

Если некомфортно общаться с коллегой. Алгоритм действий и комплект чек-листов

Ведущий эксперт в области профессиональной коммуникации, управления стрессом и выгоранием Игорь Спивак поделился алгоритмом взаимодействия с некомфортными коллегами. В статье – авторские чек-листы, которые помогут сохранить психологически благоприятную обстановку в коллективе и отстоять личные границы.

Отстоять личные границы

Состояние «некомфортно» всегда указывает на стресс. Его причиной в общении может быть нарушение коллегой ваших личных границ, неспособность и неготовность выстроить коммуникацию. Например, в конфликте или с человеком высокого статуса. Обычно специалисту трудно отстоять свои личные границы: он упускает момент или не умеет правильно отреагировать. Однако они позволяют ощутить свою отдельность благодаря пониманию убеждений и ценностей, эмоций и чувств, желаний и потребностей, личного мнения и решений, специфических черт характера и способностей, видов и способов активности.

Гибкие границы указывают на разборчивую открытость миру. Вы говорите «да» тому, что созвучно, интересно, радует и удовлетворяет, и умеете сказать «нет» тому, что несозвучно, неинтересно, не радует и не удовлетворяет. Для защиты психологического благополучия выполните указания из чек-листа 1.

Следующий способ управлять некомфортными состояниями – узнать, что именно становится триггером в конкретной ситуации. Что вызывает тревогу или агрессию, снижает самооценку, приводит к импульсивному



Игорь Спивак,
ведущий эксперт
в области
профессиональной
коммуникации,
управления стрессом
и выгоранием,
к. псих. н.

поведению, усиливает стресс. В этом случае дискомфорт – это не ответная реакция на поведение коллеги. Он лишь «напомнил» словом, интонацией, мимикой, жестом того человека, который причинил вам когда-то душевную боль. Обращайте внимание, на что именно вы реагируете. Разбирайте прошлый опыт совместно с психологом. Для сохранения комфорта применяйте Универсальную шкалу управления стрессом (чек-лист 2).

Планировать действия с агрессивным коллегой

Планирование действий также позволяет снизить тревогу и стресс, особенно в конфликтной ситуации. В случае недовольства или агрессивного выпада со стороны коллеги используйте пошаговый алгоритм.

1 Выслушайте. Дайте коллеге выговориться, снизьте эмоциональный накал.

- Не перебивайте, не спорьте, не оправдывайтесь.
- Поддерживайте монолог партнера: «Да, я слушаю», «Продолжайте, пожалуйста». Говорите тише, чем обычно. Громкую речь воспринимают враждебно. Избегайте иронии, сарказма, доминирования или заискивания в голосе. Такие интонации дополнительно провоцируют коллегу.
- Направьте взгляд в определенную область на лице оппонента – условный треугольник между зрачками и ртом. Смотрите расфокусировано. Не фиксируйте взгляд на глазах коллеги. Это увеличит эмоциональный накал.
- Защищайте себя от вербальной агрессии. Враждебно настроенный коллега обычно садится или встает напротив вас. Смещайтесь влево или вправо так, чтобы воображаемый вербальный поток проходил мимо вас. Того же эффекта вы достигнете, если будете под углом к коллеге. Первый сценарий больше подходит, если

Триггер – это «детонатор», заложенный в вашу эмоциональную сферу психологически-травмами. Чем их больше, тем меньше вы контролируете себя и ситуацию

Внимание

«Взаимодействие с людьми» входит в топ-10 гибких навыков современного специалиста. Это ключевая компетентность для работодателя (данные hh.ru)

Чек-лист 1. Как защитить личные границы

Каждый последующий из пяти шагов усиливает противодействие нарушителю личных границ

Шаг 1: Указание

При первом нарушении достаточно указать партнеру, что вызывает дискомфорт и несогласие. Это должен быть разговор один на один и при контакте глаз. Обращайте внимание партнера на конкретный его поступок – слово, интонацию, действие и т. п.

Шаг 2: Напоминание

При повторном инциденте напомните о вашей просьбе с более твердой интонацией. Если вы не успели отреагировать на нарушение личных границ непосредственно в ситуации, то необходимо этот вопрос поднять в следующий раз и проговорить все, что беспокоит.

Шаг 3: Дистанцирование

Если партнер не хочет соблюдать границы, то полезно увеличить дистанцию общения. Обращайтесь в официальном тоне, на «вы» и по имени-отчеству. В личном общении держитесь отстраненно и прохладно.

Шаг 4: Игнорирование

При дальнейшем нарушении личных границ – игнорируйте партнера:

- Стойте к нему боком.
- Не отвечайте на его реплики.
- Уходите в свободные места.
- Если общение неизбежно, то говорите сухо и односложно. При этом смотрите «сквозь» партнера.

Шаг 5: Закрытие отношений

Крайний вариант – закрытие отношений. Прерывайте все личные контакты. Если коммуникация необходима для решения профессиональных и подобных задач, общайтесь только через посредника.