

Pracovní prostředí – podřízení, nadřízení, kolegové

JEDNÁNÍ S PROBLEMATICKÝMI OSOBAMI

KONFLIKTNÍ SITUACE

Klade zvýšené nároky na řešení, na komunikační schopnosti.

Objevuje se přímý nebo skrytý nesouhlas s myšlenkami nebo zájmy, bitva, zápas, nepřátelství, opozice...

Jak lidé reagují na konfliktní situace?

1. Vyhýbání se – odkládání, zavírání očí, předstírání, že neexistuje...
2. Tolerance – neangažovanost, protivník si prosadí své.
3. Kompromis – hledání řešení, v rámci kterého všechny strany něčeho dosáhnou a dojdou k nějakému závěru.
4. Boj pokračuje – některé ze stran (nebo všechny) nejsou ochotny složit zbraně, pokračují v konfliktu.
5. Spolupráce – strany se shodnou na oboustranně přijatelném řešení, každý vysloví své potřeby, ty nemusí být nutně naplněny, ale ostatní je vyslechnou.

TYPOLOGIE PROBLEMATICKÝCH LIDÍ

Nepřátelský, agresivní, útočný, hrubý – tank, ostřelovač, rozbuška

Bručoun, škarohlíd, protiva

Pasivní, flegmatictí jedinci

Se vším svolní jedinci

Negativisté

Chytrolíni

Nerozhodní váhavci

TANK TYPU SHERMAN

Lidé vyrážející do útoku

Jsou vulgární, úseční, uštěpační...

Zastrašují a urážejí druhé

Bombardují druhé bezcitnou kritikou a argumenty

Používají argumentaci ad hominum

Potřebují sobě i ostatním dokázat, že jejich pohled na svět je ten správný, že oni mají pravdu...

Dosahují obvykle krátkodobých cílů, tento přístup selhává v dlouhodobějších projektech.

Ztráta přátel, dlouhodobé narušení mezilidských vztahů.

Oceňují bojovnost, sebedůvěru, diskriminují ostatní jedince.

OSTŘELOVAČI

Preferují méně otevřený přístup, neupřímný, předstírající.

Maska přátelství, utočí ranami pod pás.

Používají narážky, posměšky, provokativní poznámky...

Verbální útok spojují s neverbálními signály laškování a přátelství.

Vytvářejí situace, kdy jakákoliv obrana působí jako akt agrese a útoku.

Chtějí vypadat a působit dobře, dosahují tím shazováním druhých (ti budou působit špatně).

ROZBUŠKY

Nekontrolovatelné záchvaty vzteku, mohou vybuchovat i v průběhu konverzace či diskuse, která zpočátku vypadala příjemně a přátelsky. V okamžiku, kdy se cítí ohroženě, ať již fyzicky nebo psychicky (jde o subjektivní pocit, často sklon k paranoie).

Odpověď na nějaké obvinění, výtku, podezření...

BRUČOUNI, ŠKAROHLÍDOVÉ, PROTIVOVÉ

Stěžují si úplně na všechno, ale nikdy neudělají nic, čím by to změnili. Potřebují něco, na co by si mohli stěžovat, stížnosti nejsou obvykle opodstatněné.

Sami sebe vidí jako dokonalé, ale bezmocné proti vnějším podmínkám, pocit bezmoci jim brání něco aktivně konat, řešit.

Stížností se zbavují své zodpovědnosti a zdůrazňují svou dokonalost a preciznost.

PASIVNÍ A FLEGMATIČTÍ JEDINCI

Na nepříjemnou situaci reagují stažením se do sebe, věci nechají plynout kolem sebe, na přímou výzvu často odseknou.

Mlčení jako nedůvěra k ostatním lidem.

Mlčení jako odmítavý postoj.

Mlčení jako způsob jak se vyhnout projevení vlastního názoru, neodhalit myšlenky nebo své obavy, nejistoty.

Mlčení jako nepřijetí vlastní odpovědnosti, neudělání chyby.

SE VŠÍM SVOLNÍ LIDÉ

Zoufalá potřeba být všemi milováni, se všemi se chtějí přátelit, všem se zavděčit, rádi jsou v centru pozornosti.

Získávají kladnou odezvu druhých tím, že jim říkají, co chtějí slyšet.

Navenek se vším souhlasí, aniž by to mysleli vážně, vyvodili z toho nějaké změny chování.

Slíbí všechno udělat, zařídit, vykonat, i když danou věc vykonávat nemohou nebo nebudou.

NEGATIVISTA

Na všem vidí jen chyby a problémy.

Demotivuje tím velmi ostatní pracovníky a rozežírá skupinu.

Téměř s ničím nesouhlasí, kritizuje pokrok ostatních (nebo skupiny).

Kritika není téměř nikdy konstruktivní (byť by i měl pravdu).

Skeptický pohled na budoucnost.

Vnitřní nejistota, mají pocit, že nemají kontrolu nad vlastním životem.

Roztrpčenost životem a tím, jak s nimi nakládá.

Nejsou schopni zpracovat jednoduchá lidská zklamání.

CHYTROLÍNI

Touží po tom, aby je ostatní respektovali a považovali za důležité. Rádi dominují konverzacím, když nemají dost informací a dané problematice nerozumí, tak ji chtějí ostatním vysvětlit, což vede až k vymyšlení si faktů.

S ostatními někdy komunikují jako by byli malé děti, jsou vemlouvaví a výřeční. Vystupují velmi přesvědčivě.

Mohou trpět pocitem nedostatku vlastní důležitosti či cítí, že nejsou schopni pracovat na té úrovni jako ostatní členové týmu (doktor Cvach).

NEROZHODNÍ VÁHAVCI

Skrytí perfekcionalisté lpící na každém detailu.

Nedokážou seřadit věci podle důležitosti.

Verbální problém s vyjádřením myšlenek.

Uvědomují si rozdílné pohledy, nejsou jednoznační, odmítají černobílé vidění.

Často otálejí, váhají, odkládají zásadní rozhodnutí.

DIAGNOSTIKA

Sledovat a všímat si chování, mělo by se projevit alespoň ve třech různých situacích.

Nepotýká se daný člověk s velkým množstvím stresu, nenakumulovalo se na něj mnoho problémů? To by mohlo způsobit změnu chování.

Nejste vy sami v náročném období, ve stresu, koukáte se nezaujatě?

Měli jste prostor pro rozhovor ve dvou jako dospělí lidé?

DALŠÍ INFORMACE

Roy Lilley (2005). Jak jednat s problematickými lidmi. Brno: Computer Press.

Jaro Křivohlavý (2005). Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál.