

Relacje ze współpracownikami

Zajmę się teraz innym tematem – relacjami ze współpracownikami. Osoby, które do mnie przychodzą, problemy ze współpracownikami przedstawiają często w następujący sposób: z tą osobą nie da się współpracować, jest agresywna, opryskliwa, jeżeli zadaję jakieś pytanie, odpowiada w taki sposób, jak gdybym urwał się z choinki, wszelkie moje próby wypracowania rozwiązania dobrego tak dla mnie, jak i dla niej blokuje już na samym początku, niemal zanim jeszcze zacznę – musi być tak, jak ona chce.

Jeżeli właśnie z takim współpracownikiem masz do czynienia to pewnie też wiesz, co z reguły następuje dalej. W najlepszym razie odchodzisz rozzłoszczony, wewnętrznie roztrzęsiony, przeżywający minioną rozmowę – nie możesz skoncentrować się na kolejnych zadaniach, często odreagowujesz swoją złość na innych, całkowicie niewinnych współpracownikach lub rodzinie. W gorszym i znacznie częściej występującym wariantcie, odpowiadasz agresją na agresję. Kłóćcie się, Wasza relacja po każdej rozmowie staje się jeszcze gorsza – słowem koło zamknięte.

Współpracownika zmienić nie potrafisz - to już wiesz. Ani prośbą, ani groźbą nie jesteś w stanie uzyskać w łatwy sposób tego, czego potrzebujesz, na czym Ci zależy. Jeżeli już coś uzyskujesz to albo dlatego, że problem eskalowałeś do Waszych przełożonych, albo w konsekwencji tego, że swoim krzykiem przemogłeś w końcu agresję współpracownika – jednakże za cenę własnego spokoju, często również innych, a nie raz i za cenę autorytetu w oczach innych kolegów i koleżanek z pracy. Pytanie brzmi, czy w takiej sytuacji można sobie poradzić inaczej, lepiej.

Rozwiązanie może leżeć w teorii opracowanej w roku 1988 przez Virginię Satir, autorytet w dziedzinie psychoterapii. Zgodnie z jej teorią osoby wykazujące pewien rodzaj cech (za chwilę powiem o jaki rodzaj cech chodzi) zachowują się zgodnie z jednym z czterech wzorców. Po pierwsze, mogą za wszelką cenę łagodzić sytuacje (są to tzw. Pacyfiści). Po drugie – i ten wzorzec interesuje nas najbardziej – są agresywne, nieustępliwe, oskarżają lub zachowują się w inny sposób, który ma za zadanie doprowadzić nas do uznania ich siły i wyższości. Po trzecie mogą zachowywać się superracjonalnie tzn. mogą ukrywać swoje emocje i sprowadzać wszystko do chłodnego poziomu intelektualnego, często posługując się przy tym wielkimi słowami. I wreszcie po czwarte mogą mówić rzeczy, które nie mają związku z tym, o czym mówią inni – próbują raczej zabawić innych wokół niż rozmawiać na konkretne tematy. Pytanie brzmi... jakie cechy leżą u podłoża tych wzorców zachowań. Chodzi o cechy takie jak: poczucie niepewności, lęku przed odrzuceniem i chęć ukrycia tej niepewności i tego lęku. Okazuje się więc, że osoba oskarżająca, której zależy na tym, żebyśmy uznali jej siłę

tak naprawdę robi to, bo czuje się niepewnie i boi się odrzucenia przez innych, więc próbuje siłą wywalczyć sobie miejsce.

Zastanów się teraz chwilę i pomyśl, czy widzisz jakieś powody, dla których Twój kolega może czuć się w pracy niepewnie. Może jest niekompetentny? A może ma wymagającego i surowego szefa? A może zajmuje się zadaniem, które jest niezwykle trudne i żyje w przekonaniu, że sobie nie poradzi? A może w dziale, w którym pracuje ta osoba, są teraz zwolnienia? Może jest pracownikiem nowozatrudnionym?

A teraz przypomnij sobie swoją ostatnią rozmowę z tym współpracownikiem, kiedy to znów był agresywny. Jak się czujesz? Pewnie nie czujesz już teraz takiej złości, raczej coś na kształt współczucia. Zastanów się, co by się stało gdybyś teraz, mając tę wiedzę, inaczej poprowadził ostatnią rozmowę z tym współpracownikiem. Gdybyś zamiast na krzyk odpowiadać krzykiem, zdobył się na wypowiedź w tym stylu „o... widzę, że jesteś dzisiaj wzburzona, czy wydarzyło może się dzisiaj coś trudnego w pracy? Może wolisz pogadać o moich sprawach nieco później np. o 15:00?”. Myślę, że taka wypowiedź dałaby Ci więcej szans na porozumienie z agresywnym, a tak naprawdę wystraszoną, pracownikiem niż odpowiedź agresywna. Twoja koleżanka zauważyłaby, że nie jesteś kolejną osobą, która czegoś od niej chce, i wobec której musi okazać swoją wiedzę i moc. Raczej mogłaby Cię odebrać jako człowieka, który rozumie i może pomóc.

Istnieje jeszcze jeden ciekawy aspekt całej tej sytuacji. Pytanie brzmi dlaczego na agresję współpracownika sam odpowiadasz agresją, lub po rozmowie z nim czujesz złość, gorycz, frustrację?

Agresja Twojego kolegi/koleżanki może sprawiać, że to Ty, gdzieś w głębi duszy, czujesz się niekompetentny i niepewny. Może to Ty jesteś nowozatrudnionym pracownikiem, albo to Ty masz wymagającego i surowego szefa i kiedy widzisz, że koleżanka/kolega w pracy odmawia Ci pomocy, w panice próbujesz sobie tę pomoc wywalczyć, zamiast spokojnie zastanowić się nad innymi możliwościami osiągnięcia tego, co chcesz? A może to w Twoim dziale są teraz zwolnienia?

To nie jest jedyna możliwość. Być może agresja Twojego kolegi z pracy uruchamia w Tobie mechanizmy, które tłumaczy teoria analizy transakcyjnej, o której mówiłam przy okazji wstępu do niniejszej serii tematów (tzn. być może Twoje wewnętrzne dziecko reaguje agresją na przyjętą przez Twojego kolegę postawę Rodzica). Możliwych wyjaśnień jest znacznie więcej. Ich identyfikacja nie jest zadaniem prostym. Konieczna jest pomoc zewnętrznego obserwatora posiadającego odpowiednią wiedzę. Psychoterapia jest jednym z możliwych narzędzi, którymi możesz posłużyć się w tego typu zagadnieniach.