



Личность в конflikте: трудные типы

Автор курса: зав.кафедрой социальных
коммуникаций ПАГС
д.с.н., профессор
ЧЕРНЯЕВА
Татьяна Ивановна

Грубиян -танк

- Уклониться от встречи с ним
- Заранее подготовиться эмоционально
- Установить пределы уступок
- Сохранять спокойствие, использовать психологическую защиту
- Выслушать собеседника,
- Постараться привлечь внимание танка
- говорить коротко и ясно
- Признать справедливые претензии
- стремиться к быстрому завершению разговора.



Грубиян -крикун



- Сохранять вежливость
- Не переходить на его стиль разговора
- Проявить понимание и сочувствие

Привычный крикун



- Не обращать внимания,
- Спокойно достичь своей цели

Граната

- Разрядить,
выслушать,
успокоить
- Переключить
- Дать возможность
контроля



Пессимист



- Внимательно отнестись к критическим замечаниям
- Дать время подумать
- Согласиться в его видением
- опередить пессимиста в его высказываниях
- Найти пользу в его позиции

Пассивно-агрессивный



- Не связываться по возможности
- Не рассчитывать на него при выполнении важных задач
- Не принимать близко к сердцу
- Не проявлять внешне гнев или разочарование

Снайпер



- Обнаружить его
- Сохранять хладнокровие
- Сказать: ну и что?

Сверхпокладистый

- Проверять реальность обещаний
- Уточнять сроки
- Выражать симпатию
- Поощрять трезвую оценку ситуации
- Эмоционально «принять»

