

Стадии развития группы

- Подготовительная или вводная
- Стадия конфликта
- Стадия устойчивой работоспособности
- Стадия распада группы

Стадия конфликта. Основные характеристики

- Происходит формирование структуры группы – каждому участнику группы отводится своя роль
- Уровень искренности повышается
- Группа готовится к решению своих задач

Виды конфликтов

- Связанные с ожиданиями и реальным течением работы
- Связанные с отстаиванием личных интересов, конфликтующих с целями других членов группы

Поведение покупателей

- Демонстративное, закрытое или отстраненное поведение:
- Борьба за доминирование, сопротивление Риелтору

Как определить, что можно переходить на следующий этап?

Начало конфликта

- Враждебность по отношению к Риелтору
- Желание Клиентов и/или Коллег переложить ответственность за происходящее с себя на Риелтора

Завершение конфликта

- Усиление роли Риелтора
- Выполнение Риелтором указаний Клиентов и/или Коллег
- Появление «козла отпущения»

Что делать Риелтору?

- Распределить власть и ответственность между собой и другими – решить: кто за что отвечает?
- Выбрать свою позицию – «есть две точки зрения: моя и неправильная», «быть для всех хорошим», «на равных»
- Задать себе вопросы – что я сейчас делаю, а зачем, следую ли я своим целям, когда это делаю?

Упражнения для самостоятельной работы

...письменно ответьте на вопросы

1. Что делать Риелтору, чтобы сохранить свою власть?
2. Что делать Риелтору, чтобы поделить ответственность с Клиентами и/или Коллегами?

...письменно продолжите фразы

1. Хороший Риелтор всегда (что и как делает?)....
2. Хорошая сделка это.....
3. Во время работы с Покупателем никогда нельзя...
4. Хороший Риелтор никогда.....
5. Это ужасно, когда Риелтор...
6. Это ужасно, когда сделка.....