

برای نظر مثبت دیگران، خود را قربانی نکنید

برای نظر مثبت دیگران، خود را قربانی نکنید. تحقیقات روان‌شناسان نشان می‌دهد کسانی که مسئولیتی به عهده دارند دست‌کم 20 درصد وقت خود را صرف حل کردن تعارضات می‌کنند.



برای نظر مثبت دیگران، خود را قربانی نکنید. تحقیقات روان‌شناسان نشان می‌دهد کسانی که مسئولیتی به عهده دارند دست‌کم 20 درصد وقت خود را صرف حل کردن تعارضات می‌کنند.

به گزارش سلامت نیوز، جام جم نوشت: برای کارمندان و شاغلان نیز این تنش‌ها و تعارضات، همیشه نگران‌کننده و فرساینده است. اما موضوع این است که چطور می‌زنند؛ شود این چالش‌ها را به حداقل رساند و رویه‌ها را در پیش گرفت که مشکلات، تعارض‌ها و فرسایش‌های فکری در محل کار به حداقل برسد.

تعارض، عادی است

تعارض چیز نادری نیست. همه جا می‌زنند؛ شود به آن دچار شد. تعارض‌های موجود برای انجام امور و پذیرش مسئولیت‌ها و راه‌حل‌ها در همه مشاغل وجود دارد، ولی برخی سخت‌تر و برخی ساده‌تر هستند. حتی یک کودک برای انتخاب میان رفتن به مدرسه و تجربه‌های جدید و رها کردن خانه و والدین برای مدتی هرچند کوتاه در تعارض قرار می‌گیرند.

وقتی در مورد چالش‌های ذهنی افراد در محیط کار می‌زنند؛ پرسیم هر کسی به نوعی با این تنش‌ها درگیر است. حسین مقامی، یک نانواست و می‌گوید: این که کدام یک از کارگران ناوایی در روز تعطیل شیفت باشد یا صبح زود مسئولیت بیشتری به عهده بگیرد یا جلوی تنور بایستد برای آنها چالش‌برانگیز است و گرچه هریک توانایی‌های خاصی دارند، اما با این وجود باز هم دچار بحث و عدم تفاهم می‌شوند.

سمیرا نویدی، یک مربی جوان مهد کودک است که از چالش خود با مشکلات تربیتی کودکان می‌گوید و این که والدین گاهی حاضر نیستند قبول کنند کودکشان روند نادرستی پیش گرفته و رفتارش به تعدیل نیاز دارد و البته این رفتار متأثر از تربیت آنهاست. این تعارضات وقتی با جان مردم سرو کار دارد، سخت‌تر می‌شود. یک آتش‌نشان برای نجات افراد چطور اولویت بندی کند و یک پرستار یا پزشک چه رویه‌ها را برگزیند که بیمار بهترین نتیجه را بگیرد. وقتی ریسک درمان بالاست یا خانواده مسیری خلاف توصیه بیمارستان و کادر درمانی را طی می‌کنند نیز ازجمله چالش‌هایی است که حامد نقوی، پرستار یکی از بیمارستان‌ها به آن اشاره می‌کند.

چه بگویم؟

مریم در بخش حسابداری یک شرکت کار می‌کند. او می‌گوید: دو روز تعطیلی داشتیم و اگر می‌توانستم یک روز مرخصی بگیرم می‌زنند؛ شد پنج روز به تعطیلات بروم، اما دو تا از همکارانم همیشه در این زمینه پیشدستی می‌کنند و یکی می‌گوید چون دانشجویست به تعطیلات بیشتری برای درس خواندن احتیاج دارد و آن دیگری می‌گوید به خاطر فرزندش ناچار است مرخصی بگیرد و من که مجردم اغلب مجبور می‌شوم جای آنها جورشان را بکشم و در اداره بمانم. آنها قربان صدقه من می‌زنند؛ روند و طوری درخواست می‌کنند که نمی‌توانم نه بگویم و دیگر مدیرم هم عادت کرده است که آنها بروند و من بمانم.

سعید نیز کارمندی در یکی از بخش‌های درمانی است و می‌گوید: در شیفت کار نوروزی سه همکار خانم دارم که همیشه مرا وادار می‌کنند برای سال تحویل در اداره باشم و بهانه می‌زنند؛ آورند که همسرشان اجازه نمی‌دهد. مدیر هم اغلب به نفع آنها رای می‌دهد یا تصمیم را به خودمان می‌سپارد که من

رودربایستی می‌کنم و نمی‌دانم چه بگویم.

سهیلا هم مهندس است. او می‌گوید: همیشه سخت‌ترین کارها را به من می‌سپارند. کاری که بسیار مسئولیت سنگینی دارد و اگر کوچک‌ترین اشتباهی باشد متوجه من است. آن وقت می‌گویند: تو استاد مسلم این کار هستی و گولم می‌زنند! من هم به آنها اجازه می‌دهم و بعد به خودم ناسزا می‌گویم چرا قبول کردم.

کار حساس‌تر، تعارض بیشتر

بیشتر کارکنان، تعارضات بین فردی را به عنوان تنش‌زاترین و نگران‌کننده‌ترین حادثه در محل کار معرفی می‌کنند.

نگار اصغری‌پور، روان‌شناس و استادیار دانشگاه، تعارض را به معنی اختلاف‌نظر فراینده بین دو یا چند نفر به دلیل اختلاف در ایده، نظر، منافع و تداخل در دستیابی به اهداف معنی می‌کند که حداقل برای یکی از طرفین تعارض ناخوشایند باشد.

وی می‌افزاید: این تعارض‌ها می‌تواند از برخورد فیزیکی شروع شود تا برخورد لفظی، هماهنگی ضعیف و ارتباطات غیراثربخش تغییر کند و در محیط‌های کاری که شبکه پیچیده‌ای از ارتباطات بین فردی دارند و با تصمیم‌گیری در مورد مرگ و زندگی افراد در ارتباط است، مانند بیمارستان‌ها که مشهودتر است.

به اعتقاد وی، تعارضات مکرر با ایجاد فضای ناخوشایند، بر جسم و روان افراد تاثیر منفی می‌گذارد. وی افزایش بار کاری، افزایش تنش، غیبت از کار، کاهش همکاری، بروز رفتار غیرحرفه‌ای، بد رفتاری با همکاران و مددجویان، کاهش رضایت شغلی را ازجمله پیامدهای ادامه یافتن تعارض در محیط کار می‌داند.

زمان حل تعارض

مهم نیست در زندگی با تعارض مواجه می‌شویم، بلکه این که با آن چطور برخورد می‌کنیم مهم است. روان‌شناسان پنج سبک را برای برخورد صحیح و مدیریت تعارضات بخصوص در محل کار مطرح کرده‌اند که عبارتند از اجتناب، سازش، مصالحه، رقابت و همکاری.

اما شما برای بیشترین تعارضات محیط کاری از کدام بهتر است کمک بگیرید؟

شاهرخ مقصودی‌پور، روان‌شناس و مدرس بهداشت روان میان آنها سبک همکارانه را مؤثرترین راه برای حل تعارضات می‌داند. به اعتقاد وی، اجتناب همان فرار از موضوع سبکی ناکارآمد و منفعلانه است که اغلب از ترس عواقب کار یا تلاقی همکاران یا به علت نداشتن مهارت‌های مناسب ارتباطی پیش می‌آید و در صورت اجتناب ظاهری، فشارهای روانی و جسمی زیادی بر افراد وارد می‌شود. وی می‌افزاید: افرادی که تمایل دارند با تعارضات به شیوه همکارانه برخورد کنند، ضمن در نظر گرفتن حقوق خود، نگرانی‌های تمام افراد درگیر تعارض را در نظر می‌گیرند و سعی در رفع این نگرانی‌ها و نیازها دارند و این مهارت نیاز به آموختن ارتباطات باز و صادقانه، سطح قاطعیت یا جرأت ورزی بالا و عدم تمایل به رقابت دارد. مقصودی‌پور اعتقاد دارد این مهارت باعث بهبود مهارت‌های ارتباطی، بهبود مهارت تصمیم‌گیری و اعتماد به نفس افراد می‌شود.

جرأت‌ورزی را بیاموزید

بیشتر از زبان متخصصان خواندیم برای حل یک تعارض بهترین کار روش همکارانه است و برای اتخاذ این روش اول باید رفتار جراتمندانه را بیاموزیم. این یکی از مهارت‌های ارتباطی به حساب می‌آید که با بهبود روابط بین فردی در موقعیت‌های مشکل می‌توان تعارضات را حل کرد. این روش بخصوص در مشاغلی که کار به صورت تیمی و زنجیره‌وار صورت می‌گیرد، بسیار کار آمد است. برگزاری برنامه آموزشی مهارت جرأت ورزی می‌تواند سبب افزایش استفاده از سبک همکارانه و کاهش استفاده از سبک سازش در محیط کار شود و بازتاب‌های منفی آن را به حداقل برساند.

جرات ابراز خویشتن

برای این‌ که به سبک جراتمندانه مقابله با تعارضات بریزید اول باید بتوانید خود را بروز بدهید. توان بیان نیازها، احساس‌ها و تمایلات طبیعی در فرد، توان ابراز خویشتن است. شما باید باور کنید نیازهای شما نیز به اندازه دیگران مهم است. اول خوب گوش دهید و تجزیه و تحلیل کنید تا پیش خودتان مشخص کنید در مورد درخواستی که شده چه نظری و چه دلیلی برای رد

و قبول آن داریم. سپس محترمانه نظر خود و دلایل آن را برای شخص بگویید. می‌توانید به درخواست‌هایی که خارج از توان یا برنامه شماست، نه بگویید. با دیگران همدلی کنید و مثبت‌اندیش باشید و این موضوع را در کلام خود هم جاری کنید.

قاطعیت به خرج دهید و بیش از اندازه در همه امور انعطاف‌پذیر نباشید. فراموش نکنید برای حفظ این مهارت باید به حریم شخصی و فضای شخصی و مرزهای دیگران احترام بگذارید و همچنان که به حریم دیگران احترام می‌گذارید، به همان اندازه برای حریم خود نیز حرمت و احترام قائل باشید. فراموش نکنید خود ابرازی و مهارت جرات‌ورزی به آن معناست که اجازه ندهید به خاطر دوست‌داشتنی شدن، تصویری فداکارانه و غیرواقعی از خود ارائه کنید که با هزینه کردن خودتان و هویت و وقتتان محبت دیگران و توجه آنها را به دست آورید، زیرا در این معامله ضرر می‌کنید. همین حق را برای دیگران نیز در نظر بگیرید.