

Оглавление

Предисловие	9
--------------------------	----------

I. Психологическая характеристика делового общения

Глава 1. Деловое общение	12
---------------------------------------	-----------

1.1. Что такое деловое общение	12
1.2. Формы делового общения	15
1.3. Стили делового общения	18
1.4. Принципы делового общения	21
1.5. Виды отношений (позиций) между партнерами по деловому общению	22
1.6. Деловой этикет	24
1.7. Нравственные нормы делового общения	26
1.8. Приемы, повышающие эффективность группового обсуждения ..	27

Глава 2. Средства делового общения	29
---	-----------

2.1. Деловое общение по телефону	29
2.2. Деловая переписка	32

II. Особенности разных видов делового общения

Глава 3. Публичное выступление	38
---	-----------

3.1. Принципы информирования	39
3.2. Методы информирования	40

3.3. Оценка аудитории	41
3.4. Учет обстановки выступления	42
3.5. Вербальная и визуальная адаптация	43
3.6. Признаки умело построенной речи	45
3.7. Адаптация к уровню понимания аудитории	48
3.8. Формирование позитивного отношения аудитории к себе как оратору	49
3.9. Адаптация к установкам (мнению) аудитории	51
3.10. Как сделать свою речь убедительной	52
3.11. Преодоление нервозности	55
Глава 4. Консультирование	57
4.1. Социальное консультирование	57
4.2. Психологическое консультирование	61
Глава 5. Деловая беседа	71
5.1. Функции и особенности деловой беседы	71
5.2. Этапы ведения беседы	72
5.3. Постановка вопросов	78
5.4. Парирование замечаний собеседника	81
5.5. Распространенные ошибки во время деловой беседы (по Симонову Н. В., 1987)	86
5.6. Эффективные собеседники	88
Глава 6. Что нужно знать о собеседнике	89
6.1. Типы собеседников по темпераменту	89
6.2. Изучение реакций собеседника во время беседы	98
Глава 7. Интервьюирование	109
7.1. Сущность и виды интервьюирования	109
7.2. Собеседование при приеме на работу	110

Глава 8. Деловые переговоры	113
8.1. Деловые переговоры как вид деловой беседы.....	113
8.2. Методы ведения переговоров	114
8.3. Этапы ведения переговоров	115
8.4. Неверные действия при ведении переговоров	126
Глава 9. Деловые споры и конфликты	128
9.1. Деловые споры.....	128
9.2. Производственные конфликты	136
9.3. Конфликты в личностно-мотивационной сфере	140
III. Руководитель как субъект делового общения	
Глава 10. Деловое общение руководителей с подчиненными	144
10.1. Управленческое общение и его этапы	144
10.2. Прием посетителей	149
10.3. Проблемные и дисциплинарные беседы.....	152
10.4. Критика подчиненных	153
10.5. Увольнение.....	155
Глава 11. Проведение деловых собраний и совещаний	156
11.1. Рекомендации по проведению собраний	156
11.2. Деловое совещание и его виды.....	158
Глава 12. Стили руководства и общения	165
12.1. Характеристики стиля руководства.....	165
12.2. Классификации стилей руководства	166
12.3. Стиль руководства и личностные особенности руководителей .	174
12.4. Эффективность различных стилей руководства	175
12.5. Отношение подчиненных к различным стилям руководства ...	179
12.6. Общительность руководителя и эффективность деятельности коллектива.....	180

Приложение

Практикум	182
Методики	190
Методика «Поведенческие признаки коммуникативной толерантности»	190
Методика «Дипломатичный и авторитарный стили поведения на деловом совещании»	193
Методика оценки уровня демократизации управления по стилевым характеристикам	196
Методика А. Л. Журавлева «Стиль руководства»	197
Тест «Стиль управления»	207
Методика «Самооценка стиля управления»	213
Тест «Умеете ли вы слушать?» (Часть 1)	216
Тест «Умеете ли вы слушать?» (Часть 2)	218
Опросник для выявления склонности к манипулированию другими людьми (макиавеллизма)	219
Оценка способов реагирования в конфликте (К. Н. Томас)	221
Список литературы	225