

Оглавление

К читателю	3
Введение	4
Глава 1. Психологические основы делового общения	7
1.1. Характеристика общения	7
1.2. Восприятие в процессе общения	14
Влияние профессиональной этики на восприятие	17
Типичные искажения представлений о другом человеке	19
Влияние имиджа человека на восприятие	21
1.3. Понимание в процессе общения	27
1.4. Общение как взаимодействие	31
1.5. Вербальное общение	34
Коммуникативные барьеры	35
Культура речи	37
1.6. Невербальное общение	41
1.7. Успех делового общения	49
Глава 2. Конфликты в деловом общении	55
2.1. Конфликт и его структура	55
2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах	58
2.3. Стратегия и правила поведения в конфликтах	60
Литература	63