

**ББК 88.53**

**Рецензенты:**

доктор педагогических наук, профессор кафедры общей педагогики Таганрогского института им. А.П. Чехова (филиал) Ростовского государственного экономического университета (РИНХ) **И.А. Стеценко**;

доктор психологических наук, профессор кафедры психологии и безопасности жизнедеятельности Инженерно-технологической академии Южного федерального университета **И.А. Кибальченко**.

Эксакусто Т.В. Основы психологии делового общения: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ЮФУ, 2015. – 162 с.

**ISBN 978-5-9275-1712-1**

В учебном пособии рассматриваются как общепсихологические понятия: межличностные отношения, общение, так и специфические понятия, затрагивающие вопросы делового общения и взаимодействия. Уделяется внимание их психологическому содержанию: видам, типам, структуре каждого из понятий. Раскрываются вопросы коммуникации, перцепции, интеракции, рассматриваются вербальная и невербальная знаковые системы коммуникации. В учебном пособии подробно обсуждается проблема делового общения, его специфических форм проявления, уделяется внимание невербальной коммуникации в деловом общении. Отдельные параграфы посвящены основным видам делового общения: деловому совещанию, деловой беседе, деловым переговорам, публичному выступлению. Каждый из параграфов содержит описание этапов подготовки к данному виду делового общения, правила его проведения (ведения совещания, переговоров, беседы), а также рекомендации для достижения эффективного результата данной коммуникации. Все главы сопровождаются схемами и рисунками для визуального запоминания информации. Каждый параграф в главах завершается вопросами для собеседования. Большинство параграфов сопровождается разделом «Психологический практикум».

Работа адресована магистрантам, студентам, изучающим курс «Психология делового общения», а также курс «Психология управления личностными ресурсами», учебное пособие предназначено также всем, кто интересуется вопросами межличностных отношений и общения, деловой коммуникации.

Табл. 17. Ил. 104. Библиограф.: 56 экз..

**ISBN 978-5-9275-1712-1**

© Эксакусто Т.В., 2015

© ЮФУ, 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
ГЛАВА 1. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ И ОБЩЕНИЕ: ОПРЕДЕЛЕНИЕ, ВИДЫ, СТРУКТУРА .....	6
1.1. Психология отношений и межличностных отношений .....	6
1.2. Общение: понятие, функции, структура .....	13
ГЛАВА 2. ОБЩЕНИЕ КАК КОММУНИКАЦИЯ, ПЕРЦЕПЦИЯ, ИНТЕРАКЦИЯ: СПЕЦИФИКА СТОРОН ОБЩЕНИЯ .....	20
2.1. Общение как коммуникация: обмен информацией .....	20
2.2. Вербальная коммуникация: понятие, модель, правила и принципы .....	23
2.3. Понятие невербальной коммуникации. Невербальные каналы коммуникации .....	28
2.4. Общение как интеракция: взаимодействие партнеров .....	46
2.5. Общение как перцепция: восприятие и понимание в общении .....	50
ГЛАВА 3. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: БАЗОВЫЕ ПОНЯТИЯ, ПРИНЦИПЫ, ФОРМЫ .....	59
3.1. Понятие делового общения. Особенности, структура и формы .....	59
3.2. Вербальная коммуникация в деловом общении .....	63
3.3. Невербальная коммуникация в деловом общении .....	72
ГЛАВА 4. ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: БЕСЕДА, ПЕРЕГОВОРЫ, СОВЕЩАНИЕ, ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ .....	80
4.1. Деловая беседа: подготовка и ведение .....	80
4.2. Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов .....	96
4.3. Организация и проведение деловых совещаний .....	107
4.4. Публичное выступление .....	121
Приложения .....	132
Библиографический список .....	158