**ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ**

**Задание 1.**

Ситуация 1.Данное поведение может быть либо чертой характера, выработанной в следствие психологической травмы/кризисной ситуации, либо способом манипуляции. В любом случае стоит начать открытый и непринужденный диалог, может быть, на обеденном перерыве, на коллективном мероприятии, стараться проводить этот диалог в дружелюбной манере, быть аккуратным в словах и выражениях. Основная цель этого диалога – лучше понять сотрудницу, реакция которой на самом деле доставляет дискомфорт в эффективной работе, ибо даже манипуляция может быть способом защиты от возможных плохих слов. Стоит донести сотруднице, что критика ни в коем случае не затрагивает ее личность, а направлена лишь на повышение эффективности ее труда. Главное подойти к этому вопросу достаточно аккуратно и мягко. Если же поведение сотрудницы все же является манипуляцией, тогда стоит не обращать внимание на такие попытки молчания, лучше пусть во время критики молчит, но сделает работу качественно. В то же время критика должна быть по делу, иметь положительный окрас, быть уверенным, что сотрудница справится.  
Ситуация 2. Есть достаточно большое количество эмоциональных людей, с чем приходится считаться. Но в этой ситуации, как и в ситуации выше, есть два стула. Если это черта характера, можно опять же провести беседу с сотрудницей о комфортном взаимодействии, а в будущем стараться вести с ней диалог в дружеском ключе, продолжать общение на позитивной ноте и пытаться показать сотруднице, что вы ее понимаете, и что все будет хорошо.

Если же это манипуляция, то позволять такого не стоит от слова совсем. Не обращать внимание на слезы, продолжать свою критику, может быть даже наложить какие-то санкции.

Ситуация 3. Имеет смысл передать часть обязанностей неформальному лидеру, и тогда другие либо мотивируются делегировать обязанности между членами своей неформальной группы, либо группа распадется в силу недостаточно сплоченных отношений, что, в целом, для повышения эффективности работы будет тоже неплохим вариантом развития событий.

**Задание 2.**

Ситуация 1. Воспользуемся правилом Гомера. С учетом того, что диалог строится с руководителем, необходимо отпрашиваться так, чтобы у руководителя не возникло сомнений насчет того, что работоспособность и эффективность труда из-за необходимости отпроситься у сотрудника не пострадает, в добавок будет неплохо убедить руководителя о том, что, в случае появления непредвиденных заданий в отсутствие сотрудника, все будет выполнено. Аргументация, объясняемая личными/семейными причинами, скорее всего, будет средней или слабой для руководителя, ибо у него совсем иные приоритеты. Поэтому будет, на мой взгляд, довольно эффективным, если сотрудник в день, когда ему будет нужно уйти пораньше, поработает сверхурочно, скажем, либо придет на 2 ч пораньше, либо на 1 ч и пожертвует обедом. Конечно, пример не совсем универсальный для сотрудников с иными графиками работы, но суть такая. Плюсом будет убедить начальника, что новые задачи, которые могут появится во время вашего отсутствия, будут выполнены до начала следующего рабочего дня. Таким образом, руководитель убедится в ценности сотрудника, и у него не будет причин сомневаться в ответственности сотрудника.

Ситуация 2. Ситуация решаемая, однако имеется несколько трудностей. Одна из ключевых – это уже утвержденный график отпусков и проблемы заполнения рабочих разрывов в случае наложения отпусков. Можно воспользоваться здесь правилом Сократа, спросить, например, об актуальности утвержденных отпусков и о возможности подмены. Руководителя, опять же, вряд ли буду волновать причины, по которым сотруднику необходим отпуск, а вот меткое “по семейным обстоятельствам” будет представлять собой более сборное понятие, что может включать в себя и серьезные причины необходимого переноса отпуска. Если же получится поменяться с кем-нибудь – это облегчит работу руководителю и покажет ответственность, с которой сотрудник подходит к решению вопроса.

**Задание 3.**

Ситуация 1. Почему вы считаете, что я всегда опаздываю? Возможно, вы делаете поспешные выводы. И я понимаю, почему вам так может показаться. Приношу извинение за сегодняшнее опоздание, однако оно было вызвано причинами, от меня не зависящими. Однако сегодняшний случай – исключение, а не правило.

Ситуация 2. Мне думается, что ты очень напряжен в связи с подходящим дедлайном по отчету, и я тебя прекрасно понимаю, ибо чувствую себя так же. Но необходимо позволить себе маленький перерыв, ты сможешь отвлечься от тяжелого дня, а после перерыва мы вместе закончим свои дела.