

Типы «трудных людей» и способы работы с ними

Педагог-психолог
Войтенко С.А.



«Танк»



Это люди, грубые и бесцеремонные, считающие, что все вокруг должны уступать им дорогу. Они могут вести себя так потому, что убеждены в своей правоте и хотят, чтобы о ней знали все окружающие.

Некоторые из таких людей могут бояться раскрытия своей неправоты. Для «танка» подрыв его имиджа — ужасная перспектива.

Как себя вести?

- 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 уклониться невозможно, дайте такому человеку «спустить пар».
- спокойно и уверенно выскажите собственную точку зрения, но старайтесь не ставить под сомнение его правоту, поскольку иначе вы неизбежно столкнетесь с враждебной реакцией.
- определите свою роль как роль миротворца, который стоит над конфликтом.
- подавите ярость человека собственным спокойствием; это поможет ему справиться

Как себя вести?

- опираясь на конкретный факт причинения зла, попытаться выявить скрытые причины действий «скрытого агрессора».
- дайте понять атакующему вас человеку, что вы выше этого, сказав что-нибудь подобное следующему: «Чего вы добиваетесь этим?»
- если он начнет отрицать факты, приведите доказательства.
- следует сохранять спокойствие, чтобы человеку не показалось, что вы агрессивны по отношению к нему, так как это может только привести к открытой стычке.
- если вы приведете еще несколько разоблачительных примеров, то человек поймет, что маска с него сорвана. Ему остается либо прекратить нападки на вас, либо открыто признать их.
- вы сможете выявить истинные причины «трудности» человека и найти решение проблемы.



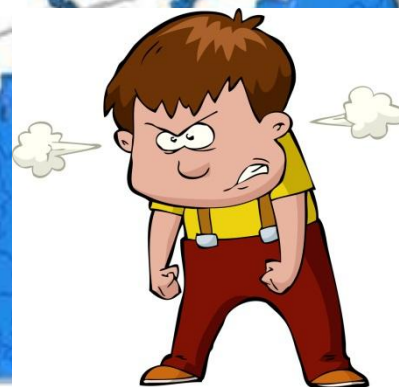
«Снайпер»

- старается причинять людям неприятности с помощью закулисных махинаций и других скрытых проявлений агрессии.
- полагает, что такое его поведение полностью оправдано; кто-то другой поступил неправильно, выполняет роль «тайного мстителя», восстанавливая справедливость.
- не обладает достаточной властью, чтобы действовать открыто.

Как себя вести?

- дать человеку накричаться, дать выход его эмоциям.
- или убедить человека в том, что вы слушаете его.
- дать ему понять, что он контролирует ситуацию, и тем самым успокоить его.
- когда он успокоится, ведите себя с ним как с обычным, разумным человеком, как будто и не было никакого взрыва с его стороны.
- Дипломатично и доброжелательно предложите ему обсудить возникшую проблему. Вы можете обнаружить, что человек несколько смущен после такой вспышки.
- примите его извинения, если они последуют, и он будет чувствовать себя лучше.
- лучше отвлечь внимание от случившегося, и тогда человеку будет легче забыть о своем «взрыве».
- почувствовав, что он снова контролирует ситуацию, такой человек

«Разгневанный ребёнок»



Человек, относящийся к этому типу людей, не является злым по своей природе; он взрывается, как ребенок, у которого плохое настроение. Обычно человек, который ведет себя подобным образом, испуган и беспомощен, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под контроль. Так, например, начальник может вспылить, чувствуя, что подчиненные совсем «отбились от рук».

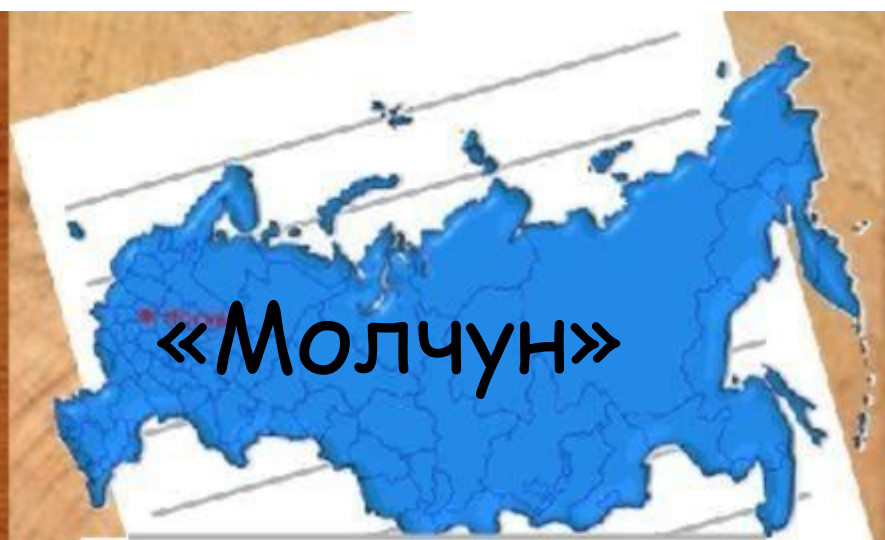
Как себя вести?

- внимательно выслушать и попытаться понять «жалобщика». Не важно, прав он или нет. Он страстно желает быть услышанным.
- Вам следует признать или оценить этого человека, показав, что вы поняли сказанное им; возможно, повторив это иными словами.
- после высказывания сути его основной жалобы, необходимо искать способ прекращения разговора или перевода его на иную тему.

«Жалобщик»



- нужно переключить его внимание на решение проблемы.
- не обязательно признавать, что жалоба справедлива! Показать ситуацию с Вашей стороны.
- если вы чувствуете, что поток жалоб превратился в непреодолимый замкнутый круг, и разговор уже невозможно направить в конструктивное русло, вы сделали все, что могли.



«Молчун»

- Ключом к разрешению конфликта, если только вы не хотите уклониться от него, является преодоление замкнутости собеседника.
- следует задать несколько вопросов в такой форме, которая не позволит выразить ответы только словами «да» или «нет», либо просто кивком головы. «Что вы думаете по этому поводу?»
- «Я знаю, что вам может быть не по душе разговор на эту тему, но если бы мы могли обсудить эту ситуацию открыто, то нашли приемлемое для обоих решение».
- покажите, что вы отнесетесь к человеку сочувственно и доброжелательно

- покажите, что Вы благодарны человеку за то, что он разговаривает с Вами независимо от того, согласны Вы с ним или нет. Если он вдруг сделает паузу, не торопите его.
- необходимо сохранять чувство меры. Если Вы видите, что человек внезапно замолчал и все больше сопротивляется попыткам продолжить беседу, не настаивайте на этом.

«Сверхпокладистый»

Такие люди могут казаться приятными во всех отношениях и не создающими трудностей в общении с ними, потому что они всегда уступают, чтобы помочь и тем самым понравиться другим людям. Но время от времени они создают проблемы: вы полагаетесь на такого человека, а потом оказывается, что его слова расходятся с делом (друг соглашается сделать что-то для вас, но в последнюю минуту находит причину для отказа и т.д.)

Как себя вести?

- покажите 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 или что он хочет сделать.
- сделайте ударение на том, что Вас беспокоит не то, согласится он с Вами или нет, а его конкретные действия.
- необходимо настаивать на том, чтобы человек говорил правду, неважно — какую.
- Убедите его в том, что Ваше отношение к нему будет определяться не тем, что он во всем с Вами соглашается, а тем, насколько он будет правдив с Вами и насколько последовательно он будет поступать в дальнейшем.

