

SẾP & ĐỒNG NGHIỆP

XẤU TÍNH

Ứng xử thế nào



Nội dung

1. Xác định loại mâu thuẫn	3
2. Tách căng thẳng khỏi những cuộc đối thoại gay gắt	5
3. Bí quyết cư xử nằm ở bạn	8
4. Ứng xử với đồng nghiệp xấu tính	9
5. Khi đồng nghiệp thích gây hấn sau lưng	11
6. Làm việc với người hay căng thẳng	12
7. Kiểm chế người dục tốc	13
8. Làm gì khi bạn ghét sếp của mình?	14

1. Xác định loại mâu thuẫn



Mẫu thuẫn nóng:

- Bộc lộ cảm xúc ra bên ngoài.
- Kích động.
- Nói to.
- Mất kiểm soát.



Mẫu thuẫn ấm:

- Tiếp nhận tranh luận.
- Nhưng không có hành động thù địch gay gắt.



Mẫu thuẫn lạnh:

- Kìm nén cảm xúc ở bên trong.
- Đóng băng
- Im lặng



CÁCH TIẾP CẬN

Xác định được mâu thuẫn là nóng hay lạnh.

Làm rõ động cơ đằng sau mỗi tình huống.

Với mâu thuẫn nóng: Đưa ra một số quy tắc giao tiếp trước khi hai bên ngồi lại với nhau.

Với mâu thuẫn lạnh: Tổ chức buổi đối thoại để hâm nóng mối quan hệ và cùng nói ra vấn đề.

Với cả hai loại mâu thuẫn: Mục tiêu không phải để thỏa hiệp mà là giải quyết những khác biệt và tìm giải pháp.

LỜI KHUYÊN

1. Đừng vội vàng hàng động.
2. Tập trung vào mục tiêu, đừng để phân tâm.
3. Tránh tranh cãi, tập trung vào vấn đề chứ không phải con người.
4. Thận trọng khi cho rằng mình đúng.
5. Lắng nghe mọi thứ nhưng phản hồi có chọn lọc.
6. Cân nhắc trước khi quyết định đứng về bên nào.
7. Cân nhắc việc nhờ đến bên thứ ba.
8. Giảm mức độ cảnh giác, đón nhận người khác để họ hiểu bạn.
9. Nếu vẫn còn quá căng thẳng, hãy tạm dừng và quay lại sau.
10. Đặt mình vào hoàn cảnh người đối diện.

2. Tách căng thẳng khỏi những cuộc đối thoại gay gắt



3 KHUÔN MẪU CỦA CUỘC ĐỐI THOẠI CĂNG THẲNG NƠI LÀM VIỆC

1. Thông báo tin xấu:

Người nói cảm thấy căng thẳng và diễn đạt không rõ ràng.

Người nghe cảm thấy e ngại về đích đến của câu chuyện và hiểu sai mục đích của người nói.

2. Không biết chuyện gì đang xảy ra:

Khi công việc chung không tốt, trong cuộc họp chung, không hiểu điều gì đã dẫn tới sự kích động của mọi người.

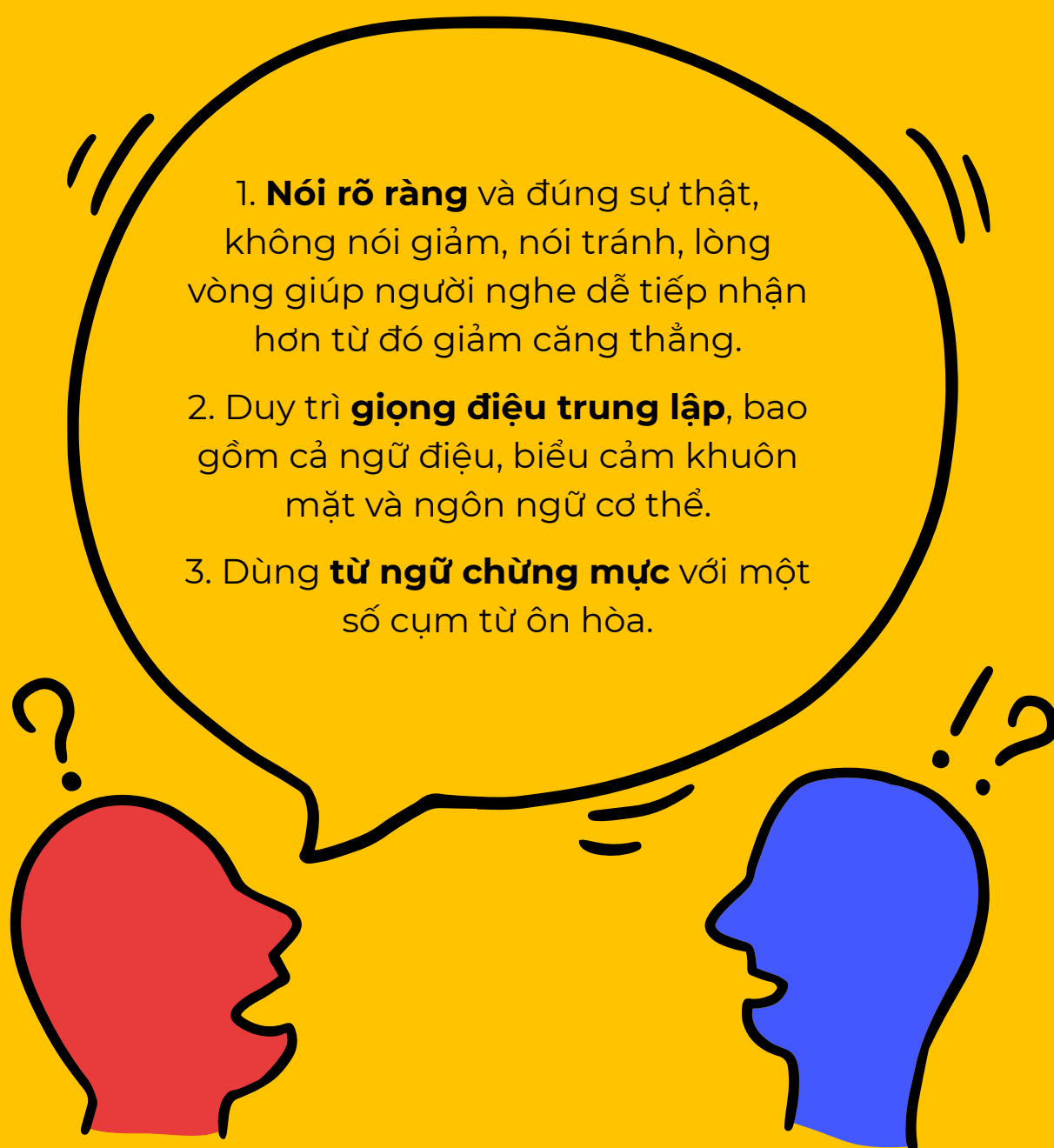
3. Công kích nhau:

Một bên dùng cả đòn tâm lí lẫn ngôn từ để khiến đối phương mất bình tĩnh, giảm vị thế, bị coi thường.

CHUẨN BỊ CHO CUỘC ĐỐI THOẠI CĂNG THẲNG

1. Tự nhận thức yếu điểm của bản thân trước đối phương trong từng tình huống là gì?
2. Dự đoán và lường trước những vấn đề bạn có thể gặp phải trong cuộc đối thoại căng thẳng.
3. Diễn tập trước với một người trung lập.
4. Từ cuộc diễn tập, viết ra những gì bạn cần tránh để khỏi rơi vào tình huống căng thẳng.
5. Điều chỉnh lại cách nói và ngôn ngữ cơ thể của mình.

DNA CỦA VIỆC LÀM CHỦ ĐỐI THOẠI



BA CÁCH TIẾP CẬN ĐỂ KIỂM SOÁT CUỘC ĐỐI THOẠI

Cách 1:

Tôn trọng đối phương, khi đưa ra phản hồi tiêu cực hãy bắt đầu bằng cách bày tỏ sự “lấy làm tiếc” và nhận một phần trách nhiệm về mình.

Cách 2:

Giảm căng thẳng nhờ trình bày rõ ý định, thay vì biện minh cho ý định của mình, hãy nhận trách nhiệm về việc diễn đạt chưa rõ ý.

Cách 3:

Ở vị trí người nghe, chấp nhận rằng giữa lời nói và ý định của đối phương có khoảng cách, vì thế không nên quá bám vào lời nói cũng không cố truy tìm ý định phức tạp.



*Chỉ chống thủ đoạn,
không chống con người*

3. Bí quyết cư xử nằm ở bạn

Nhu cầu cảm xúc cơ bản của chúng ta là được trân trọng và thấy mình có giá trị. Khi cảm thấy không được công nhận chúng ta thường coi mình là nạn nhân, đổ lỗi cho người khác, trút bỏ trách nhiệm.

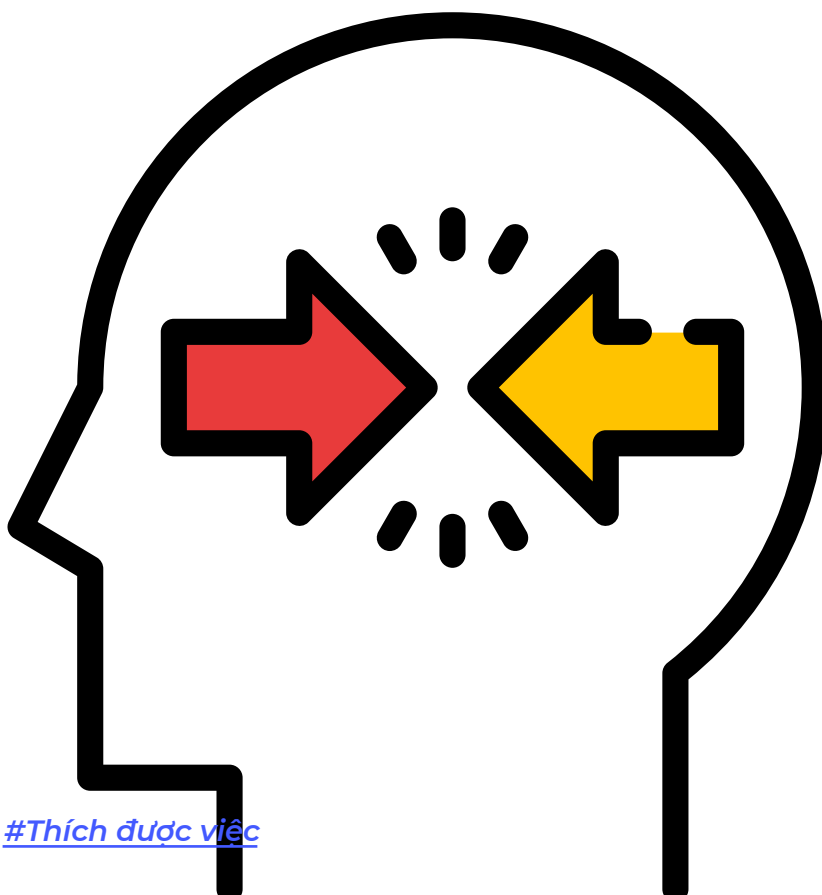
Từ bỏ quyền tạo ảnh hưởng đến tình thế bản thân.

*Khi thấy có cảm xúc tiêu cực,
hãy dùng 3 lăng kính sau:*

Lăng kính lạc quan thực tế: Tự kể cho bản thân câu chuyện mang tính hy vọng mà không bóp méo thực tế. Hãy tự hỏi: Sự thật khách quan trong tình huống này là gì? Tôi đang tự nói với bản thân điều gì về sự thật khách quan đó?

Lăng kính ngược: Tự nhìn nhận vấn đề qua góc nhìn của người đang gây khó dễ cho bạn, ghi nhận quan điểm của họ về bạn.

Lăng kính viễn kiến: Nhìn xa hơn hiện tại để hình dung tương lai tốt đẹp hơn. Khó khăn hiện tại liệu có thể đem đến một cơ hội tốt đẹp trong tương lai.



4. Ứng xử với đồng nghiệp xấu tính



MỘT SỐ CHIẾN THUẬT

Một là, hiểu được nguyên do dẫn đến hành vi của đối phương.

Hai là, nhìn lại cách hành xử của bản thân xem có hiểu sai hay hành động thái quá không.

Ba là, tự vệ chính đáng bằng cách chỉ ra và bày tỏ quan điểm của mình về hành vi tiêu cực.

Bốn là, nhờ giúp đỡ từ cấp trên hay cấp dưới, những người đồng tình với bạn và sẵn sàng đứng ra bảo vệ, nói thay cho bạn.

Năm là, chứng minh hành động gây hấn kia đang tác động xấu đến công việc.

Sáu là, ý thức về giới hạn để bảo vệ bản thân khỏi những tổn hại.

NHỮNG NGUYÊN TẮC CẦN NHỚ



NÊN LÀM

Biết rằng mọi người hung hăng vì họ cảm thấy bị đe dọa.

Tự hỏi có phải bạn quá nhạy cảm hay hiểu sai tình huống không.

Lập tức nêu tên hành vi không phù hợp.

NÊN TRÁNH

Nhận lỗi.

Đẩy vấn đề lên.

Chịu đựng không cần thiết.

5. Khi đồng nghiệp thích gây hấn sau lưng



MỘT SỐ LỜI KHUYÊN:

1. Đừng để cảm xúc chi phối, hạn chế nổi cáu hoặc tự bào chữa.
2. Tìm hiểu động cơ hành vi vì có thể người gây hấn sau lưng không hẳn là người xấu mà do họ không biết giao tiếp.
3. Nhận trách nhiệm về bản thân, tự hỏi mình có làm gì khiến người khác phải hành động như vậy không.
4. Tập trung vào nội hàm, không phải hình thức.
5. Xác định vấn đề ẩn phía sau bằng cách nói chuyện với người kia khi bạn đã bình tĩnh trở lại.
6. Hãy nói lời cẩn trọng, quy chụp hay đánh giá đối phương.
7. Tìm sự trợ giúp từ số đông bằng cuộc trao đổi mang tính xây dựng và chân thành.
8. Đề ra thỏa thuận chung cho số đông khiến đối phương kia cũng phải theo.
9. Nhờ giúp đỡ khi diễn biến nghiêm trọng.
10. Tự bảo vệ bản thân.

NÊN LÀM

Hiểu rằng đối phương hành động như vậy có thể do nhu cầu của họ không được đáp ứng.

Tập trung vào thông điệp mà đồng nghiệp của bạn truyền đạt ngay cả khi cách diễn đạt không hợp lý.

Dừng lại và tự hỏi mình có góp phần để vấn đề xảy ra không.

NÊN TRÁNH

Mất bình tĩnh.

Cáo buộc người đó gây hấn sau lưng.

Cho rằng mình có thể thay đổi được hành vi của đồng nghiệp.

6. Làm việc với người hay căng thẳng



MỘT SỐ GỢI Ý

Đừng phán xét hay đánh giá cách hành xử căng thẳng của ai đó là không phù hợp.

Làm cho người căng thẳng cảm thấy họ được nhìn nhận và lắng nghe.

Động viên là cách giúp người đang căng thẳng thoát khỏi chế độ chiến đấu.

Đề nghị giúp đỡ người đang căng thẳng.

Phân tán nhỏ các yêu cầu để giảm tải áp lực cho người căng thẳng.

Hỏi han tình hình để bạn hiểu thêm về đối phương.

Giữ khoảng cách nhất định vì căng thẳng có thể lan truyền.

NÊN LÀM

Đề nghị hỗ trợ bằng cách hỏi xem bạn có thể làm gì giúp họ hay không.

Khen ngợi giúp đồng nghiệp cải thiện cách tự nhìn nhận bản thân.

Giảm áp lực trong nhận thức của người đó bằng cách chia nhỏ công việc.

NÊN TRÁNH

Phán xét họ.

Khuyến khích trạng thái hiện tại của họ.

Bị cuốn vào cảm xúc của người đang căng thẳng.

7. Kiểm chế người dục tốc

Các bước giảm thiểu tác động tiêu cực từ sự vội vàng của nhân viên:

Bước 1:

Giúp họ nhận ra tầm quan trọng của việc hợp tác với mọi người hơn là để họ một mình cố gắng hoàn thành công việc.

Bước 2:

Giúp họ nhận ra hậu quả của hành động vội vàng mà họ thực hiện.

Bước 3:

Đề họ làm việc cùng những người có tầm nhìn dài hạn.

Bước 4:

Tách sự khẩn cấp ra khỏi nhiệm vụ hoàn thành công việc.





8. Làm gì khi bạn ghét sếp của mình?

Dù sếp thế nào đi chăng nữa thì việc xây dựng mối quan hệ với họ vẫn là một phần quan trọng:

Thực hành đồng cảm bằng cách nhìn nhận xem sếp của bạn đang phải chịu những áp lực nào.

Suy nghĩ về vai trò của bản thân, biết mình có thể đã làm gì đó sai khiến mối quan hệ với sếp xấu đi.

Xem xét khách quan những lời chỉ trích của sếp. Tự hỏi điều gì khiến tính cách của hai người không thể hòa hợp. Học hỏi cách những đồng nghiệp khác đang làm việc hiệu quả với sếp. Chủ động học hỏi và xin lời khuyên từ sếp.

Mở ra cơ hội thay đổi bằng cách trao đổi rằng bạn thực sự muốn thay đổi điều đó.

Lập kế hoạch phản ứng nếu bạn đã thay đổi hành vi và trao đổi với sếp nhưng không cải thiện được tình hình. Nghĩ đến việc đưa vấn đề này lên phòng nhân sự và cấp trên của sếp.

Kéo dài thời gian hoặc rời đi tìm kiếm một công việc khác nếu không thể thay đổi được mối quan hệ với sếp bằng những cách trên.