



WEED OUT - Sarunu vešana sarežģītās situācijās

OUT LOUD

6. kursa modulis



Līdzfinansē
Eiropas Savienība

Eiropas Komisijas atbalsts šīs publikācijas sagatavošanai nav uzskatāms par satura apstiprinājumu, kas atspoguļo tikai autoru viedokļus, un Komisija nevar būt atbildīga par tajā ietvertās informācijas jebkādu izmantošanu.



1. Modulim ir 6 vienības:

- I. Sarunu nozīme sarežģītās situācijās
- II. Sagatavošanās pirms kontakta
- III. Kontakta sākums - iepazīstināšana un robežu noteikšana
- IV. Kontakts - sarunu vešana
- V. Kontakta slēgšana
- VI. Pēc kontakta - mācību aspekti un profilakse

2. Mācību rezultāti

1. Spēja izskaidrot nevardarbīgas saziņas pamatus.
2. Spēja sagatavot sarežģītu sarunu, izmantojot efektīvas saziņas metodes un sarunu tehnikas.
3. Spēja vadīt sarunas sarežģītās situācijās.

Mācību vienības

1. nodaļa. Sarunu nozīme sarežģītās situācijās

Cilvēkiem ir nepieciešamas zināšanas par to, ko darīt un kā runāt, saskaroties ar mobinga gadījumiem. Tas var vairogt uzticību gan atsevišķiem cilvēkiem, gan arī veselām komandām. Iespējams, ka, plānojot un vadot šāda veida sarunas, būs nepieciešamas izmaiņas jūsu pašreizējā uzņēmuma politikā. Ļaujot personālam sniegt savu ieguldījumu un pilnveidot pašreizējo politiku un procedūras, jūs varat dot viņiem iespēju pieņemt labākus lēmumus. Tas var ļaut cilvēkiem līdzdarboties un uzņemties atbildību par savu veselību un drošību, kā arī stiprināt uzticēšanos, kas nepieciešama, lai ziņotu par incidentiem, kas var ietekmēt citu cilvēku veselību un drošību.

Šādas sarunas sniedz daudz priekšrocību:



- Komandām ir par divām trešdaļām lielāka iespēja izvairīties no traumām un nāves nedrošu apstākļu dēļ (Pētījums: Silent Danger).
- Piecas reizes ātrāka reakcija uz finanšu krīzēm - budžeta korekcijas var veikt daudz pārdomātāk nekā to spēj mazāk kvalificēti speciālisti (Pētījums: Financial Agility).
- Veicināt pārmaiņas kolēģos, kuri iebiedē citus, ir viltīgi, negodīgi vai nekompetenti. (Pētījums: Corporate Untouchables).

Ir svarīgi atcerēties, ka dažkārt ar sarunu nepietiks - būs nepieciešama arī vadības komandas iesaistīšanās vai pat apsardzes vai policijas iejaukšanās.

Visas sarunas ir iespējams sadalīt piecās daļās:

- Pirmskontakts - sagatavošanās posms
- Kontakta sākums
- Kontakts - saruna
- Kontakta slēgšana
- Pēc kontakta

2. nodaļa Pirmskontakts - sagatavošanās

Pirmskontakts ir sarunas sagatavošanas posms. Ir cilvēki, kas pēc iespējas ātrāk ķeras pie sarunas un konfliktiem. Parasti viņi runā un rīkojas, pirms padomā. Tas nepalīdz atrisināt konfliktus, bet gan tos padziļina. Tāpēc pirmskontakta posms - sagatavošanās, datu vākšana, sarunu telpas, laika un sarunas dalībnieku izplānošana - ir ļoti svarīgs. Tas ir laiks, lai nomierinātos un izlemtu par konflikta risināšanas stratēģiju.

Nemēģiniet slēpt mobinga situāciju vai konfliktu, it īpaši, ja redzat, ka situācija atkārtojas un saasinās. Izprotiet, cik svarīga ir saruna - tā var palīdzēt ne tikai jums personīgi, bet arī padarīt drošāku visu darbavietu.

Ir dažādi iemesli, kāpēc cilvēki klusē un veicina vardarbību darbavietā. Parasti viņi domā:

- *Tam cilvēkam ir jāzina, ka viņa uzvedība ir neatbilstoša vai traucējoša.*
- *Es nevēlos ievainot cita cilvēka jūtas.*
- *Man nav atļauts teikt cilvēkiem, ka viņu uzvedība ir nepiedienīga.*
- *Es baidos no tā, kas varētu notikt.*
- *Es baidos no agresijas pastiprināšanās.*

Klusēšana iedrošinās vardarbības veicēju, tāpēc ir svarīgi to apturēt pēc iespējas ātrāk. Ir maz ticams, ka šāda veida uzvedība ir atsevišķs gadījums, jo īpaši, ja to demonstrē kāds kolēģis. Ziņojiet par to, privāti aprunājoties ar vadītāju. Pārrunājiet, vai šāda uzvedība ir



daļa no uzvedības modeļa, lai gan pat vienam negatīvas uzvedības gadījumam var būt potenciāls pāraugt mobingā; un tas ir jārisina, nevis jāignorē.

Drošas vietas un laika izvēle sarunām

Pirmskontakta posms ir labākais, lai radītu drošu vidi visiem konfliktā iesaistītajiem dalībniekiem. Skalji trokšņi, daudzu cilvēku klātbūtne (īpaši, ja runā vairāk nekā viens cilvēks), pārāk liels fona troksnis vai pat spilgtas dienasgaismas gaismas ne tikai novērš uzmanību, bet var vēl vairāk uzbudināt neorganizēto personu. Ievērojot gan kontroles, gan drošības apsvērumus, pārvietojiet personu uz mazāk stimulējošu vidi, ja vien tas ir iespējams.

Ir daudz lietu, kas traucē jums klausīties vai pat mēģināt klausīties. Piemēram, ņemiet vērā:

- **Iekārtojums** -kas vēl notiek sarunas laikā? Vai jūs atrodaties privātā vidē, kur ir klusums un tāpēc ir viegli sadzirdēt, kas tiek teikts? Vai arī jūs mēģināt nopietni diskutēt trokšņainā restorānā vai jebkurā citā vietā, kur ir daudz traucējošu faktoru?
- **Laiks** - vai abi sarunas dalībnieki ir gatavi runāt par konkrēto tematu šajā brīdī? Padomājiet, cik grūti ir klausīties, ja otra persona ir ierosinājusi tematu, ko jūs nebijāt gaidījis, un jums ir nepieciešams laiks, lai padomātu, kā jūs vēlaties turpināt sarunu.
- **Uzskati** – vai mani uzskati potenciāli var būt pretrunā ar personas, ar kuru es komunicēju, uzskatiem?
- **Priekšstati** - kādi priekšstati man ir par personu, kas atrodas man pretī? Vai es reaģēju uz to, kā viņš/viņa ir ģērbies vai kā viņš/viņa runā?
- **Emocijas** - vai man ir slikta diena? Vai es šodien atnācu uz darbu ar emocionālo bagāžu, kas man bija palikusi no kaut kā, kas šorīt notika mājās?
- **Kultūras atšķirības** - vai šī persona ir no citas pasaules daļas vai citas reliģijas?
- **Attiecības** - vai es konkurēju ar šo personu par "personīgo laiku" ar izpilddirektoru? Vai jums ir dabiska sāncensība? Vai šī persona var man traucēt gūt paaugstinājumu amatā vai tieši otrādi?
- **Vārdi** - vai šī persona lieto vārdus, kurus es nesaprotu?
- **Pieņēmumi** - vai es attiecinu savus pieņēmumus uz runātāja teikto?

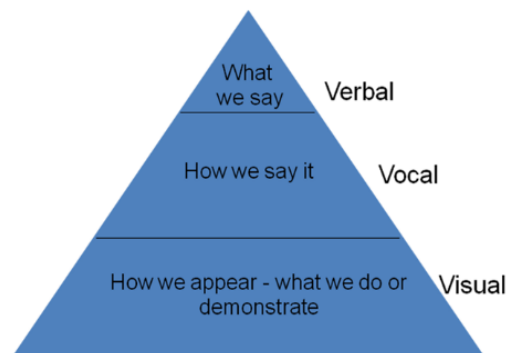
Ir prātīgi izvēlēties diskrētu vietu, kur visi jūtas droši un fiziski ērti, un sagatavoties sarunai ar faktiem. Pirms sarunas uzsākšanas izveidojiet faktu lapu un veiciet piezīmes. Nepaļaujieties uz savu atmiņu, īpaši, ja situācija ir emocionāli piesātināta. Ja neesat informēts par sarunas dinamiku, aiciniet kolēģi pievienoties sarunai. Izvēlieties piemērotu laiku, kad neviens nesteidzas.

3. nodaļa Kontakta sākums

Taisnība, sarunās vārdiem ir nozīme. Taču ir arī daudz sīku neverbālu elementu, kas var ietekmēt sarunas iznākumu. Satraukti cilvēki zaudē spēju precīzi ieklausīties jūsu teiktajā, un vēl jo mazāk spēju saglabāt vienotu domu plūsmu. Tā vietā viņi sekos citiem saziņas aspektiem:

- muskuļu sasprindzinājumam;
- fizisko telpu starp jums;
- jūsu roku izvietojumam;
- jūsu balsij.

Tāpēc atcerieties, cik svarīga ir neverbālā komunikācija.



1. tabula. Komunikāciju trīsstūris

Neverbālā saziņā:

- Nēmiet vērā savu balsi toni;
- Nēmiet vērā balsi skaļumu;
- Pievērsiet uzmanību stājam;
- Pievērsiet uzmanību žestiem;
- Ievērojiet distanci - stāviet tuvu, bet ne pārāk tuvu;
- Pievērsiet uzmanību, kam jūs pieskaraties;
- Pievērsiet uzmanību sejas izteiksmei;
- Pievērsiet uzmanību acu kontaktam.

Nav nekā sliktā, ja sarežģītās sarunas sākat ar mazajām, vieglajām sarunām (*small talk*). Šādas sarunas dos iespēju un laiku nomierināties un saprast sarunu partnera noskaņojumu.

Mazo sarunu mērķis ir:

- radīt patīkamu darba atmosfēru;



- uzsākt produktīvu komunikāciju starp partneriem;
- novērst šķēršļus, kas rodas no atšķirīgas izpratnes par dažām situācijām, kas rodas gaidot vai veidojot grafiku;
- dot iespēju noskaidrot atšķirīgos nodomus, kas izriet no kultūras atšķirībām;
- pietuvoties komunikācijas partnerim.

4. nodaļa Sarunu vadīšana

Sarunas uzsākšana

Ja uzsākat sarunu, izvēlieties tādus ievadvārdus vai jautājumus kā:

- Man ar jums jāapspiež šis jautājums.
- Man nepieciešams izprast reālo situāciju
- Man ir problēma
- Es dzirdu, ko jūs sakāt par...
- Man ir dilemma, un man ir vajadzīga palīdzība.
- Neesmu pārliecināts, ka piekrtu.... Vai mēs varam papētīt vēl mazliet?
- Šajā situācijā īsziņa nav labākais saziņas veids. Vai mēs varam...
- Kā tas ir? utt.

Partneru uzklauššana

Esiet gatavi klausīties! Klausīšanās ir svarīga! Ir bīstami neklausīties - jūs palaidīsiet garām būtisku informāciju un nepamanīsiet tuvojošās problēmas. Mēģinot saprast, kāpēc cilvēki kaut ko dara, jums nākas lasīt domas un uzminēt, lai aizpildītu savas klausīšanās prasmes nepilnības.

Klausīšanās ir apņemšanās un atzīšana. Tā ir apņemšanās saprast, kā citi cilvēki jūtas un kā viņi redz savu pasauli. Aktīva klausīšanās ietver pārfrāzēšanu, skaidrošanu un atgriezeniskās saites sniegšanu. Katrs no mums sarunās iesaistās ar savu viedokli, sajūtām, teorijām un pieredzi par attiecīgo tematu un situāciju. Saskaroties ar spiedienu un spēcīgiem viedokļiem, mēs bieži sākam meklēt veidus, kā uzvarēt, sodīt vai saglabāt mieru, neizprotot situāciju.

Ja esat iepazinušies ar agresijas būtību, varēsiet labāk novērtēt apdraudējuma līmeni. Jūs zināsit, kas var pasliktināt un kas var uzlabot situāciju. Centieties izvairīties no vārdiem "vienmēr", "nekad".

Sajūtiat atšķirību:



"Jūs mums nekad neko nestāstāt" un "Mums šī informācija ir nepieciešama pēc iespējas ātrāk". "

"Kāpēc tu vienmēr esi tik ļauns?" un "Es jūtos aizvainots".

"Kāpēc tu vienmēr esi tik emocionāls?" un "Vai ir iespējams to pārrunāt mierīgi?"

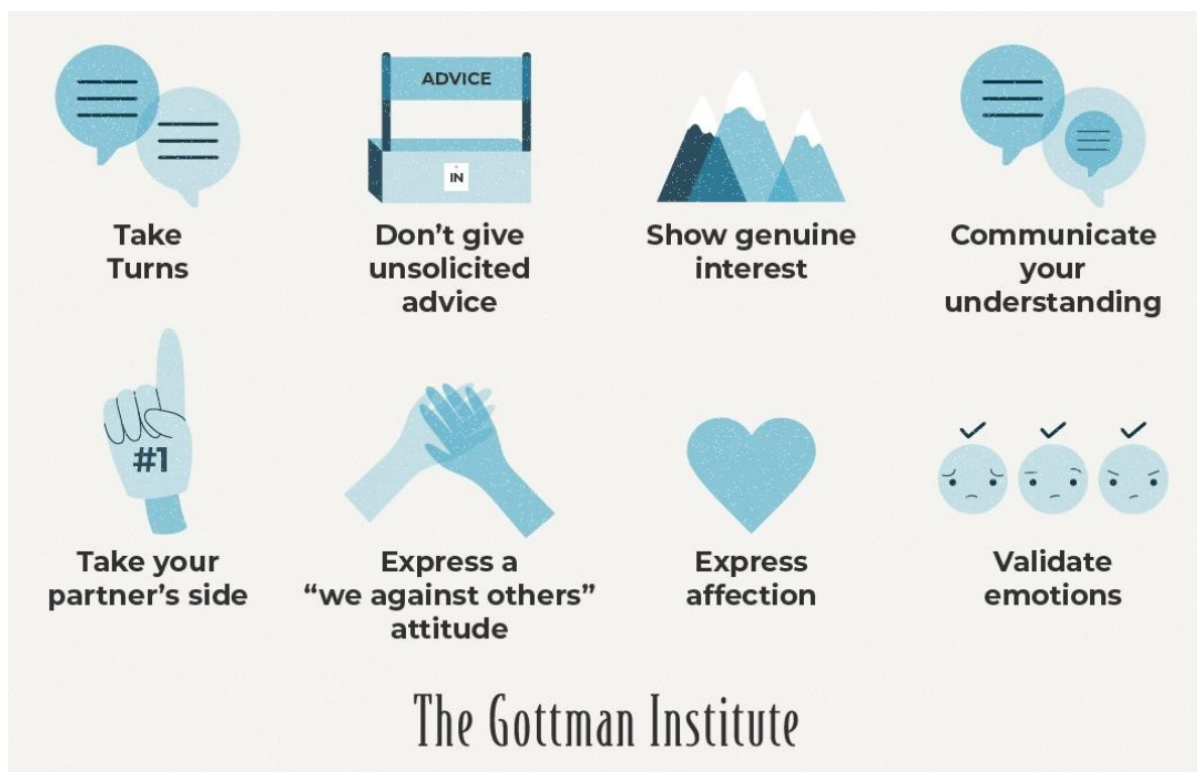
Ja zināt, kā vislabāk komunicēt ar cilvēkiem dažādos psiholoģiskos un emocionālos stāvokļos, jūs lieki netērēsiet savus vārdus. Jūs pateiksiet pareizo, nevis jebko. Izvairieties no tādiem apzīmējumiem kā "tu uzvedies rupji", "slinks", "savtīgs", "agresīvs" utt. – jo tie samazinās iespējas nogludināt situāciju.

Attīstot savu emocionālo inteliģenci, mēs apgūstam būtiskas prasmes par to, kā deeskalēt situāciju vai personu, kuru pārņēmušas dusmas. Ar pieklājību var nepietikt, lai tiktu galā ar sarežģītu situāciju - mums ir jāsaprot ne tikai vēstījumi, bet arī metavēstījumi.

Metavēstījumi ir neizteiktas nozīmes, ko mēs saprotam, pamatojoties uz to, kā cilvēks runāja - balss toni, frāzēm - un asociācijām, ko mēs esam radījuši sarunā. Varētu teikt, ka vēstījums nodod vārdu nozīmi, bet metavēstījums rada izpratni par to, kas notiek sirdī. Tāpēc būtisks solis, lai izklūtu no neapmierinošu sarunu strupceļa, ir iemācīties nošķirt vēstījumus no metavēstījumiem.

Pamatlikumi sarunās:

- Nepadariet to par cīņu par varu
- Iesaistieties vienkāršās sarunās un "mazajās" sarunās - tas palīdzēs jums saprast situācijas nopietnību.
- Atstājiet cilvēkus mierā un dodiet viņiem laiku, kad tas ir nepieciešams.
- Izmantojiet mierīgu, tiešu un atklātu acu kontaktu.
- Lietojiet cilvēku vārdus
- Pārfrāzējiet
- Saņemiet visu stāstu
- Izvirziet prasības bez draudiem
- Respektējiet sarunu partneri
- Vajadzības gadījumā izmantojiet "mīkstināšanu", lai otru personu nomierinātu.



Sarunu piemēri:

- *Kad jūs bloķējat mani, es jūtos iebiedēts.*
- *Kad jūs kritizējat mani komandas biedru priekšā, es jūtos noniecināts.*
- *Kad jūs izsakāt pazemojošu piezīmi, jo es lūdzu palīdzību, es jūtos noniecināts.*
- *Reizēm situācija ir nomācoša, lūdzu, pārrunājiet to ar mūsu vadītāju.*
- *Es jūtos vīlies, ka tu tā rīkojies, izsmejot komandas biedru.*
- *Kad tu aizcirti durvis, tas mani izbiedēja, un es jūtos nemierīgi.*
- *"Džeina, ir labi, ka informācija ir aizsargāta, kad jūs mainīsiet paroli kopējām tabulām, lūdzu, nosūtiet man jauno paroli.*
- *Ja jūs man nepaziņojat par svarīgām izmaiņām procedūrā, es jūtos vīlies.*

Iespējams, ka jūsu nodoms ir atrisināt konfliktu, taču tas var pasliktināt situāciju, ja sakāt nepareizos vārdus vai frāzes, kuras nekad nevajadzētu teikt. Iespējams, jūs esat neapmierināts, un jums var rasties vēlme tos izmantot, taču padomājiet par sekām, ko radīs šie vārdi. Tie neatrisinās konfliktu. Drīzāk tie uzkurinās liesmas un izraisīs ugunsnelaimi. Pat ja jūs par tiem domājat, neizrunājiet tos. Izvēlieties pareizāko ceļu, dziļi ieelpojiet un izvairieties no tādām frāzēm kā:

- *Tas ir tik stulbi.*
- *Vai jūs esat muļķis?*
- *Es jūs brīdinu.*
- *Kas jums ir?*



- *Ko tieši jūs man pārmetat?*
- *Tas ir smieklīgi!*
- *Tāds zaudētājs!*
- *Jūs esat tik stulbi!*
- *Nav iemesla tik ļoti aizstāvēties.*
- *Beidziet uzvesties kā bērns!*

Trigera(palaidēja) vārdi un frāzes	Kā un kāpēc tie izraisa pastiprinātu pretestību
Tādi universāli jēdzieni kā: vienmēr, nekad, visi, neviens, visi un viss.	Kad tiek lietots kāds no šiem vārdiem, otra puse pārstāj klausīties jūsu teiktajā un sāk pārdomāt savu pieredzi, lai tajā rastu pierādījumus izņēmumiem. Līdz kādām galējībām mēs nonāksim, lai pierādītu, ka runātājs kļūdās. Kad rodam pierādījumus, ka runātājam nav taisnība, mēs varam bez pārmetumiem noraidīt viņa viedokli arī par citiem jautājumiem. Universāls vārds reti kad izturēs pārbaudi, jo tos ir gandrīz neiespējami pierādīt.
Absolūti spriedumi, piemēram: novēršams, noteikts, pareizs, kļūdainš, precīzs, nekaitīgs, nepilnīgs, nenovēršams, neapstrīdams, burtiski, nepieciešams, nevajadzīgs, acīmredzams, pārāks, pilnīgs, pagaidu, pamatīgs, nenovēršams, nevienlīdzīgs, nesvarīgs, universāls, derīgs, sliktākais, nepareizs.	Vārdi, kas izsaka absolūtu spriedumu par to, kas vai nu ir vai nav, parasti izraisa otras puses pretestību. Ja spriedums neatstāj nekādu rīcības telpu, otra puse aizstāvēs savu pozīciju. Spriedums ir tikai vienas puses viedoklis vai secinājums, un otrai pusei, visticamāk, būs atšķirīgs viedoklis vai secinājums, jo īpaši ja runa ir par lietu mērogu. Piemēram: "Tā bija pilnīga laika izšķiešana." "Es domāju, ka dažas prezentācijas daļas bija man noderīgas." Šajā absolūto spriedumu sarakstā ir iekļauti visbiežāk sastopamie vārdi, bet tas nebūt nav pilnīgs.
Kāpēc?	Lielākajā daļā gadījumu šis vārds ir ļoti piemērots, taču, ja to lietojat, kad starp jums un otru pusi ir suspilējums, tas gandrīz garantēti noliks otru pusi aizsargpozīcijās. Ja jūsu darba sniegums nebija gaidītajā līmenī, priekšnieks, visticamāk, jums jautāja: "Kāpēc?" Visas šīs pieredzes rezultāts ir tāds, ka, dzirdot šo vārdu jebkādā kontekstā, kurā pastāv spriedze, mūsu amigdala ir paaugstinātas trauksmes stāvoklī. Mēs nekavējoties saprotam, ka varētu būt nepatīšanas, un sākam aizstāvēties.
Tikai un vismaz	"Tikai" ir sarežģīts vārds, jo atkarībā no konteksta tas var nozīmēt daudz dažādu lietu, un parasti tā nav problēma, jo: "Es tikai tikko atnācu"; "Es tikai uz brīdi"; "Tas bija tikai trīs dolāri!". Problēmas var rasties tad, ja šis vārds tiek lietots, lai kaut ko mazinātu.



	<p>Piemēram: "Es tikai centos norādīt....". Šis teikums liek domāt, ka klausītājs teiktajā ieliek kaut ko vairāk nekā tiek pateikts.</p> <p>"Vai jūs varētu to vienkārši izdarīt?" liek domāt, ka tas, ko jūs lūdzat, nav nekas svarīgs. Ja jūs vienkārši to izdarītu, viss būtu labāk! Ļoti iespējams, ka klausītājam ir cits viedoklis, ja vārds "vienkārši" tiek lietots, lai mazinātu viņa nozīmi.</p> <p>Arī vārdam "vismaz" ir tāds pats efekts. To lieto, lai mazinātu teikuma ietekmi, un saspringtā situācijā klausītājs, visticamāk, nenovērtēs šo secinājumu. "Vai jūs varētu vismaz dot iespēju?" otram pusei liek domāt, ka tās attieksme nav godīga. Ideāla recepte turpmākai pretestībai!</p>
<p>Prasības: Jums ir nepieciešams..., Jums ir..., Jums vajadzētu..., un Jums ir.....</p>	<p>Frāzes, kas sevī ietver prasību, izraisa to mazo balstiņu mūsu galvās, kas saka: "Tu neesi mans priekšnieks." Kontrolē pār vidi ir mūsu pamatvajadzība. Tā pamudina mazuli izvilkēt karoti no jūsu rokas, lai gan bērnam vēl nav attīstījusies koordinācija, lai šo karoti virzītu uz muti.</p> <p>Kad mēs kontrolējam situāciju, viss ir paredzamāks. Palielinoties paredzamībai, ir iespējams prognozēt, kur un kad varētu rasties draudi, un tas ļauj mums veikt proaktīvus pasākumus, lai sevi aizsargātu. Mēs jūtamies neaizsargāti, ja kāds cits kontrolē apstākļus, un rezultātā mēs pretojamies tam, ka citi mums norāda, kas mums ir vai būtu jādara.</p>
<p>Bet, taču.</p>	<p>Lai gan vārdu "bet" var lietot daudzos veidos, saspringtā situācijā šo vārdu gandrīz vienmēr lieto, lai noliegtu to, kas bija pirms tā.</p> <p>Piemēram: "Man patīk tava attieksme, bet man patiešām ir vajadzīga lielāka sadarbība."</p> <p>Dzirdot ko līdzīgu, mēs atmetam vai ignorējam teikuma pirmo daļu un koncentrējamies uz otro daļu. Vārds "taču" darbojas tāpat; tas ir vārda "bet" "brālēns"! Saspringtās situācijās "bet" vai "taču" vienmēr signalizē, ka tūlīt sekos pārmetums, kritika vai prasība.</p>
<p>Neuztveriet to personīgi, neaizstāvieties un neapvainojaties</p>	<p>Jebkura frāze, kuras sākās ar "ne-", ir brīdinājums, ka tūlīt sekos kaut kas nepatīkams, aizrādījums vai kritika. Iepriekšējā nodaļā es paskaidroju, ka tad, kad mums ir teikts par kaut ko nedomāt, mums par to ir jādomā, lai nedomātu par to. Tas ir kā sakāmvārds par rozā zilonis. Jūs par to nedomājāt, bet, ja es jums pasaku nedomāt par rozā ziloni, jūs to uzreiz iztēlojaties.</p> <p>Līdzīgi darbojas arī tas, ja kādam sakāt, lai viņš neuztver kaut ko personiski vai neapvainojas. Jūs tikai pabrīdinājāt, ka tas, ko gatavojaties teikt, ir aizvainojošs.</p>

Dzirksteļvārdi un frāzes

Kā un kāpēc	tie rada mazāku pretestību.
-------------	-----------------------------



Jūsu vārds	Kad redzat vai dzirdat savu vārdu jaunā vai negaidītā kontekstā, nekavējoties rodas dopamīna pieplūdums. Sarežģītas sarunas laikā jūs varat izmantot šīs zināšanas, maigi un gādīgi izrunājot otras puses vārdu. Tomēr, ja neizdarīsiet pareizo toni, tas iedarbosies pretēji.
Es gribētu zināt un es iedomājos	Šie vārdi uzrunā zemapziņu. Tie rada priekšstatu vai vizualizāciju un tādējādi apiet kritisko, analītisko un vērtējošo prefrontālo garozu, kas strādā ar vārdiem un skaitļiem.
Tāpēc, ka	Mūsu vēsture ir tāda, ka vārdam "tāpēc, ka" parasti seko loģisks, racionāls pamatojums. Dzirdot šo vārdu, mēs mēdzam kļūt mazliet slinki un ne vienmēr analizējam visa, kas tam seko, pamatotību.
Iespējams, varbūt, un jūs varētu	Šie vārdi labi noder, ja vēlaties sniegt padomu, jo tie otrai pusei rada ilūziju, ka, sekošana jūsu ieteikumam ir viņu izvēle un ka kontrole ir viņas rokās.
Jā, un.	Ja uz otras puses teikto atbildat ar "jā", otra puse saprot, ka jūs neiebilstat pret tās ideju. Tas novērš nepieciešamību aizstāvēties un ļauj jums pievienot papildu domu viņu teiktajam. Piemēram: "Es domāju, ka mums jāatkārto mārketinga kampaņa, ko izmantojām pagājušajā gadā." "Jā, un, ja mēs tai pievienosim dažus uzlabojumus, pamatojoties uz jaunajiem datiem, domāju, ka mēs būsime vinnētāji."
Jā, ja.	"Jā, ja" ir "Jā, un" brālēns. Atšķirība ir tāda, ka tas pievieno papildu nosacījumu tam, par ko ir sasniegta vienošanās. Piemēram: "Es domāju, ka mums ir jāatkārto mārketinga kampaņa, ko mēs izmantojām pagājušajā gadā." "Jā, es piekristu, ja mēs risinātu tos pašus tirgus jautājumus. Tā kā jaunie dati liecina par krasi atšķirīgām tendencēm, mums varētu būt nepieciešams".
Jūs, iespējams, jau domājat par to..., un, iespējams, jau zināt	Lietojot kādu no šīm frāzēm, jūs otrai pusei sakāt, ka uzskatāt, ka tā ir pietiekami gudra, lai kaut ko jau būtu apsvērusi vai zinājusi. Tas signalizē cieņu un mazina pretestību, jo, ja otra puse jums saka, ka nē, viņa nebija padomājusi par X vai ka nezināja X, tā atzīst, ka nav pietiekami gudra!
Viegli, dabiski un automātiski.	Ja kaut kas ir viegli, dabiski vai automātiski, nav iemesla pretoties. Mēs daudz labprātāk sadarbojamies, ja mums ir iemesls ticēt, ka tas neprasis lielas pūles un ka varam sagaidīt panākumus.

Mums jāpatur prātā, ka ir cilvēki, kuri viegli nonāk konfliktos, bet viņiem ir grūti no tiem izkļūt. Mums ir jāpalīdz viņiem ne tikai nomierināties, bet arī garīgi un fiziski izkļūt no šīs situācijas. Dažas idejas, kā to izdarīt:

- Apstājieties - pagaidiet minūti vai divas, pirms atbildat.
- Elpojiet - ieelpojiet vairāk skābekļa, lai varētu skaidrāk domāt.
- Aktīvi klausieties, izmantojot CARE, lai klausītos.
- Neitralizēt negatīvās emocijas



- Nosaukt savas emocijas
- Piedāvāriet glāzi ūdens vai pastaigu
- Ievērojiet pauzi. Piedāvāriet grafiku. Piemēram, sakiet - *man ir iepļānots zvans pēc 5 minūtēm, es jums pārzvanišu pēc 20 minūtēm.*
- Piedāvāt uz nākotni balstītu risinājumu
- Nefiksēriet situāciju
- Piedāvāriet izvēles iespējas
- Novērtēriet viņu laiku

Ja redzat, ka viņi nomierinās, nemēģiniet nodot savu vēstījumu. Palīdziet viņiem izkļūt no situācijas un pārtrauciet sarunu.

5.nodaļa Kontakta slēgšana

Novērtēriet otra cilvēka laiku un laikus noslēdziet sarunu. Izdariat secinājumus un neļaujiet sarunai "iet uz riņķi".

Pat ja sarunas iznākums ir tik labs, kā gaidījāt, pateicieties visiem par veltīto laiku un uzmanību. Noslēdziet sarunu:

- *Paldies, ka paudāt savas bažas.*
- *Paldies, ka informējāt mani, ka tā bija problēma.*
- *Es novērtēju jūsu vēlmi runāt par šo jautājumu.*
- *Mēs joprojām neesam vienisprātis, bet es jūs saprotu labāk.*
- *Es labāk saprotu jūsu šaubas.*
- *Es zinu, ka jūs nebijāt entuziasma pilns par šo sarunu, un es novērtēju, ka jūs tai atradāt laiku utt.*

Uzturiet pozitīvu skatu uz nākotni un paudiet cerību par ātru risinājumu.

6. nodaļa Pēc kontakta – mācību aspekti un profilakse

Turiet savus solījumus. Ja esat apsolījis nosūtīt dokumentus, izpildiet to. Ja apsolījāt runāt ar vadītājiem, dariet to. Pretējā gadījumā jūs izpelnīsieties neuzticību, un katrs nākamais sarunu cikls būs arvien sarežģītāks.

Atrodiet laiku, lai saņemtu atgriezenisko saiti un izdarītu secinājumus par savām sarunu prasmēm. Jaunu prasmju apguve prasa laiku. Neizvairieties no sarežģītām sarunām - jo vairāk praktizēsieties, jo labāks sarunu vedējs kļūšiet.

Pēc svarīgām sarunām ir vērts uzdot sev jautājumus:

- *Vai jums ir grūtības ar vienu un to pašu personu?*



- *Vai jums atkal un atkal rodas vieni un tie paši vai līdzīgi konflikti?*
- *Vai konflikti notiek kādā konkrētā laikā vai vietā?*
- *Vai jums ir vairāk konfliktu mājās vai darbā?*
- *Kādas prasmes jums ir nepieciešams praktizēt?*

Daudzi cilvēki uzskata, ka sarunu vešanas prasmes attīstīšanai ir noderīgi izmantot dienasgrāmatu. Sāciet, atbildot uz šādiem jautājumiem:

- *Kāds bija tikšanās iemesls?*
- *Kur jūs bijāt?*
- *Vai jums bija pietiekams privātums?*
- *Kāda bija jūsu ķermeņa valoda?*
- *Ko teica otra persona?*
- *Vai jūs devāt otrai personai iespēju runāt?*
- *Kā tas tika atrisināts?*
- *Ko jūs teiksiet, ja nāksies vēlreiz konfrontēt ar otru personu?*
- *Ja jūs varētu uzsākt šo sarunu vēlreiz, ko jūs darītu citādi?*

Rakstiet piezīmes objektīvi, norādot laiku, datumu, iesaistītos darbiniekus, incidenta vietu. Ir svarīgi saglabāt visu incidentu pierakstus, lai tos varētu izmantot, ja jums vēlāk būtu nepieciešams izmantot šo informāciju. Dienasgrāmatā ierakstīto informāciju var izmantot arī civilprocesā. Šī informācija var palīdzēt stratēģiju izstrādē turpmāko incidentu uzraudzībai un novērtēšanai.

Jūs neesat viens!

Nepalieciet vieni sarežģītās situācijās, konfliktos, incidentos vai mobinga gadījumos! Pārrunājiet ar komandu tādas tēmas kā negatīvas komunikācijas trūkumi un iespējamās sekas. Ir svarīgi, lai visi darbinieki būtu informēti, ka uzņēmums no viņiem sagaida cieņpilnu saziņu. Svarīgi ir arī noskaidrot, vai uzvedība ir atkārtotas uzvedības modelis un vai to piedzīvo vairums komandas locekļu, vai arī uzvedība ir vērsta pret konkrētu personu. Sniedziet vēstījumu: mūsu organizācija sagaida, ka visi darbinieki ir atbildīgi par drošas darba vides izveidi, kurā nav uzņēmējdarbības, un mēs esam apņēmušies ievērot visaugstākos uzvedības standartus.

Informācijas avoti

Amdur, Ellis; Cooper, William. Safety At Work: Skills to Calm and De-escalate Aggressive & Mentally Ill Individuals - For All Involved in Threat Assessment & Threat Management . Edgewood Books., 2011



Daoust, M Paula. Conflict at Work: A toolkit for managing your emotions for successful results. (p. 150). Maplewheat Publishing. Kindle Edition.

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

Pachter, Barbara. The Power of Positive Confrontation. Hachette Book, 2014

Parker, Susan. Risk Assessing Bullying: Manage Workplace Bullying... before it happens, Kindle edition, 2015

https://www.researchgate.net/figure/Communication-triangle_fig4_316833089