

УДК [159.923.2+174.4](075.8)  
ББК 87.774я73-1+88.53я73-1  
Т45

Рецензенты:

кафедра общей психологии и истории психологии  
Московского гуманитарного университета,  
зав. кафедрой канд. психол. наук, доцент *Ю.Н. Олейник*;  
д-р филос. наук, профессор кафедры  
русской философии МГУ им. М.В. Ломоносова *В.А. Кувакин*;  
зав. кафедрой философии ВЗФЭИ, д-р филос. наук, профессор *В.Н. Лавриненко*

Главный редактор издательства  
доктор экономических наук *Н.Д. Эриашвили*

**Титова, Лариса Григорьевна.**

**Т45** Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов,  
обучающихся по специальностям экономики и управле-  
ния / Л.Г. Титова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 271 с.

ISBN 978-5-238-00919-3

Агентство СІР РГБ

Дается анализ философско-этических и психологических предпосы-  
лок становления учебной дисциплины «Деловое общение», определя-  
ются ее предмет, методы и основные функции.

Рассматриваются структура делового общения, его формы и виды.  
Проводится анализ социально-психологических процессов в деловом  
общении, его этических и технологических аспектов. Исследуются пси-  
хологические характеристики деловых партнеров и технологии делового  
общения. Проверочные тесты дают возможность самостоятельно оце-  
нить полученные знания.

Для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и  
управления, а также по специальностям «Реклама» и «Связи с общест-  
венностью». Будет полезно предпринимателям, руководителям органи-  
заций и всем интересующимся проблемами делового общения.

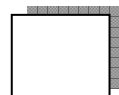
**ББК 87.774я73-1+88.53я73-1**

ISBN 978-5-238-00919-3

© Л.Г. Титова, 2005

©ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2005

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



## ОГЛАВЛЕНИЕ

---

<b>ОТ АВТОРА</b>	<b>3</b>
<b>Раздел I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ И ОСНОВЫ НАУКИ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»</b>	<b>6</b>
1.1. Этические предпосылки науки «деловое общение»	6
1.2. Психологические предпосылки и основы науки «деловое общение»	18
1.3. Социальная психология и деловое общение	29
1.4. Специальные психологические теории и деловое общение	33
<b>Проверочные тесты</b>	<b>43</b>
<b>Глава 2. ПРЕДМЕТ, МЕТОДЫ И ФУНКЦИИ НАУКИ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»</b>	<b>45</b>
2.1. Объект и предмет науки «деловое общение»	45
2.2. Методы и функции науки «деловое общение»	48
<b>Проверочные тесты</b>	<b>55</b>
<b>Раздел II. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>	<b>57</b>
<b>Глава 3. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: ПОНЯТИЕ И СТРУКТУРА</b>	<b>58</b>
3.1. Понятие «деловое общение»	58
3.2. Структура, виды и формы делового общения	61
<b>Проверочные тесты</b>	<b>75</b>
<b>Глава 4. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: СОДЕРЖАНИЕ И ДИНАМИКА</b>	<b>78</b>
4.1. Системная модель	78
4.2. Перцептивная фаза	79
4.3. Когнитивная фаза	87
4.4. Аффективная фаза	91
4.5. Информационно-коммуникативная фаза	94
4.6. Интерактивная фаза	113
<b>Проверочные тесты</b>	<b>124</b>

<b>Раздел III. ДЕЛОВОЙ ПАРТНЕР: ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ</b>	<b>127</b>
<b>Глава 5. МНОГОМЕРНОСТЬ ЛИЧНОСТИ ДЕЛОВОГО ПАРТНЕРА</b>	<b>128</b>
5.1. Структура психики делового партнера	128
5.2. Бессознательные психические процессы	130
5.3. Ошибочные действия в деловом общении	131
5.4. Психоэнергетическая роль бессознательного в нравственном регулировании делового общения	134
5.5. Предсознательное в деловом общении	137
5.6. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы	140
5.7. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении	143
5.8. Психические функции деловых партнеров в деловом общении	148
5.9. Коллективное бессознательное в деловом общении	151
5.10. Архетип Совести в деловом общении	154
5.11. Системы психики личности в деловом общении	157
<b>Проверочные тесты</b>	<b>167</b>
<b>Глава 6. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ</b>	<b>169</b>
6.1. Способности в деловом общении	169
6.2. Эмоции и темперамент в деловом общении	175
6.3. Характер и волевые качества в деловом общении	193
6.4. Мотивации в деловом общении	208
<b>Проверочные тесты</b>	<b>226</b>
<b>Раздел IV. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>	<b>229</b>
<b>Глава 7. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>	<b>230</b>
7.1. Системная модель технологий делового общения	230
7.2. Перцептивно-когнитивные технологии	232
7.3. Информационно-коммуникативные технологии	240
7.4. Конативные технологии	252
7.5. Манипулятивные технологии	256
<b>Проверочные тесты</b>	<b>262</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>263</b>
<b>ОТВЕТЫ К ТЕСТАМ</b>	<b>265</b>
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b>	<b>267</b>