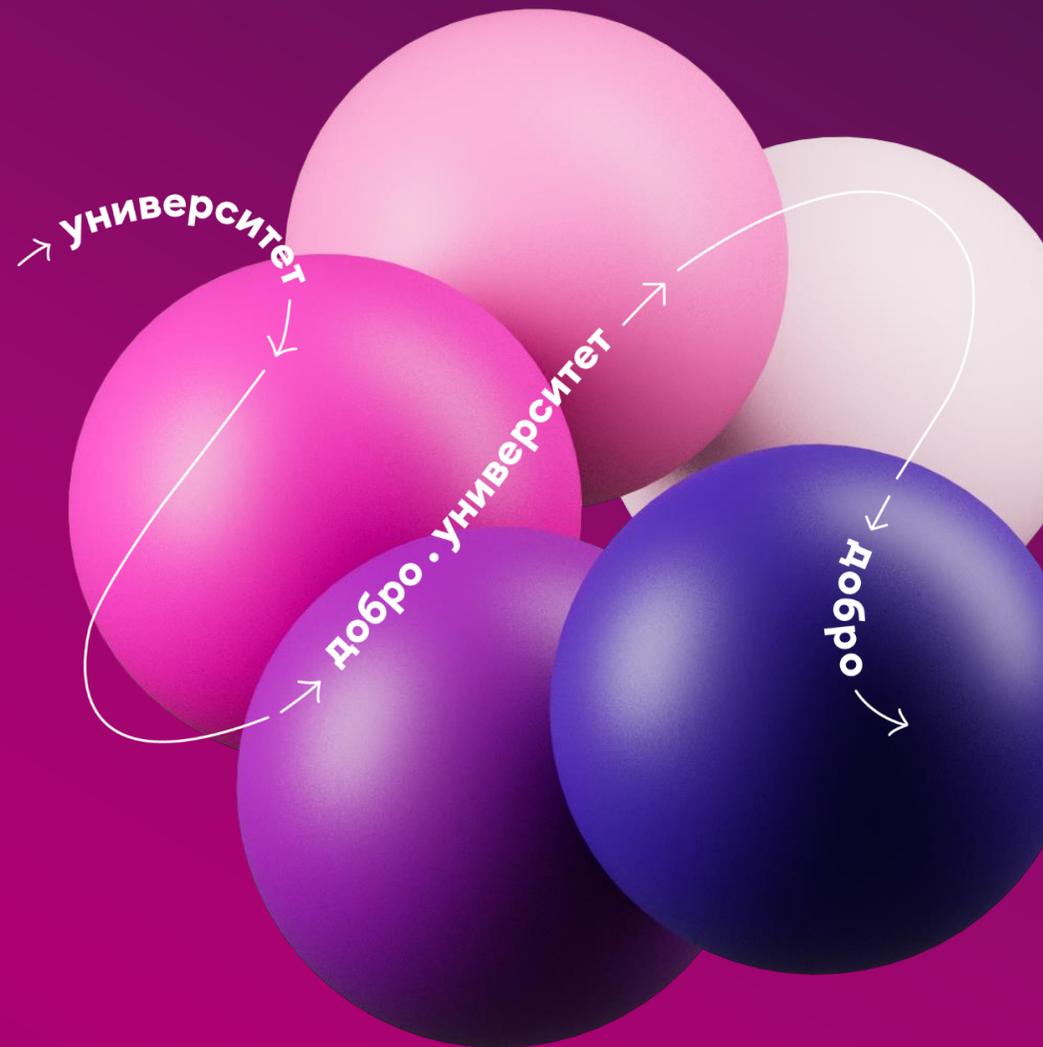


УРОК 4

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ И ТЕХНИКИ, СНИЖАЮЩИЕ НАПРЯЖЕНИЕ



КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ

Человек с которым выстраивание успешного и приятного взаимодействия может потребовать больших усилий от волонтера, чем обычно.

Например, это может быть гость мероприятия, который сам не знает, что хочет, или его манера поведения не всегда в рамках принятой в обществе нормы.

ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

Грубиян

Человек, ведущий себя агрессивно и грубо.

Если человек ведет себя агрессивно и грубо, не отвечайте тем же. Но и не теряйтесь, не уступайте, а держитесь спокойно и уверенно. Чем больше напора и хамства со стороны человека – больше спокойствия и корректности с вашей стороны. Дайте ему выпустить все его эмоции и успокоиться. На грубость отвечайте своей готовностью на деле решить возникшую проблему.

Нерешительный

При нерешительности лучше всего всячески подбадривать и поддерживать его стремление прийти к определенному мнению. Вселяйте в него уверенность своей убежденностью. Наберитесь терпения и уточняйте его сомнения, расскажите дополнительные сведения и подробности, которые его успокоят, помогут ему прийти к какому-либо решению.

Панибратский

С человеком, который ведет себя слишком дружески, панибратски, ведите себя свободно и дружелюбно в общении – и в то же время подчеркнута серьезно, если это мешает вам выполнять свою работу.

УСТАНОВЛЕНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ КОНТАКТА

- Присоединитесь к манере поведения человека.
- Выводите диалог в нужное русло.
- Не копируйте поведение человека буквально.
- Покажите, что вы общаетесь на равных.
- Ведите гостя к состоянию спокойствия и доброжелательности.