

Πλοήγηση

Η αρχική μου

□ Αρχική σελίδα ιστοτόπου

Σελίδες ιστοτόπου

Το προφίλ μου

Current course

SYG - Ικανότητα Διαχείρισης
Συγκρούσεων στο Χώρο Ε...

Συμμετέχοντες

Badges

Ικανότητα Διαχείρισης
Συγκρούσεων στο Χώρο
Εργασίας

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

📄 **Ικανότητα
Διαχείρισης
Συγκρούσεων στο
Χώρο Εργασίας**

📺 Παρουσίαση
Εισαγωγής Θεματικού
Αντικειμένου

📺 Βίντεο Παρουσίασης
Θεματικού
Αντικειμένου

📺 Βίντεο Παρουσίασης
Λέξεων Κλειδιών του
Θεματικού Α...

📄 Γλωσσάρι Θεματικού
αντικειμένου

ΕΝΟΤΗΤΑ1

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

ΕΝΟΤΗΤΑ 5

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΕΝΟΤΗΤΑ 7

ΕΝΟΤΗΤΑ 8

ΕΝΟΤΗΤΑ 9

ΕΝΟΤΗΤΑ10

Τα μαθήματά μου

Διαχείριση

Διαχείριση μαθήματος

Ρυθμίσεις προφίλ

Ικανότητα Διαχείρισης Συγκρούσεων στο Χώρο Εργασίας

Προβολή ως pdf για Εκτύπωση

Αποθήκευση ως pdf

Ικανότητα Διαχείρισης Συγκρούσεων στο Χώρο Εργασίας

Εισαγωγή

Συγγραφέας: Αλεξάνδρα Βασιλείου, Νόπη Κεχάογλου

ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

«ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΟΡΙΖΟΝΤΙΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ – Α.Π. 7 ΚΑΙ Α.Π. 8»

Πρόλογος

Στην Ελλάδα της κρίσης, δοκιμάζονται οι ανθρώπινες σχέσεις, σε προσωπικό, διαπροσωπικό και κοινωνικό επίπεδο. Η οικονομική κρίση γρήγορα επεκτάθηκε και έγινε κοινωνική, πολιτική, περιβαλλοντική και προσωπική. Το μέγεθος και ο ρυθμός των αλλαγών στην καθημερινότητά μας δημιουργεί εντάσεις και βάζει σε δοκιμασία τις ανθρώπινες σχέσεις στον προσωπικό, εργασιακό και κοινωνικό χώρο. Το υλικό αυτό πραγματεύεται την ικανότητα διαχείρισης συγκρούσεων. Παρά το ότι το δίνει έμφαση στις συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο, οι δεξιότητες που αναπτύσσονται σε αυτόν είναι απαραίτητες σε κάθε ανθρώπινη σχέση.

Πόσες φορές, άλλωστε, δεν έχουμε βρεθεί να αντιμετωπίζουμε την ίδια σύγκρουση με διαφορετικούς ανθρώπους γύρω μας; Είναι σα να υπάρχουν κάποια θέματα ή συμπεριφορές που εμφανίζονται στη ζωή μας επαναλαμβανόμενα. Οι συγκρούσεις στην καθημερινή ζωή μας δίνουν την ευκαιρία να γνωρίσουμε τον εαυτό μας και τον κόσμο καλύτερα. Να ανακαλύψουμε ανεξερεύνητες πλευρές του εαυτού μας καθώς και τους τρόπους με τους οποίους επικοινωνούμε.

Το εκπαιδευτικό υλικό εξερευνά τις συγκρούσεις στις ανθρώπινες σχέσεις και τις δεξιότητες που χρειάζεται να αναπτύξει κάποιος για να μπορεί να τις διαχειριστεί. Ερευνά την προσωπική στάση απέναντι στις συγκρούσεις και τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας και των αντιδράσεών μας. Πραγματεύεται την ισχύ και τη μετατόπιση από παιχνίδια εξουσίας σε συνεργατική δύναμη. Προτείνει τρόπους αλλαγής στην προσωπική στάση απέναντι στις συγκρούσεις που βοηθούν στην επίλυση, όπου αυτό είναι επιθυμητό ή αναγκαίο. Ολοκληρώνεται με ένα μοντέλο χαρτογράφησης μιας σύγκρουσης, το οποίο μπορεί να βοηθήσει την ανάδυση εναλλακτικών λύσεων και επιλογών.

Ο χώρος εργασίας είναι ένας ανθρώπινος χώρος όπου δεν επιλέγουμε πάντα τους ανθρώπους με τους

οποίους θα συνεργαστούμε και με τους οποίους καλούμαστε να παράγουμε κοινό έργο. Η διαφορετικότητα σε αντιλήψεις, τρόπους και συμπεριφορές δημιουργεί πολλές φορές το έδαφος για αντιπαραθέσεις και συγκρούσεις. Οι παραπάνω δεξιότητες αποτελούν σημαντικό στοιχείο για την ικανότητα κάθε ατόμου να ανταποκριθεί στο απαιτητικό περιβάλλον που δημιουργεί αυτή η διαφορετικότητα.

Το υλικό αυτό απευθύνεται στην ανάγκη ανάπτυξης δεξιοτήτων επίλυσης συγκρούσεων αλλά προϋποθέτει ένα βασικό στοιχείο: *το ενδιαφέρον για τη σχέση*. Αυτό μπορεί να είναι προσωπικό ενδιαφέρον, να προέρχεται από την εκτίμηση στον άλλο άνθρωπο και την επιθυμία ανεύρεσης δημιουργικών λύσεων, μπορεί να προέρχεται και από την παραδοχή της αναγκαστικής συνύπαρξης στον εργασιακό χώρο και την ανάγκη εξεύρεσης λύσεων που θα την καθιστούν πιο ανθρώπινη και αποτελεσματική. Ένα ελάχιστο ενδιαφέρον, όμως, για τη σχέση παραμένει αναγκαία συνθήκη για την αξιοποίηση αυτών των δεξιοτήτων.

Σκοπός του θεματικού αντικειμένου

Σκοπός του θεματικού αντικειμένου είναι η καλλιέργεια δεξιοτήτων για τη διαχείριση συγκρούσεων και η ενίσχυση του προβληματισμού μας σε σχέση με αυτές. Οι δεξιότητες στις οποίες εστιάζουμε αφορούν στη βελτιστοποίηση των αντιδράσεών μας σε μια σύγκρουση καθώς και στη στάση μας απέναντί της. Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκεται η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας και διαλόγου, η κατανόηση της δυναμικής που δημιουργεί η ισχύς ανάμεσα στους ανθρώπους καθώς και η ενίσχυση δεξιοτήτων χαρτογράφησης και ανάλυσης του χάρτη μιας σύγκρουσης, στοιχεία τα οποία μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στην επίλυσή της.

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα του θεματικού αντικειμένου

Με την ολοκλήρωση της μελέτης του υλικού, προσδοκούμε ότι θα είστε ικανοί/ικανές:

- Να αναγνωρίζετε την ύπαρξη μιας σύγκρουσης, πριν αυτή κλιμακωθεί και δυσκολέψει η αντιμετώπισή της
- Να επικοινωνείτε με τρόπο που βοηθά στην αποκλιμάκωση μιας σύγκρουσης και προάγει το διάλογο
- Να αναγνωρίζετε περισσότερο τα συναισθήματά σας, κατά τη διάρκεια μιας σύγκρουσης, και να τα αξιοποιείτε με καλύτερο τρόπο
- Να αξιοποιείτε την ισχύ σας με τρόπους που ενδυναμώνουν τις σχέσεις και τις καθιστούν πιο λειτουργικές
- Να προβληματιστείτε ως προς την προσωπική σας στάση απέναντι στη σύγκρουση
- Να χαρτογραφείτε και να αναλύετε μια σύγκρουση, κατανοώντας τις ανάγκες, έγνοιες και ανησυχίες όλων των πλευρών

Έννοιες-Κλειδιά του θεματικού αντικειμένου

- Τρείς διαστάσεις της σύγκρουσης
- Στάδια κλιμάκωσης της σύγκρουσης
- Στάση απέναντι στη σύγκρουση
- Διπλά σινιάλα
- Θυμός
- Ισχύς
- Σινιάλα ισχύος
- Εμπόδια
- Χαρτογράφηση

- Προσωπική επίγνωση

Ενότητα 1: Ορίζοντας τη σύγκρουση

Στην παρούσα ενότητα, ορίστηκε η έννοια της σύγκρουσης αλλά και το βασικότερο χαρακτηριστικό της που είναι η ύπαρξη σχέσης και η αλληλεξάρτηση των δύο πλευρών. Εξετάστηκαν μερικοί από τους μύθους γύρω από τις συγκρούσεις ως βασικές αιτίες που εμποδίζουν να εστιάσουμε στη σύγκρουση. Επίσης, αναλύσαμε τα πιθανά οφέλη μιας σύγκρουσης αλλά και τα αρνητικά αποτελέσματα των άλυτων συγκρούσεων που διαρκούν στο χρόνο. Τέλος, αναλύθηκαν οι τρεις ταυτόχρονες διαστάσεις της σύγκρουσης: διαπροσωπική, δηλαδή σύγκρουση ανάμεσα σε δυο ανθρώπους, εσωτερική, δηλαδή σύγκρουση ανάμεσα σε δυο δικές μας εσωτερικές πλευρές/φωνές και κοινωνική, δηλαδή σύγκρουση ανάμεσα σε κοινωνικούς ρόλους.

Ενότητα 2: Κατανοώντας τις ποικίλες διαστάσεις της σύγκρουσης

Στη δεύτερη ενότητα, εξετάστηκαν και αναλύθηκαν τα στάδια κλιμάκωσης της σύγκρουσης αλλά και η σύνδεσή της με τη βία. Αναλύσαμε τη λανθασμένη αντίληψη των περισσότερων ανθρώπων για τη σύνδεση της βίας με τη σύγκρουση και εξετάσαμε πώς τελικά η βία αποτελεί απλώς ένα στάδιο της σύγκρουσης και όχι αναγκαστικά αποτέλεσμά της. Τέλος, εξετάστηκε το περιεχόμενο της σύγκρουσης που αποτελείται από το Θέμα και τα Συναισθήματα αλλά και τη σημαντικότητα των συναισθημάτων στη διαχείριση του Θέματος.

Ενότητα 3: Στάση απέναντι στη σύγκρουση

Στην παρούσα ενότητα επιδιώξαμε να εμπλουτίσουμε τη στάση μας έτσι ώστε να μπορούμε να δημιουργούμε περισσότερες επιλογές τόσο στους τρόπους αντιμετώπισης όσο και στο προσδοκώμενο αποτέλεσμα. Διερευνήσαμε τις τρεις στάσεις που συνήθως υιοθετούμε σε μια σύγκρουση (Πάλη, Φυγή Ροή) και αναλύσαμε διεξοδικά τις βασικές αρχές, τα σημεία κειδιά αλλά και τα οφέλη της προσέγγισης «Κερδίζω – Κερδίζεις».

Ενότητα 4: Επικοινωνία

Σε αυτήν την ενότητα εστιάσαμε στην επικοινωνία, στα συναισθήματα και στις πιθανότητες βελτίωσης των αντιδράσεών μας σε μια σύγκρουση. Εξερευνήσαμε την επικοινωνία και τις προκλήσεις της, εξασκηθήκαμε στην ενεργητική ακρόαση και αναζητήσαμε τρόπους με τους οποίους μπορούμε να ασκήσουμε ή να δεχτούμε κριτική χωρίς να εμπλακούμε στο φαύλο κύκλο της αλληλοκατηγορίας.

Ενότητα 5: Συναισθήματα

Στην 5^η ενότητα εστιάσαμε στα συναισθήματα και τη σημασία τους σε μια σύγκρουση. Αναγνωρίσαμε σινιάλα τους, αναζητήσαμε τρόπους έκφρασης πιο δύσκολων συναισθημάτων (όπως ο θυμός και η οργή, ο πόνος, ο φόβος, η ενοχή, η μετάνοια) και αναζητήσαμε τρόπους αντιμετώπισης δύσκολων συναισθημάτων και αξιοποίησής τους για την επίλυση μιας σύγκρουσης.

Ενότητα 6: Ισχύς

Σ' αυτήν την ενότητα εστιάσαμε στην έννοια της ισχύος ως μια δύναμη ή προνόμιο το οποίο κάποιες φορές κληρονομείται και κάποιες άλλες κατακτάται και επηρεάζει σημαντικά τις σχέσεις χωρίς να είναι πολλές φορές συνειδητό. Αναλύσαμε επίσης τις τέσσερις διαφορετικές πηγές ισχύος, την Κοινωνική, τη Δομική, την Ψυχολογική και την Πνευματική ως βασικούς παράγοντες που επηρεάζουν τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των ανθρώπων.

Ενότητα 7: Ισχύς και συνεργατική δύναμη

Σε αυτή την ενότητα, εστιάσαμε στο πώς επιδρά η ισχύς στις σχέσεις. Επιδιώξαμε να κατανοήσουμε κάποια βασικά σινιάλα θέσης ισχύος και σινιάλα χαμηλής ισχύος και πώς αυτά μπορούν να κλιμακώσουν μια σύγκρουση. Εξερευνήσαμε παιχνίδια εξουσίας και αναζητήσαμε τρόπους αξιοποίησης της ισχύος προς όφελος της σχέσης μέσω της συνεργατικής δύναμης.

Ενότητα 8: Εξερευνώντας την πρόθεση για επίλυση

Στην ενότητα αυτή εστιάσαμε στην άρνηση για επίλυση και στα εμπόδια που πολλές φορές μας αποτρέπουν να εστιάσουμε στη σύγκρουση. Είδαμε την έννοια της προβολής ως εμπειρικό φαινόμενο και ως μια έντονη συναισθηματική αντίδραση. Τέλος, αναζητήσαμε τρόπους αντιμετώπισης απέναντι στην απροθυμία της άλλης πλευράς.

Ενότητα 9: Χαρτογράφηση της σύγκρουσης

Σε αυτή την ενότητα, μελετήσαμε τη χαρτογράφηση μιας σύγκρουσης και αναλύσαμε τα βήματα για την ολοκλήρωσή της, τρόπους, δηλαδή, να ξεσκεπάσουμε ανάγκες, έγνοιες και ανησυχίες. Τέλος, αναλύσαμε χάρτες σύγκρουσης, αναζητώντας τις εναλλακτικές επιλογές που αναδύονται μέσα από αυτούς.

Ενότητα 10: Διεύρυνση της οπτικής μας – Ανακεφαλαίωση δεξιοτήτων

Σ' αυτήν την ενότητα εστιάσαμε στη διεύρυνση της οπτικής μας που εμπεριέχει την πραγματικότητα και την «αλήθεια» όλων των πλευρών. Εξερευνήσαμε την ικανότητα αναπλαισίωσης του προβλήματος και μετατόπισης της οπτικής μας πάνω σε τρεις κατηγορίες δεξιοτήτων. Τέλος, κάναμε μια μικρή ανακεφαλαίωση και κατηγοριοποίηση των δεξιοτήτων αυτών ως σημαντικών στοιχείων για την επίλυση μιας σύγκρουσης.

Σύνοψη θεματικού αντικειμένου

Σε αυτήν τη θεματική ενότητα, εμβαθύνουμε στην κατανόηση του ορισμού της σύγκρουσης, στους μύθους που την περιβάλλουν και στα πιθανά οφέλη της. Είδαμε τις συγκρούσεις ως αναπόσπαστο κομμάτι των ανθρώπινων σχέσεων, μια δυναμική διεργασία που μπορεί εν δυνάμει να τις εμπλουτίσει και να τις ενδυναμώσει. Εξερευνήσαμε τη στάση μας απέναντι σε αυτές και την ικανότητά μας να διακρίνουμε τα σημάδια κλιμάκωσής τους. Επιδιώξαμε να εμπλουτίσουμε τη στάση μας έτσι ώστε να μπορούμε να δημιουργούμε περισσότερες επιλογές, τόσο στους τρόπους αντιμετώπισης όσο και στο προσδοκώμενο αποτέλεσμα.

Επίσης, εστιάσαμε στην επικοινωνία, στα συναισθήματα και στις πιθανότητες βελτίωσης των αντιδράσεών μας σε μια σύγκρουση. Εξερευνήσαμε την επικοινωνία και τις προκλήσεις της, εξασκηθήκαμε στην ενεργητική ακρόαση και αναζητήσαμε τρόπους με τους οποίους μπορούμε να ασκήσουμε ή να δεχτούμε κριτική χωρίς να εμπλακούμε στο φαύλο κύκλο της αλληλοκατηγορίας.

Στη συνέχεια, εστιάσαμε στα συναισθήματα και τη σημασία τους σε μια σύγκρουση. Αναγνωρίσαμε σινιάλα τους, αναζητήσαμε τρόπους έκφρασης πιο δύσκολων συναισθημάτων και αναζητήσαμε τρόπους αντιμετώπισης δύσκολων συναισθημάτων στους άλλους. Αναζητήσαμε επίσης, τρόπους βελτίωσης των αντιδράσεών μας στη σύγκρουση και δημιουργίας διαλόγου.

Περαιτέρω, εστιάσαμε στην ισχύ και στους τρόπους που αυτή επηρεάζει τις σχέσεις. Είδαμε τις πηγές ισχύος και τις προκλήσεις στην αναγνώρισή της. Εξερευνήσαμε παιχνίδια εξουσίας και τρόπους αξιοποίησης της προσωπικής μας δύναμης για την μετατροπή τους σε κύκλους εξερεύνησης. Αναζητήσαμε τρόπους αξιοποίησης της ισχύος προς όφελος της σχέσης καθώς και την προθυμία ή απροθυμία για επίλυση.

Τέλος, μελετήσαμε τη χαρτογράφηση μιας σύγκρουσης και αναλύσαμε τα βήματα για την ολοκλήρωσή της, αναζητώντας τις εναλλακτικές επιλογές που αναδύονται μέσα από αυτήν.

Βιογραφικό σημείωμα συγγραφέα

Η **Αλεξάνδρα-Αριάδνη Βασιλείου**, Ph.D. (Δρ. Κοινωνικής Ψυχολογίας) ασχολείται με την εκπαίδευση ενηλίκων από το 1996, ιδιαίτερα με την επιμόρφωση εκπαιδευτικών, εκπαιδευτών, θεραπευτών και επαγγελματιών ψυχικής υγείας καθώς και προσωπικού μη-κυβερνητικών οργανώσεων, φορέων και οργανισμών σε θέματα Επίλυσης Συγκρούσεων, Διεργασίας Ομάδας και στις Δυναμικές της Προσωπικής

και Κοινωνικής Περιθωριοποίησης. Συνεργάζεται με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Η δουλειά της εστιάζει στη σύνδεση ανάμεσα στην προσωπική και κοινωνική αλλαγή.

Η **Νόπη Κεχάογλου** ασχολείται με την εκπαίδευση ενηλίκων από το 1995. Έχει αποφοιτήσει από το Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Κοινωνικής Ανθρωπολογίας του Παντείου Πανεπιστημίου και έχει πραγματοποιήσει μεταπτυχιακές σπουδές στην Κοινωνική Ιστορία στο Πανεπιστήμιο Paris I (Σορβόνη). Έχει εργαστεί στο παρελθόν στο ΙΝΕ ΓΣΕΕ ως επιστημονική συνεργάτης και από το 2004 έως το 2013 στο Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού.

Τελευταία τροποποίηση: Σάββατο, 11 Οκτώβριος 2014, 8:05 μμ

LINKS

ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ

Κοινωνικό Πολύκεντρο

ΙΜΕ ΓΣΕΕΕ

ΕΣΕΕ

CONTACT INFO

3ης Σεπτεμβρίου 36

Αθήνα

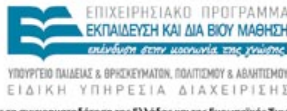
210-5218700

info@kanep-gsee.gr

Προγράμματα Δια Βίου
Εκπαίδευσης για την Ανάπτυξη
Οριζοντίων & Κοινωνικών Δεξιοτήτων



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΚΑΝΕΠ ΓΣΕΕ 2014