



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ)**

В.Г. Пичугин

СОВРЕМЕННЫЕ ПСИХОТЕХНОЛОГИИ В БИЗНЕСЕ

Учебник для бакалавриата



**МОСКВА
2024**

УДК 159.9

ББК 88.9

ПЗ6

Рецензенты:

Коробанова Ж.В., кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии и развития человеческого капитала.

Крылов А.Ю., кандидат психологических наук, доцент Кафедры психологии и развития человеческого капитала.

Бадмаева С.В., кандидат педагогических наук, доцент кафедры рекламы, связей с общественностью и дизайна РЭУ имени Г.В. Плеханова.

Пичугин В.Г.

ПЗ6 Современные психотехнологии в бизнесе: учебник для бакалавриата / В.Г. Пичугин. — М.: Прометей, 2024. — 188 с.

ISBN 978-5-00172-708-8

Современный бизнес — это всегда максимальная включенность в процесс общения, социальной коммуникации, что предполагает необходимость освоения множества прикладных психологических знаний и умений. Например, важно быть убедительным в переговорах, ярко и увлекательно выступать перед аудиторией, мотивировать себя и других людей на достижение поставленных целей, разрешать разногласия, грамотно критиковать и воспринимать критику. Психологические знания и умения необходимы, но недостаточны, поскольку их следует применять в определенной совокупности и последовательности, руководствуясь конкретными целями и задачами бизнеса. В учебнике представлены теоретические и практические материалы по изучаемой дисциплине, позволяющие использовать теоретическую информацию в практике бизнес-процессов: в переговорах, мотивации, разрешении споров, противодействии манипуляции, управлении эмоциями и др.

Учебник предназначен для студентов, обучающихся по образовательным программам «Управление персоналом», «Экономическая социология», «Этика бизнеса», а также для интересующихся вопросами применения психотехнологий в бизнесе, коммуникациях, управлении.

© Пичугин В.Г., 2024

ISBN 978-5-00172-708-8

© Издательство «Прометей», 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|-----------|
| Введение..... | 5 |
| Глава 1. Психологические технологии в деловой коммуникации..... | 8 |
| 1.1. Понятие и структура психологических технологий | 8 |
| 1.2. Деловая коммуникация в бизнесе..... | 15 |
| 1.3. Коммуникативные навыки и умения | 25 |
| <i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> <i>и самостоятельной работы</i> | <i>30</i> |
| Глава 2. Психологические технологии эффективного убеждения | 34 |
| 2.1. Убеждение в системе психологического влияния | 34 |
| 2.2. Структура и процесс убеждения | 43 |
| 2.3. Аргументация, контраргументация и работа с возражениями в процессе убеждения | 47 |
| <i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> <i>и самостоятельной работы</i> | <i>62</i> |
| Глава 3. Манипуляции и противодействие манипуляциям в деловой коммуникации | 65 |
| 3.1. Понятие, механизм, цели, стратегии манипуляционного воздействия в бизнесе | 67 |
| 3.2. Понятие и виды мошенничества в современном российском бизнесе..... | 74 |
| 3.3. Противодействие мошенничеству и манипуляциям в бизнесе | 81 |
| <i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> <i>и самостоятельной работы</i> | <i>95</i> |
| Глава 4. Психологические технологии в разрешении трудовых споров..... | 99 |
| 4.1. Понятие, виды и порядок разрешения трудовых споров..... | 99 |
| 4.2. Психологический анализ субъективной стороны правонарушения в трудовом споре | 110 |

| | |
|--|------------|
| 4.3. Психологические технологии разрешения трудовых споров | 117 |
| 4.4. Переговоры как система психотехнологий для урегулирования трудовых конфликтов и споров | 124 |
| <i>Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы</i> | <i>129</i> |
| Глава 5. Психологические технологии в управлении эмоциями и мотивацией | 134 |
| 5.1. Понятие и функции эмоций в бизнес-коммуникации | 134 |
| 5.2. Эмоционально-рациональная мотивация..... | 145 |
| 5.3. Психологические технологии самомотивации | 160 |
| <i>Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы</i> | <i>174</i> |
| Литература..... | 180 |
| Приложение ответы на тестовые задания..... | 184 |