

Ικανότητα Διαχείρισης Συγκρούσεων στο Χώρο Εργασίας

Συγγραφή:

Αλεξάνδρα Βασιλείου
Νόπη Κεχάογλου



ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ - Γ Σ Ε Ε



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Ενότητα 3. Στάση Απέναντι στη σύγκρουση

Ξέρω;

Νομίζω...

(...)

; ΔΕΝ

ΘΕΛΩ!

Αλλιώς

Οικείες
συμπεριφορές

Μπορώ

Κερδίζω-
Κερδίζεις

αν...

Αντέχω

νιώθω

ΚΑΙ

Πάλη

ΠΡΙΝ

Ναι! Όχι!

Γιατί;

Όμως

Συμφωνώ αν...

Πιστεύω

αυτοί

Τώρα

Πότε;

Ίσως

Τι;

Συμπεριφορές
στη σύγκρουση

Σίγουρα;

Έζησα

Φυγή

Εμείς

Ποτέ!

Λέω

Εγώ

Μετά

ΠΟΥ..

ΌΤΙ:

Ροή

θυμάμαι

Αν

Πώς;

Έμαθα ότι...

Αφού

Σκοπός της ενότητας

- Η κατανόηση της έννοιας της σύγκρουσης και των πιθανών ωφελειών που μπορούν να προκύψουν από αυτήν έτσι ώστε να μπορείς να την αντιμετωπίσεις ως εν δυνάμει χρήσιμη διεργασία, όσον αφορά την προσωπική σου ανάπτυξη αλλά και τη βελτίωση των διαπροσωπικών και κοινωνικών σχέσεων.

Διάγραμμα της ενότητας

4 Υποενότητες

1 ^η υποενότητα	Αντιμετώπιση της σύγκρουσης
2 ^η υποενότητα	Διερεύνηση της στάσης που υιοθετούμε σε μια σύγκρουση (Πάλη, Φυγή, Ροή)
3 ^η υποενότητα	Οι Αρχές της προσέγγισης “Κερδίζω-Κερδίζεις”
4 ^η υποενότητα	Όταν αυτή η προσέγγιση μοιάζει ανέφικτη

Στόχοι της ενότητας

- Να κατανοείς τη στάση σου απέναντι στη σύγκρουση
- Να προσεγγίζεις τη σύγκρουση ως διεργασία που μπορεί εν δυνάμει να σε εμπλουτίσει και να σε δυναμώσει
- Να προβληματιστείς ως προς τα οφέλη της προσέγγισης 'κερδίζω/κερδίζεις'

Ενότητα 3.

Στάση απέναντι στη σύγκρουση



Υποενότητα 3.1:

Η αντιμετώπιση της σύγκρουσης

Υποενότητα 3.1

Η αντιμετώπιση της σύγκρουσης

- Συμπεριφορές που ενθαρρύνουν την αντιμετώπιση
- Συμπεριφορές που ενθαρρύνουν την αποφυγή της
- Οικείες συμπεριφορές
- Μαθημένες συμπεριφορές

Υποενότητα 3.2

Διερεύνηση της στάσης που υιοθετούμε σε μια σύγκρουση
(Πάλη, Φυγή, Ροή)

- Επιθετική συμπεριφορά
- Εγώ κερδίζω, εσύ χάνεις
- Παθητική συμπεριφορά
- Εγώ χάνω, εσύ κερδίζεις
- Διεκδικητική συμπεριφορά
- Υπάρχει τρόπος να κερδίσουμε κι οι δυο

Υποενότητα 3.3

Οι αρχές της προσέγγισης Κερδίζω/Κερδίζεις

- Συμβιβασμός
- Διερεύνηση αναγκών και στη συνέχεια αναζήτηση λύσεων
- Διαθέσιμος πόρος
- Αξιοποίηση πόρου
- Βασικές αρχές της προσέγγισης Κερδίζω/Κερδίζεις

Υποενότητα 3.4

Όταν αυτή η προσέγγιση μοιάζει ανέφικτη

- Εστίασε στις ανάγκες
- Εστίασε πρώτα στην προσέγγιση και όχι στο αποτέλεσμα
- Εστίασε στο θέμα
- Διεύρυνε την οπτική σου
- Διευκόλυνε το «ναι»
- Υποστήριξε το σωστό και το δίκαιο
- Δείξε επιμονή

Ομάδες Εργασίας



**«Συμπεριφορές μέσα
στη σύγκρουση»**

Συμπεριφορές μέσα στη σύγκρουση

Υπάρχουν συμπεριφορές που εμφανίζονται σε περισσότερες από μία κατηγορίες;

Ανακεφαλαίωση Ενότητας

Έννοιες

- Επιθετική Συμπεριφορά
- Παθητική Συμπεριφορά
- Διεκδικητική Συμπεριφορά
 - Πάλη-Φυγή-Ροή
- Κερδίζω - Κερδίζεις

Εκπαιδευτικοί στόχοι

- Να κατανοείς τη στάση σου απέναντι στη σύγκρουση
- Να προσεγγίζεις τη σύγκρουση ως διεργασία που μπορεί εν δυνάμει να σε εμπλουτίσει και να σε δυναμώσει
- Να προβληματιστείς ως προς τα οφέλη της προσέγγισης 'κερδίζω/κερδίζεις'

ΤΕΛΟΣ



**Ευχαριστούμε για την
προσοχή σας!
Η συνέχεια εδώ:**