***Стили делового общения: ритуальное, манипулятивныое и гуманистическое.***

Общение с людьми – это наука и искусство. Здесь важны и природные способности, и образование. Именно поэтому тот, кто хочет достичь успеха во взаимодействии с другими людьми, должен учиться этому, включая этику и психологию делового общения, а также используя социально-психологические тренинги по общению.
Залог успеха любых начинаний делового человека, какую бы задачу он ни решал, - создание климата делового сотрудничества, доверия и уважения.

Стиль общения существенно обуславливает поведение человека при его взаимодействии с другими людьми. Конкретный выбор стиля общения определяется многими факторами:

* личностными особенностями человека,
* его мировоззрением и положением в обществе,
* характеристиками этого общества и многим другим.

Если исходить из того, что стиль общения – это просто большая готовность человека к той или иной ситуации, то можно говорить о трех основных стилях. Их условно можно назвать ритуальным, манипулятивным и гуманистическим. Ритуальный стиль порождается межгрупповыми ситуациями, манипулятивный – деловыми, а гуманистический – межличностными.

***Ритуальное общение***. Здесь 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 как некоторая «маска» с заранее заданными свойствами. Эти ритуалы требуют от участников только одного – знания правил игры.

Например, день рождения. Все присутствующие знают друг друга лет двадцать, собираются вместе 3 – 4 раза в год, сидят по несколько часов и говорят 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.

Описанная ситуация – типичный случай ритуального общения, при котором главным является подкрепление связи со своей группой, подкрепление своих установок, ценностей, мнений, повышение самооценки и самоуважения. В ритуальном общении партнер – лишь необходимый атрибут, а его индивидуальные особенности несущественны. Это верно и тогда, когда мы хорошо знаем человека, и тогда, когда видим в первый раз. Важно только одно – его компетентность относительно конкретного дела.

В ритуальном общении для нас существенно следование роли – социальной, профессиональной или межличностной. Во многих случаях мы с удовольствием принимаем участие в ритуальном общении, в еще большем количестве ситуаций мы участвуем в нем автоматически, выполняя требования ситуации, практически не осознавая, что мы делаем. Но ритуальное общение редко преобладает в жизни. Оно бывает лишь прологом к другому общению – манипулятивному.

***Манипулятивное общение***. Это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. В манипулятивном общении мы «подсовывали» партнеру стереотип, который мы считаем наиболее выгодным в данный момент. И даже если у обоих партнеров имеются свои цели по изменению точки зрения собеседника, победит тот, кто окажется более искусным манипулятором, то есть тот, кто лучше знает партнера, лучше понимает цели, лучше владеет техникой общения.

Не следует делать вывод, что манипуляция – это негативное явление. По сути любое обучение, убеждение, управление всегда включает в себя манипулятивное общение. Именно поэтому эффективность этих процессов во многом зависит от степени владения законами и техникой манипулятивного общения.

Такое общение чрезвычайно распространено и существует в основном там, где существует совместная деятельность. Важно помнить об одном существенном моменте – отношении человека к манипулятивному общению и обратном воздействии манипулятивного стиля.

***Гуманистическое общение***. Это в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Ни ритуальное, ни манипулятивное общение не позволяют вполне удовлетворить эту жизненно важную потребность. Цели гуманистического общения не закреплены, не запланированы изначально. Его важной особенностью является то, что ожидаемым результатом общения является не поддержание социальных связей, не изменение точки зрения партнера, а совместное изменение представлений партнеров, определяемое глубиной общения.

Ситуация гуманистического общения всем известно – это интимное, исповедальное, психотерапевтическое общение. Оно связано с настроенностью и целями партнеров. Гуманистическое общение обуславливается не столько снаружи (целью, условиями), сколько изнутри (индивидуальностью, настроением). Это не означает, что гуманистическое общение не предполагает социальной детерминации. Очевидно, что человек, как бы он ни общался, все равно остается социальным. Однако в данном общении прослеживается зависимость от индивидуальности. В гуманистическом общении партнер воспринимается целостно, без разделения на нужные и ненужные функции, на важные и неважные в данный момент качества.

Основным механизмом воздействия является внушение, соучастие – самый эффективный из всех возможных механизмов. Важно помнить, что это обоюдное внушение, так как оба партнера доверяют друг другу, и поэтому результатом является не изменение точки зрения одного из них, а взаимное совместное изменение представлений обоих партнеров.

Заключение

Этика представляет собой систему знания об определенной области человеческой жизни, и в этом смысле мало чем отличается от других науки учебных дисциплин. Ее необычность обнаруживается только в одном: она уместна и полезна в системе образования в той мере, в какой само образование – представляет собой не просто обучение, расширение умственного кругозора, но еще и совершенствование, духовный рост личности.

Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек – человек» - политикам, бизнесменам, менеджерам и многим другим. Таким образом, умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха.