



ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ/ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ

Καθηγητής : Mr. C. Christou



WHO IS THE SILENT KILLER

Ποιος τελικά μπορεί να γίνει ο **silent Killer** και γιατί?



ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

Τι σημαίνει ο όρος **Αντιμετώπισης Δύσκολων Συνεργατών/Συναδέλφων?**



ΠΟΙΑ Η ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΜΟΥ?

- 24 ώρες το 24ώρο δίπλα σου
- Αν τον αφήσεις μόνο του θα σε καταστρέψει...
- Σκέφτεται αρνητικά...
- Σχεδόν ποτέ δεν σε στηρίζει
- Σχεδόν ποτέ δεν σου χαμογελά
- Σχεδόν πάντα σε υποτιμά



Οι Συνεργάτες/Συνάδελφοι μας

- ✓ Άτομα σαν και μας
- ✓ Άτομα με ιδιαιτερότητες
- ✓ Άτομα που πιθανόν να ζηλεύουν
- ✓ Άτομα με οικονομικές δυσκολίες
- ✓ Άτομα που ζητούν σημασία
- ✓ Άτομα καχύποπτα
- ✓ Άτομα που μπορούν να επηρεαστούν από μια λεπτομέρεια
- ✓ Άτομα που σκέπτονται διαφορετικά από εμάς
- ✓ Άτομα που μπορεί να σε `αποβάλουν` με ευκολία



Οι συνεργάτες μας

✓ Ίσως ο κάθε άνθρωπος που συναντούμε
μπροστά μας στο Πανεπιστήμιο



Τι θέλουν τελικά Συνεργάτες/Συνάδελφοι μας?

They desire attention...

**` ` 70% της Εξυπηρέτησης έχει να
κάνει με σένα και ΟΧΙ με το προϊόν
σου ` `**



Πρώτη εντύπωση για την δημιουργία καλών σχέσεων στο γραφείο με Συνεργάτες/Συναδέλφους

Δεν με γνωρίζει, πρώτη φορά με έχει δει αλλά ΔΕΝ με συμπαθεί...

ΓΙΑΤΙ?

``First impression Best or worst impression``

Χρειάζεται 3`-8` δευτερόλεπτα για να σχηματίσει

το 70% της εντύπωσης του για σένα



(κακό παράδειγμα)

Η Πρώτη εντύπωση για την δημιουργία καλών σχέσεων στο γραφείο με Συνεργάτες/Συναδέλφους έχει να κάνει με:

Την Εμφάνιση μου

Τα Εξωλεκτικά μηνύματα μου

Τα Λεκτικά μηνύματα μου

Την Γλώσσα του σώματος μου

Την Αυτοπεποίθηση μου

Το πραγματικό συναίσθημα μου: ``τον αγαπώ, τον σέβομαι, τον καταλαβαίνω, ξέρω τι θέλει και θα τον εξυπηρετήσω``



Η ``ΠΡΩΤΗ`` ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Εμφάνιση:

- Ντύνομαι λίγο διαφορετικά...
- Απαγορεύεται η υπερβολή....
- Απαγορεύεται το ``Σοβάτισμα``...
- Απαγορεύεται να είμαι καπνιστής...
- Απαγορεύονται να έχω φάει σκόρδο της προηγούμενη ημέρα...
- Απαγορεύεται να έχω περισσότερο από μια παρουσίαση στο τραπέζι μου μαζί με τον υπολογιστή μου...

**Εμφανίζομαι όπως ακριβώς με θέλουν οι
συνάδελφοι/συνεργάτες μου**



Η ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

Λεκτικά μηνύματα:

- Μάθε να μιλάς τη γλώσσα του συνεργάτη σου.
- Απαγορεύονται οι αρνητικές λέξεις
- Χρησιμοποιώ θετικό λεξιλόγιο ΕΣΤΩ και αν η απάντηση είναι αρνητική
- Βάλε στο λεξιλόγιο σου τα θετικά μηνύματα (υπάρχει κρίση αλλά υπάρχει τουρισμός και φυσικό αέριο... δεν είναι όλα μαύρα)
- Κάνε τον άλλο να αισθανθεί αισιόδοξα.



Η ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Γλώσσα του σώματος

- Θετικές χειρονομίες μόνο
- Σωστό Body Language (ότι κάνεις προδίνεσαι)
- Αποφεύγω την χειραψία του ψαριού
- Αποφεύγω να βάζω το χέρι στο στόμα μου
- Αποφεύγω την ακίνητη στάση
- Αποφεύγω να βάζω το χέρι μπροστά στο συνεργάτη μου
- Χαμογελώ γιατί το νιώθω και γιατί το αισθάνομαι
- Είμαι σίγουρος για το προϊόν μου





Η ``ΠΡΩΤΗ`` ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Ο Συνεργάτης μου δεν είναι βασιλιάς αλλά

Τον συνεργάτη μου τον αγαπώ...

Τον συνεργάτη μου τον σέβομαι....

Τον συνεργάτη μου ΔΕΝ δικαιούμαι να τον κρίνω...

Κάνω απλά την δουλειά μου...

Και την κάνω καλά...

ΔΕΝ Διεκδικώ το Δίκαιο μου.....



SMILE

- A Smile ☺ cause nothing but few wrinkles at the age of 70...



ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

Η Τεχνική ``αντέχω και ανέχομαι``
αποφέρει πάντα καρπούς σωστής συνεργασίας
με το συνεργάτη/συνάδελφο μου ...

Πώς ?



ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

- Με ηρεμία και αυτοκυριαρχία στις αντιδράσεις μας
- Με χαμηλό τόνο και προσοχή στα λόγια μας
- Με σωστή προσέγγιση
- Με σωστό follow up



ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ THE KEY TO SUCCESS

1 στους 2 συνεργάτες μου παραπονιέται γιατί ΔΕΝ:

1. Τηρούμαι την υπόσχεση μας on time
2. Δεν κάνουμε follow up
3. Υπερβάλλουμε
4. Δεν γνωρίζουμε καλά τα καθήκοντα μας
5. Δεν γνωρίζουμε καλά το περιβάλλον μας
6. Δεν γνωρίζουμε καλά την δουλειά μας





ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- Αποτελεί Δεξιότητα να χειρίζεστε σωστά το συναίσθημα του άλλου δίπλα σας...
- Όταν χάνω, ο συνεργάτης μου **``ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ``** να **``φωνάζει``**
- Ο συνεργάτης είναι γένους **``θηλυκού``**

ΔΕΝ αρκεί να κάνεις το συνεργάτη να καταλάβει,

ΠΡΕΠΕΙ να κάνεις το συνεργάτη να αισθανθεί...

ΕΧΕΙΣ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙ ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ΣΟΥ?

Προσπάθησε από την πρώτη στιγμή να νιώσεις να αναγνωρίσεις και να καταλάβεις τον συνάδελφο/συνεργάτη σου ``

Όταν τον καταλάβεις τότε επικοινωνήσε στο ύφος και το στυλ που έχει αυτός ``

Στρατηγική `` κομμένη- ραμμένη `` στο ύφος στυλ του συναδέλφου/συνεργάτη μας



Είδη

Συνεργατών / Συναδέλφων

Τοξικοί συνεργάτες: Μιλήστε τους με σαφήνεια χωρίς διπλωματία και μισόλογα! Μην τους φάγετε χρόνο

Απαντήστε ΜΟΝΟ σε αυτά που σας ρωτούν.

Χρειάζεται να είμαστε ιδιαίτερα τυπικοί στην παρουσίαση μας. ΔΕΝ γινόμαστε με τίποτα αδιάκριτοι. Μιλούμαι στον πληθυντικό και όταν μας μιλά, κρατούμε σημειώσεις. Αμέσος ευχαριστήριο follow up και άμεση δέσμευση για dead line `` θα κάνω προσωπικά για εσάς έρευνα και θα επανέλθω σε 3 ημέρες ``



Είδη

Συνεργατών / Συναδέλφων

Δημοφιλής συνεργάτες: Θέλει σημασία και αναγνώριση. Μιλήστε του περιγραφικά και δώστε του σημασία. Δείξτε του πως μαζί του περνάτε καλά! Μην είστε ιδιαίτερα σοβαροφάνεις και κάντε τον να πιστέψει ότι θαυμάζεται αυτό που κάνει χωρίς όμως να χρησιμοποιήσετε οποιαδήποτε υπερβολή! Συχνά-πυκνά αναφαιρνετε το όνομα του. Αμέσως μετά την πρώτη συνάντηση, πρέπει να κάνεις follow up με ένα ευχαρηστήριο email ή sms



Είδη

Συνεργατών / Συναδέλφων

Φιλήσυχος συνεργάτης: καλός συνεργάτης αλλά συντηρητικός. Δεν πολυμιλάει. Δεν του αρέσουν οι φασαρίες και οι πολλές αλλαγές. καθυσιχάστε τον. Δείξτε του ότι η δουλειά μπορεί να γίνει εύκολα και χωρίς πολλές φασαρίες.

Παρόλο που γνωρίζει τα ωφέλιμα από την συγκεκριμένη πράξη, χρειάζεται να του τα υπενθυμίσεις.



Είδη

Συνεργατών / Συναδέλφων

Τελιομανής συνεργάτης: Μιλήστε του τεκμηριωμένα. Δώστε του αποδείξεις για όλα. Όχι περιπτώλογα. Όχι μισόλογα. Απαντήστε του με νούμερα, πιστοποιήσεις, αποδείξεις και έγγραφα.

Μην υπερβάλλεις. Αφήστε τον να καταλάβει ότι μαζί σας, θα έχει επαγγελματική προσέγγιση και ότι σέβεται τον τελιομανή τρόπο σκέψης του. Αμέσως μετά την πρώτη συνάντηση, πρέπει να κάνεις follow up με ένα ευχαρηστήριο email ή sms και δέσμευση γραπτή εκεί και όπου χρειάζεται





**ΓΙΑΤΙ ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ-
ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΔΕΝ
ΠΑΡΑΠΟΝΙΟΥΝΤΑΙ?**

**Που να
παραπονεθώ?**



ΓΙΑΤΙ ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ- ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΜΑΣ ΔΕΝ ΠΑΡΑΠΟΝΙΟΥΝΤΑΙ?

- Δεν αξίζει το κόπο
- Κανένας δεν νοιάζεται
- Δεν μου δίνεται η ευκαιρία
- Θα κατηγορηθώ



ΓΙΑΤΙ ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ- ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΜΑΣ ΔΕΝ ΠΑΡΑΠΟΝΙΟΥΝΤΑΙ?

**Ξέρετε πόσα τα % των
παραπονεμένων συνεργατών
εκφράζουν
το παράπονο τους?**



ΓΙΑΤΙ ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ- ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΜΑΣ ΔΕΝ ΠΑΡΑΠΟΝΙΟΥΝΤΑΙ?

4%

*Οι υπόλοιποι απλά χαμογελούν,
φεύγουν και δεν ξανάρχονται...*

Παραπονεμένος Συνεργάτης

Έχεις καταλάβει ότι το πιο κάτω ζευγάρι
φεύγει με από το Πανεπιστήμιο με
οποιοδήποτε παράπονο?





Γιατί οι Συνεργάτες παραπονιούνται?

- Έγινε η δουλειά του αλλά **χωρίς** καλή εξυπηρέτηση
- **Φτωχή** απόδοση
- Με έβλεπε **υποτιμητικά**
- Δεν υπήρχε πρόθεση έστω να με **ακούσει**
- Αυτά που έλεγε δεν τα **εννοούσε**
- Δεν έκανε το **extra mile** σε κανένα σημείο της επαφής μας
- Δεν υπήρχε πρόθεση ``**flexible**`` συμπεριφοράς



Οι Συνάδελφοι που παραπονιούνται

Συνομωσία και προβοκάτσια ή
απλά ***λογικά παράπονα*** που
χρίζουν επίλυσης και σωστής
αντιμετώπισης?



Οι συνάδελφοι που παραπονιούνται

Μέρος της συνέντευξης CEO γνωστής αλυσίδας καταστημάτων:

*`` Τα παράπονα πρέπει να
ενθαρρύνονται γιατί αποτελούν την
αιτία η επιχείρησή μας να
βελτιώνεται ``*



Οι Βασικοί κανόνες

1. Μαθαίνω το προσωπικό μου να ακούει συνειδητά το όποιο παράπονο με την μέθοδο του ``αντιλαμβάνομαι``
2. Ευχαριστούμε τον συνεργάτη μας που μπήκε στον κόπο να μας αναφέρει το παράπονο του
3. Ότι και να συμβαίνει όποιο και αν είναι το παράπονο, διατηρούμε την ψυχραιμία μας
4. Ενθαρρύνουμε τον συνεργάτη να μας μιλήσει ανοικτά έστω και αν γνωρίζουμε ότι δεν έχει δίκαιο
5. Απαγορεύεται να ρίχνουμε τις ευθύνες αλλού (εκείνος που ακούει το παράπονο πρέπει ταυτόχρονα να έχει και την αποκλειστική ευθύνη)
6. Κάνετε πραγματικό διάλογο με τον συνεργάτη που εκφράζει το παράπονο του δείχνοντας του ότι το παράπονο λαμβάνεται σοβαρά υπόψη και ότι μετρά η γνώμη του



Οι Βασικοί κανόνες

7. Ο παραπονεμένος συνεργάτης έστω και αν δεν έχει 100% δίκαιο, πρέπει να επιβραβευτεί και να νιώσει ότι νοιαζόμαστε για το πρόβλημα του
8. Αν το παράπονο του συνεργάτη έχει βάση, τότε η διαχείρισης του παραπόνου πρέπει να έχει στρατηγική και follow up
9. Τα παράπονα αποτελούν τον ``γυμναστή`` σου που σου δίνει την ευκαιρία να αποκτήσεις καλύτερο σώμα και υγεία. Έτσι και σε μια επιχείρηση, τα παράπονα πολλές φορές αποτελούν μια ευκαιρία βελτίωσης των όποιων προβληματικών στοιχείων έχει η εταιρεία μας
10. Όταν ο συνεργάτης εκφράζει παράπονο, εκεί και όπου μπορώ, κρατώ σημειώσεις
11. Προσδιορίστε το πιθανόν χρόνο επίλυσης του προβλήματος

Σημαντικά Tips στην προσέγγιση του παραπονεμένου συνεργάτη

- Ακούω το παράπονο του συνεργάτη μου με προσοχή και ψυχραιμία
- Με χαμηλό τόνο και ηρεμία, προσπαθώ να καθησυχάσω τον συνεργάτη
- Επιδεικνύω πρόθεση να τον ακούσω προσεκτικά
- Δείχνω κατανόηση
- Συμμερίζομαι το παράπονο
- Κατά διαστήματα απολογούμαι χωρίς όμως να υπερβάλλω
- Προσπαθώ να δώσω τεκμηριωμένες και πειστικές επεξηγήσεις
- Βάζω μπρος για επίλυση του παραπόνου
- Δέσμευση ότι το παράπονο θα επιλυθεί αλλά το πιο σημαντικό ότι το παράπονο δεν θα επαναληφθεί



Βήματα σωστής Αντιμετώπισης Παραπόνων online

- Με το άνοιγμα του email, άφησε το αρχικό shock για λίγο να επιδράσει
- Πάρε βαθιά αναπνοή και πες στον εαυτό σου ότι ΔΕΝ υπάρχει πρόβλημα και ότι όλα θα επιλυθούν
- Φύγε από το Computer σου για 5 λεπτά
- Πήγαινε και ξαναδιάβασε το email
- Βρες τρόπους να απαντήσεις χωρίς να βλάψεις το τμήμα σου ή τον προϊστάμενο σου ή ακόμη και τον εαυτό σου
- Γράψε τις σκέψεις σου αλλά ΜΗΝ τις στείλεις ακόμη
- Ξαναδιάβαστες και αφαίρεσε τις επιθετικές φράσεις
- Η απάντησή σου θα δείχνει ανεκτικότητα, καλοσύνη αλλά ταυτόχρονα θα προβάλλει και το δίκαιο σου...

Εργαλεία αντιμετώπισης Αντίρρησης

- Οι αντιρρήσεις θέλουν στρατηγική και όχι αυτοσχεδιασμούς ή εμπνεύσεις της στιγμής
- Έχε πάντα ``άσσο στο μανίκι`` και βγάλε τον έξω την ώρα της αντίρρησης
- Δείξτε κατανόηση στην αντίρρηση και ΜΗΝ προσπαθήσετε να βρείτε το δίκαιο σας
- Απαντήστε ΜΟΝΟ με δυνατά επιχειρήματα με την μέθοδο του ``αντιλαμβάνομαι την θέση σας απλά....``



ΣΧΕΣΗ ΚΕΡΔΙΖΩ-ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ

- Η σχέση κερδίζω-κερδίζεις αποτελεί το Κλειδί της επιτυχίας
- Όταν με τον συνεργάτη/συνάδελφο υπάρξει σύγκρουση, το παιχνίδι ΠΑΝΤΑ χάνεται...



Η Δέσμευση μου απέναντι στους συνεργάτες/ συναδέλφους

- Όταν δώσω το λόγο μου σε κάτι, πρέπει να τον ακολουθώ και να δεσμέυομαι από αυτόν
- Για αυτόν ακριβώς το λόγο, ο λογος μου πρέπει να είναι εφικτός και ρεαλιστικός!!
- ΜΗΝ υπόσχεσαι για κάτι που μπορεί να μην τηρήσεις
- Όταν υπόσχεσαι και ΔΕΝ το τηράς, δημιουργάς μια ανεπυθίμητη αλυσίδα από διαφωνίες, σύγκλιση, αντιπάθειες και προβλήματα



Ο συνάδελφος μας πρέπει να χαίρει εκτίμησης

Απαραίτητη προϋπόθεση για μια επιτυχημένη συναδελφική αλληλεγγύη αποτελεί η δυναμική προσωπικότητα και η καλή ψυχολογική κατάσταση μας!!

Αυτός που χειρίζεται τον συνάδελφο/συνεργάτη του πρέπει να έχει στο πίσω μέρος του μυαλού του τα εξής:

- 1. Ο συνεργάτης μου ένα πολύ σημαντικό άτομο**
- 2. Το Πανεπιστήμιο μου τον έχει ανάγκη**
- 3. Οι συνάδελφοι μου τον έχουν ανάγκη**



Key selling points την ώρα την συνάντησης με τον συνεργάτη για αποφυγή παραπόνων

1. Σωστή διαχείριση του χρόνου
2. Details leads to success
3. ΔΕΝ καπνίζω
4. The Right Body Language
5. The right verbal communication
6. The right non-verbal communication
7. Εγώ και ο εαυτός μου
8. Self confidence
9. The right Telephone skills
10. Τα πρώτα 3-8 δευτερόλεπτα
11. First impression-Best impression





Η τακτική AIDA

- **Attention** (εξασφαλίζω την προσοχή του συνεργάτη)
- **Interest** (προκαλώ ενδιαφέρον με τη συζήτηση μου)
- **Desire** (δημιουργώ στο συνεργάτη την επιθυμία να ρωτήσει να μάθει)
- **Convince** (πείθω το συνεργάτη να προχωρήσει στην όποια πράξη)
- **Action** (λαμβάνω δράση πριν και μετά το κλείσιμο της πράξης ώστε να αποδεικνύω τα συμφωνηθέντα)

ΓΙΑΤΙ Ο ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΙΕΤΑΙ?

ΓΙΑΤΙ: παραπονιέται

- Του Ασκώ υπερβολική πίεση
- Τον βλέπω αφ` υψηλού
- Είμαι αδιάκριτος
- Σκέφτομαι αρνητικά
- Δεν προσπαθώ να τον καταλάβω
- Τον διακόπτω-Δεν το ακούω
- Χρησιμοποιώ αρνητικές λέξεις
- Δεν μιλώ τη γλώσσα του συνεργάτη μου



ΠΟΤΕ ΑΚΟΥΩ ΤΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟ ΜΟΥ?

- Όταν χρησιμοποιώ το σωστό Body Language
- Όταν δεν διακόπτω
- Όταν αναφέρω το όνομα του
- Όταν χαμογελώ
- Όταν τον βλέπω όταν μου μιλά
- Όταν Κουνώ το κεφάλι





EXTRA KEY POINTS

- Never invade the Private zone
- Ένα ψέμα χίλιες αλήθειες...
- Avoid Politics
- Avoid gossips
- Avoid The ``I`` Syndrome...

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Χρόνος τηλεφωνήματος
- Σαφήνεια
- Με άσσο στο μανίκι
- Στυλό και κόλλα
- Ονομαστικά
- Δεν διακόπτω
- Ενημερώνουμε εις περίπτωση αναμονής



ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ EXTRA

- 3-4 εκατοστά από το τηλέφωνο
- Οι άντρες να χαμηλώνουν το πηγούνι τους
- ``ευχαριστώ`` - ``παρακαλώ``
- Μας βλέπει...
- Διαβάζουμε την ανακεφαλαίωση...
- Επαναλαμβάνουμε το νούμερο που μας λέει...





ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Δες τον εαυτό σου στον καθρέφτη την ώρα που μιλά...
- Δεν κλείνω πρώτος το τηλέφωνο...
- Συναισθηματική Φόρτιση...
- Όχι περισσότερα από 3 κτυπήματα...
- Όχι άλλοι ήχοι...
- Τεχνική φιλτραρίσματος



ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

- Αποτελεί Δεξιότητα να χειρίζεστε σωστά το συναίσθημα του άλλου δίπλα σας...
- Όταν η δουλειά γίνεται χωρίς σωστή εξυπηρέτηση, ο συνεργάτης ``ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ`` να φωνάζει
- Ο συνεργάτης είναι γένους ``θηλυκού``
- Δεν αρκεί να κάνεις το συνεργάτη να καταλάβει, πρέπει να τον κάνεις το και να αισθανθεί...
- Ψάξε τα πάντα για τον νέο συνεργάτη σου πριν πας να τον δεις
(Facebook, feedback from the market, word of mouth)





ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Πρέπει να κερδίσω περισσότερα χρήματα
- Πρέπει να αλλάξω τμήμα
- Πρέπει να πάρω προαγωγή
- Πρέπει να ξεφορτωθώ ευθύνες
- Πρέπει να αλλάξω προϊστάμενο
- Πρέπει να αλλάξω γραφείο



ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΧΩΡΟΣ

- Ανάγκη ταύτισης εργασιακού με κοινωνικό χώρο
- Αναζήτηση συναδελφικών φίλων
- Ανάγκη Σεβασμού
- Ανάγκη καλής επικοινωνίας
- Ανάγκη βοηθητικών συναδέλφων

ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Ακούω τον συνεργάτη με θετική προσέγγιση
- Όταν έχω πρόβλημα το λέω και το μιλώ
- Δεν θυμώνω γιατί μπορεί να φταίω εγώ
- Στον καυγά κανείς δεν κερδίζει
- Μην ζηλεύεις τον συνεργάτη





ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

Μην κουτσομπολεύεις τον συνεργάτη

- Το κουτσομπολιό τελικά θα σε τιμωρήσει
- Αυτός που κουτσομπολεύει χρησιμοποιεί ΜΟΝΟ ένα μέρος της αλήθειας
- Το κουτσομπολιό βγαίνει εκτός ελέγχου
- Άκουε αλλά σιώπα...
- Μην το ενθαρρύνεις...



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Ανάγκη για αναγνώριση και επίλυση πιθανόν διαφορών
- Η υπομονή είναι βασικό στοιχείο
- Μην παίρνεις τα πάντα τοις μετρητοίς
- Αποφεύγω την κριτική
- Όχι σε συζητήσεις με θρησκευτικά και πολιτικά θέματα με νέους συνεργάτες έστω και αν αυτοί μας ξέρουν



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Οι λεπτομέρειες πολλές φορές αποτελούν την αιτία
- Έχω δυσκολίες στη προσωπική ζωή, τις κουβαλάω στο γραφείο
- Πελατειακή ανταγωνιστική σχέση
- Δεν με πληγώνει η αποτυχία μου, με πληγώνει η επιτυχία του συνεργάτη μου...

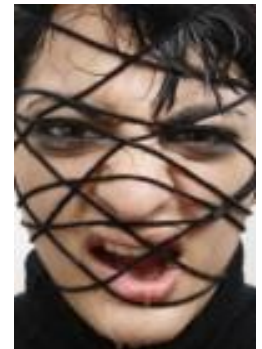
ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ



- Επιδιώκουμε ρόλους Ξεκάθαρους
- Όχι στις Μυστικές συμμαχίες
- Τολμώ να ξεκαθαρίζω
- Τολμώ να λέω τα πράγματα με το όνομα τους
- Δέχομαι τον άλλον διαφορετικό
- Ο στόχος δεν είναι η εξαφάνιση των συγκρούσεων αλλά η σωστή αντιμετώπιση ΤΟΥΣ

ΤΟ ΑΓΧΟΣ ΔΥΣΚΟΛΕΥΕΙ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Τι είναι το άγχος?
- Από πού προέρχεται?
- Τι προκαλεί?
- Πως μπορώ να διαχειριστώ το άγχος?
- Πως το ελαττώνω?



Σωματικά συμπτώματα του ΑΓΧΟΥΣ

- Φόβος και ταχυκαρδία
- Πονοκέφαλος και στομαχικές διαταραχές
- Ξηροστομία και ζαλάδα
- Κόμπος στο λαιμό και πόνος στο στήθος
- Διάρροια και συχνουρία
- Τρέμουλα και δύσπνοια
- Υπερευαισθησία σε θόρυβο και μυρωδιές
- Μειωμένη σεξουαλική διάθεση
- Αϋπνίες και διαταραχές του ύπνου



Ψυχικά συμπτώματα του ΑΓΧΟΥΣ λόγω κακής διαχείρισης Χρόνου

- Ανησυχία και Εκνευρισμός
- Δυσφορία και Ταραχή
- Υπερένταση και αναστάτωση
- Στενοχωρία και νευρικότητα
- Αγωνία και αίσθημα ότι κάτι κακό θα συμβεί
- Εξάντλυση και κούραση
- Συνεχείς αρνητικές σκέψεις



Συμπεριφορά λόγω ΑΓΧΟΥΣ για κακή διαχείριση του χρόνου

- Εργασιομανία χωρίς προτεραιότητες και χρονοδιαγράμματα
- Κακή διαχείριση του χρόνου
- Κοινωνική απομόνωση
- Προβλήματα σχέσεων
- Αφηρημάδα
- Εξάρτηση σε τσιγάρο, καφέ, ποτό κλπ
- Εκρήξεις θυμού
- Έλλειψη χρόνου για ανάπαυση





Δημιουργικό ΑΓΧΟΣ στην σωστή διαχείριση του χρόνου

- Το δημιουργικό άγχος είναι ένα αναπόσπαστο μέρος της καθημερινότητας μας και αν κυμαίνεται σε σωστά επίπεδα, μας βοηθά να αντιμετωπίσουμε απαιτητικές και δύσκολες καταστάσεις της ζωής μας με επιτυχία.
- Το δημιουργικό άγχος είναι μια χρήσιμη και εντελώς φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού μας. Όταν ο εγκέφαλος μας εκτίμησε μια κατάσταση ως επικίνδυνη, μας προετοιμάζει για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της. Το σώμα εκκρίνει αδρεναλίνη, νοραδελίνη και κορτιζόλη και δημιουργεί την διέγερση του.

Αρνητικό ΑΓΧΟΣ λόγω έλλειψης χρόνου

- Όταν όμως ένα άτομο έχει άγχος για μεγάλο χρονικό διάστημα για λόγους όπως, υπερβολική δουλειά και έλλειψης χρόνου, και ΔΕΝ ξέρει πώς να τα αντιμετωπίσει, τότε έχει αρνητικό άγχος με κακές επιπτώσεις σε ολόκληρο το σωματικό και πνευματικό του σύστημα





Πως αντιμετωπίζεται το ΑΓΧΟΣ

Κανόνας 1^{ος}

**Το άγχος είναι δυσάρεστο ΑΛΛΑ σπανίως
επικίνδυνο ! ! !**

Πως αντιμετωπίζετε το ΑΓΧΟΣ

1. Μαθαίνω να ελέγχω τις καταστάσεις που μου προκαλούν το άγχος
2. Αμέσως αρχίζω να ασχολούμαι με κάτι άλλο
3. Αμέσως αρχίζω να να σκέφτομαι κάτι ευχάριστο
4. Αντικαταστήω τις αρνητικές σκέψεις με θετικές
5. Αναγνωρίστε στον εαυτό σας το δικαίωμα να λέει όχι
6. Μοιραστείτε με άλλους τα προβλήματα σας
7. Βάλτε ρεαλιστικούς και πραγματοποιήσιμους



Πως αντιμετωπίζετε το ΑΓΧΟΣ έτσι ώστε να μπορέσετε να διαχειριστείτε το χρόνο σας καλύτερα

1. Μάθετε τρόπους που επιλύονται τα προβλήματα
2. Μάθετε να περιμένετε δύσκολες μέρες (its part of the game)
3. Ελέξτε την αναπνοή σας
4. Όλοι μας έχουμε μια φυσική ικανότητα για να απαλλαγούμε από τις αρνητικές επιπτώσεις στη ζωή μας
5. Σωστή Διαχείρισης του χρόνου σας
6. Βάλτε προτεραιότητες στην ζωή σας
7. Μάθετε καλά τους παράγοντες που σας δημιουργούν το άγχος (είναι η συνάδελφος?, είναι ο προϊστάμενος?
Είναι οι ειδήσεις? Είναι η οικογένεια μου?
Κάθε 1 ώρα κάνω 5 λεπτά διάλειμμα



Πως αντιμετωπίζετε το ΑΓΧΟΣ

1. Γράψτε 2 βραχυπρόθεσμους στόχους την εβδομάδα και 2 μακροπρόθεσμους
2. Κλείσε τις διακοπές του Καλοκαιριού 12 μήνες προηγουμένως
3. Σταματήστε να επιδιώκετε να ικανοποιήσετε τους πάντες γύρω σας (ο τοξικός θα παραμείνει τοξικός)
4. Σταματήστε να πιστεύετε ότι όλα είναι σοβαρά και επείγον
5. Να είσαι τελειομανής τελικά βλάπτει την υγεία σου
6. Η δουλειά βγαίνει και σε μέτριους ρυθμούς
7. Ρυθμίστε την ένταση των συναισθημάτων σου (γκολ στο γήπεδο, κηδεία, πρόβλημα)
8. Αεροβική άσκηση 4 φορές την εβδομάδα με ταχύτητα 8.5 για 30 λεπτά την κάθε φορά



Πως αντιμετωπίζετε το ΑΓΧΟΣ

1. Περπάτημα σε γρήγορους ρυθμούς-κολύμπι-ποδηλασία
2. Τρώμε καλά ισορροπημένα θρεπτικά γεύματα
3. Διατηρείστε το ιδανικό σας βάρος
4. Αποφεύγω την νικοτίνη, την υπερβολική καφεΐνη και οποιαδήποτε άλλα διεγερτικά όπως τα ενεργειακά ποτά κλπ
5. Αποδράστε τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα από την ρουτίνα (η Λάρνακα είναι μόλις 20 λεπτά από την Λευκωσία)
6. Διατηρείστε σταθερό το πρόγραμμα του ύπνου σας
7. Αναπτύξτε αμοιβαίου οφέλους πραγματικές σχέσεις (όχι σχέσεις κουτσομπολιού και καφέ)
8. Παραγγείλετε έτοιμο φαγητό στο τέλος μιας δύσκολης (ΔΕΝ χρειάζεται να μαγειρέψεις. Ίσως να στοιχίζει το ίδιο)



Πως αντιμετωπίζετε το ΑΓΧΟΣ

1. Διαγράψτε κάτι που θα ήταν καλό να γίνει αλλά ΌΧΙ απαραίτητο
2. Η τελειότητα είναι ανέφικτη
3. Δεν υπάρχει ούτε βασιλοπούλα αλλά ούτε βασιλόπουλο
4. Ξεκινήστε ένα Hobby
5. Μετά τη δουλειά κλείστε το τηλέφωνο και μπίτε για λίγο στη φωλιά σας
6. Δώσε έστω και 10 λεπτά την ημέρα μόνο για τον εαυτό σου
7. Επισπευτείτε το ψυχολόγο σας δεν είναι κακό (στην Αμερική ένας στους 3 ενήλικες έχει ψυχολόγο)
8. Βελτιώστε την αυτοπεποίθησή σας (πραγματικά ο άλλος ΔΕΝ είναι καλύτερος από σένα)



Γιατί οι συνεργάτες μου δεν πρέπει να μας αγχώσουν έστω και αν μας πιέζουν?

- ✓ Άτομα σαν και μας
- ✓ Άτομα με ιδιαιτερότητες
- ✓ Άτομα με οικονομικές δυσκολίες
- ✓ Άτομα που ζητούν σημασία
- ✓ Φίλοι μας





ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Do the difficult job first
- Try to stop the worry thoughts
- Things that cannot be changed, let them go
- Don't talk to yourself talk to others
- Learn how to say NO
- Always do ``to do list``

ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Avoid to discuss things that bothers you
- Take control of your environment
- Express your feelings
- Be willing to compromise
- Deal with the problems head on
- Look at the big picture
- Set reasonable standards



SMALL STRESS RELEASE TIPS

- Go for a walk
- Spend time in nature
- Call a good friend
- Go to the gym
- Take a very long bath
- Light scented candles
- Get a pet
- Take off your shoes and walk
- Get a massage once a month



SMALL STRESS RELEASE TIPS

- Listen to music
- Watch a comedy
- Avoid watch the news more than 1 time a day
- Walk in the rain
- Have a new hobby
- Dinner before 20:00
- Reduce caffeine and sugar
- Connect with positive thinking people
- Do something you enjoy every day





ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

Ο άλλος μας εαυτός όταν αφεθεί μόνος του
γίνεται ``SILENT KILLER``

***93% οποιασδήποτε υποσυνείδητης
σκέψης είναι ΑΡΝΗΤΙΚΗ***

ΔΙΑΤΡΟΦΗ Vs ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

- Πως πρέπει να τρέφομαι?
- Ποιο ρόλο παίζει η διατροφή στη ΦΤΩΧΗ εξυπηρέτηση?



ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

- Συναδελφοκεντρική Συνείδηση
- Συναδελφοκεντρικός τρόπος Σκέψης

JoinOurBoard.com



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ

Όταν η εμφάνιση είναι επαγγελματική τότε είσαι:

- Αυτά που θα πεις είναι αξιόπιστα
- Μπορείς να πείσεις ποιο εύκολα
- Μπορείς να ικανοποιήσεις ποιο εύκολα



ΛΕΠΤΟΜΕΡΙΑ = 90%

- Ρούχα
- Άρωμα
- Παπούτσια
- Δέρμα
- Βάψιμο
- Μαλλί
- Αξεσουάρ



κακό παράδειγμα



καλό παράδειγμα

Rules for Handling Complaints

- Be a good listener and respect a need for urgency
 - Show understanding
 - Empathise (share the prospect's feeling)
 - Apologise but not dramatise
 - Start with a friendly approach
 - Avoid the urge
 - Don't argue with the customer
 - Try to compromise
 - Customers want an answer yesterday
 - Take responsibility
 - Never use the "now I know your wrong" approach



Just remember...

ΈΝΑ "ΧΑΜΟΓΕΛΟ" ΔΕΝ ΚΟΣΤΙΖΕΙ ΤΙΠΟΤΑ...



A complaint is a consultation free of charge



Χιονοστιβάδα 1 Case Study

1. Η Κυρία Ευαγόρου είναι μια Καχύποπτη συνάδελφος. Έρχεται στο γραφείο σας και θέλει να τις κάνετε αρκετές δουλειές που κανονικά δεν είναι δική σας αρμοδιότητα. Έχει είδη πάει και σε 2 άλλες συναδέλφους της που δεν την αντιμετώπισαν με ευγένεια και υπομονή σαν αποτέλεσμα να δημιουργηθεί σύγχυση.

Είναι αρκετά καχύποπτη γιατί στις τελευταίες 2 επαφές που έκανε, την μια δεν της έδωσαν καθόλου σημασία και στην άλλη πήρε απότομες και αρνητικές απαντήσεις.

Ερώτηση: Ποια είναι τα βήματα της προσέγγισης σας, με πιο τρόπο θα δημιουργήσετε τις κατάλληλες συνθήκες για να της δώσετε να καταλάβει ότι δεν είναι δική σας δουλειά να κάνετε αυτά που σας ζητά?, πως θα χειριστείτε την συνάδελφο σας? ποιες ερωτήσεις θα της υποβάλετε?, ποιες τεχνικές εξυπηρέτησης θα ακολουθήσετε?