

Типы коммуникаторов, манипуляция и выгорание



ЕЛЕНА ОБИДИНА,

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ РОССИЙСКОЙ
АКАДЕМИИ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ,
МАГИСТР КУЛЬТУРОЛОГИИ,
PR-КОНСУЛЬТАНТ, ЧЛЕН РАСО,
ЗАСЛУЖЕННЫЙ ЖУРНАЛИСТ УР

Основное противоречие:



- Люди склонны контролировать, анализировать и корректировать свои профессиональные действия и карьеру. Но общение воспринимается ими просто как функциональная составляющая того и другого.
- Бытовое общение возможно и при отсутствии коммуникативных навыков. Но эффективность профессионального, делового и управленческого общения напрямую зависит от коммуникативной компетентности всех участников процесса.

Ключевое понятие:



Коммуникативная компетентность – это синтез знаний, умений и навыков отдельной личности в сфере общения, направленный на создание целенаправленного, синхронизированного и эффективного взаимодействия с окружающими людьми в деловой, личной и социальной сферах.

«Зона комфорта» в коммуникации:



- один возраст, но разный пол;
- одна социальная группа;
- одна отрасль, профессия, субкультура;
- равный статус в обществе и группе;
- равные финансовые возможности;
- общие ценности;
- общие темы для разговора;
- одна национальность и религия;
- одна территория проживания.

Что обеспечивает «зону комфорта»?

- Специфика «общей» с собеседником территории проживания;
- Специфика «общей» зоны деловых интересов;
- Наличие специального образования;
- Наличие большого стажа работы в данной сфере и конкретной должности (обе стороны);
- Формирование устойчивых личных контактов в рамках делового общения (быстрое понимание, неформальное обращение, личные привязанности, положительные эмоции).

Что за пределами «зоны комфорта»?



- Ситуация «нового человека» в сложившейся команде, коллективе;
- Диссонанс опыта и базового образования (обе стороны);
- Жесткие временные рамки для выполнения поставленных задач;
- Невозможность решения проблем по объективным причинам;
- Личный конфликт в отношениях (барьеры, отказы, срывы, отрицательные эмоции).

Как выйти за пределы «зоны комфорта»?



Типы коммуникаторов:



- Гангстер (стиль соперничества),
- Камикадзе (стиль уклонения),
- Клейстер (стиль компромисса),
- Душа-человек (стиль забалтывания),
- Virtuoz (стиль сотрудничества).

Гангстер:



- хамство как норма общения,
- доминирование в коммуникациях,
- неприятие критики в любой форме,
- отказ от полноценной дискуссии,
- боязнь нововведений и новой информации,
- игнорирование мнений других людей,
- эмоциональный диктат,
- провоцирование собеседника на коммуникативные ошибки.

Ресурсы личности:



- Быстро заражает окружение и способен реанимировать любую аудиторию в ситуации коммуникативной атрофии.

Тактика контрдействий:



- изолировать от коллектива,
- создать условия для локальной работы,
- контролировать доступ к новой информации,
- соединить с аналогичным сотрудником,
- публично и честно идентифицировать все его действия,
- использовать в качестве аниматора деловых коммуникаций.

Камикадзе:



- пассивно-страдательная позиция жертвы,
- сомнения в своей компетентности,
- отказ от помощи других,
- игнорирование новой информации,
- нерешительность в деловых контактах,
- паника в новой среде,
- медлительность в принятии решений,
- болезненное восприятие критики.

Ресурсы личности:



- корректность речи,
- эмоциональный контроль контактов,
- умение держать паузу,
- желание быстро свернуть конфликт,
- выдержка и самоконтроль,
- умение рефлексировать.

Тактика контрдействий:



- слушать внимательно,
- задавать важные вопросы,
- обязательно фиксировать положительные моменты в разговоре с ним,
- по возможности сократить публичный элемент в его работе,
- создать условия для своих постоянных ровных личных контактов с ним.

Клейстер:



- предпочтение мягких формулировок,
- постоянный торг в коммуникациях,
- готовность идти на уступки только одновременно с другой стороной,
- отсутствие четкой позиции по любому вопросу,
- игнорирование новой информации,
- желание погасить спор и свернуть дискуссию,
- публичная демонстрация своей позиции над конфликтом.

Ресурсы личности:



- хорошая ориентация в ситуации,
- постоянный анализ коммуникаций,
- игровой стиль общения,
- предельная осторожность в оценках,
- постоянное желание убедить окружающих людей не выражать свои мнения резко и безапелляционно.

Тактика контрдействий:



- фиксировать его положительную роль в спорах и рабочих дискуссиях,
- обращаться к нему как к независимому эксперту,
- поручать ему сообщать коллективу неприятную информацию,
- использовать его на первых этапах трудных деловых переговоров,
- советоваться с ним по мелким вопросам,
- привлекать его к рабочим группам, состоящим из разных типов коммуникаторов.

Душа-человек:



- соглашательство как главная ценность,
- отсутствие собственного мнения,
- показная доброжелательность в коммуникациях,
- перевод деловых отношений в личные,
- игра в поддавки с собеседником и лесть,
- охотное восприятие новой информации,
- отвлечение от сути проблемы,
- неспособность видеть перспективу,
- неумение противостоять манипулированию со стороны сильных коммуникаторов.

Ресурсы личности:



- соглашается с авторитетным мнением,
- не настроен на соперничество,
- не желает лидировать в коммуникации,
- купирует конфликтную ситуацию,
- признает мнения других людей,
- заботится об имидже сотрудников и организации в целом.

Тактика контрдействий:



- четко регламентировать его выступления,
- свести к минимуму публичный элемент в его работе,
- соединять с противоположными по типу коммуникаторами,
- использовать в качестве глушителя конфликтов в ситуации противостояния нескольких групп внутри коллектива.

Виртуоз:



- быстро и верно оценивает коммуникативный тип собеседника,
- дирижирует коммуникацией,
- собирает и анализирует всю новую информацию,
- регулирует информационные потоки,
- представляет свою позицию в разговоре только после идентификации собеседников,
- четко управляет своим коммуникативным полем и опосредованно – коммуникациями других.

Ресурсы личности:



- обладает стратегическим коммуникативным мышлением,
- владеет разными техниками общения,
- настраивает собеседника на обязательное сотрудничество,
- ведёт подсчет вариантов решения проблемы и ресурсов,
- обладает сильной энергетикой и коммуникативным потенциалом.

Признаки манипулятивных намерений делового собеседника:

- повышенный интерес к вашему прошлому опыту;
- публичное обсуждение мотивации ваших действий;
- акцентированное внимание к вашим успехам,
- демонстративное переживание и сочувствие к моментам вашей личной жизни;
- настойчивое стремление оказать вам мелкую услугу;

Признаки манипулятивных намерений делового собеседника:



- переход в деловом разговоре на личные темы;
- частое использование в общении с вами ласкового тона, фамильярных обращений и уменьшительно-ласкательных суффиксов;
- регулярные «разговоры по душам»;
- постоянное навязывание своего общества.

Приёмы защиты от манипуляции:



- всегда анализируйте поведение собеседника и ищите истинные мотивы его слов и поведения;
- не поддавайтесь на коммуникативные провокации;
- корректно формулируйте ответы на сложные вопросы и не давайте неоднозначные ответы, которые можно интерпретировать;
- постройте свою часть разговора на вопросах;
- перехватывайте инициативу в разговоре;

Приёмы защиты от манипуляции:



- проговаривайте сценарий поведения собеседника в общении с ним, акцентируйте его истинные цели;
- лишите собеседника «группы поддержки»;
- переходите в режим общения с таким собеседником «с глазу на глаз»;
- афишируйте действия и высказывания такого собеседника перед коллективом.

«Выгорание»:



(анг. burnout, рус. официальное название «синдром эмоционального выгорания» - СЭВ) – состояние длительного физического и эмоционального истощения, для которого характерны развитие низкой самооценки и нарастание отрицательного отношения к работе, утрата необходимого уровня понимания и сочувствия по отношению к коллегам и посетителям.

Три стадии СЭВ:



- **эмоциональное истощение** (снижение чувствительного фона, равнодушие или пресыщение);
- **деперсонализация** (деформирование отношений с другими или рост зависимости от других, появление негативного, даже циничного отношения к окружающим);
- **редукция личных достижений** (тенденция к отрицательному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, ограничение своих возможностей и обязательств по отношению к другим).

Причины СЭВ:



- жёсткая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках её выполнения;
- вкладывание в работу значительных личностных ресурсов при отсутствии или недостаточности признания и положительной оценки со стороны руководства, коллег, общества;

Причины СЭВ:



- недостаток условий для самовыражения личности на работе, особенно когда оно не поощряется, а завуалированно или открыто ограничивается;
- напряженность и конфликтность в профессиональной среде, отсутствие поддержки со стороны коллег и постоянная критика со стороны руководства;

Причины СЭВ:



- череда неудач в профессиональной сфере, отсутствие заметных результатов в течение длительного периода;
- отсутствие возможности для дальнейшего обучения и профессионального роста;
- монотонность деятельности;
- наличие нерешённых конфликтов в личной жизни.

Социально-психологические симптомы СЭВ:

- растерянность и невнимательность,
- постоянная тревожность и страх,
- раздражение и нервные срывы,
- замыкание в себе,
- ощущение бессилия,
- разочарование и депрессия,
- потеря интереса к работе,
- нежелание общаться.

Поведенческие симптомы СЭВ:



- изменение режима рабочего дня;
- трата большей части рабочего времени на выполнение автоматических и элементарных действий;
- работа берётся на дом, но не выполняется;
- дистанцированность от коллег и посетителей;
- равнодушие к результатам работы.

Рекомендации по лечению СЭВ:



- Переоценка своих сил и возможностей;
- Внимание к окружению;
- Взгляд на ситуацию и коллектив как бы «со стороны»;
- Пошаговое планирование действий;
- Постоянная корректировка действий;
- Усиление контактов с окружением;
- Саморазвитие и личностный рост.

Рекомендации по профилактике СЭВ:



- Устраивать обязательные короткие перерывы в течение рабочего дня;
- Отключать себя от работы во время обеда, переходов по этажам, переездов в другое место;
- Активировать список людей, мест и ситуаций на работе, которые всегда вызывают положительные эмоции;

Рекомендации по профилактике СЭВ:



- Уйти от ненужной гонки «за кем-то», выйти из искусственной конкурентной борьбы;
- Запланировать (организовать) для себя курсы повышения квалификации или стажировку;
- Тренировать память на ФИО коллег, их должности, дни рождения, ключевые характеристики и привычки;

Рекомендации по профилактике СЭВ:



- Построить график своей занятости в организации по темам и направлениям;
- Собрать коллекцию смешных случаев на работе или высказываний коллег;
- Поддерживать себя в физической форме;
- Придумать мысленный телесериал про свою организацию, выделить главных персонажей, следить за развитием сюжета.