



Konflikty v práci nás oberajú nielen o duševnú pohodu, ale neraz aj o existenčnú istotu. Určite je dobré naučiť sa ich pozitívne zvládať.

Ked' v práci

HUSTNE VZDUCH

Ako prijímať kritiku

„Predovšetkým treba prijať skutočnosť, že žiť a pracovať musíme aj s ľuďmi, ktorí nepatria k našim obľúbencom - napríklad pre ich osobnosť alebo charakterové vlastnosti,“ tvrdí Chvostaľová. Pri prijímaní kritiky je dobré odosobniť sa, situáciu trízvo vyhodnotiť s chladnou hlavou a kritiku, ak je oprávnená, prijať, prípadne celú záležitosť vecne prediskutovať. A snažiť sa poučiť z vlastných chýb.

TEXT: KATARINA LEŠKOVÁ

Čo robiť, keď nás šéf šikanuje

V tomto prípade ide o mobbing na pracovisku. V niektorých organizáciách existuje anonymná linka dôvery, v takom prípade ju určite treba využiť. Ako dokazový materiál možno využiť e-mailovú komunikáciu. Ladislava Chvostaľová z poradenskej spoločnosti Amrop Slovakia odporúča obrátiť sa na oddelenie ľudských zdrojov a spolu s ním na priameho nadriadeného vášho šéfa. Je len malá pravdepodobnosť, že by nemal záujem situáciu riešiť. „Ak šéf pri komunikácii s podriadenými nedodrížava obvyklé štandardy,

spoločenské normy a etické princípy, je to cesta vedúca k neúspechu nielen preňho, ale aj pre celý úsek, odbor alebo organizáciu, ktorú má pod palcom,“ dodáva Chvostaľová. Vo veľkých spoločnostiach máte väčšinou šancu vyriešiť prípad mobbingu vo svoj prospech. Horšie je to s malými súkromnými firmami. Ak je váš šéf zároveň aj majiteľom firmy, spravodlivosti sa asi len tak ľahko nedočkáte. V takom prípade je niekedy lepšie poobzerať sa po inom mieste.

FOTO: ISIFA

K téme sa vyjadruje:

Ladislava Chvostaľová,
manažérka
v poradenskej
spoločnosti Amrop
Slovakia,
www.jeneweingroup.sk



Ako zatočiť s intrigánmi

Protivníka najlepšie odzbrojme, ak sa mu postavíme zoči-voči. „Môžeme ho pozvať na obed alebo na kávu, slušne a otvorene mu povedať, čo nám prekáža a v čom vidíme problém,“ odporúča Chvostaľová. Ak sa ani potom situácia nezlepší, je na mieste oslovíť nadriadeného, aby spolu s vami konflikt riešil. Tu je niekoľko krátkych odporúčaní, ako to urobiť:

- Porozmýšľajte, ako problém vznikol a čo môžete urobiť, aby ste sa z neho dostali. Nečakajte, že sa riešenia ujme iná osoba. Musíte byť aktívny, pretože situáciu môžete zmeniť len vy.

- Skúste sa úprimne zamyslieť, či ste aj vy sama nejakým spôsobom neprispeli k vzniku situácie. Tušíte, ako pôsobíte na iných ľudí?

- Niektorí ľudia akoby svojmu okoliu dávali najavo, že si s nimi môže robiť, čo chce. Nie ste náhodou aj vy takouto „rodenou obeťou“?

- Nie je vo vás niečo, čo môže vašich kolegov provokovať? Nepracujete s domnienkami, obráťte sa o spätnú väzbu na neutrálnu osobu.

- Nájdite si čas na analýzu celej situácie. Zoberte si čistý hárok papiera a zapíšte si všetky zistenia a dôkazy.

- Ak chcete ukončiť útoky kolegov, musíte pracovať aj sama na sebe. Hľadajte, aké vedomosti, zručnosti a vlastnosti potrebujete, aby ste sa zbavili postavenia obeť.

- Zvážte, aké máte možnosti.

Možno bude stačiť, ak prejdete na iné oddelenie. Nezabúdajte ani na možnosť, že si nájdete nové zamestnanie. Nedajte si život znepríjemniť ľuďmi, ktorí vám chcú uškodiť.

TYPICKÉ ŽENSKÉ CHYBY

Podľa Ladislavy Chvostaľovej z poradenskej spoločnosti Amrop Slovakia ženy na rozdiel do mužov premýšľajú a reagujú v konfliktných situáciách viac emotívne. „Je dobré naučiť sa zvládať extrémne emočné prejavy, nedať sa strhnúť a osvojiť si kúsok mužského vnímania sveta,“ odporúča Chvostaľová. Ďalšou typickou ženskou chybou pri riešení konfliktov je ich neriešenie - mlčanie, ignorancia, urážanie, trucovitosť, neschopnosť otvorenej komunikácie a spätnej väzby. Ženy sa často navzájom nepočúvajú a veci berú príliš osobne.

Ako sa zachovať, ak na nás iní presúvajú úlohy, ktoré nechceme robiť?

Asi každý z nás sa už niekedy dostal do situácie, keď ho niektorý z kolegov alebo šéf neustále žiadal o čosi, čo nemal ani najmenšiu chuť urobiť, prípadne na čo nemal ani pri najlepšej vôli čas. „Občas sa dá želaniam iných vyhovieť a čiastočne zataľiť do úzadia vlastné pocity a potreby, avšak skôr či neskôr prídu chvíle, keď treba povedať jednoznačné nie,“ vraví Ladislava Chvostaľová a dodáva, že tento moment nemusí byť v našom pracovnom živote žiadnou tragédiou. Aj odmietnuť sa dá priateľsky. Stačí sa držať týchto rád:

- Hoci to nie je vaša povinnosť, je vhodné, ak druhej strane vysvetlíte dôvody vašej negatívnej odpovede. Vaše rozhodnutie tak prijme oveľa ľahšie.
- Ak preukázate pochopenie, vyznie vaše nie oveľa stráviteľnejšie.
- Pekným gestom je, ak oceníte, že vás druhá strana poctila nejakým návrhom alebo prosbou.
- Pokúste sa situáciu odľahčiť s humorom, je výborným prostriedkom na zjemnenie negatívnych odpovedí.
- Navrhňte druhej strane iné riešenie.

Ako pozitívne zvládnuť konflikt na pracovisku?

- 1 Nechať druhého, aby si zachoval tvár.
- 2 Zachovať si sebaúctu.
- 3 Žiť sa do situácie druhého.
- 4 Vzdať sa úmyslu zmeniť druhého.
- 5 Háť rozumne a strategicky vlastné stanovisko.
- 6 Vedome predchádzať ďalším konfliktom.

ZDROJ: KLAUS MERG, TORSTEN KNODEL: AKO PREŽIŤ V PRÁCI

AKO KRITIZOVAŤ

Ladislava Chvostaľová odporúča zameriavať sa na budúcnosť, hovoriť v určitej štruktúre, nebyť emocionálny, vyjadrovať sa presne, stručne a výstižne. Dobré je dopredu si pripraviť podklady a argumenty a držať sa týchto odporúčaní:

- vytvorte podpornú klimu, povedzte to, čo prijímateľovi môže skutočne pomôcť
- dajte najavo, že si človeka vážite aj napriek tomu, že máte voči nemu výhrady
- minimalizujte pocit ohrozenia
- zmiernite tón, ale nie obsah
- nezveličujte, vyhýbajte sa morálnym súdom
- povedzte konkrétne, čo sa vám páči alebo nepáči
- pýtajte sa otvorenými otázkami
- pozorne počúvajte
- neprerušujte iných, nehádajte sa, pri negatívnej spätnej väzbe sa neurážajte

KDE SA NAUČÍME RIEŠIŤ KONFLIKTY?

Existuje celý rad školení a tréningov zameraných na tímovú spoluprácu a riešenie konfliktov na pracovisku, na ktorých si možno ozrejmiť a osvojiť rôzne užitočné techniky, ako sa naučiť predchádzať konfliktom a ako na vzniknuté konflikty správne reagovať. Dozvieme sa na nich, ako konflikty vplyvajú na človeka a ako súvisia s emocionálnou inteligenciou.