

Министерство образования и науки РФ
Алтайский государственный университет

Л.Ю. Кирюшина

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Учебное пособие



Барнаул

Издательство
Алтайского государственного
университета
2014

УДК 33:15(075.8)
ББК 65.291.21я73+88.573я73
К 438

Рецензенты

доктор юридических наук, профессор *В.И. Плохова*,
Алтайский государственный университет (Барнаул);

кандидат юридических наук, доцент *К.А. Кононов*,
Департамент права Европейского гуманитарного
университета (Вильнус, Литва)

Кирюшина, Л.Ю.

К 438 Деловое общение [Текст] : учебное пособие /
Л.Ю. Кирюшина. — Барнаул : Изд-во Алт. ун-та,
2014. — 255 с.
ISBN 978-5-7904-1607-1

Рассматриваются базовые, общетеоретические понятия и определения науки «Деловое общение», ее методы и функции, виды, цели, структура, способы общения, требования, предъявляемые к деловым и телефонным переговорам, пресс-конференциям. Анализируются причины возникновения конфликтов в процессе делового общения, стили поведения в конфликте, психологические характеристики деловых партнеров, а также особенности делового общения в рабочей группе.

Пособие предназначено для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлениям «Менеджмент» и «Юриспруденция». Может быть полезно также слушателям системы повышения квалификации, а также широкому кругу предпринимателей, работников правоохранительных и правоприменительных органов и другим специалистам, чья профессиональная деятельность связана с общением с людьми.

УДК 33:15(075.8)
ББК 65.291.21я73+88.573я73

*Настоящее издание опубликовано в рамках реализации
Программы стратегического развития
Алтайского государственного университета*

ISBN 978-5-7904-1607-1

© Кирюшина Л.Ю., 2014
© Оформление. Издательство
Алтайского государственного
университета, 2014

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1. Наука «Деловое общение»: понятие, методы, функции	6
1.1. Понятие науки «Деловое общение»	6
1.2. Методы науки «Деловое общение»	12
1.3. Функции науки «Деловое общение»	16
1.4. Особенности регулирования делового общения	17
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>24</i>
<i>Рекомендуемая литература</i>	<i>25</i>
Глава 2. Понятие этики делового общения	26
2.1. Этика делового общения	26
2.2. Этические принципы делового общения	29
2.3. Основные категории этики	30
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>38</i>
<i>Рекомендуемая литература</i>	<i>38</i>
Глава 3. Понятие, структура, цели, виды и способы, культура делового общения	39
3.1. Понятие, структура, цели и виды делового общения	39
3.2. Речевая культура делового общения (научные основы деловой культуры)	43
3.3. Культура письменной речи (культура документов)	48
3.4. Способы общения в профессиональной деятельности	50
3.4.1. Способы распознавания и нейтрализации манипулятивных технологий в процессе делового общения	53
3.4.2. Основные правила (способы) нейтрализации манипуляций в процессе делового общения	54
3.5. Невербальное общение: понятие, виды, использование в процессе делового общения	58
3.6. Особенности общения по телефону	66
3.7. Особенности проведения деловых переговоров	69
3.8. Особенности проведения пресс-конференции	74
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>76</i>
<i>Рекомендуемая литература</i>	<i>76</i>

Глава 4. Конфликты и способы их разрешения в процессе делового общения	78
4.1. Понятие конфликтов	78
4.2. Структура конфликтов	81
4.3. Функции конфликта	83
4.4. Виды конфликтов, возникающих в процессе делового общения	86
4.5. Причины возникновения конфликта в процессе делового общения	90
4.6. Стратегии (стили) поведения в конфликте. Завершение конфликтов в процессе делового общения	95
4.7. Медиация как один из способов разрешения конфликтов в процессе делового общения	103
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>109</i>
<i>Рекомендуемая литература</i>	<i>110</i>
Глава 5. Психологические характеристики деловых партнеров	111
5.1. Волевые качества в деловом общении	111
5.2. Понятие темперамента, его влияние на деловое общение. Направленность личности и способности	114
5.3. Мотивация в деловом общении	120
5.4. Стресс в деловом общении	125
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>133</i>
<i>Рекомендуемая литература</i>	<i>134</i>
Глава 6. Деловое общение в рабочей группе	135
6.1. Социально-психологические особенности рабочей группы	135
6.2. Проблема делового общения лидера и руководителя в рабочей группе	139
6.3. Стили руководства	144
6.4. Имидж как средство делового общения внутри рабочей группы	148
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>156</i>
<i>Рекомендуемая литература</i>	<i>156</i>
Глава 7. Особенности делового общения менеджеров	158

Оглавление

7.1. Предпосылки возникновения науки «Деловое общение» для менеджеров	158
7.2. Особенности делового общения менеджеров	164
7.3. Проблемы эмоционального выгорания в процессе делового общения менеджеров	171
7.4. Особенности профессиональной деформации в процессе делового общения менеджеров	174
<i>Контрольные вопросы</i>	179
<i>Рекомендуемая литература</i>	179
Глава 8. Особенности делового общения юристов	181
8.1. Общая характеристика делового общения юриста	181
8.2. Особенности общения сотрудников правоохранительных органов с представителями СМИ	188
8.3. Особенности делового общения юриста в суде по уголовным делам	191
8.4. Особенности делового общения в рамках гражданского судопроизводства	200
8.5. Особенности речи прокурора и адвоката в гражданском процессе	205
<i>Контрольные вопросы</i>	208
<i>Рекомендуемая литература</i>	209
Библиографический список	211
Приложение 1. Глоссарий	236
Приложение 2. Тестовые задания	249
Приложение 3. Задания для самостоятельной работы студентов	252

Учебное издание

Любовь Юрьевна Кирюшина

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Учебное пособие

Редактирование и подготовка
оригинал-макета: *Е.М. Федяева*

ЛР 020261 от 14.01.1997 г.

Подписано в печать 20.03.2014. Формат 60х84 (1/16).
Бумага офсетная. Усл. печ. л. 14,9.
Тираж 300 экз. Заказ 97.

Издательство Алтайского государственного университета

Типография Алтайского государственного университета:
656049, Барнаул, ул. Димитрова, 66