

Spór w pracy można uciąć jednym zdaniem. Ważne, aby wypowiedzieć je z pewnością, z jednej strony – pokazując niezadowolenie z zachowania współpracownika, z drugiej – dając mu szansę na zmianę sposobu komunikacji.

Awanturnik w zespole. Kto choć raz pracował z taką osobą, wie, że bardzo ważna jest odpowiednia reakcja na kłótliwego współpracownika. Błędem jest wchodzenie w niepotrzebne słowne utarczki. Jeszcze gorzej, gdy lubiąca kłótnie osoba zobaczy, że kolega z pracy się denerwuje i nie potrafi bronić. Siedzenie cicho również nie pomoże, gdyż podnosi ryzyko, że współpracownik będzie wygłaszał nieprzyjemny monolog nad naszą głową.

Tymczasem na kłótliwą osobę jest sposób, w zasadzie nie jeden. Uciąć zbędną dyskusję. Choć propozycje odpowiedzi mogą wydawać się „mocne”, pamiętajmy, że naszym przeciwnikiem jest współpracownik, dla którego awantury są codziennością. Psychologowie, którzy uczą, jak sobie radzić z gniewnymi ludźmi, podkreślają, że musimy pokazać im asertywność, siłę i w ten sposób zakomunikować, że wymagamy szacunku. Ważne jest to, aby zdań nie wypowiadać agresywnie, ale ze spokojem.

Oto osiem sformułowań, które wykorzystali pracownicy wobec konfliktowych współpracowników. Okazały się skuteczne i pozwoliły na wypracowanie poprawnej relacji zawodowej.

„Posłuchaj. Nie kłóćmy się”.

Krótkie stwierdzenie, bez poszukiwania okrzężnej drogi, potrafi zastopować przeciwnika. Niektórzy wręcz nieświadomie prowadzą do kłótni, gdyż jest to jedyny sposób komunikacji, jaki znają. Dlatego wyrażenie swoich oczekiwań jest bardzo ważne.

„Proponuję zakończyć ten spór i wspólnie rozwiązać problem. Możemy?”

To zdanie idealne na osoby, które mają w zwyczaju „szukać zaczepki”, podkrecać konflikt, zarzucać oskarżeniami i nie próbować w dyskusji iść krok do przodu. Powiedzenie wprost takiej osobie, że dyskusja jest bezowocna, zabiera cenny czas zespołowi i nic nie wnosi, działa często onieśmielająco. Poza tym „mąciiciel” nie będzie chciał uchodzić za osobę, która nie ma do zaoferowania konstruktywnego rozwiązania z sytuacji. Można się spodziewać, że zmieni sposób rozmowy o 180 stopni. Pytanie „możemy?” ułatwi dalszą rozmowę i pozwoli na wyjście z impasu.

„Cenię cię jako pracownika, ale jest mi przykro, gdy krzyczysz. Możemy porozmawiać?”

Połączenie pozytywnego komunikatu i prośby sprawia, że do rozmówcy dociera przekaz, iż nie wypada się kłócić. Warto mówić o swoich emocjach i tym, że jest nam przykro. Autor książki „Inteligentny sposób radzenia sobie z głupimi uwagami i docinkami” B. Berkchan podkreśla, że komplement jest jedną ze skutecznych strategii samoobrony, dlatego zdanie mówiące o naszych oczekiwaniach, możemy poprzedzić zdaniem podkreślającym atut danej osoby. Mówienie bez ogródek – to żelazna zasada obrony przed agresywnymi ludźmi.

„Próbujesz wejść ze mną w spór już trzeci raz w tym tygodniu. Zrobmy przerwę i wróćmy do tej rozmowy za kwadrans, dobrze?”.

Informowanie i wyznaczenie reguł – to według Berkchana, skuteczny sposób komunikowania się z trudnymi przeciwnikami. Wypowiedzenie tych słów ze spokojem, ale jednocześnie z pełnym przekonaniem o ich słuszności, zaniepokoi osobę, która wszczyną konflikty. Raz – zda sobie sprawę, że współpracownicy odnotowują takie zachowania, dwa – usłyszy, że koledzy z pracy życzą sobie zmiany. Osoba, niejako przyłapaną na gorącym uczynku, będzie się chciała z tego wywinąć. Jest spora szansa, że

następnym razem powstrzyma awanturnicze zapędy.

„Przyjdź do mnie proszę, jak będziesz chciał/a porozmawiać na spokojnie”.

Musimy obudzić w sobie asertywność i nauczyć się stawiać innym granice, zwłaszcza gdy chętnie je łamią. Pamiętajmy, że w pracy możemy wymagać szacunku.

„Rozumiem, że skoro krzyczysz, masz lepsze rozwiązanie dla zespołu. Słuchamy”.

Zdaniem doktor Lilian Glass, znanej w USA specjalistki w dziedzinie komunikacji międzyludzkiej odważna postawa jest jedną ze skutecznych metod obrony przed toksyczną osobą. Mogą jej użyć w pracy pewne siebie osoby, które nie będą borykać się w kolejnych tygodniach z wyrzutami sumienia. Wezwanie firmowego „krzykacza” do odpowiedzi zdziała cuda. Warto bowiem pamiętać, że niektórzy współpracownicy chętnie się awanturują, ale nie potrafią zaproponować korzystnych dla wszystkich rozwiązań.

Przyłapanie ich na gorącym uczynku w pracy, działa bezwzględnie. Taka osoba momentalnie się wycofuje i pilnuje się w przyszłości.

„A gdzie dzień dobry, uśmiech na powitanie? Trzeba dbać o relacje w pracy”.

Żartobliwie wypowiedziane zdanie do wchodzącej i już naburmuszonej osoby z zespołu może jej dać do myślenia, że koledzy z działu są wprawnymi obserwatorami. A skoro niepoprawne i niekoleżeńskie zachowanie widzą koledzy, to sygnał, że najpewniej widzi to także szef. W efekcie współpracownikowi może zapalić się lampka ostrzegawcza, że o relacje w zespole trzeba dbać.

„Stawiam na półce puszkę. Kto niemiło będzie odzywał się do kolegów z zespołu lub użyje przekleństw, wpłaca złotówkę”.

Takie zbiórki prowadzone są w niejednym biurze, w którym zwłaszcza szefowi zależy na utrzymaniu wysokiego poziomu w komunikacji między zespołem. Wprowadzenie tej zasady jest też jasnym ogólnym komunikatem, że firma nie toleruje kłótliwych współpracowników.

Sposobów na trudnych współpracowników jest kilka. Czasem warto użyć żartu, a czasem trzeba posłużyć się chłodnym komunikatem i obudzić w sobie asertywność. Najważniejsze to jednak nie dać się zdominować przez współpracownika i walczyć o poziom rozmowy w pracy.

Źródło: monsterpolska.pl