|  |
| --- |
|  |
| Кто ты в конфликте. Черепаха или акула? |
| Хорошо было бы каждый день приходить на работу как на праздник! Но реалии таковы, что конфликты с коллегами практически неизбежны. Предлагаем вам выяснить, какую роль вы и ваши сотрудники обычно играете в конфликте, и решить — что с этим делать.  Реакция на конфликт у каждого человека своя собственная, однако есть и некоторые закономерности. Дэвид Джонсон, автор книги *Human Relations and Your Career*, разделяет всех людей на пять типов в зависимости от их умения реагировать на проблемные ситуации. Каждому из нас близок один (максимум — два) типа, и чаще всего мы неосознанно действуем по заложенному в нем шаблону. Однако правильно ли это? Ведь гораздо более эффективно было бы выбирать тот или иной стиль поведения в зависимости от ситуации. А выбирать есть из чего!  **Черепаха.** Если Черепаха сталкивается с конфликтом, она просто игнорирует его. Внешне это проявляется так: если у нее есть возможность уйти из помещения, она уходит, если нет — отказывается разговаривать на конфликтную тему. Чаще всего это приводит к тому, что Черепаха не получает желаемого, а проблема остается нерешенной. Однако в некоторых случаях стиль Черепахи может оказаться полезным. Например, когда обсуждаемый вопрос не является важным. В такой ситуации лучше промолчать и сохранить хорошие отношения с коллегой, чем ввязываться в спор. Впрочем, даже если вопрос является серьезным, но ситуация такова, что дружба (или хотя бы нейтралитет) с сотрудником важнее, — стиль Черепахи будет кстати. Итак, даже если поведение Черепахи вам не по душе, прежде чем начинать спорить, подумайте: а стоит ли игра свеч? Возможно, в данной ситуации лучше молчать и слушать, собирая ценную информацию и предоставляя возможность высказаться другим?  **Плюшевый Мишка.** Ему важнее всего нравиться окружающим, поэтому если дело доходит до конфликта, Плюшевый Мишка просто уступает оппоненту. Из-за этого чаще всего Мишка проигрывает, а его коллега чувствует себя на коне. Этот стиль поведения лучше не использовать без крайней надобности, иначе сотрудники будут считать, что вы вообще не имеете собственного мнения. Но если вы очень дорожите отношениями с коллегой или времени для споров совершенно нет — вы можете прибегнуть к поведению Мишки.  **Акула.** Она разрешает конфликт, атакуя. При этом Акула преследует одну цель — любыми способами добиться желаемого результата. Поэтому поведение Акулы зачастую агрессивно, она может прибегать к словесным атакам или манипулированию оппонентом. Если вам близок стиль Акулы — будьте осторожны, чтобы ненароком не задеть чувств окружающих. Применяйте агрессивное поведение только в тех случаях, когда ситуация требует немедленного принятия решения, если коллега, с которым вы общаетесь, также предпочитает стиль Акулы, или когда у вас просто нет другого выбора, а убедить оппонента в своей правоте необходимо.  **Лиса.** Она всегда пытается найти компромисс, даже если при этом ее цели не будут достигнуты. Цель Лисы — сделать так, чтобы после разговора каждая из сторон почувствовала себя удовлетворенной. С одной стороны, это хорошо, потому что позволяет сохранить нормальные отношения с окружающими, но с другой стороны — каждому из участников конфликта приходится жертвовать частью своих интересов. Стратегия Лисы может пригодиться в том случае, если вам с коллегой нужно выработать какое-то общее решение проблемы, а переубедить друг друга вы не можете (по крайней мере, не поссорившись). Например — если вы оба хотите взять отгул в один и тот же день, решением может быть: для вас — отдохнуть первую половину дня, а для оппонента — вторую.  **Сова.** Самый мудрый подход к конфликтам — у Совы. Она предпочитает рассматривать конфликт как путь к решению проблемы и считает, что спорщики должны совместно и открыто обсудить проблему и обязательно выработать общее мнение. При этом необходимое условие — уважительное отношение к позициям друг друга. Звучит идеалистично, ведь в реальной жизни не всегда удается сохранить благожелательное отношение к коллеге и уважение к его мнению, ссорясь с ним. Однако в ситуациях, когда вам не жалко потратить много времени и усилий для разрешения ситуации, стиль Совы подойдет как нельзя лучше. Например — если конфликтуете вы с давним другом.  Какой бы стиль поведения вы не выбрали — помните: в пылу конфликта не стоит переходить на личности и совершать необдуманные действия. Прежде чем сказать или сделать что-либо, взвесьте все положительные и отрицательные последствия. И только потом — действуйте.  **Тест: Кто вы в конфликте?**  Оцените, насколько приведенные ниже выражения соответствуют вашему характеру, по шкале от 1 (совершенно не соответствует) до 5 (полностью соответствует).   1. Я часто обсуждаю свои дела с друзьями и коллегами, чтобы они увидели все достоинства моего мнения. 2. Я всегда стараюсь найти компромисс через обсуждение. 3. Я стараюсь поступать так, как от меня ожидают другие. 4. Я анализирую всю имеющуюся информацию совместно с коллегами, чтобы найти решение, которое устроит всех. 5. Когда дело доходит до отстаивания моего мнения, я веду себя твердо и решительно. 6. Я не люблю выделяться, поэтому стараюсь держать свои претензии к другим при себе. 7. Я всегда отстаиваю свой вариант решения проблемы. 8. Я могу пойти на компромисс только для того, чтобы найти решение проблемы. 9. Я обмениваюсь важной информацией с коллегами, чтобы мы совместно могли найти решение. 10. Я предпочитаю не обсуждать свои отличия от окружающих. 11. Я стараюсь изменяться в соответствии и пожеланиями моих коллег и близких. 12. Я всегда прикладываю усилия к тому, чтобы вынести дела коллег на обсуждение и совместно найти решение. 13. Если обсуждение заходит в тупик, я предлагаю всем «средний» вариант и начинаю его отстаивать. 14. Я всегда прислушиваюсь к советам коллег или друзей. 15. Я не хочу конфликтов, поэтому если я не согласна с мнением другого человека, я просто промолчу.   Подсчитайте результат для каждого типа:   * Черепаха: сумма ответов на вопросы 6, 10, 15 * Плюшевый Мишка: 3, 11, 14 * Акула: 1, 5, 7 * Лиса: 2, 8, 13 * Сова: 4, 9,12   Тип, который набрал большее количество баллов — ваш основной. Если вы набрали одинаковое количество баллов для двух типов — вам одинаково близки они о |