

УДК [159.923.2+174](075.8)  
ББК 87.774я73-1+88.53я73-1  
Ч49

Р е ц е н з е н т ы:

доктор философских наук, профессор *В.Н. Лавриненко*  
(зав. кафедрой философии ВЗФЭИ);  
доктор психологических наук, профессор *А.В. Сухарев*  
(зав. кафедрой общей и возрастной психологии факультета психологии  
Государственной академии славянской культуры);  
кандидат социологических наук *Г.И. Марченко*  
(кафедра политологии гуманитарных факультетов МГУ им. М.В. Ломоносова)

Главный редактор издательства *Н.Д. Эриашвили*,  
кандидат юридических наук, доктор экономических наук, профессор,  
лауреат премии Правительства РФ в области науки и техники

**Ч49 Чернышова, Лидия Ивановна.**  
Деловое общение: учеб. пособие для студентов вузов /  
Л.И. Чернышова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 415 с.

ISBN 978-5-238-01455-5

Агентство СІР РГБ

В современном динамичном мире высоко ценится умение устанавливать контакты с людьми и поддерживать с ними деловые отношения. Эта книга дает комплекс знаний о деловом общении. Но это не сборник готовых рецептов на все ситуации делового общения. Ее цель иная: помочь будущим специалистам овладеть теоретическими знаниями в области делового общения и выработать у себя способность успешно применять их в своей профессиональной деятельности. Тесты и упражнения помогут проверить и закрепить полученные знания.

Для студентов высших учебных заведений.

ББК 87.774я73-1+88.53я73-1

ISBN 978-5-238-01455-5 © ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2008

Принадлежит исключительное право на использование и распространение издания.

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

© Оформление «ЮНИТИ-ДАНА», 2008

## Оглавление

От автора	3
<b>Глава 1. Общение как социально-психологический феномен. Деловое общение</b>	<b>5</b>
1.1. Категория «общение» в психологии: содержание, структура и функции	6
Содержание категории «общение» 6   Цели и средства общения 9   Структура и функции общения 10	
1.2. Деловое общение: особенности и формы	13
Содержание, цели и формы делового общения 14   Особенности делового общения 15	
<i>Вопросы для самопроверки</i>	18
<b>Глава 2. Психология личности и практика делового общения</b>	<b>19</b>
2.1. Основные модели личности в психологической науке	20
Психоаналитическая концепция личности 21   Бихевиористическая концепция личности 26   Концепция личности в гуманистической психологии 27   Концепция личности в аналитической психологии 32   Исследование личности в советской психологии 35	
2.2. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении	36
Направленность личности и темперамент 38   Темперамент и деловое общение 44   Характер человека 45   Способности 49   Воля и волевые действия 51   Потребность и мотивы 53   Эмоции 57	
<i>Вопросы для самопроверки и тесты</i>	62
<b>Глава 3. Психологические типы и их проявление в деловом общении</b>	<b>69</b>
3.1. Психологические типы К.Г. Юнга	70
Две личностные установки и четыре типа ориентации 71   Ведущая функция и психологические типы 73	

3.2. Психотипы личности и акцентуации характера	76
Критерии психопатии 76 Классификация акцентуированных характеров 77	
3.3. Доминирующие характеристики психотипов	80
в логике психотипа	
Паранойальный психотип 80 Эпилептоидный психотип 82	
Истероидный тип 83 Гипертимный психотип 85 Шизоидный психотип 86	
Психастеноидный психотип 88 Сензитивный тип 89	
Гипотимный психотип 90 Циклоидный и конформный психотипы 91	
Неустойчивый психотип 91	
<i>Вопросы для самопроверки и тесты</i>	92
<b>Глава 4. Восприятие и понимание в процессе общения</b>	<b>100</b>
<b><i>Перцептивная сторона общения</i></b>	<b>100</b>
4.1. Основные характеристики процесса восприятия	100
Принципы организации восприятия 101 Подпороговое восприятие 103	
4.2. Социальная перцепция	105
Социальная обусловленность восприятия 105 Особенности социальной перцепции 106	
4.3. Самораскрытие и обратная связь	108
Открытость и самораскрытие 108 Окно Джохари 109	
Обратная связь 111	
4.4. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления	113
Социальные стереотипы 114 Стереотипы восприятия внешнего облика 114	
Факторы формирования первого впечатления 116	
4.5. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии	120
Идентификация и эмпатия 120 Рефлексия 122	
Аттракция 123	
4.6. Ошибки восприятия	124
Установки 125 Каузальная атрибуция 126	
Уровень самоуважения 126	
<i>Вопросы для самопроверки и тесты</i>	127
<b>Глава 5. Коммуникация в процессе общения.</b>	<b>132</b>
<b><i>Коммуникативная сторона общения</i></b>	<b>132</b>
5.1. Структура коммуникации и ее принципы	132
Структура коммуникативного процесса 132 Принципы коммуникации 135	
5.2. Вербальные средства коммуникации	136
Речь — как средство коммуникации 136	
Искажение информации и ее потеря 139	
Барьеры коммуникации 142	
Слушание как активный процесс 145	
5.3. Невербальное поведение и невербальные средства общения	149
Кинесические средства общения 150	
Просодика и экстралингвистика как средства общения 156	
Такесические и проксемические средства общения 162	
<i>Вопросы для самопроверки и тесты</i>	164

<b>Глава 6. Общение как взаимодействие.</b>	
<b><i>Интерактивная сторона общения</i></b>	<b>172</b>
6.1. Взаимодействие в процессе общения	172
Тактика поведения во время взаимодействия 173 Концепции, объясняющие межличностное взаимодействие 174	
6.2. Анализ взаимодействия с позиции транзактного анализа Э. Берна	174
Типичные состояния сознания 175 Транзакции и правила коммуникации 180	
6.3. Стратегия взаимодействия	182
6.4. Этапы делового общения	184
Контакт и ориентация в ситуации 184 Обсуждение вопроса и принятие решения 186	
<i>Вопросы и упражнения для самопроверки</i>	188
<b>Глава 7. Психологическое влияние в процессе делового общения</b>	<b>194</b>
7.1. Психологическое влияние: средства и виды	194
Средства психологического влияния 194 Виды психологического влияния 196	
7.2. Заражение и внушение — апелляция к бессознательному	198
Заражение как психологический феномен 198 Внушение и самовнушение 199 Харизма как фактор внушения 201	
7.3. Убеждение как сознательное, аргументированное воздействие	204
Модель Г. Лассуэлла 206	
7.4. Логические основы мышления и доказательства	207
Четыре закона правильного мышления 208 Доказательство: тезис, аргумент, демонстрация 210	
7.5. Аргументация	211
Процесс аргументации 211 Участники процесса аргументации 212 Правила и ошибки аргументации 215 Рекомендации по технике аргументации 220	
7.6. Манипуляция как психологическое воздействие	222
Манипуляция: признаки, предпосылки и причины 222 Технология манипуляции 229 Манипулятивные приемы в деловом общении 234 Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него 241	
<i>Вопросы для самопроверки и тесты</i>	244
<b>Глава 8. Конфликты в деловом общении</b>	<b>250</b>
8.1. Конфликт: типы, структура, этапы	250
Типы конфликтов 251 Структура конфликта 253 Стратегия поведения в конфликтной ситуации 255 Динамика конфликта 256 Последствия конфликта 259	
8.2. Причины и предпосылки конфликтов	261
Ошибочные действия руководителя как предпосылка конфликта 262 Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения 263	

8.3. Поведение в условиях конфликта	265
Стремление к превосходству 266 Проявления агрессивности и эгоизма 271 Психологическое айкидо 273	
<i>Вопросы для самопроверки и тесты</i>	276
<b>Глава 9. Формы делового общения</b>	<b>283</b>
9.1. Деловая беседа	283
Этапы беседы 284 Диалог — вопросы и ответы 286 Обсуждение проблемы 293	
9.2. Деловое совещание	296
Виды совещаний 296 Подготовка и проведение совещания 297	
9.3. Деловые переговоры	303
Виды и функции переговоров 304 Подготовка к переговорам 306 Этапы и стратегия переговорного процесса 309 Тактические приемы ведения переговоров 314 Завершение переговоров, анализ и оценка результатов 318	
<i>Вопросы для самопроверки и тесты</i>	320
<b>Глава 10. Этика и этикет делового общения</b>	<b>326</b>
10.1. Этика делового общения	326
Этические принципы делового поведения 328 Неэтичное поведение и его причины 332 Выбор модели поведения в этически сложных ситуациях 334	
10.2. Этикет делового общения	336
Нормы и принципы этикета 336 Нормы и виды этикета 337 Общие принципы современного этикета 338 Правила делового этикета 343	
<i>Вопросы для самопроверки и тесты</i>	355
<b>Глава 11. Документационное обеспечение делового общения</b>	<b>362</b>
11.1. Документирование, документ, система документации	362
11.2. Общие правила оформления документов	364
Установлен следующий состав реквизитов 365	
11.3. Культура оформления документов в деловом общении	372
Организационно-правовая документация 372 Плановая документация 376 Распорядительная документация 376 Справочно-информационная документация 378 Справочно-аналитические документы 380 Отчетная документация 381	
11.4. Служебно-деловая переписка	382
11.5. Документирование договорно-правовых деловых отношений	388
<i>Вопросы для самопроверки</i>	390
<b>Приложение. Образцы деловой документации</b>	<b>391</b>
<b>Словарь</b>	<b>401</b>
<b>Библиографический список</b>	<b>408</b>