

Конфликты на работе – явление довольно распространенное и часто неизбежное. Многие увольняются из-за конфликтов, а у некоторых на фоне стресса могут возникать проблемы со здоровьем. Почему одни справляются со сложными жизненными препятствиями, а другие нет? Какими методами нужно владеть, чтобы пережить конфликт конструктивно и максимально безболезненно? Специалисты Архангельского областного центра медицинской профилактики разобрали несколько сценариев с клиническим психологом Архангельской областной клинической психиатрической больницы Татьяной Низовцевой.



– Конфликт на работе: уйти, чтобы, как минимум, сохранить здоровье, или остаться?

– Нельзя это рассматривать так просто. Конфликт – это очень сложное явление социальное и психологическое. Конфликт – это, как и боль, это сигнал, что что-то идет не так. Мы знаем, что конфликты – абсолютно нормально. В любом коллективе, любой развивающейся системе они неизбежны. Семейные ли это отношения, детско-родительские, национальные или конфликты в рабочем коллективе. Рассматривать их нужно со спокойной головой и сердцем и задать себе вопросы: что вообще происходит, что это за конфликт, что меня не устраивает, кто в нем участвует, как стороны себя ведут, сколько вообще этих сторон? О чем говорит этот конфликт? Он же сигнализирует о чем-то. Например, конфликт с коллегами может быть предметным: кого-то не устраивает расписание, время дежурства или выполнение задач. Он может быть личностным, это более сложно. То есть коллегу не устраивает, какой вы человек, какие принимаете решения. Все это требует внимательного отношения. Если сюда добавить сложность человеческой коммуникации, то есть люди говорят одно, делают другое, а думают третье, и таких людей много, это другой вопрос. Вам нужно рассказать партнеру не только о том, что вы делаете или чего вы хотите, но и о том, что это для вас значит.

– Сразу вопрос. Человек один на один с этой непростой ситуацией, на кого нужно опираться,

Конфликт на работе: уйти или остаться?

Психолог – о том, как справляться с трудными жизненными ситуациями



Фото: freepik.com

ся, где искать психологическую поддержку?

– Я сторонник опоры на себя, это взрослая позиция. Если вы будете искать поддержку у близких, то они через какое-то время тоже начнут испытывать перегрузки. Я думаю, что семья, друзья, родственники – это повод обсудить, но не повод перекладывать на них ответственность. А теперь я расскажу, как можно выйти из этой ситуации, опираясь только на себя.

Давайте обратимся к теории или динамике конфликта. Мы знаем, что конфликты разные по своему составу, например наиболее часто встречающийся – когда кто-то что-то сказал, кто-то ответил, снова сказал, снова ответил, и это все нарастает как снежный ком, потому что люди хотят победить. И они хотят победить настолько, что хвост уже начинает вилять собакой, и остановиться очень сложно, практически невозможно. Нужно разрешить конфликтную ситуацию, наладить взаимоотношения. Чем конфликт хорош? Тем, что, когда мы сели, поговорили и обсудили проблему, мы отлаживаем процессы. Это как хорошо работающий бизнес – в этом конфликте вы получаете прибыль. И это работает точно так же в семье, в любых взаимоотношениях – партнерских, детско-родительских и так далее. Вы сели, поговорили, высказали, что вы хотели, выслушали собеседника, обсудили решения и вышли на другой уровень коммуникации.

КОММЕНТАРИЙ



– Сейчас люди все чаще обращают внимание на свое психологическое состояние, психическое здоровье, и это правильно. От того, как мы себя чувствуем, как умеем справляться с трудностями и проблемами, во многом зависит наше благополучие, в особенности здоровье. В наших учреждениях также работают специалисты, к которым можно обратиться при возникновении подозрений на какой-либо недуг, – прокомментировал министр здравоохранения Архангельской области Александр Герштанский. – Повышение осведомленности в вопросах психического здоровья – миссия тематической недели, проводимой Минздравом России. Больше информации о том, как бороться со стрессами и быть внимательным и бережным к себе, можно найти на портале федерального министерства здравоохранения Такздорово.ру.

ку для того, чтобы он собрался, подготовился, как к хорошей дуэли. Обозначьте, о чем вы хотите поговорить, договоритесь о времени. И тут вы можете получить первую обратную связь. «Я хочу поговорить или нет», «я не хочу говорить» или «я пока не готов». Вы можете выразить предположения о том, что все равно нужно это обсудить, но попозже. Когда вы оба готовы, нужно обсудить: что произошло, как вы это видите, что вы сделали, почему вы это сделали и что вы чувствуете, когда это происходит или уже произошло?

Затем наступает хороший этап – слушать партнера. Все, вы высказались, и у него есть возможность сказать то, что он хочет сказать. Затем нужно взять время, чтобы понять, что вы думаете по этому поводу, как это исправить? Приведу пример из личной жизни. У меня есть большая потребность в том, чтобы в холодильнике всегда была еда, когда меня нет дома, и чтобы сын, находясь дома, не голодал. Но, несмотря на то что в холодильнике есть и суп, и второе, он берет из морозилки пельмени, которые лежат там всегда на случай, если вдруг ничего нет, и варит их. Сначала я злилась на то, что, во-первых, он не ест мамину еду, что оказалось заблуждением, во-вторых, что он лишает меня возможности заботиться о нем. Когда мы стали разговаривать, он сказал: «Мам, это вообще не так. Я люблю и суп, и второе, и еще я люблю пельмени». То есть то, что для нас значит одно, для партнера – совершенно другое.

Мне кажется, важным является то, что и с близкими, и с неблизкими людьми у нас срабатывает такое убеждение: он и так меня поймет, это и так понятно, и так ясно, что не надо выбрасывать бумажки мимо урны, и так ясно, что пустой холодильник хуже, чем полный. Но оказывается, что это не так. У другого человека свое объяснение, и оно может быть прямо противоположным.

– Как вы считаете, нужно ли школьных лет детей учить правильно разрешать конфликтные ситуации, чтобы лишние раз не подвергать организм стрессам?

– Нужно, это будет хорошая практика. Не только во взрослой жизни, но и в школе каждый день происходят разного рода ситуации – от стычек, которых никто не замечает, до серьезных драк с реальным физиологическим и психологическим ущербом. Если ребята видят, что их мнение в конфликтной ситуации важно, что учитель не отстраняется, а реагирует – может усадить конфликтующих за стол, поговорить, а не перекладывает своим властным решением ответственность на другого, на

родителей, что он контролирует ситуацию и позволяет участникам конфликта ее прояснить и разрешить, то это правильно. Учитель выступает в этой части как медиатор, а не как человек, который встает на чью-либо сторону. Это была бы хорошая практика – иметь работающий алгоритм для решения конфликтов в школах.

– Что делать людям в глубинке – там сложно поменять работу, да и психологов нет?

– И в глубинке, и в городе можно найти психолога через Интернет по отзывам.

– Хочу рассказать историю, как отреагировали на конфликтную ситуацию в коллективе два 50-летних мужчины. Они оба уволились, точнее их попросили написать заявление по собственному желанию. С тех пор прошло два года. Один так и не смог устроиться на работу, отказывался от предложений, считая, что он достоин большего. Теперь сидит дома, злится на весь мир, выпивает и пугает жену предынфарктным состоянием. А другой поступил так. Дал себе неделю отдохнуть, а потом пошел играть в теннис. Он всю жизнь мечтал играть в настольный теннис, но у него не было на это времени из-за работы. За два года он не только научился играть, но и открыл свой теннисный клуб и теперь счастлив.

– Это показательные истории. Ситуация может повернуться разными сторонами. Люди, которые, потеряв работу, так расстраиваются, скорее всего, были уверены: раз я работаю здесь всю жизнь, то так будет всегда. И когда случилось что-то совершенно другое, это их ранит в самое сердце. Вторая история говорит о гибкости подхода к жизненным ситуациям, она может быть хорошим психотерапевтическим вариантом, хорошим подспорьем для тех, кто сейчас решает – уйти с работы или остаться? Мы видим, что в жизни может случиться все что угодно. Я думаю, что нам неплохо было посмотреть на то, с каким прицелом сейчас обучаются молодые люди. Они обучаются с прицелом на то, что все очень быстро меняется, и есть та часть, которая составляет основу их профессии, а есть еще часть навыков, знаний и умений, которая вариативная, и она очень обширная. То есть если что-то изменится, то такой специалист может выполнять и другую работу, смежную. Гибкость, которая свойственна молодой психике, может быть взята нами на вооружение.

И напоследок хочу сказать, что нужно ответить себе на вопрос: какое место в вашей жизни занимает работа? Работа – это часть жизни, не вся жизнь. Есть семья, путешествия, любовь, свидания, спорт. А мы воспринимаем так, что работа для нас – это номер один. И если что-то случится в этом пункте, то все остальное валится как карточный домик. Так быть не должно.