

СРЕДНЕЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ

А.Я. Анцупов
И.Е. Жмурин
А.И. Шипилов

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рекомендовано
Экспертным советом УМО в системе ВО и СПО
в качестве **учебника** для всех специальностей и профессий
среднего профессионального образования

Второе издание, переработанное



КНОРУС • МОСКВА • 2025

УДК 316.48:159.923(075.32)

ББК 88+88.53я723

А74

Рецензенты:

А.С. Карпенко, МГИМО МИД России, д-р психол. наук, проф., заслуженный деятель науки Российской Федерации,

А.Н. Колесников, Институт экономики и культуры, д-р социол. наук, проф.

Анцупов, Анатолий Яковлевич.

А74 Психология делового общения и конфликтология : учебник / А.Я. Анцупов, И.Е. Жмурин, А.И. Шипилов. — 2-е изд., перераб. — Москва : КНОРУС, 2025. — 464 с. — (Среднее профессиональное образование).

ISBN 978-5-406-14313-1

Кратко излагаются основы психологии, знание которых необходимо любому человеку для понимания себя и других людей. Рассматриваются главные проблемы делового общения, связанные с его сущностью, видами, особенностями, функциями. Характеризуются основные трудности, которые могут возникнуть у сотрудника при деловом общении с коллегами по работе, руководителями, клиентами. Предлагаются конкретные рекомендации по совершенствованию содержания, формы и стиля делового общения.

Раскрываются сущность, типичные причины, динамика и специфика межличностных конфликтов, которые могут возникать у сотрудника в профессиональной деятельности или семье. Описываются условия, способствующие профилактике межличностных конфликтов в трудовом коллективе, пути и приемы их предупреждения, а также конструктивного завершения.

Соответствует ФГОС СПО последнего поколения.

Для студентов среднего профессионального образования, обучающихся по всем специальностям и профессиям.

Ключевые слова: деловое общение; конфликтология; диагностика конфликтов; профилактика конфликтов; завершение конфликтов.

УДК 316.48:159.923(075.32)

ББК 88+88.53я723

Анцупов Анатолий Яковлевич

Жмурин Игорь Евгеньевич

Шипилов Анатолий Иванович

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Изд. № 703793. Подписано в печать 16.01.2025. Формат 60×90/16.

Гарнитура «Newton». Печать офсетная.

Усл. печ. л. 29,0. Уч.-изд. л. 23,5.

ООО «Издательство «КноРус».

117218, г. Москва, ул. Кедрова, д. 14, корп. 2.

Тел.: +7 (495) 741-46-28. E-mail: welcome@knorus.ru www.knorus.ru

Отпечатано в полном соответствии с качеством предоставленных материалов в ООО «Фотоэксперт».

109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5,

эт. 1, пом. I, ком. 6.3-23Н

© Анцупов А.Я., Жмурин И.Е.,

Шипилов А.И., 2025

© ООО «Издательство «КноРус», 2025

ISBN 978-5-406-14313-1

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	8
Раздел I. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	11
Глава 1. СУЩНОСТЬ И СТРУКТУРА ПСИХИКИ ЧЕЛОВЕКА	12
1.1. Что мы понимаем под психикой	12
1.2. Содержательная структура психики	14
1.3. Эволюционная структура психики	17
Выводы	26
Глава 2. ПОНЯТИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	27
2.1. История и базовые подходы к деловому общению	27
2.2. Методологические основы делового общения: цели, задачи, принципы, функции	31
2.3. Виды и стороны делового общения	34
Выводы	39
Глава 3. СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	40
3.1. Границы делового общения: культурные, социальные, возрастные, языковые и профессиональные	40
3.2. Терминология, стиль и содержание делового общения. Организация пространства делового общения	46
3.3. Социально-психологические и профессиональные проблемы деловой коммуникации	51
3.4. Безопасность в деловом общении	54
Выводы	61
Глава 4. СИТУАЦИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	62
4.1. Передача и обмен информацией в деловом общении.....	62
4.2. Взаимодействие в деловом общении: пространственные и временные показатели	67
4.3. Восприятие клиента и сотрудника в деловом общении.....	72
4.4. Вербальная и невербальная составляющие делового общения	79
4.5. Имидж как фактор делового общения	83
Выводы	85
Глава 5. ТРУДНОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ	86
5.1. Типичные трудности повседневного общения	86
5.2. Возможные трудности общения с коллегами.....	90

5.3. Профилактика трудностей общения с руководителями	92
5.4. Преодоление трудностей общения с подчиненными	94
Выводы	96
Глава 6. КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	98
6.1. Структура и особенности конфликтного общения	98
6.2. Этика делового общения	102
Выводы	110
Глава 7. ПОТЕРИ И ИСКАЖЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ В ХОДЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	111
7.1. Десять каналов потери и искажения информации в процессе общения	111
7.2. Как улучшить взаимопонимание в социальном взаимодействии	116
Выводы	120
Глава 8. ПУТИ ОПТИМИЗАЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	121
8.1. Оптимизация содержания делового общения	121
8.2. Оптимальная манера общения	128
8.3. Как снизить конфликтность делового общения	131
8.4. Психология конструктивной дискуссии и спора	134
Выводы	138
Глава 9. ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	139
9.1. Психологический потенциал деловой беседы	139
9.2. Совещание как способ делового общения	146
9.3. Психологические аспекты устного выступления, доклада, презентации материала	148
Выводы	153
Глава 10. СПЕЦИФИКА ДИСТАНЦИОННОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	154
10.1. Особенности развития дистанционного делового общения	154
10.2. Способы организации делового общения в интернет- пространстве	156
10.3. Специфика подготовки документов дистанционного делового общения	160
Выводы	162
Раздел II. КОНФЛИКТОЛОГИЯ	163
Глава 11. КРАТКАЯ ИСТОРИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ	164
11.1. Становление конфликтологических знаний в годы советской власти	164
11.2. Развитие отечественной конфликтологии в современной России	166

11.3. Характеристика зарубежной конфликтологии.....	169
11.3.1. Проблема конфликта в зарубежной психологии	169
11.3.2. Западная социология конфликта.....	171
11.3.3. Зарубежные политологические теории конфликта	174
11.3.4. Отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии	176
Выводы	177
Глава 12. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ.....	178
12.1. Методологические принципы изучения конфликтов.....	178
12.2. Общая понятийная схема описания конфликтов	185
12.3. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии.....	186
12.4. Конфликт как вид трудной жизненной ситуации	189
Выводы	198
Глава 13. КЛАССИФИКАЦИЯ, СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА.....	200
13.1. Классификация конфликтов.....	200
13.2. Структура конфликта	203
13.3. Деструктивные и конструктивные функции конфликтов	218
Выводы	223
Глава 14. ДИНАМИКА КОНФЛИКТОВ	226
14.1. Основные периоды и этапы в развитии конфликта	226
14.2. Эскалация конфликта.....	230
14.3. Особенности развития организационного конфликта	235
Выводы	239
Глава 15. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ: ПРИЧИНЫ И ПРОФИЛАКТИКА.....	241
15.1. Сущность, виды, причины внутриличностных конфликтов	241
15.2. Профилактика внутриличностных конфликтов	249
15.3. Преодоление внутриличностных конфликтов	252
Выводы	257
Глава 16. ТИПИЧНЫЕ ПРИЧИНЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ.....	259
16.1. Объективные и организационно-управленческие причины конфликтов	259
16.2. Типичные социально-психологические причины конфликтов	266
16.3. Типичные личностные причины конфликтов	270
Выводы	274
Глава 17. СЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ У ПЕРСОНАЛА: ПРИЧИНЫ И ПРОФИЛАКТИКА.....	276
17.1. Особенности конфликтов в семейном пространстве	276
17.2. Основные причины семейных конфликтов	280

17.3. Профилактика семейных конфликтов.....	282
17.4. Психологическая помощь семье в завершении конфликтов.....	287
17.5. Завершение семейных конфликтов	291
Выводы	294
Глава 18. ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТОВ	295
18.1. Изменение своего отношения к проблемной ситуации.....	295
18.2. Как воздействовать на поведение оппонента.....	299
18.3. Психология конструктивной критики.....	302
18.4. Методы психокоррекции конфликтного поведения.....	305
Выводы	308
Глава 19. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ	309
19.1. Пять способов оценки результатов деятельности.....	309
19.2. Как без конфликтов оценить результаты деятельности сотрудника сферы туризма и сервиса	312
Выводы.....	318
Глава 20. СТРЕСС КАК ПРИЧИНА И СЛЕДСТВИЕ КОНФЛИКТОВ	319
20.1. Психологические факторы нормализации стресса	319
20.2. Границы картины мира и профилактика стресса.....	323
20.3. Здоровье и стресс повседневной жизни.....	326
Выводы	329
Глава 21. ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ ПУТЕМ ОПТИМИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ.....	331
21.1. Ошибки в управлении — типичная причина конфликтов в коллективе.....	331
21.2. Оптимизация стратегического управления.....	332
21.3. Как развивать стратегическое управленческое мышление?.....	347
Выводы.....	353
Глава 22. КОНСТРУКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ	355
22.1. Формы, результаты и критерии завершения конфликтов.....	355
22.2. Условия и факторы разрешения конфликтов.....	358
22.3. Стратегии и способы разрешения конфликтов	361
Выводы.....	367
Глава 23. ТЕХНОЛОГИЯ УРЕГУЛИРОВАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ	369
23.1. Технология урегулирования своего межличностного конфликта.....	369
23.2. Последовательность действий третьей стороны при урегулировании конфликта.....	373
Выводы.....	377

Глава 24. ПЕРЕГОВОРЫ ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ	378
24.1. Сущность, виды и функции переговоров	378
24.2. Динамика переговорного процесса.....	381
24.3. Психологические механизмы и технология переговоров	384
24.4. Психологические условия успеха на переговорах	392
Выводы	395
Глава 25. МЕДИАТОРСТВО И РЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА	397
25.1. Когда необходим медиатор в конфликте	397
25.2. Результативность медиаторской деятельности.....	401
25.3. Как руководителю регулировать конфликты	404
Выводы	408
Список литературы	409
Приложения	417