|  |  |
| --- | --- |
| Тема 3.1 Деловая беседа. Деловое общение по те­лефону. Правила веде­ния делового телефон­ного разговора. | **Содержание** |
| 1. Основные элементы и фазы деловой беседы 2. Основная часть беседы, принятие решений. 3. Как стать интересным собеседником? Советы. |
| **Содержание** |
| 1. Особенности делового общения по телефону. 2. Условия успешного проведения делового телефонного разговора. 3. Подготовка к телефонному разговору. |
| **Раздел 4. Конфликтное общение.** | |
| Тема 4.1 Понятие кон­фликта, виды конфлик­тов. | **Содержание** |
| 1. Конфликт, структурные элементы конфликта. 2. Типы конфликтов. 3. Источники конфликтов. Условия успешного общения. |
| Тема 4.2 Причины кон­фликтов. Разрешение  конфликтов. | **Содержание** |
| 1. Конструктивные и деструктивные конфликты. 2. Объективные причины конфликтов. 3. Разрешение конфликтов. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликте. |
| **Содержание** |
| 1. Манипуляции. 2. Манипулятивное поведение. |