**Как вести себя с трудными людьми**

Трудные люди – это люди, с которыми трудно, с которыми конфликты легко возникают и трудно разрешаются. Общаясь с ними, нам приходится прибегать к каким-то особенным ухищрениям, чтобы хоть как-то поладить.

Можно выделить несколько типов трудных людей:

* ***Трудные для меня лично.***  К ним можно отнести тех людей, которые или чем-то не похожи на нас и непонятны нам, или ассоциирующиеся с чем-то проблемным в нашем прошлом, или попавшие в тот момент, когда мы сами являемся трудными.

Конфликты с представителями этой группы небезнадёжны. Стоит нам поближе познакомиться с их особенностями реагирования и приспособиться к ним, как наше взаимодействие улучшится, а возможно, мы даже начнём находить удовольствие и дополнительный ресурс в нашем несходстве.

* ***Временно трудные*** – больные в данный момент; расстроенные, разозлённые кем-то перед встречей с нами; влюблённые, оторванные от реальности; перегруженные работой или заботами в данный момент; напуганные и т.п.

При общении с такими людьми мы осознаём причины осложнений, мы можем либо подождать, либо предпринять какие-то меры для улучшения положения.

* ***Те, которые сделаны трудными мной***, поскольку я не сумел наладить или сохранить контакт между ними; мной не проявлено достаточно для этого человека уважения; я опираюсь на искажённую информацию, полученную мною в ходе неполноценного слушания и т.п.

Положение дел с этой группой полностью в наших руках. Главное – осознать, что их состояние – наших рук, глаз и слов дело. Эта часть проблемы – самая сложная и двигаться в противоположном направлении.

* ***Те, кого сделали трудными для меня другие или ситуация*** – имеющие негативный опыт общения с людьми моей деятельности; имеющими негативный опыт общения с людьми, чем-то похожими на меня; неправильно информированные кем-то по поводу меня или ситуации; неправильно понявшие имеющуюся у них от других информацию обо мне и т.п.

Это те самые люди, которые вносят остроту, драматизм и яркое своеобразие в нашу жизнь. Очень интересно слушать про их приключения и столкновения с другими, а вот столкновение с ними непосредственно может быть для нас как слегка затруднительным, так и непреодолимым препятствием, источником долгих переживаний и душевных травм.

Поэтому столкнувшись с подобным партнёром, полезно воспользоваться простым алгоритмом ОООД:

* **О**становиться, не сваливаться в автоматическое реагирование от лица ребёнка или родителя.
* **О**брадоваться, что вам можно поучиться тому, что у вас ещё не очень получается, и тому, что вам будет потом что рассказать своим знакомым.
* **О**смотреться, выслушать «трудного» партнёра, распознать его тип, оценить обстановку и рассчитать свои силы.
* **Д**ействовать в соответствии с результатами вашего анализа.

Помните, что и вы, наверное, для кого-то – «трудный тип», хотя бы временно.

* ***Трудные для всех*** – агрессивные, бестолковые, молчуны, болтливые, сверхобидчивые, всезнайки, психически неуравновешенные или больные и т.п. Вот некоторые из них.
* Грубиян-«танк» идёт напролом, не обращая внимания на попадающееся на пути. Он часто даже не видит вас и не слышит, что вы говорите.

Что можно сделать:

− уклониться от встречи с ним;

− заранее подготовиться к этой встрече, прежде всего, эмоционально;

− заранее установить пределы уступок, дальше которых вы не пойдёте, стоять на своём;

− сохранять эмоциональную сдержанность, используя различные виды психологической защиты;

− выслушать его, дать ему спустить пар;

− постараться привлечь его внимание (например, повторяя его имя);

− как только внимание у вас – поторопиться высказать то, что необходимо;

− говорить коротко и ясно;

− признать справедливость обоснованных претензий;

− стремиться к быстрому завершению разговора;

− не давать воли эмоциям и после его завершения.

* Грубиян-«крикун» становится таковым, когда откровенно разозлён, испуган или расстроен.

Что полезно сделать:

− сохранить вежливость;

− не перейти на его стиль разговора;

− проявить внимание и сочувствие, хотя это и непросто, так как это единственный способ его утихамирить.

* «Привычный крикун» − просто не умеет решать проблемы иначе и переходит на крик при первой же возможности. На самом деле, он совершенно безопасен.

Что можно сделать:

− не обращать внимание на его манеры;

− спокойно достигать своей цели.

* «Граната» − тип довольно мирного человека, который может взорваться совершенно неожиданно, как правило в результате собственной беспомощности, утраты контроля над ситуацией.

Что можно сделать:

− «разрядить гранату», выслушав, успокоить;

− дать ему возможность контроля.

* «Всезнайка» − менее агрессивный, но не менее нервирующий тип, который постоянно перебивает, принижает значимость сказанного вами и всячески выпячивает своё превосходство в компетентности и свою занятость.

Что можно сделать:

− считаться с его мнением (нередко он и вправду бывает компетентен);

− не спорить с ним;

− не настаивать на продолжении встречи, если он утверждает, что ему некогда. Сказать что-то вроде «Раз уж у нас нет времени…». Тем самым вы его обезоружите, и он, скорее всего, захочет продолжить разговор;

− спрашивать и учитывать мнение «всезнайки», сделать его «наставником», извлечь пользу из его идей.

* «Пессимист» − отвергает все способы как неработающие.

Что можно сделать:

− внимательно отнестись к его критическим замечаниям, т.к. нередко в них есть рациональное зерно;

− дать ему время подумать;

− согласиться и даже утрировать те трудности, которые он видит;

− опередить пессимиста в негативных высказываниях;

− найти полезное в его позиции; тогда он, возможно, станет вашим союзником.

* «Пассивно-агрессивный» − не возражает и не сопротивляется открыто, но старается достичь своих целей за счёт других. Он может выполнить обещанное только наполовину, не так, не вовремя или небрежно («Я не знал», «Я забыл», «Я делал…»). Внешне демонстрирует готовность к сотрудничеству, но может вас подвести.

Что можно сделать:

− не связываться с подобными людьми, если удастся;

− не рассчитывать на них при выполнении каких-то важных задач;

− не принимать близко к сердцу их «проделки»;

− не проявлять внешне ваш гнев и разочарование;

− добиться, чтобы он точно сам записал, что от него ожидается;

− сохранить копию его обязательств, чтобы потом предъявить ему;

− чётко обрисовать ему последствия невыполнения обязательств лично для него;

− контролировать ход выполнения обещанного.

Список видов трудных партнёров очень долог. Однако, если вы будете внимательны к своим оппонентам, и постараетесь использовать уже описанные приёмы, вы обнаружите, что трудный нрав многих ваших партнёров постепенно смягчается.

*По материалам Е.Н.Ивановой «Иду на конфликт».*