

**Самохвалова А. Г.**

Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций:  
учебное пособие / А. Г. Самохвалова. — 2-е изд., перераб. и  
доп. — СПб.:

Речь, 2012. - 333 с.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

## *Глава 1.*

### **Деловые коммуникации**

§ 1. Понятие и виды деловых коммуникаций

§ 2. Стратегии влияния и манипулирования в деловых коммуникациях

§ 3. Вербальные и невербальные средства коммуникации

§ 4. Слушание в деловой коммуникации

**Вопросы для повторения и обсуждения**

**Библиографический список**

## *Глава 2.*

### **Трудности делового общения**

§ 1. Коммуникативные барьеры

§ 2. Деструктивное общение

§ 3. Психологическая защита в деловом общении

§ 4. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения

**Вопросы для повторения и обсуждения**

**Библиографический список**

## *Глава 3.*

### **Индивидуальные различия коммуникативной деятельности**

§ 1. Коммуникативный потенциал личности

§ 2. Индивидуальный стиль делового общения

§ 3. Гендерные различия делового общения

§ 4. Индивидуальный подход как основа эффективных коммуникаций

§ 5. Проблема создания имиджа в деловом общении

Вопросы для повторения и обсуждения

**Библиографический список**

*Глава 4.*

**Формы деловых коммуникаций**

§ 1. Деловая беседа

§ 2. Деловой разговор по телефону

**§ 3. Деловые совещания**

§ 4. Дискуссия и спор как формы деловых коммуникаций

**§ 5. Психология публичного выступления**

Вопросы для повторения и обсуждения

**Библиографический список**

*Глава 5.*

**Методы диагностики коммуникативного потенциала**

**личности....**

**§ 1. Диагностика базовых коммуникативных качеств личности**

§ 2. Диагностика деструктивных форм делового общения

§ 3. Диагностика коммуникативных трудностей личности

§ 4. Диагностика эффективности деловых коммуникаций

§ 5. Диагностика рефлексивности личности

§ 6. Диагностика коммуникативной компетентности личности

Вопросы для повторения и обсуждения

Библиографический список      Краткий словарь терминов