

Разыграв ролевой диалог, в котором один участник исполняет роль руководителя отдела продаж небольшой компании, а второй – менеджера по продажам можно проанализировать какие коммуникативные стили по типологии Вирджинии Сатир были использованы.

Руководитель отдела продаж начал диалог в стиле «Блеймера». И исходя из классификации Сатир, начальник начинает в буквальном смысле обвинять своего подчинённого. Естественная реакция менеджера – защитная и с целью разрядить обстановку он неумышленно выбирает коммуникативный стиль «Деструктор». Стараясь направить диалог в конструктивное русло менеджер предлагает пересмотреть стратегию продаж в целом. Его руководитель воспринимает это как уход от ответственности и еще больше старается обвинить подчинённого. С целью выйти из конфликтной ситуации менеджер избирает коммуникативный стиль «Компьютер» и без эмоций описывает возможные шаги для улучшения ситуации.

В данной ситуации, менеджер, выбравший стиль "Деструктор", склонен отвлекать внимание от негативных аспектов и проблем, предлагая новые идеи или возможные объяснения. Он может предложить стратегии изменений или обновлений, чтобы улучшить ситуацию. Этот стиль часто используется для смягчения конфликтов и предложения альтернативных подходов.

С другой стороны, руководитель, использующий стиль "Блеймера", склонен к критике и обвинениям в недостатках или неудачах. Он фокусируется на поиске виновных и требует конкретных действий для решения проблемы без учета других точек зрения или возможных причин ситуации.

Когда менеджер, предлагающий новые идеи, переходит к стилю "Компьютер", он может привнести факты и аргументы в диалог, предлагая анализ ситуации или конкретные шаги для решения проблемы. Однако, если руководитель продолжает оставаться в роли "Блеймера", это может вызвать конфликт и создать напряженную обстановку, так как стили общения становятся несовместимыми.

Такое сочетание стилей может привести к конфликтам, так как руководитель, оставаясь в роли "блеймера", склонен к критике и обвинениям, в то время как менеджер, переключившийся на стиль "разумного", стремится к конструктивному обсуждению с фокусом на аргументах и фактах. Различия в подходах и целях общения могут создать барьеры для эффективного взаимодействия и поиска решений.

Таким образом, в данной ситуации необходимо стремиться к балансу между стилями общения, чтобы обеспечить открытость, уважение к точкам зрения друг друга и конструктивное взаимодействие для поиска решений, учитывая как факты, так и предложения новых идей.