

МИШЕЛЬ ДЖОЙ

ДЖОДИ ФОСТЕР

ЧАКИ ПОД КОНТРОЛ

МУДАКИ ПОД КОНТРОЛЕМ

КАК СПРАВИТЬСЯ С ТРУДНЫМИ

ЛЮДЬМИ НА РАБОТЕ

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

Оглавление

Часть I

Знакомство с мудаком

Введение	9
Что такое нарушения поведения	15
Почему нас волнует трудное поведение	20
Неприятные люди	24
Типы людей и что с ними делать	29
Как может помочь эта книга	32
Важные оговорки	35

Часть II

В центре внимания: короли и королевы драмы

Театральные, эмоциональные и непредсказуемые типы характеров	41
Нарцисс	45

[<>>](http://kniga.biz.ua)

Венерина Мухоловка	73
Негодяй	102

Часть III

Рассеянность, беспорядок и опоздания на работу

Когнитивные функции	
на рабочем месте	137
Педант	142
Рассеянный	167
Мистер Хайд	182
Угасающий	199

Часть IV

Продолжаем разбираться

Культурные особенности	217
Робот	220
Чудак	240
Подозрительный	254

Часть V

Заключение

Что, если мудак в офисе — это я?	273
Философия рабочего пространства	275
Библиография	277

Что такое нарушения поведения

Нарушения поведения могут принимать разные формы. Крик, швыряние предметов, оскорбления — это очевидные проявления. Презрительные комментарии, унижение, запугивание, подрыв доверия, неадекватные выпады и непрофессионализм — тоже довольно распространенные примеры. Другие формы касаются злоупотребления властью, служебным положением или социальным статусом, ограничения личных свобод. Наставая на своем и отказываясь работать в команде, вы также создаете проблемы. Боязнь доводить дело до конца, уклонение от своих обязанностей — в том же списке. Предпосылки к неприятному поведению можно найти где угодно.

Иногда отталкивающее поведение налицо. Вряд ли можно не заметить, как кто-то непристойно ругается или швыряет предметы. Но порой нарушения протекают скрыто, без видимых симптомов. Работник, не оправдавший доверия или скрывший нужную информацию, столь же неблагонадежен, как и забывающий выполнять задания либо постоянно путающийся в документации. При этом сотрудник, который предлагает улучшить рабочие процессы и дает дельные советы, тоже

бывает определен как «неприятный», хотя это не так. Иметь дело с ворищущим поведением даже проще — его легче распознать. Существуют и простые способы борьбы с ним — это жалобы или управленческие процессы. А вот скрытые нарушения поведения подкрадываются незаметно, поглощая время коллег, и не вызывают обращений за помощью.

Как же выявить поведение, которое с такой легкостью уничтожает наше рабочее пространство? Часто описать его сложнее всего. Мы рассуждаем с точки зрения своего опыта и представлений, и они у нас разные. То, что раздражает одного, другой может высоко ценить. Ситуация бывает настолько деликатной, что порой невозможно понять, что не так, но все это чувствуют. Я считаю, что нужно рассматривать возможность проявления неприятного поведения всякий раз, когда после общения с человеком вы чувствуете себя расстроенным или испытываете негативные ощущения: смущение, злость, грусть, растерянность. Конечно, причины могут быть разными, но, возникшая на рабочем месте, именно такие эмоции служат маркерами межличностных проблем. Особенно если они продолжают беспокоить вас, постоянно всплывают в памяти, снятся по ночам или тревожат на протяжении дня. В таком случае стоит обратить на них внимание, потому что общение, очевидно, вышло за общепринятые рамки и оказывает на нас слишком сильное влияние.

Наверное, стоило бы сказать, что вы сможете распознать нарушение поведения, когда столкнетесь с ним. Вы определите его, когда оно проявится и у вас. Как? Просто почувствуете. И это ощущение будет уникальным, ясным или неопределенным, но настроенным именно на вашу волну, ваши особенности личности. Понимание его важности и степени воздействия, желание непременно что-то сделать придут позже. Первый шаг — распознать это чувство и определить, что что-то не так. Второй — осознать, что перемены могут потребовать решимости.

Без этого вы не сможете вникнуть в ситуацию и урегулировать ее, даже если считаете, что причина в ком-то другом.

Возможно, вы не поверите мне на слово. Я приложу все усилия, чтобы доходчиво объяснить, что такое нарушения поведения. Впрочем, понять это можно только на собственном опыте, и скорее всего он у вас уже есть.

Необходимо учитывать, что во многих компаниях существуют свои определения неприятного поведения. Любопытно, какие его виды у вас на работе подпадают под такое определение. Это особенно важно при принятии решения обратиться за квалифицированной помощью, о чем мы еще поговорим.

С профессиональной точки зрения термин «нарушение поведения» был сформулирован в ходе изучения детской психологии. Это служит отправной точкой в эволюции понятия «псих на работе» и позволяет взглянуть на поведение других с позиции большей вовлеченности.

Одно из преимуществ литературы по поведенческим нарушениям у детей в том, что в ней дается конкретное определение того, что считать проблемой. Поведение детей называют плохим, когда нарушаются права других или основные социальные нормы. Можно попробовать применить этот стандарт и к работающим взрослым. Важно и то, что проблемное поведение детей описывается в разных ситуациях. В DSM* рекомендуется наблюдать за поведением детей родителям, учителям, приятелям, тренерам и другим людям. То же самое верно и для взрослых. Если кто-то ведет себя на работе неподобающим образом, то скорее всего он будет проявлять признаки ненормативного поведения и в других ситуациях. Наблюдая за человеком в офисе, часто можно обнаружить те же модели в общении

* Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM) — диагностическое и статистическое руководство по психическим расстройствам в США, в котором приводятся основные симптомы и факторы включения и исключения для каждого заболевания. *Прим. науч. ред.*

с близкими, родственниками, друзьями. Если же неприятное поведение просматривается только по отношению к вам, то, пожалуй, дело именно в вас. Любые сведения о том, как человек контактирует с другими — от коллег до бабушек и дедушек, — очень полезны для понимания ситуации и ее разрешения.

Поведенческие модели, которые определяются как «проблемные» на работе, можно легко распознать и в детях. Грубость, оскорблении, бросание предметов, отказ завершать начатое, травля, игнорирование — только некоторые из них. Наказание будет справедливо как для ребенка, нарушающего правила дома, так и для сотрудника, пренебрегающего ими в офисе.

Наблюдение за моделями поведения у детей также указывает на необходимость принимать меры на ранней стадии. Несвоевременная коррекция проблемного поведения позволяет ему укорениться и снижает шансы на успех, особенно если такое поведение поощряется. Если ребенок привык получать мороженое за приступы гнева, он вполне может вырасти в сотрудника, срывающего злость на коллегах и ожидающего за это повышения.

Параллель между детьми и взрослыми с проблемами в общении помогает посмотреть на ситуацию снисходительнее. И хотя ребенок, устроивший истерику в торговом центре, вызывает недоумение, мы, взглянув на дело шире, поймем, что у него не было цели довести нас до головной боли. Это часто нелегко принять, но и сотрудники в коллективе, как правило, не стремятся стать невыносимыми. Глубже вникнув в развитие типов личности и особенностей характера, мы лучше поймем, почему люди ведут себя так, а не иначе, и сможем проявить больше эмпатии по отношению к ним. Даже когда с ними трудно работать.

Другая интересная параллель — между вмешательством в ситуацию у детей и взрослых. Помощь в исправлении нарушений базируется на принципах успешного родительства и подразумевает изменения поведения окружающих. Чтобы

исправить действия ребенка, нередко приходится меняться самим родителям. А для коррекции поведения сослуживца вам потребуется изменить собственное. Часто бывает необходимо установить и усилить границы. Общение должно быть простым и понятным. И, конечно, никакие трансформации не происходят быстро.