

УДК [159.923.2+174.4](075.8)
ББК 87.75я73-1+88.53я73-1
П86

Рецензенты:
*кафедра общественных дисциплин
Академии экономической безопасности МВД России;*
д-р филос. наук, проф. *Е.В. Попов*;
д-р психол. наук, проф. *Е.А. Климов*

Главный редактор издательства *Н.Д. Эриашвили*
кандидат юридических наук, доктор экономических наук, профессор,
лауреат премии Правительства РФ в области науки и техники

Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 415 с.— (Серия «Золотой фонд российских учебников»).

И. Лавриненко, Владимир Николаевич, ред.

ISBN 978-5-238-01050-2

Агентство СІР РГБ

Цель изучения учебной дисциплины «Психология и этика делового общения» — способствовать формированию у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности и поведения. Пятое издание учебника существенно доработано и актуализировано. Значительно расширился круг исследуемых проблем. Включена новая глава «Манипулятивные приемы общения». Новые тесты позволяют осуществить самооценку деловых качеств руководителя и определить индивидуальный стиль межличностного общения партнеров.

Учебник поможет будущим и нынешним специалистам в формировании психологической и нравственной культуры делового общения (предыдущие издания — ЮНИТИ, 1995, 1997, 2000, 2003).

ББК 87.75я73-1+88.53я73-1

ISBN 978-5-238-01050-2

© Коллектив авторов, 1995, 1997, 2000, 2003, 2006
© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 1995, 1997,
2000, 2003, 2006

Принадлежит исключительное право на использование издания.

Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.

ОГЛАВЛЕНИЕ

От авторов	3
Введение	4
РАЗДЕЛ I. Психология и этика делового общения как наука	13
Глава 1. Предмет, основные категории и задачи психологии и этики делового общения	14
1.1. Основные принципы и понятия дисциплины «Психология и этика делового общения»	14
1.2. Русские мыслители о духовно-нравственных аспектах хозяйственной деятельности	18
1.3. О духовно-нравственном потенциале развития рыночных отношений в современной России	22
1.4. Приоритет психологического аспекта в трехмерной модели управления	25
Раздел II. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения	29
Глава 2. Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли	30
Мыслители древности и Нового времени о людях как о субъектах общения 30 Психологическое направление в социологии. Г. Тард, Л. Уорд, Ф. Гиддингс, В. Парето 32 Психология народов. Х. Штейнталь, М. Лаца- рус, В. Вундт 36 Психология масс. С. Сигеле и Г. Лебон 39 Психоло- гия межличностного общения. У. Мак-Дауталл 41	
Глава 3. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах русских ученых	43
Анализ мотивов деятельности людей. П.Л. Лавров, Н.К. Михайловский 43 Психология межличностного общения. Е.В. Де-Роберти, Н.И. Кареев 45 Психологический склад социальных групп. Г.В. Плеханов, В.И. Ленин 46 Коллективная рефлексология В.М. Бехтерева 46 Доминанта психи- ческой деятельности человека. А. Ухтомский 48 Установки психичес- кой деятельности людей. Д.Н. Узнадзе 48 Деятельностный подход в психологии. С.Л. Рубинштейн 49 Культурологическая теория разви- тия психики. Л.С. Выготский 49 Развитие психологии личности и межличностных отношений в трудах других российских ученых 50	

Глава 4. Основные направления современной западной психологии и проблемы психологии межличностного общения	52
Бихевиоризм, или психология поведения 52 Когнитивная психология 54 Концепция гештальт-психологии 58 «Теория поля» К. Левина 59 Психологический анализ — роль психофизиологических факторов. З. Фрейд 59 Психологический анализ — роль социальных факторов 61 Фрейдомарксизм 62 Гуманистическая психология. А. Маслоу, К. Роджерс 62 Интеракционизм 65	
Раздел III. Психология делового общения	67
Глава 5. Психическая структура личности и практика делового общения	68
5.1. Основные подходы к анализу психики личности	69
5.2. Структура психики по Фрейду	70
5.3. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга	77
5.4. Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности	87
Глава 6. Детерминация поведения личности в деловом общении	92
6.1. Факторы детерминации поведения личности	92
6.2. Макро- и микросреда личности	100
6.3. Динамика человеческого поведения	106
6.4. Ролевое поведение в деловом общении	110
Глава 7. Психология общения	113
7.1. Общение: виды, структура, функции	113
7.2. Восприятие и самовосприятие	118
7.3. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания	122
7.4. Общение как коммуникация. Невербальные средства общения	130
7.5. Общение как коммуникация. Вербальные средства общения	139
7.6. Общение как взаимодействие	150
Глава 8. Деловые переговоры: стратегии, стадии и тактические приемы	163
8.1. Переговоры как разновидность общения	163
8.2. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров	165
8.3. Подготовка к переговорам	169
8.4. Процесс ведения переговоров	173
8.5. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей	186
8.6. Тактические приемы ведения переговоров	187

Глава 9. Деловое общение и психодиагностика	193
9.1. Психодиагностика и тесты	193
9.2. Классификация тестов	198
Глава 10. Деловое общение в рабочей группе	208
10.1. Рабочая группа: социально-психологические особенности и профессиональная зрелость	208
10.2. Морально-психологический климат коллектива	213
10.3. Рабочая группа и различные психотипы личностей	216
10.4. Референтная группа и проблема лидерства	218
10.5. Руководитель и подчиненные	220
Глава 11. Стиль и социально-психологические проблемы руководства	225
11.1. Стиль руководства	225
11.2. Типология индивидуальных стилей руководства	227
11.3. Выбор оптимального стиля руководства: ситуационный подход	230
11.4. Многомерные модели стилей руководства	234
11.5. Психологические проблемы руководства	237
Глава 12. Конфликты и пути их разрешения	254
12.1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания	254
12.2. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения	258
12.3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	261
12.4. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере	268
12.5. Правила поведения в условиях конфликта	270
12.6. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта	271
Глава 13. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении	274
13.1. Стресс и его природа. Дистресс	274
13.2. Причины и источники стресса	279
13.3. Профилактика стрессов в деловом общении	280
13.4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения	284
Глава 14. Манипулятивные приемы общения	293
14.1. Психологическая природа манипулятивного общения	293
14.2. Механизмы манипулятивного общения	295
14.3. Манипулятивные приемы воздействия на массовое сознание	304
14.4. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении	306
14.5. Защита от манипуляций	310

	415
Раздел IV. Этика и этикет делового общения	313
Глава 15. Этика делового общения	314
15.1. Ключевые понятия	314
15.2. Эволюция этики делового общения	316
15.3. Противоречие между этикой и бизнесом в современном деловом общении	323
15.4. Общие этические принципы и характер делового общения	325
Глава 16. Этикет и культура делового общения	337
16.1. Деловой этикет	337
16.2. Правила этикета	339
16.3. Вербальный этикет: культура речи и слушания	342
16.4. Правила общения по телефону	346
16.5. Правила деловой коммуникации	349
Раздел V. Психологические тесты	355
Самооценка деловых качеств руководителя. Определение индивидуального стиля межличностного общения	356
Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций	394
Словарь важнейших терминов и понятий	396
Библиографический список	409