**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| 1. Ритуальное поведение | 4 |
| Заключение | 11 |
| Используемая литература | 12 |

**Введение**

Деловое общение является необходимой частью человече­ской жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений высту­пают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом со­трудничестве со своим подчиненными, начальником или коллега­ми, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но, в зависимости от того, как человек по­нимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может, как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффектив­ным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозмож­ным.

Кроме того, в условиях современной научно-технической революции постоянно растет интерес к явлению социально-психологического климата коллектива, то есть к установлению не только благоприятных деловых. Но и дружеских отношений в коллективе. Актуальность данной проблемы диктуется прежде всего возросшими требованиями к уровню психологической включенности индивида в его трудовую деятельность и усложнением психической жизнедеятельности людей, постоянным ростом их личностных притязаний. Формирование благоприятного социально-психологического климата трудового коллектива является одним из важнейших условий борьбы за рост производительности труда и качество выпускаемой продукции. Вместе с тем, социально-психологический климат является показателем уровня социального развития коллектива и его психологических резервов, способных к более полной реализации. А это, в свою очередь, связано с перспективой возрастания социальных факторов в структуре производства, с совершенствованием как организации, так и условий труда.

**1. Ритуальное поведение**

Любой человек в различные моменты жизни общается совершенно по-разному. Однако в общении практически каждого человека можно выделить некоторую общую составляющую — его стиль общения, т.е. наиболее предпочитаемые им способы понимания других людей, коммуникации и действия в общении. Индивидуальный стиль общения как бы извлекается из определенного рода ситуаций, где необходимо именно такое общение, и распространяется как основной способ подхода к любым другим ситуациям, становясь принадлежностью данного человека.

Выбор того или иного основного стиля общения определяется очень разными и сложными причинами — опытом его общения, его представлением о людях и о жизни вообще, его личностными особенностями. Но самое существенное, что сам этот выбор формирует затем и опыт человека, и его отношение к людям, и его ожидания в различных жизненных коллизиях, становится составляющей его личности.

Ритуальное общение — индивидуальный стиль общения, свойственный очень многим людям.

Этот стиль ведет свое происхождение от социальных, межгрупповых ситуаций общения, где главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества. При этом важно, что партнер в таком общении является как бы необходимым атрибутом выполнения ритуала. В реальной жизни существует огромное количество ритуалов, подчас очень разных ситуаций, в которых каждый участвует только как некоторая маска с заранее заданными свойствами и которые требуют от участников только одного — знания правил игры.

В подобном стиле осуществляются многие контакты, разговоры, которые со стороны, да иногда и изнутри, кажутся бессмысленными, бессодержательными, так как они на первый взгляд совершенно неинформативны, нецеленаправлены, не имеют и не могут иметь никакого результата. Ну, действительно, какой, казалось бы, смысл в общении, предположим, на некоем дне рождения. Все присутствующие знают друг друга лет двадцать, собираются вместе раза три-четыре в год, сидят по нескольку часов и говорят все об одном и том же. И мало того, что темы разговоров в сущности не меняются, так, кроме этого, каждый наверняка может предсказать точку зрения любого по любому вопросу. Казалось бы, абсолютно бессмысленная трата времени, которая должна вызывать только раздражение. Это иногда и случается, но редко — гораздо чаще мы получаем от такого рода заседаний удовольствие. Мало того, чем больше «отягчающих» обстоятельств — чем больше стаж знакомства, чем меньше новых людей (интересно, что в таких компаниях с трудом приживаются даже собственные дети), чем меньше неожиданных точек зрения — тем больше удовольствия. Зачем же это нам нужно?

Описанное общение — типичный случай ритуального общения, где главным делом является подкрепление своей связи со своей группой, подкрепление своих установок, ценностей, мнений и т.д., повышение самооценки и самоуважения. Отмеченные черты этого общения — ненаправленность, неинформативность, бессодержательность, невовлеченность или малая вовлеченность партнеров в общение — во многом характерные признаки ритуального общения.

Как воспринимается партнер в ритуальном общении? Да, в общем, никак. Так как партнер — всего лишь необходимый атрибут, в принципе не единственный и легко заменимый, то его конкретные индивидуальные особенности несущественны. Это верно и тогда, когда мы знаем человека «как облупленного», и когда мы его в первый раз видим. Важно только одно — его компетентность относительно конкретного ритуала. До тех пор пока человек находится в рамках ритуала, его восприятие и понимание как бы не нужны. Вспомним широко известное определение зануды — «это человек, который на вопрос "Как живешь?" начинает подробно рассказывать, как он живет». Иными словами, мы понимаем или воспринимаем человека как зануду (т.е. приписываем ему свойство «занудность») только тогда, когда он выходит за рамки ритуала. Если же он не выходит за них (например, на этот сакраментальный вопрос говорит «нормально»), то мы о нем ничего конкретного сказать не можем — да нам это и не нужно.

В ритуальном общении для нас существенно следование роли — социальной, профессиональной или межличностной. Скажем, на вопрос «Как живешь?» надо отвечать что-то вроде «Нормально», «Прекрасно», «Отлично» и т.д., а вот ответ «Отвратительно», предполагающий в дальнейшем вопрос «А что так?» и последующую беседу на эту тему, — это уже выход из ритуала приветствия и переход к другому общению. Человек, отвечающий «Отвратительно», в данном случае выходит из рамки своей ритуальной роли. Межличностные роли тоже существенны в ритуальном общении. Скажем, некто всегда в компании выполняет роль «Весельчака». Если в такой компании в ритуальном разговоре о спорте или о политике он вдруг начнет высказывать какие-нибудь скептические мысли, это нарушит ритуал и вызовет удивление.

С точки зрения атрибуции причин поведения, один из интереснейших фактов — это малая информативная ценность для атрибуции строгого ролевого поведения и, наоборот, большая ценность выходящего из роли поведения. Но в ритуальном общении партнеры обычно строго выполняют свои роли и потому воспринимают друг друга, мягко говоря, схематично.

Гораздо большее значение для ритуального поведения играют восприятие ситуаций общения и та самая коммуникативная компетентность, о которой мы уже говорили. Действительно, для ритуального общения чрезвычайно важно **правильно опознать ситуацию общения**, с одной стороны, и представлять себе, как в ней себя вести, — с другой. Например, кто-то уходит из гостей. Он уже одет, уже стоит в дверях, но все не уходит, что-то говорит, говорит — десять минут, полчаса, час. Человек не опознает ситуации, в которой должен быть ритуал прощания, а продолжает существовать в ситуации «застольная беседа». Для хозяев же это именно ритуал прощания, который происходит явно неправильно, гость не выполняет ролевые ожидания, и его начинают воспринимать как надоедливого, назойливого и т.п. человека.

Роль коммуникативной компетентности в ритуальном общении хорошо видна по многим известным примерам.

Если кто-нибудь, разговаривая с вами, положит вдруг ноги на стол, то, это, скорее всего, будет расценено как неуважение, хотя хорошо известно, что, например, в США — это обычный стиль поведения в определенных кругах. На вопрос «Как поживаете?» в англоязычных странах принято отвечать «прекрасно». И если в соответствии с нашими нормами сказать «так себе» — это выбьется из ритуала и вызовет тревогу у собеседника. В некоторых культурах в гостях принято отрыгивать, показывая, что обед понравился. Однако в нашей культуре громкая отрыжка после еды вряд ли произведет должное впечатление; скорее всего, гостя больше никогда не пригласят в дом. Таких примеров можно привести огромное количество. Важно понять, что ритуалы детерминируются культурными нормами, знание которых необходимо для их успешного выполнения.

Точно так же, как и перцептивная сторона ритуального общения, коммуникативная сторона диктуется особенностями конкретного ритуала. Им определено и содержание сообщения, и конкретные приемы, используемые в коммуникации. В сущности, безразлично, что именно будет обсуждаться за праздничным столом — политика или последние моды, главной характеристикой здесь будет не тема, а ее приемлемость в данном ритуале данной группы. Скажем, за столом принято говорить о том, что видели по телевизору, а на лестнице во время курения — о политике. И тогда, скорее всего, приходя с лестницы в комнату «политики» превращаются, скажем, в «искусствоведов», и наоборот.

Приемы коммуникации также будут целиком зависеть от конкретного ритуала. Тут важно отметить, что в ритуальном общении никогда или почти никогда реально не стоит задача изменения точки зрения или мнения, установки партнера. Более того, в этих случаях вообще не предполагается какое-либо изменение, оно с начала и до конца заданное, неизменяемое соотношение сил и мнений, с которым все знакомы, и которого необходимо придерживаться. Даже если есть разница мнений — это такая же часть ритуального общения, как и единство мнений.

Итак, если нет задачи изменения мнений, воздействия на другого, то, следовательно, нет и задачи убеждения, а значит, и нет нужды использовать какие-то специальные приемы. Выяснив, например, разницу во взглядах, ее принимают во внимание и тщательно обходят этот пункт. А если все-таки есть какие-то приемы, направленные на повышение эффективности воздействия, то чаще всего эти приемы — тоже часть ритуала. Например, межличностная роль «эрудит» предполагает ссылки на источники, авторитеты, принятая роль в компании «я человек простой» предполагает... и т. д.

С другой стороны, существуют сложные ритуалы, в которых в обязательном порядке включены определенные приемы воздействия. Например, ритуал защиты диссертации. Обычно все происходящее, включая, кто и что скажет, а также и результат голосования, известно заранее. Однако диссертант должен убеждать, оппонент спорить и т.д. Важным показателем необязательности убеждения и реакции на нее в ритуальном общении — это отсутствие, как правило, эмоциональной реакции на те приемы, которые в другом случае ее бы вызвали.

Целью ритуального общения является не изменение другого, не воздействие на него, а подтверждение себя — своих мнений, своих представлений. Поэтому естественно, что участники такого общения стараются избежать всякого столкновения мнений. Если человек хорошо ориентируется в ситуации, если он компетентен в ритуалах, то эффективность общения будет для него высокой — он укрепит свою самооценку и представление о мире. Если же произойдет какой-то сбой, например, возникнет непредусмотренный ритуалом спор, то общение перестает быть ритуальным, и эффективность будет оцениваться по-другому. Эффективность же собственно ритуального общения в данном случае будет низкой. Это сразу чувствуется, так как у присутствующих портится настроение: вместо того, чтобы «хорошо посидеть, поговорить в теплой компании», вдруг выясняется, что наши давнишние друзья думают совсем не так, как мы, и даже не так, как предполагалось.

Интерактивная сторона ритуального общения определяется тем, что ситуация воспринимается как межгрупповая; это означает, что и действия партнера, и свои понимаются в соответствии с ритуалами, принятыми в данной группе или между группами. Таковы описанные Эриком Берном «Развлечения» — развернутые ритуальные беседы, принятые в определенных группах. Например, развлечение «Что почем?», «Дженерал моторс» (о сравнительных достоинствах разных марок автомобилей), «А наутро» (кто как себя чувствует после выпивки).

Когда любая ситуация общения воспринимается или превращается человеком в ритуал, можно говорить о ритуальном стиле общения. Этот стиль хорошо узнаваем — он всегда предполагает большое, даже преувеличенное внимание к форме общения, к соблюдению правил и, в общем, пренебрежение содержанием. Вероятно во многих случаях можно говорить, что корни ритуального стиля лежат в неудовлетворенности человека своим положением среди людей, в реальной невключенности в значимые человеческие отношения, т.е. ритуальный стиль почти всегда является свидетельством психологического неблагополучия.

Следует подчеркнуть, что личностно человек невовлечен в ритуальное общение, оно проходит как бы стороной, «по касательной» к важнейшим проблемам и интересам человека. Хотя во многих случаях мы с удовольствием принимаем участие в таком общении, в еще большем количестве случаев мы участвуем в нем просто автоматически, выполняя требования ситуации, практически не осознавая, не отдавая себе отчета в том, что мы делаем. Мы много раз здороваемся и раскланиваемся со знакомыми и незнакомыми людьми в родном учреждении, на лестничной площадке, на улице, спрашиваем их «как дела?», узнаем, что «нормально», говорим о погоде, ругаем общественный транспорт, который «плохо ходит», рассказываем и выслушиваем анекдоты, смеемся, и все это происходит походя, совершенно нас не затрагивая. И такое общение человеку тоже необходимо — представьте себе, какая была бы реакция, если бы все вдруг перестали с вами здороваться. Понятно, что реакция была бы далеко не оптимистическая, ведь лишение человека этого ритуала прямо свидетельствует и понимается как социальная изоляция. В этом примере хорошо видно значение для человека ритуального общения.

Но все-таки редко ритуальное общение преобладает в жизни. Часто оно бывает лишь прологом к другому общению, воротами в него. Когда ритуальность нарушается, тогда начинается другое общение. По сути, ритуальное общение — это лишь крайний полюс большого континуума переходящих друг в друга и иногда трудно разделимых видов общения, континуума между «чисто социальным» и «чисто психологическим» общением. Ритуальное общение — это чисто социальное общение, из которого «по правилам игры» изгоняются все «психологические», т.е. индивидуальные, личностные черты, где они не важны, не нужны, даже мешают, где главное — достижение слияния с социумом, выражение себя как члена общества и поддержание этого единства с ним

**Заключение**

Экономический тип объединяет людей распределением коллективного заработка между ними. Здесь основной проблемой является точная оценка индивидуального вклада каждого члена бригады. Особое значение приобретают коллективность решения вопросов материального вознаграждения, высокий авторитет руководителя и доверие к нему, уровень развития в коллективе отношений взаимного контроля и ответственности.

Социально-психологический тип — особый тип взаимоотношений, возникающий на основе осознания людьми своей принадлежности к одному коллективу. В таких коллективах нормой становится взаимопомощь и сотрудничество, коллективная ответственность.

Исходя из всего вышесказанного мы можем сделать вывод, что овладение навыками делового и дружеского общения является необходимым для современного бизнеса. Это не просто, как кажется, но и не сложно. Эти навыки в будущем могут сыграть важную роль при достижении поставленных профессиональных целей.

В эффективной работе любого трудового коллектива важную роль играет благоприятный социально-психологический климат, который создается совместным достижением цели улучшения как деловых, так и дружеских взаимоотношений. В результате исследования были выявлены основных мотивы достижения благоприятных деловых и дружеских отношений в коллективе, проанализированы причины, порождающие их, а также предложены способы их улучшения и перевода на иной качественный уровень.

**Используемая литература**

1. Треть­яков В.П. Грамматика общения. —Л., Изд-во ЛГУ, 1990;
2. Андреева Г.М. Социаль­ная психология. — М., 1980;
3. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. — М., 1982;
4. Леонтьев А.А. Психология общения. —Тарту, 1974;
5. Ло­мов Б.Ф. Проблема общения в психологии. — М., 1981;
6. Поршнев Б.Ф. Контрсуг­гестия и история. — М., 1971;
7. Тидор С.Н. Психология управления: от личности к команде. — Петрозаводск: Фолиум, 1996;
8. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. — М., 1988;
9. Даниленко О.И. Культура общения и ее воспитание. —Л., 1989.
10. Краткий психологический словарь. — М., 1985. С. 213.
11. Алякринский Б.С. Общение и его проблемы. М., 1982.
12. Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.Н., Социально-психологический климат коллектива и личность. М., Мысль, 1983.
13. Булыгина А. Этика делового общения. Новосибирск, 1995.
14. Гришина Н.В. и др. Общение в трудовом коллективе. Лениздат, 1990.
15. Дебольский М. Психология делового общения. — М., 1992.
16. Донцов А.И. Психология коллектива. М., Изд-во Моск. ун-та, 1984.
17. Дэна Даниэль. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. СПб, 1994.
18. Кузин Ф. Культура делового общения. М., 1996.
19. Магура М.И., Курбатова М.Б. Современные персонал-технологии. М., 2002.
20. Мигура М.И. Мотивация труда персонала и эффективность управления // Мотивация, № 6, 2003, С. 22—25.
21. Омаров А. М. Управление: искусство общения. 1983.
22. Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. М., 1994.
23. Савина И. От мотивации к партнерству — идеология ХХІ века // Мотивация, № 6, 2003, С. 26—28.
24. Тарасов В. Персонал-технология: отбор и подготовка менеджеров. Ленинград, "Машиностроение", 1989.