

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1. МИР ОБЩЕНИЯ И КОММУНИКАЦИИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ	5
1.1. Чем общение отличается от коммуникации?	5
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	40
<i>Рекомендуемая литература</i>	41
1.2. На пути к цели: компоненты и этапы деловой коммуникации	41
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	85
<i>Рекомендуемая литература</i>	87
1.3. Культура, воспитание и традиции в деловом общении	87
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	104
<i>Рекомендуемая литература</i>	105
1.4. Влияют ли характеристики личности на эффективность делового общения?	106
1.5. Действительно ли пол имеет значение в деловых переговорах?	116
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	130
<i>Рекомендуемая литература</i>	132
Глава 2. ЯЗЫК ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ: ИНФОРМАЦИОННЫЙ КОМПОНЕНТ ОБЩЕНИЯ	134
2.1. Как и что мы говорим: устная и письменная речь делового общения	134
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	143
<i>Рекомендуемая литература</i>	145
2.2. Жанры делового общения	145
<i>Вопрос и задания для самостоятельной работы</i>	147
<i>Рекомендуемая литература</i>	148
2.3. Всегда ли мы имеем в виду то, что говорим: уровни делового общения	148
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	152
<i>Рекомендуемая литература</i>	153

Глава 3. «ЯВНОЕ» И «СКРЫТОЕ» В ДЕЛОВОМ СООБЩЕНИИ: СМЫСЛОВОЙ КОМПОНЕНТ ОБЩЕНИЯ	154
3.1. Восприятие и понимание информации	154
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	159
<i>Рекомендуемая литература</i>	159
3.2. Интерпретация сообщений	160
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	170
<i>Рекомендуемая литература</i>	170
3.3. Восприятие и понимание собеседника	171
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	180
<i>Рекомендуемая литература</i>	181
3.4. Невербальная семиотика: знаки и символы.	182
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	208
<i>Рекомендуемая литература</i>	210
Глава 4. ВЛИЯНИЕ И ВОЗДЕЙСТВИЕ: ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ КОМПОНЕНТ ОБЩЕНИЯ	211
4.1. Типичные виды взаимодействия участников делового общения	211
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	226
<i>Рекомендуемая литература</i>	227
4.2. Индивидуальный стиль и совместимость участников взаимодействия	227
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	243
<i>Рекомендуемая литература</i>	244
4.3. Деловые и межличностные конфликты. Конфликты интересов	244
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	259
<i>Рекомендуемая литература</i>	259
4.4. Этика деловой коммуникации.	260
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	278
<i>Рекомендуемая литература</i>	279
Используемая литература	280