

# Секреты общения с «трудными» коллегами



# 5 стратегий поведения в конфликтной ситуации

5

Приспособление

Сотрудничество

3

Компромисс

Избегание

Соперничество

4

2

# 1. Соревнование – акула

## «Прет напролом»



### Тактические действия «Акулы»:

- - жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- - постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами;
- - использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением;
- - провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки;
- - выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте, и эта уверенность переходит в самоуверенность.

### Качества личности:

- - властность, авторитарность;
- - нетерпение к разногласиям и инакомыслию;
- - ориентировка на сохранение того, что есть;
- - боязнь нововведений, неоднозначных решений;
- - боязнь критики своего стиля поведения;
- - использование своего положения с целью достижения власти;
- - игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях.



# Способы разрешения конфликта

- необходимы быстрые меры для решения ситуации;
- при жесткой линии управления компанией





## 2. Приспособление – «плюшевый мишка»

«Всё, что Вы хотите – только давайте жить  
дружно»



### **Тактические действия «Плюшевого Мишки»:**

- - постоянное соглашательство с требованиями противника, т.е. делает максимальные уступки;
- - постоянная демонстрация неприязнания на победу или серьезное сопротивление;
- - потакает противнику, льстит.



### **Качества личности:**

- - бесхребетность – отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях;
- - желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений;
- - идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют;
- - преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.

# Способы разрешения конфликта

- достигнуть спокойствия и стабильности обстановки;
- упрочить доверие и взаимопонимание;
- признать собственную неправоту;
- осознать приоритет сохранения дружественных отношений с оппонентом, а не отстаивание своей точки зрения;
- придти к пониманию того, что победа в споре важнее для оппонента, а не для вас.

# 3. Избегание – «Черепашка»

«Оставьте мне немножко и не трогайте меня!»



## Тактические действия «Черепашки»:

- - отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;
- - избегает применения силовых приемов;
- - игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их;
- - отрицает серьезность и остроту конфликта;
- - систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей.



## Качества личности:

- - застенчивость в общении с людьми;
- - нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично;
- - нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- - неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе.

# Способы разрешения конфликта

- требуется условия для восстановления спокойствия и трезвой оценки ситуации;
- конфликт может быть урегулирован подчиненными;
- напряженность слишком велика для принятия решения в данный момент;
- вы уверены в том, что не можете или не желаете решать спор в свою пользу



# Игра «Озеркаливание»

- Пришиваем пуговицу
- Собираемся в дорогу
- Печем пирог
- Выступаем в цирке



## 4. Компромисс - «лиса»

«Я уступлю немного, если вы тоже готовы уступить»



### Тактические действия «Лисы»:

- - торгуется, любит людей, которые умеют торговаться;
- - использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника;
- - ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам – по серьгам».



### Качества личности:

- - предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью. Такие качества являются, несомненно, элементом высокой культуры личности;
- - настороженное отношение к критическим оценкам других людей;
- - ожидание мягких формулировок, красивых слов;
- - желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

# Способы разрешения конфликта

- возможен, когда оппонентами представлены одинаково убедительные аргументы;
- для урегулирования конфликта необходимо больше времени;
- обе стороны нацелены на принятие общего решения;
- отказ от своей директивной точки зрения;
- обе стороны обладают равной властью;

## 5. Сотрудничество – «сова»

«Давайте оставим взаимные обиды, я предпочитаю...А Вы?»



### Тактические действия «Совы»:

- - собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике;
- - ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений;
- - обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий, старается определить конфликт;
- - если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

### Качества личности:

- - в любом конфликте направлен на решение проблемы, а не на обвинение личности;
- - положительно относится к новациям, переменам;
- - умеет критиковать, не оскорбляя личности, как говорят, «по делу», опираясь на факты;
- - использует свои способности для достижения влияния на людей.



# Способы разрешения конфликта

- предусматриваются совместные усилия для принятия решение;
- интеграция точек зрения и получение общих путей разрешения конфликта;
- усиление личного участия в проекте;
- стороны готовы поработать над выработкой нового, подходящего для обоих решения.



# Стратегия поведения в разрешении конфликтов

- 1. Принесите свои извинения.** Это правило многие забывают, но именно извинение помогает ослабить напряжение и поставить оппонентов на путь выхода из сложившейся ситуации. При этом, не имеет фактически никакого значения, есть ваша вина или нет. Собеседник, услышав такие слова, будет относиться к вам по-другому.
- 2. Берите на себя ответственность за проблему.** Покажите второй стороне, что вы вместе возьметесь за выход из ситуации и вы готовы оказать помощь и содействие для ее разрешения.
- 3. Примите решение.** Этот этап поможет полностью установить определенность в вопросе и поставит точку в разногласиях с оппонентом. Предложите несколько вариантов окончательного результата, которые будут реально оказывать влияние на предмет разногласий. Не переходите на личности и прибегайте только к фразам имеющим прямое отношение к ситуации.
- 4. Начните действовать.** Переход к реальным действиям поможет отвлечься от ненужных обсуждений и обвинений в адрес обеих сторон и объединит участников конфликта одной целью, которая будет наиболее оптимальна в конкретной ситуации.
- 5. Проконтролируйте выполнение условий решения конфликта.** Убедитесь, что решение доведено до конца. Именно так вы предотвратите новые конфликты по данному вопросу и укрепите доверие к себе среди коллег и партнеров.