

Ικανότητα Διαχείρισης Συγκρούσεων στο Χώρο Εργασίας



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

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Συγγραφή:

Αλεξάνδρα Βασιλείου

Νόπη Κεχάογλου

Ενότητα 4. Επικοινωνία

Ξέρω;

Νομίζω...

(...)

Πομπός

; ΔΕΝ

ΘΕΛΩ!

Αλλιώς

Μή λεκτική
Επικοινωνία

Μπορώ

αν...

Αντέχω

νιώθω

Δέκτης

ΚΑΙ

ΠΡΙΝ

Ναι! Όχι!

Γιατί;

Όμως

Συμφωνώ αν...

Πιστεύω

αυτοί

Τώρα

Πότε;

Ίσως

Τι;

Διπλά σινιάλα

Σίγουρα;

Έζησα

Ανάδραση

Εμείς

Λέω

Εγώ

Μετά

ΠΟΤΕ!

ΠΟΥ..

Κριτική

ΌΤΙ:

Αν

Πώς;

Έμαθα ότι...

Αφού

θυμάμαι

Σκοπός της ενότητας

- Η κατανόηση της έννοιας της επικοινωνίας και οι αρχές που την ορίζουν, έτσι ώστε να μπορείς να αξιοποιείς τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνείς προς όφελος της σχέσης και να προβληματιστείς για τρόπους διαχείρισης και αξιοποίησης των συναισθημάτων στην επίλυση συγκρούσεων.
- Η ανακάλυψη τρόπων αντίδρασης που βοηθούν στην επίλυση και δεν καταστρέφουν τη σχέση

Διάγραμμα της ενότητας

4 Υποενότητες

1^η υποενότητα Τί είναι η επικοινωνία

2^η υποενότητα Ενεργητική Ακρόαση

3^η υποενότητα Απευθύνοντας κριτική

4^η υποενότητα Κατηγορίες

Στόχοι της ενότητας

- Να ορίσεις την επικοινωνία και τις αρχές που τη διέπουν
- Να ακούς τον άλλο άνθρωπο με ενεργητικό τρόπο
- Να απευθύνεις κριτική με τρόπο που δεν κλιμακώνει μια σύγκρουση
- Να αποδέχεσαι κριτική χωρίς να αποδυναμώνεσαι
- Να διερωτάσαι για τη στάση σου απέναντι στη σύγκρουση

Ενότητα 4. Επικοινωνία



ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ - Γ Σ Ε Ε



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ



ΙΜΕ
ΓΣΕΒΕΕ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
ανάπτυξη 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

Υποενότητα 4.1: Τί είναι η επικοινωνία

Υποενότητα 4.1

Τί είναι η επικοινωνία

- Πομπός
- Δέκτης
- Ανάδραση
- Λεκτική, μή λεκτική επικοινωνία
- Διπλά σινιάλα

Υποενότητα 4.2

Ενεργητική Ακρόαση

- Αφουγκράζομαι
- Ακούω με σημείο αναφοράς τον άλλον ή τον εαυτό μου;
- Ενσυναίσθηση
- Δεν έχει σημασία αν διαφωνώ
- Βιώνω τον άλλον

Υποενότητα 4.3

Απευθύνοντας κριτική

- Η κριτική είναι τέχνη
- Σημαντικότητα σχέσης
- Άμυνα
- Αντιμετωπίζοντας της κριτική
- Άκου τον κριτή

Υποενότητα 4.4

Κατηγορίες

- Θεμελιώδες στοιχείο των συγκρούσεων
- Αλληλοκατηγορίες
- Επίγνωση
- Άμυνα
- Απαντήσεις σε πρώτο πρόσωπο

Άσκηση



ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ - Γ.Σ.Ε.Ε



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ



ΙΜΕ
ΓΣΕΒΕΕ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
ανάπτυξη στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



ΕΣΠΑ
2007-2013
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

«Το μήνυμα που
χάθηκε»

Το μήνυμα που χάθηκε

Στο πλαίσιο μιας επιχείρησης/οργανισμού, ένα λεκτικό μήνυμα που «φεύγει» από την κορυφή της διοικητικής πυραμίδας, φτάνει αλλοιωμένο κατά 80% στο τελευταίο ιεραρχικό στάδιο.

Ανακεφαλαίωση Ενότητας

Έννοιες

- Επικοινωνία
- Λεκτικά και μή λεκτικά μηνύματα
 - Ενεργητική ακρόαση
 - Κριτική
 - Κατηγορίες

Εκπαιδευτικοί στόχοι

- Να ορίσεις την επικοινωνία και τις αρχές που τη διέπουν
- Να ακούς τον άλλο άνθρωπο με ενεργητικό τρόπο
- Να απευθύνεις κριτική με τρόπο που δεν κλιμακώνει μια σύγκρουση
- Να αποδέχεσαι κριτική χωρίς να αποδυναμώνεσαι
- Να διερωτάσαι για τη στάση σου απέναντι στη σύγκρουση

ΤΕΛΟΣ



ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ - Γ Σ Ε Ε



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ



ΙΜΕ
ΓΣΕΒΕΕ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
ανάπτυξη 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

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