

Конфликт на работе: как выйти из него с честью

Профессиональные конфликты — неизбежное зло. Нам приходится отстаивать свою точку зрения, указывать другим на их ошибки, добиваться своего в условиях нехватки времени или ресурсов. Иногда это сложно и даже болезненно, особенно если не все участники конфликта готовы соблюдать трудовую этику.



Как избежать конфликта

«Если вы потеряли контроль над собой — вы потеряли все», — говорит психолог Роберт Бейкел из Университета Торонто. — Манипулятивное поведение направлено на то, чтобы вызвать у вас эмоциональную реакцию, заставить вас вести себя агрессивно или, напротив, защищаться. Если мы теряем самообладание, мы делаем именно то, чего от нас хотят манипуляторы. И проигрываем, поскольку вступаем в игру, выиграть в которой невозможно. Самоконтроль обязателен, и это именно контроль поведения. Вы можете разозлиться или расстроиться, если таков ваш выбор, но за поведением своим нужно следить».

Не спешите отвечать. Прежде чем вступать в конфликт на работе, подумайте, как можно разобраться с ситуацией, испытывая и вызывая минимум неприятных эмоций. Только потом действуйте. Да, это означает, что вы должны позаботиться не только о своих чувствах, но и о чувствах вашего собеседника. Помните, что он человек, пусть и ведет себя неподобающе. Что ему тоже может быть больно. Более того, ему больно прямо сейчас, и пусть не вы тому виной, в вашей власти не усугублять его страдания.

Обратите внимание на скорость и громкость своей речи. Возбужденный человек склонен говорить все быстрее и громче, заставляя собеседника также повышать голос. Чем быстрее речь, тем меньше в ней мысли и тем выше вероятность, что будет сказано нечто непоправимое. Не спешите. Взвешивайте свои слова.

Если возможно — возьмите тайм-аут. Это не означает, что вам нужно уклониться от конфликта, скорее — отложить его. Если вы видите, что ваш противник кипит от негативных эмоций, предложите ему перенести беседу. «Я не готова говорить с вами об этом сейчас. Давайте назначим встречу на завтра». Таким образом вы получите время на подготовку, а ваш противник — время остыть. Кроме того, поскольку конфликт происходит в коллективе и на глазах коллег, возможно, кто-то из них использует свое влияние, чтобы успокоить агрессора.

Не рискуйте. Иногда нам кажется, что одним метким ударом — например, хорошей шуткой или особенно убийственным аргументом — можно положить конец конфронтации. Но то, что так хорошо срабатывает в ситкомах, крайне редко работает в жизни. Будьте корректны и не пытайтесь закончить все одним махом.

Ориентируйтесь на результат. Мы получаем то, на чем сосредоточены. Если некто ведет себя агрессивно и провоцирует вас на конфликт, вы можете сконцентрироваться на оскорблениях, и тогда их станет только больше. А можно перевести беседу в конструктивное русло, оставляя провокации и оскорбления за кадром. И это приводит нас к главной рекомендации.

Не хватайте «приманку». «Приманка» — это слова, у которых нет иной цели, кроме как заставить вас потерять самообладание, контроль над собой и над ходом беседы. Выйдя из себя, вы отдаете бразды правления в руки человека, который не склонен блюсти ваши интересы. Все ругательства, все оскорбления, все сексистские, расистские замечания суть «приманки», призванные отвлечь нас от сути рабочего конфликта. Ответ на них прост: «Я понимаю, что вы расстроены, но работа должна быть сделана».

Не поддавайтесь. Не отвечайте ударом на удар. Не подавайте виду, что вы вообще заметили этот удар. Все, что нужно, — это гнуть свою линию.

Да, это сложно. Человек, который сейчас пытается причинить вам боль, может быть жестоким. Но только вам решать, увенчаются ли его попытки успехом. Только вам решать, будет ли вам действительно больно. Кстати, боль утихнет, как только вы добьетесь своего: например, обещания выполнить работу к среде, предоставить техническую поддержку или дать финансирование. Результат — удивительный лекарь для израненной души, и только он, по большому счету имеет значение. Конечно, если речь идет о работе, а не о любви.

