

Основные типы поведения в конфликтной ситуации

Фаталист. Жизненное – кредо – «ничего изменить нельзя, все будет, как будет». Как правило, работа не является основной сферой интересов, главное – семья, здоровье, хобби или что-то иное; возможно, ожидание закрытия ДОУ, ухода на пенсию. Если это состояние временное, а коллектив находится в стадии «зрелости», конфликтов немного, они как бы разрешаются сами собой, но коллектив фактически распадается. Если это состояние руководителя постоянное, а коллектив находится на начальных ступенях своего развития, конфликтов хоть отбавляй, но обычно всегда находится кто-то, кто берет управленческие функции в свои руки, будь то медсестра, завхоз, методист или неформальный лидер. В противном же случае комиссии выезжают разбирать конфликты чуть не каждый месяц. Основной метод решения конфликтов у «фаталиста» – уход. «Я ничего не вижу и не слышу, разбирайтесь сами». Самый лучший сотрудник – «кто кто дает мне возможность спокойно получать зарплату». «Конфликт – это что-то ужасное, их в моем саду не должно быть вообще».

Гуманист. Тип руководителя, прямо противоположный фаталист, так как главное в его жизни – работа, другими словами, он днем ночью в дошкольной организации. Всегда в курсе всех событий, знает каждого родителя, ребенка, забота и проблемы каждого сотрудника. Вникает во все, в каждую мелочь все решения принимает сам, считает сотрудников «детьми неразумными, ми», а себя их ответственной нянькой. Пока он на работе, все идет гладко и бесконфликтно, но стоит ему заболеть или уйти в отпуск – конфликтные ситуации следуют одна за другой. Основные причины – нестроенность отношений между сотрудниками, нечеткие критерии оценки труда, неумение нежелание сотрудников самостоятельно решить проблемы, инфантильность коллектива. Основной метод решения конфликтов у руководителя этого типа – компромисс. Самое главное, чтобы его любили, чтобы не было никаких «ЧП». Сотрудники часто пользуются его мягкотелостью, пытаются разжалобить рассказами о своих несчастьях, получить эмоциональную поддержку решить за его счет свои проблемы. От этого безусловно страдает педагогический процесс.

Диктатор. Главное, чтобы в саду был порядок любой ценой, – но основной девиз такого руководителя. Все строго регламентировано, ни одно решение не принимается без его ведома. Сотрудники делятся на «хороших» – это те, кто безоговорочно подчиняется требованиям, и «плохих», пытающихся обсуждать его решения. Конфликтов у диктатора хоть отбавляй, но большинство из них скрытые, проявляющиеся в нерадивости сотрудников, опозданиях, некачественной работе, потерях и поломке вещей, частых болезнях детей и самих работников, большой текучести кадров. Основной метод управления – силовое давление. «Диктатор» сам создает конфликтные ситуации и сам же их разрешает, живет, как на войне, постоянно держит оборону, – ведь иначе все рухнет. «Все держится на мне, им ничего нельзя поручить, люди у меня ужасные» – вот основные его высказывания. Он не умеет трансформировать конфликты в позитивные решения.

НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

Тест

Этот тест поможет вам определить насколько, тактичный вы или конфликтный человек. Для этого вы должны отметить один из вариантов ответа, в наибольшей степени характеризующих вас.

Вопросы

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете:

- a) избегаете вмешиваться;
- b) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;
- c) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения?

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- a) нет;
- b) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
- c) всегда критикуете за ошибки?

3. Ваш непосредственный начальник излагает нерациональный, на ваш взгляд, план работы. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

- a) если другие вас поддержат, то да;
- b) вы обязательно будете поддерживать свой план;
- c) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных и т.п.?

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями:

- a) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваших отношений;
- b) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- c) вы спорите со всеми и по любому поводу?

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваши действия:

- a) считая, что и вы не хуже его, пытаетесь обойти очередь;
- b) возмущаетесь, но про себя;
- c) открыто высказываете негодование.

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые предложения, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите:

- a) выскажетесь о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- b) выделите положительные стороны работы и предложите предоставить возможность продолжить ее;
- c) вы станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок?

7. Представьте: свекровь (теща) постоянно говорит вам о необходимости бережливости, экономии, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете:

- a) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- b) говорите, что эта вещь безвкусная;
- c) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого?

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете:

- a) думаете: «Зачем мне портить себе настроение из-за плохо воспитанных чужих озорников?»;

- b) делаете замечание;
- c) если это происходит в общественном месте, то вы их отчитываете?

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- a) в таком случае вы не даете ему чаевых, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно;
- b) просите, чтобы он еще раз посчитал сумму;
- c) это будет поводом для скандала?

10. Вы в доме отдыха. Администратор сам развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности, не следит за уборкой в комнатах, разнообразием меню. Возмущает ли вас это:

- a) да, но полагаете, что если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, вряд ли это что-то изменит;
- b) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- c) вы вымещаете недовольство на младшем персонале — уборщицах, официантках?

11. Вы спорите с вашим сыном подростком и убеждаетесь, что он прав. Вы признаете свою ошибку:

- a) нет;
- b) разумеется, признаете;
- v) какой же у вас авторитет, если вы признаете, что были неправы?

Ключ:

за каждый вариант ответа «а» - 4 балла;
за каждый вариант ответа «б» - 2 балла;
за каждый вариант ответа «в» - 0 баллов.

Результаты

Сумма от 30 до 44 баллов. Вы тактичны, не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе и в глазах других?

От 15 до 29 баллов. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как отразится это на вашем положении. И вас за это уважают.

От 10 до 14 баллов. Вы ищете поводов для споров, большая часть которых излишня, мелочна. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если неправы. Вы не обидитесь, если вас будут считать, любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?