



# Ενεργή Γυναίκα

Μοντέλες λύσεις  
ως προς την προετοιμασία  
απομακρυσμένη εργασία

Π ρ α κ τ ι κ ό ς ο δ η γ ό ς



Erasmus+

Γλωσσική επιμέλεια και διόρθωση: Eduexpert sp. z o.o. , Editc Limited

Γραφική σχεδίαση και σχεδιασμός εξωφύλλου: Eduexpert sp. z o.o.

Τεχνική επιμέλεια και σύνθεση: Redakcja techniczna i skład: Eduexpert sp. z o.o.

Toruń 2023

Eduexpert Sp. z o.o.

ul. Kociowska 22a

87-100 Toruń

[www.eduexpert.eu](http://www.eduexpert.eu)

**edu**expert  
WYDAWNICTWO MULTIMEDIALNE

Συνεργάτες::

Editc Limited – Cypr

Alanya Hamdullah Emin Pasa Universitesi –Turcja

UNIVERSITATEA DIN PITESTI – Rumunia

Elektroszkolenia Sp. z o.o. – Polska

Ενεργή Γυναίκα: [active.woman.edufakty.pl/el/](http://active.woman.edufakty.pl/el/)

Η παρούσα δημοσίευση χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του προγράμματος Erasmus+.

Η παρούσα έκδοση έχει παραχθεί με την οικονομική υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Η παρούσα δημοσίευση αντικατοπτρίζει τις απόψεις μόνο των συγγραφέων και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και ο Εθνικός Οργανισμός Erasmus+ δεν φέρουν ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Η δημοσίευση διατίθεται με την [Creative Commons](https://creativecommons.org/).

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΔΩΡΕΑΝ

„Έργο συγχρηματοδοτούμενο από το πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης Erasmus +”



## Περιεχόμενα

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

Διαπροσωπική επικοινωνία – ικανότητες απαραίτητες στην εργασία.....	4
1.1. Επικοινωνία σε ομάδες που εργάζονται εξ αποστάσεως - κίνδυνοι. ....	6
1.2. Πρακτικές συμβουλές για την ανάπτυξη της ικανότητας επικοινωνίας.....	7

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

Επίλυση συγκρούσεων στην εργασία .....	16
2.1. Αρχές επίλυσης καταστάσεων σύγκρουσης .....	17
2.2. Ατομικό στυλ επίλυσης συγκρούσεων .....	19

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

Εξ αποστάσεως εργασία – οργάνωση.....	21
3.1. Οργάνωση του χώρου εργασίας .....	21
3.2. Οργάνωση της εργασίας.....	23
3.3. Μαλακές δεξιότητες στην εξ αποστάσεως εργασία .....	31
Συνημμένα .....	36

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

### Διαπροσωπική επικοινωνία - ικανότητες απαραίτητες στην εργασία

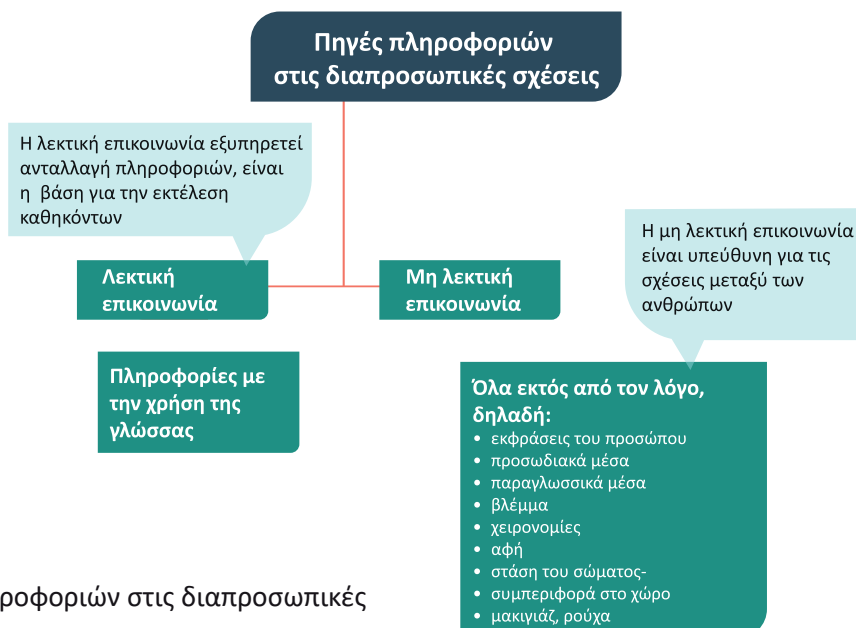
Η διαπροσωπική επικοινωνία φαίνεται να είναι μια από τις βασικές δεξιότητες κάθε ανθρώπου, ταυτόχρονα είναι η πιο συχνή αιτία συγκρούσεων και διαταραχών στις διαπροσωπικές σχέσεις. Είναι μια τέχνη που μαθαίνουμε σε όλη μας τη ζωή.

Με την ευρεία έννοια, κάθε ανθρώπινη συμπεριφορά αποτελεί ένα μήνυμα στις σχέσεις με ένα άλλο άτομο - ακόμη και η απουσία μηνύματος φέρει κάποιες πληροφορίες. Για να κατανοήσουμε καλύτερα τη δική μας επικοινωνία, είναι χρήσιμο να δούμε εκείνα τα στοιχεία μέσω των οποίων οι άλλοι λαμβάνουν πληροφορίες από εμάς. Η επικοινωνία μπορεί να χωριστεί σε λεκτική και μη λεκτική.

Πηγές πληροφοριών στις διαπροσωπικές σχέσεις

Λεκτική επικοινωνία	Μη λεκτική επικοινωνία
Πληροφορίες που είναι αντικειμενικό γεγονός	<p>Όλα εκτός από την ομιλία, δηλαδή:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• εκφράσεις του προσώπου</li> <li>• προσωδιακά μέσα</li> <li>• παραγλωσσικά μέσα</li> <li>• βλέμμα</li> <li>• χειρονομίες</li> <li>• αφή</li> <li>• στάση του σώματος</li> <li>• συμπεριφορά στο χώρο</li> <li>• μακιγιάζ, ρούχα, εσωτερική διακόσμηση</li> </ul>

Η λεκτική επικοινωνία χρησιμοποιείται για την ανταλλαγή πληροφοριών και αποτελεί τη βάση για την εκτέλεση εργασιών, ενώ η μη λεκτική επικοινωνία είναι υπεύθυνη για τις διαπροσωπικές σχέσεις και τις περισσότερες φορές είναι η πηγή συγκρούσεων και διαφωνιών μεταξύ των ανθρώπων.



Πηγές πληροφοριών στις διαπροσωπικές σχέσεις

Αξίζει να δούμε τη συμβολή των διαφορετικών τύπων επικοινωνίας στη λήψη πληροφοριών από άλλο άτομο στις διαπροσωπικές σχέσεις. Φαίνεται ότι η λεκτική επικοινωνία είναι η κύρια πηγή πληροφοριών, και αυτό ισχύει πράγματι όταν επικεντρωνόμαστε στην ολοκλήρωση εργασιών - στη δουλειά, για παράδειγμα. Ωστόσο, στην πτυχή της σχέσης μεταξύ δύο ανθρώπων, η πηγή της πληροφόρησης είναι πρωτίστως η μη λεκτική επικοινωνία. Με βάση αυτό λαμβάνονται πληροφορίες για το εάν οι άνθρωποι σέβονται ο ένας τον άλλον, συμπαθούν ο ένας τον άλλον ή είναι αποστασιοποιημένοι, εάν η σχέση τους είναι φιλική ή επίσημη.

Το μερίδιο της λεκτικής επικοινωνίας στην οικοδόμηση διαπροσωπικών σχέσεων είναι μικρό, περίπου στο 7%, το υπόλοιπο 93% των πληροφοριών για τις σχέσεις των ανθρώπων μεταξύ τους και με τον κόσμο αποκτάται μέσω της λήψης απεσταλμένων μη λεκτικών μηνυμάτων. Μπορεί κανείς να χρησιμοποιήσει την αναλογία ενός παγόβουνου, μόνο ένα μικρό μέρος του οποίου προεξέχει πάνω από την επιφάνεια της θάλασσας - ό,τι λέγεται και ακούγεται αποτελεί μόνο την κορυφή του παγόβουνου, το υπόλοιπο παραμένει αόρατο.



Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία

Το χαρακτηριστικό γνώρισμα της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι η ακεραιότητά της στο επίπεδο πολλών ομάδων μηνυμάτων, π.χ. όταν ένα άτομο αποστασιοποιείται, το εκφράζει συχνά γέρνοντας το σώμα του προς τα πίσω, μη χαμογελώντας, αποφεύγοντας την οπτική επαφή, περιορισμένη χειρονομία κ.λπ. Η συνέπεια είναι πρωταρχική η αντίληψη των μη λεκτικών μηνυμάτων - οι κρίσεις σπάνια γίνονται με βάση έναν μόνο παράγοντα.

## Παράδειγμα

**Φανταστείτε δύο άτομα να στέκονται με σταυρωμένα τα χέρια.**

### Άτομο 1

Στέκεται με σταυρωμένα τα χέρια

Την ίδια στιγμή:

- το σώμα του έχει γέρνει προς τα πίσω
- αποφεύγει την οπτική επαφή
- δεν κινείται
- δεν χαμογελάει
- Η έκφραση του προσώπου του είναι αγαλματώδης
- χρησιμοποιεί παραγλωσσικά μέσα (αναστεναγμούς, μουρμούρες, θαυμαστικά που εκφράζουν σκέψη, π.χ. χμμ, ε, εεε)
- ως προς τα προσωδιακά μέσα - χαμηλός τόνος φωνής, ισορροπημένος



### Άτομο 2

Στέκεται με σταυρωμένα τα χέρια

Την ίδια στιγμή:

- κινείται ζωηρά στο χώρο
- διατηρεί οπτική επαφή με τον συνομιλητή
- χαμόγελα
- οι εκφράσεις του προσώπου δείχνουν χαλάρωση
- μιλάει ελεύθερα
- η φωνή είναι ηχηρή



Η συνέπεια μεταξύ του προφορικού λόγου και της γλώσσας του σώματος είναι επίσης σημαντική, καθώς είναι πιο δύσκολο να παραπονηθεί συνειδητά η μη λεκτική επικοινωνία παρά η λεκτική. Επομένως, όταν υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ αυτού που λέγεται και της σωματικής επικοινωνίας, υποσυνείδητα πιστεύουμε ότι το μήνυμα προέρχεται από το σώμα και όχι από τις λέξεις.

### 1.1. Επικοινωνία σε ομάδες που εργάζονται εξ αποστάσεως - κίνδυνοι.

Τι μας λέει αυτή η βασική γνώση επικοινωνίας στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως εργασίας; Έχοντας υπόψη τα δεδομένα που αναφέρθηκαν προηγουμένως, μπορεί να φανεί ότι η απομακρυσμένη εργασία περιορίζει σοβαρά την ανταλλαγή μη λεκτικής επικοινωνίας - σε μεγάλο βαθμό υπεύθυνη για τη δημιουργία σχέσεων σε μια ομάδα.

Ενώ εργάζεστε εξ αποστάσεως:

- Έχουμε πολύ λιγότερες πληροφορίες για τη στάση των άλλων απέναντί μας - δεν χτίζουμε στενότερες σχέσεις.
- δεν μπορούμε να ελέγξουμε τη συνέπεια των μη λεκτικών μηνυμάτων - για παράδειγμα, όταν ακούμε εκνευρισμό στη φωνή του ατόμου με το οποίο μιλάμε και δεν γνωρίζουμε ολόκληρο το πλαίσιο, δεν μπορούμε να πούμε αν εμφανίστηκε η κατάσταση εκνευρισμού σε σχέση με τα



λόγια μας ή προκαλείται από κάποιο γεγονός (γαύγισμα σκύλου, παιδική αταξία κ.λπ.)

- δεν μπορούμε να ελέγξουμε τη συνέπεια μεταξύ του προφορικού λόγου και της επικοινωνίας που προέρχεται από το σώμα.

Επομένως, όταν εργάζεστε εξ αποστάσεως, ενδέχεται να υπάρχουν εμπόδια λόγω συγκεκριμένης επικοινωνίας, όπως:

- χαμηλότερο επίπεδο συνεργασίας - οι άλλοι υπάλληλοι δεν είναι σημαντικοί για μένα, επομένως δεν θα τους υποστηρίξω.
- απόσταση - Δεν έχω πληροφορίες για την άτυπη θέση μου στην ομάδα, την ποιότητα της σχέσης που έχω με άλλους, δεν εμπιστεύομαι τα άλλα μέλη της ομάδας.
- προκατάληψη - ένα χαρακτηριστικό, μια συμπεριφορά, όπως ο τόνος της φωνής, μπορεί να δημιουργήσει προκατάληψη και είναι δύσκολο να αναθεωρήσει κανείς τις κρίσεις του.
- μακροχρόνιες κατασταλασμένες συγκρούσεις - η έλλειψη άμεσων σχέσεων περιορίζει τη συνεχή επίλυση μικρών διαφωνιών, οι οποίες μπορούν να φτάσουν σε σημαντικό μέγεθος με την πάροδο του χρόνου.

## 1.2. Πρακτικές συμβουλές για την ανάπτυξη της ικανότητας επικοινωνίας

Τι μπορείτε να κάνετε για να κάνετε την επικοινωνία σε μια ομάδα που λειτουργεί εξ αποστάσεως αποτελεσματική;

1. Πρώτα απ'όλα, να γνωρίζετε ότι οι σχέσεις που χτίζονται με απομακρυσμένα εργαλεία μας φέρνουν λιγότερα μηνύματα από μια ζωντανή συνάντηση.
2. Φροντίστε για την ακρίβεια των λεκτικών δηλώσεων.
3. Χρησιμοποιήστε παράφραση και ενεργητική ακρόαση.
4. Μιλήστε για τη σχέση - ρωτήστε για τις προθέσεις.

Είναι σημαντικό να έχετε υποστηρικτικές γνώσεις και δεξιότητες επικοινωνίας για τη δημιουργία σχέσεων, λαμβάνοντας υπόψη τους διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν τη διαδικασία. Ας δούμε τους τέσσερις τομείς που αναφέρθηκαν παραπάνω.

### Επίγνωση

Η επίγνωση ότι οι σχέσεις που χτίζονται μέσω απομακρυσμένων εργαλείων μας φέρνουν λιγότερα μηνύματα από μια ζωντανή συνάντηση θα αποφύγει πολλά λάθη που προκύπτουν από στερεότυπα, εσωτερικές πεποιθήσεις, εμπειρίες.

Καθένας από εμάς, όταν εντάσσεται σε μια νέα ομάδα, αναπτύσσει τη γνώμη των άλλων - αυτή είναι σημαντική γνώση, που μας επιτρέπει να λαμβάνουμε αποφάσεις που υποκειμενικά είναι οι καλύτερες για εμάς.

Μπορούμε να πούμε ότι αυτό είναι το απλούστερο σύστημα προσανατολισμού στην πραγματικότητα. Συχνά βασίζεται σε ένα πολύ απλοϊκό μοντέλο αξιολόγησης σε σχέση με τον εαυτό μας - τα άτομα που θεωρούνται παρόμοια με εμάς γίνονται πιο εύκολα αποδεκτά και θετικές σχέσεις χτίζονται μαζί τους πιο γρήγορα.

Στην περίπτωση ανθρώπων όμοιων με εμάς, συχνά πιστεύουμε ότι οι επιτυχίες εξαρτώνται από τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς τους και οι αποτυχίες εξαρτώνται από εξωτερικές καταστάσεις. Αντίθετα, στην περίπτωση των ανθρώπων που δεν μοιάζουν με εμάς, η επιτυχία αποδίδεται σε εξωτερικές καταστάσεις και οι αποτυχίες σε χαρακτηριστικά της προσωπικότητας.

### Παράδειγμα

Ο Charles έχει επιτύχει απίστευτη επιτυχία στη δουλειά του στο έργο X και έχει υποστεί ολοκληρωτική αποτυχία στο έργο Y.

Αντιλαμβάνομαι τον Charles σαν παρόμοιο με τον εαυτό μου και επομένως εξηγώ στον εαυτό μου ότι κατάφερε να πετύχει ένα τόσο σπουδαίο αποτέλεσμα στο έργο X επειδή είναι έξυπνος, εργατικός, δημιουργικός, αφοσιωμένος. Από την άλλη, με το έργο Y, πιθανότατα η ομάδα δεν τον στήριξε, ίσως ήταν άρρωστος ή είχε μια σειρά από άλλες προσωπικές ή εργασιακές ευθύνες.

Αντίστροφα: Αντιλαμβάνομαι τον Charles ως διαφορετικό από εμένα και επομένως εξηγώ στον εαυτό μου ότι κατάφερε να επιτύχει ένα τόσο σπουδαίο αποτέλεσμα στο έργο X επειδή ήταν τυχερός, πιθανότατα ο Y-kowski τον βοήθησε ή πιστώθηκε τη δουλειά άλλων. Από την άλλη, εξηγώ στον εαυτό μου την αποτυχία του Charles στο έργο Y αναφερόμενος στα χαρακτηριστικά του χαρακτήρα του: είναι τεμπέλης, όχι πολύ ευφυής, προτιμά να μιλάει από το να δουλεύει.

### Πώς μπορείτε να επεκτείνετε την επίγνωση;

#### Άσκηση

Απάντησε την ερώτηση:

Τι τύπος ανθρώπου, η συμπεριφορά του είναι κοντά με την δική σας και ποιος τύπος είναι μακριά από την δική σας;

.....

.....

.....

#### Συμβουλή

Μου αρέσει / δεν μου αρέσει ο τύπος ανθρώπου:

- ενεργητικοί / φλεγματικοί άνθρωποι
- αδιόρθωτα αισιόδοξοι / απαισιόδοξοι
- προσανατολισμένο στην εργασία / αναστοχαστικό
- εύθυμος / σοβαρός
- κλασικά ντυμένος / ντυμένος αντισυμβατικά
- αντισυμβατικός / τυπικός
- αξιόπιστος / αυθόρμητος
- ήπιος / άμεσος

Η επίγνωση του τύπου ανθρώπου, συμπεριφοράς είναι όμοιος με τον δικό μας τύπο και ποιος τύπος δεν είναι όμοιος με το δικό μας μπορεί να βοηθήσει να αξιολογήσω ρεαλιστικά τη δουλειά των άλλων, τη συμμετοχή τους και να μην υποκύψω στον μηχανισμό που περιγράφηκε παραπάνω για τη σύνδεση των χαρακτηριστικών των ανθρώπων και των καταστάσεων με την αποτυχία ή επιτυχία.



Η επίγνωση μπορεί να επεκταθεί με την εξοικείωση με τη συστηματοποίηση των οκτώ μερών της διαπροσωπικής συμπεριφοράς σύμφωνα με τον Theodor Newcomb. Ο συγγραφέας περιέγραψε, με βάση την έρευνά του, οκτώ ανθρώπινες συμπεριφορές που προκαλούν συγκεκριμένες, σταθερές αντιδράσεις σε άλλους ανθρώπους. Περιέγραψε αυτές τις συμπεριφορές σε δύο άξονες: υποταγή - κυριαρχία και εχθρότητα - αγάπη, υποδεικνύοντας ότι μια συγκεκριμένη συμπεριφορά πάντα με κάποιο τρόπο πυροδοτεί αυτόματα μια συγκεκριμένη αντίδραση. Εξοικειωθείτε με το παρακάτω διάγραμμα.



Μια οκταμερής συστηματοποίηση διαπροσωπικών συμπεριφορών (εντός του κύκλου) με τις αντίστοιχες και επαγόμενες συμπεριφορές τους (εκτός κύκλου). Επεξεργασμένα, με βάση τους T. Newcomb et al, 1970, Social Psychology. A study of human interaction, , Βαρσοβία: PWN.

Έχοντας επίγνωση του ποιες προσωπικές εμπειρίες μπορούν να διαστρεβλώσουν την αντίληψή μας για ένα άλλο άτομο και γνωρίζοντας ότι υπάρχουν οκτώ συμπεριφορές που προκαλούν συγκεκριμένες αντιδράσεις, είναι χρήσιμο να χρησιμοποιήσουμε αυτό που ονομάζεται μεταεπικοινωνία. Περιλαμβάνει σκέψη για την ίδια τη διαδικασία επικοινωνίας/εξαγωγής συμπερασμάτων.

Καλό είναι να προηγηθεί η αξιολόγηση του άλλου κάνοντάς σας μερικές ερωτήσεις από το επίπεδο της **μεταεπικοινωνίας**. Ερωτήσεις όπως «Τι;», «Ποιος;», «Πότε;», «Πώς;», «Πού;» θα είναι χρήσιμο, για παράδειγμα:

- Τι είπε; Είναι επαληθεύσιμο αυτό που είπε;
- Από ποιον παίρνω τις πληροφορίες;
- Ποιος είναι υπεύθυνος για αυτό;
- Πού μπορώ να επαληθεύσω τις γνώσεις;
- Πώς έγινε;
- Πότε έγινε η δουλειά;
- Ποια είναι τα κριτήρια για την αξιολόγηση της εργασίας;

Η μεταεπικοινωνία σας επιτρέπει να κάνετε μια ψύχραιμη αξιολόγηση με βάση τα γεγονότα και όχι τις δικές σας υποκειμενικές πεποιθήσεις.

### Απόψεις και γεγονότα

Κατά τη συνειδητή οικοδόμηση σχέσεων με τους άλλους, είναι επίσης σημαντικό να διακρίνουμε τα γεγονότα από τις πεποιθήσεις και τις δικές τους κρίσεις. Η γνώμη δεν είναι γεγονός. Τα γεγονότα είναι δηλώσεις που μπορούν να επαληθευτούν αντικειμενικά, ενώ όποτε υπάρχει ένα στοιχείο αξιολόγησης, μια υποκειμενική αντίληψη, έχουμε να κάνουμε με μια άποψη. Στις σχέσεις, ειδικά όταν κάνουμε εκτιμήσεις, είναι σημαντικό να προσδιορίζουμε αν προσπαθούμε να βρούμε γεγονότα ή απόψεις(γνώμες).

#### Άσκηση

**Ελέγξτε τον εαυτό σας και σημειώστε τι είναι άποψη και τι είναι γεγονός:**

Ο Charles έκανε καλά το έργο.	γεγονός - γνώμη
Ο Charles έκανε το έργο σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.	γεγονός - γνώμη
Ο Charles έκανε το έργο όπως είχε προγραμματιστεί.	γεγονός - γνώμη
Ο Charles λειτουργεί γρήγορα.	γεγονός - γνώμη
Ο Charles κάνει τη δουλειά του πιο γρήγορα από τους συναδέλφους του στο τμήμα του.	γεγονός - γνώμη
Ο Charles είναι τραχύς στην επικοινωνία, ακόμη και υπομονετικός.	γεγονός - γνώμη
Ο Charles μιλάει μόνο για καθήκοντα στη δουλειά.	γεγονός - γνώμη
Ο Charles ξέρει το Excel.	γεγονός - γνώμη
Ο Charles είναι ένας εξαιρετικός επιστήμονας υπολογιστών.	γεγονός - γνώμη
Μετά τον Charles όλα κυλούν, δεν αγχώνεται.	γεγονός - γνώμη



Εάν θέλετε να ελέγξετε την ορθότητα των απαντήσεών σας και να μάθετε γιατί μια συγκεκριμένη απάντηση είναι σωστή ή όχι - **δείτε το Συνημμένο 1.**

#### Αξίζει να γνωρίζετε



**Η γνώμη πρέπει να εκφράζεται σε μορφή που να δείχνει ότι είναι δική μας γνώμη, όπως:**

- Κατά τη γνώμη μου...
- Το πιστεύω...
- Κατά τη γνώμη μου...

## Ακρίβεια λεκτικών δηλώσεων

Η ακρίβεια στην επικοινωνία μεταφράζεται σε μεγάλο βαθμό στην ποιότητα των σχέσεων που χτίζονται - όσο πιο ακριβής μπορεί κανείς να εκφράσει τις ανάγκες του, τόσο λιγότερες πιθανότητες υπάρχουν για λάθη και συγκρούσεις. Ταυτόχρονα, η ακρίβεια στην έκφραση των σκέψεών μας του είναι μια δύσκολη και πολύπλευρη διαδικασία.

Εδώ θα επικεντρωθούμε στην επισήμανση μερικών στοιχείων που πρέπει να προσέξετε για να αποφύγετε τις συγκρούσεις. Όταν γράφετε ένα email, δίνετε προφορικές οδηγίες, συζητάτε εργασίες, είναι σημαντικό να επικεντρώνεστε στην ανάλυση του μηνύματος που αποστέλλεται και να ελέγχετε ότι είναι διατυπωμένο με τέτοιο τρόπο ώστε το άλλο άτομο να μπορεί να καταλάβει τι θέλαμε να μεταφέρουμε.

### Παράδειγμα

#### Τα ασαφή μηνύματα

##### Έκδοση 1

##### Άτομο #1

Μπορώ να σου ζητήσω να με βοηθήσεις να αγκαλιάσω αυτά τα έγγραφα; Είναι πολύ σημαντικό και πρέπει να σταλούν γρήγορα.

##### Άτομο #2

Εντάξει, θα βρω μια στιγμή να σε βοηθήσω.

##### Έκδοση 2

##### Άτομο #1

Μπορώ να σου ζητήσω να με βοηθήσεις να αγκαλιάσω αυτά τα έγγραφα; Είναι πολύ σημαντικό και πρέπει να σταλούν γρήγορα.

##### Άτομο #2

Εντάξει, θα βρω μια στιγμή, αλλά χρειάζομαι ακόμα κάποιες πληροφορίες, τι ακριβώς θέλετε από εμένα; Με τι μπορώ να σε βοηθήσω?

#### Ακριβές μήνυμα

##### Έκδοση 1

##### Άτομο #1

Μπορώ να σου ζητήσω να με βοηθήσεις να συλλέξω δεδομένα για το X, ώστε να στείλω τη δήλωση έως τις 14:00; Αφού λάβω τα δεδομένα, θα χρειαστώ περίπου 30 λεπτά ακόμη για να ολοκληρώσω τη δήλωση. Μπορείς να μου έχεις έτοιμα τα δεδομένα για το X μέχρι τη 1:30 μ.μ.;

##### Άτομο #2

Οκ, θα βρω μια στιγμή και μέχρι τη 13:30 θα έχεις τα στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή στο mail.

**Ακριβές μήνυμα****Έκδοση 1****Άτομο #1**

Μπορώ να σου ζητήσω να με βοηθήσεις να συλλέξω δεδομένα για το Χ, ώστε να στείλω τη δήλωση έως τις 14:00; Αφού λάβω τα δεδομένα, θα χρειαστώ περίπου 30 λεπτά ακόμη για να ολοκληρώσω τη δήλωση. Μπορείς να μου έχεις έτοιμα τα δεδομένα για το Χ μέχρι τη 1:30 μ.μ.;

**Άτομο #2**

Εντάξει, θα βρω μια στιγμή και μέχρι τη 1:30 μ.μ. θα έχεις τα στοιχεία σε χαρτί στο γραφείο σου.

**Άτομο #1**

Και θα έχεις και τα στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή; Αν είναι σε χάρτινη μορφή θα τα χρειαστώ μέχρι τις 13:00 το πολύ για να έχω χρόνο να τα εισάγω.

**Άτομο #2**

Όχι, δεν τα έχω σε ηλεκτρονική μορφή, αλλά θα καταφέρω να τα φέρω στο γραφείο σου μέχρι τη 13:00.

Τα ανακριβή μηνύματα μπορούν όχι μόνο να προκαλέσουν καθυστερήσεις στην εκτέλεση της εργασίας, αλλά και να δημιουργήσουν συγκρούσεις μέσα στην ομάδα. Αναλύοντας τα παραπάνω παραδείγματα, μπορεί κανείς να φανταστεί αρκετές πιθανές αρνητικές συνέπειες, για παράδειγμα, το άτομο #2 θα πιστεύει ότι το έργο είναι επείγον, αλλά έχει μέχρι το τέλος της εβδομάδας, όχι την ημέρα. Σε ένα άλλο σενάριο, μπορεί να αρχίσει να τα κάνει όλα μόνος του από την αρχή, χάνοντας χρόνο, κάτι που επίσης θα είναι παρεξήγηση. Μια τέτοια λήψη του μηνύματος μπορεί να προκαλέσει σύγκρουση και να οδηγήσει σε αμοιβαία δυσαρέσκεια.

**Αξίζει να γνωρίζετε**

**Ένας δείκτης της ακρίβειας των μηνυμάτων είναι κατα πόσο ο άλλος θα απαντήσει όπως ακριβώς θέλουμε.**

**Παράφραση και ενεργητική ακρόαση**

Μια άλλη σημαντική ικανότητα που είναι απαραίτητη για καλή επικοινωνία και συνεργασία είναι η χρήση της παράφρασης. Η παράφραση είναι να συνοψίζει κανείς τη δήλωση του άλλου με δικά του λόγια, έτσι ώστε ο συνομιλητής να μπορεί να επιβεβαιώσει, να αντικρούσει ή να διευκρινίσει τη δήλωσή του. Η παράφραση χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις όπου υπάρχουν πολλά νοήματα, παρεκβάσεις, υπαινιγμοί, συναισθήματα. Όταν χρησιμοποιείτε παράφραση, είναι σημαντικό να εστιάσετε μόνο στα γεγονότα, να μην βγάξετε συμπεράσματα και, κυρίως, να μην βάζετε ένα ίσο μεταξύ των συμπερασμάτων και των γεγονότων σας.

## Παράδειγμα

### Μήνυμα

Είναι τόσα πολλά πράγματα αυτόν τον μήνα που έχω να κάνω , δεν έχω τελειώσει ακόμα ένα και έχω ήδη άλλα δύο πράγματα στο γραφείο μου. Κανείς δεν καταλαβαίνει ότι αυτό που κάνω απαιτεί τρομερή εστίαση και δεν μπορώ να δέχομαι 5 τηλεφωνήματα κάθε τόσο, γιατί μετά από κάθε διάλειμμα ξεκινάω από την αρχή. Παρόλα αυτά το αφεντικό τηλεφώνησε και δυσανασχετούσε που δεν βοήθησα την Κασία. Την πριγκίπισσα! Αντί να δουλέψει, πηγαίνει κοντά του και παραπονιέται. Κουράστηκα τελείως, θα ρίξω αυτή τη δουλειά στον διάβολο. Η φίλη μου άλλαξε πρόσφατα δουλειά και τώρα επιτέλους ξέρει ότι υπάρχει και ζωή εκτός από δουλειά και έχει χρόνο για όλα.

### Λανθασμένη παράφραση

#### Έκδοση 1

Καταλαβαίνω ότι έχεις πολλή δουλειά, και η Κασία τρέχει στο αφεντικό και παραπονιέται, δεν σου αρέσει.

#### Έκδοση 2

Καταλαβαίνω ότι έχεις βαρεθεί τόσο πολύ τη δουλειά που σκέφτεσαι να την αλλάξεις.

#### Έκδοση 3

Καταλαβαίνω ότι το αφεντικό σου έχει φερθεί άδικα και έχεις βαρεθεί την κακοποίησή σου, οπότε αλλάζεις δουλειά.

### Σωστή Παράφραση

Καταλαβαίνω ότι ο όγκος των καθηκόντων και η αδυναμία συγκέντρωσης λόγω τηλεφωνημάτων σε δυσκολεύει να ολοκληρώσεις τις εργασίες σου εγκαίρως και το αφεντικό σου θέλει επιπλέον να βοηθήσετε τον Κασία. Περάσες αρκετά.

Μια σωστά διατυπωμένη παράφραση αρχίζει με τις λέξεις:

- Καταλαβαίνω ότι...
- Αυτό είναι ...
- Θες να πεις...
- Λες ότι....

Η παράφραση είναι ένα εργαλείο για ενεργητική ακρόαση. Ένα χαρακτηριστικό της ενεργητικής ακρόασης είναι να εστιάζεις στη δήλωση του άλλου ατόμου, όχι σε αυτό που εσύ ο ίδιος θέλεις να πεις. Ο εχθρός της ενεργητικής ακρόασης, από την άλλη, είναι η γρήγορη ερμηνεία, εστιάζοντας σε εκείνα τα περιεχόμενα που στοχεύουν να επιβεβαιώσουν τη θέση κάποιου.

### Μιλώντας για τη σχέση -προθέσεις επικοινωνίας

Όταν εργάζεστε εξ αποστάσεως, η προθέσεις της επικοινωνίας και η δηλωτική συζήτηση για τη σχέση με το άλλο άτομο είναι πολύ σημαντική, καθώς οι περιορισμοί στον τομέα της μη λεκτικής επικοινωνίας επηρεάζουν σοβαρά αυτήν ακριβώς την πτυχή.

Ποια μηνύματα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε:

1. Μου αρέσει πολύ να δουλεύω μαζί σου, όπως και εγώ, επικεντρώνεσαι σε εργασίες.
2. Δυσκολεύομαι να συνεργαστώ μαζί σου, χρησιμοποιούμε διαφορετική ορολογία, πολλές επαγγελματικές φράσεις δεν καταλαβαίνω. Μπορώ να σας ζητήσω να μεταφράσετε on the fly όταν δεν ξέρω τι σημαίνει;
3. Αυτό που εκτιμώ στη συνεργασία μαζί σου είναι ότι βρίσκουμε πάντα χρόνο για λίγο γέλιο, αλλά παραμένουμε στα καθήκοντα.
4. Μου αρέσει όταν συνοψίζεις τις συζητήσεις μας, με βοηθά να βλέπω τα πιο σημαντικά πράγματα.
5. Έτσι νομίζω ότι βρισκόμαστε σε δύο αντίθετους πόλους - χρειάζομαι σιωπή και εστίαση, και εσύ, νιώθω, χρειάζεσαι ανθρώπους γύρω σου.

Τέτοιες και παρόμοιες επικοινωνίες μπορούν να γεφυρώσουν το χάσμα στα εμπόδια της γνώσης σχέσεων κατά τις αλληλεπιδράσεις σε απομακρυσμένες ομάδες.

Αξίζει να εφαρμόζετε παρόμοιες αρχές κατά την επικοινωνία των προθέσεων. Όταν βλέπετε την αντίδραση ενός συναδέλφου που σας εκπλήσσει, που δεν συνάδει με την πρόθεση του αποστολέα, είναι σημαντικό να το συζητήσετε σε πραγματικό χρόνο, για παράδειγμα: *Πρόθεσή μου ήταν να επισημάνω ότι μας τελειώνει ο χρόνος για το έργο. Έχω την αίσθηση ότι το πήρες πολύ προσωπικά. Συγγνώμη, αυτό το μήνυμα ήθελα να το πω δυνατά σε όλους μας, συμπεριλαμβανομένου και του εαυτού μου.*

#### **Δεκάλογος επικοινωνίας για την υποστήριξη της συνεργασίας σε ομάδες**

1. Γνωρίστε τον εαυτό σας και να είστε πρόθυμοι να παραδεχτείτε όταν έχετε κάνει ένα λάθος.
2. Να είστε έξυπνος παρατηρητής, να προσέχετε τα μικρά πράγματα.
3. Προσέξτε τις ιδιοτροπίες της προσοχής του συνομιλητή σας.
4. Μίλα ξεκάθαρα και επί της ουσίας, έλεγξε ότι είσαι κατανοητός, μην κάνεις πρόωρες κρίσεις.
5. Δώστε προσοχή στο νόημα, όχι στη μορφή της ομιλίας του συντρόφου σας.
6. Μετρήστε τα συναισθήματα του άλλου μέρους, δείξτε σεβασμό στον σύντροφό σας.
7. Μην αγνοήσετε καμία ερώτηση και κάντε ερωτήσεις μόνοι σας.
8. Μην φοβάστε τη διαφορά απόψεων - μπορεί να είναι ευεργετική.
9. Προσπαθήστε να αποδεχτείτε την άποψη του άλλου και αποφύγετε να δίνετε συμβουλές.
10. Εκφράστε διαφωνία, κριτική με εποικοδομητικό τρόπο.



### Αξίζει να γνωρίζετε



1. Δεν συνειδητοποιούμε ότι η ίδια λέξη μπορεί να σημαίνει κάτι εντελώς διαφορετικό σε διαφορετικούς ανθρώπους.
2. Πιστεύουμε ότι οι άλλοι αντιλαμβάνονται το πρόβλημα με τους ίδιους όρους με εμάς.
3. Μιλάμε με αόριστους όρους, δίνουμε πολύ λίγες πληροφορίες, νομίζοντας ότι οι άλλοι μπορούν εύκολα να μπουν στη θέση μας.
4. Ερμηνεύουμε αυτά που είπαν άλλοι ή προσθέτουμε κάτι στις δηλώσεις τους που δεν ήταν εκεί.
5. Αντί να ακούμε, σκεφτόμαστε τι θέλουμε να πούμε σε μια στιγμή.
6. Όταν μιλάμε, δεν προσπαθούμε να κάνουμε τους άλλους να μας καταλάβουν, αλλά προσπαθούμε να πούμε πρώτα και κύρια τις απόψεις μας.
7. Δεν ελέγχουμε τα μη λεκτικά μας μηνύματα και δεν συνειδητοποιούμε τον αντίκτυπό τους στην κατάσταση.
8. Υποθέτουμε ότι οι φόβοι μας είναι γεγονότα και συμπεραίνουμε τις προθέσεις του συντρόφου μας χωρίς να έχουμε καμία βάση για να το κάνουμε.
9. Κρύβουμε τις αληθινές μας αντιδράσεις σε αυτό που έχει πει ο άλλος.
10. Δεν ελέγχουμε πώς μας καταλαβαίνουν και δεν δίνουμε σημασία στην ανατροφοδότηση.

### Αξίζει να γνωρίζετε



- Η επικοινωνία είναι μια μη αναστρέψιμη διαδικασία.
- Κάθε συμπεριφορά είναι μια επικοινωνία.
- Η επικοινωνία είναι πολύπλευρη.
- Οι λέξεις είναι αντικειμενικές, αλλά το να δίνουμε νόημα στις λέξεις είναι υποκειμενικό.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

### Επίλυση συγκρούσεων στην εργασία

Στη δουλειά μιας ομάδας, οι συγκρούσεις μπορεί να αποτελέσουν κινητήρα αλλαγής ή πηγή αποτυχίας. Η αποφυγή των συγκρούσεων δεν είναι η καλύτερη λύση, την ίδια στιγμή, η υπερβολική εστίαση στην επίλυση των συγκρούσεων – ειδικά των σχεσιακών συγκρούσεων - μπορεί να μην συνεισφέρει και πολύ στη δουλειά της ομάδας. Οι καλά επιλυμένες συγκρούσεις χρειάζονται πολύ, οικοδομούν αμοιβαία εμπιστοσύνη και γίνονται κινητήρια δύναμη για την ομάδα. Εάν επιλυθεί μια πολύ δύσκολη σύγκρουση μεταξύ δύο ανθρώπων, και οι δύο θα είναι πιο πλούσιοι σε αυτογνωσία και εμπειρία - θα ξέρουν πώς να επιλύουν δύσκολες καταστάσεις και θα έχουν περισσότερη αμοιβαία εμπιστοσύνη. Στην επόμενη κατάσταση σύγκρουσης, θα είναι ευκολότερο για αυτούς να βρουν μια λύση.

#### Διαδικασία επικοινωνίας και επίπεδα διαταραχής

Η γνώση της επικοινωνίας και του τρόπου επίλυσης συγκρούσεων είναι ζωτικής σημασίας στην ομαδική εργασία. Η επικοινωνία μπορεί να διαταραχθεί σε τρία επίπεδα - καθένα από τα οποία θα δημιουργήσει συγκρούσεις διαφορετικής έντασης. Η διαδικασία επικοινωνίας περιλαμβάνει πάντα δύο άτομα - τον αποστολέα και τον παραλήπτη, που ανταλλάσσουν ρόλους κατά τη διάρκεια της συνομιλίας.



Διαδικασία επικοινωνίας και πηγές σύγκρουσης σε διάφορα επίπεδα

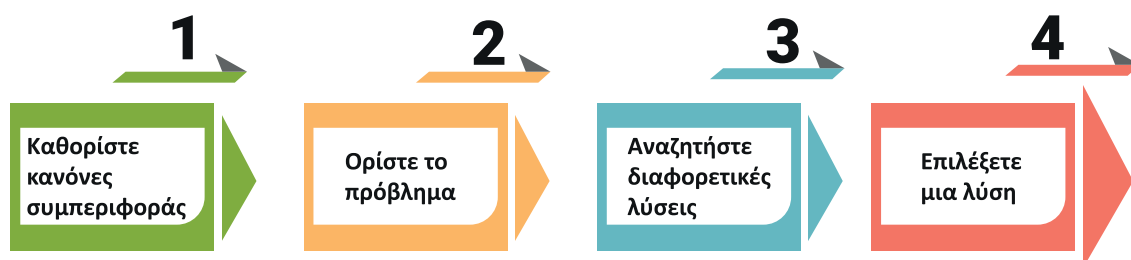
Η πιο δύσκολη κατάσταση σύγκρουσης προς επίλυση είναι αυτή κατά την οποία ο αποστολέας αποκρύπτει τις πραγματικές προθέσεις του μηνύματός του για να χειραγωγήσει τους άλλους. Τέτοιες συγκρούσεις καταλήγουν συχνά στη διάλυση της συνεργασίας. Οι περισσότερες συγκρούσεις στις ομάδες προκύπτουν στα άλλα δύο επίπεδα - λανθασμένη δήλωση των σκέψεων κάποιου ή παρερμηνεία των λόγων του συνομιλητή, που μερικές

φορές προκαλούνται από απλώς το να μην ακούει μέρος αυτού που λέγεται ή ένα ανακριβές μήνυμα. Η γνώση των διαφορετικών επιπέδων διαταραχών επικοινωνίας είναι σημαντική κατά την επίλυση των ίδιων των δύσκολων καταστάσεων.

Οι συγκρούσεις αφορούν κυρίως:

- στόχοι – διαφορετικά θέματα είναι σημαντικά για τα μέρη.
- μονοπάτια προς τους στόχους – τα μέρη θέλουν να επιτύχουν τους στόχους με διαφορετικό τρόπο.
- ανάγκες – στο δρόμο για την επίτευξη των στόχων, οι ανάγκες των μερών δεν λαμβάνονται υπόψη.

Για την επίλυση μιας κατάστασης σύγκρουσης, αξίζει να χρησιμοποιήσετε τη μέθοδο των 4 βημάτων, η οποία βοηθά στη δομή της συνομιλίας. Αξίζει να έχουμε κατά νου ότι κατά τη διάρκεια μιας σύγκρουσης, τα συναισθήματα συχνά έρχονται στο προσκήνιο, συσκοτίζοντας τον πυρήνα του προβλήματος. Μπορεί να είναι χρήσιμο να τα απορρίψετε. Η χρήση της μεθόδου των 4 βημάτων σας δίνει την ευκαιρία να επιλύσετε τη σύγκρουση με θετικό τρόπο.



Στάδια επίλυσης καταστάσεων σύγκρουσης

## 2.1. Αρχές επίλυσης καταστάσεων σύγκρουσης









### Κανόνες συμπεριφοράς

Πριν λύσετε μια δύσκολη κατάσταση, είναι σημαντικό να θεσπίσετε κανόνες συμπεριφοράς. Παραδείγματα κανόνων:

1. Ορίσαμε ένα χρονικό πλαίσιο.
2. Δείχνουμε σεβασμό ο ένας στον άλλο κατά τη διάρκεια της συνομιλίας.
3. Κλείνουμε τα τηλέφωνα.
4. Εστιάζουμε στην ανάλυση των στοιχείων που ισχύουν μόνο για την υπό εξέταση κατάσταση αποφεύγουμε τις παρεκκλίσεις.
5. Αναζητούμε τα οφέλη της συζήτησης.
6. Δεν ταυτίζουμε το άτομο με το πρόβλημα, διαχωρίζουμε το πρόβλημα από το άτομο.
7. Εστιάζουμε στα συμφέροντα.
8. Αντί να δίνουμε κραυγαλέα απαντήσεις, κάνουμε ερωτήσεις στον σύντροφό μας.
9. Κατονομάζουμε και επισημαίνουμε κοινά επιτεύγματα και ευχαριστούμε τον εταίρο για τη συνεισφορά του.

## Καθορισμός του προβλήματος

Μια κατάσταση σύγκρουσης πρέπει να είναι καλά καθορισμένη. Για να κατανοήσετε την πηγή του προβλήματος, είναι χρήσιμο να συμπεριλάβετε όλα τα βήματα που περιγράφονται παρακάτω.

Στάδια	Περιγραφή
I 	Διατυπώστε το πρόβλημα με τη μορφή ερώτησης
II 	Πώς αλλιώς μπορεί να διατυπωθεί το πρόβλημα;
III 	Διευκρίνιση ακριβώς τι σημαίνουν οι λέξεις-κλειδιά για το πρόβλημα
IV 	Προσδιορίστε τι είναι και τι δεν είναι πρόβλημα
V 	Σχεδιάζοντας το πρόβλημα - με τη μορφή σκίτσου, διαγράμματος, γραφήματος
VI 	Θέστε μια σειρά ερωτήσεων: τι; που? πότε? που?
VII 	Εάν το πρόβλημα είναι περίπλοκο, χωρίστε το σε τμήματα για συζήτηση
VIII 	Προσδιορίστε τι μας χωρίζει, τι μας ενώνει

## Αναζητώντας λύσεις

Αφού γίνουν οι αρχικές ρυθμίσεις, αξίζει να εστιάσουμε στην αναζήτηση πολλών λύσεων. Όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός, τόσο μεγαλύτερη

είναι η πιθανότητα να βρεθεί μια λύση που να ικανοποιεί όλους τους ενδιαφερόμενους. Αξίζει να εντοπιστούν τα πιθανά οφέλη και οι απώλειες από την υιοθέτηση μιας λύσης.

### Λύσεις και οι συνέπειές τους

Λύσεις	Περιγραφή	Συνέπειες
Εγώ	Δεν κάνουμε τίποτα	Τίποτα δεν θα αλλάξει
II	Αναζητούμε λύσεις μέχρι να καταλήξουν και οι δύο πλευρές	Οφέλη και στις δύο πλευρές, αν και το αποτέλεσμα είναι συμβιβασμός
III	Κάποιος άλλος ορίζει τους κανόνες για τα δύο αντιμαχόμενα κόμματα	Κάθε πλευρά μπορεί να είναι δυσαρεστημένη

### Επιλογή λύσης

Από τις προτάσεις θα πρέπει να επιλεγεί μια λύση που θα ικανοποιεί περισσότερο και τα δύο μέρη. Για να γίνει η σωστή επιλογή, κάθε μέρος θα πρέπει να έχει σαφείς προσδοκίες, ταυτόχρονα ρεαλιστικές και προσαρμοσμένες στις δυνατότητες της ομάδας.

### 2.2. Ατομικό στυλ επίλυσης συγκρούσεων

Διακρίνονται τρία βασικά στυλ επίλυσης δύσκολων καταστάσεων. Στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως εργασίας, αξίζει να σημειωθεί ότι δεν απαιτεί συχνή αντιπαράθεση με άλλους, κάτι που μπορεί να ενισχύσει τις στρατηγικές αποφυγής. Είναι σημαντικό να αναγνωρίσετε το δικό σας στυλ και να γνωρίζετε πώς μπορεί να αντιδράσουν οι άλλοι.



Μοντέλο συμπεριφοράς σε καταστάσεις σύγκρουσης

Οποιοδήποτε από τα παραπάνω στυλ μπορεί να είναι απαραίτητο - αν και είναι χρήσιμο να έχετε τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσετε οποιοδήποτε από αυτά τα μοντέλα, το διεκδικητικό στυλ θα πρέπει σίγουρα να επικρατεί στις σχέσεις.

## Εργαλεία για την υποστήριξη επίλυσης συγκρούσεων

### Φιλτράρισμα ερωτήσεων

Για την επίλυση μιας κατάστασης σύγκρουσης, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη μεταεπικοινωνία εφαρμόζοντας τις ακόλουθες ερωτήσεις φίλτρου:

1. Υπάρχουν τέτοιες ποιοτικές απαιτήσεις που πιθανώς να υπάρχει μόνο μία καλύτερη λύση;
2. Έχω αρκετές πληροφορίες για να πάρω μια ποιοτικά πολύ καλή απόφαση μόνος μου;
3. Είναι δομημένο το πρόβλημα;
4. Είναι σημαντική η αποδοχή της απόφασης από τα μέλη της ομάδας για την αποτελεσματική εφαρμογή;
5. Εάν αποφασίσω μόνος μου, θα γίνει αποδεκτή η απόφαση από τα μέλη της ομάδας;
6. Συμφωνούν τα μέλη της ομάδας με τους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν με την επίλυση του προβλήματος;
7. Είναι πιθανό να υπάρξει σύγκρουση μεταξύ των μελών της ομάδας σχετικά με το ποια λύση στο πρόβλημα προτιμάται;

### Χρήσιμα μηνύματα

- Βλέπω ότι έχουμε διαφορετική άποψη.
- Έχω διαφορετική άποψη για αυτό το θέμα.
- Σας ευχαριστώ που μοιραστήκατε τη γνώμη σας για μένα - σκέφτομαι διαφορετικά για τον εαυτό μου, θα ήθελα τώρα να επιστρέψω στο θέμα της συνάντησης.
- Απομακρυνόμαστε από το θέμα.
- Νιώθω ότι μας λείπει ο σκοπός της συνάντησης.

### Διεκδικητική στάση

Είμαι καλά - και ο σύντροφός μου είναι εντάξει.

### Ατομικό στυλ επίλυσης συγκρούσεων - τεστ



Εάν θέλετε να μάθετε το στυλ επίλυσης συγκρούσεων, μπορείτε να λύσετε το τεστ - **βλ Συνημμένο 2.**



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ III

### Εξ αποστάσεως εργασία – οργάνωση

*Δώσε μου έξι ώρες να κόψω ένα δέντρο και θα τις ξοδέψω τέσσερις για να ακονίσω το τσεκούρι μου.*

Αβραάμ Λίνκολν

Η προετοιμασία για τη δουλειά τόσο σωματικά όσο και οργανωτικά είναι συχνά η μισή μάχη, επομένως αξίζει να αφιερώσετε αρκετό χρόνο για να οργανώσετε το χώρο σας και να προγραμματίσετε τις δραστηριότητές σας. Ο χρόνος που αφιερώνεται σε καλό προγραμματισμό εργασίας συχνά μειώνει τον χρόνο που απαιτείται για να ολοκληρωθεί η εργασία. Μην εργάζεστε σκληρά, δουλέψτε έξυπνα - αυτό το σύνθημα αξίζει να ακολουθήσετε όταν εργάζεστε εξ αποστάσεως.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η εξ αποστάσεως εργασία έχει γίνει μια νέα πρόκληση για πολλούς ανθρώπους. Κάποιοι έχουν αρχίσει να αγαπούν αυτόν τον τρόπο εργασίας, απολαμβάνουν την ανεξαρτησία, εξοικονομούν χρόνο στις μετακινήσεις τους, ενώ άλλοι παραπονιούνται για την πλήρη διατάραξη του ρυθμού της ημέρας. Ένα πράγμα είναι βέβαιο - η απομακρυσμένη εργασία απαιτεί πολλές soft skills, οι οποίες είναι λιγότερο απαραίτητες όταν εργάζεστε στο σπίτι. Η κύρια διαφορά είναι ότι η εξ αποστάσεως εργασία απαιτεί μεγάλη ανεξαρτησία στον προγραμματισμό του χρόνου και του τρόπου εργασίας, καθώς και αυτοπειθαρχία.

#### 3.1. Οργάνωση του χώρου εργασίας

Ο χώρος εργασίας πρέπει να χαρακτηρίζεται από:

1. Ιδιαιτερότητα και προσαρμογή·
2. Προετοιμασία εργαλείων για εργασία.
3. Τάξη

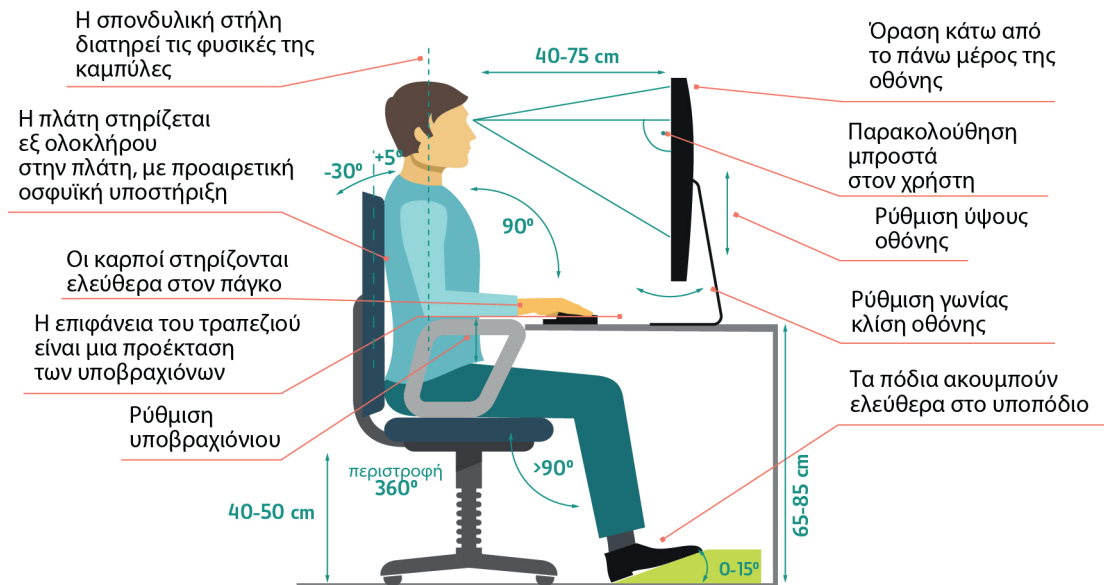
#### Διαχωρισμός

Είναι σημαντικό να διαχωρίσετε τον χώρο εργασίας στο σπίτι - εάν δεν μπορείτε να διαχωρίσετε ένα ξεχωριστό δωμάτιο, αξίζει να εξασφαλίσετε ένα τέτοιο μέρος που δεν θα χρησιμοποιείται από άλλα μέλη του νοικοκυριού κατά τη διάρκεια της εργασίας ή η παραμονή τους εκεί θα είναι πολύ περιορισμένη. Ένα κρεβάτι ή ένας καναπές στην κρεβατοκάμαρα δεν είναι η καλύτερη ιδέα, δεν παρέχει επαρκή εστίαση και δεν κινητοποιεί την προσπάθεια. Εάν ο χώρος εργασίας βρίσκεται σε κοινόχρηστους χώρους, αξίζει να βεβαιωθείτε ότι τα εργαλεία για εργασία μετακινούνται ή απομακρύνονται όταν ολοκληρωθεί η εργασία - αυτό θα επιτρέψει έναν συμβολικό διαχωρισμό του χρόνου εργασίας από τη ζωή στο σπίτι.

#### Προσαρμογή

Ο χώρος εργασίας σας θα πρέπει να είναι εργονομικός, δηλαδή τέτοιος που να σας επιτρέπει να εργάζεστε άνετα και ταυτόχρονα να διασφαλίζει τη σωστή στάση του σώματος. Φροντίστε να έχετε φυσική στάση όταν εργάζεστε για

ώρες στον υπολογιστή. Ο ιδανικός χώρος εργασίας θα πρέπει να περιλαμβάνει μια άνετη καρέκλα και ένα ευρύχωρο γραφείο που παρέχει σωστή στήριξη στους καρπούς. Αξίζει τον κόπο να έχετε ένα υποπόδιο που επιτρέπει τη σωστή στήριξη, καθώς και τον κατάλληλο φωτισμό για τη μείωση της καταπόνησης των ματιών. Τα υλικά που χρειάζονται για την εργασία πρέπει να είναι κοντά.



Συνιστώμενες συνθήκες για καθιστική εργασία

Είναι επίσης καλή ιδέα να προσαρμόσετε τα ρούχα σας για τη δουλειά - οι πιτζάμες, για παράδειγμα, δεν είναι η καλύτερη επιλογή:

- συνδέεται με χαλάρωση, ξεκούραση, παρά με κινητοποίηση και προσπάθεια.
- διαταράσσει τον διαχωρισμό επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής, με αποτέλεσμα την ψυχική εξάντληση αντί για ανάπαυση.

#### Αξίζει να γνωρίζετε



**Η εργασία από το σπίτι απαιτεί την ικανότητα δημιουργίας σαφών ορίων μεταξύ εργασίας και οικογένειας, προσωπικής ζωής. Η σωστή ενδυμασία βοηθά στη δημιουργία αυτών των ορίων.**

#### Προετοιμασία εργαλείων εργασίας

Όλα τα εργαλεία εργασίας πρέπει να είναι σε κατάσταση λειτουργίας. Σε ένα γραφείο, η φροντίδα εργαλείων όπως υπολογιστής, εκτυπωτής, μελάνι εκτυπωτή, τηλέφωνο κ.λπ. επαφίεται στον προσλαμβανόμενο για το σκοπό αυτό. Σε ένα απομακρυσμένο εργασιακό περιβάλλον, τα εργαλεία θα πρέπει να παρέχονται από τον εργοδότη, αλλά την κατάστασή τους θα πρέπει να φροντίζει ο ίδιος ο εργαζόμενος, ο οποίος θα πρέπει να αναφέρει εκ των προτέρων τις ανάγκες του.

Αξίζει επίσης να φροντίσετε ένα μέρος όπου θα καταγράφονται σημαντικά θέματα, σημειώσεις, «υπενθυμίσεις» - συχνά στην εργασία υπάρχουν πίνακες όπου τέτοιες πληροφορίες είναι καρφίτσωμένες, καταγραμμένες και ταυτόχρονα είναι ορατές όλη την ώρα και υπενθυμίσεις προθεσμιών, επείγοντα τηλεφωνήματα, μικρά πράγματα που πρέπει να κάνετε. Στο σπίτι, επίσης, αξίζει να οργανώσετε κάτι τέτοιο - αυτά μπορεί να είναι συνηθισμένα κομμάτια χαρτιού, τα οποία είναι κρεμασμένα, χρησιμοποιώντας ειδική πλαστελίνη.

### Σειρά

Εξίσου σημαντικό είναι να αφαιρέσετε από τον χώρο εργασίας οποιοσδήποτε συσκευές και αντικείμενα που μπορεί να ενοχλούν, όπως η τηλεόραση, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα παιχνίδια στον υπολογιστή και άλλοι που αποσπών την προσοχή.

### Συνθήκες

Βεβαιωθείτε ότι οι συνθήκες της εργασίας σας είναι όσο το δυνατόν πιο ειρηνικές, μπορεί να σας βοηθήσει να μιλήσετε με μέλη της οικογένειας, να θεσπίσετε από κοινού κανόνες για τη λειτουργία του νοικοκυριού ενώ εργάζεστε. Αξίζει να συμφωνήσετε με τα παιδιά, για παράδειγμα, να μην μπαίνουν στο δωμάτιο όταν η πόρτα είναι κλειστή. Ομοίως, μπορείτε να κανονίσετε με τον σύντροφό σας να μην του μιλάτε όταν είναι επικεντρωμένος στη δουλειά.

### Διαλείμματα

Σε μια εταιρεία, κατά τη διάρκεια της εργάσιμης ημέρας, ο εργαζόμενος μετακινείται: πηγαίνει σε άλλο δωμάτιο για να συμφωνήσει σε κάτι με έναν άλλο συνάδελφο, μετακινεί έγγραφα κ.λπ. Στο σπίτι, υπάρχει λιγότερη ευκαιρία να μετακινηθεί, επομένως είναι σημαντικό να κάντε μικρά διαλείμματα για να αλλάξετε θέση. Μερικές φορές χρειάζεται να αφιερώσετε λίγο χρόνο για να σκεφτείτε τη λύση ενός προβλήματος και τότε αξίζει να το κάνετε εν κινήσει. Στα διαλείμματα, φροντίζοντας να αερίζετε το δωμάτιο θα εξασφαλίσετε καλύτερη άνεση εργασίας.



Εάν θέλετε, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μια λίστα ελέγχου για να σας βοηθήσει να οργανώσετε καλά τον χώρο εργασίας σας - **βλέπω Συνημμένο 3.**

## 3.2. Οργάνωση της εργασίας

*Χωρίς βιασύνη, χωρίς παύσεις.*

*Αργά σημαίνει ομαλά. Ομαλά σημαίνει γρήγορα.*

Η αποδοτικότητα της εργασίας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την καλή οργάνωση - τόσο της εταιρείας στο σύνολό της όσο και του κάθε εργαζομένου. Οι άνθρωποι που είναι ικανοί στη διαχείριση της διάθεσής τους, του χρόνου τους, που μπορούν να εστιάσουν, εργάζονται αποτελεσματικά σε οποιαδήποτε θέση. Στην απομακρυσμένη εργασία, αυτές οι ικανότητες είναι ακόμη και απαραίτητες. Η εργασία σε μια εταιρεία βασίζεται σε μεγαλύτερο έλεγχο, κάθε συνάδελφος είναι ένας άτυπος «πειθαρχικός», δηλαδή, εν πάση περιπτώσει,

αξιολογεί την ποιότητα της εργασίας ενός συναδέλφου, τηρεί τη δέσμευση και ακόμη κι αν δεν το κάνει, εκεί είναι μια αυτοπειθαρχική διάσταση για την εργασία σε κοντινή απόσταση με άλλους.

Τα στοιχεία που συνθέτουν την ικανότητα να οργανώνει κανείς καλά τη δουλειά του είναι εξαιρετικά σημαντικά στην εξ αποστάσεως εργασία. Μπορούν γενικά να χωριστούν σε συγκεκριμένες σκληρές δεξιότητες - όπως η εργασία με ένα ημερολόγιο, η δημιουργία διαδικασιών, η οργάνωση τεκμηρίωσης - και οι μαλακές δεξιότητες, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν επικοινωνία, συγκέντρωση, αυτοπειθαρχία και αυτορρύθμιση. Πώς λοιπόν να οργανώσετε την απομακρυσμένη εργασία στην άνεση του σπιτιού, όταν τόσα πολλά πράγματα μπορούν να ενθαρρύνουν μια αλλαγή δραστηριότητας και η έλλειψη ελέγχου μπορεί να προκαλέσει αναβολή πολλών δραστηριοτήτων, που κατά συνέπεια θα διαταράξει τη ζωή στο σπίτι και θα συμβάλει στο άγχος και την εξάντληση; Αρχικά, θα συζητηθούν οι σκληρές ικανότητες, δηλαδή πώς να οργανωθεί η εργασία.



Οργάνωση της εργασίας

## Σχεδιασμός

### Χρονικό πλαίσιο

Είναι σημαντικό να προσδιορίσετε τις ακριβείς ώρες εργασίας και το χρόνο για τα διαλείμματα. Επιπλέον, αφήστε αρκετό χρόνο για να προετοιμαστείτε για τη δουλειά - φροντίζοντας τα ρούχα, την τουαλέτα κ.λπ.

### Προτεραιότητες

Ο προγραμματισμός δεν είναι τίποτα άλλο από την τοποθέτηση εργασιών που πρέπει να γίνουν εγκαίρως. Φαίνεται σαν ένα απλό έργο, αλλά συχνά τα σχέδια είναι υπερβολικά αισιόδοξα, δεν περιλαμβάνουν χώρο για απρόβλεπτα γεγονότα, πάρα πολλές φορές εμφανίζονται «φαγάνες».

Ένα πολύ καλό εργαλείο που θα σας βοηθήσει να σχεδιάσετε το ημερολόγιό σας είναι ο πίνακας Eisenhower. Οι άξονες **σημαντικών - ασήμαντων** και **επείγοντων - μη επείγοντων** βοηθούν στην ιεράρχηση των εργασιών και στην προετοιμασία ενός σχεδίου για την ημέρα, την εβδομάδα.

- Τα **επείγοντα και σημαντικά πράγματα** που τοποθετούνται στο πρώτο πλαίσιο απαιτούν προσοχή και γρήγορη εφαρμογή, η μη εφαρμογή τους μπορεί να έχει σοβαρές συνέπειες, επομένως αποτελούν προτεραιότητα.
- Ο επόμενος τομέας που πρέπει να αντιμετωπιστεί είναι το **σημαντικό - μη επείγον** πεδίο. Εκεί θα βρείτε πολύ αναπτυξιακά καθήκοντα, σημαντικά από την πλευρά της εταιρείας και της ανάπτυξής της. Συχνά, όμως, αυτή είναι η περιοχή όπου δεν υπάρχει αρκετός χρόνος.
- Ο τομέας μη **σημαντικό-επείγον**, αν δεν ολοκληρωθεί, μπορεί να περάσει στην κατηγορία επείγοντα-σημαντικού, καθώς διαφορετικά μπορεί να ακρωτηριάσει το έργο της εταιρείας αργότερα. Παραδείγματα περιλαμβάνουν την αγορά σακουλών σκουπιδιών, μελανιού εκτυπωτή. Αυτά είναι δευτερεύοντα πράγματα από την πλευρά της εταιρείας, αλλά απαραίτητα για τη λειτουργία της. Αξίζει να σημειωθεί ότι η περιοχή του επείγοντος - ασήμαντου τις περισσότερες φορές καταβροχθίζει πολύ χρόνο και η πραγματική εργασία δεν ολοκληρώνεται.
- Η τελευταία περιοχή του Eisenhower είναι **ασήμαντο - μη επείγον**. Οι εργασίες που εμπίπτουν σε αυτόν τον τομέα μπορεί να είναι το πιο δύσκολο μέρος της απομακρυσμένης εργασίας. Μπορεί επίσης να είναι ότι αυτές οι εργασίες είναι στην πραγματικότητα μια απάτη. Παραδείγματα περιλαμβάνουν την οργάνωση της γραφειοκρατίας για μεγάλο χρονικό διάστημα, τη σπατάλη πολύ χρόνου στην αναζήτηση πληροφοριών, την υπερβολική εστίαση στη συζήτηση αντί για τη δράση, τον υπερβολικό σχεδιασμό.

### Η μήτρα του Eisenhower

	Επείγων	Μη επείγον
Σημαντικό	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έκτακτη ανάγκη</li> <li>• επείγοντα θέματα</li> <li>• εργασίες με ημερομηνία ολοκλήρωσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• καθημερινές δραστηριότητες</li> <li>• σχεδιασμός</li> <li>• αναζητώντας νέες λύσεις</li> </ul>
Ασήμαντο	<ul style="list-style-type: none"> <li>• μερικά τηλεφωνήματα</li> <li>• κάποια αλληλογραφία, αναφορές</li> <li>• κάποιες συναντήσεις</li> <li>• επείγοντα θέματα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• χρονοφάγοι</li> <li>• απολαύσεις</li> <li>• καθημερινότητα, απασχολημένος</li> <li>• κάποια τηλεφωνήματα, κάποια αλληλογραφία</li> </ul>



Εάν θέλετε να ετοιμάσετε μια λίστα προτεραιότητας με βάση τον πίνακα Eisenhower, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα έτοιμο φύλλο - **βλ. Συνημμένο 4.**

## Ημερολόγιο

Αφού καθοριστούν καλά οι προτεραιότητες, είναι καλή ιδέα να αρχίσετε να εργάζεστε με ένα ημερολόγιο. Όταν προγραμματίζετε την εργασία, είναι πάντα καλή ιδέα να αφιερώνετε στον εαυτό σας λίγα λεπτά για να ολοκληρώσετε συγκεκριμένες εργασίες, ειδικά όταν δεν είναι μετρήσιμες, δηλαδή δεν εξαρτώνται μόνο από εμάς. Τέτοια πράγματα περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, ένα τηλεφώνημα, ο χρόνος του οποίου εξαρτάται επίσης από το άλλο μέρος.

Ανάλογα με το είδος της εργασίας, είναι καλή ιδέα να προγραμματίσετε μεμονωμένες περιόδους - έναν μήνα, μια εβδομάδα, μια ημέρα. Φυσικά, εάν κάποιος κάνει επαναλαμβανόμενες εργασίες στο σπίτι, τότε ο προγραμματισμός σε αυτήν την περίπτωση θα είναι για συγκεκριμένο αριθμό προϊόντων ή εργασιών που έχουν ολοκληρωθεί. Από την άλλη πλευρά, σε εργασίες που δεν είναι επαναλαμβανόμενες, ένα μηνιαίο, εβδομαδιαίο και καθημερινό στιγμιότυπο μπορεί να διευκολύνει πολύ την ολοκλήρωση όλων των εργασιών.

Υπάρχει μια σειρά από ηλεκτρονικά εργαλεία που βοηθούν στον προγραμματισμό, όπως το Ημερολόγιο Google ή τα ημερολόγια που περιλαμβάνονται σε εφαρμογές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επιτρέπουν σε πολλά άτομα να εργάζονται στο ίδιο έγγραφο ταυτόχρονα - μέσω κοινής χρήσης - κάτι που έχει τα μεγάλα πλεονεκτήματά του, δίνοντας άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες και διευκολύνοντας τη συνεργασία.

Η έντυπη έκδοση του ημερολογίου έχει επίσης τους υποστηρικτές της. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα δικά σας πρότυπα, τα οποία, εκτός από τις τυπικές πληροφορίες ενός ημερολογίου, θα περιλαμβάνουν τον καθορισμό προτεραιοτήτων και χώρο για σχόλια.



## Ημερολόγιο - μήνα

Ημέρα	επείγουσες/έγκαιρες εργασίες	σημαντικά καθήκοντα	σχόλια
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			

Ένα τέτοιο μηνιαίο πρόγραμμα περιλαμβάνει τις πιο σημαντικές εργασίες - στη στήλη επείγουσας/έγκαιρης καταγράφονται αυτές που πρέπει να ολοκληρωθούν εντός ορισμένου χρόνου, τις άλλες σημαντικές για την ανάπτυξη της εταιρείας στην τελευταία στήλη.

Σε εβδομαδιαία βάση, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένα πολύ παρόμοιο έγγραφο, αλλά θα πρέπει να περιλαμβάνονται σε ένα τέτοιο ημερολόγιο

εργασίες με υψηλότερο επίπεδο λεπτομέρειας Το εβδομαδιαίο πρόγραμμα δεν περιλαμβάνει μια σειρά από βασικές, καθημερινές εργασίες.

### Ημερολόγιο -βδομάδας

Ημέρα της εβδομάδας	Επείγουσες/έγκαιρες εργασίες	Σημαντικά καθήκοντα	σχόλια
Δευτέρα			
Τρίτη			
Τετάρτη			
Πέμπτη			
Παρασκευή			

Το τελευταίο στοιχείο είναι ο προγραμματισμός της ημέρας. Μια καλή συνήθεια είναι να ετοιμάζετε ένα πλάνο στο τέλος της ημέρας για την επόμενη μέρα, συμπεριλαμβανομένων εργασιών που πρέπει να ολοκληρωθούν ή να τελειοποιηθούν. Σχεδιάζοντας τις εργασίες της προηγούμενης ημέρας, μπορούμε να εξοικονομήσουμε πολύ χρόνο την επόμενη μέρα.

Ο ημερήσιος προγραμματισμός θα πρέπει να περιλαμβάνει σταθερά, στοιχεία ρουτίνας, καθώς και διαλείμματα που θα επιτρέπουν την ολοκλήρωση όλων των εργασιών σύμφωνα με την υγιεινή της εργασίας. Είναι καλή ιδέα να συμπεριλάβετε οποιεσδήποτε τυπικές δραστηριότητες, όπως τον έλεγχο και την αποστολή αλληλογραφίας.

### Καθημερινό πρόγραμμα

Ώρες	Σταθερά στοιχεία	Καθήκοντα
8:00–9:00	Έλεγχος αλληλογραφίας 8:00–8:15	
9:00–10:00		
10:00–11:00		
11:00–12:00		
12:00–13:00	διάλειμμα 12:00–12:15	
	Έλεγχος αλληλογραφίας 12:15–12:30	
13:00–14:00		
14:00–15:00		
15:00–16:00		
	Πρόγραμμα για αύριο 15:45–16:00	

Ο προγραμματισμός μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να τεθούν ορισμένοι κανόνες μαζί με τους συναδέλφους για τη διευκόλυνση της εργασίας και την αποφυγή συγκρούσεων. Για παράδειγμα, αξίζει να ορίσετε μια ώρα για τον έλεγχο του e-mail. Κάποιοι φαίνεται να πιστεύουν ότι αν σταλεί ένα e-mail στις 10:00 π.μ., θα διαβαστεί την ίδια ώρα. Ο καθορισμός ωρών για τη λήψη αλληλογραφίας μπορεί να αποτρέψει τέτοια βιαστικά συμπεράσματα και να διδάξει στους συναδέλφους -ας πούμε, με ένα κλείσιμο του ματιού- υπομονή.

Για πολύ επείγοντα θέματα, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε άλλα μέσα επικοινωνίας, όπως το τηλέφωνο.

### Τεχνικές προγραμματισμού

Ο προγραμματισμός της εργασίας δεν θα είναι πάντα χρήσιμος. Για όσους χρειάζονται μια ώθηση για δράση, ο προγραμματισμός μπορεί να είναι απογοητευτικός. Απογοήτευση μπορεί επίσης να προκύψει όταν ένα μεγάλο μέρος των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων δεν έχει ολοκληρωθεί. Ακολουθούν δύο τεχνικές που βοηθούν στην ομαλή εφαρμογή των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων.

- **Η τεχνική „eat that frog”** - περιλαμβάνει την επιλογή μεταξύ όλων των εργασιών εκείνων των δραστηριοτήτων που δεν αρέσουν σε κάποιον. Αυτές οι δραστηριότητες θα πρέπει να γίνουν στην αρχή. Αυτό είναι σημαντικό για δύο λόγους. Πρώτον, εάν ολοκληρωθούν πρώτα οι πιο δύσκολες εργασίες που προκαλούν αντίσταση, η ικανοποίηση θα αυξηθεί και η περαιτέρω εργασία θα είναι ευκολότερη. Δεύτερον, μπορείτε να συνεχίσετε να εργάζεστε χωρίς να ανησυχείτε για εργασίες που απαιτούν πολλή προσπάθεια ή προκαλούν απροθυμία. Η τεχνική «eat that frog» συμβάλλει στην αύξηση της δραστηριότητας και στην καλύτερη ευεξία.
- **Η τεχνική POMODORO** είναι πολύ χρήσιμη όταν υπάρχει μια αναταραχή εργασιών που απαιτούν εστίαση και ομαλή εκτέλεση. Σε υψηλή συγκέντρωση, ο εγκέφαλός μας λειτουργεί για περίπου 25 λεπτά - μετά από αυτό χρειάζεται ένα σύντομο διάλειμμα ή μια αλλαγή δραστηριότητας. Αυτή ακριβώς η αρχή χρησιμοποιείται από την τεχνική POMODORO, η οποία περιλαμβάνει ισχυρή συγκέντρωση για 25 λεπτά και ένα διάλειμμα 5 λεπτών. Κατά τη διάρκεια του διαλείμματος, μπορεί κανείς να οργανώσει έγγραφα, αρχεία, να ελέγξει την αλληλογραφία, να σηκωθεί από το γραφείο και να κάνει ένα τηλεφώνημα. Αν και τα 25 λεπτά δεν φαίνονται πολλά, αυτός ο χρόνος ωστόσο σας επιτρέπει να ολοκληρώσετε μια εργασία ή μέρος της.

### Διάλειμμα - το σώμα

Κατά τον προγραμματισμό, είναι σημαντικό να θυμάστε να κάνετε διαλείμματα - η καθιστική εργασία δεν είναι καλή για τη διατήρηση της φόρμας. Αξίζει να έχετε κατά νου ότι ακόμη και μερικές απλές ασκήσεις, κινητικές συνήθειες κατά τη διάρκεια της ημέρας, θα ωφελήσουν την καλύτερη φόρμα, μεταφράζοντας άμεσα σε καλύτερη ψυχική κατάσταση και παραγωγικότητα.

Προγραμματίστε διαλείμματα - η εξ αποστάσεως εργασία σας επιτρέπει να προσαρμόσετε καλύτερα τα διαλείμματά σας στις ανάγκες σας. Ακούστε τον εαυτό σας και δείτε ποιο μοντέλο εργασίας και διαλείμματα θα είναι το βέλτιστο για εσάς. Χρειάζεστε πολλά μικρότερα διαλείμματα ή σας αρκεί ένα μεγαλύτερο; Προγραμματίστε την ημέρα σας για ποικίλες δραστηριότητες.

Μπορείτε να αναπτύξετε τη συνήθεια να κάνετε όλες τις τηλεφωνικές κλήσεις όρθιες, κάτι που θα επιτρέψει στους μύες σας να ξεκουραστούν. Όταν κάνετε ένα διάλειμμα, είναι καλή ιδέα να αερίζετε το δωμάτιο, να αναπνέετε και να τεντώνετε το σώμα σας. Τα άτομα με καλές συνήθειες αναπνευστικών

ασκήσεων, διατάσεων κατά τη διάρκεια της ημέρας, έχουν σίγουρα καλύτερη ψυχική και σωματική κατάσταση, μεταφράζεται σε υψηλή απόδοση εργασίας.

Ένας χώρος στο σπίτι κατά τη διάρκεια ενός διαλείμματος μπορεί να μας προσφέρει αυτή την άνεση που δεν έχουμε στην εταιρεία. Μπορούμε να φάμε τα γεύματά μας στο αγαπημένο μας μέρος, μπορούμε να κάνουμε μια βόλτα στον κήπο ή να βγούμε στο μπαλκόνι, να παίξουμε με τον σκύλο. Ένα στιγμιαίο διάλειμμα από την ψυχική εργασία δίνει μια πνοή φρέσκου αέρα. Είναι σημαντικό να απολαμβάνετε συνειδητά αυτή την ανάπαυση.

#### Αξίζει να γνωρίζετε



**Οι παλιές παροιμίες έχουν σοφία, οπότε θυμηθείτε:**

**Σε ένα υγιές σώμα ένα υγιές πνεύμα.**

### 3.3. Μαλακές δεξιότητες στην εξ αποστάσεως εργασία

Εκτός από τις συγκεκριμένες τεχνικές για την οργάνωση της απομακρυσμένης εργασίας, αξίζει να συζητήσουμε εν συντομία ορισμένες σημαντικές μαλακές δεξιότητες.

**Εστιάζοντας την προσοχή και τα συναισθήματά σας.** Υπάρχει ένας απλός κανόνας - όπου η προσοχή σας, εκεί τα συναισθήματά σας. Τι σημαίνει στην πράξη;

#### Άσκηση

Φανταστείτε ότι τώρα εστιάζετε σε μια κατάσταση όπου ένα στενό άτομο στη δουλειά σας απογοητεύει. Ήταν μια δύσκολη κατάσταση και νοιώθατε άβολα.

Ποια συναισθήματα/διάθεση σε συνοδεύουν τώρα;

- θλίψη, αποθάρρυνση, παραίτηση, λύπη, απογοήτευση
- θυμός, οργή, επιθυμία για αντίποινα, εκνευρισμός, νευρικότητα
- γενική αναταραχή
- άγχος, απόσυρση, επιθυμία απόδρασης
- χαρά, ικανοποίηση
- ίσως άλλοι, τι είδους; .....

Αυτή η απλή άσκηση σχεδιάστηκε για να δείξει ότι οι σκέψεις, το περιεχόμενο στο οποίο εστιάζουμε και η ερμηνεία τους είναι που προκαλούν ορισμένα συναισθήματα, λιγότερο συχνά συγκεκριμένες καταστάσεις. Οι υπερβολικοί μηρυκασμοί, με επίκεντρο την ανάλυση των αποτυχιών, επηρεάζουν τη μείωση της διάθεσης, γεγονός που επηρεάζει άμεσα τη συγκέντρωση και την απόδοση.

## Παράδειγμα

**Φανταστείτε δύο άτομα που άργησαν στη δουλειά. Το αφεντικό τους επεσήμανε λέγοντας ότι δεν θα ανεχόταν τέτοια συμπεριφορά και καθυστερήσεις.**

### Άτομο 1

Ζητά συγγνώμη από το αφεντικό για την καθυστέρηση του αφεντικού.



Λέει στον εαυτό του - το σημερινό λάθος έχει σημειωθεί, τώρα θα πάω να δουλέψω σκληρά για να μην επανορθώσω το λάθος μου και θα αναπληρώσω τον χαμένο χρόνο.

**Προορατικό άτομο** - έντονα εστιασμένο στην επίτευξη εργασιών, στόχων.

### Άτομο 2

Ζητά συγγνώμη από το αφεντικό που άργησε.



Λέει στον εαυτό του - μα εγώ είμαι άτυχος, είμαι πάντα άτυχος και πέφτω μέσα, άλλοι τα καταφέρνουν, συχνά προσομοιώνουν μόνο τη δουλειά, κι εγώ δουλεύω, και τώρα μάλλον θα θυμώσει το αφεντικό μαζί μου, μπορεί να με απολύσει, όχι δώσε μου ένα μπόνους.

Στο διάδρομο κατά τη διάρκεια της δουλειάς συναντά μια συνάδελφο και πρέπει να συζητήσει μαζί της για τη σημερινή της καθυστέρηση και τη συνομιλία της με το αφεντικό.

Ενώ είναι στη δουλειά, στενοχωριέται και κάνει ένα λάθος που της παίρνει πολύ χρόνο για να διορθώσει. Ως αποτέλεσμα, αποτυγχάνει να ολοκληρώσει τις εργασίες που έπρεπε να κάνει σήμερα.

**Αντιδραστικό άτομο** - εστιάζεται έντονα στα συναισθήματα, τις εμπειρίες, τις σχέσεις.

Αξίζει να αναπτύξετε προορατικότητα στον εαυτό σας. Από αυτή την άποψη, αξίζει να αναλύσετε τον εσωτερικό σας μονόλογο - η ποιότητά του μεταφράζεται σε αποτελεσματικότητα της δουλειάς σας, επίπεδο ικανοποίησης και προσωπική ικανοποίηση.



Εάν θέλετε να ελέγξετε εάν κυριαρχείτε από προορατική ή ή αντιδραστική γλώσσα, **βλ Συνημμένο 5**.

## Αξίζει να γνωρίζετε



**Οι άνθρωποι που ενεργούν αποτελεσματικά δεν αναζητούν προβλήματα, αναζητούν ευκαιρίες.**

## Multitasking - μύθος ή επιτυχία

Η διεκπεραίωση πολλών εργασιών ταυτόχρονα δεν είναι τίποτα άλλο από το multitasking, ή την ικανότητα να εκτελείς πολλές δραστηριότητες ταυτόχρονα. Τις δεκαετίες του 1980 και του 1990 θεωρήθηκε δείκτης αποτελεσματικότητας. Εάν ένα άτομο μπορούσε να εκτελέσει πολλές δραστηριότητες ταυτόχρονα, θεωρούνταν παραγωγικό, αποτελεσματικό, σκληρά εργαζόμενο. Ωστόσο, η έρευνα δείχνει ξεκάθαρα ότι ένα άτομο μπορεί να κρατά στη βραχυπρόθεσμη μνήμη ταυτόχρονα περίπου 6 πληροφορίες που αναλύει παράλληλα - αυτό απαιτεί μεγάλη προσπάθεια από αυτόν. Σήμερα πιστεύεται ότι το multitasking οδηγεί σε απόσπαση της προσοχής, μειώνει την αποτελεσματικότητα, προκαλεί μεγάλη σπατάλη χρόνου. Επομένως, αντί να πολεμάτε τους περιορισμούς του μυαλού, είναι καλύτερο να μάθετε καλή διαχείριση χρόνου, προγραμματισμό εργασιών και να ασκείτε ισχυρή θέληση και αυτοέλεγχο. Το να αποκτήσετε τη συνήθεια να συγκεντρώνεστε σε μια εργασία και να την ολοκληρώσετε μέχρι το τέλος, σίγουρα εξοικονομεί χρόνο.

### Αξίζει να γνωρίζετε



- Το multitasking δημιουργεί την εντύπωση ότι είσαι απασχολημένος.
- Η εστίαση σε μια εργασία και η ολοκλήρωσή της μεταφράζεται σε αποτελεσματικότητα στη δουλειά και περισσότερο χρόνο για την προσωπική ζωή.
- Χωρίς βιασύνη, χωρίς παύση. Αργά σημαίνει ομαλή. Ομαλά σημαίνει γρήγορα.

## Αναβλητικότητα εναντίον τελειομανίας

Η αναβλητικότητα ή η αναβολή εργασιών δεν ισχύει για τεμπέληδες, αλλά για τελειομανείς. Ένας τεμπέλης δεν χρονοτριβεί - απλά δεν δουλεύει από τεμπελιά. Το να μην τελειώνετε εργασίες και να τις αναβάλλετε για αργότερα, συχνά ισχύει για άτομα που είναι φιλόδοξα, έχουν ανάγκη για τελειότητα, επιβάλλουν πολύ υψηλά πρότυπα στον εαυτό τους, γεγονός που τους κάνει να διορθώνουν και να βελτιώνουν συνεχώς κάτι, με αποτέλεσμα να τους τελειώνει ο χρόνος.

Η αναβλητικότητα προκαλεί σοβαρή ψυχική εξασθένηση - στο μυαλό ενός τελειομανούς, οι ημιτελείς εργασίες προκαλούν άγχος, το οποίο δευτερευόντως περιορίζει τις ικανότητές του. Η τελειότητα μπορεί να σκοτώσει. Ένας τελειομανής μπορεί να πέσει σε έναν φαύλο κύκλο που καταλήγει σε επαγγελματική εξουθένωση. Η απομακρυσμένη εργασία μπορεί να συμβάλει σημαντικά στην ενεργοποίηση αυτού του μηχανισμού λόγω της μη λήψης σχολίων από άλλους σε τακτική βάση.





Ο φαύλος κύκλος του τελειομανή

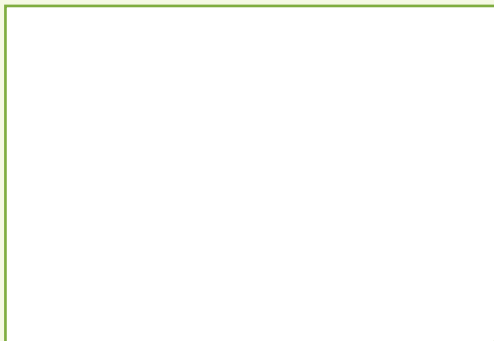
### Αυτοπειθαρχία

Αξίζει - ως συμπέρασμα - να αναλύσετε τι έχετε ήδη, ποιος είναι ο πόρος σας, ποια είναι τα ελλείματα σας ώστε στη συνέχεια να αρχίσετε να εργάζεστε για την ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων για την εξάλειψη αυτών των ελλειμμάτων. Και πάλι, μια υπενθύμιση: καμία βιασύνη, καμία παύση. Αργά σημαίνει ομαλά. Ομαλά σημαίνει γρήγορα. Στο πλαίσιο της εφαρμογής της αλλαγής, είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι αξίζει να εστιάσουμε στο να κάνουμε μικρά βήματα και να επιτυγχάνουμε με συνέπεια διαδοχικούς στόχους.

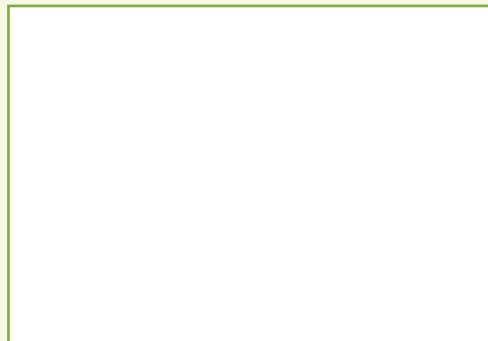
Ο απλός καθορισμός στόχων, η ανάπτυξη συνηθειών δεν είναι τίποτα άλλο από μια άσκηση αυτοπειθαρχίας. Παρακάτω είναι η τελική άσκηση - κάντε λίγο αυτοστοχασμό και συμπληρώστε τον πίνακα.

**κάντε λίγο αυτοστοχασμό και συμπληρώστε τον πίνακα.**

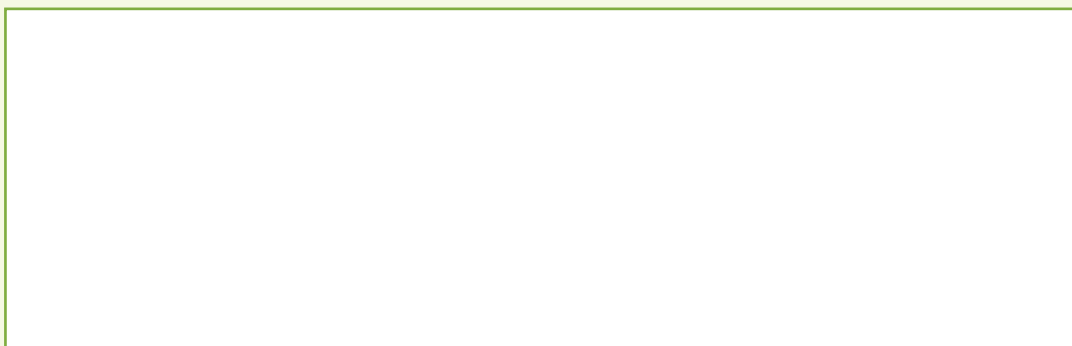
Οι πόροι μου για την οργάνωση  
της απομακρυσμένης εργασίας:



Τα ελλείμματά μου στην οργάνωση  
της εργασίας εξ αποστάσεως:



Οι στόχοι μου που θα υλοποιήσω στον τομέα της ισοπέδωσης  
του ελλείμματος:



**Αξίζει να γνωρίζετε**



**Η Κρακοβία δεν χτίστηκε αμέσως.  
Η αρχή των μικρών βημάτων εξακολουθεί να ισχύει.**

## Συνημμένα

### Συνημμένο 1

Οι σωστές απαντήσεις σημειώνονται με έντονους χαρακτήρες.

#### Άσκηση

<p><b>Ελέγξτε τον εαυτό σας και σημειώστε τι είναι άποψη και τι είναι γεγονός:</b></p> <p>Ο Charles έκανε καλά το έργο.</p> <p>Ο Charles έκανε το έργο σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.</p> <p>Ο Charles έκανε το έργο όπως είχε προγραμματιστεί.</p> <p>Ο Charles λειτουργεί γρήγορα.</p> <p>Ο Charles κάνει τη δουλειά του πιο γρήγορα από τους συναδέλφους του στο τμήμα του.</p> <p>Ο Charles είναι τραχύς στην επικοινωνία, ακόμη και υπομονετικός.</p> <p>Ο Charles μιλάει μόνο για καθήκοντα στη δουλειά.</p> <p>Ο Charles ξέρει το Excel.</p> <p>Ο Charles είναι ένας εξαιρετικός επιστήμονας υπολογιστών.</p> <p>Μετά τον Charles όλα κυλούν, δεν αγχώνεται.</p>	<p>γεγονός - <b>γνώμη</b></p> <p><b>γεγονός</b> - γνώμη</p> <p><b>γεγονός</b> - γνώμη</p> <p>γεγονός - <b>γνώμη</b></p> <p><b>γεγονός</b> - γνώμη</p> <p>γεγονός - <b>γνώμη</b></p> <p><b>γεγονός</b> - γνώμη</p> <p><b>γεγονός</b> - γνώμη</p> <p>γεγονός - <b>γνώμη</b></p> <p>γεγονός - <b>γνώμη</b></p>
--	---

### Απόψεις-σχόλια

Ο Charles έκανε καλά το έργο.	Τι σημαίνει αυτό καλά; Στην ώρα; Σύμφωνα με τις οδηγίες ή την υποκειμενική μου εκτίμηση επειδή μου αρέσει;
Ο Charles λειτουργεί γρήγορα.	Τι σημαίνει γρήγορα σύμφωνα με ποια κριτήρια; Πιο γρήγορος από μένα;
Ο Charles είναι τραχύς στην επικοινωνία, ακόμη και ανυπόμονος.	Τι σημαίνει τραχύς, ανυπόμονος; Τι θα λέγατε για αρσενικό;
Ο Charles είναι ένας σπουδαίος επιστήμονας υπολογιστών.	Τι σημαίνει σπουδαίος; Έτσι είναι κατά την αντίληψή μου.
Μετά τον Charles όλα κυλούν κάτω, δεν αγχώνεται.	Πώς το ξέρω αυτό; Υπάρχουν αντικειμενικοί δείκτες άγχους σε όλους τους ανθρώπους; Ή μήπως δεν παρατηρώ σημάδια άγχους;

## Γεγονότα-σχόλια

Ο Charles εκτέλεσε το έργο σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.	Εάν υπάρχουν υποθέσεις και χρονοδιάγραμμα, μπορεί να ελεγχθεί αντικειμενικά.
Ο Charles εκτέλεσε το έργο σύμφωνα με τις υποθέσεις.	Εάν υπάρχουν υποθέσεις και χρονοδιάγραμμα, αυτό μπορεί να επαληθευτεί αντικειμενικά.
Ο Charles κάνει τη δουλειά του πιο γρήγορα από τους συναδέλφους του στο τμήμα του.	Το κριτήριο εδώ είναι η ταχύτητα της ομάδας, τα μέλη της οποίας εκτελούν τις ίδιες δραστηριότητες.
Ο Charles στη δουλειά μιλάει μόνο για καθήκοντα.	Αν ο Karol στη δουλειά μιλάει μόνο για καθήκοντα και δεν παρεμβαίνει εκεί σκέψεις, αξιολογήσεις, απόψεις, αυτό είναι γεγονός.
Ο Charles ξέρει το Excel.	Είναι δυνατό να κυριαρχήσετε το Excel 100%.

## Συνημμένο 2

### Αυτοδιάγνωση του στυλ επίλυσης συγκρούσεων

Διαβάστε τις παρακάτω δηλώσεις. Γράψτε ΝΑΙ - αν έτσι ενεργείς πιο συχνά σε κοινωνικές καταστάσεις και ΟΧΙ - αν αυτή η συμπεριφορά σου είναι ξένη σε σας ή δεν ξέρεις περί τίνος πρόκειται. Εάν η συμπεριφορά που περιγράφεται παρακάτω είναι μάλλον σπάνια για εσάς - γράψτε επίσης ΟΧΙ.

1. Προσπαθώ να αποφεύγω τις συγκρούσεις γιατί δεν μου αρέσει να εκνευρίζομαι.
2. Σε καταστάσεις σύγκρουσης συνήθως υποχωρώ.
3. Προσπαθώ για τέτοιες επιλύσεις συγκρούσεων με τις οποίες όλοι είναι ικανοποιημένοι.
4. Συνήθως παλεύω σκληρά για τους δικούς μου.
5. Συχνά υποτάσσομαι σε άλλους ανθρώπους.
6. Αποσύρομαι από δύσκολες καταστάσεις.
7. Ξέρω επίσης πώς να συνεργάζομαι με ανθρώπους που έχουν διαφορετικές απόψεις.
8. Προσπαθώ για διευθέτηση, ακόμα κι όταν με κυριεύει η οργή.
9. Συνήθως προσπαθώ να αποδείξω στους ανθρώπους ότι έχω δίκιο.
10. Συχνά υποχωρώ για να μην προκαλέσω σύγκρουση.
11. Όταν οι άλλοι μαλώνουν, συνήθως κάθομαι ήσυχος.
12. Μου αρέσει πολύ να κερδίζω στις συγκρούσεις.
13. Σε καταστάσεις σύγκρουσης, αναζητώ ενεργά συμβιβασμό.

14. Υποχωρώ όταν βλέπω και άλλους να το κάνουν.
15. Ως πιο έξυπνος άνθρωπος, δίνω τη θέση μου σε αυτούς που είναι λιγότερο ώριμοι.
16. Συνεργάζομαι με ανθρώπους γιατί πιστεύω ότι αυτός είναι ο καλύτερος τρόπος επίλυσης των συγκρούσεων.
17. Εξαλείφω τις συγκρούσεις αναζητώντας λύσεις που να ικανοποιούν και τις δύο πλευρές.
18. Ξεφεύγω από τις δύσκολες καταστάσεις γιατί μου κοστίζουν πάρα πολύ.
19. Μου αρέσουν οι άγριες συγκρούσεις.
20. Σπάνια λέω τη δική μου γνώμη.
21. Δείχνω ταπεινότητα μερικές φορές.
22. Μαζί με τον σύντροφό μου (σύντροφο) προσπαθώ να βρω την καλύτερη διέξοδο από μια συγκρουσιακή κατάσταση.
23. Πολεμώ γιατί πιστεύω ότι οι άλλοι θα με καταστρέψουν.
24. Συνήθως αντιμετωπίζω την επιθετικότητα των ανθρώπων βρίσκοντας μια μέση λύση.
25. Ξέρω πώς να υποχωρήσω.

Λαμβάνουμε υπόψη μόνο τις απαντήσεις ΝΑΙ, για τις οποίες απονέμουμε από ένα βαθμό η καθεμία. Μετράμε τους βαθμούς σύμφωνα με το ακόλουθο σχήμα:

- ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ                    3, 7, 16, 17, 22
- ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ                2, 8, 13, 14, 24
- ΑΓΩΝΑΣ                         4, 9, 12, 19, 23
- ΑΠΟΦΥΓΗ                      1, 6, 11, 18, 20
- ΥΠΟΒΟΛΗ                      5, 10, 15, 21, 25

4-5 βαθμοί σε μια δεδομένη κατηγορία υποδηλώνουν ότι τείνουμε να επιλύουμε τις συγκρούσεις με ένα συγκεκριμένο στυλ. Είναι καλό όταν έχουμε τα περισσότερα στυλ στο συμπεριφορικό μας ρεπερτόριο. Η καλύτερη βαθμολογία είναι μια διάταξη της αποτελεσματικής τριάδας επίλυσης συγκρούσεων ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ - ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ - ΑΓΩΝΑΣ.

### Συνημμένο 3

#### ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Συστατικό	Εντολή	Εγινε?
Χώρος εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>αφαιρέστε τους περισπασμούς (σίγαση τηλεφώνου, εφαρμογές, τηλεόραση, ραδιόφωνο)</li> <li>βεβαιωθείτε ότι είστε άνετα (καρέκλα/καρέκλα, παράθυρο, φωτισμός, φόντο)</li> <li>καθαρίστε το γραφείο σας</li> <li>ετοιμάστε μια κανάτα με νερό/χυμό ή θερμός καφέ/τσάι</li> </ul>	
Προετοιμασία για εργασία	<ul style="list-style-type: none"> <li>σημειωματάριο</li> <li>στυλό</li> <li>υλικά (η ονομασία και η σωστή περιγραφή τους θα διευκολύνει την εύρεση τους)</li> <li>έγγραφα</li> <li>είδη ένδυσης</li> <li>φαγητό, τουαλέτα</li> </ul>	
Έλεγχος του εξοπλισμού	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διαδίκτυο - λειτουργεί;</li> <li>ακουστικά</li> <li>υπολογιστής - μπαταρία, φορτιστής στο χέρι</li> <li>τηλέφωνο - μπαταρία</li> </ul>	
Κανόνες εργασίας στο σπίτι	<ul style="list-style-type: none"> <li>ενημερώστε τα μέλη του νοικοκυριού όταν εργάζεστε</li> <li>ζητήστε ησυχία</li> <li>τοποθετήστε σήματα - π.χ. μια κλειδωμένη πόρτα, μια πινακίδα στην πόρτα</li> </ul>	

### Συνημμένο 4

	Επείγων	Μη επείγων
Σημαντικό		
Ασήμαντο		

## Συνημμένο 5

Αντιδραστική γλώσσα	Προληπτική γλώσσα
<ul style="list-style-type: none"><li>• Δεν μπορώ να κάνω τίποτα...</li><li>• Με τρελαίνει....</li><li>• Δεν θα συμφωνήσω με αυτό....</li><li>• Πρέπει να το κάνω...</li><li>• Δεν μπορώ...</li><li>• Θα πρέπει να...</li><li>• Θα το έκανα αν...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ας δούμε τι μπορεί να γίνει....</li><li>• Ελέγχω τα συναισθήματά μου...</li><li>• Μπορώ να κάνω ένα αποτελεσματικό...</li><li>• Μπορώ να επιλέξω τη σωστή απάντηση...</li><li>• Διαλέγω...</li><li>• Προτιμώ...</li><li>• Θα...</li></ul>



