

07.12.2022
«Обслуговування відвідувачів»
Група 15
Урок 33-34

Тема: Моделі та стилі спілкування

Для характеристики системи дій, що їх виконують суб'єкти спілкування, використовують і таке поняття як модель.

Учені виділяють такі типи особистостей (залежно від того, як вони ставляться до моральних цінностей, а отже, до спілкування та його культури):

1. **Споживацький тип.** Людина цього типу намагається утвердити себе серед інших. З усього хоче мати користь. Прагне до щастя, яке в її розумінні — найбільша цінність. Індивідуалістка, спочатку має бути добре їй, а потім іншим. Довіряє лише собі.
2. **Конформістський тип.** Людина цього типу має колективістський характер. Намагається бути, як усі. Спілкуватися з такою людиною легко. Біля себе не терпить людей, схожих на неї. Людина цього типу може порушувати правила, але не загальноприйняті норми.
3. **Аристократичний тип.** Це яскраві особистості з почуттям власної гідності. Люди цього типу обожають створений ними власний світ. Часто вони діють, не думаючи про наслідки. Дбають лише про себе, зверхньо ставляться до інших. Спілкуватися з такими людьми нелегко.
4. **Героїчний тип.** Люди цього типу завжди з чимось борються. У спілкуванні вони активні й наступальні, не сприймають світу та інших людей такими, якими вони є, намагаються їх змінити. "Герої" — це люди соціально орієнтовані, у них розвинене почуття обов'язку, справедливості, але вони не характеризуються терпимістю до інших.
5. **Релігійний тип.** До цього типу належать люди, для яких головна цінність — сенс життя, а джерело моралі не в людині й суспільстві, а поза ними. Мотивом поведінки і спілкування з іншими є любов до ближнього і почуття єдності з людьми та світом.

Потрібно навчитися розпізнавати моральний тип людини, з якою доведеться спілкуватися. Це допоможе зорієнтуватися і вибрати відповідну лінію поведінки для досягнення успіху.

Прогресивний американський психолог, фундатор сімейного консультування В. Сатир виокремлює п'ять типів особистостей:

- 1) запобігливий;
- 2) звинувачувальний;
- 3) врівноважений;
- 4) віддалений;
- 5) урівноважений.

Запобігливий тип. Така людина в розмові прагне догодити іншим, часто вибачається, не вступає в суперечки. Вона говорить так, ніби нічого не може зробити сама, не діставши схвалення інших, погоджується з будь-якою критикою на свою адресу, вдячна вже за те, що з нею розмовляють. Цей тип ще має назву миролюбця.

Звинувачувальний тип. Така людина постійно шукає і знаходить тих, хто винен. Вона — диктатор, господар ситуації, нерідко поводить себе зухвало, говорить різко та жорстко, перебиває інших, не даючи людям договорити до кінця. Людина цього типу прагне в такий спосіб завоювати авторитет, владу над іншими. У глибині свідомості вона знає, що без інших нічого не варта, і тому радіє, якщо люди їй підкоряються, відчуваючи себе винними. Сам же звинувачувальний тип при цьому дістає задоволення.

Врівноважений тип — це дуже коректна, надто спокійна людина, яка розраховує все наперед, має монотонний голос, вибудовує довгі фрази.

Віддалений тип не реагує на жодні запитання, часто говорить недоречно, невчасно і невлучно.

Ці чотири типи спілкування свідчать про занижену самооцінку, відчуття власної меншовартості — врівноважений тип. Поведінка такої людини послідовна, гармонійна. До інших вона ставиться відкрито, чесно, ніколи не принижує людську гідність.

Люди такого типу спілкування, як правило, знаходять вихід зі складного становища і можуть об'єднати інших людей для спільної діяльності. Це — цілісні особистості. Вони прямо передають свої думки, відкрито виражають почуття, здатні до особистісного зростання, викликають повагу і довіру до себе. Урівноважені люди мають високий рівень моральної та психологічної культури спілкування і потенційні можливості для її підвищення.

Серед особливостей спілкування традиційно виокремлюють не лише певні способи впливу на людей, а й стилі як інтегровані характеристики. Під стилем розуміють, звичайно, систему прийомів діяльності, поведінки людей. Найхарактерніше стиль проявляється в діловому та професійному спілкуванні, у взаємовідносинах між керівником та підлеглими, у лідерстві.

Розрізняють три стилі лідерства:

- 1) авторитарний;
- 2) демократичний;
- 3) ліберальний.

Вони характеризують не лише спілкування, а й манеру поведінки лідера щодо інших, тип його влади, ставлення до роботи та інших. Відповідно до зазначених стилів лідерства можна описати і стилі спілкування.

Так, при авторитарному стилі лідер віддає накази, дає вказівки, інструкції. Він не любить, коли інші проявляють ініціативу, не хоче, щоб із ним дискутували, обговорювали прийняті ним рішення.

Демократичний стиль, навпаки, передбачає, що активність учасників спілкування та їхня ініціатива підтримуються, завдання та способи їхнього виконання обговорюються. Якщо для першого стилю спілкування характерним є виокремлення свого "Я", то для другого типовим займенником є "Ми".

При ліберальному стилі спілкування проблеми обговорюються формально, керівник може і не бути лідером. Він піддається різним впливам, не виявляє ініціативи у суспільній діяльності.

Спрямованість у стилі ділового спілкування може бути різною — на іншого або на себе. Якщо людина потребує іншого, або заклопотана собою, то кажуть, що у неї піддатливий стиль. Якщо співрозмовник прагне досягти успіху в спілкуванні та діяльності, контролюючи інших, його стиль називають агресивним. Якщо людина зберігає емоційну дистанцію, незалежність у спілкуванні, її стиль вважають відчуженим. Крім того, розрізняють такі стилі: альтруїстичний (допомога іншим), маніпулятивний (досягнення власної мети) та місіонерський (обережний вплив).

Особливості взаємин і характер взаємодії у процесі навчання та виховання певною мірою визначили стилі педагогічного спілкування: спільної творчої діяльності; дружньої прихильності; спілкування-дистанція; спілкування-залякування; спілкування-загравання.

Вивчення стилів спілкування, як і стилів діяльності загалом за останні 11—15 років, стало важливим напрямом пошуку шляхів оптимізації діяльності людей та їхніх взаємин. Один з таких шляхів — цілісне вивчення процесуальних характеристик спілкування, його культури.

Домашнє завдання:

1. Законспектувати та вивчити викладений вище конспект.
2. Дайте відповіді на запитання.
 - 1) Що називається стилем спілкування?
 - 2) Де він проявляється?
 - 3) Які є стилі лідерства?

Шановні учні! Ваші конспекти та виконані домашні завдання надсилайте на електронну адресу gr.ev@ukr.net