



WEED OUT - Pokalbių vedimas sudėtingose situacijose

Pagal "Out Loud

6 kurso modulis



Bendrai finansuoja
Europos Sąjunga

Europos Komisijos parama šio leidinio rengimui nereiškia pritarimo jo turiniui, kuriame pateikiama autorių nuomonė, todėl Europos Komisija negali būti laikoma atsakinga už informaciją panaudotą šiame leidinyje.



☐ Modulį sudaro 6 skyriai:

- ☐ Pokalbių svarba sudėtingose situacijose
- ☐ Išankstinis kontaktas - pasiruošimas
- ☐ Kontakto pradžia - prisistatymas ir ribų nustatymas
- ☐ Kontaktai - pokalbių vedimas
- ☐ Kontakto uždarymas
- ☐ Po kontakto - mokymosi momentai ir prevencija

☐ Mokymosi rezultatai

- ☐ Gebėti paaiškinti nesmurtinio bendravimo pagrindus.
- ☐ Gebėti pasirengti sudėtingam pokalbiui, taikant veiksmingus bendravimo metodus ir derybų technikas.
- ☐ Gebėti vesti pokalbius sudėtingose situacijose.



Mokymosi vienetai

1 skyrius. Pokalbių svarba sudėtingose situacijose

Svarbu, kad žmonės žinotų, ką daryti ir kaip kalbėti susidūrus su patyčių atvejais. Tai gali sustiprinti tiek atskirų asmenų, tiek komandų pasitikėjimą savimi. Gali paaiškėti, kad planuojant ir vedant tokio pobūdžio pokalbius gali prireikti keisti galiojančią politiką. Suteikdami darbuotojams galimybę prisidėti ir remtis dabartine politika ir procedūromis, galite įgalinti juos priimti geresnius sprendimus. Tai gali padėti žmonėms priimti atsakomybę už savo sveikatą ir saugą bei pasitikėjimą pranešti apie incidentus, kurie gali turėti įtakos kitų žmonių sveikatai ir saugai.

Tokie pokalbiai turi daug privalumų:

1. Komandos dviem trečdaliais dažniau išvengia sužeidimų ir mirties dėl nesaugių sąlygų (Mokslinis tyrimas "Tylus pavojus").
2. Penkis kartus greičiau reaguoja į finansinius nuosmukius - biudžetą galima koreguoti daug protingiau nei mažiau kvalifikuoti kolegos (Tyrimas: finansinis veržlumas).
3. daryti įtaką pokyčiams kolegose, kurie tyčiojasi, gudrauja, yra nesąžiningi ar nekompetentingi. (Mokslinis tyrimas: "Korporacijos neliečiamieji").

Svarbu atminti, kad kartais pokalbio nepakanka - prireikia vadovų komandos arba net apsaugos ar policijos įsikišimo.

Visus pokalbius galima suskirstyti į penkias dalis:

- I. Ikisusisiekimas - pasirengimo etapas
- II. Kontakto pradžia
- III. Kontaktai - pokalbis
- IV. Kontakto uždarymas
- V. Po kontakto

1 padalinys Išankstinis kontaktas - pasiruošimas

Išankstinis kontaktas - tai pasirengimo pokalbiui etapas. Yra žmonių, kurie į pokalbį ir konfliktus puola kuo greičiau. Paprastai jie kalba ir veikia prieš tai, kol pagalvoja. Tai nepadedą išspręsti konfliktų, bet juos pagilina. Todėl labai svarbus ikikontakto etapas -



pasirengimas, duomenų rinkimas, galvojimas apie pokalbio erdvę, laiką ir dalyvius. Tai laikas nusiraminti ir apsispręsti dėl kontakto sprendimo strategijos.

Nenuspręskite slėpti patyčių situacijos ar konflikto, ypač jei matote, kad situacija kartojasi ir aštrėja. Supraskite pokalbio svarbą - jis gali padėti ne tik jums asmeniškai, bet ir padaryti saugesnę visą darbo vietą.

Yra įvairių priežasčių, kodėl žmonės tyli ir skatina smurtą darbe. Paprastai jie galvoja:

- 1) *Kitas asmuo turi žinoti, kad jo elgesys yra netinkamas arba varginantis.*
- 2) *Nenoriu įžeisti kito asmens jausmų.*
- 3) *Man neleidžiama sakyti žmonėms, kad jų elgesys yra netinkamas.*
- 4) *Bijau, kas gali nutikti.*
- 5) *Bijau padidinti agresiją.*

Tylėjimas paskatins smurtautojo elgesį, todėl svarbu kuo greičiau jį sustabdyti. Galima manyti, kad mažai tikėtina, jog toks elgesys yra vienkartinis, ypač jei tai kolega. Praneškite apie tai privačiai pasikalbėję su vadovu. Aptarkite, ar toks elgesys yra elgesio modelio dalis, nors net ir pavienis neigiamo elgesio atvejis gali peraugti į patyčias; jį reikėtų valdyti, o ne ignoruoti.

Saugios vietos ir laiko pokalbiams pasirinkimas

Prieškontaktinis etapas yra tinkamiausias kuriant saugią erdvę visiems konflikto dalyviams. Garsus triukšmas, daug žmonių (ypač jei kalba ne vienas), per didelis foninis triukšmas ar net ryškios fluorescencinės lempos ne tik blaškys dėmesį, bet ir gali dar labiau sujaudinti neorganizuotą asmenį. Atsižvelgdami į kontrolės ir saugumo sumetimus, perkeltkite asmenį į mažiau stimuliuojančią aplinką, kai tik tai įmanoma.

Yra daugybė dalykų, kurie trukdo klausytis ar net bandyti klausytis. Pavyzdžiui, prisiminkime:

- ❖ **Kas** dar vyksta pokalbio metu? Ar esate privačioje aplinkoje, kur tylu, todėl lengva išgirsti, kas sakoma? O gal bandote iš esmės diskutuoti triukšmingame restorane ar bet kurioje kitoje vietoje, kur yra daug trukdžių?
- ❖ **Laikas** - ar abu pokalbio dalyviai tuo metu yra pasirengę kalbėti konkrečia tema? Pagalvokite, kaip sunku klausytis, kai kitas asmuo iškelia temą, kurios nesitikėjote, ir jums reikia laiko pagalvoti, kaip iš tikrųjų norite tęsti pokalbį.
- ❖ **Įsitikinimai** - kokių įsitikinimų, kurie gali prieštarauti asmens, su kuriuo bendrauju, įsitikinimams?
- ❖ **Suvokimas** - kokią išankstinę nuomonę turiu apie žmogų, esantį priešais mane? Ar reaguojau į tai, kaip jis apsirengęs, kaip kalba?



- ❖ **Emocijos** - ar man bloga diena? Ar šiandien į darbą atėjau su emociniu bagažu, likusiu nuo kažko, kas šįryt įvyko namuose?
- ❖ **Kultūriniai skirtumai** - ar šis asmuo yra iš kito pasaulio krašto, ar iš kitos religijos?
- ❖ **Santykiai** - ar konkuruoju su šiuo asmeniu dėl "akis į akį" su generaliniu direktoriumi? Ar mus sieja natūrali konkurencija? Ar šis asmuo gali trukdyti man siekti paaugštinimo ar atvirkščiai?
- ❖ **Žodžiai** - ar šis asmuo vartoja žodžius, kurių nesuprantu?
- ❖ **Prielaidos** - ar tai, ką sako kalbėtojas, vertinu pagal savo prielaidas.

Pravartu pasirinkti diskretišką vietą, kurioje visi jaustųsi saugiai ir fiziškai patogiai, ir pasirengti pokalbiui su faktais. Prieš pradėdami pokalbį, parašykite faktų suvestinę ir užsirašykite pastabas. Nepasikliaukite savo atmintimi, ypač jei situacija yra emociškai įtempta. Jei nežinote pokalbio dinamikos, pakvieskite bendradarbį prisijungti prie pokalbio. Pasirinkite tinkamą laiką, kai niekas neskuba

2 skyrius Kontakto pradžia

Taip, pokalbiuose žodžiai yra svarbūs. Be to, yra daugybė mažų neverbalinių elementų, kurie gali turėti įtakos bendravimo rezultatams. Susijaudinę žmonės praranda gebėjimą tiksliai įsiklausyti į tai, ką sakote, o juo labiau išlaikyti nuoseklią minčių seką. Vietoj to jie stebės kitus bendravimo aspektus:

- 1) raumenų įtampą;
- 2) fizinės erdvės tarp jų;
- 3) rankų padėtis;
- 4) jų balso kokybę.

Todėl nepamirškite neverbalinio bendravimo svarbos.





1 lentelė. Ryšių trikampis

Neverbaliniame bendravime:

- 6) Atkreipkite dėmesį į balso toną;
- 7) Atkreipkite dėmesį į balso stiprumą;
- 8) Stebėkite savo laikyseną;
- 9) Atkreipkite dėmesį į savo gestus;
- 10) Laikykitės atstumo - stovėkite arti, bet ne per arti;
- 11) Atkreipkite dėmesį, ką liečiate;
- 12) Atkreipkite dėmesį į savo veido išraišką;
- 13) Atkreipkite dėmesį į akių kontaktą.

Galima pradėti sudėtingus pokalbius nuo nedidelių pokalbių. Nedideli pokalbiai suteiks erdvės ir laiko nusiraminti, suprasti pašnekovo nuotaiką,

Pokalbio tikslas yra:

- ☐ sukurti malonią darbo atmosferą;
- ☐ pradėti vaisingą partnerių bendravimą;
- ☐ pašalinti kliūtis, kylančias dėl skirtingo kai kurių situacijų supratimo laukiant ar sudarant tvarkaraštį;
- ☐ suteikti progą išsiaiškinti skirtingus ketinimus, atsirandančius dėl kultūrinių skirtumų;
- ☐ priartėti prie bendravimo partnerio.

2 skyrius Pokalbių vedimas

Pokalbio pradžia

Jei pradodate pokalbį, pasirinkite tokius įžanginius žodžius ar klausimus:

- 14) Turiu su jumis aptarti šį klausimą
- 15) Man reikia realybės patikrinimo su kažkuo
- 16) Turiu problemą
- 17) Girdžiu, ką sakote apie...
- 18) Turiu dilemą ir man reikia pagalbos



- 19) Nesu tikras, ar sutinku su.... Ar galime ištirti šiek tiek daugiau?
- 20) SMS žinutės nėra geriausias būdas bendrauti šioje situacijoje. Ar galime...
- 21) Kaip taip? Ir t. t.

Partnerių išklausymas

Būkite pasirengę klausytis! Klausymasis yra svarbus! Nesiklausyti pavojinga - praleisite esminę informaciją ir nepastebėsite artėjančių problemų. Kai bandote suprasti, kodėl žmonės ką nors daro, turite skaityti mintis ir spėlioti, kad užpildytumėte klausymosi įgūdžių spragas.

Klausymasis yra įsipareigojimas ir komplimentas. Tai įsipareigojimas suprasti, kaip kiti žmonės jaučiasi ir kaip jie mato savo pasaulį. Aktyvus klausymasis apima perfrazavimą, paaiškinimą ir grįžtamojo ryšio teikimą. Kiekvienas iš mūsų į pokalbį įsitraukia su savo nuomone, jausmais, teorijomis ir patirtimi apie nagrinėjamą temą ir situaciją. Susidūrę su spaudimu ir tvirtomis nuomonėmis, dažnai pradedame ieškoti būdų, kaip laimėti, nubausti ar išsaugoti taiką, nesuprasdami situacijos.

Jei žinote agresijos pobūdį, galėsite geriau įvertinti pavojaus lygį. Žinosite, kas gali pabloginti situaciją, o kas - pagerinti. Stenkitės vengti tokių žodžių kaip "visada", "niekada".

Pajuskite skirtumą:

"Jūs mums niekada nieko nesakote" ir "Mums reikia tokios informacijos kuo greičiau". "

"Kodėl tu visada toks piktas?" ir "Jaučiuosi įžeistas"

"Kodėl visada esi toks emocingas?" ir "Ar yra galimybė tai aptarti ramiai?"

Jei žinote, kaip geriausia bendrauti su įvairių psichologinių ir emocinių būsenų žmonėmis, neeikvosite žodžių veltui. Pasakysite ne bet ką, o tai, ką reikia. Venkite etikečių, tokių kaip "elgiatės nemandagiai", "tinginys", "savanaudis", "agresyvus" ir pan. Tai sumažins galimybes nuraminti situaciją.

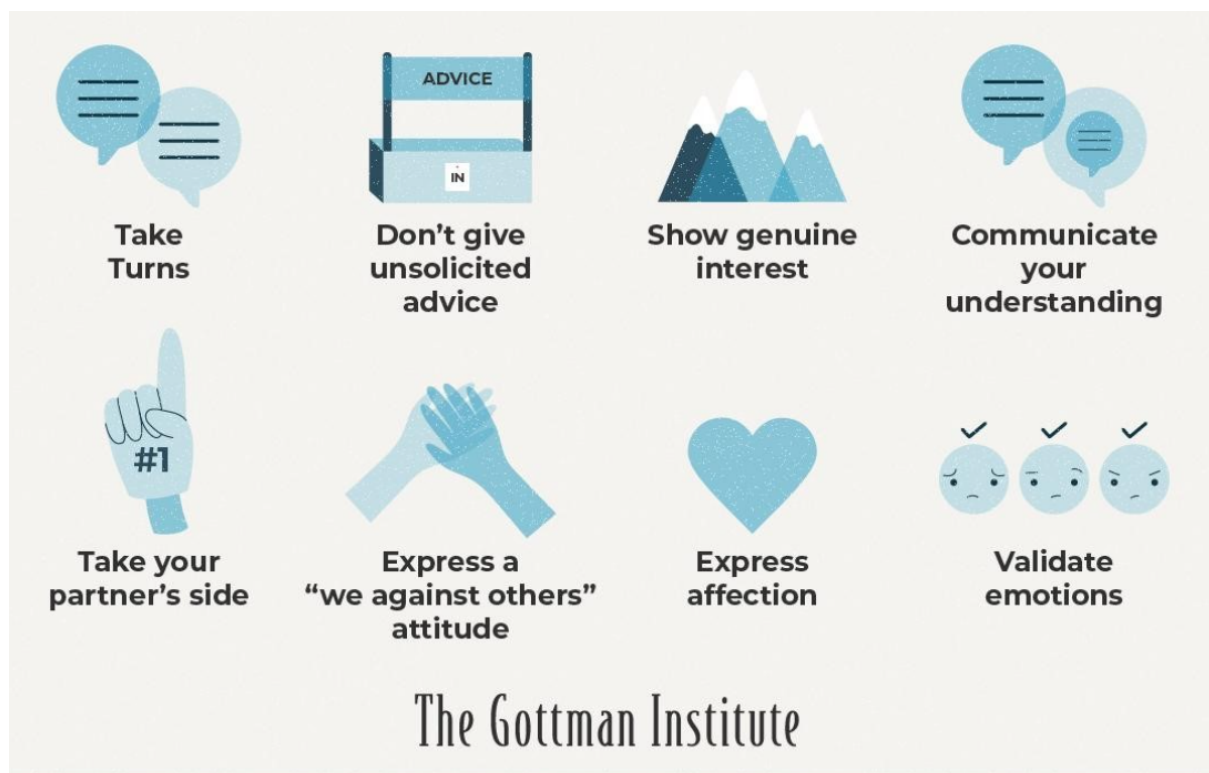
Ugdydami savo emocinį intelektą, išmokstame svarbią pykčio situacijų ar asmenų deeskalacijos paslaptį. Norint suvaldyti sudėtingą situaciją, gali neužtekti vien mandagumo - turime suprasti ne tik pranešimus, bet ir metapranešimus.

Metinformacijos - tai neišreikštos reikšmės, kurias mes suprantame pagal tai, kaip kas nors kalbėjo, t. y. balso toną, frazes, ir pagal asociacijas, kurias mes įtraukėme į pokalbį. Galima sakyti, kad žinutė perduoda žodžių prasmę, bet metinformacija suteikia širdies prasmę. Taigi esminis žingsnis, padedantis ištrūkti iš frustruojančių pokalbių aklavietės, yra išmokti atskirti žinutes nuo metažinučių.

Pagrindiniai pokalbių dėsniai:



- 1) Nepaverskite visko kova dėl valdžios
- 2) Užsiimkite paprastais pokalbiais ir bendravimu - tai padės suprasti situacijos rimtumą.
- 3) Palikite žmones ramybėje ir skirkite laiko ten, kur jo reikia.
- 4) Ramiai, tiesiai ir atvirai žiūrėkite į akis.
- 5) Naudokite pavadinimus
- 6) Parafrazė
- 7) Gaukite visą istoriją
- 8) Pateikite negrasinančius prašymus
- 9) Gerbkite pokalbio partnerį
- 10) Jei reikia, pasakykite švelnesnę frazę, kad kitą asmenį nuramintumėte.



Pokalbio pavyzdžiai:

- a. *kai užtveriate man kelią, jaučiuosi įbaugintas.*
- b. *kai mane kritikuojate komandos draugų akivaizdoje, jaučiuosi pažemintas.*
- c. *kai pasielgiate nuolaidžiai, nes prašau pagalbos, jaučiuosi pažemintas.*
- d. *Kartais tai kelia nusivylimą ir prašome aptarti situaciją su mūsų vadovu.*
- e. *Jaučiuosi nusivylęs, kad taip elgiesi, tyčiodamasis iš komandos draugo.*



- f. *kai užtrenkei duris, tai mane išgąsdino ir jaučiuosi nejaukiai.*
- g. *"Džeine, gerai, kad informacija yra apsaugota, o kai pakeisite bendrų skaičiuoklių slaptažodį, atsiųskite man naująjį slaptažodį.*
- h. *kai man nepranešate apie svarbius procedūros pakeitimus, jaučiuosi nusivylęs.*

Galbūt ketinate išspręsti konfliktą, tačiau tai gali greitai išnykti, jei pasakysite netinkamą dalyką. Frazės, kurių niekada neturėtumėte sakyti. Galbūt esate nusivylęs ir jums kyla pagunda, tačiau saugokitės pasekmių, jei ištarsite šiuos žodžius. Jie neišspręs konflikto. Atvirkščiai, jie pakurstys ugnį ir įžiebs gaisro audrą. Net jei apie juos galvojate, nesakykite jų. Pasirinkite aukštesnį kelią, giliai įkvėpkite ir venkite tokių frazių kaip:

- a. *Tai labai kvaila.*
- b. *Ar tu esi kvailys, ar ką nors panašaus?*
- c. *Įspėju jus.*
- d. *Kas tiksliai esate*
- e. *Kuo konkrečiai mane kaltinate?*
- f. *Tai juokinga!*
- g. *Toks nevykėlis!*
- h. *Jūs tokie kvaili!*
- i. *Nėra priežasties taip gintis.*
- j. *Nustokite elgtis kaip vaikas!*

Trigubi žodžiai ir frazės	Kaip ir kodėl jie sukelia didesnę pasipriešinimą
Visuotiniai žodžiai: visada, niekada, visi, niekas, visi ir viskas.	Kai pavartojamas vienas iš šių žodžių, kita šalis nustoja klausytis, ką sakote, ir pradeda ieškoti išimties. Į kokius kraštutinumus nueisime, kad įrodytume, jog kalbėtojas klysta. Jei galime pateikti įrodymų, kad kalbėtojas nėra patikimas, galime jaustis teisūs atmesdami jo požiūrį į kitus klausimus. Visuotinis žodis retai kada atlaikys patikrinimą, nes jų beveik neįmanoma įrodyti.
Absoliutai, tokie kaip: išvengiama, tikra, teisinga, klaidinga, tiksliai, nekenksminga, neišsami, neišvengiama, nepaneigiama, tiesioginė prasme, būtina, nebūtina, akivaizdu, pranašesnė, bendra,	Žodžiai, kuriais išreiškiamas absoliutus sprendimas, tai, kas yra arba nėra, paprastai sukelia kitos šalies reakciją. Kai sprendimas nepalieka "vietos alkūnėms", kita šalis gins savo poziciją. Sprendimas yra tik nuomonė arba išvada, o kita šalis gali turėti kitokią nuomonę arba išvadą, ypač dėl kokio nors dalyko laipsnio. Pavyzdžiui: "Tai buvo visiškai laiko švaistymas". "Manau, kad buvo naudingų to pristatymo dalių". Dažniausiai



laikina, išsami, neišvengiama, nelygi, nesvarbi, universali, galiojanti, blogiausia ir neteisinga.	pasitaikantys pažeidėjai įtraukti į šį absoliutų sąrašą, ir jis jokių būdu nėra baigtinis.
Kodėl?	Daugeliu atvejų tai visiškai tinkamas žodis, tačiau beveik garantuotai sukels gynybinę reakciją, jei jį pavartosite kilus įtampai tarp jūsų ir kitos šalies. Kai jūsų rezultatai neatitiko laukiamo lygio, autoritetas greičiausiai jūsų paklausdavo: "Kodėl?" Visos šios patirties rezultatas - kai išgirstame šį žodį bet kokiame įtampos kontekste, mūsų migdolinė liauka pradeda veikti padidintos parengties režimu. Iš karto suvokiame, kad gali kilti problemų, ir imame gintis.
Tiesiog ir bent	"Tiesiog" yra sudėtingas žodis, nes, priklausomai nuo konteksto, jis gali reikšti daugybę skirtingų dalykų ir paprastai tai nėra problema, nes: "Aš ką tik atėjau"; "Aš tuoj ateisiu"; "Tai buvo tik trys doleriai!" Problemų gali kilti tada, kai šis žodis vartojamas norint ką nors sumenkinti. Pavyzdžiui: "Aš tik norėjau atkreipti dėmesį...." Šis sakinytis leidžia suprasti, kad klausytojas iš to, kas sakoma, daro kažką daugiau. "Ar galėtumėte tiesiog tai padaryti?" rodo, kad tai, ko prašote, nėra labai svarbu. Jei tiesiog tai padarytumėte, viskas būtų geriau! Labai tikėtina, kad klausytojas turės kitą nuomonę, kai žodis "tiesiog" vartojamas siekiant sumenkinti jo patirtį. "Bent jau" turi tokį patį poveikį. Jis vartojamas siekiant sumažinti sakinio poveikį, o įtemptoje situacijoje klausytojas greičiausiai neįvertins išvados. "Gal galėtumėte bent jau suteikti šansą?" kitai pusei įteigia, kad ji nesielgia sąžiningai priešindamasi. Puikus receptas tolesniam pasipriešinimui!
Reikalavimai: Jūs turite..., Jūs turite..., Jūs turėtumėte... ir Jūs privalote....	Frazės, kurios reiškia reikalavimą, sukelia tą mažą balselį mūsų galvoje, kuris sako: "Tu nesi mano viršininkas." Kontroluoti savo aplinką yra pagrindinis poreikis. Būtent tai skatina mažylį traukti šaukštą iš jūsų rankos, nors vaikas dar nėra išlavinęs koordinacijos, kad galėtų nukreipti šaukštą į burną. Kai viską kontroliuojame, viskas yra lengviau nuspėjama. Didėjant nuspėjamumui galime numatyti, kur ir kada gali kilti



	grėsmė, o tai leidžia mums imtis aktyvių veiksmų, kad apsisaugotume. Jaučiamės pažeidžiami, kai kas nors kitas kontroliuoja, todėl priešingai, kad kiti mums nurodinėtų, ką turime ar turėtume daryti.
Tačiau.	Nors "bet" gali būti vartojamas įvairiais būdais, kai esame įtemptoje situacijoje, šis žodis beveik visada vartojamas norint paneigti prieš tai buvusį žodį. Pavyzdžiui: "Man patinka tavo požiūris, bet man tikrai reikia daugiau bendradarbiavimo". Išgirdę ką nors panašaus, mes nekreipiame dėmesio į pirmąją sakinio dalį arba ją ignoruojame, o dėmesį sutelkiame į antrąją. "Tačiau" veikia lygiai taip pat; tai tiesiog "miesto pusbroliis" iš "bet"! Įtemptose situacijose "bet" arba "tačiau" visada reiškia, kad po to bus priekaištas, kritika arba reikalavimas.
Nepriimkite to asmeniškai, nesiginkite ir neįsižeiskite.	Bet kokia frazė, prieš kurią rašomas žodis "nedaryk", yra įspėjimas, kad netrukus bus pareikštas nemalonus priekaištas ar kritika. Ankstesniame skyriuje paaiškinau, kad kai mums liepiama apie ką nors negalvoti, turime apie tai galvoti, kad apie tai negalvotume. Tai yra tariamasis, rožinis dramblys. Jūs apie jį negalvojote, bet jei liepsiu negalvoti apie rožinį dramblių, iš karto jį įsivaizduosite. Tas pats pasakymas, kad kas nors nepriimtų ko nors asmeniškai arba neįsižeistų, veikia taip pat. Jūs ką tik įspėjote, kad tai, ką ruošiatės pasakyti, yra įžeidžiantis ar asmenišką dalyką.

"Spark" žodžiai ir frazės

Kaip ir kodėl	jie kelia mažesnę pasipriešinimą.
Jūsų vardas ir pavardė	Kai pamatote arba išgirstate savo vardą naujame ar netikėtame kontekste, iškart kyla dopamino banga. Per sudėtingą pokalbį galite pasinaudoti šiomis žiniomis, švelniai ir rūpestingai išstardami kitos pusės vardą. Tačiau tai suveiks priešingai, jei netinkamai pasirinksite toną.
Aš stebiuosi ir įsivaizduoju.	Šie žodžiai kreipiasi į sąmonę. Jie sukelia vaizdą ar vizualizaciją ir taip aplenkia kritinę, analitinę ir vertinančią prefrontalinę žievę, kuri dirba su žodžiais ir skaičiais.
Nes.	Mūsų istorijoje žodis "nes" dažniausiai vartojamas po logiškos, racionalios priežasties. Kai išgirstame šį žodį, esame linkę šiek



	tiesiogiai ir ne visada analizuojame to, kas po jo seka, privalumus.
Galbūt, galbūt, ir jūs galite	Šie žodžiai puikiai tinka, kai norite patarti, nes jie sukuria kitai šaliai iliuziją, kad kai ji atsižvelgia į jūsų pasiūlymą, tai yra jos sprendimas ir kad ji jį kontroliuoja.
Taip, ir.	Kai į kitos šalies žodžius atsakote "taip", kita šalis supranta, kad neprieštaraujate jos idėjai. Tai pašalina būtinybę gintis ir leidžia jums pridėti papildomą mintį prie jų pasiūlymo. Pavyzdys: "Manau, kad reikia pakartoti rinkodaros kampaniją, kurią naudojome pernai." "Taip, ir jei ją šiek tiek patobulinsime, remdamiesi naujais duomenimis, manau, kad turėsime laimėtoją".
Taip, jei.	"Taip, jei" yra "Taip, ir" giminaitis. Skirtumas tas, kad prie susitarimo pridedama sąlyga. Pavyzdžiui: "Manau, kad turime pakartoti rinkodaros kampaniją, kurią taikėme praėjusiais metais." "Taip, sutikčiau, jei spręstume tuos pačius rinkos klausimus. Kadangi nauji duomenys rodo visiškai kitokias tendencijas, mums gali prireikti"
Tikriausiai apie tai jau pagalvojote... ir tikriausiai jau žinote	Kai vartojate bet kurią iš šių frazių, sakote kitai šaliai, kad manote, jog ji yra pakankamai protinga, kad jau būtų ką nors apgalvojusi arba žinojusi. Tai rodo pagarbą ir sumažina pasipriešinimą, nes jei kita šalis sako, kad ne, ji negalvojo apie X arba kad nežinojo X, ji pripažįsta, kad nėra pakankamai protinga!
Lengvai, natūraliai ir automatiškai.	Jei kažkas yra lengva, natūralu ar savaime suprantama, nėra priežasties priešintis. Esame daug labiau linkę bendradarbiauti, jei turime pagrindo manyti, kad tai nepareikalaus daug pastangų ir kad galime tikėtis sėkmės.

Reikia nepamiršti, kad yra žmonių, kurie lengvai įsivelia į konfliktus, bet jiems sunku iš jų išeiti. Turime padėti jiems ne tik nusiraminti, bet ir psichologiškai bei fiziškai išeiti iš situacijos. Keletas idėjų, kaip tai padaryti:

- 22) Sustokite - prieš atsakydami palaukite minutę ar dvi.
- 23) Kvėpuokite - gaukite daugiau deguonies, kad galėtumėte aiškiau mąstyti.
- 24) Aktyviai klausykitės naudodami CARE to listen.
- 25) Neutralizuoti neigiamas emocijas



- 26) Pažymėkite jų emocijas
- 27) Pasiūlykite stiklinę vandens arba pasivaikščiojimą
- 28) Padarykite pauzę. Pasiūlykite jos terminą. Pavyzdžiui, sakykite - *turiu skambutį po 5 minučių, perskambinsiu jums po 20 minučių.*
- 29) Siūlomas ateitimi pagrįstas sprendimas
- 30) Nesureikšminkite situacijos
- 31) Siūlykite pasirinkimo galimybes
- 32) Vertinkite jų laiką

Jei matote, kad jie nurimo, nebandykite perduoti savo žinutės. Padėkite jiems išsisukti iš situacijos ir baigkite pokalbį.

4 skyrius Kontakto užmezgimas

Gerbkite kito žmogaus laiką ir laiku užbaigkite pokalbį. Padarykite išvadas ir neleiskite pokalbiui pradėti suktis ratu.

Net jei pokalbio rezultatas yra toks, kokio tikėjotės, padėkokite visiems už skirtą laiką ir dėmesį. Užbaigkite pokalbį,

- ☐ *Dėkojame, kad išreiškėte savo susirūpinimą*
- ☐ *Ačiū, kad pranešėte, jog tai buvo problema.*
- ☐ *Vertinu jūsų norą kalbėti šiuo klausimu*
- ☐ *Mes vis dar nesutariame, bet aš jus geriau suprantu*
- ☐ *Geriau suprantu jūsų abejones*
- ☐ *Žinau, kad nebuvo labai entuziastingai nusiteikęs šiam pokalbiui, ir dėkoju, kad radote laiko ir t. t.*

Laikykitės pozityvaus požiūrio į ateitį ir išreikškite viltį, kad pavyks greitai rasti sprendimą.

5 skyrius Po kontakto - mokymosi momentai ir prevencija

Laikykitės savo pažadų. Jei pažadėjote išsiųsti dokumentus, padarykite tai. Jei pažadėjote pasikalbėti su vadovais, padarykite tai. Priešingu atveju užsitarnausite nepasitikėjimą ir kiekvienas kitas pokalbių ciklas bus vis sudėtingesnis.

Raskite laiko paklausti atsiliepimo ir padaryti išvadas apie savo pokalbio įgūdžius. Naujų įgūdžių mokymuisi reikia laiko. Nevenkite sudėtingų pokalbių - kuo daugiau praktikuositės, tuo geresniu derybininku tapsite.

Po svarbių pokalbių verta užduoti klausimus sau:

- ❖ *Ar turite sunkumų su tuo pačiu asmeniu?*



- ❖ *Ar jums nuolat kyla tie patys arba susiję konfliktai?*
- ❖ *Ar konfliktai kyla tam tikru laiku ar tam tikroje vietoje?*
- ❖ *Ar turite daugiau konfliktų namuose ar darbe?*
- ❖ *Kokius įgūdžius reikia lavinti?*

Daugeliui žmonių padeda pokalbių dienoraštis. Pradėkite nuo atsakymų į šiuos klausimus:

- ❖ *Kokia buvo susitikimo priežastis?*
- ❖ *Kur buvote?*
- ❖ *Ar turėjote privatumo?*
- ❖ *Kokia buvo jūsų kūno kalba?*
- ❖ *Ką pasakė kitas asmuo?*
- ❖ *Ar suteikėte kitam asmeniui galimybę kalbėti?*
- ❖ *Kaip jis buvo išspręstas?*
- ❖ *Ką pasakysite, jei nuspręsite dar kartą susidurti su kitu asmeniu?*
- ❖ *Jei galėtumėte tai pakartoti, ką darytumėte kitaip?*

Užrašykite pastabas be išankstinio nusistatymo, nurodydami laiką, datas, dalyvavusius darbuotojus, įvykio vietą. Svarbu užrašyti visus incidentus, kad galėtumėte jais naudotis, jei vėliau prireiktų pasinaudoti informacija. Dienoraštyje užfiksuota informacija taip pat gali būti naudojama civiliniame procese. Ši informacija gali padėti parengti tolesnių incidentų stebėsenos ir vertinimo strategijas

Jūs nesate vieni!

Nelikite vieni sudėtingose situacijose, konfliktuose, incidentuose ar patyčių atvejais! Aptarkite su komanda tokias temas kaip neigiamo bendravimo trūkumai ir galimos pasekmės. Svarbu, kad visi darbuotojai žinotų įmonės lūkesčius dėl pagarbaus bendravimo. Taip pat svarbu išsiaiškinti, ar elgesys yra pasikartojantis elgesio modelis ir ar jį patiria dauguma komandos narių, ar elgesys nukreiptas konkrečiai į šį asmenį. Perduokite žinutę: mūsų organizacija tikisi, kad visi darbuotojai yra atsakingi už saugios darbo aplinkos, kurioje nėra priekabiavimo, skatinimą, ir esame įsipareigoję laikytis aukščiausių elgesio standartų.

Informacijos šaltiniai

Amdur, Ellis; Cooper, William. Sauga darbe: Įgūdžiai, kaip nuraminti ir deeskaluoti agresyvius ir psichiškai nesveikus asmenis. Edgework Books., 2011 m.

Daoust, M Paula. Conflict at Work: P. (p. 150). Maplewhet Publishing. Kindle Edition (liet.

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



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

Parker, Susan. Risk Assessing Bullying: Prieš patyčias darbe... prieš joms įvykstant, Kindle edition, 2015 m.

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



Erasmus+

Šį projektą finansavo Europos Komisija. Šis komunikatas atspindi tik autoriaus požiūrį, ir Komisija negali būti laikoma atsakinga už bet kokį jame pateiktos informacijos panaudojimą.