

## ТЕМА 2. ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

1. Поняття ділового спілкування, його особливості
2. Рівні ділового спілкування
3. Основні види ділового спілкування. Функції ділового спілкування
4. Форми ділового спілкування
5. Культура ділового спілкування
6. Стилi спілкування

### 1. Поняття ділового спілкування, його особливості

Взаємовідносини людей у процесі спільної діяльності, якій кожна людина присвячує значну частину життя, мають свої особливості, принципи і правила поведінки.

Ділове спілкування містить обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою вирішення конкретних проблем як усередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи установлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

Ділове спілкування — процес установлення і розвитку взаємодії із суб'єктами спілкування, змістом якого є професійна діяльність.

Від правильної організації спілкування людей залежить результативність їхньої професійної діяльності, ступінь взаєморозуміння з партнерами, клієнтами та співробітниками, задоволення працівників своєю працею, морально-психологічний клімат у колективі, взаємовідносини з іншими аптечними закладами й державними органами.

У цілому ділове спілкування відрізняється від буденного тим, що в його процесі ставляться мета і конкретні завдання, які вимагають свого вирішення. У діловому спілкуванні ми не можемо припинити взаємодію з партнером (принаймні без втрат для обох сторін).

Традиційно ділове спілкування розуміють як процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що припускає досягнення певного результату, рішення конкретної проблеми або реалізацію певної мети.

Ділове спілкування – це дво- або багатосторонній процес, зумовлений необхідністю здійснення управлінських чи професійних функцій шляхом встановлення стосунків, налагодження зворотного зв'язку.

Ділове спілкування визначається як спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.

Особливість ділового спілкування порівняно з дружнім полягає в тому, що воно організовується не за принципом «симпатії – антипатії», «хочу – не хочу».

Такий вид спілкування зорганізується на основі принципу взаємної корисності ділових партнерів, об'єктивності сприйняття ними один одного. На

відміну від дружнього, яке може бути нецілеспрямованим, спонтанним, неорганізованим, непередбаченим, ділове спілкування є організованим, завчасно підготованим і обов'язково спрямованим на досягнення певної мети.

Людина, яка спрямовує інформацію (комунікатор), і людина, яка її приймає (реципієнт), у діловому спілкуванні постійно міняються місцями, завдяки чому у людей, що спілкуються, має бути однакове розуміння не тільки значень, а й змісту слів.

Предметом ділового спілкування виступає “діло”, справа, коли співрозмовники взаємодіють з приводу конкретного “діла”.

Ділове спілкування реалізується в таких його формах, як субординаційне, службово-товариське, дружнє спілкування.

Субординаційне спілкування: передбачає спілкування між керівниками та підлеглими, ґрунтується на адміністративно-правових нормах.

Таке спілкування складається між керівниками та виконавцями, між керівниками різних рівнів і має лінійний, функціональний або змішаний (лінійно-функціональний) характер. За лінійних стосунків у кожного керівника може бути кілька підлеглих, але в кожного підлеглого – безпосередньо тільки один керівник. За функціональних взаємин працівник може бути підпорядкованим одночасно кільком керівникам, кожний з яких контролює реалізацію конкретної функції.

Службово-товариське спілкування характерне для спілкування колег. Його основою є адміністративно-моральні норми.

Дружнє спілкування являє собою психологічну взаємодію між керівниками, керівниками та підлеглими; базоване на морально-психологічних нормах взаємодії.

У системі ділових та професійних стосунків виявляється тип ділового спілкування: менторський, ліберальний, інформативний, «натхненний», «конфронтаційний».

Тип ділового спілкування перебуває в прямій залежності від стилю управлінської діяльності.

Так менторський тип спілкування відповідає авторитарному стилю управління, ґрунтується на односторонньому управлінні та спілкуванні, зорієнтований на повчання, інструктування. Цьому ж стилю управління відповідає «інформативний» тип спілкування, спрямованого на передавання інформації. Таке спілкування малоефективне, оскільки суто ретранслявання інформації сприяє лише її пасивному сприйманню.

«Натхненний» тип ділового спілкування характерний для демократичного стилю управління (йому властиві активність усіх учасників, поєднання вимогливості зі справедливістю, діалогічність).

Конфронтаційний тип спілкування схиляє до дискусії, діалогу з опонентами. Він відповідає демократичному стилю управління.

Ліберальний тип спілкування відповідає ліберальному стилю управління: виявляється у невмінні керівника в процесі ділової взаємодії впливати на її результат, керівник просто «пливе за течією».

Особливості ділового спілкування:

- наявність певного офіційного статусу співрозмовників;
- спрямованість на установлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;

- відповідність певним загально визнаним і загально прийнятним правилам;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються; визначаються їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості.

Фахівці визначають особливості ділового спілкування:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать внутрішній світ.

Завданням ділового спілкування є ефективна співпраця. Щоб спілкування було ефективним, воно повинно базуватись на моральних цінностях, моральній культурі, на таких правилах і нормах поведінки, які сприяють розвитку співпраці. Це зміцнення взаємодовіри, повага, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій, запобігання обману та невиконанню взятих зобов'язань.

## 2. Рівні ділового спілкування

Управлінці та підприємці в процесі ділового спілкування виступають або як рівні та рівноправні партнери, або хтось має певну залежність (моральну, матеріальну тощо) та менше повноважень, тоді проявляється нерівноправність.

Коли ту чи іншу проблему вирішують представники фірми, концерну чи відповідальні особи на найвищому державному рівні, то за ними завжди стоїть їхнє фінансове, економічне, політичне становище чи досить значна інша сила. За всіх економічних негараздів Росія може вести розмови із США більш-менш на рівні, оскільки володіє потужним ядерним потенціалом, з яким інша сторона змушена рахуватись. Для України, в її нинішньому становищі, така рівноправність просто неможлива.

Це ж стосується і сфери управління та підприємницької діяльності. Сфера управління будується по вертикалі (керівник — підлеглий, керівник — керівник вищого рангу) та по горизонталі (рівнозначні керівні посади).

Спілкування "керівник — підлеглий" нерівноправне, тому що тут присутня управлінська або формальна залежність.

О. Добрович називає такі рівні ділового спілкування: примітивний; маніпулятивний; стандартизований; конвенціональний» (погоджувальний); ігровий; діловий; духовний.

Знання цих можливих рівнів ділового спілкування дає змогу краще зрозуміти ситуацію як весь процес встановлення підприємницьких контактів.

Коли управлінець по вертикалі використовує маніпулятивні або примітивні рівні, тоді виникає ситуація, яка породжує низку аморальних вчинків і несправедливих оцінок. Щирість у стосунках відсутня і виникає ситуація, коли висока оцінка добувається підлабунством (тобто, говорити іншому те, що він хоче почути, але що далеко не завжди відповідає реальності, особливо коли ця людина займає вищу посаду).

За духовно-ігрового, конвенційного рівня спілкування партнер у бізнесі чи керівник можуть цікавитися особистим життям, психологічним настроєм, духовними запитамі. Чисто діловий рівень взаємин є більш стандартизованим.

Отже, суть ділового спілкування, яке, зокрема, будується по вертикалі, може бути далеко неоднозначним.

Із семи рівнів спілкування найбільш дієвими та плідними є діловий, конвенційний та духовний, через те що вони здатні пробуджувати найцінніші якості та найширші творчі можливості особистості, викликати зацікавленість, інтереси, які, в свою чергу, є могутнім рушієм у системі управління та підприємництва.

## 3. Основні види ділового спілкування. Функції ділового спілкування

Не менш важливо виділити основні види і форми ділового спілкування. Це складне питання, з приводу якого в наукових публікаціях не існує однозначної думки. Різні автори (М. С. Каган, А. А. Леонтьєв, В. Н. Сагатовский, А. Б. Добрович та ін.) пропонують свої класифікації. Аналіз наявної інформації дозволяє стверджувати, що ділове спілкування буває:

За статусом учасників  
горизонтальним (коли ділові партнери мають рівним статусом) і  
вертикальним (коли між діловими партнерами існують відносини ієрархії);

За наслідками  
конструктивним (зміцнюються і розвиваються ділові відносини) і  
деструктивним (руйнуючим відносини партнерства);

За характером і змістом  
безпосереднім ("обличчям до обличчя") і опосередкованим (за допомогою  
ділових листів, письмових наказів, розпоряджень, звітів і т.д.).

Безпосереднє ділове спілкування володіє більшою результативністю, силою  
емоційного впливу і навіювання, бо в ньому безпосередньо діють всі соціально-  
психологічні механізми, про які ми говорили раніше. Тут присутній постійний  
**зворотний зв'язок**: кожен із співрозмовників отримує інформацію про те, як його  
дії, слова, вчинки впливають на іншого, яке враження на нього виробляють.  
Виникає можливість своєчасної корекції власної поведінки.

Однак і опосередковане спілкування сьогодні - це невід'ємна частина  
ділового життя. Воно є, безсумнівно, більш формальним, "сухим", часто  
позбавленим емоційної складової, але від цього не перестає бути ефективним і  
дієвим при вирішенні вельми широкого кола проблем (за умови його правильної  
організації).

В цілому ділове спілкування відрізняється від буденного (дружнього) тим,  
що, по-перше, в його процесі ставиться мета і конкретні завдання, які вимагають  
свого вирішення; по-друге, ми не можемо просто так, без достатніх на те підстав  
припинити взаємодію з партнером (принаймні, без втрат для обох сторін).

Звичайно, при цьому ділові відносини не виключають дружні, і навпаки.  
Але їх взаємозв'язок дуже відносна: коли друзі стають діловими партнерами, їх  
відносини часто псується; і навпаки, з ділових відносин нерідко виростає міцна  
дружба.

У повсякденному житті найчастіше ми оточуємо себе тими людьми, які нам  
приємні, а в діловій **змушені** спілкуватися з тими, хто нам потрібен. Прекрасно,  
коли це збігається! Але так буває далеко не завжди. І якщо у своєму особистому  
житті ми можемо перестати зустрічатися з приятелем, чимось розсердився нас, то  
в діловому світі контакти не перериваються за принципом "не хочу - не буду".

У цьому сенсі важливо мати на увазі, що **зміст** ділового спілкування  
передбачає:

- - Вміння вибудовувати відносини з різними людьми (у тому числі і з  
тими, хто викликає у вас сильну антипатію) і домагатися максимальної  
ефективності ділових контактів;
- - Розуміння, що партнера по спілкуванню цікавить в першу чергу те,  
наскільки ви йому можете бути корисні. Тому в діловому спілкуванні потрібно  
демонструвати насамперед свою корисність для ділових партнерів, а не особисті  
якості.

#### Функції ділового спілкування

Ділове спілкування виконує цілий ряд найважливіших функцій. Воно:

- - Сприяє ефективному досягненню цілей виробництва або бізнесу  
(саме в ході ділового спілкування відбувається вироблення стратегії і тактики

спільних дій, пошук засобів вирішення поставлених завдань, їх коригування у процесі реалізації і т.д.);

- - Дозволяє підібрати ефективно працюючу команду (підбір і розстановка кадрів, делегування повноважень, робота з людьми);
- - Сприяє створенню оптимального морально-психологічного клімату в команді, бо від настрою і атмосфери в колективі залежить його продуктивність і ефективність роботи;
- - Забезпечує сприятливі зовнішні умови для діяльності власної фірми або підприємства (контакти з партнерами, суміжними організаціями і т.д.).

#### **4. Форми ділового спілкування**

При цьому ділове спілкування реалізується в самих різних формах: ділова бесіда; ділові перемовини; ділові наради і зібрання; публічний виступ; телефонне спілкування.

Практика ділових відносин показує, що в процесі вирішення проблем, пов'язаних з міжособистісним контактом, багато чого залежить від того, як партнери (співрозмовники) вміють налагоджувати ділові контакти.

Існує багато форм ділового спілкування: ділова бесіда (зустрічі, переговори, дискусії); ділові переговори; ділові наради; ділові збори; ділові сніданки, обіди, вечери.

Ділова бесіда – мовне спілкування представників різних установ чи фірм, що мають необхідні права від своїх організацій, з метою установа ділових відносин, вирішення ділових проблем чи відпрацювання конструктивного підходу до їх вирішення.

Мета ділової бесіди — переконати партнера прийняти конкретні рішення.

Ділові переговори – спільна діяльність одного суб'єкта з іншим, що приводить до ефективного вирішення спірних питань і суперечностей з оптимальним урахуванням потреб обох сторін.

Мета ділових переговорів – знайти взаємоприйнятне рішення, уникаючи надмірної форми прояву конфлікту.

Кожен із учасників переговорного процесу має свої цілі, інтереси, наміри, які частково збігаються, а частково різняться. Тобто саме збіг інтересів робить переговори можливими, а розбіжність запитів спонукає сторони до їх проведення. Проте бувають випадки, коли сторони не готові до прийняття спільного рішення, тобто йдеться про попередні переговори, на яких їх учасники лише обмінюються поглядами, інформацією.

У діловій практиці виникають і такі ситуації, коли одна зі сторін йде на переговори тільки для того, щоб відвернути увагу партнера. За таких умов переговори матимуть деструктивний характер стосовно однієї зі сторін.

Перед тим, як сідати за стіл переговорів, необхідно знати, що переговорний процес — це справа двох суб'єктів взаємодії, кожен з яких має свої цілі, інтереси, завдання та наміри.

Ділові наради – групове осмислення й вирішення проблеми організації чи установи.

Мета нарад – спільно обговорювати важливі питання, аналізувати їх, висловлювати свої думки, пропозиції, погоджувати позиції тощо.

Проблема, яку виносять на нараду, може мати, зокрема, виробничий, організаційний, дисциплінарний чи контрольний характер. Щоб провести нараду, необхідно мати не лише організаторські, але й комунікативні здібності, а також дотримуватися норм і правил етикету. Ефективною вважається та нарада, підсумком якої є вироблення спільної думки між співрозмовниками.

Ділові збори – форма обговорення спільної проблеми, вони проводяться з метою її осмислення.

До зборів готуються заздалегідь, цей процес складається з трьох етапів: підготовчого (передбачає висвітлення проблеми), обговорення питання та ухвалення рішення. Передумовами успішного проведення зборів є здатність промовців орієнтуватися на слухача та його проблеми, вміння помічати реакцію в залі.

Усі зазначені індивідуальні й групові форми спілкування мають спрямовуватися на розвиток зацікавленості учасників обговорення проблеми, підвищення активності людини, актуалізацію її творчого й комунікативного потенціалу.

Ділові сніданки, обіди, вечері. Досить часто ділові зустрічі відбуваються в неформальній обстановці (кафе, ресторани тощо). Це вимагає вміння поєднувати рішення ділових питань із трапезою. Звичайно виділяють ділові сніданки, обіди, вечері, фуршети. Їх поєднують деякі загальні принципи, що застосовують під час сніданку, обіду, вечері чи фуршету — це правила поведінки за столом. Але кожна з цих форм ділового спілкування має свої особливості.

Діловий сніданок використовують для ділової розмови тоді, коли співрозмовник особливо напружено працює протягом дня. За часом бесіда триває 45 хвилин.

Діловий обід дає можливість налагодити кращі відносини з партнерами, краще познайомитися з клієнтами. Діловий обід триває одну-дві години, з яких 30 хвилин займає світська розмова.

Ділова вечеря носить більш офіційний характер, ніж сніданок чи обід. На ділову зустріч запрошують заздалегідь письмово чи по телефону. Ділова вечеря може тривати понад дві години.

Усі вищезазначені форми спілкування мають спрямовуватися на розвиток зацікавленості учасників обговорення проблеми, підвищення активності людини, актуалізації її творчого й комунікативного потенціалу.

## 5. Культура ділового спілкування

Про специфіку кожної з них докладну розмову у нас попереду, а поки важливо підкреслити головне: про якій би формі ділового спілкування не йшла мова, се обов'язковою передумовою є відповідний рівень культури ділового спілкування, вміння бачити в діловому партнері не тільки корисну, але й цікаву особистість. Для цього потрібно володіти:

- а) високою комунікативною культурою;
- б) умінням об'єктивно сприймати і оцінювати партнера;
- в) умінням вибудовувати відносини з будь-яким партнером, домагаючись ефективної взаємодії на основі обопільних інтересів.

Сторони ділового спілкування взаємопов'язані: вміння правильно сприймати і приймати партнера або аудиторію допомагає знайти потрібні доводи, а володіння ораторським мистецтвом - їх викласти. Все це необхідно для успішного ділового контакту, в ході якого проявляється вміння взаємодіяти з партнером: долати бар'єри у спілкуванні, займати потрібну психологічну позицію, виходити на відповідний рівень спілкування і т.д.

В цілому, якщо ви залучені в ділове спілкування і це основна сфера вашої професійної діяльності, то дуже важливо знати основні заповіді ділової людини.

1. Ніколи не вважайте ваші методи найкращими. Все можна зробити краще, ніж було досі.

2. Не починайте роботу, якщо мета її і завдання чітко не визначені. Пам'ятаєте слова Сенеки: "Хто не знає, в яку гавань пливе, для того немає попутного вітру".

3. Пам'ятайте, що з трьох зол - помилка, перестраховка, бездіяльність - найменше - перше. Не бійтеся помилятися: зрозумівши помилку, її можна виправити. А перестраховка і бездіяльність позбавлять вас авторитету.

4. Контролюйте свої емоції, виробляйте звичку стримуватися, не втрачати самовладання. Ще Горацій зауважив: "Гнів є короткочасне безумство".

5. Завдання і розпорядження віддавайте в спокійному тоні, сформулювавши їх чітко, повно і конструктивно.

6. Позитивно ставитесь до критики, навіть недобррозичливою. Леонардо да Вінчі вважав, що "противник, який шукає ваші помилки, корисніший, ніж друг, бажаючий їх приховати".

7. Говоріть з людьми проникливо і сердечно. Це чинить на них сильний вплив.

8. Умійте підбирати і виховувати кадри. Це завжди більш розсудлива завдання, ніж виконання всіх справ самим.

9. Не давайте обіцянок, якщо немає впевненості, що вони дійсно будуть виконані. Дане слово має бути гарантією обіцянки.

10. Не втрачайте почуття гумору. Незлобива, доброзичлива жарт створює обстановку довіри, робить працю більш легким, привабливим і продуктивним.

11. Прагніть якомога менше говорити "я", а більше "ми", особливо в колективі.

## 6. Стилi спілкування

Кожній людині властивий свій стиль, або модель, поведінки і спілкування, який накладає характерний відбиток на його дії в будь-яких ситуаціях. Причому, цей стиль не може бути виведений лише з будь-яких індивідуальних особливостей і особистісних рис - запальності або витриманості, довірливості або скритності і т.д. Стиль спілкування залежить від дуже різних складових - історії життя, ставлення до людей, прийнятої в даному суспільстві манери спілкування. Разом з тим стиль спілкування має великий вплив на життя людини, формує його ставлення до людей, способи вирішення проблем і в підсумку - його особистість.



Вибір того чи іншого стилю спілкування визначається багатьма факторами: особистісними особливостями людини, її світоглядом і становищем у суспільстві, характеристиками цього товариства і багатьом іншим.

Скільки стилів спілкування існує? На це питання важко відповісти. Але якщо виходити з того, що стиль спілкування - це просто готовність людини до тієї чи іншої ситуації, то можна говорити про три основних стилі: ритуальний, маніпулятивний і гуманістичний. Ритуальний стиль породжується міжгруповими ситуаціями, маніпулятивний - діловими, а гуманістичний - міжособистісними.

Стиль спілкування - це схильність до певного спілкування, спрямованість, готовність до нього, яка проявляється в тому, як людина схильна підходити до більшості ситуацій.

Стиль спілкування – сукупність найтипівіших рис поведінки у спілкуванні (Ф.І. Хміль); система різноманітних прийомів взаємодії партнерів у спілкуванні, які мають особливу спрямованість (Л.В. Барановська).

З огляду на налаштованість, поведінку партнера виокремлюють ритуальний, маніпулятивний та гуманістичний стилі спілкування.

Однак стиль не визначає повністю спілкування: людина може спілкуватися і в "чужому" стилі.

#### Ритуальне спілкування

Ритуальний стиль спілкування. Суть його полягає в дотриманні партнерами у спілкуванні прийнятих для певних ситуацій етикету, формальних і неформальних правил і норм поведінки. Ритуальне спілкування не має на меті змінити погляди партнера. Навпаки, відмінності поглядів враховують усі комуніканти і завчасно уникають усього, що може завадити контакту.

Тут головним завданням партнерів є підтримка зв'язку із соціумом, підкріплення уявлення про себе як про члена суспільства. У реальному житті існує величезна кількість ритуалів, часом дуже різних ситуацій, в яких кожен бере участь як якась "маска" з наперед заданими властивостями. Ці ритуали вимагають від учасників тільки одного - знання правил гри.

За такого стилю спілкування партнер – це обов'язковий атрибут для виконання ритуалу. Ритуальний стиль спілкування вимагає компетентності його учасників у кожному конкретному ритуалі, знання "правил гри".

Так, наприклад, на запитання керівника "Як справи?", адресоване одному з працівників фірми після вихідних, слід відповідати на зразок "Добре" чи "Нормально", а не давати детальну відповідь. Оскільки розлога розповідь підлеглого про реальний стан справ буде порушенням меж ритуалу, до якого залучив його керівник: начальник цим ввічливим запитанням лише створює ілюзорну зацікавленість життям кожного підлеглого, тобто підкріплює зв'язки зі своєю професійною групою. Тому дуже важливо правильно оцінити ситуацію спілкування й уявити собі, як в ній поводитися. Отже, в ритуальному спілкуванні суттєвим є виконання ролі – соціальної, професійної чи міжособистісної.

У подібному стилі здійснюються багато контактів, які з боку, та іноді і зсередини, здаються безглуздими, беззмістовними, оскільки вони на перший погляд абсолютно неінформативні, не мають і не можуть мати жодного результату.

Це типовий випадок ритуального спілкування, при якому головним є підкріплення зв'язку зі своєю групою, підкріплення своїх установок, цінностей,

думок, підвищення самооцінки і самоповаги. У ритуальному спілкуванні партнер лише необхідний атрибут, його індивідуальні особливості несуттєві. Це вірно і тоді, коли ми добре знаємо людину, і тоді, коли бачимо в перший раз. Важливо тільки одне - його компетентність щодо конкретного ритуалу.

У ритуальному спілкуванні для нас істотно слідування ролі - соціальної, професійної або міжособистісної.

Для ритуального спілкування дуже важливо, з одного боку, правильно розпізнати ситуацію спілкування, і уявити собі, як у ній поводитися - з іншого.

У багатьох випадках ми із задоволенням беремо участь в ритуальному спілкуванні, але в ще більшій кількості ситуацій ми беремо участь у ньому автоматично, виконуючи вимоги ситуації, практично не усвідомлюючи, що ми робимо.

Звідси видно, наскільки велике значення людина надає ритуального спілкуванню. Але ритуальне спілкування рідко переважає в житті. Воно буває лише прологом до іншого спілкуванню маніпулятивному.

Маніпулятивні спілкування

Маніпулятивний стиль спілкування. За такого спілкування партнери ставляться один до одного як до засобу досягнення мети.

Маніпулювання пронизує людське життя від народження до смерті (наприклад, діти намагаються маніпулювати батьками, які, своєю чергою, з виховною метою маніпулюють дітьми). Це означає, що маніпулювання присутнє також в усіх суспільних сферах і видах діяльності, тому мистецтво маніпулювання дуже розвинене. Маніпулятивно впливаючи одне на одного, люди вирішують проблеми повсякденного життя.

Маніпулятивний стиль – такий стиль спілкування, за якого партнера розглядають як засіб досягнення зовнішньої щодо нього мети. У маніпулятивному спілкуванні комунікатор демонструє реципієнту тільки те, що допоможе досягти мети, а мети досягає той, хто краще знає партнера, краще володіє технікою спілкування, тобто той, хто виявиться кращим маніпулятором.

Маніпулятивний стиль спілкування поширений в основному там, де передбачається спільна діяльність. Проте люди, які в професійній сфері часто послуговуються маніпулятивним стилем, знаються на його техніці й мають певні успіхи при його використанні, можуть зазнавати маніпулятивної деформації, тобто вважати такий стиль спілкування єдино правильним і єдино можливим. Такі люди спілкування в будь-якій сфері своєї життєдіяльності зводять до маніпуляції, що не завжди є доречним і виправданим.

Це спілкування, при якому до партнера ставляться як до засобу досягнення зовнішніх по відношенню до нього цілей. У маніпулятивному спілкуванні ми "нав'язуємо" партнеру стереотип, який вважаємо найбільш вигідним на даний момент. І навіть якщо в обох партнерів є свої цілі по зміні точки зору співрозмовника, перемаже той, хто виявиться більш майстерним маніпулятором, тобто той, хто краще знає партнера, краще розуміє цілі, краще володіє технікою.

Не слід робити висновок, що маніпуляція - це негативне явище. Величезна кількість професійних завдань передбачає саме маніпулятивний спілкування. По суті, будь-яке навчання (при якому суб'єкту треба дати нові знання про світ), переконання, управління завжди включає в себе маніпулятивний спілкування.

Саме тому їх ефективність багато в чому залежить від ступеня володіння законами і технікою маніпулятивного спілкування.

Маніпулятивні спілкування в основному зустрічається там, де існує спільна діяльність. Важливо пам'ятати про одне істотному моменті - ставлення людини до маніпулятивному спілкуванню.

І нарешті, існує зворотний вплив маніпулятивного спілкування на особистість, яка сто використовує. Мова йде про маніпулятивної деформації особистості: нерідко в силу частого професійного вжитку маніпулятивного спілкування, доброго володіння їм і, відповідно, постійних успіхів на цьому терені людина починає вважати маніпулятивний спілкування єдино правильним. У такому випадку все спілкування людини зводиться до маніпуляції (і тоді, коли це потрібно, і коли воно абсолютно невиправдано).

#### Гуманістичне спілкування

Це найбільшою мірою особистісне спілкування, що дозволяє задовольнити таку людську потребу, як потреба в розумінні, співчутті, співпереживанні. Ні ритуальне, ні маніпулятивний спілкування не дозволяють цілком задовольнити цю життєво важливу потребу. Важливою особливістю гуманістичного спілкування полягає в тому, що очікуваним результатом спілкування є не підтримка соціальних зв'язків, як у ритуальному спілкуванні, не зміна партнера, як в маніпулятивним спілкуванні, а спільне зміна уявлень обох партнерів, яке визначається глибиною спілкування.

Гуманістичне спілкування - це інтимне, исповедальное, психотерапевтичне спілкування. Воно пов'язане з налаштованістю і цілями партнерів. Але також можна вказати і такі ситуації, коли дане спілкування і навіть його окремі елементи недоречні.

Гуманістичне спілкування детермінується стільки зовні (метою, умовами, ситуацією, стереотипами), скільки зсередини (індивідуальністю, настроєм, ставленням до партнера). Проте в даному спілкуванні, більше ніж в інших видах, простежується залежність від індивідуальності. У гуманістичному спілкуванні партнер сприймається цілісно, без поділу на потрібні і непотрібні функції, на важливі і неважливі в даний момент якості.

Основним механізмом впливу в гуманістичному спілкуванні є навіювання (сугестія) - найефективніший з усіх можливих механізмів.

Навіювання - це цілеспрямоване неаргументоване вплив однієї людини на іншу. При навіювання здійснюється процес передачі інформації, заснований на її некритичному сприйнятті. Явище опору вселяє вплив називається контрсугестія. Навіювання - це емоційно-вольове вплив, що не потребує доказах і логіці.

Важливо пам'ятати, що навіювання відбувається обоюдно, оскільки обидва партнера довіряють один одному, і тому результатом є не зміна одного з них, а взаємне спільне зміна обох.