

1. КАК ВЕСТИ СЕБЯ С КОНФЛИКТНЫМ РЕСПОНДЕНТОМ

Необходимо иметь в виду, что у конфликтных людей есть некоторые скрытые нужды, которые, как правило, связаны с прошлыми потерями и разочарованиями, и они удовлетворяют их через конфликт. Например, сверхагрессивный человек своей агрессивностью пытается подавить малодушие и пугливость.

Следует взять под контроль свои эмоции и дать выход эмоциям этого человека, если намерены продолжать с ним общаться.

Самый малоэффективный вариант реагирования на грубость – эмоционально завестись и закричать в ответ всякие глупости.

Запомните:

то, ЧТО вы скажете грубияну, гораздо менее важно, чем то, КАК вы это скажете.

Своими вежливыми и конкретными замечаниями вы можете недвусмысленно дать понять респонденту, что такое поведение неприемлемо.

Следует описать его поведение в виде наглядной картины, например: *«Вы сами слышите, что говорите?»* или *«Вы понимаете, как сейчас выглядите?»*

Для снижения агрессии со стороны респондента можно сказать спокойно-нейтральную описательную фразу, например: *«Как вы грубо сейчас высказались. Мне не подходит общение в такой форме/таком тоне»*.

Главное – это сохранение внутренней уверенности в себе.

2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Необходимо сохранять спокойствие. В большинстве случаев респонденты позитивно настроены на общение, задача интервьюера – дать максимальную информацию о проводимом обследовании, чтобы поддержать интерес со стороны участников опроса.

Следует сосредоточиться на положительных аспектах общения. Интервьюер не должен позволять респонденту уходить в негатив и обвинения, ему необходимо подчеркивать, что он выполняет свою работу, относится к ней серьезно, ему важно собрать качественную информацию, необходимую для достижения целей обследования.

Не следует занимать оборонительную позицию. Интервьюер не отвечает за осуществление всей государственной экономической политики, его задача – качественно провести опрос. Необходимо попросить респондента помочь в решении этой задачи.

Интервьюер не должен спорить с респондентом и противоречить ему. Обязательно необходимо поблагодарить респондента за участие в опросе.

3. ТИПЫ ЛЮДЕЙ И ВЫБОР ПОДХОДЯЩЕГО СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ

При выборе подходящего стиля действия в конфликтной ситуации следует учитывать, к какому типу людей относится конфликтующий.

Агрессор – говорящий грубые и бесцеремонные, задирающие других колкости и раздра-

жающий, если его не слушают. Как правило, за его агрессивностью скрывается боязнь раскрытия его некомпетентности. Агрессору противопоставьте спокойствие силы, за которой должна угадываться ваша способность в случае крайней нужды выдать гораздо более мощную агрессию, пока умело придерживаемую вами, или «срезать» его убийственным юмором.

Жалобщик – человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других (кого-то конкретно или весь мир в целом) во всех грехах, но сам ничего не делающий для решения проблемы.

«Разгневанный ребенок» – человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль.

Максималист – человек, желающий чего-то без промедления, даже если в этом нет необходимости.

Продемонстрируйте выдержку и терпение, на фоне которых его завышенные требования не будут выглядеть серьезно.

Молчун – держит все в себе, не говорит о своих обидах, а потом внезапно срывает зло на ком-то.

Попытайтесь его разговорить, найдя взаимно интересные темы.

«Хронический обвинитель» – всегда выискивающий ошибки других. Считает, что он всегда прав и что с помощью обвинений можно решить проблему.

Ободрите и немного пошутите над его привычкой воспринимать все в мрачных тонах, обвиняя других.

