

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	5
ТЕМА 1. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	6
1.1. Деловое общение как социально-психологический феномен	6
1.2. Коммуникативная сторона общения и барьеры в общении	8
1.3. Перцептивная сторона общения	14
1.4. Интерактивная сторона общения	20
1.5. Коммуникативная компетентность и личностный потенциал в деловом взаимодействии	24
<i>Практическая часть</i>	30
ТЕМА 2. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ И ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СРЕДЕ	37
2.1. Деловое совещание	37
2.2. Деловая переписка	41
<i>Практическая часть</i>	53
ТЕМА 3. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В РАБОЧЕЙ ГРУППЕ	60
3.1. Рабочая группа	60
3.2. Межличностные отношения в группах и коллективах.	68
<i>Практическая часть</i>	72
ТЕМА 4. ГУМАНИТАРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ	80
<i>Практическая часть</i>	90
ТЕМА 5. ГУМАНИТАРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПСИХОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА	96
<i>Практическая часть</i>	100

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ	106
ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ И ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ»	111
Глоссарий	115

ТОЛЬКО ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ