

Стили общения



Понятие «стиль общения» включает в себя нормы, методы, принципы, модели поведения людей и другие особенности. Манера разговора является зеркальным отражением нашего внутреннего мира, именно поэтому, каждый человек, облакая мысли в словесную форму, выбирает особенные средства и формы самовыражения.

Всегда правильно и вежливо общаться с людьми очень сложно. Каждый день нам приходится выражать свою точку зрения или делиться впечатлениями при разных обстоятельствах: дома, в кругу друзей и знакомых, на работе, в транспорте, на улице и др.

В процессе коммуникации важно не только высказать свое мнение, но и суметь донести свои мысли до собеседника (собеседников), поэтому очень важно выбрать эффективную манеру подачи информации.

1. Стиль делового общения

Исследователи уже давно изучили и выделили стили делового общения, которыми люди чаще всего пользуются для обмена информацией в различных профессиональных сферах.

2. Авторитарный стиль общения

Предполагает наличие жёстких рычагов управления, которые находятся в руках одного человека. В таких случаях, все решения принимаются единолично и обсуждению не подлежат. Человек, выбирающий для себя такой стиль общения, как правило, использует различные способы подавления окружающих.

Для авторитарного стиля общения характерны такие особенности:

Все поручения отдаются в приказном тоне.

Отсутствие дискуссий, диспутов, обсуждений.

Подавление любой инициативы.

В этой атмосфере процветают сплетни, интриги и доносы. Некоторые работники многим ему обязаны, он не только директ и контролирует, но и



Такая система руководства не воспитывает
самостоятельности,

со всеми вопросами помощники, заместители
бегут к «главному».

Если в коллективе руководитель – автократ, то
он всех будоражит, создаёт кратковременную
активность и часто оставляет после себя
неразбериху, создаёт вокруг себя враждебную
атмосферу.

Этот стиль руководства лежит в основе
большинства конфликтов.

3. Демократический стиль общения

В основе демократического стиля общения лежит совместное обсуждение любой проблемы. В данном случае люди становятся активными участниками процесса общения. Люди получают возможность проявлять инициативу, анализировать ситуацию, принимать решения. Такая благоприятная атмосфера способствует возникновению творческих и нестандартных решений.

Особенности демократического стиля

общения: Правильная мотивация.

Поддержание благоприятной психологической обстановки.

Предоставление возможности открыто высказывать свое мнение.





Такая обстановка создаёт условия для самовыражения подчинённых, для развития их самостоятельности. Управление происходит без грубого нажима, опираясь на способности людей, уважение к их достоинству.

4. Либеральный стиль общения

Характеризуется безынициативностью, невмешательством в процесс тех или иных работ.

Либерал предпринимает какие-нибудь действия только по указаниям вышестоящего руководства, стремится уклониться от ответственности за решения.

Либералы непринципиальны, могут под влиянием разных людей и обстоятельств изменять своё решение по одному и тому же вопросу.

В организации, где руководитель – либерал, часто важные вопросы решаются без его участия.

Во взаимоотношениях с подчинёнными либерал корректен и вежлив. Положительно реагирует на критику, не требователен к подчинённым и не любит контролировать их работу.

В стремлении приобрести и укрепить авторитет он способен предоставлять подчинённым различного рода незаслуженные поощрения.

Обычно в такой роли выступают люди недостаточно компетентные, неуверенные в прочности служебного положения.



Культура общения

Культура общения является составной частью культуры человека в целом. Она, как и любая другая культура, включает сумму знаний об общении. Для культуры общения характерна нормативность, которая определяет, как должны общаться люди в том или ином обществе, в той или иной ситуации. Нормы, как правило, определяются состоянием общества, его историей, традициями, национальным своеобразием, общечеловеческими ценностями. Каждая эпоха в развитии человечества характеризуется определенной культурой общения, которая неотделима от этого своеобразия и соответствует общечеловеческим ценностям. Поэтому и важно сейчас заложить основы такой культуры общения общества, которая отвечала бы современности, нашей истории и духовно-творческому потенциалу народа

Культура общения в узком смысле слова - это сумма знаний и степень овладения человеком умениями и навыками общения, созданных и принятых в конкретном обществе на определенном этапе его развития.

Компоненты, которые создают высокий уровень культуры общения:

- 1) коммуникативные установки, которые «включают» механизмы общения;
- 2) знания: а) норм общения, принятых в данном обществе; б) психологии общения (категорий, закономерностей, механизмов); в) психологии восприятия и понимания друг друга;
- 3) умение применять эти знания в соответствии с ситуацией, норм морали конкретного общества и общечеловеческих ценностей.

Овладеть культурой общения - это, значит, ориентироваться на высокие нравственные ценности, овладеть высокой психологической и нравственной культурой, освоить «технику» общения: если какое-либо из этих «звеньев» отсутствует, то такое общение нельзя считать культурным.

В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Вежливость — это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах. Антипод вежливости — грубость. Грубые взаимоотношения являются не только показателем низкой культуры, но и экономической категорией.

Корректность — умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных. Особенно важно корректное поведение в спорах, когда появляются новые конструктивные идеи, проверяются мнения и убеждения. Однако если спор сопровождается выпадами против оппонентов, он превращается в обычную свару.

Тактичность — также одно из важных составляющих коммуникативной культуры. Чувство такта — это прежде всего чувство меры, чувство границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение. Бестактными могут быть замечания по поводу внешнего вида или поступка, сочувствие, выраженное в присутствии других по поводу интимной стороны жизни человека и т.д.

Скромность в общении означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей. Антиподами скромности являются высокомерие, развязность, позерство.

Точность также имеет большое значение для успеха деловых отношений. Без точного выполнения данных обещаний и взятых обязательств в любой форме жизнедеятельности дела вести трудно. Неточность нередко граничит с аморальным поведением — обманом, ложью.

Предупредительность — это стремление первым оказать любезность избавить другого человека от неудобств и неприятностей.

Человек с высоким уровнем коммуникативной культуры обладает:

- *эмпатией* — умением видеть мир глазами других, понимать его так же, как они;
- *доброжелательностью* — уважением, симпатией, умением понимать людей, не одобряя их поступки, готовностью поддерживать других;
- *аутентичностью* — способностью быть самим собой в контактах с другими людьми;
- *конкретностью* — умением говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовностью отвечать однозначно на вопросы;
- *инициативностью* — способностью «идти вперед», устанавливать контакты, готовностью браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать;
- *непосредственностью* — умением говорить и действовать напрямую;
- *открытостью* — готовностью открывать другим свой внутренний мир и твердой убежденностью в том, что это способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренностью;
- *восприимчивостью* — умением выражать свои чувства и готовностью принимать эмоциональную экспрессию со стороны других;
- *любопытностью* — исследовательским отношением к собственной жизни и поведению, готовностью принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором самооценки.

Спасибо
за
внимание