

60.8  
К 64

РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ имени Г. В. ПЛЕХАНОВА

# Деловые коммуникации

**М. Ю. Коноваленко,  
В. А. Коноваленко**

б а з о в ы й к у р с

**МО**  
рекомендует

**Учебник**



**БАКАЛАВР**

**Юрайт**  
издательство

[biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)



РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ имени Г. В. ПЛЕХАНОВА

**М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко**

# **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

УЧЕБНИК ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

*Допущено Министерством образования и науки  
Российской Федерации в качестве учебника для  
студентов высших учебных заведений, обучающихся  
по экономическим направлениям и специальностям*

Книга доступна в электронной библиотечной системе  
**[biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

**Москва ■ Юрайт ■ 2018**

УДК 659  
ББК 60.56я73  
К64

**Авторы:**

**Коноваленко Марина Юрьевна** — кандидат психологических наук, доцент, заведующая кафедрой связей с общественностью и журналистики Российского государственного торгово-экономического университета, автор 17 книг и более 200 статей по данной теме, разработчик комплексной методики определения обмана в деловых коммуникациях.

**Коноваленко Валерий Адольфович** — кандидат психологических наук, доцент, заместитель декана Российского экономического университета им. Г. В. Плеханова, автор методики креативного подхода к развитию профессионально важных качеств специалистов, работающих в системе «человек-человек».

**Рецензенты:**

*Асеев В. Г.* — доктор психологических наук, профессор кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ;

*Селезнева Е. В.* — доктор психологических наук, профессор кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ.

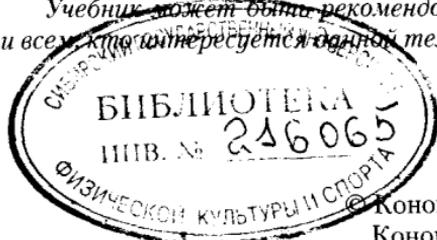
**Коноваленко, М. Ю.**

К64 Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 468 с. — Серия : Бакалавр. Базовый курс.

ISBN 978-5-9916-3373-4

Учебник составлен в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования третьего поколения и с учетом потребностей рынка труда. Культура деловой коммуникации способствует установлению и развитию эффективных деловых связей и доверительного партнерства между людьми. Управление процессами делового взаимодействия и выстраивание эффективных рабочих контактов внутри компании — это один из очень важных инструментов развития и процветания бизнеса.

*Учебник может быть рекомендован не только студентам, но и всем, кто интересуется данной темой.*



УДК 659  
ББК 60.56я73

© Коноваленко М. Ю.,  
Коноваленко В. А., 2012  
© ООО «Издательство Юрайт», 2018

ISBN 978-5-9916-3373-4

# Оглавление

Предисловие .....	6
Введение.....	7

## Часть 1

### ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

<b>Глава 1. Психологические особенности межличностных коммуникаций .....</b>	<b>14</b>
1.1. Характеристика и содержание общения .....	15
1.2. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга.....	27
1.3. Коммуникативная сторона общения.....	34
1.3.1. Особенности понимания в процессе коммуникации .....	35
1.3.2. Психология поведения человека в процессе коммуникации .....	40
1.3.3. Принципы эффективного общения.....	54
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>59</i>
<b>Глава 2. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи .....</b>	<b>60</b>
2.1. Основы устного общения .....	62
2.1.1. Виды речи.....	62
2.1.2. Речь как источник информации .....	73
2.2. Формы вербальной коммуникации .....	84
2.3. Культура речи.....	87
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>89</i>
<b>Глава 3. Невербальная коммуникация.....</b>	<b>90</b>
3.1. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации .....	90
3.2. Структура невербальной коммуникации.....	93
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>103</i>
<b>Глава 4. Формы деловой коммуникации.....</b>	<b>104</b>
4.1. Деловые переговоры и деловая беседа .....	104
4.1.1. Модели и стили переговоров.....	109
4.1.2. Эффективные тактики переговорного процесса .....	120

4.1.3. Особенности полемики в переговорном процессе....	126
4.1.4. Ведущие факторы переговорного процесса.....	130
4.1.5. Виды переговоров.....	137
4.2. Публичное выступление.....	146
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>157</i>

## Часть 2

# КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА

<b>Глава 5. Основы коммуникативной компетентности специалиста .....</b>	<b>160</b>
5.1. Психологические методы убеждающего воздействия....	163
5.2. Построение аргументации.....	171
5.3. Типы вопросов и способы их использования.....	183
5.4. Барьеры коммуникации.....	199
5.4.1. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации .....	201
5.4.2. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях .....	201
5.4.3. Технические барьеры .....	211
5.4.4. Барьеры коммуникации в организациях.....	212
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>216</i>
<b>Глава 6. Коммуникации в конфликтных ситуациях .....</b>	<b>217</b>
6.1. Виды конфликтов.....	219
6.2. Причины конфликтов.....	223
6.3. Функции конфликтов.....	233
6.4. Возникновение и развитие конфликтов.....	235
6.5. Анализ конфликтов.....	240
6.6. Способы разрешения конфликтов .....	251
6.7. Особенности поведения в конфликтных ситуациях .....	264
6.8. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях .....	272
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>274</i>
<b>Глава 7. Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации .....</b>	<b>275</b>
7.1. Классификация видов искажений информации.....	277
7.2. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций .....	288
7.3. Принципы эффективного выявления неистинной информации .....	290
7.4. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения .....	293

7.4.1. Психофизиологический уровень .....	293
7.4.2. Психологический уровень .....	300
7.4.3. Социально-психологический уровень .....	305
7.5. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности коммуникатора .....	314
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	321

### Часть 3

## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

<b>Глава 8. Коммуникации в организациях .....</b>	<b>324</b>
8.1. Характеристики групповых процессов в организации .....	324
8.2. Коммуникация как функция управления организацией.....	351
8.2.1. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций .....	357
8.2.2. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными.....	365
8.3. Внутрикорпоративный Public Relations.....	389
8.3.1. Формирование коммуникаций внутри компании .....	390
8.3.2. Средства внутриорганизационных коммуникаций .....	396
8.3.3. Внутрикорпоративный PR-проект: от разработки до внедрения .....	405
8.3.4. Информационные технологии в деловых коммуникациях .....	411
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	418
<b>Глава 9. Культура деловых коммуникаций .....</b>	<b>419</b>
9.1. Этикет. Основы деловой этики .....	419
9.2. Национальные особенности делового общения (этики).....	423
9.3. Атрибуты делового общения.....	432
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	438
<b>Глава 10. Рекламная коммуникация .....</b>	<b>439</b>
10.1. Схема рекламной коммуникации.....	440
10.2. Психология рекламных коммуникаций.....	447
10.2.1. Психологические факторы формирования интереса к рекламе .....	447
10.2.2. Виды рекламного психологического воздействия.....	452
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	466
<b>Список использованной литературы .....</b>	<b>467</b>