А. Ф. Денисов

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

А. Ф. Денисов

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Санкт-Петербург
Издательский дом «Scientia»
2025

УДК 316.77(075.8)
ББК 60.841я73
Д33

Рецензенты:

Цыбова Виктория Сергеевна — канд. экон. наук, доц. кафедры организационного поведения и управления персоналом Высшей школы менеджмента Санкт-Петербургского государственного университет;

Знаков Виктор Владимирович — д-р психол. наук, проф., главный научный сотрудник Института психологии РАН.

Автор:

Денисов Александр Федорович — канд. психол. наук, доц. кафедры организационного поведения и управления персоналом Высшей школы менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета.

Денисов, Александр Федорович

Д33 **Деловое общение** : учебное пособие / А. Ф. Денисов. — Санкт-Петербург: Сциентиа, 2025. — 242 с.

ISBN 978-5-907902-28-2. — doi: 10.32415/scientia_978-5-907902-28-2.

Учебное пособие содержит теоретические материалы по деловому общению: раскрыты основные понятия деловых коммуникаций, рассмотрены управленческие команды в организации, особенности вербальных и невербальных коммуникаций, манипуляции в общении и межкультурные коммуникации. Отдельное внимание уделено переговорам: описаны их виды, модели и роль в деловом взаимодействии.

Пособие включает многочисленные практические задания и примеры по каждой теме, что способствует закреплению материала.

Издание соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и предназначено для студентов всех направлений подготовки и специальностей, изучающих дисциплину «Деловое общение».

УДК 316.77(075.8)
ББК 60.841я73

ISBN 978-5-907902-28-2

© Денисов А.Ф., 2025;
© ИД Scientia (оформление), 2025.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 5

Часть I. Коммуникации — фундамент делового общения 7
Раздел I. Общение как социально-психологический феномен . . 7
1. Общение как социально-психологический феномен. Эмоциональный интеллект 7
2. Понятие «деловые коммуникации» 21
3. Теоретические основы появления концепции командной работы 26
4. Управленческие команды в организации 40
5. Общение как коммуникативный процесс. 50
6. Особенности вербальной и невербальной коммуникации 58
7. Коммуникативные роли в организации 85
8. Общение как процесс 93
9. Манипуляции личностью 101
10. Факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей 107
11. Межкультурные коммуникации 111

Приложения к ч. I 120
Приложение 1 120
Приложение 2 123
Приложение 3 126
Приложение 4 130
Приложение 5 133
Приложение 6 143
Приложение 7 145
Приложение 8 154
Приложение 9 155
Приложение 10 164

Часть II. Переговоры, как составляющая делового общения. 184
1. Основные функции переговоров. 184
2. Виды переговоров 185
3. Модель Кеннеди 186
4. Техника постановки вопросов в переговорах. 192
5. Модель Томаса — стратегии поведения в конфликтной ситуации 194
6. Мифы переговоров 202
7. Место проведения переговоров. 205
8. Восприятие в переговорах. 207

Приложения к ч. II 219
Приложение 1 219
Приложение 2 221
Приложение 3 223
Приложение 4 230

Список литературы 237

ВВЕДЕНИЕ

«Умение общаться — это товар, который можно купить, как мы покупаем сахар или кофе… И я заплачу за такое умение больше, чем за что-либо другое на свете»

Дж. Д. Рокфеллер

Каждый день мы участвуем в процессе коммуникации в тех или иных ситуациях. У нас есть опыт и свое представление, как это делать. Так стоит ли читать эту книгу?

Ответ на этот вопрос скорее лежит в плоскости самооценки, в том, насколько мы считаем себя компетентными в различных областях взаимодействия с окружающими, как в деловом, так и в личном плане. Читателям предстоит узнать о том, что существуют различные модели нашего поведения, что отдельные характеристики такого поведения природно обусловлены, что они могут значительно влиять на эффективность коммуникации, на особенности восприятия информации.

Мы должны помнить, что на нас могут влиять стереотипы, установки, предубеждения, впечатления и т.д. Что это обязательно надо учитывать, особенно в деловом общении, в таком его аспекте, как переговоры.

На первом занятии я задаю студентам вопрос: известно, что попугаи могут произносить человеческие слова. Является ли разговор с говорящим попугаем коммуникацией? Такой вопрос я задал в одном из письменных тестов, и ответы меня не удивили: 14 человек ответили, что это коммуникация, 85 человек ответили — «нет» и обосновали почему, один ответил, что это зависит от вида попугая.

Также на первом занятии я привожу студентам такой пример: покупатель в магазине просит книгу по НЛП конкретного автора.

— «О чем это?» — спрашивает продавец.

— Подумав, покупатель говорит: «О коммуникации».

— «Так сразу бы и сказали» — отвечает продавец и уверенно идет к полкам. Долго и безуспешно ищет.

— Покупатель бросает взгляд на название раздела — «Компьютерная литература».

В одном из крупных городов России на выставке «Образование и карьера» к нашему стенду подошла старшеклассница. Внимательно прочитала название стенда: «Санкт-Петербургский государственный университет», перевела взгляд на меня и задумчиво спросила: «Ну че?». Я ответил: «А че?». — «Чему учите? Кинолог есть?». Поговорили!

Еще пример: китайский выпускник приехал в Москву. Договорился встретиться с однокурсником у памятника Пушкину.

Приехал в нужное место, спрашивает мужчину: «Сказите позалуста, эта памятник Пускину?» — «Ну!». «Я не знаю такого слова».

Спрашивает у второго: «Сказите позалуста, эта памятник Пускину?» — «Ага». «Я не знаю такого слова».

Спрашивает женщину: «Сказите позалуста, эта памятник Пускину?» — «Да». «А почему они так отвечали?» — «У них нет образования».

«А!!! У Вас высшее образование?» — «Ага!»

Еще пример — объявление на сайте вуза: «Вопрос дня — каков порядок размещения гостей обучающихся в общежитиях». Я называю такие сообщения «плоскими», когда без интонации смысл сообщения понять очень сложно. Кто-то обучается в общежитиях?

В произведении Дэна Брауна «Код да Винчи» есть такой эпизод: профессор подводит девушку к записи на асфальте **I + XI = X.** «Правильно ли это?», спросил профессор? Нет, конечно. А теперь посмотрите на это с другой стороны: **X = IX + I.**

Примеры можно приводить бесконечно, мы к ним еще вернемся в нашей книге, так же, как и рассмотрим конкретные практики и кейсы. И все же стоит разобраться в загадочном мире коммуникаций.

ПОЛНЫЙ ТЕКСТ НЕДОСТУПЕН ПО РЕШЕНИЮ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ

Учебное издание

Денисов Александр Федорович

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Учебное пособие

Компьютерная верстка: Р. И. Газизов
Дизайн обложки: А. В. Сорокин

Подписано в печать: 21.05.2025 г.
Формат 60×84¹⁄₁₆. Усл. печ. л. 14,07
Тираж 50 экз., Заказ № 25/120.

Издательский дом «Сциентиа»
г. Санкт-Петербург, пер. Дегтярный, д. 22, литер А
Тел. +7 (812) 649–93–76
www.scientia-pub.org
email: info@scientia-pub.org

Отпечатано в типографии «Паблит»
г. Москва, ул. Полярная, д. 31В, стр. 1