

Разногласия / содействие в урегулировании

Ситуация ▶ Сотрудник компании нарушает корпоративную дисциплину, отказываясь выполнять согласованные решения руководства, действует по собственной инициативе. Попытки непосредственного начальника – руководителя среднего звена – призвать нарушителя к порядку безрезультатны. Не справляясь собственными средствами, руководитель среднего звена обращается за помощью к вышестоящему начальнику.

Цель ▶ Заручиться поддержкой начальника в конфликте с подчиненным.



Место

Кабинет руководителя.

Вербальные средства

Оратор говорит, немного растягивая гласные. Выделенные слова произносятся низким голосом, медленно.

(Говорить с подчеркнутым уважением.) Уважаемый... <имя, отчество>!

Хотел бы обратиться к вам **за помощью** в разрешении конфликта. **Вы, конечно, знаете...** <имя, фамилия сотрудника>.

(Говорить елеиным тоном.) До последнего времени я думал, что этот человек достаточно компетентен <другие положительные характеристики>. И на него всегда можно рассчитывать.

(Говорить холодно.) Возможно, теперь я пересмотрю эту точку зрения. Дело в том, что нам с ним никак не удается найти общий язык по... <упоминается известная проблема>.

(Говорить торопливо.) Я предложил <предложила> ...<решение проблемы>. Именно такой подход **мы с вами** выработали на недавнем совещании.

(Говорить с повышенной интонацией.) Но у него на этот счет особое мнение. Он считает, что... <суть мнения>.

Я неоднократно убеждал его в необходимости выполнения решений **руководства** компании.

(Говорить злобно.) Но, видимо, такие аргументы, как субординация, корпоративная этика, не произвели на него должного впечатления.

(Говорить на повышенных интонациях.) Я не против того, чтобы каждый имел собственное мнение и видение путей решения проблемы. Если бы предложение, которое он выдвинул, стоило того – я был бы только за! Но, как вы сами видите, данная ситуация – это тот редкий случай, когда инициатива может привести к неприятным последствиям.

(Пауза.)

Все полюбовные способы разрешить этот конфликт я уже исчерпал. Чего я только не делал!.. <Перечисляются способы.>

(Говорить со сдержанной злобой.) А прибегать к административным санкциям мне не хотелось бы. Я уверен, человек искренне заблуждается! И не умеет уступать, признавая правоту другого, даже своего непосредственного начальника. Ну нашла коса на камень – и все тут!

(Говорить уважительным тоном.) В других обстоятельствах я не стал бы обращаться к вам за помощью и уладил вопрос самостоятельно. Но я не хочу давить на... <фамилия сотрудника>, не хочу уязвить его самолюбие – компания может лишиться действительно грамотного сотрудника.

(Говорить с нажимом, заглядывая начальнику в глаза снизу вверх.) Я прошу вас **использовать свой авторитет и побеседовать с ним** еще раз, разъяснив политику нашей компании! Прежде чем вы найдете полчаса вашего драгоценного времени, подумайте, прошу вас, о том, что мы должны быть снисходительны: он искренне заблуждается.

Спасибо за содействие! ■

Невербальные средства

Подчеркнуто демонстрировать субординацию: держаться слегка ссутулившись, заглядывать в глаза начальнику, шумно вздыхать.

Внешний вид

Повседневный деловой костюм.