



WEED OUT – Διεξαγωγή συνομιλιών σε δύσκολες καταστάσεις

Από την OutLoud

Ενότητα Μαθήματος 6



**Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν



## 1. Η ενότητα περιλαμβάνει 6 μονάδες:

- I. Η σημασία των συνομιλιών σε δύσκολες καταστάσεις
- II. Προ-επαφή - Προετοιμασία
- III. Έναρξη της επαφής – Εισαγωγή και ορισμός των ορίων
- IV. Επικοινωνία – Διεξαγωγή συνομιλιών
- V. Κλείσιμο της επαφής
- VI. Μετά την επαφή – Στιγμές μάθησης και πρόληψη

## 2. Μαθησιακά αποτελέσματα

1. Να είστε σε θέση να εξηγήσετε τα βασικά της μη βίαιης επικοινωνίας.
2. Να είστε σε θέση να προετοιμάσετε μια προκλητική συνομιλία χρησιμοποιώντας αποτελεσματικές μεθόδους επικοινωνίας και τεχνικές διαπραγμάτευσης.
3. Να είστε σε θέση να οδηγείτε συνομιλίες σε δύσκολες καταστάσεις.

## Μαθησιακές Μονάδες

### Ενότητα 1. Η σημασία των συνομιλιών σε δύσκολες καταστάσεις

Είναι σημαντικό να δίνουμε στους ανθρώπους τη δυνατότητα να γνωρίζουν τι να κάνουν, πώς να μιλάνε όταν αντιμετωπίζουν περιστατικά εκφοβισμού. Μπορεί να οικοδομήσει αυτοπεποίθηση τόσο για τα άτομα όσο και για τις ομάδες. Μπορεί να διαπιστώσετε ότι ενδέχεται να απαιτούνται αλλαγές στις τρέχουσες πολιτικές σας κατά τον σχεδιασμό και τη διεξαγωγή τέτοιου τύπου συνομιλιών. Η παροχή στο προσωπικό της ευκαιρίας να έχει στοιχεία και να βασιστεί στις τρέχουσες πολιτικές και διαδικασίες μπορεί να τους δώσει τη δυνατότητα να κάνουν καλύτερες επιλογές. Μπορεί να επιτρέψει στους ανθρώπους να αναλάβουν την ευθύνη και την ευθύνη για την υγεία και την ασφάλειά τους και την εμπιστοσύνη να αναφέρουν περιστατικά που μπορεί να επηρεάσουν την υγεία και την ασφάλεια των άλλων.



Υπάρχουν πολλά οφέλη από τέτοιες συνομιλίες:

- Οι ομάδες έχουν κατά τα δύο τρίτα περισσότερες πιθανότητες να αποφύγουν τραυματισμό και θάνατο λόγω μη ασφαλών συνθηκών (Ερευνητική Μελέτη: Silent Danger).
- Πέντε φορές ταχύτερα ποσοστά απόκρισης σε οικονομικές πτώσεις—οι προσαρμογές του προϋπολογισμού μπορούν να γίνουν πολύ πιο έξυπνα από τους λιγότερο ειδικευμένους ομοτίμους (Ερευνητική Μελέτη: Financial Agility).
- Επιρροή στην αλλαγή των συναδέλφων που εκφοβίζουν, δολοφονούν, είναι ανέντιμοι ή ανίκανοι. (Ερευνητική Μελέτη: Corporate Untouchables).

Είναι σημαντικό να θυμάστε ότι μερικές φορές η συζήτηση δεν είναι αρκετή – θα χρειαστεί η συμμετοχή της ομάδας διαχείρισης ή ακόμα και η επέμβαση της ασφάλειας ή της αστυνομίας.

Είναι δυνατός ο διαχωρισμός όλων των συνομιλιών σε πέντε μέρη:

- Προεπαφή – το στάδιο της προετοιμασίας
- Η έναρξη της επαφής
- Επαφή - η συνομιλία
- Το κλείσιμο της επαφής
- Μετά την επαφή

## Ενότητα 1 Προεπαφή - Προετοιμασία

Η προεπαφή είναι ένα στάδιο προετοιμασίας της συνομιλίας. Υπάρχουν άνθρωποι που πηγαίνουν στη συζήτηση και συγκρούονται το συντομότερο δυνατόν. Συνήθως, μιλάνε και ενεργούν πριν σκεφτούν. Δεν βοηθάει στην επίλυση των συγκρούσεων, αλλά τις βαθύνουν. Επομένως, το στάδιο προ-επαφής - η προετοιμασία, η συλλογή των δεδομένων, η σκέψη για το χώρο, το χρόνο και τους συμμετέχοντες στη συνομιλία είναι ζωτικής σημασίας. Αυτή είναι μια στιγμή για να ηρεμήσετε και να αποφασίσετε για μια στρατηγική για την επίλυση της επαφής.

Μην αποφασίσετε να κρύψετε μια κατάσταση εκφοβισμού ή σύγκρουση, ειδικά αν δείτε την κατάσταση να επαναλαμβάνεται και να κλιμακώνεται. Κατανοήστε τη σημασία της συζήτησης – μπορεί να βοηθήσει όχι μόνο εσάς προσωπικά αλλά να κάνει ολόκληρο τον χώρο εργασίας ασφαλέστερο.

Υπάρχουν διάφοροι λόγοι για τους οποίους οι άνθρωποι σιωπούν και ενθαρρύνουν την επαγγελματική βία. Συνήθως σκέφτονται:



- *Ο άλλος πρέπει να γνωρίζει ότι η συμπεριφορά του είναι ακατάλληλη ή ενοχλητική.*
- *Δεν θέλω να πληγώσω τα συναισθήματα του άλλου.*
- *Δεν επιτρέπεται να λέω στους ανθρώπους ότι η συμπεριφορά τους είναι ανάρμοστη*
- *Φοβάμαι τι μπορεί να συμβεί.*
- *Φοβάμαι την κλιμάκωση της επιθετικότητας .*

Η σιωπή θα ενθαρρύνει τη συμπεριφορά του θύτη, επομένως είναι σημαντικό να τον σταματήσετε το συντομότερο δυνατό. Θα μπορούσε να θεωρηθεί απίθανο αυτό το είδος συμπεριφοράς να είναι εφάπαξ, ειδικά αν πρόκειται για συνάδελφο. Αναφέρετε κάνοντας μια ιδιωτική συνομιλία με έναν επόπτη. Συζητήστε εάν η συμπεριφορά είναι μέρος ενός προτύπου συμπεριφορών, αν και ακόμη και ένα περιστατικό αρνητικής συμπεριφοράς μπορεί να έχει τη δυνατότητα να κλιμακωθεί σε εκφοβισμό. και πρέπει να διαχειρίζεται, όχι να αγνοείται.

### **Επιλέγοντας το ασφαλές μέρος και ώρα για συνομιλίες**

Το στάδιο της προ-επαφής είναι το καλύτερο για το σχεδιασμό ενός ασφαλούς χώρου για όλους τους συμμετέχοντες που εμπλέκονται στη σύγκρουση. Οι δυνατοί θόρυβοι, η παρουσία πολλών ανθρώπων (ιδιαίτερα αν μιλάνε περισσότεροι από ένας), ο υπερβολικός θόρυβος του περιβάλλοντος, ή ακόμα και τα έντονα φώτα φθορισμού όχι μόνο θα αποσπάσουν την προσοχή αλλά μπορεί να ταραξούν περαιτέρω το αποδιοργανωμένο άτομο. Σύμφωνα με τις ανησυχίες τόσο για τον έλεγχο όσο και για την ασφάλεια, μετακινήστε το άτομο σε ένα λιγότερο διεγερτικό περιβάλλον, όποτε είναι δυνατό.

Υπάρχουν πολλά πράγματα που μας εμποδίζουν καθώς ακούμε ή ακόμα και προσπαθούμε να ακούσουμε. Σκεφτείτε, για παράδειγμα:

- **Ρύθμιση** —τι άλλο συμβαίνει όταν κάνετε μια συνομιλία; Είστε σε ένα ιδιωτικό περιβάλλον όπου είναι ήσυχο και, ως εκ τούτου, είναι εύκολο να ακούσετε τι λέγεται; Ή προσπαθείτε να κάνετε μια ουσιαστική συζήτηση σε ένα θορυβώδες εστιατόριο ή σε οποιοδήποτε μέρος όπου υπάρχουν πολλοί περισπασμοί;
- **Συγχρονισμός**—είναι και τα δύο άτομα στη συζήτηση έτοιμα να μιλήσουν για το συγκεκριμένο θέμα εκείνη τη στιγμή; Σκεφτείτε πόσο δύσκολο είναι να ακούτε όταν το άλλο άτομο έχει θέσει ένα θέμα που δεν περιμένατε και χρειάζεστε χρόνο για να σκεφτείτε πώς θέλετε πραγματικά να προχωρήσετε.
- **Πεπιοθήσεις** —ποιες πεπιοθήσεις έχω που δυνητικά έρχονται σε σύγκρουση με το άτομο με το οποίο επικοινωνώ;
- **Αντιλήψεις** —ποιες προκαταλήψεις έχω για το άτομο απέναντί μου; Αντιδρώ στο πώς είναι ντυμένος ή πώς μιλάει;



- **Συναισθήματα** — έχω μια κακή μέρα; Ήρθα στη δουλειά σήμερα με συναισθηματικές αποσκευές από κάτι που συνέβη στο σπίτι σήμερα το πρωί;
- **Πολιτιστικές διαφορές** — είναι αυτό το άτομο από διαφορετικό μέρος του κόσμου ή διαφορετική θρησκεία;
- **Σχέσεις** — ανταγωνίζομαι αυτό το άτομο για «face time» με τον CEO; Έχουμε φυσική αντιπαλότητα; Μπορεί αυτό το άτομο να σταθεί εμπόδιο για προαγωγή ή το αντίστροφο;
- **Λέξεις** — χρησιμοποιεί αυτό το άτομο λέξεις που δεν καταλαβαίνω;
- **Υποθέσεις** — εφαρμόζω τις δικές μου υποθέσεις σε αυτό που λέει ο ομιλητής

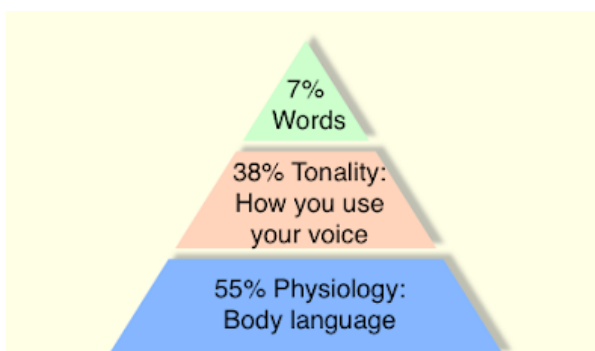
Είναι σοφό να επιλέξετε ένα διακριτικό μέρος όπου όλοι νιώθουν ασφαλείς και σωματικά άνετα, προετοιμαστείτε για τη συζήτηση με γεγονότα. Γράψτε ένα ενημερωτικό δελτίο και σημειώστε πριν ξεκινήσετε τη συνομιλία. Μην βασίζεστε στη μνήμη σας, ειδικά αν η κατάσταση είναι συναισθηματικά φορτισμένη. Εάν δεν γνωρίζετε τη δυναμική της συνομιλίας, προσκαλέστε έναν συνάδελφο να συμμετάσχει στη συνομιλία. Επιλέξτε την κατάλληλη στιγμή που κανείς δεν βιάζεται

## Ενότητα 2 Έναρξη της επαφής

Ναι, οι λέξεις έχουν σημασία στις συζητήσεις. Εκτός από αυτό, υπάρχουν πολλά μικροσκοπικά μη λεκτικά στοιχεία στις αλληλεπιδράσεις που μπορούν να επηρεάσουν το αποτέλεσμα. Οι ταραγμένοι άνθρωποι χάνουν την ικανότητα να ακούν με ακρίβεια αυτά που λέτε, πολύ λιγότερο να διατηρούν μια συνεκτική σειρά σκέψης. Αντίθετα, θα παρακολουθούν άλλες πτυχές της επικοινωνίας:

- η μουσική σας ένταση.
- το μέγεθος του φυσικού χώρου μεταξύ σας.
- την τοποθέτηση των χεριών σας.
- την ποιότητα της φωνής σας.

Επομένως, θυμηθείτε τη σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας.





## Πίνακας 1. Τρίγωνο επικοινωνιών

Στη μη λεκτική επικοινωνία:

- Προσέξτε τον τόνο της φωνής σας.
- Προσέξτε την ένταση της φωνής.
- Προσέξτε τη στάση σας.
- Προσέξτε τις χειρονομίες σας.
- Προσέξτε την απόσταση σας – σταθείτε κοντά, αλλά όχι πολύ κοντά.
- Προσέξτε τι αγγίζετε.
- Προσέξτε τις εκφράσεις του προσώπου σας.
- Προσέξτε την οπτική επαφή σας.

Είναι εντάξει να ξεκινήσετε προκλητικές συζητήσεις με κουβέντα. Η μικρή συζήτηση θα δώσει χώρο και χρόνο για να ηρεμήσετε, να κατανοήσετε τη διάθεση του συνομιλητή,

Ο σκοπός της μικρής συζήτησης είναι:

- να δημιουργήσει μια ευχάριστη ατμόσφαιρα εργασίας·
- να ξεκινήσει μια γόνιμη επικοινωνία μεταξύ των εταίρων·
- για την άρση των εμποδίων που προκύπτουν από τη διαφορετική κατανόηση ορισμένων καταστάσεων κατά την αναμονή ή τον καθορισμό ενός προγράμματος.
- να παρέχει την ευκαιρία να διευκρινιστούν διαφορετικές προθέσεις που προκύπτουν από πολιτισμικές διαφορές·
- να έρθετε πιο κοντά σε έναν συνεργάτη επικοινωνίας.

## Ενότητα 2 Διεξαγωγή των συνομιλιών

### Άνοιγμα της συνομιλίας

Εάν ανοίγετε τη συνομιλία, επιλέξτε αρχικές λέξεις ή ερωτήσεις όπως:

- Πρέπει να μιλήσω για το θέμα μαζί σας
- Χρειάζομαι έναν έλεγχο πραγματικότητας με κάτι
- Έχω πρόβλημα
- Ακούω τι λες για...
- Έχω ένα δίλημμα και χρειάζομαι κάποια βοήθεια με αυτό
- Δεν είμαι σίγουρος ότι συμφωνώ.... Μπορούμε να εξερευνήσουμε λίγο περισσότερο;



- Η αποστολή γραπτών μηνυμάτων δεν είναι ο καλύτερος τρόπος επικοινωνίας σε αυτήν την κατάσταση. Μπορούμε...
- Πως και έτσι? Και τα λοιπά.

### Ακούγοντας τους συνεργάτες

Ετοιμαστείτε να ακούσετε! Η ακρόαση είναι σημαντική! Είναι επικίνδυνο να μην ακούτε – θα χάσετε βασικές πληροφορίες και δεν θα δείτε προβλήματα να έρχονται. Όταν προσπαθείτε να καταλάβετε γιατί οι άνθρωποι κάνουν πράγματα, πρέπει να διαβάσετε το μυαλό σας και να μαντέψετε για να καλύψετε τα κενά στις ακουστικές σας δεξιότητες.

Η ακρόαση είναι δέσμευση και φιλοφρόνηση. Είναι μια δέσμευση για την κατανόηση του πώς νιώθουν οι άλλοι άνθρωποι και πώς βλέπουν τον κόσμο τους. Η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει παράφραση, διευκρίνιση και ανατροφοδότηση. Ο καθένας από εμάς μπαίνει σε συζητήσεις με τις δικές του απόψεις, συναισθήματα, θεωρίες και εμπειρίες σχετικά με το θέμα και την κατάσταση. Όταν αντιμετωπίζουμε πίεση και ισχυρές απόψεις, συχνά αρχίζουμε να αναζητούμε τρόπους να κερδίσουμε, να τιμωρήσουμε ή να διατηρήσουμε την ειρήνη, χωρίς να κατανοούμε την κατάσταση.

Εάν είστε εξοικειωμένοι με τη φύση της επιθετικότητας, θα είστε σε θέση να αξιολογήσετε το επίπεδο του κινδύνου πιο επαρκώς. Θα ξέρετε τι είναι πιθανό να κάνει τα πράγματα χειρότερα και τι είναι πιθανό να κάνει τα πράγματα καλύτερα. Προσπαθήστε να αποφύγετε τέτοιες λέξεις «πάντα», «ποτέ».

Νιώστε τη διαφορά:

*« Δεν μας λες ποτέ τίποτα» έναντι «Χρειαζόμαστε τέτοιου είδους πληροφορίες το συντομότερο δυνατό». "*  
*«Γιατί είσαι πάντα τόσο κακός;» έναντι «αισθάνομαι προσβεβλημένος»*  
*«Γιατί είσαι πάντα τόσο συναισθηματικός;» έναντι «Υπάρχει πιθανότητα να το συζητήσουμε ήρεμα;»*

Εάν είστε εξοικειωμένοι με τον καλύτερο τρόπο επικοινωνίας με άτομα σε διαφορετικές ψυχολογικές και συναισθηματικές καταστάσεις, δεν θα σπαταλάτε τα λόγια σας. Θα πεις το σωστό, παρά οτιδήποτε. Αποφύγετε ταμπέλες όπως «φέρεσαι αγενής», «τεμπέλης», «εγωιστής», «επιθετικός» κ.λπ. Θα μειώσει τις πιθανότητες να ηρεμήσει η κατάσταση.

Αναπτύσσοντας τη συναισθηματική μας νοημοσύνη, μαθαίνουμε ένα κρίσιμο μυστικό για την αποκλιμάκωση θυμωμένων καταστάσεων ή προσώπων. Το να είμαστε απλώς ευγενικοί μπορεί να μην αρκεί για να διαχειριστούμε μια δύσκολη κατάσταση – πρέπει να κατανοούμε όχι μόνο τα μηνύματα, αλλά και τα μεταμηνύματα.

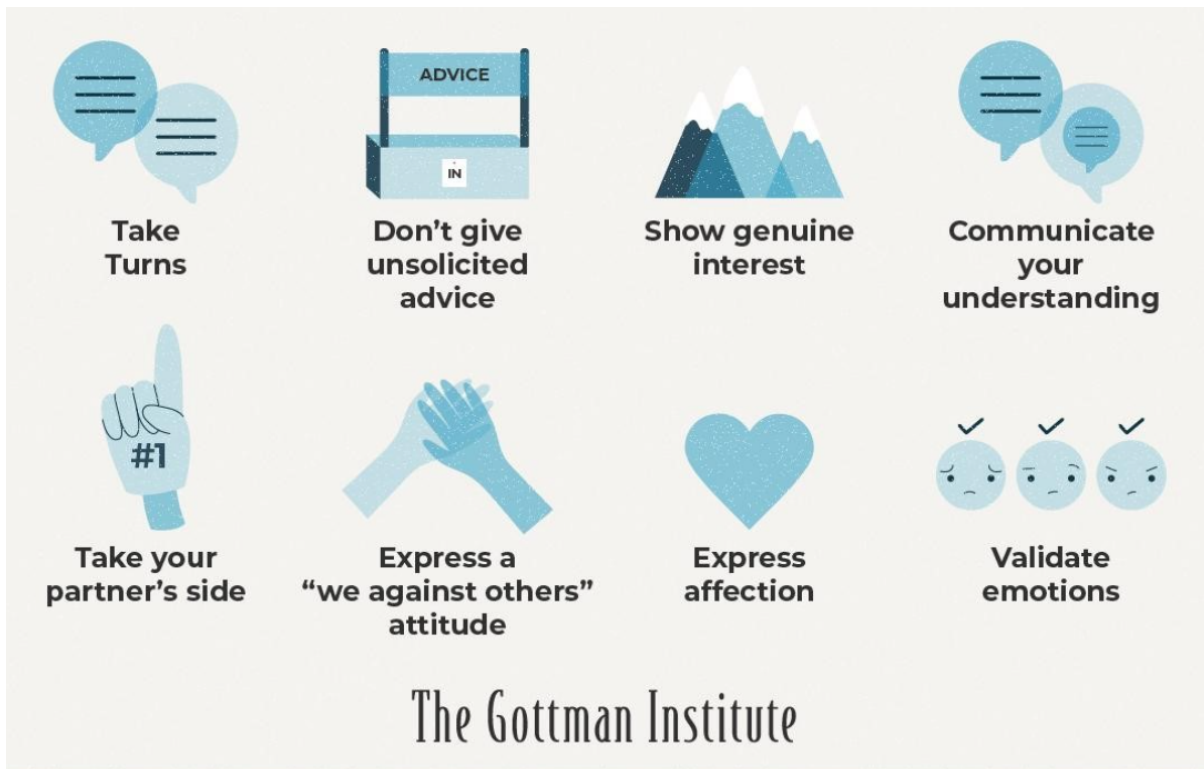




Τα μεταμηνύματα είναι μη δηλωμένες έννοιες που σταχυολογούμε με βάση το πώς μίλησε κάποιος — τόνος φωνής, φράσεις — και σε συσχετισμούς που φέραμε στη συνομιλία. Μπορεί να πείτε ότι το μήνυμα μεταδίδει το νόημα της λέξης, αλλά το μετα-μήνυμα αποδίδει νόημα καρδιάς. Έτσι, ένα κρίσιμο βήμα για να σπάσουμε το αδιέξοδο των απογοητευτικών συνομιλιών είναι να μάθετε να διαχωρίζετε τα μηνύματα από τα μεταμηνύματα.

### Βασικοί νόμοι στις συνομιλίες:

- Μην κάνετε τα πράγματα αγώνα εξουσίας
- Πραγματοποιήστε απλές συζητήσεις και μικρές συζητήσεις – θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε τη σοβαρότητα της κατάστασης
- Αφήστε τους ανθρώπους ήσυχους και δώστε χρόνο όπου χρειάζεται
- Χρησιμοποιήστε ήρεμη, άμεση και ανοιχτή οπτική επαφή
- Χρησιμοποιήστε ονόματα
- Παράφραση
- Πάρτε μια ολόκληρη ιστορία
- Κάντε μη απειλητικά αιτήματα
- Σεβαστείτε τον συνομιλητή
- Χρησιμοποιήστε μια απαλυντική δήλωση για να χαλαρώσετε το άλλο άτομο, όταν χρειάζεται.







Παραδείγματα συνομιλίας:

- *όταν μου κλείνεις το δρόμο, νιώθω τρομοκρατημένος*
- *όταν με επικρίνεις μπροστά στους συμπαίκτες μου, νιώθω υποτιμημένος.*
- *όταν κάνεις μια συγκαταβατική δήλωση επειδή ζητώ βοήθεια, νιώθω υποτιμημένη.*
- *μερικές φορές τα πράγματα είναι απογοητευτικά και συζητήστε την κατάσταση με τον προϊστάμενό μας*
- *Νιώθω απογοητευμένος που θα ενεργούσες έτσι, κοροϊδεύοντας έναν συμπαίκτη σου.*
- *όταν χτύπησες την πόρτα, με τρόμαξε και νιώθω αναστατωμένος.*
- *«Τζέιν, είναι καλό που οι πληροφορίες προστατεύονται και όταν αλλάζεις έναν κωδικό πρόσβασης σε κοινά υπολογιστικά φύλλα, παρακαλώ να μου στείλεις email τον νέο κωδικό πρόσβασης.*
- *Όταν δεν με ενημερώνετε για σημαντικές αλλαγές στη διαδικασία, νιώθω απογοητευμένος».*

Η επίλυση της σύγκρουσης μπορεί να είναι η πρόθεσή σας, αλλά μπορεί γρήγορα να διαβρωθεί αν πείτε το λάθος. Οι φράσεις που δεν πρέπει ποτέ να πείτε. Μπορεί να απογοητευτείτε και να μπειτε στον πειρασμό, αλλά προσέξτε τις συνέπειες αν προφέρετε αυτές τις λέξεις. Δεν θα επιλύσουν μια σύγκρουση. Αντίθετα, θα ανάψουν τις φλόγες και θα ανάψουν μια καταιγίδα. Ακόμα κι αν τα σκέφτεσαι, μην τα λες. Πάρτε τον δρόμο, πάρτε μια βαθιά ανάσα και αποφύγετε φράσεις όπως:

- *Αυτό είναι τόσο ανόητο.*
- *Είσαι βλάκας;*
- *Σε προειδοποιώ.*
- *Τι ακριβώς είσαι*
- *Τι ακριβώς με κατηγορείς ότι κάνω;*
- *Αυτό είναι γελοίο!*
- *Τέτοιος χαμένος!*
- *Είσαι τόσο χαζός!*
- *Δεν υπάρχει λόγος να είσαι τόσο αμυντικός.*
- *Σταμάτα να κάνεις σαν παιδί!*

<b>Ενεργοποιήστε λέξεις και φράσεις</b>	<b>Πώς και γιατί προκαλούν αυξημένη αντίσταση</b>
Καθολικά όπως: πάντα, ποτέ, όλοι, κανένας, όλοι και τα πάντα.	Όταν χρησιμοποιείται μία από αυτές τις λέξεις, το άλλο μέρος σταματά να ακούει αυτά που λέτε και αρχίζει να σαρώνει την εμπειρία του για την εξαίρεση. Τα άκρα στα οποία θα πάμε, για να αποδείξουμε ότι ο ομιλητής κάνει λάθος. Εάν μπορούμε να προσφέρουμε στον εαυτό μας στοιχεία ότι ο ομιλητής δεν είναι αξιόπιστος, μπορεί να αισθανόμαστε δικαιωμένοι να απορρίψουμε την άποψή του για



	<p>άλλα θέματα. Μια καθολική λέξη σπάνια θα κρατηθεί υπό έλεγχο γιατί είναι σχεδόν αδύνατο να αποδειχθεί.</p>
<p>Απόλυτα όπως: αποφυγή, βέβαιο, σωστό, ελαττωματικό, ακριβές, ακίνδυνο, ελλιπές, αναπόφευκτο, αναμφισβήτητο, κυριολεκτικά, απαραίτητο, περιττό, προφανές, ανώτερο, ολικό, προσωρινό, εμπεριστατωμένο, αναπόφευκτο, άνισο, ασήμαντο, καθολικό, έγκυρο, χειρότερο και λανθασμένος.</p>	<p>Λέξεις που αντιπροσωπεύουν μια απόλυτη κρίση, κάτι που είναι ή δεν είναι, συνήθως προκαλούν μια απώθηση από το άλλο μέρος. Όταν η κρίση δεν αφήνει «περιθώριο για τον αγκώνα», το άλλο μέρος θα υπερασπιστεί τη θέση του.</p> <p>Μια κρίση είναι απλώς μια γνώμη ή ένα συμπέρασμα και το άλλο μέρος είναι πολύ πιθανό να έχει διαφορετική γνώμη ή συμπέρασμα, ιδιαίτερα σχετικά με το βαθμό κάτι. Για παράδειγμα: «Ήταν εντελώς χάσιμο χρόνου». «Νομίζω ότι υπήρχαν μέρη αυτής της παρουσίασης που μου ήταν χρήσιμα». Οι πιο συνηθισμένοι παραβάτες περιλαμβάνονται σε αυτή τη λίστα των απόλυτων, και δεν είναι καθόλου πλήρης.</p>
<p>Γιατί;</p>	<p>Αυτή είναι μια απολύτως κατάλληλη λέξη στις περισσότερες περιπτώσεις, αλλά είναι σχεδόν εγγυημένο ότι θα δημιουργήσει αμυντικότητα εάν τη χρησιμοποιείτε όταν υπάρχει ένταση μεταξύ εσάς και ενός άλλου μέρους.</p> <p>Όταν η απόδοσή σας δεν ήταν στο αναμενόμενο επίπεδο, η αρχή ήταν πιθανό να σας ρωτήσει "Γιατί;" Το αποτέλεσμα όλης αυτής της εμπειρίας είναι ότι όταν ακούμε τη λέξη σε οποιοδήποτε πλαίσιο στο οποίο υπάρχει ένταση η αμυγδαλή μας βρίσκεται σε εγρήγορση. Αναγνωρίζουμε αμέσως ότι μπορεί να υπάρξει πρόβλημα και γινόμαστε αμυντικοί.</p>
<p>Απλά και τουλάχιστον</p>	<p>Το "απλώς" είναι μια δύσκολη λέξη γιατί, ανάλογα με το πλαίσιο, μπορεί να σημαίνει πολλά διαφορετικά πράγματα και συνήθως δεν είναι πρόβλημα όπως στο: "Μόλις έφτασα εδώ". "Θα είμαι μόνο ένα λεπτό"? «Ήταν μόλις τρία δολάρια!» Είναι όταν η λέξη χρησιμοποιείται για να ελαχιστοποιήσει κάτι που μπορεί να προκαλέσει πρόβλημα. Για παράδειγμα: «Απλώς προσπαθούσα να επιστημάνω...». Αυτή η πρόταση υποδηλώνει ότι ο ακροατής κάνει κάτι περισσότερο από αυτό που λέγεται.</p> <p>«Θα μπορούσες να το κάνεις;» υποδηλώνει ότι ό,τι και αν ρωτάτε, δεν είναι μεγάλη υπόθεση. Αν το έκανες, τα πράγματα θα ήταν καλύτερα! Ο ακροατής είναι πολύ πιθανό να έχει άλλη γνώμη όταν η λέξη «απλά» χρησιμοποιείται για να ελαχιστοποιήσει την εμπειρία του.</p> <p>Το «τουλάχιστον» έχει το ίδιο αποτέλεσμα. Χρησιμοποιείται για να μειώσει το αποτέλεσμα μιας πρότασης και, σε μια κατάσταση έντασης, ο ακροατής δεν είναι πιθανό να εκτιμήσει το συμπέρασμα. «Θα μπορούσες τουλάχιστον να του δώσεις</p>



	<p>μια ευκαιρία;» προτείνει στο άλλο μέρος ότι δεν είναι δίκαιο στην αντίστασή τους. Μια τέλεια συνταγή για περαιτέρω αντίσταση!</p>
Απαιτήσεις: Πρέπει...,	<p>Φράσεις που υπονοούν μια απαίτηση προκαλούν αυτή τη μικρή φωνή στο πίσω μέρος του κεφαλιού μας που λέει: «Δεν είσαι το αφεντικό μου». Το να έχουμε έλεγχο στο περιβάλλον μας είναι βασική ανάγκη. Είναι αυτό που οδηγεί ένα μικρό να τραβήξει το κουτάλι από το χέρι σας, παρόλο που το παιδί δεν έχει ακόμη αναπτύξει τον συντονισμό για να κατευθύνει αυτό το κουτάλι στο στόμα του.</p> <p>Όταν έχουμε τον έλεγχο, τα πράγματα είναι πιο προβλέψιμα. Με την αυξημένη προβλεψιμότητα έρχεται η ικανότητα να προβλέψουμε πού και πότε μπορεί να εμφανιστεί μια απειλή, και αυτό μας επιτρέπει να λάβουμε προληπτικά μέτρα για να προστατευθούμε. Νιώθουμε ευάλωτοι όταν κάποιος άλλος έχει τον έλεγχο και το αποτέλεσμα είναι να αντιστεκόμαστε στους άλλους να μας λένε τι πρέπει να κάνουμε ή τι πρέπει να κάνουμε</p>
Όμως, αλλά.	<p>Αν και το «αλλά» μπορεί να χρησιμοποιηθεί με πολλούς τρόπους, όταν βρισκόμαστε σε τεταμένη κατάσταση, η λέξη χρησιμοποιείται σχεδόν πάντα για να αναιρέσει οτιδήποτε προηγήθηκε. Για παράδειγμα: «Λατρεύω τη στάση σου, αλλά πραγματικά πρέπει να δω περισσότερη συνεργασία».</p> <p>Όταν ακούμε κάτι τέτοιο, παραβλέπουμε ή αγνοούμε το πρώτο μισό της πρότασης και επικεντρωνόμαστε στο δεύτερο μισό. Το "Ωστόσο" λειτουργεί με τον ίδιο τρόπο. είναι απλώς ο «ξάδερφος της πόλης» του «αλλά»! Σε τεταμένες καταστάσεις "αλλά" ή "ωστόσο" πάντα σηματοδοτούν ότι πρόκειται να ακολουθήσει επίπληξη, κριτική ή απαίτηση</p>
Μην το παίρνετε προσωπικά, μην είστε αμυντικοί και μην προσβάλλετε σε αυτό.	<p>Οποιαδήποτε φράση πριν από τη λέξη «μην» είναι μια προειδοποίηση ότι κάτι δυσάρεστο, μια επίπληξη ή κριτική, πρόκειται να ακολουθήσει. Σε ένα προηγούμενο κεφάλαιο εξήγησαμε ότι όταν μας λένε να μην σκεφτόμαστε κάτι, πρέπει να το σκεφτόμαστε για να μην το σκεφτόμαστε. Είναι ο παροιμιώδης, ροζ ελέφαντας. Δεν το σκεφτόσασταν, αλλά αν σας πω να μην σκέφτεστε έναν ροζ ελέφαντα, το φαντάζεστε αμέσως.</p> <p>Το να πεις σε κάποιον να μην πάρει κάτι προσωπικά ή να μην προσβάλει λειτουργεί με τον ίδιο τρόπο. Απλώς τους προειδοποιήσες ότι οτιδήποτε πρόκειται να πεις είναι προσβλητικό ή προσωπικό.</p>

### Σπινθήρες λέξεις και φράσεις

Πώς και γιατί	δημιουργούν λιγότερη αντίσταση
---------------	--------------------------------



Το όνομα σου	Όταν βλέπετε ή ακούτε το όνομά σας σε ένα μυθιστόρημα ή απροσδόκητο πλαίσιο, αμέσως ακολουθεί ένα κύμα ντοπαμίνης. Κατά τη διάρκεια μιας δύσκολης συνομιλίας, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτή τη γνώση λέγοντας το όνομα του άλλου μέρους με απαλό και προσεκτικό τρόπο. Θα λειτουργήσει το αντίθετο, ωστόσο, εάν δεν έχετε τον σωστό τόνο.
Αναρωτιέμαι και φαντάζομαι	Αυτά τα λόγια απευθύνονται στο υποσυνείδητο. Προκαλούν μια εικόνα ή οπτικοποίηση και, με αυτόν τον τρόπο, παρακάμπτουν τον κριτικό, αναλυτικό και κρίσιμο προμετωπιαίο φλοιό που λειτουργεί με λέξεις και αριθμούς.
Επειδή.	Η ιστορία μας με τη λέξη «επειδή» είναι ότι συνήθως ακολουθείται με έναν λογικό, ορθολογικό λόγο για κάτι. Όταν ακούμε τη λέξη, τείνουμε να γινόμαστε λίγο τεμπέληδες και δεν αναλύουμε πάντα την αξία ό,τι ακολουθεί.
Ίσως	Αυτά τα λόγια λειτουργούν καλά όταν θέλεις να δώσεις συμβουλές γιατί δημιουργούν την ψευδαίσθηση στο άλλο μέρος ότι, όταν ακολουθούν την πρότασή σου, είναι δική τους απόφαση και ότι έχουν τον έλεγχο.
Ναι, και.	Όταν απαντάτε σε κάτι που έχει πει το άλλο μέρος με «ναι», το άλλο μέρος αναγνωρίζει ότι δεν αντιτίθεστε στην ιδέα του.  Αυτό αφαιρεί την ανάγκη να είστε αμυντικοί και σας επιτρέπει να προσθέσετε μια επιπλέον σκέψη στην πρότασή τους. Παράδειγμα: "Πιστεύω ότι πρέπει να επαναλάβουμε την καμπάνια μάρκετινγκ που χρησιμοποιήσαμε πέρυσι." «Ναι, και αν προσθέσουμε κάποιες αλλαγές σε αυτό με βάση τα νέα δεδομένα, νομίζω ότι θα είχαμε έναν νικητή».
Ναι, αν.	Το «Ναι, αν» είναι ξάδερφος του «Ναι, και». Η διαφορά είναι ότι προσθέτει έναν όρο στη συμφωνία. Για παράδειγμα: «Νομίζω ότι πρέπει να επαναλάβουμε την καμπάνια μάρκετινγκ που χρησιμοποιήσαμε πέρυσι». «Ναι, θα συμφωνούσα αν αντιμετωπίζαμε τα ίδια ζητήματα της αγοράς. Δεδομένου ότι τα νέα δεδομένα δείχνουν μερικές πολύ διαφορετικές τάσεις, ίσως χρειαστεί να...».
Πιθανότατα το έχετε ήδη σκεφτεί..., και πιθανότατα γνωρίζετε ήδη....	Όταν χρησιμοποιείτε οποιαδήποτε από αυτές τις φράσεις, λέτε στο άλλο μέρος ότι πιστεύετε ότι ήταν αρκετά έξυπνοι ώστε να έχουν ήδη σκεφτεί κάτι ή να γνωρίζουν κάτι. Αυτό σηματοδοτεί το σεβασμό και μετριάξει την αντίσταση γιατί αν το άλλο μέρος σας πει όχι, δεν σκέφτηκε τον X ή ότι δεν ήξερε τον X παραδέχεται ότι δεν είναι αρκετά έξυπνος!
Εύκολα, φυσικά και αυτόματα.	Αν κάτι είναι εύκολο, φυσικό ή αυτόματο, δεν υπάρχει λόγος να αντισταθείς. Είναι πολύ πιο πιθανό να συνεργαστούμε εάν έχουμε λόγους να πιστεύουμε ότι δεν θα χρειαστεί μεγάλη προσπάθεια και ότι μπορούμε να προβλέψουμε την επιτυχία.



Πρέπει να έχουμε κατά νου ότι υπάρχουν άνθρωποι που μπαίνουν εύκολα στις συγκρούσεις, αλλά δυσκολεύονται να ξεφύγουν από αυτές. Πρέπει να τους βοηθήσουμε όχι μόνο να ηρεμήσουν αλλά και να βγουν από την κατάσταση ψυχικά και σωματικά. Μερικές ιδέες για αυτό:

- Σταματήστε – περιμένετε ένα ή δύο λεπτά πριν απαντήσετε.
- Αναπνεύστε – βάλτε περισσότερο οξυγόνο στο σύστημά σας, ώστε να μπορείτε να σκέφτεστε πιο καθαρά.
- Ακούστε ενεργά χρησιμοποιώντας CARE για να ακούσετε.
- Εξουδετερώστε τα αρνητικά συναισθήματα
- Επισημάνετε τα συναισθήματά τους
- Προσφέρετε ένα ποτήρι νερό ή μια βόλτα
- Κάντε μια παύση. Προσφέρετε ένα χρονοδιάγραμμα για αυτό. Για παράδειγμα, πείτε – Έχω μια κλήση μετά από 5 λεπτά, θα σας καλέσω μετά από 20 λεπτά.
- Προσφέρετε μια μελλοντική λύση
- Μην εμβαθύνετε στην κατάσταση
- Προσφέρετε επιλογές
- Εκτιμήστε το χρόνο τους

Αν δείτε ότι ηρεμούν μην προσπαθήσεις να περάσεις το μήνυμά σου. Βοηθήστε τους να βγουν από την κατάσταση και κλείστε τη συζήτηση .

## Μονάδα 4 Κλείσιμο της επαφής

Σεβαστείτε τον χρόνο του άλλου και κλείστε έγκαιρα τη συζήτηση. Βγάλτε συμπεράσματα και μην αφήσετε τη συζήτηση να αρχίσει να κάνει κύκλους.

Ακόμα κι αν το αποτέλεσμα της συζήτησης είναι τόσο καλό όσο περιμένατε, ευχαριστήστε όλους για τον χρόνο και την προσοχή τους. Τελειώστε τη συζήτηση,

- Σας ευχαριστούμε που αναφέρατε τις ανησυχίες σας
- Ευχαριστώ που με ενημερώσατε ότι αυτό ήταν ένα πρόβλημα.
- Εκτιμώ την προθυμία σας να μιλήσετε για αυτό το θέμα
- Ακόμα δεν συμφωνούμε, αλλά σε καταλαβαίνω καλύτερα
- Καταλαβαίνω καλύτερα τις αμφιβολίες σου
- Ξέρω ότι δεν ήσασταν πολύ ενθουσιασμένοι με αυτή τη συζήτηση και εκτιμώ ότι βρήκατε χρόνο για αυτήν κ.λπ.

Διατηρήστε τη θετική προοπτική του μέλλοντος και εκφράστε την ελπίδα σας να βρείτε μια γρήγορη λύση.



## Ενότητα 5 Μετά την επαφή – Στιγμές μάθησης και πρόληψη

Κρατήστε τις υποσχέσεις σας. Εάν υποσχεθήκατε να στείλετε τα έγγραφα, κάντε το. Εάν υποσχεθήκατε ότι θα μιλήσετε με τους επόπτες, κάντε το. Διαφορετικά, θα κερδίσετε τη δυσπιστία και κάθε επόμενος κύκλος συνομιλίας θα είναι όλο και πιο περίπλοκος.

Βρείτε χρόνο για να ζητήσετε σχόλια και να βγάλετε συμπεράσματα σχετικά με τις δεξιότητες συνομιλίας σας. Η εκμάθηση νέων δεξιοτήτων απαιτεί χρόνο. Μην αποφεύγετε τις προκλητικές συζητήσεις – όσο περισσότερο εξασκείτε, τόσο καλύτερος διαπραγματευτής θα γίνετε.

Μετά τις σημαντικές συζητήσεις, αξίζει να κάνετε τις ερωτήσεις στον εαυτό σας:

- *Αντιμετωπίζετε δυσκολίες με το ίδιο άτομο;*
- *Έχετε τις ίδιες ή σχετικές συγκρούσεις ξανά και ξανά;*
- *Συμβαίνουν συγκρούσεις σε κάποια συγκεκριμένη στιγμή ή τόπο;*
- *Έχετε περισσότερες συγκρούσεις στο σπίτι ή στη δουλειά;*
- *Ποιες δεξιότητες χρειάζεστε για να εξασκηθείτε;*

Πολλοί άνθρωποι βρίσκουν χρήσιμο να κρατούν ημερολόγιο κατά τη διεξαγωγή των συνομιλιών. Ξεκινήστε απαντώντας στα εξής:

- *Ποιος ήταν ο λόγος της συνάντησης;*
- *Που ήσουν;*
- *Είχες απόρρητο;*
- *Πώς ήταν η γλώσσα του σώματός σου;*
- *Τι είπε ο άλλος;*
- *Δώσατε την ευκαιρία στον άλλον να μιλήσει;*
- *Πώς επιλύθηκε;*
- *Αν επιλέξετε να αντιμετωπίσετε ξανά τον άλλον, τι θα πείτε;*
- *Αν μπορούσατε να το ξανακάνετε, τι θα κάνατε διαφορετικά;*

Γράψτε τις σημειώσεις χωρίς προκατάληψη, σημειώνοντας ώρες, ημερομηνίες, εργαζόμενους που εμπλέκονται, τόπο συμβάντος. Η τήρηση σημειώσεων όλων των περιστατικών για τη χρήση σας είναι σημαντική εάν χρειαστεί να χρησιμοποιήσετε τις πληροφορίες αργότερα. Οι ημερολογιακές πληροφορίες μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν σε αστικές διαδικασίες. Αυτές οι πληροφορίες θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην ανάπτυξη στρατηγικών παρακολούθησης και αξιολόγησης περαιτέρω περιστατικών

**Δεν είστε μόνοι!**



Μην μένετε μόνοι σας σε δύσκολες καταστάσεις, συγκρούσεις, περιστατικά ή περιπτώσεις εκφοβισμού! Συζητήστε με την ομάδα θέματα όπως τα μειονεκτήματα της αρνητικής επικοινωνίας και οι πιθανές συνέπειες. Είναι σημαντικό όλο το προσωπικό να γνωρίζει τις προσδοκίες της εταιρείας σχετικά με την επικοινωνία με σεβασμό. Είναι επίσης σημαντικό να διαπιστωθεί εάν η συμπεριφορά είναι ένα μοτίβο επαναλαμβανόμενης συμπεριφοράς και εάν βιώνεται από τα περισσότερα μέλη της ομάδας ή η συμπεριφορά απευθύνεται ειδικά σε αυτό το άτομο. Μεταδώστε το μήνυμα: ο οργανισμός μας έχει την προσδοκία ότι όλοι οι εργαζόμενοι έχουν ευθύνη να προωθήσουν ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας, απαλλαγμένο από παρενόχληση και δεσμευόμαστε για τα υψηλότερα πρότυπα συμπεριφοράς.

## Πηγές πληροφοριών

Amdur, Ellis; Κούπερ, Γουίλιαμ. Ασφάλεια στην εργασία: Δεξιότητες για ηρεμία και αποκλιμάκωση των επιθετικών και ψυχικά ασθενών ατόμων - Για όλους όσους εμπλέκονται στην αξιολόγηση απειλών και τη διαχείριση απειλών . Edgework Books., 2011

Daoust, M Paula. Σύγκρουση στην εργασία: Μια εργαλειοθήκη για τη διαχείριση των συναισθημάτων σας για επιτυχημένα αποτελέσματα. (σελ. 150). Maplewheat Publishing. Kindle έκδοση.

Mitchell, Barbara; Gamlem, Cornelia. The Conflict Resolution Phrase Book., The Career Press 2017

Πάχτερ, Μπάρμπαρα. Η Δύναμη της Θετικής Αντιπαράθεσης. Βιβλίο Hachette, 2014

Πάρκερ, Σούζαν. Risk Assessing Bullying: Manage Workplace Bullying... before it happen, Kindle edition, 2015

[https://www.researchgate.net/figure/Communication-triangle\\_fig4\\_316833089](https://www.researchgate.net/figure/Communication-triangle_fig4_316833089)