

Стили общения.

Стили делового общения.

Чаще всего основные стили общения представлены авторитарным, демократическим и либеральным стилями. Однако диагностика стилевого пространства личности предусматривает и другие стили межличностного общения, например индивидуальный, который также используется в деловой среде.





Авторитарный стиль общения, когда руководитель единолично решает, что нужно сделать. Склонен полностью подавлять подчиненных, думает, что всё знает и умеет, но от квалифицированных работников чаще избавляется, т.к. побаивается их. Соблюдает жесткую дисциплину, избранных поощряет. Среди достоинств этого стиля общения можно назвать:

четкость и оперативность управления;
сокращенное время для принятия решений;
видимое единство управленческих действий;

позволяет быстрее справиться с трудностями становления и пр.

К недостаткам авторитарного стиля общения относят:

неудовлетворенность трудом;
подавление инициативы;
бюрократия руководства и пр.

Демократический стиль общения – предусматривает, что для принятия решения требуется их обсуждение.

Этот стиль позволяет:

раскрыть творческий потенциал работника, поощряет инициативу;

эффективно использует мотивацию;

присутствует удовлетворенность трудом;

поддерживается благоприятный психологический климат и т.д.





Либеральный стиль общения, можно отметить одну отличительную от вышеназванных особенность – в нем руководитель является членом группы, мягок, покладист. Работникам при таком стиле предоставляется возможность самоуправления.

К стилям делового общения часто относят официально деловой стиль, что не является верным, поскольку этот стиль больше предназначен для отношений как внутри страны на государственном уровне, так и между странами. Он предусматривает устную и письменную форму и исключает возможность двоякого понимания. Также официальный стиль общения предусмотрен для организаций всех форм собственности, больше письменного характера, для устной формы используется партнерский стиль общения. С его помощью ведутся переговоры, заключаются взаимовыгодные сделки и т.п.

Основные стили общения.

Ритуальное общение.

Главной задачей партнеров в этом стиле является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества. При этом важно, что партнер в ритуальном общении является как бы необходимым атрибутом выполнения ритуала. В реальной жизни существует множество ритуалов, иногда очень разных ситуаций, в которых каждый участвует как «маска» с заранее определенными качествами. Эти ритуалы требуют от участников только одного - знания правил игры. Например, мы здороваемся со знакомыми и малознакомыми людьми, говорим о погоде, смеемся, жалуемся на бытовые трудности - это все элементы ритуального общения.



Манипулятивное общение.



Это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. В манипулятивном общении своему собеседнику демонстрируется только то, что поможет достижению цели. В этом виде общении мы, по сути, «подсовываем» партнеру стереотип, который мы считаем наиболее выгодным в данный момент, даже если у обоих партнеров свои цели по поводу изменения точки зрения собеседника. Победит тот, кто окажется самым находчивым манипулятором, т.е. тот, кто лучше знает партнера, лучше понимает цели, лучше владеет техникой общения. Не следует из этого делать вывод, что манипуляция является негативным явлением. Большое количество профессиональных задач предполагает именно манипулятивное общение. По сути любое обучение (субъекту необходимо дать новые знания о мире), убеждение, управление всегда включает в себя манипулятивное общение. Именно поэтому эффективность этих процессов во многом зависит от степени владения законами и техникой манипулятивного общения.

С типичными признаками манипулятивного общения, техниками его предотвращения ознакомимся в следующих разделах.

Гуманистическое общение.

Это в наибольшей степени личное общение, что позволяет удовлетворить такие человеческие потребности, как понимание, сочувствие, сопереживание. Ни ритуальное, ни манипулятивное общение не могут справиться с этой проблемой.

Цели гуманистического общения с самого начала не закрепляются и не планируются. Специфической особенностью этого общения является то, что ожидаемым результатом его является не поддержка социальных связей, как в ритуальном общении, не изменение точки зрения партнера, как в манипулятивном, а общая смена представлений обоих партнеров, что определяется глубиной общения.

Пример гуманистического общения: интимное, доверяя, педагогическое, общение врача и пациента, психотерапевтическое и др..





Авторитарное общение.

Это власть одного в процессе общения. Единоличное принятие решения, приказы, указания. Люди, исповедующие авторитарный стиль взаимодействия, имеют догматическое мышление, при котором только одна мысль (преимущественно руководителя) правильная, а все остальные ложны. Инициатива других людей не поощряется.

Демократическое общение.

Для него присуще коллегиальное принятие решений, поощрение активности участников коммуникативного процесса, информированность всех о решаемую проблему, способы выполнения задач, достижения целей. Учет интересов, потребностей, желаний участников коммуникативного процесса.

