

УДК 159.923.2(075.8)  
ББК 88.53я73-1  
А62

Рецензенты:

доктор психологических наук, профессор *В.Н. Смирнов*;  
доктор юридических наук, профессор, заслуженный юрист РФ *В.В. Мельник*;  
доктор философских наук, доктор филологических наук, профессор *П.С. Гуревич*;  
доктор педагогических наук, профессор *А.Д. Лазукин*

Главный редактор издательства  
кандидат юридических наук,  
доктор экономических наук *Н.Д. Эриашвили*

**Аминов, Илья Исакович.**

**А62** Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с.

ISBN 978-5-238-01098-4

Агентство СІР РГБ

Раскрываются практические аспекты применения психологических знаний в сфере делового общения. Рассматриваются приемы и способы установления контактов, оценки личности и воздействия на нее, особенности речевого поведения партнера, психотехнологии обмена деловой информацией и психотехнологии взаимодействия с собеседником. В конце книги предлагается практикум, конкретные задачи которого направлены на формирование и развитие способностей разбираться в людях и эффективно взаимодействовать с ними, так необходимые в практике делового общения.

Для студентов, аспирантов, преподавателей вузов.

**ББК 88.53я73-1**

ISBN 978-5-238-01098-4 © ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2002, 2007

Воспроизведение всей книги или какой-либо ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.

© Оформление «ЮНИТИ-ДАНА», 2007

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ</b>	<b>5</b>
<b>ГЛАВА 1. СУЩНОСТЬ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>	<b>7</b>
1.1. Понятие делового общения	7
1.2. Принципы построения делового общения	11
<b>ГЛАВА 2. ПОДГОТОВКА К ДЕЛОВОЙ ВСТРЕЧЕ</b>	<b>14</b>
2.1. Планирование деловой встречи	14
2.2. Организация беседы	16
<b>ГЛАВА 3. ВОСПРИЯТИЕ И ПОНИМАНИЕ ПАРТНЕРАМИ ДРУГ ДРУГА</b>	<b>19</b>
3.1. Построение образа партнера по общению	19
3.2. Признаки превосходства	25
3.3. Признаки привлекательности	28
3.4. Признаки отношения к партнеру	33
<b>ГЛАВА 4. ЧТО НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ О ЧЕЛОВЕКЕ                     ДО ЗНАКОМСТВА С НИМ</b>	<b>35</b>
4.1. Психология мужчин и женщин	35
4.2. Можно ли доверять физиогномике	39
4.3. Особенности внешних проявлений психологических типов людей	43
4.4. Если ваш собеседник — левша	54
4.5. Помни имя его	58
4.6. Наряд как «диагноз»	64
<b>ГЛАВА 5. УСТАНОВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ</b>	<b>71</b>
5.1. Начало деловой встречи	71
5.2. Взаимное расположение собеседников в пространстве	75
5.3. Искусство вовлечь партнера в разговор	82
5.4. О некоторых психологических играх между людьми	84
<b>ГЛАВА 6. ИНТЕРПРЕТАЦИЯ НЕВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ                     В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ</b>	<b>88</b>
6.1. Грамматика глаз	88
6.2. Зрительный контакт в ситуации общения	91
6.3. Зрительный контакт и личность	93
6.4. Психологический детектор лжи	97
6.5. Читать на человеческом лице	104
6.6. Исследования мимики	109

6.7. Многозначительная улыбка	111
6.8. Жесты и телодвижения	113
6.9. Поза и осанка	118
6.10. Положение ног	120
6.11. Особенности невербальной культуры у народов мира	122
<b>ГЛАВА 7. ОСОБЕННОСТИ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ ПАРТНЕРА</b>	<b>128</b>
7.1. Человек говорящий	128
7.2. Индикаторы речевого поведения собеседника	136
7.3. Речевые построения, выдающие ложь	141
7.4. Система уловок собеседника	144
<b>ГЛАВА 8. ФАКТОРЫ ТОЧНОСТИ ПОЗНАНИЯ ПСИХОЛОГИИ ПАРТНЕРА</b>	<b>151</b>
8.1. Наблюдение как метод познания партнера	151
8.2. Личность наблюдателя	161
8.3. Технические средства наблюдения и фиксации психологически значимых признаков	170
8.4. Приемы изучения собеседника	178
<b>ГЛАВА 9. ПСИХОТЕХНОЛОГИИ ОБМЕНА ДЕЛОВОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ</b>	<b>185</b>
9.1. Значение психотехнологий в общении	185
9.2. Общие правила информирования партнера по общению	186
9.3. Каналы восприятия информации	188
9.4. Раппорт и подстройка	191
9.5. Приемы активизации и управления вниманием	195
9.6. Искусство слушать	197
<b>ГЛАВА 10. ПСИХОТЕХНОЛОГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С СОБЕСЕДНИКОМ</b>	<b>202</b>
10.1. Искусство комплимента	202
10.2. Техника постановки вопросов	205
10.3. Техника ответов на вопросы	212
10.4. Аргументация	213
10.5. Способы активации мышления	218
10.6. Техника преодоления конфликта	220
10.7. Как избавиться от раздражения	226
<b>ГЛАВА 11. ЗАВЕРШЕНИЕ ОБЩЕНИЯ</b>	<b>229</b>
<b>ПРАКТИКУМ</b>	<b>231</b>
Проверка подготовленности к межличностному познанию	232
Развитие способности к межличностному познанию	254
Развитие способности к межличностному взаимодействию	264
Подготовка к межличностной коммуникации	272
Ответы и решения	277
<b>ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ В АФОРИЗМАХ</b>	<b>280</b>
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b>	<b>285</b>