

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ
ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА с. ХЛЕБНОЕ

Методическая рекомендация

«Как вести себя с трудными людьми различных типов»

Подготовил: методист ДДТ Семьнина Н.А.

Хлебное 2012

«Как вести себя с трудными людьми различных типов?»

Мы в жизни часто встречаемся с трудными людьми и как правило не всегда знаем, как правильно с ними общаться, чтобы избежать конфликтных ситуаций.

Первый тип - **«Паровой каток»**. Эти 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. В большинстве случаев эти люди боятся раскрытия своей неправоты.

Если предмет конфликта не особенно важен для вас, то лучше уклониться от него (стиль игнорирования) или приспособления. Уйдите с дороги или уступите этому человеку в малом, чтобы успокоить его. Определите свою роль как миротворца, который стоит над конфликтом. Подавите ярость человека собственным спокойствием; это поможет ему справиться со своей агрессивностью, и вы сможете прийти к общему решению.

«Скрытый агрессор». Человек, относящийся к этому типу трудных людей, старается причинять людям неприятности с помощью закулисных махинаций, колкостей, путем распространения слухов, интриг и других скрытых проявлений агрессии.

Обычно он полагает, что такое его поведение полностью оправдано; кто-то другой поступил неправильно, а он выполняет роль тайного мстителя, восстанавливая справедливость. Он может также вести себя таким образом потому, что не обладает достаточной властью, чтобы действовать открыт

Если вы решили, что уклониться от общения или терпеть такого человек это не для вас, то наилучший способ состоит в том, чтобы выявить конкретный факт причинения зла и затем выявить скрытые причины. Давайте понять атакующему вас человеку, что вы выше этого, сказав что-нибудь, наподобие: «Чего вы добиваетесь этим? При этом вам следует сохранять спокойствие, чтобы человеку не показалось, что вы агрессивны настроены по отношению к нему, так как это может привести к открытому столкновению. Если вы приведете еще несколько разоблачительных примеров, то человек поймет, что маска с него сорвана.

«РАЗГНЕВАННЫЙ РЕБЕНОК» Человек, относящийся к этому типу людей, не является злым и агрессивным 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 в свои руки. Так, например, начальник может вспылить, чувствуя, что подчиненные совсем «отбились от рук», и, опасаясь утратить контроль.

Если эмоции взорвавшегося человека обрушиваются на вас, основной принцип, которому необходимо следовать для того, чтобы избежать конфликта, заключается в том, чтобы дать человеку выговориться, дать выход его эмоциям, убедив человека в том, что вы слушаете его.

Необходимо дать ему понять, что он контролирует ситуацию, и тем самым успокоить его. Затем, когда он успокоится, ведите себя с ним как с обычным разумным человеком, как будто не было никакого взрыва с его стороны. Примите его извинения, если они последуют, и он будет чувствовать себя легче. Но еще лучше отвлечь внимание от случившегося, и тогда человеку будет легче об этом забыть. Почувствовав, что он снова контролирует ситуацию, человек будет спокойным и рассудительным.

«ЖАЛОБЩИК» В действительности жалобщики встречаются двух типов: реалистические и параноидные, которые жалуются на воображаемые обстоятельства. Они обвиняют других кого-то конкретно или весь мир в целом.

Итак, жалобщик завел с вами разговор, выслушайте его, неважно прав он или нет. Он страстно желает быть услышанным. Это одна из причин того, что он постоянно недоволен. Его жалобы обычно возникают на почве разочарования собственного бессилия. Выслушивая его, вы возвращаете ему ощущение собственной значимости и предоставляете возможность выразить свои чувства. Если вы чувствуете, что поток жалоб превратился в непреодолимый замкнутый круг и разговор уже невозможно направить в конструктивное русло, вы можете прервать общение, сославшись на занятость, или просто игнорировать общение.

«МОЛЧУН». Люди этого типа могут быть скрытными по многим причинам, и чем особенно разочаровывает общение с ними, так это тем, что причины их скрытности вам неизвестны. Вы можете иметь некоторые предположения, но исходить из них это не лучший вариант. Для того, чтобы вскрыть суть проблемы, вам следует задать несколько вопросов в такой

форме, которая не позволит выразить ответы только словами «да» или «нет» или просто кивком головы.

Если вы не хотите получить односложные ответы, то задавайте открытые вопросы : «что вы думаете по этому поводу? Или что послужило причиной вашей замкнутости?» Покажите, что вы относитесь к человеку сочувственно и доброжелательно. Часто такие люди замыкаются в себе, потому что не хотят оскорбить чувства друга, научены горьким опытом не делиться ни с кем своими чувствами, хотят избежать конфронтации, считают, что их мнение не принимают во внимание. Таким образом, особенно важно оценить, поддержать и признать такого человека. Покажите, что для вас важно его мнение. С такими людьми легко потерять терпение, потому что от них трудно добиться ответа. Но если предмет разговора важен для вас, доведите его до конца. Если вы будете внимательны к нему, замкнутый человек может раскрыться перед вами. При этом покажите, что вы благодарны человеку за то, что он делится с вами своим мнением, независимо от того, согласны вы с ним или нет. Если он вдруг сделает паузу, не торопите его, дайте ему время выговориться. Если вы не выдержите и начнете говорить сами, человек может опять замкнуться. Поощряйте и побуждайте человека к продолжению разговора. Может быть, вам не удастся сразу же разговорить такого человека, но ваша настойчивость поможет решить проблему в целом.

«СВЕРХПОКЛАДИСТЫЙ». Такие люди могут казаться приятными во всех отношениях и не создающими трудностей в общении с ними, потому что они всегда и во всем уступают и соглашаются помочь всем, чтобы тем самым понравиться другим людям. Но время от времени они создают проблемы: вы полагаетесь на такого человека, который соглашается с вами во всем, а потом оказывается, что его слова расходятся с делом.