

Тактика поведения в общении с «трудными» людьми

Подготовила: Порошина Лидия
Владимировна, студентка очной формы
обучения юридического факультета,
группы Ю-102

Вот какие рекомендации
дает по этому поводу
конфликтолог Дж. Г. Скотт.
Ключевой момент состоит в
том, чтобы *сохранять гибкость*,
применять к конкретному
человеку соответствующий
подход, учитывая его скрытые
нужды и интересы, а также
ваши собственные приоритеты
в сложившейся ситуации.



Первый тип - "паровой коток"

Если предмет конфликта не особенно важен для вас, то лучше уклониться от него или приспособиться. Уйдите с дороги или уступите этому человеку в малом, чтобы успокоить его. Если же вы избрали иной подход, то лучше начать с того, чтобы дать такому человеку "выпустить пар".



Второй тип - "скрытый агрессор" ("снайпер")



Человек, относящийся к этому типу трудных людей, старается причинять людям неприятности с помощью закулисных махинаций, колкостей и других скрытых проявлений агрессии. Если вы решили, что уклониться или терпеть такого человека — это не для вас, то наилучший способ — выявить конкретный факт причинения зла, а затем скрытые причины. Дайте понять атакующему вас человеку, что вы выше этого, сказав что-нибудь наподобие: "Чего вы добиваетесь этим?". Если он начнет отрицать факты, приведите доказательства.

Третий тип "разгневанный ребенок" ("взрывной человек")

Обычно человек, который ведет себя подобным образом испуган и беспомощен, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под контроль.



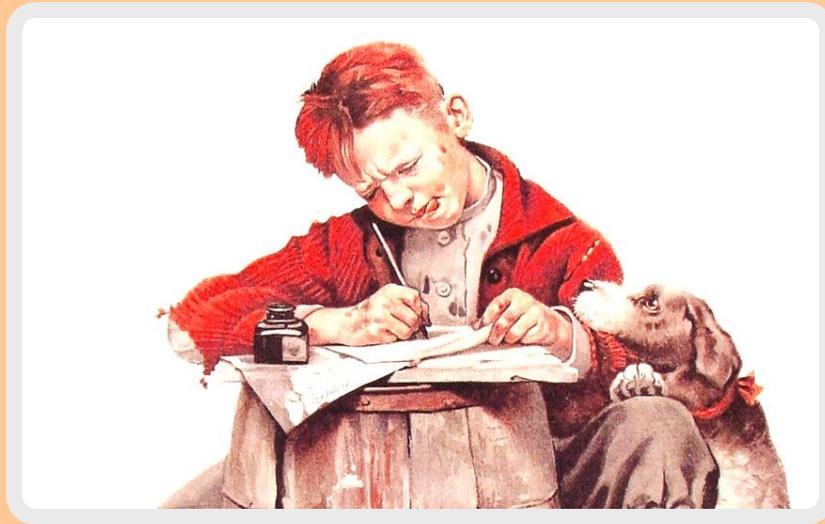
Основной принцип, которому необходимо следовать для того, чтобы избежать эскалации конфликта (если вы решили не уклоняться от него совсем), дать человеку накричаться, дать выход его эмоциям. Надо убедить человека в том, что вы слушаете его. Необходимо также дать ему понять, что он контролирует ситуацию, и тем самым успокоить его.



Четвертый тип - "жалобщик"

Он часто охвачен некоторой идеей и обвиняет других (кого-то конкретно или весь мир в целом) во всех грехах. Сначала выслушайте жалобщика. Не важно, прав он или нет. Он страстно желает быть услышанным. Это одна из причин того, что он постоянно недоволен; он считает, что никто не хочет его слушать или относиться к его словам серьезно. Его жалобы обычно возникают на почве разочарования и сознания собственного бессилия.

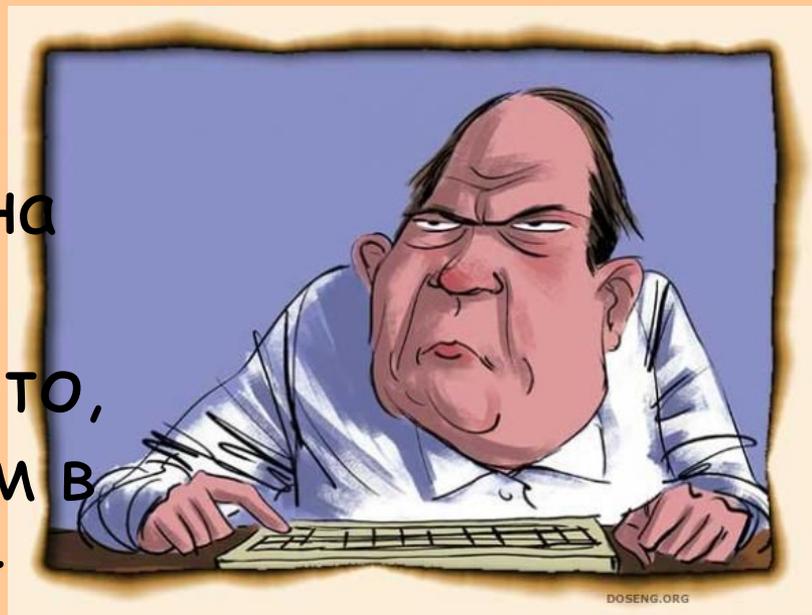




Выслушивая его, вы возвращаете ему ощущение собственной значимости и предоставляете возможность выразить свои чувства. Вам следует признать или оценить этого человека, показав, что вы поняли сказанное им; возможно, повторив это иными словами. Затем, после высказывания сути его основной жалобы, необходимо искать способ прекращения или перевода разговора на иную тему.

Пятый тип - "молчун" ("тихоня")

Ключ к разрешению конфликта, если только вы не хотите уклониться от него, — преодоление замкнутости человека. Вы можете иметь некоторые предположения на счет ее причин (например, этот человек расстроен чем-то, но не хочет признаваться вам в этом), но исходить из них — это не лучший вариант. Если вы ошибетесь, то это может только усложнить ситуацию.





Для того чтобы вскрыть суть проблемы, вам следует задать несколько вопросов в такой форме, которая не позволит выразить ответы только словами "да" или "нет" либо просто кивком головы. Если вы не хотите получить односложные ответы, то задавайте следующие вопросы: "Что вы думаете по этому поводу?" или "Что послужило причиной вашей замкнутости?"

При этом, если у вас есть некоторые предположения, а человек не собирается давать вам информацию, вы можете поделиться ими, чтобы узнать, правильны ли они (например: "Мне кажется, вы избегаете моего общества, так как полагаете, что я уделял вам недостаточное внимание на прошлой вечеринке").



Перебирайте возможные причины или побуждайте человека к разговору. В то же время сохраняйте чувство меры. Если вы видите, что человек внезапно замолчал и все больше сопротивляется вашим попыткам продолжить беседу, не настаивайте на этом. Поблагодарите его и, если это необходимо, попытайтесь договориться о новой встрече.



Шестой тип- “сверхпокладистый”



Такие люди могут казаться приятными во всех отношениях, но время от времени они создают проблемы: вдруг соглашаются сделать что-то для вас, но в последнюю минуту находят причину для отказа

Если вы считаете необходимым продолжать общение с таким человеком, то ключ к решению проблемы состоит в том, чтобы показать ему, что вы хотите правдивости с его стороны. Настаивайте на том, что вы хотите знать, что в действительности думает этот человек, и хотите, чтобы он сделал только то, что он в состоянии выполнить. Сделайте акцент на том, что вас беспокоит не то, согласится он с вами или нет, а его непоследовательность.





Таковы правила поведения с некоторыми типами конфликтных личностей. Но кроме названных есть и другие типы, требующие специфического подхода к ним. При всем различии этих подходов к трудным в общении людям, все они построены на **следующих основных принципах:**

1) Когда вы сталкиваетесь с трудными в общении человеком, следует использовать такой подход, который соответствовал бы конкретному характеру поведения;





2) Осознайте, что человек труден в общении, и определите, к какому типу людей он относится;

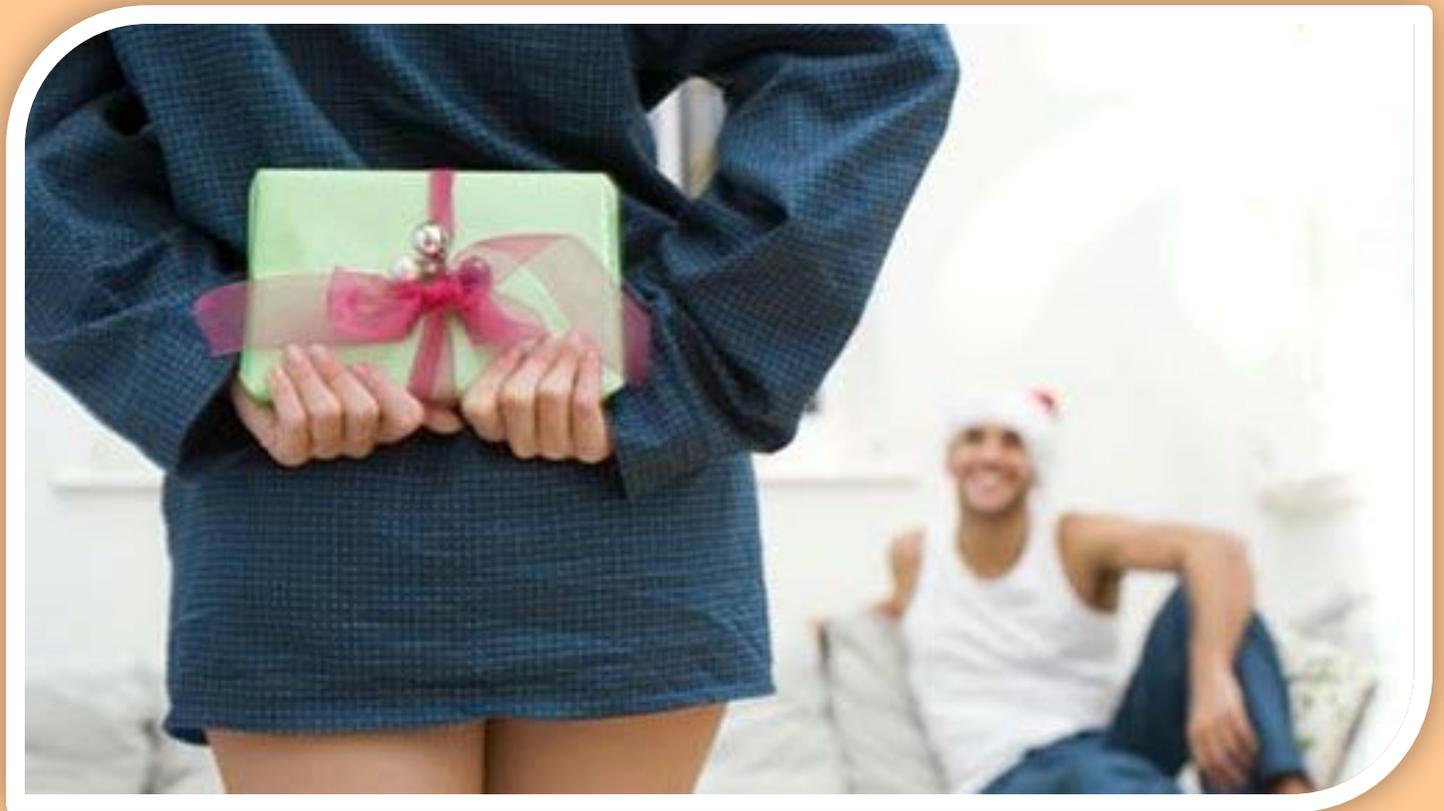
3) Не попадите под влияние
этого человека, его точки
зрения, мироощущения:
сохраняйте спокойствие и
нейтралитет;



4) Если вы не хотите уклониться от общения с таким человеком, постарайтесь поговорить с ним и выявить причины его "трудности";



5) Постарайтесь найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд.



ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1. http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown_konfliktions/12.aspx;
2. <http://www.wmj.ru/stil-zhizni/psihologiya/tipy-lichnosti/09/02/2011/trudnye-lyudi-sekrety-obshcheniya/?page=1>;
3. <http://www.sunhome.ru/psychology/1700>.





Спасибо за внимание!