
MANAGEMENTUL FURIEI ÎN CADRUL ORGANIZAȚIILOR DE MUNCĂ

Dănuț Simion SIMION

Universitatea Tehnică a Moldovei, Departamentul Științe Socioumane, lect. univ., drd.
Chișinău, Republica Moldova

Viorelia LUNGU

Universitatea Tehnică a Moldovei, Departamentul Științe Socioumane, dr., conf. univ.
Chișinău, Republica Moldova

Autorii corespondenți: Simion Simion Dănuț, simion.simion@ssu.utm.md, Lungu Viorelia,
viorelia.lungu@ssu.utm.md

RAGE MANAGEMENT IN WORK ORGANIZATIONS

Abstract: Anger is so widespread that it is no longer an isolated phenomenon. Usually anger occurs when someone does something that we think is unfair to us or to the people who we care about. But anger can also be healthy when we use its energy for some positive purposes. But in the long run, getting upset can be a high-risk and high-cost strategy. As a general rule, we can name that there are two aspects to managing your own anger: learning how to manage anger and how to manage the moment, and assimilating long-term strategies to avoid angry and tricky moments.

Keywords: anger, anger management, labor organizations, avoiding anger.

Adnotare: Furia este atât de larg răspândită încât de mult nu mai este un fenomen izolat. Furia apare de obicei atunci când cineva face ceva despre care credem că este nedrept pentru noi sau pentru persoanele de care ne pasă. Furia însă poate fi și sănătoasă atunci când îi folosim energia în scopuri pozitive. Furia este o emoție intensă, trăită ca o supărare foarte mare ce se poate manifesta în două moduri: în exterior și în interior. Pe termen lung însă a te supăra poate fi o strategie cu risc mare și cu costuri ridicate. Ca regulă generală există două aspecte pentru gestionarea propriei furiei: învățând cum să o gestionăm și cum să gestionăm momentul și să asimilăm strategii pe termen lung pentru evitarea momentelor furioase.

Cuvinte cheie: furia, managementul furiei, organizațiile de muncă, evitarea furiei.

Furia este unul dintre cele mai complexe și greu de definit sentimente umane. Dicționarul explicativ prezintă furia ca stare de extremă iritare; mânie nestăpânită; violență [17]. Furia este o emoție intensă, trăită ca o supărare foarte mare ce se poate manifesta în două moduri: în exterior: prin cuvinte și comportamente manifestate fata de cei din jur; în interior: prin simțirea furiei nemanifestată în exterior.

Furia apare de obicei din faptul că cineva face ceva despre care credem că este nedrept pentru noi sau pentru persoanele de care ne pasă.

Efectele furiei sale asupra persoanei furioase pot fi pozitive sau negative, sau chiar un amestec al ambelor. De obicei, când oamenii sunt triști, ei nu fac nimic. Doar plâng pentru starea lor. Dar, când se enervează, aduc o schimbare. Furia poate fi motivațională determină persoana să muncească din greu timp îndelungat, concentrându-se ca un laser pe un rezultat anume. Dacă sunteți supărat pe ceva, este posibil să fiți mai motivați să obțineți rezultatul dorit. Puteți elimina mai ușor informațiile irelevante atunci când luați decizii. Unii oameni folosesc furia în mod deliberat ca strategie de succes în negocieri sau în cariera lor. Cu toate acestea, este o lamă cu două tăișuri.

Cu toții avem reguli (uneori subconștiente) pentru modul în care trebuie să fie lucrurile sau cum trebuie să se comporte oamenii. Cu toate acestea, furia este sănătoasă atunci când îi folosim energia în scopuri pozitive. Un cuvânt bun poate destinde atmosfera și ne poate ajuta să mergem mai departe. Așadar furia în sine nu este o problemă. Important este să învățăm să-l gestionăm în avantajul nostru, mai degrabă decât să-l lăsăm să ne preia și să ne orienteze spre scopuri distructive. Astfel ne va ajuta să ne atingem obiectivele, să rezolvăm problemele și să menținem relațiile de muncă bune.

Deși, furia ne poate da energia necesară pentru a lupta împotriva nedreptăților și a ne îndrepta greșelile, însă prin izbucnirile necontrolate poate distruge munca în echipă, distruge relațiile personale și distruge cariera. Furia reprimată poate alimenta discriminarea, intimidarea și violența. Furia susținută îți poate eroda bunăstarea emoțională și fizică și te poate opri în calea atingerii potențialului tău maxim.

Sub aspect negativ, persoanele, de obicei, supărați cronic tind să moară mai tineri și au de șase ori mai multe șanse să moară de un atac de cord decât oamenii care dau drumul mâinii într-o formă controlată. Furia de lungă durată a fost legată de boli grave, cum ar fi cancerul, bolile de inimă și accidentele vasculare cerebrale, precum și abuzul de substanțe sau afecțiuni comune, cum ar fi răcelile și gripa.

Organizațiile suferă costurile furiei cronice ale persoanelor din management sau simpli angajați, din cauza asumării de riscuri se pot pierde contracte profitabile, deciziile se iau deficitar iar nivelului de stres al personalului crește. Furia poate împiedica oamenii să abordeze în mod activ problemele și poate deteriora sau distruge bunăvoința, relațiile, cariera și bunurile. Subliniind acest punct, se estimează că o singură formă de furie necontrolată, violența în familie, costă societatea britanică 23 miliarde de lire sterline pe an. Furia reprimată poate duce la intimidare și hărțuire, absentism la locul de muncă și o cifră de afaceri ridicată a personalului, moral scăzut, cooperare pasivă, accidente și servicii slabe pentru clienți. Oamenii furioși tind, de asemenea să ia decizii riscante care, în funcție de poziția lor, pot afecta negativ rezultatele organizației.

Furia este larg răspândită nefiind deloc un fenomen izolat. Conform sondajelor raportate în 2008 de către Institutul de Sănătate Mintală din SUA, aproximativ: una din două persoane au reacționat la problemele avute cu calculatorul lovind sau țipând de altfel una din trei persoane are un membru de familie sau un prieten cu probleme de control a furiei; una din patru persoane au îngrijorări cu privire la cât de furioși se simt uneori; una din cinci persoane a încheiat o relație din cauza comportamentului furios al celuilalt; unul din cinci lucrători este supus violenței la locul de muncă; una din opt persoane admite că are probleme să-și controleze propria furie iar opt din zece șoferi susțin că au fost implicați în incidente în trafic din cauza furiei.

Furia poate fi înspăimântătoare - mulți oameni o asemănă cu o erupție vulcanică - explozivă și ne discriminator distrugătoare. Mulți dintre noi o confundăm cu agresiunea și o legăm strâns în mintea noastră de violență. Cu toate acestea, cercetările sugerează că doar aproximativ 10% din incidentele de furie implică agresiune. Așadar, realitatea este că 90 la sută de furie este exprimată prin cuvinte - discuții, oricum de-a dreptul. [16] Așa că trucul este să-ți planifici tactica pentru un schimb de opinii sincere.

Unii oameni par să se enerveze mai ușor sau mai repede decât alții. Într-un mediu diferit, ei se pot exprima instinctiv cu un anumit nivel de energie pe când alții văd în asta o mânie sau poate că simt că este perfect normal și acceptabil. Este posibil de asemenea ca alții să fi fost învățați să nu manifeste deloc furie. Aceștia vor avea tendința de a o suprima, ceea ce va duce la tulburări, cum ar fi hipertensiunea arterială. Oricare dintre noi poate arăta o schimbare a nivelului de toleranță.

Când ne confruntăm cu pulsiuni neobișnuite de furie, poate merită să fim atenți la semnele ascunse/interne transmise în fundal și să acționăm în legătură cu aceștia. Persoanele supărate sunt susceptibile de a fi văzute ca abrazive, respingătoare, hărțuitoare, înjositoare, necooperante și, eventual, perturbatoare. Pur și simplu sunt greu de lucrat cu ele și pot aspira energia din oamenii din jurul lor. Persoanele care subminează munca sau calitățile altora sunt deseori supărate. Ei tind să se gândească rău la ceilalți, nu doresc să vadă buna intenție sunt mai susceptibili să indice vina către alții. Așadar, furia prelungită vă poate face dușmani la locul de muncă, vă poate pierde beneficiile cooperării, aduce resentimente față de dvs. și poate crește riscul de hărțuire sau acuzații de intimidare.

Cei care se confruntă cu un negociator iritabil tind să se gândească la ei ca fiind încăpățânați, dominanți și puternici. Se pare că oamenii sunt mai înclinați să cedeze unei persoane supărate (poate pentru că se tem de consecințe). Așadar, manifestarea furiei în timpul unei negocieri poate crește probabilitatea realizării obiectivului dvs. pe termen scurt. În mod superficial, puteți părea eficient. Pe termen lung însă a te supăra poate fi o strategie cu risc mare și cu costuri ridicate. Așadar, furia te face mai probabil să îți asumi riscuri nejustificate și să faci evaluări de risc excesiv de optimiste.

Ca o regulă generală este bine să luăm în considerație următoarele acțiuni: [12]

- Protejați-vă emoțional și fizic, îndepărtați-vă de ceea ce se întâmplă, respirați profund și încet; întreabă-te ce se întâmplă cu adevărat. În funcție de circumstanțe, este posibil să fiți nevoit să vă protejați fizic.

- Ascultați-i cu adevărat pe cei din jur există posibilitatea să fie supărați simțind că nu sunt auziți/ignorați.

- Încercați să intuiți și să recunoașteți starea lor emoțională și cauza acesteia.

- Încurajați interlocutorii să se relaxeze fizic, numărând până la zece, respirând încet și profund și îndreptându-și și umerii. Unii oameni spun că numărarea a zece nu este suficientă, dar ideea este să găsiți timp pentru a acumula mai mult oxigen în creier, astfel încât să poată gândi detașat și eficient.

- Ajutați-i să înțeleagă și rugați-i să vă explice calm de ce sunt supărați. Încercați să-i determinați să se concentreze pe fapte, nu pe interpretările lor.

- Sugerați-le să găsiți un moment și un loc pentru a discuta modalitățile de a depăși problemele apărute și a planifica acțiuni adecvate - indiferent de rezultatul acțiunii, cel puțin se vor simți ascultați. Asta în sine poate reduce riscul de violență.

În gestionarea propriei furii luați în considerare cât de mult suferiți de multe ori de mânia și mâhnirea voastră, decât de acele lucruri pentru care sunteți supărat și mâhnit. Ca regulă generală există două aspecte pentru gestionarea propriei furii: învățarea cum să o gestionați momentul și învățarea

strategiilor pe termen lung pentru evitarea momentelor furioase. Reducerea furiei vă ajută să vă controlați emoțiile în momentele de provocare. Evitarea furiei ajută la rezolvarea sentimentelor de supărare față de o situație repetitivă și continuă.

Cel mai bun remediu pentru reducerea furiei este întârzierea acesteia. Trebuie să creezi spațiu pentru a-ți gestiona furia - pentru a relaxa tensiunea, a obține o perspectivă mai largă și a gândi cum să obții cel mai bine ceea ce vrei. Așadar, primul pas este să spui STOP... Întârzierea unui moment poate face diferența dintre un conflict sau tratarea problemei în mod afirmativ și eficient.

În acele momente nu reacționați ci creați un spațiu și timp pentru gândire.

- Respirați adânc pentru a obține mai mult oxigen în creierul dvs. ceea ce va permite să gândiți mai clar.

- Coborâți-vă umerii pentru a vă reduce tensiunea fizică (veți fi surprinși cum acest fapt poate scădea tensiunea emoțională într-o clipă).

- Imaginează-ți un motiv rezonabil pentru comportamentul celuilalt - este posibil ca provocatorul să te fi abordat în mod involuntar. Este posibil să nu fi spus ce a vrut să spună. Poate că persoana este epuizată, bolnavă sau stresată. Să-ți imaginezi ceva de genul acesta poate fi extrem de calmant, favorizând simpatia și nu antagonismul față de partener.

Pentru a obține o clară perspectivă faceți un pas înapoi mental, astfel încât să fiți ca și cum ați observa evenimentele în mod confortabil printr-o fereastră de la etaj. Puneți lucrurile în perspectivă întrebându-vă „despre ce este vorba cu adevărat? Fii clar - dacă ceea ce spui este confuz, îi va confunda pe ceilalți.

Dacă începeți să strigați, majoritatea oamenilor vor riposta în acest fel sau vă vor urma exemplul. Ridicarea vocii vă poate oferi sentimentul de „câștig” dar, de obicei, amână doar discuțiile raționale. Dacă în mod normal îți ridici vocea și vorbești mai repede când ești supărat, încetinește și articulează clar. Dacă aveți tendința de a merge liniștit accelerați. Efortul de a face acest lucru îți îndepărtează atenția internă de sentimentele furioase și are un efect calmant asupra emoțiilor tale. Fii pozitiv și fără antagonism. Ascultați cu adevărat răspunsurile - pentru a clarifica faptele și poate învățați ceva util. Poate că viziunea dumneavoastră se bazează pe informații inexacte sau pe neînțelegeri. Rețineți și fiți atenți ce este fapt și ce este opinie.

Cealaltă persoană are dreptul la o opinie diferită de a ta - este ceea ce credeți fiecare dintre voi. Practicați comunicarea nonviolentă. Treci situația prin filtrul tău interior și recurgeți la „iertare”. Acest lucru înseamnă pur și simplu să vă păstrați propria sănătate și bunăstare, dând drumul la emoții negative care sunt legate de tot felul de afecțiuni. Aceasta vă ajută, de asemenea, să vă concentrați asupra muncii, carierei și restului vieții, în loc să aveți jumătate din minte pe cauza mâniei sau a amărăciunii. A te ține de mânie este ca și cum ai prinde un cărbune fierbinte cu intenția de a-l arunca pe altcineva; tu ești cel care te arde spune Buddha.

Evitarea furiei. Vindecați furia, nu o hrăniți. Spuneți-vă: „Am fost supărat în fiecare zi; apoi în fiecare altă zi; acum doar în fiecare a treia sau a patra zi.” Când ajungeți la treizeci de zile, oferiți un sacrificiu de mulțumire zeilor. Epictet (55 - 135 d.Hr.) S-ar putea să vă fie util să adoptați anumite strategii sau activități de evitare a furiei. Puteți face unele dintre aceste lucruri de fiecare dată când simțiți furia crescând vă veți perfecționa astfel mai bine cu fiecare exercițiu.

Din strategiile de evitare ale furiei putem nominaliza: [12]

• Scăpați de adrenalina acumulată prin activitate fizică, cum ar fi un exercițiu greu sau un sport. Alergați, jucați niște squash, sau ridicați greutatea – folosiți ceva ce dă rezultat. Orice este mai bine decât să regretați apoi mai târziu.

• Desfășurați o activitate calmantă, cum ar fi yoga, meditația sau ascultați muzică; fă orice care îți concentrează mintea pe altceva decât pe provocare.

• Cunoașteți-vă mai bine - știți ce vă supără (astfel încât puteți evita factorii declanșatori). Întrebați-vă cum „îmblânziți” furia, ce vă calmează, dacă există modele și, dacă da, cum puteți modifica orice aspect din viața voastră pentru a modifica acele (nefolositoare) tipare. S-ar putea să doriți să păstrați un jurnal al furiei.

• Aflați strategii mai bune de eficiență personală, deoarece oamenii tind să se enerveze atunci când nu văd o soluție la ceva. O mai bună rezolvare a problemelor și gestionarea stresului pot reduce riscul de a deveni iritat sau supărat. Comunicarea ineficientă stă frecvent la baza atitudinilor furioase. Cât de des ați auzit pe cineva spunând după aceea, „Nu asta am vrut să spun?” Asertivitatea și comunicarea non-violentă reduc riscul de agresiune și furie.

• Ai grijă de tine - păstrează-te activ fizic; fii atent la ce ingerezi (mâncare, băutură, droguri, tutun); dezvoltă/hrănește o rețea socială și bucură-te de viață. Dacă totuși rămâi mult timp preocupat de nivelul și frecvența sentimentelor tale de supărare sau de controlul asupra lor, poți să participi la un curs de gestionare a furiei sau să cauți ajutor profesionist de la un coach sau terapeut specializat.

Furia altcuiva poate fi alarmantă, indiferent dacă sunteți țintă sau privitorul. În calitate de manager, lider, coordonator de grup este o parte a datoriei dvs. de a avea grijă ca ceilalți angajați să facă ceva în legătură cu astfel de izbucniri, chiar dacă aceasta vă este incomod putem gestiona altfel furiei altor persoane.

Pentru gestionarea furiei unor angajați lucrurile sunt puțin diferite. În fazele incipiente, un pic de umor poate ajuta oamenii să se lumineze, dar aveți grijă de acesta. Pe termen lung, antrenamentul și managementul activ al performanței pot fi de bun ajutor. Este important să aflăm ce se întâmplă cu adevărat. Manifestarea furiei poate avea rădăcini în circumstanțe precum starea de sănătate, managementul stresului slab sau handicapul. Aptitudinile dvs. de ascultare pot fi testate pentru a ajunge la rezolvarea acesteia. Problemele de sănătate și siguranță pot apărea dacă furia va crește. Dacă toate celelalte nu reușesc, poate fi necesar să apelați la proceduri disciplinare sau respingere.

Din cauza dinamicii puterii, șeful nu se supără doar pentru că este șeful se enervează din aceleași motive ca toți ceilalți, se simt prinși, chinuți, tratați pe nedrept sau sunt ignorați ceea ce poate fi îngrozitor de tentant să le potoliți, dar acest lucru se poate adăuga nepermis de simplu la problemele viitoare. În multe situații a comunica cu un șef supărat este ca și cum ai avea un client furios. Amintiți-vă că, la fel ca oricare altcineva, comportamentul lor poate fi afectat de stres, de sănătate, de rău, de intimidare sau de schimbări organizaționale. În momentul imediat, respirați adânc pentru a vă proteja propria stare interioară și a câștiga ceva timp. Concentrează-te asupra faptelor și ascultă ce se întâmplă cu adevărat. Validați-le dreptul la opinie și ajutați-i în etapele următoare.

De obicei, un client se enervează dacă simte că este ignorat și nimeni nu a acordat suficientă atenție reclamației sau problemei inițiale. Nu contează dacă aceștia au dreptate, greșesc sau nu sunt nerezonabili. Nu contează nici măcar atât de mult dacă puteți face ceva în legătură cu plângerea lor. Arătați-le doar că vă pasă. Respirați adânc pentru a vă proteja propria stare interioară și a câștiga ceva timp. Concentrează-te asupra faptelor și ascultă ce se întâmplă cu adevărat.

Primul pas este să vă compuneți astfel încât să fiți capabil psihologic de a dezamorsa situația și de a ajunge la un rezultat satisfăcător. Amintiți-vă că răspunsul „natural” la furie este enervarea, așa că găsiți timp pentru a evita această capcană și pentru a crește raționalul. Dacă rămâneți calm și rațional, sunteți capabil să ascultați ce are persoana de spus și apoi să vă spuneți propriul punct de vedere.

Reacția dvs. inițială este importantă, iar următorii pași vor câștiga timp pentru a vă ajuta să evitați să vă supărați. [12]

1. Respirați adânc pentru a obține mai mult oxigen în creierul dvs. și vă vor permite să gândiți mai clar. Aceasta este originea cuvântului „numără până la zece”. Zece s-ar putea să nu fie suficiente, dar ideea este să-ți alimentezi creierul, astfel încât să poată funcționa la maxim.

2. Faceți un pas înapoi. Un pas mental înapoi vă poate oferi o perspectivă nouă asupra incidentului, aproape literal. Imaginați-vă în siguranță în spatele unui ecran de sticlă întărit, privind în jos evenimentele de sus. Acest lucru te va ajuta să rămâi detașat de evenimente în loc să fii supt în furtuna emoțională a altcuiva. Emoțiile pot fi infecțioase, dar puteți dezvolta o anumită imunitate.

3. Lasă-ți umerii relaxați. Înșelător de simplu, acest lucru îți reduce tensiunea fizică și te ajută să rămâi sau să devii mai calm.

4. Imaginați-vă că celălalt se distrează. Poate fi sfârșitul unei perioade de stres, boli sau epuizare. Este posibil să fi fost recent declanșate. Indiferent dacă este adevărat sau nu, pur și simplu să ai în minte acest gând, poate fi extrem de calmant, deoarece tinde să te mute la simpatie și nu la furie. Atunci veți avea tendința de a acționa mai calm și într-un mod mai degajat.

În loc de concluzii. Ascultați ce spun interlocutorii pentru a afla de la ei ce vor și a clarifica faptele. Practicați abilități de comunicare bune. Poate ajuta dacă acceptați un moment și un loc pentru reînnoirea discuției. Faceți diferența dintre ce este fapt și ce este opinie. Ei au tot dreptul să aibă o părere diferită de a ta. Spuneți-vă punctul de vedere cu tact, clar și calm.

Dacă toate celelalte nu reușesc plecați. Desigur, pur și simplu plecând, s-ar putea să adăugați gaz pe foc, așa că, înainte de a vă îndepărta, spuneți celelalte persoane în mod afirmativ că doriți ceva spațiu în acel moment și că veți merge în altă parte pentru un minut.

Bibliografie:

1. Anni Townsend Assertiveness and diversity. Palgrave, 2007.
2. Arthur Deikman, Them and us. Bay Tree Publishing (US), 2003.
3. Cool Down, Anger and how to manage it. The Mental Health Institute in 2008 Douglas K Smith. Make success measurable: a mindbook-workbook for setting goals and taking action. John Wiley & Sons, 1999.
4. Ilona Boniwell, Kate Hefferon Positive Psychology. Open University Press 2011.
5. John-David Phyper and Paul MacLean. Good to green: managing business risks and opportunities in the age of environmental awareness. John Wiley & Sons, 2011.
6. Mucchielli, Alex. Arta de a comunica. Metode, forme și psihologia situațiilor de comunicare. Traducere de Mihaela Calcan. Iași: Polirom 2005.
7. Mucchielli, Alex. Arta de a influența. Analiza tehnicilor de manipulare. Traducere de Giuliano Sfichi, Gina Puică & Marius Roman. Iași: Polirom. 2000, 2015.
8. Richardson and Halliwell. Boiling point, problem anger and what we can do about it, The Mental Health Institute in 2008.

9. Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M., Positive psychology: An introduction. American. 2000.
10. Simion Simion Dănuț Bazele Comunicării. Ciclu de prelegeri. Editura ”Tehnica-UTM” Chișinău 2021. (în curs de apariție)
11. Stephen Joseph. Positive Psychology in Practice (2nd Ed). John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey 2015.
12. <https://www.alchemyassistant.com/topics/eYwBRmjczg4fR3RV.html> (Anger management course by Rosin Murray and Wallace Murray)
13. <http://www.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/content/health-publhlth-strateg-phys-act-guidelines>
14. <http://au.reachout.com/>
15. CIPD Employee outlook July 2016 – http://www.cipd.co.uk/binaries/employee-outlook_2016-focus-on-mental-health-in-the-workplace.pdf
16. Westfield Health 2016 – <https://www.westfieldhealth.com/docs/intermediary-library/toolkit/marketing-materials/surveys-reports/the-employee-view-survey.pdf?sfvrsn=4>
17. <https://dexonline.ro/definitie/furie>