

Как выжить на работе?

В каждой организации есть такой сотрудник. Или несколько, если вам особенно повезло. Ябеда и «я женщина слабая, беззащитная», Буллер, Подлиза и не замолкающий ни на минуту Отбойный Молоток... Надеяться на то, что они изменятся, бесполезно, но можно сделать жизнь рядом с ними более спокойной.



Совет № 1: Предвидеть и быть во всеоружии

Кем бы они ни были, они предсказуемы. Нарциссы будут взбираться на пьедестал при любом удобном случае и сталкивать вас оттуда. «Беззащитные» будут вечно жаловаться. Ябеда и Подлиза – гулять неподалеку от кабинета босса. Буллер – устраивать буллинг и пугать новичков. Хотя не всегда можно предсказать, когда начнется их очередное шоу, вы, по крайней мере, знаете, на какую тему оно будет. Используйте это в свою

пользу. Потому что если конфликт застигнет вас врасплох, ваша первая реакция будет инстинктивная – раздражение, гнев, удивление. И отвечать вы станете импульсивно и не подумав. Либо под влиянием общей нервной атмосферы, либо и того хуже – под действием захвативших вас внутренних эмоций: обиды или возмущения. А это не выход. Все это лишь усугубляет ситуацию и приносит тому, кто это затеял, явное удовольствие.

Совет № 2: Не отвечать тем же

Такие коллеги – явные манипуляторы, а потому чем больше хаоса и раздражения возникает вокруг вызванного ими конфликта, тем больше энергии они от него получают. Действовать против них их же методами можно только в том случае, если вы сами манипулятор, – что очень маловероятно. К тому же те карты, которые они прячут в рукаве, и те методы, которые они используют, далеки от представлений порядочного человека. В этом виде спорта у них будет преимущество, подкрепленное долгими годами тренировок.

Вместо этого используйте один из принципов восточных единоборств. Например, не прилагать усилий для удара. Если вы помните, как это происходит, – вы подаетесь, не сопротивляясь удару, и отклоняетесь до тех пор, пока ваш соперник не теряет равновесие, а затем используете его собственную силу тяжести и ускорение, чтобы лишить его равновесия и «уронить» на пол. Попробуем?

Не реагируйте на те эмоции, с которыми вламывается в рабочую атмосферу ваш коллега. И что еще сложнее, не реагируйте на те эмоции, которые он стремится вызвать у вас своими действиями. Сделайте ваше взаимодействие с ним настолько коротким и вежливым, насколько это возможно. Если вам навязывают конфликт по поводу какого-то рабочего вопроса, не начинайте борьбу и не выясняйте, кто прав и кто не прав. Скажите спокойно: «Давайте придем к общему согласию, что у нас разный взгляд на этот вопрос» и пригласите кого-нибудь, кто примет решение: «Похоже, лучше позвать Елену Петровну, сделаем так, как она скажет». Не ожидайте, что решение в этом случае будет в

вашу пользу, – сейчас важнее то, что вы выйдете невредимым за линию огня.

Это очень трудно поначалу – не следовать вашему природному инстинкту защитить себя, но если несколько раз ответить сдержанно и без эмоций, коллега перестанет получать от вас то, что ему было необходимо, – вашу энергию и эмоции, и отправится на поиски того, кто будет играть в эту игру с полной отдачей.

Совет №3: Не принимайте их придирки на свой счет

Когда в очередной раз ваше рабочее место превратится в гудящий улей, из которого вылетают в коридор рассерженные особи, не забывайте, что за минуту до этого в нем все было тихо и спокойно. Работа шла как обычно. Значит, дело только в том, кто это начал, а никак не в вас. В чем-то он чувствует себя неуверенно и использует провокацию в качестве щита, который прикроет его некомпетентность или недостаток социальных навыков. В любом случае, даже если он придрался к вам, не оправдывайтесь и тем более не ставьте под сомнение свой профессионализм. Вместо этого поразмыслите на досуге на тему, что у вас может быть с ним общего, что помогло бы вам цивилизованно сосуществовать в одном рабочем пространстве.

Давайте практиковаться

Допустим, коллега имеет привычку обвинять вас в том, чего вы вообще не делали. Если это повторяется неоднократно, значит, вас это не должно удивить в следующий раз, какой бы наглой ни была эта ложь.

Ваша задача – когда в следующий раз вы услышите, как она «цитирует вас» кому-то, не вскакивать с криком «Неправда!» или «В каком сне это вам приснилось?». Вместо этого мягко и вежливо произносим: «Мне жаль, что вы так думаете. Что я сделала, чтобы вам показалось, что я...?» Не исключено, что дальше коллега достанет настоящий свиток всех мыслимых и немыслимых прегрешений, которые сделали вы в далеком прошлом. Выслушайте все спокойно, в то время как окружающим тоже будет интересно сделать вывод о том, насколько, например, злопамятна ваша коллега. Скажите ей, что хотели бы

сфокусироваться на настоящем, конкретном вопросе, чтобы иметь возможность все исправить. Далее регулируйте рабочий вопрос со всеми возможными компромиссами.

Зачем это делать? Во-первых, вы передаете мяч на поле соперника и узнаете всю суть проблемы, как она видится в глазах коллеги. Во-вторых, вы даете ей возможность выпустить пар и даже с ней соглашаетесь. В-третьих, вы на ее стороне, потому что хотите решить проблему, а значит, конфликт не имеет повода. Ну и достигнута главная цель вашей коммуникации с таким сотрудником – начинать и заканчивать ее без драмы и привлечения широкой публики

Чего стоит избегать

Есть несколько моментов, которые работают на «разогрев» ситуации, на то, чтобы она стала взрывоопасной и непредсказуемой. Как избежать эскалации конфликта, в котором заинтересован коллега, а не вы?

- Избегайте сарказма и иронических язвительных комментариев.
- Не оправдывайтесь.
- Избегайте эмоций. Говорите спокойно и негромко, не повышайте тон, не частите и не говорите взхлеб или пуще того – со страдальческими нотками в голосе. Трудно сохранять накал страстей на том же уровне, когда вам отвечают спокойно и индифферентно.
- Избегайте слова «вы» (или хуже того – «вы сами») и всяческих оценок («Не говорите ерунду»). Говорите от своего лица или от лица вас обоих: «Я не совсем понимаю, что вы хотите сказать», «Как нам разрешить эту проблему?»
- Не вовлекайтесь всей душой в происходящее, не давайте ему захватить вас без остатка. Образно говоря, пусть часть вас находится где-то в другом, нормальном мире и помнит о том, что в нем есть еще много важных для вас вещей помимо беспредметного спора с коллегой.

- Чем дольше затягивается атака, тем сложнее оставаться спокойным. Если есть возможность уйти, скажите: «Мне трудно вас понимать, когда вы кричите. Возможно, мы постараемся решить эту проблему немного позже, когда мы оба успокоимся». И выйдите из помещения, если есть такая возможность.

И напоследок спросите самого себя откровенно...

И это будет самый сложный вопрос: вы действительно невинная жертва коварного коллеги, выходца из ночных кошмаров, или вы вносите свой малый и посильный вклад в проблему? Возможно ли, что – чисто гипотетически – вы тоже бросаете своим поведением кому-то вызов? Например, высокопрофессиональные сотрудники часто перфекционисты. Они не проявляют никакой толерантности к ошибкам – ни своим, ни окружающих, и часто нетерпеливы, а кое-кто и заносчив.

Но не забывайте главного: единственная власть, которую имеют над вашей жизнью эти невыносимые коллеги, – это та власть, которую даете им вы сами, реагируя тем или иным способом на тот хаос, который они создают вокруг вас. И в ваших силах лишить их этой власти.