

Содержание

Введение

- Тема 1. Предмет, основные категории и задачи курса "Психология делового общения"
 - Тема 2. Принципы делового общения
 - Тема 3. Общение как социально-психологическая категория
 - Тема 4. Психическая структура личности по З.Фрейду
 - Тема 5. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Г.Юнга
 - Тема 6. Процессы восприятия информации и партнера в деловом общении
 - Тема 7. Психологическая культура вербального общения
 - Тема 8. Особенности диалоговых форм делового общения
 - Тема 9. Типовая характеристика невербального общения
 - Тема 10. Исследование группового поведения в организации
 - Тема 11. Особенности взаимодействия человека и групп в организации
 - Тема 12. Психологические аспекты переговорного процесса
 - Тема 13. Стил ь делового общения и стратегия поведения в коллективе
 - Тема 14. Социально-психологические проблемы руководства
 - Тема 15. Профессиональное общение руководителя
 - Тема 16. Психологические особенности публичного выступления
 - Тема 17. Методика установления контакта в деловом общении
 - Тема 18. Деловое общение как межличностное взаимодействие
 - Тема 19. Психология принятия управленческих решений руководителем
 - Тема 20. Конфликты в деловом общении
 - Тема 21. Психологическая сущность организационной культуры
 - Тема 22. Имидж как средство делового общения
 - Тема 23. Служебные документы в деловом общении
 - Тема 24. Этикет в международном деловом общении
- Заключение

Введение

Современные стандарты высшего профессионального образования нацелены на подготовку специалиста широкого профиля, способного решать не только организационно-технические, но и управленческие задачи.

Любой современный хозяйственный руководитель должен быть специалистом широкого профиля, затрачивать большую часть своих сил на решение психологических задач, которые постоянно возникают в процессе делового общения с подчиненными, коллегами и начальством.

Потребность в общении относится к числу основных (базовых) потребностей человека. Она диктует поведение людей в не меньшей степени, чем, например, так называемые витальные (жизненно необходимые) потребности. Само по себе общение является необходимым условием нормального развития человека как члена общества, как личности.

Общение -- сложный и многогранный процесс. Этот процесс, как отмечают современные ученые, может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их

взаимного влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга. Данное определение подчеркивает системность общения, его многофункциональность и деятельностную природу.

Общение с людьми -- это наука и искусство. Здесь важны и личный опыт, и природные способности, и образование. Настоящее пособие -- конкретное научное руководство к действию. Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа "человек-человек", а значит и тем сегодняшним студентам, которые завтра станут юристами, менеджерами, руководителями различных организаций. В зарубежных учебных заведениях, а в последнее время и в российских, проблеме общения уделяется огромное внимание. Выпускникам предстоит встретиться в профессиональной деятельности с хорошо подготовленными специалистами. Решение сложных, многопрофильных задач углубления профессиональной компетентности в коммуникативной деятельности человека -- прерогатива отдельной отрасли научного знания -- делового общения.

Для профессионалов деловое общение -- не отвлеченная наука, а важное и необходимое звено их психологической культуры, способной придать формирующимся рыночным отношениям цивилизованный характер.

В представленном учебном пособии излагаются основные концепции делового общения, раскрываются главные теоретические понятия, обобщены психологические факторы, способствующие и препятствующие эффективному деловому общению.

Целью курса "Психология делового общения" является формирование представлений о компетентности в общении, способах развития компетентности, параметрах конструктивного общения.

Основными формами изучения данного курса должны быть лекции, практические занятия, решение тестов и контрольных заданий, специально разработанных тренингов, групповых дискуссий и деловых игр.

Задачи изучения дисциплины определяются требованиями к подготовке кадров, установленными в квалификационной характеристике специалистов по различным специальностям, требованиями к знаниям и умениям, которыми они должны обладать. Основной задачей изучения данной дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний в виде системы понятий и соответствующих концепций, составляющих ее основу, демонстрация их значимости для решения прикладных практических задач в профессиональной деятельности специалиста.

По окончании изучения курса студент должен:

- знать историко-логические этапы становления дисциплины "Психология делового общения" в качестве самостоятельного курса и его взаимосвязь с другими отраслями экономических, юридических знаний;
- знать понятийный аппарат данной дисциплины;
- широкий набор коммуникативных приемов и техник: установление контакта с собеседником, создание атмосферы доверительного общения, отработка навыков эффективного слушания, овладение приемами организации обратной связи, самопредъявления, самораскрытия и т.д. с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности;

- владеть широким набором коммуникативных приемов и техник -- устанавливать контакт с собеседником; создавать атмосферу доверительного общения; иметь навыки эффективного слушания; знать принципы организации обратной связи, самопредъявления, самораскрытия и т.д. с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности;
- владеть навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми.
- уметь пользоваться современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения;
- уметь психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей.

Успешная реализация полученных психологических знаний и умений в процессе общения и взаимодействия с другими людьми зависит уже от личных усилий студента и его заинтересованности в успехе.

Овладевая наукой деловых отношений, нормами поведения, этикета, необходимо учитывать, что бизнес -- это во многом искусство устанавливать и поддерживать цивилизованные отношения с равными себе людьми, управлять с помощью власти и ответственности, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, обмениваться информацией, умело обращать ее на пользу социальной группы, коллектива.

Следует понимать, что без выработки "правил игры", учитывающих интересы различных категорий участников общественных отношений, невозможно эффективно продвигаться по пути трансформации российской экономики в рыночную и российского общества в европейское и мировое сообщество.

При подготовке данного учебного пособия автором были использованы новейшие исследования современных ученых в области психологии, управления, этики, теории коммуникации и других наук. Материал излагается с учетом тех социально-экономических изменений, которые произошли и происходят в жизни современного российского общества.

Автор выражает особую благодарность Тучковой Галине Николаевне за оказанную помощь в написании книги.

Об авторе

Валерий Александрович МАКЕЕВ

Профессор кафедры гуманитарно-социальных и естественнонаучных дисциплин Московского института права, кандидат философских наук, доцент. В 1959--1966 гг. учился в Дальневосточном (Уссурийском) суворовском военном училище; тогда же начал увлекаться обществоведением и социологией. Более десяти лет занимается преподавательской деятельностью, работал в институтах Южно-Сахалинска и Москвы. Основная тематика научных исследований связана с проблемами социологии управления и корпоративной культуры. В.А.Макеев -- автор более 80 научных работ, в числе которых статьи, монографии, учебные пособия.