

ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ:

Υποτιτλισμός από τα αγγλικά προς τα ελληνικά και σχολιασμός της TEDx ομιλίας: “How to Deal with Difficult People”

Subtitling from English to Greek and commentary of the TEDx talk: “How to Deal with Difficult People”

Ονοματεπώνυμο: ΤΣΕΛΙΟΥ ΣΟΦΙΑ

Αρ.Μητρώου : Ξ2020054

Επιτροπή Εποπτείας :

Κοζομπόλης Σταύρος (Ακαδημαϊκός Υπότροφος)

Βιελμίνη Σωσώνη (Επίκουρη Καθηγήτρια)

Κέρκυρα, Σεπτέμβριος 2024

**Υποτιτλισμός από αγγλικά σε ελληνικά και σχολιασμός της TEDx
ομιλίας: “How to Deal with Difficult People”**

**Subtitling from English to Greek and commentary of the TEDx
talk: “How to Deal with Difficult People”**

Πίνακας Περιεχομένων:

Περίληψη	5
Λέξεις-κλειδιά.....	5
Abstract.....	5
Keywords.....	5
1.Εισαγωγή	6
2. Σχολιασμός	7
2.1. Ανάλυση της TEDx ομιλίας	7
2.2.Τεχνικές προδιαγραφές και στρατηγικές μετάφρασης	9
2.3. Τεχνικά προβλήματα.....	11
2.3.1. Χωροχρονικοί περιορισμοί	11
2.3.2. Χωρισμός προτάσεων.....	14
2.4. Μεταφραστικά προβλήματα	15
2.4.1. Τεχνικές λέξεις και ορολογία	16
2.4.2. Πολιτισμικές αναφορές.....	18
2.4.3. Ιδιωματική γλώσσα και ισοδυναμία	19
2.4.4. Λογοπαίγνιο	22
2.4.5. Μετάφραση με αντιστοίχιση.....	22
3. Επίλογος	23
4. Βιβλιογραφικές Αναφορές	25
5. Παραρτήματα.....	28
5.1. Ελληνικό template	28
5.2. Αγγλικό template	91

Περίληψη

Η παρούσα ατομική πτυχιακή εργασία πραγματεύεται τον υποτιτλισμό της TEDx ομιλίας με τίτλο «How To Deal with Difficult People» (Johnson, 2018) από την αγγλική προς την ελληνική γλώσσα. Η επιλογή της εν λόγω ομιλίας βασίστηκε στο ενδιαφέρον μου σχετικά με το θέμα της ψυχικής υγείας και πως αυτή επηρεάζεται από την σχέση μας με τους άλλους ανθρώπους. Στην εργασία πραγματοποιείται, επίσης, εκτενή αναφορά στην μεταφραστική διαδικασία εν γένει, στα τεχνικά και μεταφραστικά ζητήματα που συναντώνται και στις λύσεις που επιλέγονται προς επίλυση αυτών. Συμπεριλαμβανομένου των τεχνικών στρατηγικών και μεθόδων απόδοσης νοήματος που υιοθετούνται αλλά και των τρόπων γεφύρωσης του πολιτισμικού χάσματος μεταξύ των γλωσσών. Στην προσπάθεια παρουσίασης και επίλυσης των εν λόγω ζητημάτων γίνεται χρήση συγκεκριμένων από την ομιλία παραδειγμάτων.

Λέξεις-κλειδιά

Υποτιτλισμός, TEDx ομιλία, τεχνικά και μεταφραστικά προβλήματα, οπτικοακουστική και διαγλωσσική μετάφραση,

Abstract

This dissertation is dedicated to subtitling the TEDx Talk “How to Deal with Difficult People” from English to Greek. The choice of this TEDx talk was made based on my interest in the topic of mental health and how it is affected by our relationships with other people. The dissertation refers to the translation process, the technical and translation challenges that occur, and the solutions chosen to resolve them. Examples include technical strategies, attributing meaning methods, and ways of bridging cultural differences. Lastly, using examples from the TEDx Talk is crucial in attempting to address and resolve the challenges.

Keywords

Subtitling, TEDx Talk, technical and translation problems, interlingual and audiovisual translation.

1.Εισαγωγή

Η οπτικοακουστική μετάφραση (OAM) αποτελεί έναν κλάδο που έκανε την εμφάνισή του την δεκαετία του 1920 και μέχρι και το 2010 παρουσίαζε εξελικτική πορεία κυρίως στην Αμερική, την Ιαπωνία και την Ευρώπη (Díaz Cintas, Jorge & Anderman, Gunilla, 2009). Ο εν λόγω όρος περιλαμβάνει την μεταγλώττιση, την ακουστική περιγραφή (Audio Description/ΑΠ) για τυφλούς και μερικώς βλέποντες, τον υποτιτλισμό ή τιτλισμό για Κ(κ)ωφούς και Βαρήκοους (SDH/TBK), τον υπερτιτλισμό και το «video game localization» (Σωσώνη, 2024β). Ο διαγλωσσικός υποτιτλισμός, στον οποίο είναι αφιερωμένη η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία, ορίζεται σύμφωνα με τον Díaz Cintas (2003) «...ως μια γλωσσική πρακτική που παραθέτει—συνήθως στο κάτω μέρος της οθόνης— ένα γραπτό κείμενο το οποίο προσπαθεί να εξηγήσει τους διαλόγους των ηθοποιών, όπως επίσης και τα στοιχεία εκείνα του λόγου που αποτελούν μέρος της εικόνας (κάρτες, λεζάντες, τίτλους κ.τ.λ.) ή άλλα ηχητικά στοιχεία (τραγούδια κ.ά.)» Στη σύγχρονη εποχή, τα τεχνολογικά επιτεύγματα που περιλαμβάνουν ποικίλες διαδικτυακές πλατφόρμες, συνδρομητική τηλεόραση και ξένες σειρές ταινίες, ντοκιμαντέρ και λοιπά προγράμματα, η οπτικοακουστική μετάφραση θεωρείται μία απαραίτητη υπηρεσία, ώστε να έρθουν όλοι οι άνθρωποι, ανεξαιρέτως, σε επαφή με τις διάφορες μορφές τέχνης που προσφέρουν τα προαναφερόμενα τεχνολογικά επιτεύγματα.

Η επιλογή του υποτιτλισμού ως του θέματος της πτυχιακής εργασίας έγινε με γνώμονα το ενδιαφέρον που παρουσίαζω απέναντι στον κλάδο του υποτιτλισμού και γενικότερα στις σημαντικά εξυπηρετικές υπηρεσίες της οπτικοακουστικής μετάφρασης. Με την ύπαρξη υπότιτλων στις εκάστοτε καλλιτεχνικές δράσεις, η εικόνα αποκτά ακόμα μεγαλύτερη δύναμη, σκοπεύοντας το περιεχόμενό της να γίνει προσβάσιμο σε άτομα με ειδικές ανάγκες ή σε εκείνους που δεν μιλούν τη γλώσσα αφετηρίας. Επιπλέον, ο υποτιτλισμός αποτελεί έναν επαγγελματικό τομέα που θα με ενδιέφερε στο μέλλον να ασχοληθώ και να εξερευνήσω. Μεγάλο κομμάτι της εργασίας καλύπτει ο σχολιασμός, στον οποίο σε πρώτο επίπεδο θα αναλυθεί η ομιλία TEDx που επιλέχθηκε προς διαγλωσσικό υποτιτλισμό, οι λόγοι που με ώθησαν στην επιλογή του συγκεκριμένου βίντεο αλλά και ο σκοπός του. Στη συνέχεια, θα γίνει αναφορά στη διαδικασία δημιουργίας υπότιτλων μέσω του προγράμματος «Subtitle Edit» και συγκεκριμένα στις τεχνικές προδιαγραφές και στρατηγικές μετάφρασης που υιοθετήθηκαν, προκειμένου ο υποτιτλισμός να επιτευχθεί βάσει ορισμένων «κανόνων» που θα συμβάλλουν στη δημιουργία του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος. Έπειτα, στο τρίτο υποκεφάλαιο του σχολιασμού θα γίνει παρουσίαση των τεχνικών προβλημάτων που

δυσκόλεψαν τον υποτιτλισμό της ομιλίας και τις στρατηγικές που επιλέχθηκαν για την επίλυσή τους. Θα δοθούν συγκεκριμένα παραδείγματα συμπεριλαμβανομένου των χωροχρονικών περιορισμών και του χωρισμού των προτάσεων. Ακολούθως, στο τέταρτο υποκεφάλαιο θα γνωστοποιηθούν τα μεταφραστικά προβλήματα που συναντήθηκαν, παραπέμποντας σε ακριβή σημεία του παραρτήματος. Αναφορές θα γίνουν στην απόδοση τεχνικών όρων, πολιτισμικών στοιχείων, ιδιωτισμών με ισοδύναμά τους και στην μετάφραση με αντιστοίχιση. Στην πορεία της εργασίας, θα υπάρχει μια συμπερασματική παράγραφος που θα λειτουργεί ως επίλογος και θα περιλαμβάνει τα σημαντικά σημεία της πτυχιακής εργασίας. Στο τέλος, βρίσκονται οι βιβλιογραφικές αναφορές και το ελληνικό και αντίστοιχα αγγλικό παράρτημα με όλους τους υπότιτλους της ομιλίας συγκεντρωμένους.

2. Σχολιασμός

2.1. Ανάλυση της TEDx ομιλίας

Το προς υποτιτλισμό βίντεο που φέρει τον τίτλο «How to Deal with Difficult People», αποτελεί μια TEDx ομιλία του διεθνώς αναγνωρισμένου ομιλητή, Jay Johnson. Συγκεκριμένα, το TED αφορά έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό με σκοπό ύπαρξης τη διάδοση ιδεών που ξεκίνησε το 1984 από ένα τετραήμερο συνέδριο στην Καλιφόρνια. Αρχικά, προωθούσε ιδέες που σχετίζονταν με την τεχνολογία, τον σχεδιασμό και την ψυχαγωγία, ωστόσο, σήμερα καλύπτει θεματικές του τομέα της επιστήμης, τέχνης, επιχειρηματικότητας και οτιδήποτε σχετικά με την παγκόσμια πραγματικότητα. Στη συνέχεια, το TEDx αποτελεί ένα πρόγραμμα τοπικών, αυτοοργανωμένων εκδηλώσεων που σε συνδυασμό με τα TED και τους εκάστοτε ομιλητές του, δημιουργούνται συζητήσεις με αντίκτυπο και συνδέουν τα άτομα μεταξύ τους. Το συνέδριο TED παρέχει γενική καθοδήγηση για το πρόγραμμα TEDx, αλλά οι μεμονωμένες εκδηλώσεις TEDx οργανώνονται από μόνες τους, δεδομένου, ότι το γράμμα «x» στην ονομασία του παραπέμπει στην ανεξάρτητα οργανωμένη εκδήλωση TED. Όσον αφορά τον ομιλητή, πρόκειται για τον Jay Johnson, έναν βραβευμένο εκπαιδευτή-κουρς (Master Trainer) σε θέματα συμπεριφοράς και οργανωτικής ανάπτυξης. Ο Jay Johnson έχει δώσει ομιλίες και σεμινάρια σε τριάντα χώρες και τέσσερις ηπείρους, προωθώντας στο κοινό μια μοναδική προοπτική συμπεριφορικής νοημοσύνης.

Ο Johnson έχει αφιερώσει σημαντικό κομμάτι της εκπαίδευσής του στο να εμπνέει τους ανθρώπους να είναι όσο το δυνατόν πιο αποδοτικοί στην εργασία και στην προσωπική τους ζωή.

Σε αυτό το σημείο κρίνεται απαραίτητο να γίνει αναφορά και ανάλυση της θεματολογίας της ομιλίας. Ο Jay Johnson επικεντρώνει την δεκαπεντάλεπτη ομιλία του στους δύσκολους ανθρώπους που μπορεί κανείς να συναντήσει στον εργασιακό τομέα και στο πως η συμπεριφορά τους πυροδοτεί με άγχος και στρες τα άτομα με τα οποία συνδιαλέγονται. Κατά τη διάρκεια της ομιλίας ο Johnson προτείνει τρόπους αντιμετώπισης των δύσκολων ανθρώπων, προωθώντας τους ακροατές να σταματήσουν να βάζουν την ταμπέλα του «δύσκολου» στα άτομα αυτά και να υιοθετήσουν την προσέγγιση της συμπεριφορικής νοημοσύνης. Η προσέγγιση αυτή περιλαμβάνει τέσσερα τεταρτημόρια που αφορούν την εξήγηση των συμπεριφορών, την πρόβλεψη μελλοντικών συμπεριφορών, την επιρροή που ασκούμε στην συμπεριφορά των άλλων και εν τέλει τον έλεγχο των δικών μας συμπεριφορών. Όλα τα προαναφερόμενα σε συνδυασμό με την υποβολή ερωτήσεων του «γιατί» και την αυτογνωσία μπορούν να συμβάλουν στην δημιουργία υγιών εργασιακών σχέσεων και στον περιορισμό κακής εργασιακής επίδοσης, διαμάχων και έντονης κινητικότητας του προσωπικού. Αναφορικά με τα τεχνικά χαρακτηριστικά του βίντεο, πρέπει να αναφερθεί πως πρόκειται για μονόλογο μιας και ο Johnson δεν έχει κάποιον συνομιλητή ούτε υπάρχει διάδραση με το κοινό. Δεν υπάρχει εναλλαγή σκηνών και φαίνεται πως η ομιλία βιντεοσκοπήθηκε σε μονοπλάνο, δεδομένου ότι πραγματοποιήθηκε ζωντανά μπροστά στο κοινό. Ο ομιλητής παρουσιάζει το θέμα του με ιδιαίτερη ζωντάνια, χρωματίζοντας και αλλάζοντας όπου αυτό είναι απαραίτητο τον τόνο και την ένταση της φωνής του. Στα σημεία που διηγείται ιστορίες που περιλαμβάνουν τρίτα πρόσωπα, χρησιμοποιεί τα χέρια του και τις εκφράσεις του προσώπου του, δίνοντας την αίσθηση ότι «διαδραματίζει» ρόλους. Υπάρχουν πολλές παύσεις και στιγμές, κατά τις οποίες γίνεται αντιληπτό, ότι παρακολουθεί τις αντιδράσεις του κοινού και τις αφουγκράζεται. Επιπλέον, παρά την σοβαρότητα του θέματος, προσθέτει πολλά χιουμοριστικά στοιχεία που χαλαρώνουν το κλίμα και κάνουν την ομιλία ευχάριστη και ενδιαφέρουσα.

Η επιλογή του συγκεκριμένου βίντεο έγινε έπειτα από αναζήτηση ποικίλων TEDx ομιλιών με σκοπό την εύρεση εκείνης της ομιλίας που θα είχε μια θεματική αντίστοιχη των ενδιαφερόντων μου και θα πληρούσε την βασική προϋπόθεση, ότι, δηλαδή, δεν θα έχει παλαιότερα μεταφραστεί από κάποιον άλλον επαγγελματία ή ερασιτέχνη υποτιτλιστή. Η θεματολογία της ομιλίας κατατάσσεται στα ενδιαφέροντα μου, καθώς ανέκαθεν ενημερωνόμουν για θέματα ψυχικής υγείας και ψυχολογίας. Ιδιαίτερα το θέμα της σχέσης μας με τους πιο δύσκολα διαχειρίσιμους ανθρώπους

του προσωπικού ή εργασιακού περιβάλλοντός μας, απασχολεί πολλά άτομα και αποτελεί ζήτημα που οφείλουμε να θίγουμε, ώστε να βελτιώνουμε τις σχέσεις μας με τους άλλους και κατ'επέκταση την ποιότητα της ζωής μας. Επιπλέον, μέσω της διαχείρισης της συμπεριφοράς των άλλων, μαθαίνουμε να διαχειριζόμαστε κι εμείς με τη σειρά μας τον εαυτό μας και πραγματοποιούμε το σημαντικό για όλους ταξίδι της αυτογνωσίας. Με την δημιουργία, λοιπόν, υπότιτλων στην ομιλία αυτή ο μέσος ελληνόφωνος θεατής έρχεται σε επαφή με τον οδήγο διαχείρισης δύσκολων ανθρώπων και την ενδιαφέρουσα και βοηθητική προσέγγιση της συμπεριφορικής νοημοσύνης που συστήνει ο Jay Johnson.

2.2.Τεχνικές προδιαγραφές και στρατηγικές μετάφρασης

Για τη επίτευξη διαγλωσσικού υποτιτλισμού δεν αρκεί απλά η καλή ή άριστη γνώση της γλώσσας-στόχο και του πολιτισμού της χώρας όπου αυτή ομιλείται. Υπάρχουν συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές που οφείλει ο κάθε υποτιτλιστής να γνωρίζει και να υιοθετεί, με στόχο την σωστή εμφάνιση των υπότιτλων στην οθόνη. Αρχικά, πρέπει να γίνει αναφορά στο δωρεάν λογισμικό επεξεργασίας υπότιτλων που φέρει την ονομασία Subtitle Edit και το οποίο, αφού ρυθμίστηκε με τις δοθήσες οδηγίες, χρησιμοποιήθηκε για την δημιουργία των υπότιτλων. Η αποθήκευση των αρχείων στο συγκεκριμένο πρόγραμμα γίνεται σε μορφή .srt που είναι από τις πιο απλές και διαδεδομένες. Η διαδικασία υποτιτλισμού ξεκινάει με την φόρτωση του βίντεο που επιθυμούμε να υποτιτλίσουμε, έχοντάς το μεταμορφώσει σε μορφή mp4, έπειτα θα ήταν βοηθητικό να γίνει η εμφάνιση του waveform για να γίνει πιο εύκολος ο χρονισμός των υπότιτλων. Στη συνέχεια, πραγματοποιούμε τις ρυθμίσεις του προγράμματος, σύμφωνα με τις οποίες ο μέγιστος αριθμός χαρακτήρων, συμπεριλαμβανομένων των κενών και σημείων στίξης, πρέπει να είναι 38-40 ανά γραμμή, ο μέγιστος αριθμός χαρακτήρων να είναι 21, η ελάχιστη διάρκεια υπότιτλου να μην ξεπερνάει το 1 δευτερόλεπτο και η μέγιστη τα 6 δευτερόλεπτα. Αν αυτά τα όρια ξεπεραστούν το πρόγραμμα θα μας «ειδοποιήσει», υπογραμμίζοντας με κόκκινο τον υπότιτλο που δεν συμβαδίζει με αυτά. Επιπλέον, πρέπει να οριστεί το frame rate στα 25 καρέ (Σωσώνη, 2024γ). Οι υπότιτλοι, όπως προτείνει και ο Καραμήτρογλου (1998) τοποθετούνται στο κάτω μέρος της οθόνης και σε χρώμα απαλό λευκό, ώστε να μην εμποδίζουν τον θεατή όσο παρακολουθεί για παράδειγμα μια ταινία. Κατά κανόνα, οι υπότιτλοι πρέπει να είναι μεταξύ μία με δύο γραμμές και ιδανικά η επάνω γραμμή να είναι μικρότερη για να μην εμποδίζει την εικόνα (Carroll & Ivarsson

1998). Η χρήση πλάγιας ή έντονης γραμματοσειράς επιλέγεται για να δηλωθούν οι φωνές που ακούγονται εκτός κάδρου, οι σκέψεις και τα τραγούδια. Άξιο αναφοράς είναι η βασική μεθοδολογία που υιοθετήθηκε, σύμφωνα με την οποία δημιουργούνται πρώτα οι υπότιτλοι της ομιλίας στη γλώσσα-πηγή και με βάση αυτούς γίνεται η μετάφραση των υπότιτλων στην γλώσσα-στόχο προς αποφυγή λαθών που ενδεχομένως να υπάρχουν στο εκφώνημα.

Για τη δημιουργία, ωστόσο, σωστών από άποψη περιεχομένου υπότιτλων θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι χωροχρονικοί περιορισμοί που ισχύουν για κάθε υπότιτλο, κι έτσι ως λύσεις να χρησιμοποιηθούν ορισμένες στρατηγικές μετάφρασης που δεν ταυτίζονται απόλυτα με αυτές της συμβατικής μετάφρασης. Η πρώτη στρατηγική σχετίζεται με τη μείωση και τη συμπύκνωση του εκφωνήματος χωρίς, ωστόσο, να παραλείπονται σημαντικά για την κατανόηση του νοήματος στοιχεία. Σε ορισμένες περιπτώσεις, βέβαια, κάποιες πληροφορίες μπορεί να είναι αχρείαστες για την μετάδοση του νοήματος κι έτσι να παραλειφθούν εξ ολοκλήρου. Με την στρατηγική μείωσης και συμπύκνωσης ενδεχομένως να «χαθεί» έως και το μισό περιεχόμενο του εκφωνήματος, ώστε να διαμορφωθούν υπότιτλοι που να μην στηρίζονται πάνω στο πρωτότυπο κείμενο αλλά στις ανάγκες του κοινού (Σωσώνη, 2024α). Στην προσπάθεια συμπύκνωσης του εκφωνήματος θα χρειαστεί πολλές φορές να γίνει αναπροσαρμογή του πρωτότυπου κειμένου, ώστε το νόημα να μεταφερθεί με κάποιο ισοδύναμό του προς τη γλώσσα-στόχο. Κάτι ανάλογο μπορεί να είναι επιτακτικό να συμβεί σε περιπτώσεις που βρίσκονται εμπόδια πολιτισμικού χάσματος. Στο βίντεο «How to Deal with Difficult People» που έχει επιλεγεί προς υποτιτλισμό δεν συναντήθηκαν πολλά τέτοια εμπόδια, καθώς πρόκειται για ομιλία που θίγει ζητήματα ψυχολογίας και έχει δηλαδή οικουμενικό χαρακτήρα. Η μείωση και συμπύκνωση επιτυγχάνεται, επιπροσθέτως, με την αποφυγή ρηματικών προτάσεων, την απαλοιφή επαναλήψεων και την χρήση συνώνυμων λέξεων μικρότερης έκτασης, αρκτικόλεξων, συντομογραφιών και ακρωνυμίων (Σωσώνη, 2024α). Επίσης, θα ήταν προτιμότερη η μετατροπή των αρνητικών προτάσεων σε καταφατικές και η απλοποίησή τους. Τα φατικά στοιχεία όπως το well και right στα αγγλικά ή το λοιπόν και κοίτα στα ελληνικά σκόπιμο θα ήταν να παραλείπονται εκτός κι αν προτιμάται να διατηρηθούν, ώστε να προσδωθεί στους υπότιτλους η αίσθηση της προφορικότητας του εκφωνήματος. Όσον αφορά τα σημεία στίξης θα αναφερθούμε στη χρήση των εισαγωγικών, τα οποία τοποθετούνται στην αρχή του διαλόγου αλλά όχι στην αρχή και στο τέλος κάθε υπότιτλου (Σωσώνη, 2024α). Επιπρόσθετα, τα εισαγωγικά στο τέλος του υπότιτλου προηγούνται της τελείας σε αντίθεση με το θαυμαστικό και

το ερωτηματικό που περικλείονται μέσα σε αυτά. Επιλέγεται, επίσης, η χρήση της απόστροφου, έτσι ώστε να «κόβονται» οι λέξεις π.χ. Φερ' το μου και όχι Φέρε μου το (Σωσώνη, 2024α).

2.3. Τεχνικά προβλήματα

Στο παρόν υποκεφάλαιο του σχολιασμού θα γίνει ανάδειξη των τεχνικών προβλημάτων που στάθηκαν τροχοπέδη κατά τη δημιουργία των υπότιτλων και των στρατηγικών που επιλέχθηκαν, έτσι ώστε αυτά να επιλυθούν. Στόχος του εκάστοτε υπιτιλιστή είναι, όντας βασισμένος στους «περιορισμούς» του υποτιτλισμού να κάνει τις κατάλληλες αλλαγές, προσέχοντας παράλληλα να μην αλλοιωθεί το νόημα του εκφωνήματος. Με δημιουργικότητα, δηλαδή, προσαρμοστικότητα, βαθιά γνώση της γλώσσας-στόχο και σεβασμό προς σε αυτή και τον πολιτισμό της να δημιουργήσει υπότιτλους προσαρμοσμένους στο αρχικό υλικό.

2.3.1. Χωροχρονικοί περιορισμοί

Βασικό πρόβλημα που αντιμετωπίστηκε αποτέλεσε αυτό των χωροχρονικών περιορισμών, στο οποίο έγινε αρχική αναφορά στο υποκεφάλαιο 2.2. Επιθυμώντας να επιτευχθεί ένα αποτέλεσμα σύντομων και ευανάγνωστων υπότιτλων για την ομιλία, οι οποίοι θα συμμορφώνονται με αυτές τις ιδιοσυγκρασίες του υποτιτλισμού, υιοθετήθηκαν ορισμένες στρατηγικές και τεχνικές.

Στρατηγική μείωσης, συμπύκνωσης και επαναγραφής

Προκειμένου να μειωθεί ή συμπυκνωθεί η έκταση των υπότιτλων σε ορισμένα σημεία της ομιλίας και να μην διατηρηθούν περιττές ή μη επουσιώδης πληροφορίες που κουράζουν τον θεατή, ακολουθήθηκε, όπως παρουσιάζεται πιο κάτω, η στρατηγική της μείωσης και συμπύκνωσης (Massidda, 2012).

Τα ακριβή λόγια του ομιλητή (εξ ακοής):

It's something we look at, others call it limbic system

Αγγλικός υπότιτλος:

[24]

00:01:10,981 --> 00:01:14,480

is something known
as the limbic system,

Ελληνικός υπότιτλος:

[23]

00:01:10,963 --> 00:01:14,630

γνωστό ως το μεταιχμιακό σύστημα

Στο παραπάνω παράδειγμα από την ομιλία «How to Deal with Difficult People» ο εξ ακοής υπότιτλος έχει συμπυκνωθεί αρκετά και στις δύο γλωσσικές αποδόσεις του υπότιτλου. Η ταχύτητα ομιλίας παρατηρείται αρκετά γρήγορη σε αυτό το σημείο και τα λεγόμενα του περιέχουν αρκετά στοιχεία προφορικότητας, τα οποία δεν προσφέρουν κάτι ουσιώδες και γι'αυτό αφαιρούνται. Η πρόταση επίσης ανασυντάσσεται, ώστε να «χωρέσει» στους χωροχρονικούς περιορισμούς χωρίς να χαθεί το νόημα. Έτσι, στον αγγλικό υπότιτλο η φράση «is something we look at» αποκόπηκε εντελώς και η συνέχειά της «others call it limbic system» αντικαταστάθηκε με τη φράση «is something known as the limbic system». Η αντίστοιχη λογική εφαρμόστηκε και στον ελληνικό υπότιτλο.

Απαλοιφή επανάληψης

Τα ακριβή λόγια του ομιλητή (εξ ακοής):

Conflict in workplace between difficult people or not difficult people

Αγγλικός υπότιτλος:

[42]

00:01:58,898 --> 00:02:02,904

Conflict in workplace

between difficult people or not

Ελληνικός υπότιτλος:

[40]

00:01:58,910 --> 00:02:02,810

Η διένεξη στην εργασία

μεταξύ δύσκολων ανθρώπων και μη

Στην παραπάνω παράδειγμα επιλέγεται να μην επαναληφθεί η σύμφραση «difficult people» και «δύσκολων ανθρώπων» με σκοπό την οικονομία χαρακτήρων και χρόνου και αντικαθίσταται στα ελληνικά με την πρόθεση «μη» και στα αγγλικά και με το αρνητικό μόριο «not». Σε κάθε αντίστοιχη περίπτωση προτιμάται η απαλοιφή των επαναλήψεων.

Χρήση Αρκτικόλεξων

Τα ακριβή λόγια του ομιλητή (Εξ ακοής):

They are playing on their computer and they're not paying any attention to you

Αγγλικός υπότιτλος:

[66]

00:02:56,307 --> 00:02:59,167

They're playing on their PC

not paying attention to you

Ελληνικός υπότιτλος:

[63]

00:02:56,330 --> 00:02:59,217

και να παίζει στον υπολογιστή

χωρίς να σου δίνει σημασία.

Η χρήση αρκτικόλεξων στην παραπάνω αναφορά έγινε, ούτως ώστε να παραλειφθεί η ολογράφως ονομασία της λέξης «computer» και να αξιοποιηθεί η ύπαρξη του αρκτικόλεξου «PC» που είναι σαφώς πιο σύντομη και εξίσου κατανοητή στο αγγλόφωνο κοινό. Κάποια ανάλογη αλλαγή δεν πραγματοποιήθηκε αντίστοιχα και στον ελληνικό υπότιτλο.

2.3.2. Χωρισμός προτάσεων

Θα αποτελούσε παράβλεψη εάν στα τεχνικά προβλήματα δεν γινόταν αναφορά στον χωρισμό των υπότιτλων. Το πρόγραμμα επεξεργασίας υπότιτλων πραγματοποιεί αυτόματα τον χωρισμό τους, βασιζόμενο στις ρυθμίσεις που αφορούν την εικόνα που πρέπει να έχουν στην οθόνη. Ωστόσο, σύμφωνα με τον Καραμήτρογλου (1998), όταν μας δίνονται από το πρόγραμμα τα περιθώρια επεξεργασίας ενός υπότιτλου δύο σειρών, προτιμάται η αλλαγή της γραμμής να γίνεται στον υψηλότερο συντακτικό κόμβο, ώστε να αποφεύγεται η ασάφεια του νοήματος, ακόμα κι αν πολλές φορές διαταράσσεται η αισθητική της εικόνας του υπότιτλου.

Αγγλικός υπότιτλος:

[144]

00:06:41,606 --> 00:06:44,838

and submit it to me

to take a look at it and review it.

Ελληνικός υπότιτλος:

[145]

00:06:41,570 --> 00:06:44,857

και να μου το παραδώσουν,

ώστε να το μελετήσω και αναλύσω.

Όπως διαφαίνεται και στο παραπάνω υπόδειγμα, η αλλαγή της γραμμής έγινε στην δευτερεύουσα πρόταση, που αντίστοιχα στον αγγλικό υπότιτλο ξεκινάει με τον σύνδεσμο «to» και με τον σύνδεσμο «ώστε» στον ελληνικό. Κόπηκε, δηλαδή η πρόταση μεταξύ κύριας και δευτερεύουσας, ώστε η ροή της σκέψης να είναι πιο ξεκάθαρη χωρίς μάλιστα να χαλάει η αισθητική του υπότιτλου.

2.4. Μεταφραστικά προβλήματα

Στο οπτικοακουστικό είδος μετάφρασης οι περιορισμοί που ορίζουν η εικόνα και ο ήχος ενδέχεται να έχουν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία υπότιτλων που να αποτελούνται από συγκεχυμένες ουσιαστικοποιήσεις και νοήματα, καθώς και συγκέντρωση πολλών πληροφοριών που μπερδεύουν τον θεατή κατά την ανάγνωση, δημιουργώντας μεταφραστικά προβλήματα που χρήζουν την κατάλληλη επίλυση. Τα μεταφραστικά προβλήματα σύμφωνα με την Nord (1991) μπορεί να είναι γλωσσικού περιοεχομένου και να αφορούν τις ιδιαιτερότητες της γλώσσας του κειμένου-πηγή, δηλαδή τους συντακτικούς και γραμματικούς κανόνες καθώς και τα λογοπαίγνια. Είτε να είναι πραγματολογικού, υφολογικού και πολιτισμικού περιεχομένου και να αφορούν τους εξωκειμενικούς παράγοντες και τις πολιτισμικές νόρμες και συμβάσεις. Στο παρόν υποκεφάλαιο θα γίνει αναφορά στα μεταφραστικά προβλήματα που συναντήθηκαν κατά τη διάρκεια υποτιτλισμού της ομιλίας και τον τρόπο που αντιμετωπίστηκαν.

2.4.1. Τεχνικές λέξεις και ορολογία

(1). Αγγλικός υπότιτλος:

[67]

00:02:59,634 --> 00:03:01,654

That's the archetype of the non-listener.

Ελληνικός υπότιτλος:

[64]

00:02:59,603 --> 00:03:01,623

Πρόκειται για το

αρχέτυπο του μη ακροατή.

(2). Αγγλικός υπότιτλος:

[69]

00:03:03,711 --> 00:03:05,857

such as the one-upper.

If you've ever been...

Ελληνικός υπότιτλος:

[66]

00:03:03,699 --> 00:03:05,859

Όπως αυτό του νάρκισσου.

Αν έχετε ποτέ βρεθεί

(3). Αγγλικός υπότιτλος:

[76]

00:03:19,725 --> 00:03:21,018

How about the gossip?

Ελληνικός υπότιτλος:

[73]

00:03:19,653 --> 00:03:21,096

Υπάρχει και ο κουτσομπόλης,

(4) Αγγλικός υπότιτλος:

[80]

00:03:29,900 --> 00:03:31,134

About the curmudgeon...

Ελληνικός υπότιτλος:

[77]

00:03:29,943 --> 00:03:31,082

Έπειτα ο στριφνός,

Τα τέσσερα παραπάνω παραδείγματα αποτελούν τα βασικά μεταφραστικά προβλήματα ορολογίας κατά τον υποτιτλισμό της ομιλίας. Πρόκειται για τα τρία αρχέτυπα ατόμων που μπορεί να συναντήσει κανείς στον εργασιακό χώρο. Το πρώτο αρχέτυπο που ο ομιλητής ονομάζει ως «non-listener», αφορά τα είδη ατόμων που δεν δίνουν καμία σημασία στον συνομιλητή και συνάδελφο τους και συνεχίζουν να ασχολούνται με το κινητό ή υπολογιστή τους. Η απόδοση αυτού του αρχέτυπου έγινε με την ονομασία «μη ακροατής», ακολουθώντας πιστή μετάφραση της ονομασίας. Το δεύτερο αρχέτυπο σχετίζεται με τα άτομα που πάντα θέλουν να δείχνουν καλύτεροι από τους άλλους και έχουν την ανάγκη αυτό να το διατυπώνουν. Ο ομιλητής δίνει την ονομασία «one-upper», η οποία στην μετάφρασή της ήταν αναγκαίο να αλλάξει κατά πολύ. Επιλέχθηκε η λέξη «νάρκισσος», δεδομένου ότι δεν υπάρχει κάποιο σημασιολογικά αντίστοιχο στην ελληνική γλώσσα κι έτσι αναζητήθηκε ένα ισοδύναμο της ονομασίας. Το τρίτο αρχέτυπο, φέρει την ονομασία «the gossip», του οποίου η απόδοση δεν δυσκόλεψε ιδιαίτερα καθώς έγινε πάλι πιστή μετάφραση με την ελληνική λέξη «κουτσομπόλης». Το ίδιο ισχύει και για την μετάφραση του τέταρτου αρχέτυπου που αφορά τον «curmudgeon», δηλαδή τον «στριφνό». Η μετάφραση των παραπάνω αρχέτυπων αποτέλεσε μεταφραστικό πρόβλημα όχι τόσο λόγω του συγκεκριμένου περιεχομένου τους, όσο λόγω του ότι δεν υφίσταται κάποια ελληνική μετάφραση στην οποία μπορούσα να ανατρέξω. Έπρεπε, λοιπόν να σκεφτώ μια καλή ελληνική απόδοση των ονομασιών χωρίς να αλλοιωθεί το νοηματικό περιεχόμενο που τους δίνει ο ομιλητής. Άλλες τεχνικές λέξεις που συναντήθηκαν και αφορούν τον κλάδο της ψυχολογίας δεν αποτέλεσαν ιδιαίτερο πρόβλημα, καθώς η μεταφραστική τους είναι γνωστή και με μία σχετική αναζήτηση μπορεί κανείς εύκολα βρεί την ελληνική απόδοση και σημασία τους.

2.4.2. Πολιτισμικές αναφορές

Αγγλικός υπότιτλος:

[217]

00:10:23,130 --> 00:10:26,262

when and where they're supposed to and

we give them an M&M...

Ελληνικός υπότιτλος:

[222]

00:10:23,139 --> 00:10:26,158

όταν και όπου πρέπει,

του δίνουμε ένα σοκολατάκι,

Στην παραπάνω περίπτωση, αναδεικνύεται ένα μεταφραστικό πρόβλημα πολιτισμικής φύσεως που ο Γραμμενίδης (2009) ορίζει «ως ό,τι αντιστέκεται κατά τη μεταφορά ενός κειμένου από μια γλώσσα σε μία άλλη». Πρόκειται για την αναφορά στα κουφέτα σοκολάτας M&Ms, τα οποία σύμφωνα με τον Johnson τα προσφέρουμε στα παιδιά, ως επιβράβευση, όταν αυτά μαθαίνουν να χρησιμοποιούν το γιο-γιο. Στους ελληνικούς υπότιτλους το συγκεκριμένο brand δεν διατηρήθηκε, καθώς δεν είναι τόσο κοντά στην κουλτούρα του Έλληνα. Σαφώς και είναι γνωστή εταιρεία με τεράστια απήχηση, παρ'όλα αυτά θεωρώ πιο σωστό την αντικατάστασή του με την λέξη «σοκολατάκι» που αποτελεί μια ευρύτερη κατηγορία και μπορεί ακόμα και ο μεγαλύτερος σε ηλικία θεατής, που πιθανόν να μην γνωρίζει την εταιρεία, να καταλάβει το νόημα του εκφωνήματος. Δεν χρησιμοποιήθηκε μια ανίστοιχη εταιρεία που να εδρεύει στον ελληνικό χώρο, όπως για παράδειγμα «ένα ION σοκολατάκι», καθώς θα ήταν αχρείαστη η προσθήκη της επωνυμίας «ION», ως πληροφoρίας και θα γινόταν επίσης άσκοπη χρήση παραπάνω χαρακτήρων.

2.4.3. Ιδιωματική γλώσσα και ισοδυναμία

Η απόδοση των διάφορων ιδιωματικών εκφράσεων αποτελούν μια από τις δυσκολότερες προκλήσεις της μεταφραστικής διαδικασίας. Η ιδιωματική έκφραση δεν έχει κάποια κυριολεκτική σημασία και το νόημα της γίνεται κατανοητό μόνο εντός του πολιτισμικού πλαισίου της γλώσσας γι'αυτό και δεν έχουν ακριβή απόδοση σε άλλες γλώσσες. Για την μετάφραση αυτών των ιδιωματισμών καταφεύγουμε στην εύρεση ισοδυναμιών, το περιεχόμενο των οποίων θα είναι απολύτως αντιληπτό στον πολιτισμό της γλώσσας-στόχο.

Αγγλικός υπότιτλος:

[58]

00:02:39,984 --> 00:02:41,544

or pain in the you know what.

Ελληνικός υπότιτλος:

[56]

00:02:39,970 --> 00:02:41,599

ή κακό μπελά

Στο παραπάνω παράδειγμα η φράση «rain in the you know what» παραπέμπει στην έκφραση «rain in the ass», της οποίας κάποια ακριβώς αντίστοιχη δεν υπάρχει στα ελληνικά αλλά ακόμα κι αν υπήρχε, δεν θα επιλέγονταν, ώστε να χρησιμοποιηθεί καλύτερα μια έκφραση περισσότερο «πρέπουσα». Το ισοδύναμο που επιλέχτηκε είναι η έκφραση «κακός μπελάς», η οποία προσδίδει επαρκώς το νόημα της πρωτότυπης ιδιωματικής έκφρασης και η χρήση της είναι παγιωμένη από το ελληνόφωνο κοινό.

Αγγλικός υπότιτλος:

[81]

00:03:31,167 --> 00:03:33,167

The person who's been

there and done that

Ελληνικός υπότιτλος:

[78]

00:03:31,183 --> 00:03:33,131

που «όταν εσύ πήγαινες, αυτός ερχόταν»

Σε αυτή την περίπτωση, η έκφραση «been there done that» που αναφέρεται στον τύπο ατόμου που κάνει τα πάντα πριν τα κάνουν οι άλλοι και είναι γνώστης των πάντων δεν θα μπορούσε να ταιριάζει καλύτερα η αντίστοιχη ελληνική έκφραση «όταν εσύ πήγαινες, εγώ ερχόμουν». Επίσης, αποτελεί έκφραση που είναι οικεία στον Έλληνα θεατή και προσδίδει μια αίσθηση χιούμορ που ενυπάρχει και στο πρωτότυπο.

Αγγλικός υπότιτλος:

[283]

00:13:51,655 --> 00:13:53,560

"Is this the hill we want to die on?"

Ελληνικός υπότιτλος:

[295]

00:13:49,916 --> 00:13:53,436

Κάνοντας αυτό τον διαχωρισμό,
σκεφτόμαστε αν αξίζει τελικά τον κόπο

Η έκφραση «The hill to die on» χρησιμοποιείται από το αγγλόφωνο κοινό όταν κάποιος αναρωτιέται αν η επιδίωξή του αξίζει τον κόπο και στην προκειμένη περίπτωση, αν η συμπεριφορά των άλλων αξίζει το άγχος και τις κρίσεις πανικού μας. Όπως γίνεται κατανοητό η ρητορική έκφραση «αν τελικά αξίζει τον κόπο» κρίθηκε ως η πιο κατάλληλη για την απόδοση του νοήματος. Δεν βρέθηκε κάποιος ιδιωματισμός αντίστοιχης φύσης με τον αγγλικό που να έχει δηλαδή μεταφορική έννοια, οπότε δεν διατηρήθηκε η μορφή του ιδιωματισμού αλλά το περιεχόμενο.

2.4.4. Λογοπαίγνιο

Αγγλικός υπότιτλος:

[88]

00:03:53,251 --> 00:03:54,537

I can see the knots!

Ελληνικός υπότιτλος:

[85]

00:03:53,155 --> 00:03:54,776

Ένιωσα τον κόμπο στο στομάχι σας!

Το παραπάνω «παιχνίδι» με τις λέξεις ήταν απαραίτητο, ώστε να γίνει κατανοητό το νόημα που δίνει ο ομιλητής στην χρήση της λέξης «knots». Η φράση «I can see the knots!», παραπέμπει στην γνωστή έκφραση «someone's stomach is in knots» που στα ελληνικά υπάρχει η αντίστοιχη «το στομάχι κάποιου έχει δεθεί κόμπος». Η σημασία των δύο αυτών εκφράσεων ταυτίζονται και στις δύο γλώσσες, καθώς αναφέρονται στο δυσάρεστο και σφικτό αίσθημα στο στομάχι που έχει κάποιος λόγω άγχους ή νευρικότητας. Γι'αυτό το λόγο η απόδοση έγινε με τη ελληνική φράση «Ένιωσα τον κόμπο στο στομάχι σας!» και διατηρήθηκε η αναφορά στις προαναφερόμενες εκφράσεις.

2.4.5. Μετάφραση με αντιστοίχιση

Αγγλικός υπότιτλος:

[225]

00:10:48,267 --> 00:10:52,174

And suddenly...

We move ourselves out of the enemy zone

Ελληνικός υπότιτλος:

[232]

00:10:48,266 --> 00:10:52,185

Και ξαφνικά σταματάμε

να βλέπουμε παντού εχθρούς

Η επιλογή της τεχνικής της αντιστοίχισης έγινε, ούτως ώστε να διατηρηθεί το νόημα και η αίσθηση της αρχικής σύμφρασης, αντικαθιστώντας την με μια ισοδύναμη έκφραση στην ελληνική γλώσσα (Baker, 2018). Πιο συγκεκριμένα, η σύμφραση «enemy zone» του αγγλικού υπότιτλου αποδόθηκε στα ελληνικά με την γνωστή έκφραση «βλέπω παντού εχθρούς», καθώς οποιαδήποτε άλλη πιστότερη μετάφραση της σύμφρασης αυτής δεν θα ήταν οικεία στον Έλληνα θεατή, όπως για παράδειγμα η «εχθρική ζώνη» ή η «περιοχή του εχθρού».

3. Επίλογος

Ο διαρκώς εξελισσόμενος τομέας της οπτικοακουστικής μετάφρασης συνοδεύεται από πληθώρα προκλήσεων, τις οποίες καλείται να αντιμετωπίσει κατάλληλα ο εκάστοτε υποτιτλιστής. Οι εν λόγω προκλήσεις αποτελούν συνδυσμό τεχνικών προβλημάτων που αφορούν τις χωροχρονικές συμβάσεις και μεταφραστικών προβλημάτων που σύμφωνα με το μοντέλο της Nord χωρίζονται σε γλωσσικά και πολιτισμικά. Όπως γίνεται σαφές, ο υποτιτλιστής έρχεται σε θέση να επιτύχει τις ισορροπίες μεταξύ της λειτουργικότητας των υπότιτλων και την νοηματική, γλωσσική και υφολογική πιστότητα απέναντι στο πρωτότυπο. Στη διαδικασία δημιουργίας υπότιτλων της TEDx ομιλίας «How to Deal with Difficult People» τα μεταφραστικά ζητήματα που ανέκυψαν ήταν ποικίλα. Δόθηκε, ωστόσο, ιδιαίτερη μνεία στην παρουσίαση και ανάλυση εκείνων που σχετίζονται με την απόδοση ιδιωματικών εκφράσεων και συμφράσεων με αντίστοιχες ισοδύναμες

εκφράσεις της γλώσσας-στόχο, πολιτισμικών στοιχείων, και λογοπαίγνιων. Εν κατακλείδι, παρά τις δυσκολίες που προέκυψαν, η εμπειρία διεξαγωγής μιας ολοκληρωμένης εργασίας διαγλωσσικού υποτιτλισμού ήταν ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα και δημιουργική. Αποτέλεσε ένα ταξίδι συνεχής μάθησης, στο οποίο αξιοποιήθηκαν και εξερευνήθηκαν περαιτέρω οι προσωπικές μου γνώσεις και δεξιότητες και αναγνωρίστηκαν σημεία στον τρόπο εργασίας μου που θα μπορούσαν μελλοντικά και με την κατάλληλη πρακτική να βελτιωθούν.

4. Βιβλιογραφικές Αναφορές

Ελληνόγλωσση

Γραμμενίδης, Σ. Π. (2009). *Μεταφράζοντας τον Κόσμο του Άλλου. Θεωρητικοί*

Προβληματισμοί-Λειτουργικές Προοπτικές. Αθήνα: Διάυλος

Σωσώνη, Β. (2024α). *Χαρακτηριστικά Υποτιτλισμού*. Ιόνιο Πανεπιστήμιο. Τμήμα Ξένων

Γλωσσών, Μετάφρασης και Διερμηνείας.

Ανακτήθηκε από:

<https://opencourses.ionio.gr/modules/document/index.php?course=DFLTI464&openDir=/64020bbbMWKV>

Σωσώνη, Β. (2024β). *Εισαγωγή στην Οπτικοακουστική Μετάφραση*. Ιόνιο Πανεπιστήμιο.

Τμήμα Ξένων Γλωσσών, Μετάφρασης και Διερμηνείας.

Ανακτήθηκε από:

<https://opencourses.ionio.gr/modules/document/index.php?course=DFLTI464&openDir=/63fe7b3dv4m6>

Σωσώνη, Β. (2024γ). *Subtitle Edit-Εισαγωγή*. Ιόνιο Πανεπιστήμιο. Τμήμα Ξένων Γλωσσών,

Μετάφρασης και Διερμηνείας.

Ανακτήθηκε από:

<https://opencourses.ionio.gr/modules/document/index.php?course=DFLTI464&openDir=/6412b052tYOk>

Ξενόγλωσση

Baker, M. (2018). *In Other Words: A Coursebook on Translation* (3rd ed.). Routledge

Carroll, M., & Ivarsson, J. (1998). *Code of good subtitling practice*. Media Consulting Group.

Díaz Cintas, J. (2003). Audiovisual translation in the third millennium. In G. Anderman & M. Rogers (Eds.), *Translation today: Trends and perspectives* (pp. 192-204). Multilingual Matters

Díaz Cintas, Jorge & Anderman, Gunilla (2009). *Audiovisual Translation: Language Transfer on Screen*. Palgrave Macmillan.

Johnson, J (2018) *How to Deal with Difficult People*. TEDx Talks. | *TEDxLivoniaCCLibrary*.

YouTube. Ανάκτηση από: <https://youtu.be/kARkOdRHaj8?t=38>

Karamitroglou, F. (1998). A proposed set of subtitling standards in Europe. *Translation Journal*, 2(2). Retrieved from <https://translationjournal.net/journal/04stndrd.htm>

Massidda, D. (2012). *Fansubbing in Italy: Audiovisual Translation in an Amateur Environment*.

Bern: Peter Lang.

Nord, C. (1991). *Text Analysis in Translation. Theory, Methodology, and Didactic application for translation-oriented text analysis*. Amsterdam: Rodopi.

5. Παραρτήματα

5.1. Ελληνικό template

1

00:00:07,621 --> 00:00:08,952

Σκεφτείται μια φορά

2

00:00:10,003 --> 00:00:14,530

που αλληλεπιδράσατε με κάποιον

που νιώσατε ότι είναι δύσκολος.

3

00:00:15,538 --> 00:00:18,676

Καθώς μιλάτε μαζί του,

ίσως και να λογομαχείται,

4

00:00:19,257 --> 00:00:21,375

οι εντάσεις ίσως

αρχίζουν να ανεβαίνουν.

5

00:00:21,923 --> 00:00:24,216

Αισθάνεστε

τις παλάμες σας να ιδρώνουν.

6

00:00:24,801 --> 00:00:27,853

Αισθάνεστε

την αναπνοή σας να δυσκολεύει.

7

00:00:27,943 --> 00:00:29,793

Αισθάνεστε ότι

αρχίζετε να θυμώνετε.

8

00:00:30,470 --> 00:00:33,183

Σε κάποιο σημείο της

συζήτησης αποφασίζεται..

9

00:00:34,119 --> 00:00:36,255

«Αρκετά! Ήρθε η ώρα να φύγω».

10

00:00:36,336 --> 00:00:37,408

Καθώς φεύγετε...

11

00:00:37,609 --> 00:00:40,442

Στα πρώτα πέντε βήματα

σας έρχεται έμπνευση και σκέφτεστε...

12

00:00:40,523 --> 00:00:42,203

«Έπρεπε να είχα πει αυτό!»

13

00:00:42,677 --> 00:00:43,803

«Θα τους αποστόμωνα!».

14

00:00:45,486 --> 00:00:47,109

Αυτό είναι προϊόν...

15

00:00:47,506 --> 00:00:48,506

του μυαλού μας.

16

00:00:49,230 --> 00:00:52,556

Όταν γνωρίζουμε κάποιον
πρώτη φορά και κάνουμε χειραψία

17

00:00:52,883 --> 00:00:55,988

Λέμε «Γειά, Τι κανεις;
Είμαι ο Τζέι, χάρηκα»

18

00:00:56,191 --> 00:00:59,251

Και κάτι στο πίσω μέρος του μυαλού
σας σάς κάνει να σκέφτεστε...

19

00:00:59,350 --> 00:01:01,423

«Δεν πρόκειται να
συμπαθήσω αυτό το άτομο».

20

00:01:02,223 --> 00:01:04,816

Αν το έχετε ζήσει αυτο,
πιστέψτε με δεν είστε οι μόνοι.

21

00:01:05,720 --> 00:01:08,400

Ο εγκέφαλός μας είναι
σχεδιασμένος για να επιβιώνει.

22

00:01:08,592 --> 00:01:10,882

Αυτό που ο Ντάνιελ Γκολμαν
ονόμασε κατώτερη οδός,

23

00:01:10,963 --> 00:01:14,630

γνωστό ως το μεταιχμιακό σύστημα,

24

00:01:14,737 --> 00:01:16,097

δηλαδή τον έλεγχο του φόβου,

25

00:01:16,416 --> 00:01:17,983

την αντίδραση πάλης ή φυγής.

26

00:01:18,249 --> 00:01:20,216

Όταν αλληλεπιδράμε

με δύσκολους ανθρώπους

27

00:01:20,330 --> 00:01:23,735

προσπαθούμε ουσιαστικά

να παραβλέψουμε αυτή την αντίδραση.

28

00:01:24,163 --> 00:01:26,193

Είναι μια φυσική

αντίδραση που έχουμε,

29

00:01:26,776 --> 00:01:28,943

μια σημαντική βασικά αντίδραση.

30

00:01:29,577 --> 00:01:32,317

Είναι η αντίδραση που
εκδηλώνουμε όταν αγχωνόμαστε,

31

00:01:32,565 --> 00:01:34,442

με αποτέλεσμα η αδρεναλίνη,

32

00:01:35,131 --> 00:01:38,438

η νορεπινεφρίνη και η κορτιζόλη
να πλυμμηρίζουν το σύστημά μας

33

00:01:38,716 --> 00:01:40,902

όταν συναναστρεφόμαστε
με δύσκολους ανθρώπους.

34

00:01:41,422 --> 00:01:43,661

Βρισκόμαστε σε
κατάσταση έντονου άγχους,

35

00:01:43,798 --> 00:01:47,091

τα όργανα του συστήματός μας
καταρρέουν και δεν σκεφτόμαστε λογικά,

36

00:01:47,460 --> 00:01:49,120

ο μεταβολισμός μας επιβραδύνει

37

00:01:49,582 --> 00:01:51,082

μπορεί να εμφανίσουμε και ακμή

38

00:01:51,330 --> 00:01:54,602

από την ύπαρξη αυξημένων
ορμονών του στρες στο σώμα μας.

39

00:01:55,970 --> 00:01:57,927

Άραγε, έτσι θέλουμε να
ζήσουμε τη ζωή μας;

40

00:01:58,910 --> 00:02:02,810

Η διένεξη στην εργασία
μεταξύ δύσκολων ανθρώπων και μη

41

00:02:03,330 --> 00:02:04,850

έχει σοβαρές επιπτώσεις

42

00:02:05,436 --> 00:02:06,903

με πιο σημαντικές

43

00:02:07,187 --> 00:02:08,787

την κινητικότητα του προσωπικού,

44

00:02:08,936 --> 00:02:10,224

την αδικαιολόγητη απουσία

45

00:02:10,643 --> 00:02:12,977

την αποτυχία των πρότζεκτ.

46

00:02:14,323 --> 00:02:15,349

Άρα...

47

00:02:15,430 --> 00:02:16,916

Τι μπορούμε να κάνουμε γι'αυτό;

48

00:02:17,010 --> 00:02:18,863

Δεν μπορούμε να

αλλάξουμε τους άλλους

49

00:02:18,890 --> 00:02:21,956

και να τους ανάγκασουμε να

συμπεριφέρονται, όπως θέλουμε εμείς,

50

00:02:22,921 --> 00:02:25,441

οπότε χρειάζεται να κοιτάξουμε

απο μια άλλη οπτική

51

00:02:25,591 --> 00:02:27,079

ξεκινώντας από τον εαυτό μας.

52

00:02:29,057 --> 00:02:30,550

Όταν παρατηρούμε τους ανθρώπους

53

00:02:30,631 --> 00:02:34,814

ένας τρόπος να αλλάξουμε

τις σκέψεις μας για αυτούς

54

00:02:35,360 --> 00:02:37,126

αφορά τις ταμπέλες

που τους βάζουμε.

55

00:02:37,597 --> 00:02:39,708

Όταν χαρακτηρίζουμε

κάποιον ως δύσκολο

56

00:02:39,970 --> 00:02:41,599

ή κακό μπελά.

57

00:02:42,363 --> 00:02:45,510

Υπάρχουν επίσης και τα αρχέτυπα
που δημιουργούμε.

58

00:02:45,943 --> 00:02:47,790

Υπάρχει αυτός ο τύπος ατόμου,

59

00:02:47,943 --> 00:02:50,010

με τον οποίο θα

αλληλεπιδράσετε στο γραφείο

60

00:02:50,271 --> 00:02:52,223

και θα ξεκινήσετε

μια συζήτηση μαζί του,

61

00:02:52,437 --> 00:02:54,071

και δεν θα σας κοιτάξει καν

62

00:02:54,244 --> 00:02:56,137

θα κάθετε να στέλνει μηνύματα

63

00:02:56,330 --> 00:02:59,217

και να παίζει στον υπολογιστή

χωρίς να σου δίνει σημασία.

64

00:02:59,603 --> 00:03:01,623

Πρόκειται για το

αρχέτυπο του μη ακροατή.

65

00:03:02,274 --> 00:03:03,540

Υπάρχουν κι άλλα αρχέτυπα.

66

00:03:03,699 --> 00:03:05,859

Όπως αυτό του νάρκισσου.

Αν έχετε ποτέ βρεθεί

67

00:03:06,108 --> 00:03:08,282

σε ένα πάρτι και λέτε μια ιστορία

68

00:03:08,419 --> 00:03:10,972

θα υπάρχει κάποιος που έχει

να πει μια ακόμα καλύτερη

69

00:03:11,345 --> 00:03:12,999

ή θα αγοράσεις ένα νέο φόρεμα

70

00:03:13,203 --> 00:03:16,162

και κάποιος θα αγοράσει

ένα καλύτερο ή κάτι τέτοιο.

71

00:03:16,243 --> 00:03:19,357

Οτιδήποτε σχετίζεται

με το αρχέτυπο του νάρκισσου.

72

00:03:19,653 --> 00:03:21,096

Υπάρχει και ο κουτσομπόλης,

73

00:03:21,353 --> 00:03:23,263

εκείνος που περιφέρεται τριγύρω

74

00:03:23,506 --> 00:03:25,170

και συνέχεια κουτσομπολεύει...

75

00:03:25,379 --> 00:03:28,619

άλλα άτομα στο γραφείο,

θέλοντας να δημιουργήσει φασαρία.

76

00:03:29,943 --> 00:03:31,082

Έπειτα ο στριφνός,

77

00:03:31,183 --> 00:03:33,131

που «όταν εσύ πηγαινες, αυτός ερχόταν»

78

00:03:33,230 --> 00:03:35,556

που θυμάται τις «λαμπρές» σου ημέρες

79

00:03:36,226 --> 00:03:39,932

και όλα τα σωστά και

λάθη στην οργάνωσή σου.

80

00:03:40,659 --> 00:03:41,749

Τώρα...

81

00:03:41,843 --> 00:03:45,027

Μέρος της δουλείας μου είναι οι

συμπεριφορές και σας εγγυώμαι,

82

00:03:46,359 --> 00:03:49,230

ότι σε κάποια φάση όσο μιλούσα
για αυτούς τους αρχέτυπους

83

00:03:49,283 --> 00:03:52,863

σκεφτήκατε ένα όνομα και ένα
πρόσωπο για καθένα από αυτούς.

84

00:03:53,155 --> 00:03:54,776

Ένωσα τον κόμπο στο στομάχι σας!

85

00:03:54,950 --> 00:03:57,460

Όταν είμαστε τελικά
αντιλαμβανόμαστε,

86

00:03:57,810 --> 00:04:02,123

ότι αυτές είναι οι συμπεριφορές
που πραγματικά μας επηρεάζουν ατομικά

87

00:04:02,995 --> 00:04:04,859

τότε είναι που πρέπει να αλλάξουμε.

88

00:04:05,377 --> 00:04:06,950

Το μήνυμα είναι απλό...

89

00:04:07,123 --> 00:04:08,296

Γιατί να πρέπει εμείς...

90

00:04:08,683 --> 00:04:10,383

να αλλάξουμε τους εαυτούς μας

91

00:04:10,787 --> 00:04:12,645

εξαιτίας της συμπεριφοράς

κάποιου άλλου;

92

00:04:14,102 --> 00:04:15,932

Διότι είναι η δική
σου κρίση πανικού!

93

00:04:16,729 --> 00:04:19,561

Αυτές οι ορμόνες του
στρες είναι μεγάλο ζόρι.

94

00:04:20,200 --> 00:04:21,707

Είναι η δική σου κρίση πανικού!

95

00:04:22,307 --> 00:04:24,859

Αφού δεν γίνεται να
αλλάξουμε τη συμπεριφορά των άλλων

96

00:04:24,940 --> 00:04:27,119

ας αλλάξουμε τότε

τη δική μας συμπεριφορά.

97

00:04:27,377 --> 00:04:30,336

Ας δούμε μια προσέγγιση μέσω
της συμπεριφορικής νοημοσύνης.

98

00:04:30,976 --> 00:04:33,470

Η συμπεριφορική νοημοσύνη
έχει 4 τεταρτημόρια

99

00:04:33,660 --> 00:04:35,767

που εξηγούν τις
υπάρχουσες συμπεριφορές,

100

00:04:36,365 --> 00:04:38,074

προβλέπουν
μελλοντικές συμπεριφορές,

101

00:04:38,705 --> 00:04:40,725

επηρεάζουν την

συμπεριφορά άλλων ατόμων,

102

00:04:41,066 --> 00:04:42,856

και ελέγχουν τη δική μας συμπεριφορά.

103

00:04:43,287 --> 00:04:46,149

Αυτά θα αναλυθούν αναφορικά

με τους δύσκολους ανθρώπους.

104

00:04:47,113 --> 00:04:50,426

Αρχικά, πρέπει να εστιάσουμε στον

τρόπο εξήγησης των συμπεριφορών,

105

00:04:50,447 --> 00:04:53,756

όταν βλέπουμε κάποιον να

κάνει κάτι που δεν μας αρέσει

106

00:04:54,521 --> 00:04:55,815

του βάζουμε την ταμπέλα...

107

00:04:56,508 --> 00:04:57,755

του πεισματάρη.

108

00:05:00,009 --> 00:05:02,508

Ενώ αν ήταν κάποιος

φίλος μας στη θέση του

109

00:05:02,543 --> 00:05:04,386

θα λέγαμε, οτι είναι

απλά ισχυρογνώμων.

110

00:05:05,626 --> 00:05:08,509

Οποιαδήποτε συμπεριφορά των άλλων

μας φαίνεται επιθετική.

111

00:05:10,002 --> 00:05:14,549

Αλλά αν δούμε τον φίλο μας να
συμπεριφέρεται έτσι, λέμε, ότι...

112

00:05:16,223 --> 00:05:18,670

Είναι αφοσιωμένος,
κινητοποιημένος, παθιασμένος.

113

00:05:19,801 --> 00:05:24,381

Οι ταμπέλες αυτές επηρεάζουν
το πώς βλέπουμε τον κόσμο.

114

00:05:24,976 --> 00:05:26,348

Είναι η τάση μας τέτοια.

115

00:05:27,403 --> 00:05:30,283

Εστιάζοντας βαθύτερα,
θα πρέπει να αναρωτηθούμε «γιατί».

116

00:05:30,703 --> 00:05:32,410

Γιατί κάποιος

συμπεριφέρθηκε έτσι;

117

00:05:33,009 --> 00:05:36,349

Πρόκειται για κάτι εγγενές;

Ή για μια εσωτερική επιθυμία...

118

00:05:37,363 --> 00:05:39,253

που τους ωθεί σε

τέτοιες συμπεριφορές;

119

00:05:39,803 --> 00:05:41,083

Είναι μια δύσκολη ερώτηση,

120

00:05:41,110 --> 00:05:44,316

διότι πάνω στην ένταση

εκνευριζόμαστε περισσότερο με...

121

00:05:44,910 --> 00:05:47,155

τον εαυτό μας την χρονική αυτή στιγμή.

122

00:05:48,102 --> 00:05:50,029

Δεν αφιερώνουμε χρόνο για ερωτήσεις

123

00:05:50,082 --> 00:05:51,761

απλά βάζουμε ταμπέλες

και προχωράμε.

124

00:05:51,966 --> 00:05:53,714

Όμως είναι η δική σου κρίση πανικού,

125

00:05:53,931 --> 00:05:55,919

η δική σου ευταξία

και ταλαιπωρία.

126

00:05:56,545 --> 00:05:58,419

Άρα πρέπει να το

αντιμετωπίσουμε αλλιώς.

127

00:05:59,035 --> 00:06:00,403

Θέτοντας ερωτήματα

128

00:06:00,810 --> 00:06:02,843

εξηγούνται καλύτερα οι συμπεριφορές.

129

00:06:03,251 --> 00:06:06,538

Θα σας δώσω ένα παράδειγμα από

μία αγαπημένη μελέτη περίπτωσης

130

00:06:06,952 --> 00:06:09,098

από όταν εργαζόμουν σε

δύο διαφορετικά τμήματα

131

00:06:09,330 --> 00:06:11,150

ενός οργανισμού

διοίκησης επιχειρήσεων.

132

00:06:11,363 --> 00:06:13,850

Τους μάνταζερ του τμήματος

θα ονομάσω Μπιλ και Τεντ

133

00:06:13,931 --> 00:06:15,325

για ευνόητους λόγους...

134

00:06:15,823 --> 00:06:18,256

Ο Μπιλ από την

μία και ο Τεντ από την άλλη

135

00:06:18,297 --> 00:06:21,569

δεν μπορούσαν

να τα βρουν σε κανένα επίπεδο.

136

00:06:21,970 --> 00:06:25,413

Ήταν συνεχώς σε κόντρα.

Οδηγώντας τα προτζεκτ σε αποτυχία.

137

00:06:25,794 --> 00:06:28,001

Μελέτησα την περίπτωση αυτή,

138

00:06:28,108 --> 00:06:29,814

ώστε να ανακαλύψω

τις συμπεριφορές

139

00:06:30,181 --> 00:06:32,978

που υφίστανται και

δημιουργούν αυτή την κατάσταση.

140

00:06:33,822 --> 00:06:36,415

Οπότε ζήτησα από τον Μπιλ και
τον Τεντ να γράψουν

141

00:06:36,976 --> 00:06:39,179

όλα όσα νιώθουν ο
ένας για τον άλλον.

142

00:06:39,654 --> 00:06:41,489

Να τα γράψουν όλα σε ένα χαρτί

143

00:06:41,570 --> 00:06:44,857

και να μου το παραδώσουν,
ώστε να το μελετήσω και αναλύσω.

144

00:06:45,508 --> 00:06:50,887

Διαβάζοντας, κατάλαβα, ότι το να
είσαι εξωτερικός παρατηρητής είναι κάτι...

145

00:06:51,117 --> 00:06:54,397

Ιδιαίτερης αξίας, αν θες να
αποστασιοποιηθείς από μία κατάσταση.

146

00:06:54,690 --> 00:06:56,423

Το προτείνω και σε εσάς.

147

00:06:56,970 --> 00:07:00,093

Ξεκινώντας με τα
όσα γράφει ο Μπιλ για τον Τεντ.

148

00:07:00,791 --> 00:07:01,871

Διαβάζω ότι...

149

00:07:02,112 --> 00:07:05,071

«Ο Τεντ έρχεται συνέχεια
στο γραφείο μου με απορίες...

150

00:07:05,397 --> 00:07:06,456

ενοχλώντας με!».

151

00:07:06,837 --> 00:07:08,137

«Δεν με αφήνει σε ησυχία!»

152

00:07:08,210 --> 00:07:10,333

«Θέλει συνεχώς να

ειμαστε σε επικοινωνία!»

153

00:07:12,975 --> 00:07:14,695

Έπειτα διαβάζω του Τεντ...

154

00:07:15,511 --> 00:07:16,609

ο οποίος γράφει...

155

00:07:17,044 --> 00:07:18,870

«Ο Μπιλ δεν ασχολείται μαζί μου!»

156

00:07:19,323 --> 00:07:21,749

«Ο υπεύθυνος με παραπέμπει
συνεχώς στον Μπιλ...

157

00:07:21,830 --> 00:07:23,522

και να του θέσω απορίες»

158

00:07:24,060 --> 00:07:26,793

«για να μάθω πράγματα
από την εμπειρία του,...

159

00:07:26,918 --> 00:07:29,513

τις γνώσεις του και τον
άξιο ρόλο του στον οργανισμό...

160

00:07:29,723 --> 00:07:31,349

αλλά δεν με ακούει.

161

00:07:32,026 --> 00:07:33,431

Είναι κλασικός μη ακροατής!».

162

00:07:34,424 --> 00:07:37,364

Οπότε, τους έφερα στο γραφείο μου

163

00:07:37,706 --> 00:07:39,826

έδωσα στο καθένα

το χαρτί του άλλου

164

00:07:40,033 --> 00:07:42,933

και ήταν σαν να βλέπω την

Λαίδη και τον Αλήτη όταν ξαφνικά...

165

00:07:43,147 --> 00:07:44,913

Κοιτάχτηκαν και είπαν...

166

00:07:45,368 --> 00:07:46,368

«Ω Θεέ μου!»

167

00:07:47,007 --> 00:07:50,479

«Δεν είχα ιδέα ότι εκτιμάς
τη γνώμη μου τόσο πολύ»

168

00:07:51,769 --> 00:07:53,113

ενώ είπαν επίσης...

169

00:07:53,433 --> 00:07:54,433

«Ω Θεέ μου!»

170

00:07:55,110 --> 00:07:58,263

«Δεν το πιστεύω, ότι αυτή είναι
η εικόνα που έχουν για εμένα!»

171

00:07:59,263 --> 00:08:00,736

Και ξαφνικά όλα ξεκαθάρισαν

172

00:08:00,810 --> 00:08:03,397

και απάντησαν στο αφήγημα του καθενός

173

00:08:03,594 --> 00:08:06,486

Το αφήγημα που αγνοούσαν
εφόσον δεν έκαναν ερωτήσεις,

174

00:08:06,566 --> 00:08:07,853

δεν ρωτούσαν το «γιατί»

175

00:08:08,093 --> 00:08:09,333

και απλα έβαζαν ταμπέλες.

176

00:08:09,833 --> 00:08:11,279

Την ταμπέλα του δύσκολου.

177

00:08:12,588 --> 00:08:15,681

Εξηγώντας τις συμπεριφορές
μπορούμε να τις προβλέψουμε

178

00:08:15,741 --> 00:08:19,941

να προβλέψουμε το μέλλον,
περιορίζοντας την αβεβαιότητα.

179

00:08:20,656 --> 00:08:24,110

Η αβεβαιότητα έρχεται πρώτη
όταν δέχεσαι ένα τηλεφώνημα...

180

00:08:24,643 --> 00:08:27,776

από έναν ανώτερο που σου λέει
«Μπορείς να έρθεις στο γραφείο μου;»

181

00:08:28,628 --> 00:08:30,975

Δεν θα σκεφτείς, φυσικά, ότι...

182

00:08:31,062 --> 00:08:33,192

«Θα πάρω αύξηση, τι ωραία!»

183

00:08:33,481 --> 00:08:34,534

Σκέφτεσαι...

184

00:08:34,615 --> 00:08:37,355

«Έκανα κάτι

λάθος; Για κακό θα είναι!»

185

00:08:37,949 --> 00:08:40,556

Αυτή η αβεβαιότητα δημιουργεί άγχος

186

00:08:40,616 --> 00:08:44,596

κι όταν φέρνουμε το άγχος μας στη

συζήτηση ή στη σχέση μας

187

00:08:45,123 --> 00:08:46,935

αυτό γίνεται αισθητό

από τον άλλον.

188

00:08:47,823 --> 00:08:52,816

Με τη δυνατότητα πρόβλεψης

συμπεριφορών περιορίζεται το άγχος.

189

00:08:53,381 --> 00:08:55,621

Αν έχεις βρεθεί

σε μια κατάσταση όπου είπες...

190

00:08:55,749 --> 00:08:59,152

«Ο φίλος μου μάλλον

θα πεί τα εξής πράγματα.»

191

00:08:59,750 --> 00:09:01,363

«Μην προσβληθείς από αυτά...»

192

00:09:01,537 --> 00:09:02,883

Έτσι είναι αυτός.»

193

00:09:03,279 --> 00:09:05,512

Αυτό είναι αποτέλεσμα

πρόβλεψης συμπεριφορών

194

00:09:05,566 --> 00:09:08,111

Μπορούμε να συγχωρέσουμε

και να προετοιμαστούμε,

195

00:09:08,192 --> 00:09:11,066

ώστε να μην έρθουμε

αντιμέτωποι με μια έκρηξη άγχους.

196

00:09:12,179 --> 00:09:13,732

Το ότι επηρεάζουμε συμπεριφορές

197

00:09:14,106 --> 00:09:15,499

μας κάνει να σκεφτόμαστε...

198

00:09:15,646 --> 00:09:19,982

«Πως μπορούμε να επηρεάσουμε
αυτό τον δύσκολο άνθρωπο;»

199

00:09:20,978 --> 00:09:23,051

Αρχικά με τη χρήση πολυδεκτικής γλώσσας.

200

00:09:24,142 --> 00:09:26,211

Όταν μιλάμε με
κάποιον και του λέμε...

201

00:09:26,389 --> 00:09:29,155

«Η συμπεριφορά σου

έχει τις εξής επιπτώσεις».

202

00:09:29,999 --> 00:09:32,907

Αμέσως θα υψώσει

τείχη και θα γίνει αμυντικός.

203

00:09:33,366 --> 00:09:36,647

Θα ψάξει το πως η δική σου

συμπεριφορά συνέλαβε στη δική του

204

00:09:36,879 --> 00:09:37,914

και θα ανταποδώσει.

205

00:09:38,198 --> 00:09:40,373

Κι έτσι ξαφνικά δημιουργείται διαμάχη

206

00:09:40,661 --> 00:09:41,914

και είμαστε σε μία φάση

207

00:09:43,336 --> 00:09:45,956

από την δυσκολία της οποίας
δε μπορούμε να απαλλαχτούμε.

208

00:09:46,592 --> 00:09:47,751

Αντίθετα,

209

00:09:48,305 --> 00:09:51,034

Όταν χρησιμοποιούμε
πολυδεκτική γλώσσα λέγοντας...

210

00:09:51,154 --> 00:09:53,827

«Παρατηρώ, ότι η επικοινωνία
μεταξύ μας είναι δύσκολη».

211

00:09:54,389 --> 00:09:56,093

Το «μεταξύ μας»

είναι λέξη κλειδί.

212

00:09:56,290 --> 00:09:58,367

«Μεταξύ μας» η επικοινωνία είναι δύσκολη,

213

00:09:58,623 --> 00:10:00,489

διότι η επικοινωνία είναι αμφίδρομη.

214

00:10:02,061 --> 00:10:04,987

Πρέπει μάλλον να το εξετάσουμε

λίγο πιο αποτελεσματικά

215

00:10:05,919 --> 00:10:08,087

και να βάλουμε

προτεραιότητα την ομαδικότητα,

216

00:10:08,564 --> 00:10:11,350

το να εμπλέκουμε και να

φέρνουμε κοντά τα άτομα.

217

00:10:13,315 --> 00:10:14,674

Ένας άλλος τρόπος,

218

00:10:14,961 --> 00:10:18,154

που μπορούμε να

επηρεάσουμε την συμπεριφορά των άλλων

219

00:10:18,588 --> 00:10:20,388

είναι η επιβράβευση και η αναγνώριση.

220

00:10:20,797 --> 00:10:22,696

Όπως ένα παιδί που πάει στο γιο-γιό,

221

00:10:23,139 --> 00:10:26,158

όταν και όπου πρέπει,

του δίνουμε ένα σοκολατάκι

222

00:10:26,857 --> 00:10:29,209

η ίδια ακριβώς συμπεριφορά ισχύει

223

00:10:29,567 --> 00:10:30,571

και στους ενήλικες.

224

00:10:31,144 --> 00:10:34,117

Όταν είμαστε σε ρήξη με κάποιον

ή εργαζόμαστε με δύσκολα άτομα

225

00:10:34,198 --> 00:10:36,710

μας είναι δύσκολο να

σκεφτούμε, ότι δινοντάς τους

226

00:10:36,934 --> 00:10:40,570

αναγνώριση ή επιβράβευση θα έχει αξία

227

00:10:41,088 --> 00:10:43,074

Όμως εάν κάνουν κάτι καλό.

228

00:10:43,963 --> 00:10:47,605

Μπορούμε να τους πούμε...

«Η αναφορά σου σήμερα ήταν εξαιρετική».

229

00:10:48,266 --> 00:10:52,185

Και ξαφνικά σταματάμε να

βλέπουμε παντού εχθρούς

230

00:10:52,400 --> 00:10:54,019

και γινόμαστε πιο φιλικοί

231

00:10:54,272 --> 00:10:55,372

και ειλικρινά

232

00:10:55,542 --> 00:10:57,874

έχει μεγαλύτερη αξία

αν στην εργασία

233

00:10:58,155 --> 00:10:59,888

ή οπουδήποτε αλλού, είμαστε φιλικοί,

234

00:11:00,280 --> 00:11:01,780

επειδή αν είσαι συμπαθής

235

00:11:01,998 --> 00:11:03,364

θα θέλουν να συνεργάζεσαι.

236

00:11:03,681 --> 00:11:05,161

Αν δεν είσαι όμως συμπαθής

237

00:11:05,288 --> 00:11:06,788

θα κάνουν ό,τι μπορούν,

238

00:11:06,962 --> 00:11:09,802

για να μην είσαι επιτυχημένος.

239

00:11:10,211 --> 00:11:14,144

Με την τακτική

της αναγνώρισης και της επιβράβευσης

240

00:11:14,490 --> 00:11:18,436

εντείνεται όλο και περισσότερο

η επιρροή σας στην αναφορά τους.

241

00:11:19,312 --> 00:11:22,785

Θα σταματήσουν να σε

βλέπουν ως δύσκολο άτομο.

242

00:11:25,391 --> 00:11:26,997

Ήμουν κι εγώ δύσκολο άτομο.

243

00:11:28,155 --> 00:11:29,868

Τόσο δύσκολο άτομο βασικά

244

00:11:30,069 --> 00:11:33,895

που ακόμα πιστεύω, οτι υπάρχουν

άτομα που με θεωρούν δύσκολο.

245

00:11:35,017 --> 00:11:38,510

Στην πραγματικότητα, αν δεν

αντιληφθούμε οτι ο καθένας μας

246

00:11:38,611 --> 00:11:41,230

θεωρείται δύσκολο άτομο για κάποιον άλλο

247

00:11:41,875 --> 00:11:44,148

ποτέ δεν θα διορθώσουμε την συμπεριφορά μας

248

00:11:44,573 --> 00:11:46,359

και γι'αυτό πρέπει να ασχοληθούμε

249

00:11:46,889 --> 00:11:48,862

με τις πτυχές της αυτογνωσίας μας.

250

00:11:49,755 --> 00:11:53,561

Αυτό που μπορούμε να κάνουμε για να
ελέγξουμε το σύστημα της κατώτερης οδού,

251

00:11:53,682 --> 00:11:57,123

το μεταιχμιακό σύστημα, τις φοβίες
μας και την αντίδραση φυγής ή πάλης

252

00:11:57,232 --> 00:12:00,865

όταν αλληλεπιδράμε
με κάποιο δύσκολο άτομο

253

00:12:01,897 --> 00:12:04,443

είναι εύκολο όπως μια νηπιακή γνώση.

254

00:12:05,550 --> 00:12:06,554

Αρχικά,

255

00:12:06,804 --> 00:12:08,286

πάρτε μια βαθιά ανάσα.

256

00:12:08,719 --> 00:12:10,261

Όταν παίρνουμε μια βαθιά ανάσα

257

00:12:12,073 --> 00:12:13,073

και εκπνέουμε

258

00:12:14,943 --> 00:12:17,003

γεμίζουμε το σώμα μας με οξυγόνο.

259

00:12:17,763 --> 00:12:19,854

Ο μηχανισμός αντίδρασης φυγής ή πάλης

260

00:12:19,935 --> 00:12:22,762

αγνοεί τη διαφορά

του να αλληλεπιδράς με δύσκολα άτομα

261

00:12:22,842 --> 00:12:24,619

και το να σε κυνηγάει ένα λιοντάρι.

262

00:12:24,939 --> 00:12:27,235

Κι αν σε κυνηγάει ένα

λιοντάρι δεν θα κάνεις...

263

00:12:30,330 --> 00:12:33,549

Όχι, σε καμία περίπτωση.

Θα τρέξεις, θα ουρλιάξεις

264

00:12:35,181 --> 00:12:36,954

Οπότε, όταν παίρνουμε βαθιά ανάσα

265

00:12:37,467 --> 00:12:40,441

είναι σαν να λέμε στο

σύστημα κατώτερης οδού...

266

00:12:41,018 --> 00:12:42,118

«Όλα είναι καλά!»

267

00:12:42,872 --> 00:12:45,891

«Αναπνέουμε!,

Διαχειριζόμαστε τον εαυτό μας!»

268

00:12:46,163 --> 00:12:47,978

Ένας τρόπος είναι

μετρώντας μέχρι το 10

269

00:12:48,259 --> 00:12:52,043

αλλά όχι να σταθείς,

μετρώντας "1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10."

270

00:12:52,124 --> 00:12:53,747

«Ακόμα θυμωμένος είμαι!»

271

00:12:54,823 --> 00:12:57,916

Αυτό δεν θα είναι αποτελεσματικό

αν εργάζεσαι με δύσκολα άτομα

272

00:12:57,997 --> 00:13:00,401

Μετρώντας μέχρι το 10

είναι σαν να λες...

273

00:13:00,520 --> 00:13:01,546

«Ξέρεις κάτι...;

274

00:13:01,820 --> 00:13:03,493

Παρατήρησα, ότι και οι δυο μας...»

275

00:13:03,669 --> 00:13:06,782

παθιαζόμαστε λίγο παραπάνω.

Μήπως να κάναμε ένα διάλειμμα;»

276

00:13:07,288 --> 00:13:10,018

«Μήπως να κάνουμε ένα βήμα

πίσω, να ανασυγκροτηθούμε...

277

00:13:10,277 --> 00:13:12,250

Και να επανέρθουμε με καθαρό μυαλό;»

278

00:13:13,043 --> 00:13:15,302

Χρησιμοποιώ πάλι

την πολυδεκτική γλώσσα.

279

00:13:15,363 --> 00:13:17,702

Έννοιες του

«εμείς», «εμάς» και του «μαζί»,

280

00:13:18,270 --> 00:13:20,509

επειδή μόνο μαζί μπορούμε

να λύσουμε το πρόβλημα

281

00:13:21,253 --> 00:13:23,389

Έπειτα, με έναν άλλο τρόπο που...

282

00:13:23,669 --> 00:13:27,215

μ'αρέσει να βλέπω τους δύσκολους

ανθρώπους είναι, διαχωρίζοντας...

283

00:13:27,433 --> 00:13:29,563

τον άνθρωπο από τη συμπεριφορά του.

284

00:13:30,563 --> 00:13:32,917

Τις περισσότερες φορές

τους βλαζουμε τις ταμπέλες

285

00:13:33,108 --> 00:13:35,834

των δύσκολα αντιμετωπίσιμων,

δύστροπων, κακών.

286

00:13:36,615 --> 00:13:37,929

Αλλά αν το σκεφτούμε ως...

287

00:13:38,062 --> 00:13:42,510

«Δεν μου αρέσει η συμπεριφορά

που αυτο το άτομο επιδεικνύει»

288

00:13:43,377 --> 00:13:45,513

Τότε τα δύο αυτά διαχωρίζονται.

289

00:13:46,090 --> 00:13:48,962

Η ταμπέλα δεν αφορά πλέον
αυτούς αλλά την συμπεριφορά τους.

290

00:13:49,916 --> 00:13:53,436

Με αυτό τον διαχωρισμό,
σκεφτόμαστε αν αξίζει τον κόπο...

291

00:13:54,319 --> 00:13:56,339

Αν γι'αυτή την συμπεριφορά αξίζει...

292

00:13:56,686 --> 00:13:57,853

να παθαίνω κρίση πανικού

293

00:13:58,674 --> 00:14:01,167

Θέλω να πιστεύω
οτι η απάντηση είναι «όχι».

294

00:14:02,021 --> 00:14:04,287

Έτσι, καταλαβαίνουμε ότι...

295

00:14:04,736 --> 00:14:06,572

Το μοντέλο

συμπεριφορικής νοημοσύνης

296

00:14:06,599 --> 00:14:09,745

μας βοηθάει να

εξηγήσουμε τις υπάρχουσες συμπεριφορές,

297

00:14:10,068 --> 00:14:11,834

να ρωτήσουμε «γιατί»,

298

00:14:12,528 --> 00:14:14,107

να προβλέψουμε συμπεριφορές,

299

00:14:14,158 --> 00:14:16,831

να μειώσουμε την αβεβαιότητα

300

00:14:17,284 --> 00:14:19,411

να επηρεάσουμε την

συμπεριφορά άλλων ατόμων.

301

00:14:19,531 --> 00:14:21,705

Γιατι;

Γιατί οι σχέσεις μας είναι σημαντικές

302

00:14:22,257 --> 00:14:24,857

Κι αν δεν ασχολούμαστε με αυτές

303

00:14:25,454 --> 00:14:26,454

Μαντέψτε...

304

00:14:26,801 --> 00:14:28,534

Θα αρχίσουν να χειροτερεύουν

305

00:14:28,628 --> 00:14:32,614

και οι επιπτώσεις των εργασιακών

διαμάχων θα μας επηρεάσουν.

306

00:14:34,027 --> 00:14:36,423

Χρειάζεται να ελέγξουμε και

τη δική μας συμπεριφορά

307

00:14:36,573 --> 00:14:39,009

και να γίνουμε πιο

σκεπτόμενοι και εν γνώσει

308

00:14:39,260 --> 00:14:40,530

του ποιοί είμαστε.

309

00:14:40,669 --> 00:14:41,682

Αλλά πάλι...

310

00:14:42,203 --> 00:14:43,462

Γιατί πρέπει εμείς

311

00:14:44,496 --> 00:14:45,549

να το κάνουμε αυτο;

312

00:14:45,903 --> 00:14:47,665

Γιατι πρεπει εμείς να είμαστε αυτοί

313

00:14:47,773 --> 00:14:51,256

που θα αλλάξουν συμπεριφορά για να
αντιμετωπίσουν τα δύσκολα άτομα;

314

00:14:51,983 --> 00:14:52,983

Ουσιαστικά,...

315

00:14:53,390 --> 00:14:55,227

επειδή είναι η

δική σου κρίση πανικού!

316

00:14:55,463 --> 00:14:57,350

Και η κακή συμπεριφορά κάποιου άλλου...

317

00:14:57,625 --> 00:14:59,203

Δεν θα έπρεπε να είναι ο λόγος...

318

00:14:59,580 --> 00:15:00,820

Για την κρίση πανικού σου!

319

00:15:01,187 --> 00:15:02,187

Σας ευχαριστώ πολυ!

5.2. Αγγλικό template

1

00:00:07,618 --> 00:00:09,059

I want you to think of a time

2

00:00:09,999 --> 00:00:11,058

when maybe you

3

00:00:11,558 --> 00:00:14,557

were interacting with someone
who you felt was difficult.

4

00:00:15,531 --> 00:00:18,717

As you're talking to them,
maybe getting into an argument

5

00:00:19,251 --> 00:00:21,424

maybe the tensions are starting to rise.

6

00:00:21,914 --> 00:00:24,374

You can feel your palms sweating.

7

00:00:24,794 --> 00:00:27,860

You can feel your breath getting shorter.

8

00:00:27,948 --> 00:00:29,737

You can feel yourself getting angry.

9

00:00:30,456 --> 00:00:33,309

At some point in
the conversation, you decide...

10

00:00:33,886 --> 00:00:36,286

"I've had enough with this!

It's time I walk away"

11

00:00:36,327 --> 00:00:37,480

You walk out...

12

00:00:37,621 --> 00:00:40,268

You get about 5 steps

this way and it hits you.

13

00:00:40,528 --> 00:00:42,228

"I should have said this!"

14

00:00:42,682 --> 00:00:44,236

"I would have totally got them!"

15

00:00:45,508 --> 00:00:46,774

That is a product...

16

00:00:47,455 --> 00:00:48,530

of our brains.

17

00:00:49,228 --> 00:00:52,710

When we meet somebody for the
first time and we shake their hands.

18

00:00:52,877 --> 00:00:55,984

We say "Hello how are you?
My name is Jay, nice to meet you."

19

00:00:56,244 --> 00:00:59,237

and something in the back of
your mind is already hitting you

20

00:00:59,351 --> 00:01:01,094

"I'm not going to like this person."

21

00:01:02,222 --> 00:01:04,915

If you have experienced

that, trust me you are not alone.

22

00:01:05,842 --> 00:01:07,894

Our brain is designed for survival.

23

00:01:08,621 --> 00:01:10,567

What Daniel Golman calls the low road

24

00:01:10,981 --> 00:01:14,480

is something known

as the limbic system,

25

00:01:14,773 --> 00:01:15,879

our fear regulation,

26

00:01:16,419 --> 00:01:18,012

our fight or flight response.

27

00:01:18,406 --> 00:01:20,032

When we deal with difficult people

28

00:01:20,302 --> 00:01:23,548

we're basically trying to
get pass that response.

29

00:01:24,162 --> 00:01:25,961

It's a natural response that we have.

30

00:01:26,786 --> 00:01:28,958

In fact it's an important response.

31

00:01:29,552 --> 00:01:32,352

It's the response manifested
when we're stressed.

32

00:01:32,524 --> 00:01:34,604

So, things like adrenaline,

33

00:01:35,138 --> 00:01:38,444

norepinephrine, cortisol flood the system

34

00:01:38,723 --> 00:01:40,686

when we're engaged

with difficult people.

35

00:01:41,411 --> 00:01:43,670

We are in heightened state of anxiety,

36

00:01:43,784 --> 00:01:47,097

our other systems sat

down and we don't think rationally.

37

00:01:47,460 --> 00:01:49,132

Our metabolism slows.

38

00:01:49,633 --> 00:01:51,059

We can even get acne

39

00:01:51,313 --> 00:01:54,505

from having too much

stress hormones in our body

40

00:01:55,964 --> 00:01:57,884

Is that how we

want to live our lives?

41

00:01:58,898 --> 00:02:02,904

Conflict in workplace

between difficult people or not

42

00:02:03,315 --> 00:02:04,901

has serious impacts

43

00:02:05,408 --> 00:02:06,894

and ultimately what it does

44

00:02:07,281 --> 00:02:08,621

is it causes turnover,

45

00:02:08,915 --> 00:02:10,027

absenteeism,

46

00:02:10,634 --> 00:02:12,906

it can even causes projects to fail.

47

00:02:14,322 --> 00:02:15,372

So...,

48

00:02:15,453 --> 00:02:16,800

What can we do about that?

49

00:02:17,026 --> 00:02:19,032

We can't change other people's behavior.

50

00:02:19,099 --> 00:02:21,965

I can't make somebody

behave as I want them to

51

00:02:23,002 --> 00:02:25,242

I guess we need to look

at a different framework

52

00:02:25,575 --> 00:02:27,128

of operating from internal.

53

00:02:29,038 --> 00:02:30,531

When we look at people...

54

00:02:30,612 --> 00:02:34,798

A way to start changing
this conversation with ourselves...

55

00:02:35,398 --> 00:02:36,984

Is to look at how we label them.

56

00:02:37,618 --> 00:02:39,651

We label somebody as difficult

57

00:02:39,984 --> 00:02:41,544

or pain in the you know what.

58

00:02:42,372 --> 00:02:44,145

We also have these archetypes

59

00:02:44,285 --> 00:02:45,651

that we tend to create.

60

00:02:45,972 --> 00:02:47,725

For example, there some people

61

00:02:47,999 --> 00:02:50,108

you might encounter

them in the office place

62

00:02:50,282 --> 00:02:52,355

who you start to have a

conversation with

63

00:02:52,562 --> 00:02:54,215

and they won't lift their head up.

64

00:02:54,315 --> 00:02:56,015

They're just texting.

65

00:02:56,307 --> 00:02:59,167

They're playing on their PC

not paying attention to you

66

00:02:59,634 --> 00:03:01,654

That's the archetype of the non-listener.

67

00:03:02,244 --> 00:03:03,630

There're other archetypes

68

00:03:03,711 --> 00:03:05,857

such as the one-upper.

If you've ever been...

69

00:03:06,104 --> 00:03:08,290

at a party and you tell a story.

70

00:03:08,495 --> 00:03:10,975

Somebody always has to tell a better story.

71

00:03:11,332 --> 00:03:13,065

Or you get a new dress

72

00:03:13,188 --> 00:03:14,808

and somebody gets a better dress

73

00:03:14,828 --> 00:03:16,221

Or something of that nature,

74

00:03:16,242 --> 00:03:18,861

anything that's related

to the one-upper.

75

00:03:19,725 --> 00:03:21,018

How about the gossip?

76

00:03:21,348 --> 00:03:23,255

The person that walks around

77

00:03:23,512 --> 00:03:25,151

and gossips all about...

78

00:03:25,372 --> 00:03:28,851

different people in the
office just to stir up trouble.

79

00:03:29,900 --> 00:03:31,134

About the curmudgeon...

80

00:03:31,167 --> 00:03:33,167

The person who's been
there and done that

81

00:03:33,254 --> 00:03:35,514

and remembers the "glory days"...

82

00:03:36,231 --> 00:03:40,058

of everything that's right or
wrong with your organisation.

83

00:03:40,665 --> 00:03:41,665

Now...

84

00:03:41,828 --> 00:03:44,894

Part of my framework is
behavior and I guarantee you...

85

00:03:46,398 --> 00:03:49,251

At some point when I was
talking about those archetypes

86

00:03:49,292 --> 00:03:52,859

you put a name and a face with
each one of those individuals.

87

00:03:53,236 --> 00:03:54,742

I can see the knots!

88

00:03:54,938 --> 00:03:57,391

When we look at that and we understand

89

00:03:57,811 --> 00:04:02,144

that those are the different
behaviours that impact us

90

00:04:03,078 --> 00:04:04,577

we know that we need to change.

91

00:04:05,395 --> 00:04:06,961

The simple message is this.

92

00:04:07,122 --> 00:04:08,394

Why should we...

93

00:04:08,702 --> 00:04:10,428

have to change ourselves

94

00:04:10,802 --> 00:04:12,502

because of somebody

else's behavior?

95

00:04:14,110 --> 00:04:15,743

Because it's your heart attack!

96

00:04:16,743 --> 00:04:19,583

Those stress hormones are killers.

97

00:04:20,223 --> 00:04:21,650

It's your heart attack!

98

00:04:22,291 --> 00:04:24,824

So if we can't change

other people's behavior

99

00:04:24,909 --> 00:04:27,062

then let's change our own behaviors.

100

00:04:27,369 --> 00:04:30,392

Let's look at an approach

through behavioral intelligence.

101

00:04:31,018 --> 00:04:33,558

Behavioral intelligence has 4 quadrants

102

00:04:33,655 --> 00:04:35,868

that explain existing behaviors,

103

00:04:36,389 --> 00:04:37,988

predict future behaviors,

104

00:04:38,705 --> 00:04:40,732

influence other people's behaviors

105

00:04:41,052 --> 00:04:42,572

and control our own behaviors.

106

00:04:43,286 --> 00:04:46,106

We'll talk about that in the
context of difficult people.

107

00:04:47,099 --> 00:04:50,425

We need to look at how
do we explain behaviors.

108

00:04:50,452 --> 00:04:53,685

When somebody does
something that we really don't like

109

00:04:54,526 --> 00:04:55,738

and we label them

110

00:04:56,492 --> 00:04:57,738

as stubborn

111

00:05:00,008 --> 00:05:04,334

couldn't we see a friend doing the
same and call them just headstrong?

112

00:05:05,643 --> 00:05:08,483

Somebody does something

and it feels aggressive to us

113

00:05:10,010 --> 00:05:14,506

But when a friend has

the same behavior we say...

114

00:05:16,227 --> 00:05:18,806

"They're dedicated, motivated, passionate."

115

00:05:19,827 --> 00:05:24,367

These labels infiltrate

the way we understand the world.

116

00:05:24,963 --> 00:05:26,549

It's a bias that we have.

117

00:05:27,383 --> 00:05:30,483

We want to look deeper

and ask the question of "why".

118

00:05:30,717 --> 00:05:32,466

Why did someone behave that way?

119

00:05:33,033 --> 00:05:36,621

Is it inherent? Is it

an intrinsic desire...?

120

00:05:37,361 --> 00:05:39,274

that is pushing them

to behave that way?

121

00:05:39,795 --> 00:05:41,074

This is a tough question

122

00:05:41,107 --> 00:05:44,507

because in the heat of the moment

we get frustrated with...

123

00:05:44,907 --> 00:05:45,907

ourselves...

124

00:05:46,031 --> 00:05:47,117

in that moment.

125

00:05:48,111 --> 00:05:51,577

We don't take time to ask.

We just label and continue.

126

00:05:51,985 --> 00:05:53,685

But again...

Its your heart attack!

127

00:05:53,932 --> 00:05:55,925

It's your organisation and suffering.

128

00:05:56,545 --> 00:05:58,521

We have to look at
it in a different way.

129

00:05:59,022 --> 00:06:00,448

Asking questions...

130

00:06:00,842 --> 00:06:02,828

is the best way to explain behaviors.

131

00:06:03,242 --> 00:06:06,888

I'll give you an example of
one of my favourite case studies

132

00:06:06,987 --> 00:06:10,807

of when I was working with 2 different
divisions in a management organisation

133

00:06:11,354 --> 00:06:14,407

The managers in one of which
I'll rename Bill and Tedd

134

00:06:14,447 --> 00:06:15,707

to protect the guilty...

135

00:06:15,847 --> 00:06:18,395

Bill on one side and Tedd on
the other

136

00:06:18,418 --> 00:06:21,565

would not get along in
any way shape or form.

137

00:06:21,968 --> 00:06:25,446

They were in odds with
eachother, causing projects to fail.

138

00:06:25,802 --> 00:06:28,242

I was brought to take
a look at this to find out

139

00:06:28,296 --> 00:06:32,935

the exististing bahaviors that
are creating this situation.

140

00:06:33,824 --> 00:06:36,548

I asked Bill and Tedd to write down

141

00:06:36,944 --> 00:06:39,237

everything that they felt

about the other person.

142

00:06:39,678 --> 00:06:41,492

To put everything onto paper

143

00:06:41,606 --> 00:06:44,897

and submit it to me

to take a look at it and review it.

144

00:06:45,508 --> 00:06:50,108

Reading it, I realise that an

objective outside observer...

145

00:06:50,242 --> 00:06:54,268

is incredible valuable if you want

to take yourself out of a situation.

146

00:06:54,733 --> 00:06:56,419

Is something I suggest you to do.

147

00:06:57,006 --> 00:07:00,099

I start reading Bill's paper about Tedd

148

00:07:00,892 --> 00:07:02,092

and Bill says...

149

00:07:02,112 --> 00:07:06,431

"Tedd's constantly comes into my
office bothering me with questions..."

150

00:07:06,777 --> 00:07:10,344

"He won't leave me alone.

He is such a constant contact!"

151

00:07:11,910 --> 00:07:12,956

Allright...

152

00:07:12,977 --> 00:07:14,703

Then I read Tedd's...

153

00:07:15,503 --> 00:07:16,503

and he said...

154

00:07:17,047 --> 00:07:18,993

"Bill just can't be bothered with me!"

155

00:07:19,333 --> 00:07:23,549

"My manager tells me to go to
Bill and ask him these questions"

156

00:07:24,060 --> 00:07:26,763

"so as to learn from his experience "

157

00:07:26,890 --> 00:07:29,656

"his knowledge and
value to the organisation"

158

00:07:29,723 --> 00:07:31,379

"but he just won't listen".

159

00:07:32,013 --> 00:07:33,433

"he's such a non-listener!".

160

00:07:34,433 --> 00:07:37,343

I bring these two people
in and put them at the table

161

00:07:37,710 --> 00:07:39,963

and I share with them
each other's perspectives

162

00:07:40,043 --> 00:07:43,086

It was like seeing the Lady
and the Tramp when suddenly....

163

00:07:43,183 --> 00:07:45,143

They looked at each
other and said...

164

00:07:45,343 --> 00:07:46,619

"Oh my Goodness".

165

00:07:46,980 --> 00:07:50,533

"I didn't know that you
value my opinion so much".

166

00:07:51,771 --> 00:07:53,318

On the other side they said...

167

00:07:53,429 --> 00:07:54,439

"Oh my Goodness".

168

00:07:55,097 --> 00:07:58,283

"Is that the way that I'm
coming off in this enviroment?"

169

00:07:59,277 --> 00:08:03,097

Suddenly they were able to
answer each other's narratives

170

00:08:03,596 --> 00:08:06,496

which were hidden since
thet didn't ask questions,

171

00:08:06,563 --> 00:08:09,002

they didn't ask why,
they just label

172

00:08:09,842 --> 00:08:11,568

they label each other as difficult.

173

00:08:12,604 --> 00:08:15,723

Once we explain behaviors,

then we can predict them,

174

00:08:15,744 --> 00:08:19,963

we can predict the future

and reduce uncertainty.

175

00:08:20,643 --> 00:08:23,956

Uncertainty is coming first when

for example you get a phone call

176

00:08:24,636 --> 00:08:27,822

from a superior, saying

"Hey, can you come to my office?"

177

00:08:28,620 --> 00:08:33,113

You instantly don't think that

"I'm going to get a raise! This is great!"

178

00:08:33,588 --> 00:08:37,302

But you start thinking...

"What did I do? This could be the worse!"

179

00:08:37,944 --> 00:08:40,590

That uncertainty creates

some of that anxiety

180

00:08:40,624 --> 00:08:44,603

and when we bring that anxiety

into the conversation or relationship

181

00:08:45,102 --> 00:08:47,184

that's going to be felt
by the other person.

182

00:08:47,811 --> 00:08:50,909

By predicting those types of behaviors

183

00:08:50,956 --> 00:08:52,875

it will actually help
reduce anxiety.

184

00:08:53,452 --> 00:08:55,665

If you've been in a
situation where you've said

185

00:08:55,746 --> 00:08:59,305

"My friend is probably
going to say X, y or Z..."

186

00:08:59,762 --> 00:09:01,388

Don't be offended by it..."

187

00:09:01,542 --> 00:09:02,895

That's just how they are".

188

00:09:03,336 --> 00:09:05,549

That's a fundamental effect of prediction.

189

00:09:05,578 --> 00:09:08,020

We can forgive or we can be prepared

190

00:09:08,187 --> 00:09:11,087

so that we are not hit

with an onslaught of anxiety.

191

00:09:12,223 --> 00:09:13,669

Influencing behaviors...

192

00:09:14,103 --> 00:09:15,549

We look at this and think...

193

00:09:15,623 --> 00:09:20,013

"How can we possibly
influence a difficult person?"

194

00:09:20,980 --> 00:09:23,069

One is by using inclusive language.

195

00:09:24,137 --> 00:09:26,206

When we talk with someone and tell them...

196

00:09:26,373 --> 00:09:29,133

"Your behavior has the
X, Y or Z consequences."

197

00:09:30,005 --> 00:09:32,904

Immediatly they will put up
walls and will get defensive.

198

00:09:33,365 --> 00:09:36,711

They will look for ways which
your behavior contributed to it...

199

00:09:36,875 --> 00:09:37,875

and will fire back.

200

00:09:38,188 --> 00:09:40,330

Suddenly we are in an arguement

201

00:09:40,664 --> 00:09:41,903

and in place,

202

00:09:43,357 --> 00:09:45,806

where we can't easily
get out of its difficulty.

203

00:09:46,594 --> 00:09:47,594

Versus...

204

00:09:48,316 --> 00:09:51,063

When we start to use inclusive
language, saying...

205

00:09:51,164 --> 00:09:53,843

"I noticed that we are having
some trouble communicating"

206

00:09:54,370 --> 00:09:55,960

The key word is "we are"

207

00:09:56,294 --> 00:09:58,453

"We are" having trouble.

208

00:09:58,620 --> 00:10:00,620

This communication is a two-way street.

209

00:10:02,071 --> 00:10:04,944

We should take a look
at this more effectively

210

00:10:05,986 --> 00:10:08,089

and prioritize togetherness,

211

00:10:08,573 --> 00:10:11,336

engaging the other person
and bringing them together.

212

00:10:13,296 --> 00:10:14,679

Another way

213

00:10:14,953 --> 00:10:18,139

in which we can influence
other people's behavior

214

00:10:18,576 --> 00:10:20,202

is reward and recognition.

215

00:10:20,790 --> 00:10:22,736

Just like when a child goes potty...

216

00:10:23,130 --> 00:10:26,367

when and where they're supposed to and
we give them an M&M...

217

00:10:26,850 --> 00:10:29,199

We never get beyond that behavior either...

218

00:10:29,580 --> 00:10:30,580

as adults.

219

00:10:31,193 --> 00:10:34,466

But when when we're at odds

or working with someone difficult

220

00:10:34,540 --> 00:10:37,932

It's very hard for us to think

that giving them recognition

221

00:10:38,060 --> 00:10:40,569

or reward...

would be a value to us.

222

00:10:41,090 --> 00:10:43,122

But if they do something nice

223

00:10:43,947 --> 00:10:47,606

we can reach out and say

"Your report today was fantastic"

224

00:10:48,267 --> 00:10:52,174

And suddenly...

We move ourselves out of the enemy zone

225

00:10:52,395 --> 00:10:54,047

and into being a friend.

226

00:10:54,331 --> 00:10:55,331

And let me tell you.

227

00:10:55,545 --> 00:10:59,924

It's much more valuable in

work or elsewhere to be a friend

228

00:11:00,318 --> 00:11:03,370

Because if people like you
they will do business with you

229

00:11:03,691 --> 00:11:06,767

but if they don't
they will do whatever it takes

230

00:11:07,014 --> 00:11:09,600

to usurp your ability to be successful.

231

00:11:10,204 --> 00:11:14,184

By utilizing the recognition
or reward scenario

232

00:11:14,491 --> 00:11:18,527

we help build influence and report

233

00:11:19,328 --> 00:11:22,824

And they will stop seeing you
as the difficult person

234

00:11:25,386 --> 00:11:27,059

I used to be a difficult person

235

00:11:28,156 --> 00:11:29,989

too much of a difficult person that

236

00:11:30,070 --> 00:11:33,896

plenty of people still

find me to be difficult.

237

00:11:35,000 --> 00:11:38,500

Until we

recognise that each of us

238

00:11:38,620 --> 00:11:41,280

are a difficult person for someone else

239

00:11:41,932 --> 00:11:44,064

we'll never manage to adjust our behavior

240

00:11:44,585 --> 00:11:46,471

and that's why we need to control

241

00:11:46,883 --> 00:11:48,863

some of the self-awareness aspects.

242

00:11:49,757 --> 00:11:53,550

What we can do to

control that low-road system

243

00:11:53,670 --> 00:11:56,796

that limbic system, that fear,

that flight or fight response

244

00:11:56,857 --> 00:12:00,883

that we have when interacting

with someone we find difficult

245

00:12:01,889 --> 00:12:04,469

is as simple as we learned in kindergarden.

246

00:12:05,550 --> 00:12:06,550

First...

247

00:12:06,810 --> 00:12:07,961

take a deep breath.

248

00:12:08,720 --> 00:12:10,368

When we take a deep breath...

249

00:12:12,093 --> 00:12:13,093

...and out

250

00:12:14,938 --> 00:12:17,070

we flood our body with oxygen.

251

00:12:17,798 --> 00:12:19,791

The fight or flight system

252

00:12:19,872 --> 00:12:22,837

overlooks the difference of

a contact with someone difficult

253

00:12:22,878 --> 00:12:24,500

and a lion chasing you.

254

00:12:24,918 --> 00:12:27,464

If a lion's chasing

you, you won't react as...

255

00:12:30,300 --> 00:12:33,553

Absolutely not.

You're going to run and scream.

256

00:12:35,180 --> 00:12:36,947

When we take that deep breath

257

00:12:37,490 --> 00:12:40,450

we're telling

to the low-road system that...

258

00:12:41,017 --> 00:12:42,210

"Everything's okay"

259

00:12:42,880 --> 00:12:45,780

"We're breathing. We're
managing ourselves"

260

00:12:46,200 --> 00:12:47,900

Another way is to count to 10

261

00:12:48,327 --> 00:12:51,843

Not by standing stil and counting

"1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,"

262

00:12:51,884 --> 00:12:53,172

"I'm still angry!"

263

00:12:54,851 --> 00:12:57,924

That won't be effective in
working with difficult people.

264

00:12:57,998 --> 00:13:00,357

Counting to 10 is
as simple as saying...

265

00:13:00,517 --> 00:13:01,646

"You know what?"

266

00:13:01,824 --> 00:13:03,420

"I notice that both of us..."

267

00:13:03,647 --> 00:13:06,807

"are getting passionate about
this. Why don't we take a recess?"

268

00:13:07,336 --> 00:13:10,063

"Why don't we take a
step back and reset..."

269

00:13:10,283 --> 00:13:12,383

And then come out

of this with clear heads?"

270

00:13:13,046 --> 00:13:15,306

I'm using again that inclusive language

271

00:13:15,361 --> 00:13:17,712

"we", "us", "together"

272

00:13:18,273 --> 00:13:20,229

because together we

can solve the problem.

273

00:13:21,243 --> 00:13:25,909

Another way that I love

to look at difficult people

274

00:13:25,970 --> 00:13:29,476

is by separating out the
person from the behavior.

275

00:13:30,567 --> 00:13:32,833

In so many cases we label them as...

276

00:13:33,127 --> 00:13:35,846

tough to deal with, difficult, bad

277

00:13:36,613 --> 00:13:37,956

but if we say...

278

00:13:38,070 --> 00:13:42,536

"I dislike this behavior
that this human exhibits"

279

00:13:43,392 --> 00:13:45,498

it separates those two things for us.

280

00:13:46,092 --> 00:13:48,985

The label is no longer on
them but on the bahavior

281

00:13:49,932 --> 00:13:51,608

and we carve that out and say...

282

00:13:51,655 --> 00:13:53,560

"Is this the hill we want to die on?"

283

00:13:54,309 --> 00:13:56,322

"Is that behavior worth..."

284

00:13:56,695 --> 00:13:57,818

my heart attack?"

285

00:13:58,679 --> 00:14:01,132

I hope that the answer is "no".

286

00:14:01,999 --> 00:14:04,255

With all of these impacts we see that...

287

00:14:04,742 --> 00:14:09,735

this model of behavioral intelligence

helps us explain existing behaviors,

288

00:14:10,080 --> 00:14:11,793

ask those questions of "why",

289

00:14:12,540 --> 00:14:14,113

predict future behaviors,

290

00:14:14,140 --> 00:14:16,813

reduce the uncertainty

related to them,

291

00:14:17,297 --> 00:14:19,337

and influence other people's behavior.

292

00:14:19,517 --> 00:14:21,563

Why?

Because our relationships matter

293

00:14:22,251 --> 00:14:24,847

and if we aren't

engaging in those relationships...

294

00:14:25,447 --> 00:14:26,447

Guess what...

295

00:14:26,794 --> 00:14:28,547

They're going to gradually go down

296

00:14:28,654 --> 00:14:32,653

and we'll see the impacts of
workplace's conflict in ourselves.

297

00:14:34,096 --> 00:14:35,988

We can also control our own behavior

298

00:14:36,582 --> 00:14:40,015

by being more thoughtful
and aware of how we are.

299

00:14:40,662 --> 00:14:41,662

And again...

300

00:14:42,199 --> 00:14:43,505

Why should we...

301

00:14:44,486 --> 00:14:45,585

Have to do this?

302

00:14:45,906 --> 00:14:47,592

Why should we be the people...

303

00:14:47,779 --> 00:14:50,992

That have to change so as
to deal with difficult people?

304

00:14:51,967 --> 00:14:52,967

Ultimately...

305

00:14:53,467 --> 00:14:55,060

Because is your heart attack!

306

00:14:55,460 --> 00:14:57,387

And someone else's bad behavior...

307

00:14:57,620 --> 00:14:58,998

Shoudn't be the cause...

308

00:14:59,580 --> 00:15:00,671

Of your heart attack!

309

00:15:01,180 --> 00:15:02,592

Thank you very much!

