

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ

ГЛАВА 1. Психологические аспекты и этические принципы общения

- 1.1. Общение в сфере психологических наук
- 1.2. Основные функции и формы общения
- 1.3. Виды общения, понятие делового общения
- 1.4. Этические нормы и принципы делового общения

ГЛАВА 2. Психология личности в деловом общении

- 2.1. Структура личности, понятие архетипов
- 2.2. Основные характеристики личности
- 2.3. Психологические типы и поведение личности я*.
- 2.4. Особенности национально-психологических типов личностей в деловом общении

ГЛАВА 3. Взаимодействие, коммуникации, техническое обеспечение делового общения

- 3.1. Взаимодействие и воздействие в процессе делового общения .
- 3.2. Коммуникации в деловом общении
- 3.3. Техническое обеспечение информационного взаимодействия

ГЛАВА 4. Вербальные коммуникации

- 4.1. Деловая риторика и основы публичного выступления
- 4.2. Организация публичного выступления
- 4.3. Деловая беседа
- 4.4. Деловое совещание
- 4.5. Спор в ходе делового общения

ГЛАВА 5. Деловые переговоры

- 5.1. Понятие и организация деловых переговоров
- 5.2. Методы и тактика ведения деловых переговоров
- 5.3. Аргументация в процессе деловых переговоров
- 5.4. Вопросы и ответы в деловых переговорах
- 5.5. Слушание в ходе деловых переговоров

5.6. Организация делового разговора по телефону

ГЛАВА 6. Документационное обеспечение делового общения

6.1. Документирование управленческой деятельности

6.2. Деловая и коммерческая переписка

ГЛАВА 7. Невербальные коммуникации

7.1. Основы невербального общения

7.2. Основные формы невербального общения

7.3. Взгляд и жесты в кинесическом невербальном общении

7.4. Контролирование процесса делового общения на основе невербальных средств

ГЛАВА 8. Особенности делового общения в трудовом коллективе

8.1. Понятие трудового коллектива и его основные признаки

8.2. Роль малой группы в функционировании трудового коллектива.

8.3. Специфика деловых отношений в рабочих группах

8.4. Рабочая группа, эффективность ее функционирования

8.5. Психологическая структура, роли и отношения в трудовом коллективе

ГЛАВА 9. Конфликт в деловом общении

9.1. Понятие конфликта, функции конфликтов и их классификация

9.2. Предпосылки и причины возникновения конфликтов в деловом общении

9.3. Развитие конфликта и поведение участников

9.4. Пути разрешения конфликтных ситуаций

9.5. Управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций

9.6. Ведение переговоров в конфликтной ситуации

9.7. Юмор как средство регулирования поведения работников

ГЛАВА 10. Этикет и имидж в деловом общении

10.1. Этические принципы и требования

10.2. Имидж делового человека

ГЛОССАРИЙ

ЛИТЕРАТУРА