|  |
| --- |
| МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Тюменский государственный нефтегазовый  университет  Кафедра ОП и ВЭД      Курсовая работа  по дисциплине «Организационное поведение»  на тему:  «**Вредные люди и способы управления ими**»    Выполнил: студент  группы ВЭД – 95 - 1  **Иванов О. Д.** Проверил: к.э.н., доцент **Антонова И. В.**    **Тюмень 1999 г.** |

Содержание

Введение

1. Типология вредных людей.

2. Методы управления вредными людьми.

3. Если разгорелся конфликт...

4. Тест: “Каким ты кажешься окружающим и каков ты

на самом деле?”

Заключение

Литература

ВВЕДЕНИЕ

Человеческие существа эмоционально хрупки. Никто не имеет права унижать, насмехаться, дразнить человека на протяжении всей его жизни. Вредный человек подрывает уверенность в себе и достоинство, угрожает благополучию и здоровью. На таких людей нельзя опереться. Они видят в вас одни лишь недостатки. Завистливые и злопамятные, они никогда не радуются вашим успехам, а намеренно отравляют жизнь. Фактически они злятся, когда кому-то сопутствует удача.

Вредным может быть кто угодно. Более того, они всюду окружают нас, пытаясь помешать счастью и комфорту. И если жертвы не забывают обиду и в конечном счете не сходят с ума, рано или поздно они ответят обществу тем же.

Чтобы оградить себя от эмоциональных переживаний необходимо знать, как лучше строить взаимоотношения с каждым типов вредных людей и какие методы поведения с ними применять. Умение обходиться значительно уменьшит враждебность, а также изменить ваше отношение к ним и их к вам.

1. ТИПОЛОГИЯ ВРЕДНЫХ ЛЮДЕЙ

1. Втаптывающие в грязь.

“Втаптывающие в грязь” обладают настолько низкой самооценкой, что найдут недостаток в окружающих. Они испытывают приятное волнение, когда унижают и задевают других. Они делают это, чтобы возвыситься в собственных глазах. Неуверенные и полные саморазрушительных мыслей, они ощущают угрозу со стороны окружающих. единственный способ добиться для них самоуважения - унижая, опускать их до своего уровня.

2. Болтун.

Это люди, которые не желают замолчать ни при каких обстоятельствах. Они выливают свободно текущий поток своих мыслей на первого оказавшегося в их поле зрения, едва ли придавая этому какое-нибудь значение. Не умея понимать чувства других, они настолько увлекаются своими повествованиями, что не обращают внимание на признаки вашего раздражения, нетерпения или отвращения. Болтуны слишком эгоистичны, чтобы признать еще чье-то право говорить. Они вынуждают делать то, что вам не хочется: выслушивать его.

3. Саморазрушитель.

Эти люди так ненавидят себя, что постоянно готовы к самоуничижению. Они твердят одно и то же о своих недостатках и без конца ругают себя. В итоге Саморазрушители не верят, что достойны чего-то хорошего и заслуживают удовольствий в жизни. Их самооценка низка до крайности. Однако они приносят эмоциональные страдания тем, кто находится рядом.

4. Избегающий неприятностей.

Эти люди не способны противостоять и бороться, фактически страдают боязнью трудностей и ощущают себя настолько слабыми , что мгновенно бегут от стрессовой ситуации. Они всегда подле вас - до тех пор, пока вам не нужны. Как только кто-то начинает высказывать свое мнение, они становяться глухими. Если вы просите помочь, они тут же исчезают, не понимая, какую рану наносят.

5. Дремлющий, но смертоносный вулкан.

Это те люди, про которых говорят: “Мягко стелет, да жестко спать.” Они ненадежны, скрытны, неустойчивы. Когда такие люди находятся рядом, от них не знаешь, чего ожидать. “Дремлющий, ног смертоносный вулкан” кажется чрезвычайно сдержанным, спокойным, улыбчивым и сердечным, не подаст вида, что случилась какая-то неприятность, что вы его чем-то расстроили или рассердили. Затем неожиданно происходит извержение. Он мгновенно взрывается, кричит и обвиняет вас во всех невзгодах. Из всех типов людей Вулкан наиболее опасен, так как невозможно предугадать, когда и где он взорвется.

6. Сплетник.

Люди этого типа обычно не скромны, лживы, двуличны и язвительны. Они обожают распространять истории, которые часто приукрашивают, а иногда сами и придумывают. Им наивысшее удовольствие доставляет подробный рассказ о несчастьях других. Эти лицемеры ловят в сети обаяния, излучая дружелюбие, чтобы потихоньку разузнавать ценные сведения. Не стоит забывать, что тот, кто увлеченно рассказывает вам о других людях, впоследствии может им рассказать о вас.

7. Роковой борец.

Роковой борец непочтителен, исполненный ненависти, заносчивый, несущий в себе угрозу. Такие люди держатся вызывающе, ищут повод для ссоры, постоянно живут в ожидании драки и только ждут, когда вы позволите себе промахнуться. Они постоянно провоцируют окружающих, причем без видимых причин. Скорее всего, собственная неуверенность и отчаяние заставляют их ввязываться в споры и таким образом, по их мнению, возвышаться в глазах людей. Для “Роковых борцов” естественно состояние ярости, даже, если вы делаете все, что им хочется. Они бросают вам вызов, дерзят и в конечном счете объявляют войну, только для того, чтобы доказать свою правоту, в которой нет никакой необходимости.

8. Унылая и обреченная жертва.

Люди этого типа беспокойны, злопамятны, эгоистичны и мелочны. Они испытывают много жалости к себе, уверенные, что мир к ним жесток и все вокруг виноваты в их несчастьях, у них развито чувство неуверенности и и убеждение в никчемности жизни. Умеют только лить слезы и придаваться тягостным раздумьям. Стоит немного пообщаться с Жертвами и вы быстро почувствуете себя несчастным и вымотанным. Сталкиваясь с такими людьми, мы не только раздражаемся, но и сами впадаем в депрессию и жалуемся на усталость.

9. Улыбающийся двуликий Янус.

С таким другом вам не нужны враги. “Улыбающийся двуликий Янус” скрытный, подлый, фальшивый, двоедушный. Он может быть приветливым и угодливым, но предаст при первой же возможности, ему нельзя доверять. Они используют доверчивость против вас именно тогда, когда этого меньше всего можно ожидать. Они только и делают, что ищут выгоду в ваших отношениях, говорят добрые, приветливые, обнадеживающие слова, но на самом деле только бессовестно лгут.

10. Нерешительный слабак.

Он со всеми пытается устанавливать дружеские отношения во избежании ссор, льстивый, ненадежный, бесхарактерный, инфантильный. У них нет ни силы воли, ни твердости духа. Всегда тихие и беспрекословные, они всегда говорят “да”, однако это “да” очень часто означает “нет”, сегодня они могут сказать одно, а завтра другое. С такими людьми очень трудно работать. Они чувствуют себя уверенно, когда знают, что за них думают другие. Когда обстоятельства вынуждают сделать выбор, такие люди приходят в ярость. Они настолько парализованы страхом и тревогой, что не сдвинутся с места, когда надо действовать.

11. Потребитель.

Потребитель эгоистичный, льстивый, двуличный, любит вмешиваться не в свои дела и манипулировать другими. Он рядом тогда, когда вы ему нужны. Если видит деньги, души своей не слышит. Эти люди способны на все ради собственного успеха. Друзья нужны им, чтобы извлекать пользу, иначе отбрасывают от себя человека, не задумываясь.

12. Злобный выскочка- тиран.

Это язвительный, желчный, враждебный человек. Он ищет в вас недостатки, таит в себе угрозу, склонен к жестокости. Он занимает первое место по силе своей ненависти к другим людям. Им нравится издеваться над людьми, видеть, как те съеживаются от страха. Кроме того, “Злобный выскочка-тиран” - словесный террорист и упрямый всезнайка, его девиз: “Прав либо я, либо никто”. Вспыльчивые и непредсказуемые, они всюду суют свой нос.

13. Шутник.

Шутник утомительный, несерьезный, невежественный, навязчивый и равнодушный к окружающим. Они всегда говорят в адрес других вольные, чаще глупые и грубые шутки, рассчитывая, что их сочтут верхом остроумия. Эти их мудрые изречения часто наталкиваются на молчание. Только когда они покидают общество, люди начинают смеяться. С ними не возможно говорить серьезно, они будут шутить и хохотать, вызывая у вас лишь раздражение.

14. Невежа.

Он бестактный, обидчивый, непредсказуемый. Невежу невозможно понять. Совершенно не разбирающиеся ни в себе, ни в других, они часто говорят сомнительные замечания, абсолютно не задумываясь о ваших чувствах. Даже если окажется, что они умны и преуспевают на работе, отсутствие доброты и такта с их стороны порождает лишь неуважение окружающих. Эти люди вызывают ссоры, поэтому обычно часто меняют место работы.

15. Безумец.

Безумцы могут быть неустойчивыми, захлестываемыми эмоциями или абсолютно лишенными их. Общаться с Безумцами опасно. Они душевно (или эмоционально) расстроены или страдают некоторыми видами психических заболеваний, часто выглядят странными и неконтролируемыми. Безумцы могут менять свое поведение на глазах. С ними труднее всех иметь дело, поскольку трудно предсказать, какую неожиданность готовит их поведение.

16. Бессовестный лгунишка.

“Бессовестному лгунишке” нельзя доверять, он дерзкий, навязчивый, бесстыдный. Они обычно не знают сами, лгут они или говорят правду. Эти люди столько лгали, так старались укрепить свою низкую самооценку, что сами, наконец, стали верить тому, что говорят. Эти люди - закоренелые манипуляторы. С лгунишками очень трудно иметь дело, так как им невозможно доверять и по-настоящему общаться с ними. Поскольку доверие - основа общения, их нельзя уважать и раскрывать им душу.

17. Пакостник.

Пакостник самоуверенный, недоброжелательный, бессердечный. Такие люди вторгаются в чужую жизнь и принимаются за дело с целью превратить ее в ад. Это те люди, которые в отличие от Сплетников будут сами договариваться о встрече с целью поведать другим о ваших несчастьях и порадоваться. Пакостник только и делает, что доставляет другим неприятности и калечит чью-то жизнь, причина этому - зависть тем, кто живет активной, интересной и насыщенной жизнью.

18. Скряга.

Они считают каждую копейку, эгоистичны, неразвиты, упрямы. Скряги настолько мало уважают себя, что полагают, будто заслуживают в жизни только то, что дешево или бесплатно. Все их разговоры неизменно сводятся к деньгам. Эти люди настолько мелочны, что упускают из виду самое главное. Обычно они скупы и на комплименты, и на выражение чувств.

19. Фанатик.

Девиз всей жизни Фанатика, независимо от мнения других, - “Все не так!”, он также считает: прав “либо я, либо никто”. Фанатик страстно предан своим убеждениям и старается склонить вас к своему образу мыслей. Не в силах отказаться от своих намерений, они используют любые, порой бесчеловечные средства. С ним невозможно вести обстоятельную, содержательную беседу, так как он не желает слушать никого, кроме самого себя.

20. Подлиза.

Подлиза - типичный манипулятор - будет льстить вам до умопомрачения, лишь бы добиться желаемого. Он услаждает вас красивыми речами и ведет себя так, будто вы его вечный друг и готов для вас на все. На самом деле Подлиза преследует свои эгоистичные мысли.

21. Самодовольный деспот.

Человек этого типа пребывает в уверенности, что он - само совершенство и презрительно взирает на вас с высоты. Глупый, самовлюбленный, придирчивый, он ожидает, что все остальные должны жить по установленным им законам. С ним чрезвычайно трудно общаться и еще труднее жить, так как мало людей, кто отвечает его требованиям. Собственная его жизнь столь жалка, что деспот не может допустить, чтобы весь мир развлекался. Обычно он кипит от гнева, негодования и отвращения, поскольку не отличается терпимостью к окружающим.

22. Надменный сноб.

Принцип Надменного сноба - “Враг моего врага мне друг”. Он претенциозен, самовлюблен, поверхностный и претендующий на роль первой скрипки. Он ведет себя так, будто он выше всех. Это поднимает его самомнение, хотя на самом деле в глубине души сноб трепещет от неуверенности. Написанное у него на лице “Я лучше вас” на самом деле скрывает глубоко спрятанное “Я хуже всех”. Он обращается со снисходительной величавостью, глядя сверху вниз, что вызывает только отвращение.

23. Нарцисс.

У Нарцисса мания собственного “Я”. Нет более эгоцентричного человека: он терпеть не может разговоров, предметом которых не является. Нарцисс будет выслушивать все, что вы говорите, только если это касается его. Он будет делать то, что ему удобно. Попытка общения с Нарциссом может стать самым горьким воспоминанием, ибо беседа превратиться в его монолог.

24. Конкурент.

Конкурент использует любую возможность, чтобы перехитрить или победить вас. Начиная от попытки найти работу и кончая выбором друга - все представляет для него соревнование. Рядом с Конкурентом вы все время чувствуете его готовность к бою. Он постоянно пытается поразить вас тем, насколько он лучше, умнее и удачливее, чем вы. Его проблема в низкой самооценке.

25. Наставник.

Наставник - это неугомонный манипулятор, взбалмошный, высокомерный. Он ничего не пустит на самотек, нервничает, теряет власть над собой, если что-либо выходит из под его контроля и убежден, что обязан руководить каждым действием окружающих. В конце концов человек может эмоционально сломаться, чувствуя постоянный контроль над собой.

26. Обвиняющий критик.

Эти люди вечно жалуются, обвиняют, угрожают. Обвиняющий критик перекладывает всю вину на вас только для того, чтобы показать собственную правоту. Критикуя вас, он хочет заставить чувствовать себя ничтожным. Это ему необходимо для обретения власти и контроля. Никто не может угодить Критику, поэтому в его присутствии вам не по себе.

27. Высокомерный всезнайка.

Высокомерный всезнайка претенциозный, вздорный, самоуверенный. Однако он не знает самого главного - как вести себя с людьми, доказывает всем и каждому, как он умен и сколько знаний помещается в его голове. Снисходительный тон Всезнайки заставляет любого чувствовать неуверенно, глупее, в то время как сам он чувствует себя еще умнее. Другое занятие Всезнайки - заваливать данными и информацией. Спорить с ним невозможно, а вести содержательные беседы тем более. Поскольку он знает все, ему нет нужды знать больше, тем более, что в этом его просвещаете вы.

28. Ледышка.

Ледышка умеет выражать только одно чувство - равнодушие, для него характерны скрытность, сдержанность, постоянное молчание. Невозможно узнать, что он чувствует, и даже догадаться об этом по его голосу или жестам. Молчание он использует как способ манипулирования, чтобы запугать вас. Ледышке доставляет удовольствие наблюдать за вашей неловкостью во время глубокой тишины, которая так приятна ему.

29. Подозрительный скептик.

Подозрительный скептик запуганный, неустойчивый, злопамятный и бесчувственный. Он никогда не поверит ни единому вашему слову, если не предоставить немедленные доказательства вашей правоты. Но даже если он убедится в этом, то по-прежнему будет сомневаться. Находиться с ним чрезвычайно трудно из-за его подозрительности и убеждения, что все против него.

30. Подстрекатель.

Человек этого типа взбалмошный, пакостный, жестокий, любит вмешиваться в чужие дела и повсюду сеять рознь. Он просто подстрекает людей на неприятности, причем делает это умышленно и обдуманно. Подстрекателя не волнует ничто, кроме самого себя, и ничто, кроме собственных развлечений. Он испытывает приятное волнение, манипулируя другими людьми. Провоцируя людей на неблаговидные поступки, Подстрекатели становятся очень опасными.

Нужно знать, как необходимо вести себя с такими людьми во избежании конфликтных ситуаций. Кроме того, часто бывает, что личность воплощает в себе сразу несколько типов вредных людей.

2. СПОСОБЫ ПОВЕДЕНИЯ С ВРЕДНЫМИ ЛЮДЬМИ

Лилиан Гласс предлагает десять способов поведения с вредными людьми, благодаря применению которых многие обнаружили поразительное изменение к лучшему в самочувствии, отношениях с другими людьми, деловых качествах и взглядах на жизнь.

Способ снятия напряжения. Этот способ лежит в основе остальных, так как он обеспечивает физический контроль над эмоциями. Он поможет выйти из состояния гнева, потому что это эффективный метод уменьшения напряжения и восстановления гомеостатического баланса.

1. Сделайте вдох ртом в течение двух секунд.

2. Задержите дыхание на две секунды, пока думаете о вредном человеке.

3. Продолжайте думать о нем и буквально выдувайте его из себя изо всей силы, пока весь воздух не выйдет из легких.

4. Задержите дыхание на две секунды.

5. Повторите шаги с первого по четвертый, вспоминая ядовитые действия и слова и выдувая их из себя до тех пор, пока вы полностью не отбросите мыслей о вредном человеке.

6. Повторите процедуру еще раз. После третьего шага сделайте очень глубокий вдох ртом, а затем перейдите на обычное дыхание.

В результате у вас уменьшится внутреннее напряжение и утихнет злость. Способ снятия напряжения эффективен, когда кто-либо досаждает вам или утомительно ноет над ухом. Глубокое дыхание поможет избавиться от сильного раздражения.

Успокаивающий эффект этого метода поможет вам сдержаться в нужный момент и даст время подумать, как дальше реагировать. Способ снятия напряжение поможет научиться контролировать свою речь: не говорить слишком быстро, произносить слова без запинок и никогда не делать ничего лишнего.

Юмористический способ. С помощью этого способа можно не только снять напряжение, но и повеселиться. Обычно достойный ответ вредному человеку приходит только несколько часов спустя после мучительных переживаний. Вредный человек считает себя сообразительным и остроумным, но хлестким ответным комментарием можно шокировать его и порадовать себя, особенно если этот комментарий касается его самого. Когда вы даете достойный ответ, вы не только приобретаете уверенность в себе, но и возвышаетесь в глазах других. Если же вредный человек продолжает портить ваше самочувствие, можно прибегнуть к саркастическому юмору. Лилиан Гласс предлагает заучить наизусть несколько таких фраз.

1. Кто бы тебя ни съел, у него будет несварение желудка.

2. Ты выглядишь как человек, который все время старается сохранить лицо, когда же ты наконец остановишься?

3. Я не собираюсь состязаться с тобой в остроумии, я никогда не бью безоружного.

4. Почему бы тебе не пойти в зоопарк? Там бы ты не очень выделялся?

5. Пожалуй, нет смысла просить тебя вести по-человечески - у тебя совсем нет способности к подражанию.

6. Последний раз я видел тебя в ночных кошмарах.

7. Не знаю, что бы я без тебя делал, но очень хотел бы попробовать.

8. Чем больше я тебя вижу, тем ты мне меньше нравишься.

9. Не могу припомнить твоего имени, но твои гадкие манеры мне знакомы.

10. Я никогда не забываю лица, но для тебя я сделаю исключение.

11. Тебе следует отдать твои мозги под суд за то, что они тебе не помогают.

12. Говори, говори - так я буду точно знать, что ты лишен способности думать.

13. Минуту назад я не знал тебя, и это была самая прекрасная минута в моей жизни.

Способ “Я не буду об этом думать”. Иногда можно настолько сильно сердиться на кого-то, что злость и ярость переполняют вас. И каждый раз, когда вы вспоминаете об этом человеке или об его действиях, вас переполняют отрицательные эмоции. Тогда, применяя метод снятия напряжения, вам необходимо твердить себе: “Перестань думать об этом!” Каждый раз, когда в вашем сознании всплывает ситуация, связанная с вредным человеком, необходимо слышать свой голос, громкий или тихий: “Перестань думать об этом!” Этот метод поможет самостоятельно контролировать себя.

Способ можно добавлять позитивными утверждениями. Например, можно говорить: “Я не буду об этом думать! Нет никого на свете лучше меня! Я себя люблю. Я - нужный человек. Я человек достойный. ”

Способ зеркала. Способ зеркала позволяет сделать так, чтобы вредные люди посмотрели на себя со стороны. Иногда людям полезно показать, насколько они несносны, - и показать это надо незамедлительно, чтобы они смогли увидеть в вас отражение своего поведения. Вы не только даете понять, что сказанное вам неприятно; вы даете им почувствовать, как неприятно выслушивать всякие гадости.

Способ открытого протеста. Способ открытого протеста хорошо использовать, когда вам говорят что-то скверное и неприятное. Если этот человек настолько неприятен, что невозможно придумать смешной или остроумный ответ, тогда применяйте метод открытого протеста: говорите вредному человеку все, что вы думаете по поводу услышанного.

Способ открытого протеста поможет не стать жертвой. Другие люди, как правило, будут больше уважать вас, если вы открыто скажете все, что думаете, повысится собственное самоуважение. Используя этот метод, говорить надо громко и четко. Не скрывайте своих эмоций, чтобы выразить возмущение и уверенность. Способ открытого протеста даст понять другим, что вы всегда начеку, и им не удастся поступить с вами подло.

Способ спокойных вопросов. Способ спокойных вопросов позволяет показать вредным людям, насколько абсурдны, смехотворны или глупы их мысли или высказывания. Задавая в определенной последовательности вопросы, на которые можно ответить “да” или ”нет” вы должны подвести вредного человека к моменту, когда ответы будут противоречить его мнению, что как минимум, заставляет задуматься и исследовать свои чувства, лежащие в основе данного заявления.

При использовании этого метода следует говорить спокойно, держать себя в руках и не давать эмоциям взять верх.

Способ скандала. Иногда скандал - единственное средство против вредного человека. Вы можете быть настолько озлоблены, что действительно нужно покричать на обидчика, чтобы освободиться от гнева и ненависти навсегда. Хотя иногда резкие слова нужны, чтобы достойно ответить, но прибегать к этому способу нужно как можно реже, чтобы самому не превратиться во вредного человека.

Способ любви и добра. Очень часто причиной вредности многих людей является их обреченность любовью или тот факт, что с ними плохо обращались. Единственный способ общаться с этими людьми может быть путь понимания, любви и добра. Помните фразу: “Поражайте их добротой”. С помощью этого метода вы поможете вернуть вредному человеку самоуважение. Не теряйте самообладание, будьте спокойны, улыбайтесь и говорите мягким дружелюбным тоном.

Способ замещенной фантазии. Способ замещенной фантазии поможет снять напряжение посредством разрядки через воображение. Вы можете спокойно представлять, как мстите своему начальнику, или бьете коллегу. Так можно избавиться от гнева и скверных чувств, которые испытываете к вредному человеку. Но помните, что это фантазии, и они никогда не должны превратиться в жизнь.

Способ отступления. Способ отступления следует применять к особо вредным людям, с которыми не можете больше общаться. Если другие способы не помогают, то ничего не остается, как прекратить с ними все отношения. У вас не должно остаться никаких эмоций по отношению к нему. Вы просто отпускаете его, не желая ни добра, ни зла, и вам не важно, что с ним произойдет.

В зависимости от типов вредных людей эффективнее использовать тот или иной метод поведения с ними.

Поскольку Втаптывающие в грязь меньше остальных уверены в себе, лучше всего применять к ним метод спокойных вопросов и метод любви и добра.

При общении с Болтуном незаменим способ снятия напряжения, который поможет сохранить хладнокровие.

Саморазрушитель, исполненный ненавистью и презрением к себе, больше всех нуждается в применении метода любви и добра.

В общении с Избегающим неприятностей прежде всего поможет метод открытого протеста. Скажите ему, что вы думаете о привычке убегать от трудностей.

При взаимодействии с Дремлющий, но смертоносный вулкан лучше всего будет метод спокойных вопросов. Задавайте развернутые вопросы, требующие большого содержательного ответа. Следует хранить спокойствие и периодически добиваться обратной связи.

Сплетники чрезвычайно опасны, так как могут превратить вашу жизнь в кошмар. Остановить его поможет только метод открытого протеста. Покажите, что вам хорошо известно, кто он и что он пытается сделать. Можно прибегнуть к юмористическому способу.

Все, что нужно “Роковому борцу” - это нежность, любовь и забота.

Находясь рядом с “Унылой и обреченной жертвой”, лучше всего полагаться на способ снятия напряжения.

В первую очередь используйте метод открытого протеста, показав Улыбающемуся двуликому Янусу, что вам известны его жестокие намерения.

“Нерешительный слабак ” настолько неуверен в себе и раним, что обращаться с ним нужно чрезвычайно осторожно. Поэтому метод любви и добра наиболее предпочтителен тем, что даете ему почувствовать вашу готовность быть в трудный момент.

Один из способов общения с Потребителями - метод открытого протеста. В некоторых случаях сопротивление заставляет его испытать укор совести. Иногда выходом является только метод отступления.

Способ зеркала - лучший помощник в борьбе с Выскочкой-тираном, поможет и юмористический способ.

Способ открытого протеста дает Шутнику немедленно понять, что вы не считаете его остроумным и не намерены быть объектом шуток и насмешек.

В общении с Невежей применимо все многообразие методов, выбор зависит от того, насколько невежа глуп и упрям.

С Безумцем лучше всего работают способы снятия напряжения и спокойных вопросов. Чем спокойнее вы держитесь, тем меньше провоцируете Безумца и тем легче вам будет общаться.

С “Бессовестным лгунишкой” также лучше всего справиться поможет метод спокойных вопросов. Если, подозревая его во лжи, вы начинаете задавать ему вопросы, Лгунишка в конце концов будет загнан в угол.

Пакостнику стоит недвусмысленно дать понять, что его гадости портят жизнь. Способ скандала, а затем способ отступления лучше всего покажут ваше отношение к нему.

Метод спокойных вопросов поможет и в общении со Скрягой. Скорее всего, Скряга будет смущен, узнав, что вы считаете его скупым. Метод открытого протеста поможет осознать его поступки, он станет более гибким и перестанет трястись за деньги.

Когда Фанатик начинает манипулировать, необходимо поставить барьер с помощью метода открытого протеста. Но если он не помогает, можно применить технику скандала.

Нарцисс не в состоянии говорить о чем-либо, если это не имеет отношение к нему самому. Эффективнее всего метод любви и добра, поскольку себялюбивым и поглощенным собой Нарцисс бывает исключительно из-за страхов, неуверенности и закомплексованности.

Способ снятия напряжения поможет справиться с неприятными эмоциями, связанными с подлизой. Хорош и юмористический метод. Но если вы не можете больше слушать Подлизу, примените метод зеркала., подражая его сладкому голосу.

Столкнувшись с “Самодовольным деспотом” сразу покажите ему методом спокойных вопросов, насколько он неприятен и скучен для вас. Когда он нападает на вас, отразите его удар с помощью способов зеркала и скандала. Если же они оказались не эффективны, остановитесь на методе замещенной фантазии.

“Надменному снобу” задавайте побольше вопросов, чтобы они поняли всю нелепость своих претензий к другим. Способ открытого протеста оставит его в немом удивлении.

С Конкурентом помогут справиться методы спокойных вопросов, открытого протеста и зеркала в сочетании с юмористическим.

При первой же попытке Наставника руководить, нужно применить способ открытого протеста. Способ зеркала очень эффективен, заставляя его насторожиться, так как он мгновенно вскипает при малейшей попытке контролировать его самого.

Поскольку “Обвиняющие критики” не уверены в себе, примените способ любви и добра. Полезен и способ зеркала, который заставит Критиков задуматься об их поведении.

Чтобы избавиться от гнева на “Высокомерного всезнайку”, используйте способ любви и добра, снятия напряжения. Если Всезнайки не признают вашей точки зрения, так как знают все лучше всех, нужно применить способ открытого протеста.

В общении с Ледышкой лучше всего применять способ любви и добра. Он оттаивает, чувствует себя безопаснее и увереннее.

Способы открытого протеста и спокойных вопросов помогут “Подозрительному скептику” облегчить их страхи и повысить уверенность в них самих.

С Подстрекателями помогут эти же два способа взаимодействия. Эти способы быстро разоблачат их.

Методы, подобранные к каждому типу вредных людей оказываются наиболее эффективны, но можно использовать и свои, наиболее понравившиеся, главное, чтобы они помогли избавиться от гнева и раздражения.

3. ЕСЛИ РАЗГОРЕЛСЯ КОНФЛИКТ...

Часто руководителям бывает трудно предотвратить конфликт, возникший по инициативе “вредного” человека. Поэтому менеджеру необходимо иметь знания о том, как разрешить его.

В этом случае очень полезен модернизированный вариант модели устранения конфликта Р. Блейка и Дж. Моутона. Когда возникает проблема, какую тактику избрать, воздействуя на работника, имеющего ошибочное суждение по важному вопросу и нежелающего принять во внимание другие точки зрения в силу своего трудного характера, или как действовать, примиряя двух противоборствующих лиц, избираются самые различные варианты тактик. Основанием для выбора служат вполне конкретные доктрины. Так, руководитель задает себе два вопроса: “Как гибко я буду доказывать свою точку зрения?”, “С какой активностью я буду взаимодействовать с другими?” - окажется в фокусе деятельности, ограниченной векторами гибкость доказательства и активность взаимодействия с другими. Получается набор из девяти тактик (схема 1).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Высокая активность | 3.  Доминирование | 6.  Взаимные уступки | 9.  Сотрудни-чество |
| Активность  средней степени | 2.  Пренебрежение противоречиями | 5.  Компромисс | 8.  Воодуше-вление оппонента |
| Пассивность | 1.  Поддержание статуса КВО | 4. Аппеляция к установлен-ным “правилам  игры” | 7.  Уступка оппоненту |
|  | Жесткость | Гибкость  средней степени | Высокая степень  гибкости |

Схема 1.

1. Поддержание статуса КВО. Жесткость доказательства, пассивное взаимодействие. Избегание или откладывание действий, направленных на доказательство своей точки зрения. Тактика применяется для выигрыша времени, подготовки союзников, накапливания резервов. Такая тактика уместна также во имя достижения более важных или высоких целей. Применяется также, когда требуется время на личную подготовку или на случай выжидания более благоприятных обстоятельств.

2. Пренебрежение противоречиями. Жесткость доказательства, активность взаимодействия средней степени. Улаживание проблем, которые могут осложнить обстановку. Акцентирование внимания на свою точку зрения. Тактика применяется в том случае, когда нужно утвердить свою позицию, но когда нет полномочий по управлению другими лицами. Уместна также, когда нет времени для всесторонней дискуссии или когда оппонент не готов к осознанию всех событий.

3. Доминирование. Жесткость доказательства, высокая активность взаимодействия. Используются методы убеждения, внушения, поощрения, наказания. Тактика применяется в условиях, когда нет времени для дискуссии, когда руководитель уверен, что лица, вовлеченные в конфликтную ситуацию, ничего дельного предложить не смогут или когда свою точку зрения руководитель считает единственно правильной.

4. Апелляция к установленным “правилам игры”. Средняя степень гибкости доказательства, пассивное взаимодействие. Соглашение с оппонентом по поводу того, что нужно руководствоваться общепринятыми нормами или инструкциями. Тактика применяется, когда любые действия оцениваются выше, чем бездействие.

5. Компромисс. Соглашение по поводу сосуществования, не смотря на то, что точки зрения остаются различными. Тактика применяется в тех случаях, когда стороны убеждены, что сближения не произойдет. В результате стороны действуют под своими лозунгами, но оглядываются на договоренность.

6. Взаимные уступки. Уступка оппоненту по какой-то проблеме и получение уступки в ответ. Тактика действий заключается в неоднократном предложении разумной уступки. Тактика может применяться в тех случаях, когда оппоненты ощущают явную выгоду от взаимных уступок или отказ от них обойдется значительно дороже.

7. Уступка оппоненту. Один оппонент воздерживается от противоборства: он рассматривает этот конфликт незначительным. Тактика уместна также для решения каких-то стратегических проблем.

8. Воодушевление оппонента. Воодушевление, призыв, готовность оказать всемерную помощь. Тактика применяется когда оппонент способен, но не уверен в разрешении проблемы.

9. Сотрудничество. Заключается в совместном деловом обсуждении точек зрения. Отыскиваются решения, соответствующие потребностям и интересам обоих сторон. Тактика уместна в том случае, когда собеседники желают мирного исхода.

Описанные выше тактики могут применяться для разрешения межличностных, межгрупповых, межэтнических и социально-политических конфликтов.

4. ТЕСТ “КАКИМ ТЫ КАЖЕШЬСЯ ОКРУЖАЮЩИМ

И КАКОЙ ТЫ ЕСТЬ НА САМОМ ДЕЛЕ?”

Ответьте, пожалуйста, на каждый вопрос: “да” или “нет”. Не следует долго думать, пишите то, что первым приходит в голову.

А1. Есть ли у Вас чувство юмора?

А2. Доверчивы и откровенны ли Вы с друзьями?

А3. Легко ли Вам просидеть больше часа, не разговаривая?

А4. Охотно ли Вы одалживаете свои вещи?

А5. Много ли у Вас друзей?

Б1. Умеете ли Вы занять гостей?

Б2. Точность, пунктуальность Вам свойственны?

Б3. Делаете ли Вы денежные сбережения?

Б4. Любите ли Вы строгий стиль в одежде?

Б5. Считаете ли Вы, что правила внутреннего распорядка дня необходимы?

В1. Проявляете ли Вы публично свою антипатию к кому-либо?

В2. Заносчивы ли Вы?

В3. Силен ли в Вас дух противоречия?

В4. Стараетесь ли Вы стать центром внимания в компании?

В5. Подражают ли Вам?

Г1. Употребляете ли Вы грубые слова, разговаривая с людьми, которых это шокирует?

Г2. Любите ли Вы похвастать накануне экзамена, что отлично все знаете?

Г3. Имеете ли Вы обыкновение делать замечания, читать нотации и т. п.?

Г4. Бывает ли желание во что бы то ни стало поразить друзей оригинальностью?

Г5. Доставляет ли удовольствие высмеивать мнение других?

Д1. Предпочитаете ли Вы профессии жокея, актера, телевизионного диктора профессиям инженера, лаборанта, библиографа?

Д2. Чувствуете ли себя в обществе малознакомых людей непринужденно?

Д3. Предпочитаете ли вечером заняться спортом вместо того, чтобы посидеть спокойно дома и почитать книгу?

Д4. Способны ли Вы хранить секреты?

Д5. Любите ли праздничную атмосферу?

Е1. Строго ли соблюдаете в письмах правила пунктуации?

Е2. Готовитесь ли заранее к воскресным развлечениям?

Е3. Можете ли точно отчитаться в своих покупках и расходах?

Е4. Любите ли наводить порядок?

Е5. Свойственна ли Вам мнительность?

В тех частях теста, где большинство ответов “да” поставьте, пожалуйста, их индекс: А, Б, В, Г, Д, Е. Там, где большинство ответов отрицательны, ставьте ноль (0).

Ответы “Каким ты кажешься окружающим?”

А00 Тебя часто считают надежным человеком. Ты весел и разговорчив, делаешь подчас меньше, чем обещаешь. Друзьям нетрудно увлечь тебя за собой, и поэтому они иногда думают, что ты легко поддаешься влиянию других. Однако, в серьезных вещах умеешь настоять на своем.

А0В Ты производишь впечатление человека, не слишком застенчивого, иногда даже невежливого. Стремясь к оригинальности, противоречишь другим, а подчас и себе, и, опровергая сегодня то, что утверждал вчера. Ты кажешься человеком беспечным, необязательным. Но стоит захотеть - станешь проворным и энергичным. Тебе не хватает того, что называется уравновешенностью.

АБ0 Ты очень нравишься окружающим. Ты общителен, серьезен, уважаешь мнение других, никогда не оставляешь друзей в трудную минуту. Но (к сведению окружающих) дружбу твою заслужить нелегко.

АБВ Ты любишь командовать окружающими, но неудобство от этого испытывают только самые близкие люди. Со всеми остальными ты сдерживаешься. Высказывая свое мнение, не думаешь о том, как отзовутся на людях твои слова. Окружающие подчас избегают тебя, боясь, что ты обидешь их.

000 Ты сдержан, замкнут. Никто не знает, о чем ты думаешь. Понять тебя трудно.

00В Не исключено, что о тебе говорят: “Какой несносный характер?” Ты раздражаешь собеседников, не даешь им возможности высказаться, навязываешь свое мнение и никогда не делаешь уступок. Похоже? Не совсем? Тогда хорошо.

0Б0 Такие люди , как ты, в школьные годы бывают примерными учениками, вежливыми, аккуратными, дисциплинированными, всегда с хорошими отметками. Учителя уважают их и доверяют им. Что же касается друзей, то одни считают их “задаваками”, другие предпочитают дружить.

0БВ Возможно, кто-то считает тебя человеком, которому постоянно кажется, что его обижают. Ты ссоришься из-за пустяков. Иногда бываешь в хорошем настроении, но это случается нечасто. В общем, ты производишь впечатление обидчивого и мнительного человека.

Ответы “Каков ты на самом деле?”

000 Тебя привлекает все новое, у тебя пылкое воображение, однообразие тебе в тягость. Но мало кто подлинно знает твой характер. Тебя считают человеком спокойным, тихим, довольным своей судьбой, тогда как в действительности ты стремишься к жизни, наполненной яркими событиями.

00Е Скорее всего, ты застенчивый человек. Это видно, когда приходится иметь дело с незнакомыми людьми. Самим собой ты бываешь только в кругу семьи или ближайших друзей. Ты добросовестен, трудолюбив, у тебя есть много хороших замыслов, идей, проектов, но из-за своей скромности ты нередко остаешься в тени.

0Д0 Ты очень общителен, любишь встречаться с людьми, собирать их вокруг себя. Как только ты остаешься один, все пропало! Тебе трудно даже запереться в комнате, чтобы написать какую-нибудь важную бумагу. Очень силен дух противоречия: постоянно хочется сделать что-нибудь не так, как другие. Иногда поддаешься такому порыву, но большей частью сдерживаешься.

0ДЕ Ты сдержан, но не робок, весел, но в меру, общите-лен, вежлив со всеми. Привык, что тебя часто хвалят. Хотел бы, чтобы тебя любили безо всяких усилий с твоей стороны. Без общества друзей тебе не по себе. Для тебя принято делать добро людям. Но тебя можно упрекнуть в некоторой склонности к витанию в облаках.

Г00 Ты склонен высказывать и яростно защищать весьма порадоксальные мнения. Поэтому у тебя немало противников, даже друзья не всегда понимают. Но тебя это, к сожалению, мало волнует.

Г0Е Тебе придется выслушать не очень приятные слова. Как это тебе удалось подобрать такое сочетание букв? Характер довольно трудный. Крайне неуступчивый. Недостаточно развито чувство юмора, не переносишь шуток. Часто критикуешь чужие действия и заставляешь других поступать на свой лад, а если тебе не подчиняются, начинаешь злиться. Поэтому у тебя мало друзей.

ГД0 Ты - большой оригинал и любишь удивлять людей. Если кто-нибудь даст совет, делаешь все наоборот только ради того, чтобы посмотреть, что из этого получится. Тебя это забавляет, а друзей раздражает. Только самые близкие друзья знают, что ты не так самоуверен, как кажешься.

ГДЕ Ты энергичен. Всюду чувствуешь себя на своем месте. Всегда владеешь собой. Общителен. Но похоже, что любишь общество друзей только при условии, что играешь в нем главную роль. Любишь быть атрибутом в спорах и организовывать игры. Окружающие признают твой авторитет, так как в твоих суждениях есть большая доля здравого смысла. Но тем не менее твое стремление вечно получать - утомляет окружающих.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Вредные люди окружают нас повсюду. Это могут быть мамы и папы, братья и сестры, вредный муж или жена, друзья, возлюбленные, соседи. В большую депрессию можно погрузиться, пообщавшись с коллегами, начальниками, подчиненными и многими другими.

Чтобы избежать эмоционального стресса, необходимо запомнить и применять десять эффективных методов поведения с вредными людьми: способ снятия напряжения, юмористический способ, “Я не буду об этом думать”, способ зеркала, открытого протеста, спокойных вопросов, способ скандала, любви и добра, а также способ замещенной фантазии и в крайнем случае - отступления.

Применение этих методов управления вредными людьми особенно результативно бывает по отношению к определенным их типам. Используя эти методы, можно почувствовать поразительные изменения к лучшему в самочувствии, общениях с другими людьми, деловых качествах и взглядах на жизнь.

ЛИТЕРАТУРА

1. Власова Н.И. ... И проснешься боссом.
2. Гласс Л. Вредные люди. Пособие, как с ними бороться. - Спб: Питер Пресс, 1997.
3. Кричевский Р.Л. Если вы-руководитель... М.: Дело, 1993.
4. Ксенчук В.Е. , Киянова М.К. Технология успеха. М.: Дело, 1993.
5. Ладанов И.Д, Практический менеджмент. Часть III. Управление персоналом. М.: “Ника”, 1992.