|  |  |
| --- | --- |
| 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. Разрешениеконфликтов. | **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.
 |