

Αντιμετώπιση δύσκολων συνεργατών στον εργασιακό χώρο

NHR Solutions Ltd.

Εκπαιδευτρια: Μελίνα Σ. Μενελάου

17//10/14

Υπάρχουν δύσκολοι συνεργάτες;

→ Ποιους χαρακτηρισμούς θα χρησιμοποιούσατε;

Τι είναι αυτό που σκεφτόμαστε και δεν το λέμε;



Πως θα τους κατονομάζατε;

- ▶ Παλαβός
- ▶ Άξεστος
- ▶ Ηλίθιος
- ▶ Βούρκαρος
- ▶ Μ.....
- ▶ Κατζιάρης

Με ποια αιτιολογία;

- ▶ Επειδή δεν ξέρει που παν τα τέσσερα του
- ▶ Επειδή δεν θα έπρεπε να δουλεύει με τίποτα εδώ
- ▶ Επειδή είναι αδύνατο να συνεργαστώ μαζί του

I have learned to use the word impossible
with the greatest caution.
-Wernher von Braun

Μήπως ο «δύσκολος συνεργάτης»... είναι ο λόγος που νιώθουμε...

- ▶ Άγχος
- ▶ Απέχθεια
- ▶ Φόβο
- ▶ Ανεπαρκής

*Don't wish for it. Work for it.
-Unknown*

Μήπως είναι ο λόγος που ενεργούμε «περίεργα»;

- ▶ Δεν του μιλάμε
- ▶ Αποφεύγουμε να συνεργαστούμε μαζί του
- ▶ Δεν εκτελούμε την συγκεκριμένη εργασία
- ▶ *Φανταζόμαστε ότι δεν υπάρχει και δεν το χρειαζόμαστε για να εκτελέσουμε την εργασία μας → ουτοπία 😊*

Αυτό όμως δεν θα ήταν ουτοπία;

“Κάτι που όταν το πλησιάζεις ένα βήμα
απομακρύνεται δύο
όταν το πλησιάζεις δύο, απομακρύνεται
τέσσερα...»

Και τότε, τι νόημα έχει;

“ Σε κάνει και προχωράς»

Ισχύει αυτό;



Πώς αντιδρούμε τελικά;

- ▶ Προσπαθούμε να αποδείξουμε ότι έχουμε δίκιο;
- ▶ Σιωπάμε;
- ▶ Φωνάζουμε;
- ▶ Ειρωνευόμαστε;
- ▶ Κοροϊδεύουμε;
- ▶ Καταλήγουμε να συμφωνούμε ακόμα και όταν δεν συμφωνούμε;
- ▶ Πάμε στον προϊστάμενο μας;
- ▶ Πέρνουμε αναρρωτική άδεια;
- ▶ Δίνουμε παραίτηση;

Μήπως είμαστε και εμείς
δύσκολοι συνεργάτες;;;



Λίγο;;;

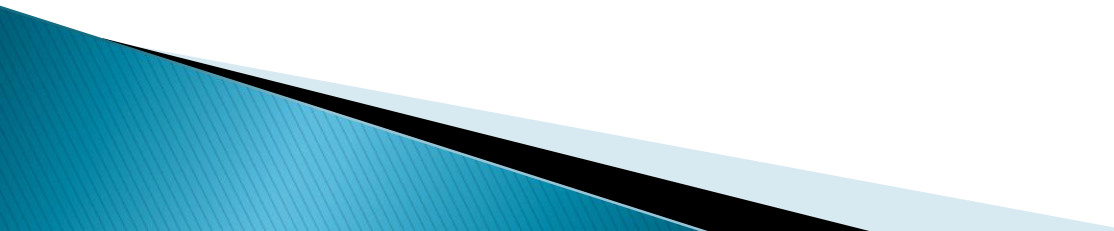
Μήπως οι σημερινές συνθήκες μας
ανάγκασαν; ✓

Πολύ πιθανών!!!

Μήπως οι σημερινές συνθήκες όπως...

- ▶ Οικονομική κρίση
- ▶ Ανεργία
- ▶ Οι απαιτήσεις της καθημερινότητας σε προσωπικό αλλά και σε επαγγελματικό επίπεδο

Μεταμόρφωσαν...

- ▶ Τους εύκολους συνεργάτες σε δύσκολους
 - ▶ Τους δύσκολους σε δυσκολότερους και
 - ▶ Τους δυσκολότερους σε ανυπόφορους
- 

Το Γνώθι Σαυτόν ή αλλιώς αυτογνωσία...

- ▶ Η προσωπική ικανότητα του κάθε εργαζομένου να γνωρίζει την εσωτερική του κατάσταση, τις προτιμήσεις τα προσωπικά του αποθέματα και να έχει επαφή με την διαίσθηση του

→ είναι αρετή...

Γιατί με την αυτογνωσία επέρχεται...

- ▶ η κατανόηση
- ▶ η συμπόνια για τους συνεργάτες μας και
- ▶ η πεποίθηση ότι δεν υπάρχει άλλη επιλογή από το να βρούμε τον τρόπο να συνεργαζόμαστε.

Ανάπτυξη κουλτούρας

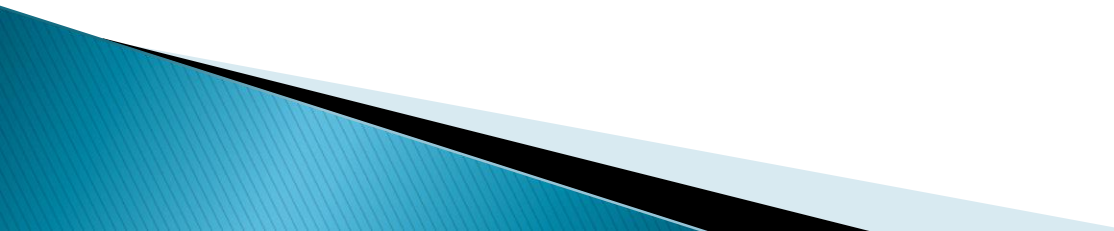
»» Επίτευξη των στόχων

Σκεπτόμενοι από το τέλος

- »» Obstacles are things a person sees when he takes his eyes off his goal.
–E. Joseph Cossman

Τι προσπαθούμε να πετύχουμε;

Τα υπέρ της καλής συνεργασίας

- ▶ Επίτευξη των στόχων του οργανισμού
 - ▶ Επίτευξη της εργασίας μας
 - ▶ Αύξηση μισθού ίσως / προαγωγή
 - ▶ Ηρεμία
 - ▶ Λιγότερο άγχος
 - ▶ Ευχαρίστηση
 - ▶ Ικανοποίηση
- 

Τα κατά της κακής συνεργασίας

- ▶ Μη αναγνώριση
- ▶ Αρνητικές επιπτώσεις του στρες
- ▶ Μείωση παραγωγικότητας και ποιότητας της εργασίας μας
- ▶ Η δημιουργία εικόνας σε ανωτέρους και συναδέλφους πως δεν μπορούμε να αντεπεξέλθουμε των καταστάσεων

Πίεση

Αρνητική

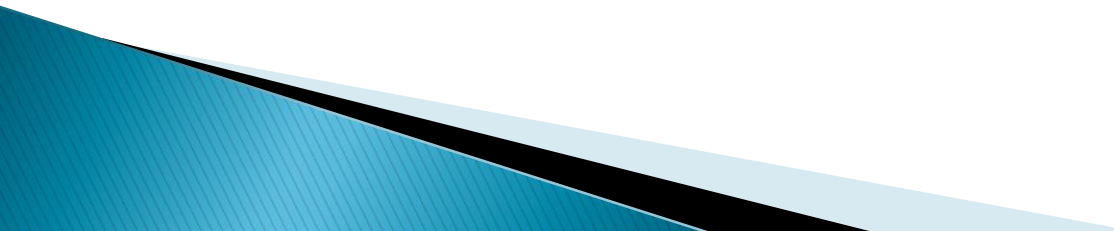
- ▶ Υπερκόπωση
- ▶ Το στρες σε καταβάλλει
- ▶ Πονοκέφαλοι, ζαλάδες, ταχυκαρδία, άγχος, κατάθλιψη, βαριεστιμάρια

Θετική

- ▶ Καλό στρες
- ▶ Γρήγορη ενεργοποίηση στο κίνδυνο
- ▶ Αυξανόμενη και γρήγορη ανταπόκριση στην κατάσταση
- ▶ Στοχευόμενη προσοχή
- ▶ Αίσθημα χαράς

Επομένως η μεταξύ μας σχέση
πρέπει ν' αλλάξει...

Στάδια που ακολουθούμε

1. Αλλαγή τρόπου σκέψης
 2. Κατανόηση. Γιατί κάποιος είναι δύσκολος συνεργάτης;
 3. Κατανόηση. Πως νιώθουμε;
 4. Κατανόηση. Η δική μας αντίδρασης προς αυτούς.
 5. Ποιες είναι οι πιθανές κατηγορίες δύσκολων συνεργατών;
 6. Τακτικές
- 

Αλλαγή τρόπου σκέψης

- ▶ Δεχόμαστε ότι υπάρχουν δύσκολοι συνεργάτες
- ▶ Έχουμε υπομονή και ψυχραιμία
- ▶ Κατανοούμε πως το θέμα δεν είναι προσωπικό
- ▶ Έχουμε πάντα κατά νου το στόχο μας
- ▶ Απέχουμε από συναισθηματισμούς
- ▶ Δεν επιτρέπουμε σε κανένα να διαταράξει την εσωτερική μας γαλήνη και ηρεμία
- ▶ Παραμένουμε σταθεροί σε αυτά που έχουμε να πούμε όχι όμως αδιάλλακτοι
- ▶ Έχουμε ανοικτό μυαλό και καρδιά
- ▶ Οδηγούμαστε από ευγένεια και επαγγελματισμό
- ▶ Θυμόμαστε πάντα ότι και ο άλλος κάτι έχει να προσφέρει

There is something that is much more scarce, something rarer than ability. It is the ability to recognize ability.
-Robert Half

Γιατί κάποιος είναι δύσκολος;

- ▶ **Κάποιοι γεννιούνται δύσκολοι**
 - Δεν ακούει κανένα... ο κύριος ξερόλας
- ▶ **Κάποιοι το επιτυγχάνουν στην πορεία**
 - Θυμός
 - Άγχος
 - Πίεση
 - Υπερκόπωση
 - Αγένεια
 - Οικογενειακό σκηνικό
 - Παιδικό υπόβαθρο

- ▶ **Φόβος**
 - Δεν είμαι αρκετά καλός
 - Δεν θα τα καταφέρω και θα εκτεθώ
 - Θα χάσω την δουλεία μου
 - Δεν θα τύχω αναγνώρισης

Always give people more than they expect to get
-Unknown

Κατηγορίες δύσκολων συνεργατών

- ▶ Ο αναποφάσιτος
- ▶ Ο ανταγωνιστικός
- ▶ Ο βασιλιάς του δράματος και υπερευαίσθητος
- ▶ Ο αντιδραστικός
- ▶ Ο μουρμούρης. Παραπονιάρης
- ▶ Ο κοινωνικός η/και κουτσομπόλης
- ▶ Το ηφάιστειο ή/και ο φταίχτης

Οι στόχοι των δύσκολων συμπεριφορών / συνεργατών

Δύναμη

Σημασία



Εκδίκηση

Ανεπάρκεια

Στόχος: Σημασία

▶ Πιστεύω

1. Θέλω να με προσέξουν
2. Θέλω να είμαι το κέντρο της προσοχής
3. Όταν με προσέχουν νιώθω πως είμαι «κάποιος»

▶ Αντιμετώπιση

1. Αγνοώ την συμπεριφορά
2. Δεν τους αφήνω να με χειραγωγήσουν
3. Δεν ενδίδω

Στόχος: Δύναμη

▶ Πιστεύω

1. Γνωρίζω πως πρέπει να είναι οι άλλοι
2. Γνωρίζω πως ακριβώς πρέπει να είναι τα πράγματα
3. Αισθάνομαι καλύτερα όταν έχω τον έλεγχο
4. Κανείς δεν μπορεί να μου πει τι να κάνω και να με εκμεταλλευτεί.

▶ Αντιμετώπιση

1. Όχι επίδειξη δύναμης
2. Συγχώρεσε την προβληματική συμπεριφορά
3. Μείνε σταθερός στα θέλω σου
4. Μην επιτρέψεις καταπάτηση των δικαιωμάτων σου

Στόχος: Ανεπάρκεια

▶ Πιστεύω

1. Είμαι αποτυχημένος
2. Δεν μπορώ ν' αλλάξω
3. Δεν μπορώ να κάνω κάτι
4. Αυτό ήμουν πάντα
5. Εάν δεν δοκιμάσεις δεν θα αποτύχεις
δεν θα πληγωθείς

▶ Αντιμετώπιση

1. Δείξε συμπόνια
2. Ενθάρρυνε
3. Δείξε σεβασμό
4. Μην δείξεις οίκτο
5. Μην είσαι επικριτικός

Στόχος: Εκδίκηση

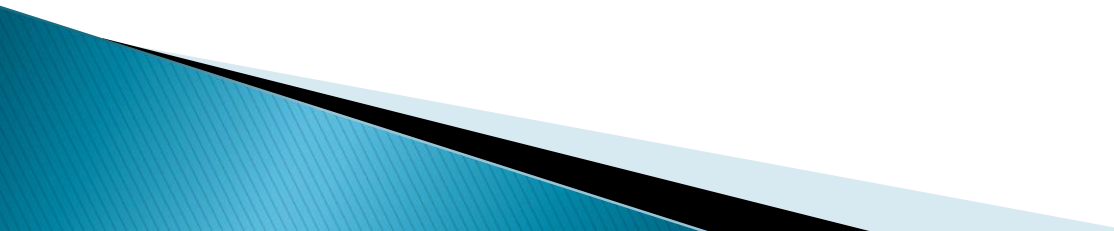
▶ Πιστεύω

1. Τους αξίζει, μου έχουν κάνει το ίδιο
2. Αυτοί το ξεκίνησαν
3. Αν με πληγώσουν θα τους πληγώσω
4. Πληγώθηκα στο παρελθόν

▶ Αντιμετώπιση

1. Μην το παίρνετε προσωπικά
2. Συγχωρέστε το άτομο
3. Μην επιτρέψετε να πιέζουν τα κουμπιά σας

Πώς να αντιμετωπίσετε κάποια δύσκολη συμπεριφορά

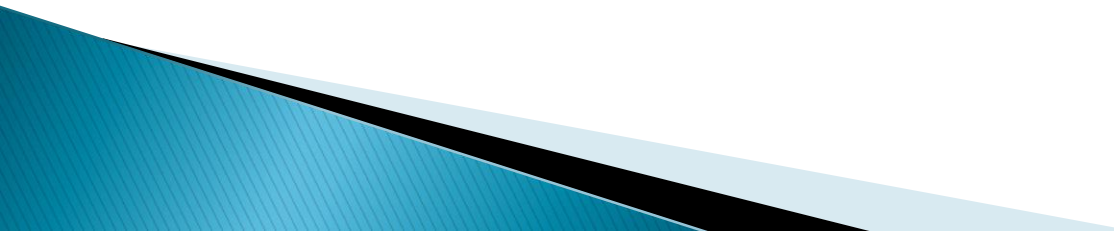
- ▶ Με ευγένεια
 - ▶ Να ακούτε και να απαντάτε
 - ▶ Μην παίρνετε θέση
 - ▶ Αποδεχτείτε τη μομφή.
- 

https://www.youtube.com/watch?v=5izbgOj_WvI



Πώς να αρχίσεις μια δύσκολη συζήτηση

- ▶ Προετοιμάστε αυτό που θα πείτε από πριν
- ▶ Είναι καλή ώρα για σένα να μιλήσουμε για κάτι;
- ▶ Αν το άτομο είναι αμυντικό κάντε ησυχία και ακούστε τον
- ▶ Δείξτε κατανόηση σε αυτά που λέει
- ▶ Διατηρήστε την ψυχραιμία και τον αυτοέλεγχό σας

- ▶ Μην διακόπτετε.
 - ▶ Σιωπήστε για λίγο προτού απαντήσετε.
 - ▶ Να είστε ήρεμος, σωστός και ξεκάθαρος.
 - ▶ Επιβάλλετε μια προθεσμία μέσα στην οποία θα πρέπει να λυθεί η διαφορά
 - ▶ Χρησιμοποιήστε έναν ειρηνοποιό αν κρίνετε απαραίτητο.
- 

: «Αξιζει αυτό όλη αυτή την προσπάθεια;»

- ▶ **Μην συμπεριλαμβάνετε** ένα δύστροπο άτομο αν το ζήτημα δεν είναι τόσο σημαντικό.
- ▶ **Συμβιβαστείτε** με το «δύσκολο» άτομο
- ▶ **Μην υποχωρείτε** σε ένα δύστροπο όταν είστε σε κατάσταση ανάγκης και μάλιστα πρέπει να δράσετε γρήγορα και αποφασιστικά.
- ▶ **Συνεργαστείτε με ένα «δύσκολο»** άτομο όταν έχετε επενδύσει πολλά πάνω σε ένα ζήτημα και αξιολογείτε θετικά την άποψη του.
- ▶ **Διαπραγματευτείτε** μία λύση αρεστή και για τα δύο μέρη όταν δεν έχετε πολύ χρόνο για να πάρετε μία απόφαση.

- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=8I8CQaiVITc&feature=youtu.be>



Ακούω;;;

- ▶ Διατυπώστε ξανά το μήνυμα του ομιλητή. Προσπαθήστε: «Επομένως, αυτό που μου λέτε είναι...»
- ▶ Αποδεχτείτε τα αισθήματα του ομιλητή. «'Οντως θα πρέπει να νοιώσατε αναστατωμένος»
- ▶ Κάνετε μία ερώτηση που να σας επιτρέπει να ενημερωθείτε σχετικά με το ιστορικό του προβλήματος. Ρωτήστε: «Τι κάνετε:» ή «Τι συνέβηκε μετά;»

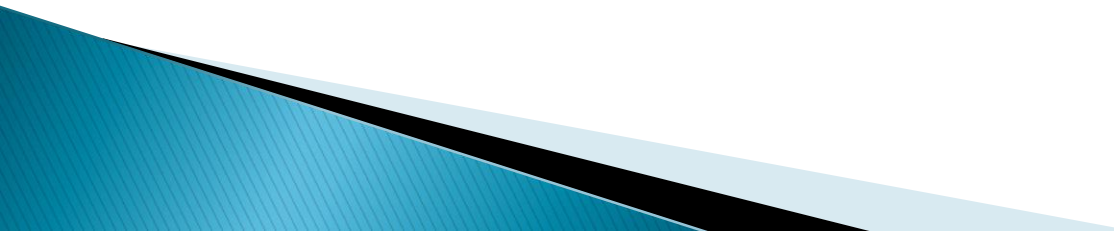
- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=kAG39jKi0II>



Τι να δοκιμάσετε με τους αρνητικούς ανθρώπους

- ▶ Μειώστε τις διαφορές ανάμεσα σε σας και τους αρνητικούς ανθρώπους
- ▶ Να απαντάτε σε απροκάλυπτα αρνητικά σχόλια όπως “Αυτό δεν μπορεί να γίνει” με σχόλια όπως “Έχετε δίκιο.
- ▶ Περιγράψτε τους όπως θα ήθελαν να είναι.
- ▶ Να αποφεύγετε να προκαλείτε αρνητικούς ανθρώπους

Τακτικές

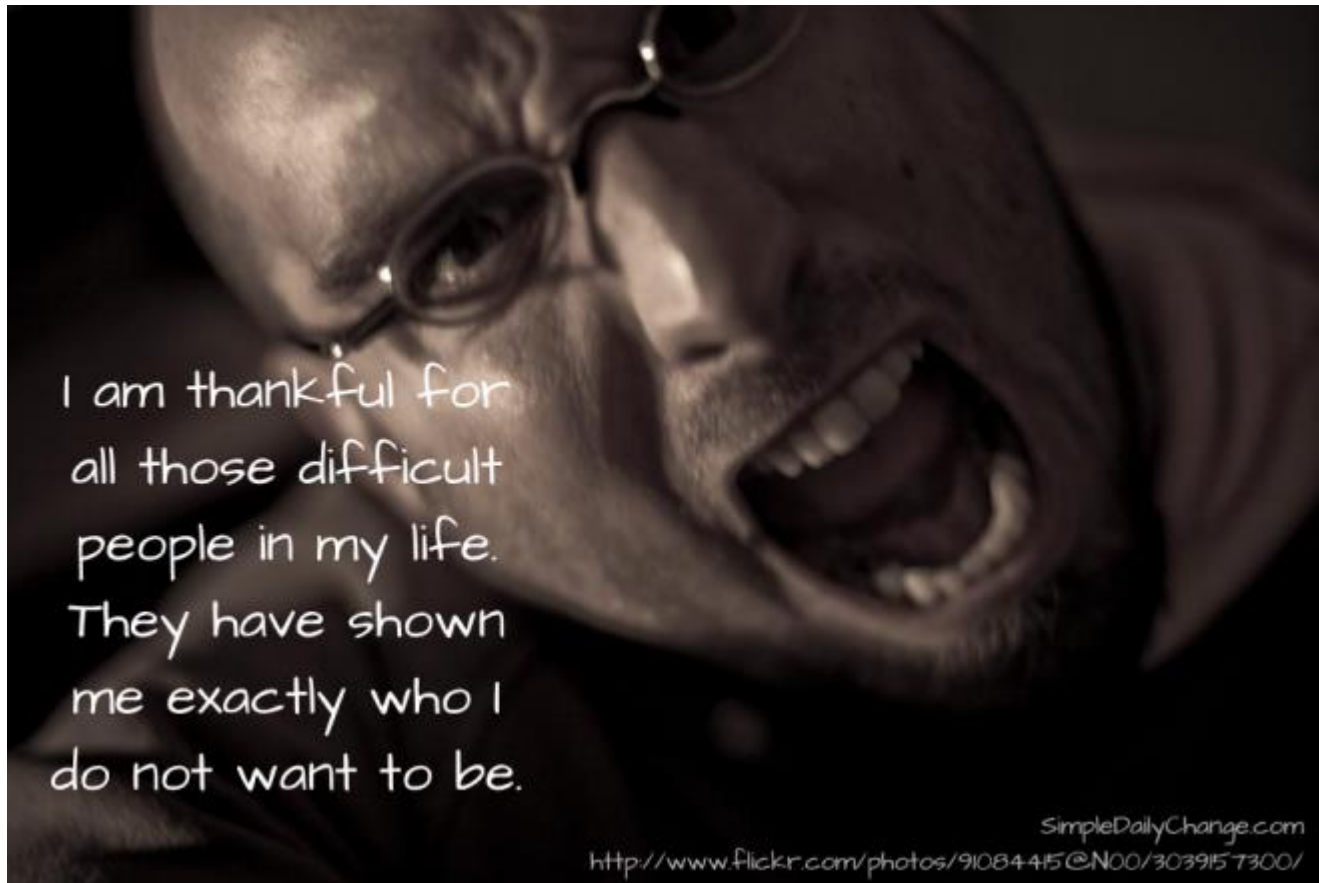
- ▶ Παράφραση
 - ▶ Ενσυναίσθηση / εμπάθεια
 - ▶ Κατανόηση
 - ▶ Γίνομαι ακουστός
 - ▶ Επικοινωνία
 - ▶ Ρωτώ αν θέλουν να εργαστούν μαζί μου
- 

- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=liRelf6Qj-l&index=6&list=PLB85884AF538B48BD>



- ▶ *"We can't always choose how we feel. We can, however, choose what we do about it, which ironically can change how we feel!"*
~ Bill Crawford

Ευχαριστώ!!!



I am thankful for
all those difficult
people in my life.
They have shown
me exactly who I
do not want to be.

SimpleDailyChange.com

<http://www.flickr.com/photos/91084415@N00/3039157300/>