

88
п86

БАКАЛАВР. АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС

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

ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

УЧЕБНИК и ПРАКТИКУМ



ФИНАНСОВЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Юрайт
издательство

biblio-online.ru

УМО ВО рекомендует



ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

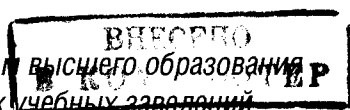
ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

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

7-е издание, переработанное и дополненное

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



Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru



Москва • Юрайт • 2018

Оглавление

Авторский коллектив	8
Предисловие	9

Раздел I

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК РЕАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ, НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

Глава 1. Социальные основы делового общения, его предмет как науки и учебной дисциплины	15
1.1. Социальные основы делового общения.....	15
1.2. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям	20
1.3. Предмет и объект науки и учебного курса «Психология и этика делового общения».....	26
<i>Вопросы для обсуждения</i>	28
<i>Рекомендуемая литература</i>	28

Глава 2. Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции и виды	30
2.1. Проблема общения в психологической науке	30
2.1.1. Понятие общения.....	30
2.1.2. Содержание, цель и средства общения.....	33
2.1.3. Структура и функции общения	34
2.1.4. Виды общения.....	36
2.2. Деловое общение.....	39
2.2.1. Понятие делового общения, его содержание, цели и формы	39
2.2.2. Особенности делового общения	41
<i>Вопросы для обсуждения</i>	42
<i>Рекомендуемая литература</i>	42
<i>Контрольные тесты</i>	43

Раздел II

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Глава 3. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении	47
3.1. Темперамент и его проявление в деловом общении.....	47
3.2. Характер человека	52
3.3. Способности	55
3.4. Воля и волевые действия	56
3.5. Потребности и мотивы.....	56
3.6. Эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении	58

Вопросы для обсуждения.....	61
Рекомендуемая литература	62
Контрольные тесты.....	62
Глава 4. Психологические типы личности и их проявление	
в деловом общении	65
4.1. Понятие психологического типа личности. Типология К. Г. Юнга.....	65
4.2. Психотипы личности и акцентуации характера	70
Вопросы для обсуждения.....	82
Рекомендуемая литература	83
Контрольные тесты.....	83
Глава 5. Восприятие и понимание в деловом общении	85
5.1. Основные характеристики процесса восприятия	85
5.1.1. Восприятие как психический процесс	85
5.2. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления.....	86
5.3. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии.....	91
5.4. Эффекты, «ошибки» и феномены социального восприятия.....	93
5.4.1. Психологические особенности и эффекты восприятия.....	93
5.4.2. Атрибуция	95
Вопросы для обсуждения.....	97
Рекомендуемая литература	97
Контрольные тесты.....	98
Практикум	101
Глава 6. Коммуникация в деловом общении	105
6.1. Понятие коммуникации и метакоммуникации.....	105
6.2. Структура деловой коммуникации и ее элементы.....	106
6.3. Основные принципы коммуникации	113
6.4. Барьеры коммуникации и технология их преодоления.....	114
Вопросы для обсуждения.....	117
Рекомендуемая литература	118
Контрольные тесты.....	118
Практикум	120
Глава 7. Невербальное поведение и невербальные средства	
в деловом общении	122
7.1. Понятия «невербальная коммуникация» и «невербальное поведение»	122
7.2. Основные каналы невербальной коммуникации	125
7.2.1. Оптико-кинетическая система.....	126
7.2.2. Акустическая система	136
7.2.3. Тактильно-кинестетическая система.....	144
7.2.4. Пространственная или проксемическая система	145
7.2.5. Ольфакторная система	146
7.2.6. Интерпретация и контроль невербального поведения.....	147
Вопросы для обсуждения.....	148
Рекомендуемая литература	148
Контрольные тесты.....	149
Практикум	151

Глава 8. Вербальная коммуникация в деловом общении	158
8.1. Речь как средство коммуникации	158
8.2. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации	160
8.3. Потеря информации в процессе вербальной коммуникации.....	163
8.4. Умение говорить	165
8.4.1. Убедительность речи.....	165
8.4.2. Диалог в деловом общении. Умение задавать вопросы	167
8.5. Умение слушать. Слушание как активный процесс.....	170
8.6. Умение писать. Деловое письмо.....	172
<i>Вопросы для обсуждения.....</i>	<i>175</i>
<i>Рекомендуемая литература</i>	<i>176</i>
<i>Контрольные тесты.....</i>	<i>176</i>
<i>Практикум.....</i>	<i>178</i>
Глава 9. Взаимодействие в процессе делового общения	181
9.1. Межличностное взаимодействие: транзактный анализ	181
9.2. Взаимодействие в процессе общения	187
9.3. Этапы делового общения	191
<i>Вопросы для обсуждения.....</i>	<i>194</i>
<i>Рекомендуемая литература</i>	<i>194</i>
<i>Контрольные тесты.....</i>	<i>195</i>
<i>Практикум.....</i>	<i>198</i>
Глава 10. Психологическое влияние в процессе делового общения	203
10.1. Психологическое влияние, его средства и виды.....	203
10.2. Заражение и внушение.....	204
10.2.1. Заражение и внушение как механизмы психологического влияния	204
10.2.2. Харизма как фактор внушения.....	206
10.3. Убеждение.....	209
10.3.1. Убеждение как вид психологического влияния. Аргументация в процессе убеждения.....	209
10.3.2. Правила и ошибки аргументации	212
10.3.3. Рекомендации по технике аргументации.....	215
10.4. Манипуляция.....	217
10.4.1. Что такое манипуляция?	217
10.4.2. Технология манипуляции	219
10.4.3. Манипулятивные приемы в деловом общении.....	223
10.4.3.1. Организационно-процедурные приемы манипуляции	225
10.4.3.2. Манипулятивные приемы психологического характера, или психологические уловки.....	226
10.4.4. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.....	234
<i>Вопросы для обсуждения.....</i>	<i>237</i>
<i>Рекомендуемая литература</i>	<i>237</i>
<i>Контрольные тесты.....</i>	<i>238</i>
<i>Практикум.....</i>	<i>240</i>

Глава 11. Деловое взаимодействие в рабочей группе	248
11.1. Коллектив как малая группа	248
11.1.1. Групповая сплоченность и ее направленность.....	249
11.1.2. Профессиональная зрелость рабочей группы	251
11.1.3. Психологическая структура группы.....	252
11.2. Влияние группы.....	255
11.2.1. Феномен группового давления.....	255
11.2.2. Групповые феномены при принятии групповых решений.....	259
11.2.3. Неформальная структура группы и психологические механизмы регуляции коллективной деятельности	261
<i>Вопросы для обсуждения</i>	264
<i>Рекомендуемая литература</i>	264
<i>Контрольные тесты</i>	265
<i>Практикум</i>	268
 Глава 12. Конфликты в деловом общении, пути и способы их разрешения	274
12.1. Понятие и структура конфликта.....	275
12.2. Типы и причины конфликтов в деловом общении.....	278
12.3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.....	282
12.4. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта.....	286
12.5. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества.....	293
<i>Вопросы для обсуждения</i>	295
<i>Рекомендуемая литература</i>	295
<i>Контрольные тесты</i>	295
<i>Практикум</i>	297
 Глава 13. Формы делового взаимодействия	302
13.1. Деловая беседа.....	302
13.2. Деловое совещание	308
13.3. Деловые переговоры.....	311
13.3.1. Переговорный процесс как система.....	312
<i>Вопросы для обсуждения</i>	321
<i>Рекомендуемая литература</i>	322
<i>Контрольные тесты</i>	322
<i>Практикум</i>	324

Раздел III

ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Глава 14. Основы этики делового общения	333
14.1. Этика как наука о морали	334
14.1.1. Этика и ее предмет. Мораль и нравственность	334
14.1.2. Морально-нравственные регулятивы	335
14.1.3. Этическая проблема соотношения «должного» и «сущего»	337
14.2. Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества.....	339
14.2.1. Труд как нравственная ценность	339
14.2.2. Способ производства, его структура и духовно-нравственные основы.....	341

14.3. Особенности профессиональной этики делового общения	347
14.3.1. Этика делового общения в структуре профессиональной этики ...	347
14.3.2. Основные понятия профессиональной этики.....	348
14.3.3. Основные принципы профессиональной этики.....	352
14.3.4. Этические ценности делового общения	354
14.3.5. Моральный кодекс делового человека.....	355
<i>Вопросы для обсуждения</i>	360
<i>Рекомендуемая литература</i>	360
<i>Контрольные тесты</i>	360
<i>Практикум</i>	363
Глава 15. Этикет делового общения	368
15.1. Формы и принципы этикета.....	368
15.2. Правила делового этикета	373
15.3. Этикетные правила разговора по телефону	381
<i>Вопросы для обсуждения</i>	383
<i>Рекомендуемая литература</i>	383
<i>Контрольные тесты</i>	384
Ключи к контрольным тестам.....	389
Словарь основных терминов и понятий по курсу	
«Деловое общение»	390