

88

186

БАКАЛАВР. АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

УЧЕБНИК и ПРАКТИКУМ



ФИНАНСОВЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Юрайт
ИЗДАТЕЛЬСТВО

УМО ВО рекомендует

biblio-online.ru

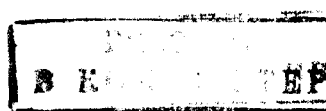


ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

Под редакцией профессора, академика РАЕН
В. Н. Лавриненко, доцента **Л. И. Чернышовой**



*Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования
в качестве учебника для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по экономическим и гуманитарным направлениям*

Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru

Москва • Юрайт • 2018

Ответственные редакторы:

Лавриненко Владимир Николаевич — доктор философских наук, профессор, академик РАЕН, почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации;

Чернышова Лидия Ивановна — кандидат философских наук, доцент кафедры философии Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Рецензенты:

Чумаков А. Н. — доктор философских наук, профессор, заведующий кафедрой философии Финансового университета при Правительстве Российской Федерации;

Сухарев А. В. — доктор психологических наук, профессор, ведущий научный сотрудник Института психологии РАН, декан факультета психологии Государственной академии славянской культуры.

П86

Психология делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-534-00604-9

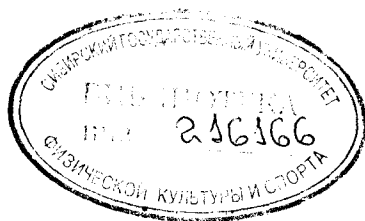
Содержание учебника позволяет решить одну из важных задач современной подготовки специалистов в вузах — формирования у них способностей делового общения и в соответствии с этим овладения необходимыми знаниями, навыками и умениями. Книга заслужила положительные отзывы преподавателей, студентов и практических работников. Издание отражает достижения современной науки — общей и социальной психологии, содержит словарь основных терминов и понятий по курсу «Деловое общение», психологические и контрольные тесты.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов, аспирантов и преподавателей высших учебных заведений, а также для практических работников, интересующихся проблемами делового общения.

УДК 316(075.8)

ББК 88.5я73



Н. Ф.



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

© Коллектив авторов, 2006
 © Коллектив авторов, 2014, с изменениями
 © ООО «Издательство Юрайт», 2018

ISBN 978-5-534-00604-9

Оглавление

Авторский коллектив.....	7
Предисловие	8

Раздел I

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК РЕАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ, НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

Глава 1. Социальные основы делового общения, его предмет как науки и учебной дисциплины	13
1.1. Социальные основы делового общения.....	13
1.2. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям	18
1.3. Предмет и объект науки и учебного курса «Психология и этика делового общения».....	24
<i>Вопросы для обсуждения</i>	26
<i>Рекомендуемая литература</i>	26
Глава 2. Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции и виды	28
2.1. Проблема общения в психологической науке	28
2.1.1. Понятие общения.....	28
2.1.2. Содержание, цель и средства общения.....	31
2.1.3. Структура и функции общения	32
2.1.4. Виды общения.....	34
2.2. Деловое общение.....	37
2.2.1. Понятие делового общения, его содержание, цели и формы	37
2.2.2. Особенности делового общения	39
<i>Вопросы для обсуждения</i>	40
<i>Рекомендуемая литература</i>	40
<i>Контрольные тесты</i>	41

Раздел II

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Глава 3. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении	45
3.1. Темперамент и его проявление в деловом общении.....	45
3.2. Характер человека	50
3.3. Способности	53
3.4. Воля и волевые действия	54
3.5. Потребности и мотивы.....	54
3.6. Эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении	56

<i>Вопросы для обсуждения</i>	59
<i>Рекомендуемая литература</i>	60
<i>Контрольные тесты</i>	60
Глава 4. Психологические типы личности и их проявление в деловом общении	63
4.1. Понятие психологического типа личности. Типология К. Г. Юнга.....	63
4.2. Психотипы личности и акцентуации характера	68
<i>Вопросы для обсуждения</i>	80
<i>Рекомендуемая литература</i>	81
<i>Контрольные тесты</i>	81
Глава 5. Восприятие и понимание в деловом общении	83
5.1. Основные характеристики процесса восприятия	83
5.1.1. Восприятие как психический процесс	83
5.2. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления...84	
5.3. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии ..89	
5.4. Эффекты, «ошибки» и феномены социального восприятия.....	91
5.4.1. Психологические особенности и эффекты восприятия.....	91
5.4.2. Атрибуция	93
<i>Вопросы для обсуждения</i>	95
<i>Рекомендуемая литература</i>	95
<i>Контрольные тесты</i>	96
<i>Практикум</i>	99
Глава 6. Коммуникация в деловом общении	103
6.1. Понятие коммуникации и метакоммуникации.....	103
6.2. Структура деловой коммуникации и ее элементы.....	104
6.3. Основные принципы коммуникации	111
6.4. Барьеры коммуникации и технология их преодоления.....	112
<i>Вопросы для обсуждения</i>	115
<i>Рекомендуемая литература</i>	116
<i>Контрольные тесты</i>	116
<i>Практикум</i>	118
Глава 7. Невербальное поведение и невербальные средства в деловом общении	120
7.1. Понятия «невербальная коммуникация» и «невербальное поведение»	120
7.2. Основные каналы невербальной коммуникации	123
7.2.1. Оптико-кинетическая система.....	124
7.2.2. Акустическая система	134
7.2.3. Тактильно-кинестетическая система.....	142
7.2.4. Пространственная или проксемическая система	143
7.2.5. Ольфакторная система	144
7.2.6. Интерпретация и контроль невербального поведения.....	145
<i>Вопросы для обсуждения</i>	146
<i>Рекомендуемая литература</i>	146
<i>Контрольные тесты</i>	147
<i>Практикум</i>	149

Глава 8. Вербальная коммуникация в деловом общении	156
8.1. Речь как средство коммуникации	156
8.2. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации	158
8.3. Потеря информации в процессе вербальной коммуникации.....	161
8.4. Умение говорить	163
8.4.1. Убедительность речи	163
8.4.2. Диалог в деловом общении. Умение задавать вопросы	165
8.5. Умение слушать. Слушание как активный процесс.....	168
8.6. Умение писать. Деловое письмо.....	170
<i>Вопросы для обсуждения</i>	173
<i>Рекомендуемая литература</i>	174
<i>Контрольные тесты</i>	174
<i>Практикум</i>	176
Глава 9. Взаимодействие в процессе делового общения	179
9.1. Межличностное взаимодействие: трансактный анализ.....	179
9.2. Взаимодействие в процессе общения	185
9.3. Этапы делового общения	189
<i>Вопросы для обсуждения</i>	192
<i>Рекомендуемая литература</i>	192
<i>Контрольные тесты</i>	193
<i>Практикум</i>	196
Глава 10. Психологическое влияние в процессе делового общения	201
10.1. Психологическое влияние, его средства и виды.....	201
10.2. Заражение и внушение.....	202
10.2.1. Заражение и внушение как механизмы психологического влияния	202
10.2.2. Харизма как фактор внушения.....	204
10.3. Убеждение.....	207
10.3.1. Убеждение как вид психологического влияния. Аргументация в процессе убеждения.....	207
10.3.2. Правила и ошибки аргументации.....	210
10.3.3. Рекомендации по технике аргументации.....	213
10.4. Манипуляция.....	215
10.4.1. Что такое манипуляция?	215
10.4.2. Технология манипуляции	217
10.4.3. Манипулятивные приемы в деловом общении.....	221
10.4.4. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.....	232
<i>Вопросы для обсуждения</i>	235
<i>Рекомендуемая литература</i>	235
<i>Контрольные тесты</i>	236
<i>Практикум</i>	238
Глава 11. Деловое взаимодействие в рабочей группе	246
11.1. Коллектив как малая группа	246
11.1.1. Групповая сплоченность и ее направленность.....	247

11.1.2. Профессиональная зрелость рабочей группы.....	249
11.1.3. Психологическая структура группы.....	250
11.2. Влияние группы.....	253
11.2.1. Феномен группового давления.....	253
11.2.2. Групповые феномены при принятии групповых решений.....	257
11.2.3. Неформальная структура группы и психологические механизмы регуляции коллективной деятельности	259
<i>Вопросы для обсуждения</i>	262
<i>Рекомендуемая литература</i>	262
<i>Контрольные тесты</i>	263
<i>Практикум</i>	266
Глава 12. Конфликты в деловом общении, пути и способы их разрешения.....	272
12.1. Понятие и структура конфликта.....	273
12.2. Типы и причины конфликтов в деловом общении.....	276
12.3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.....	280
12.4. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта.....	284
12.5. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества.....	291
<i>Вопросы для обсуждения</i>	293
<i>Рекомендуемая литература</i>	293
<i>Контрольные тесты</i>	293
<i>Практикум</i>	295
Глава 13. Формы делового взаимодействия.....	300
13.1. Деловая беседа.....	300
13.2. Деловое совещание	306
13.3. Деловые переговоры.....	309
13.3.1. Переговорный процесс как система.....	310
<i>Вопросы для обсуждения</i>	319
<i>Рекомендуемая литература</i>	320
<i>Контрольные тесты</i>	320
<i>Практикум</i>	322
Ключи к контрольным тестам.....	329
Словарь основных терминов и понятий по дисциплине «Психология и этика делового общения».....	330
Новые издания по дисциплине «Психология и этика делового общения» и смежным дисциплинам.....	349