

[Αρχική](#) [Θεματικά αντικείμενα](#) [Επικοινωνία](#) [Βοήθεια](#)**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](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 1](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 2](#)[📄 Κατανοώντας τις
ποικίλες διαστάσεις
της σύγκρουσης](#)[💬 Παραγωγή σύντομου
κειμένου Ενότητας 2](#)[📖 Ερωτήσεις
πολλαπλών επιλογών
Ενότητας 2](#)[📢 Παρουσίαση Ενότητας
2](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 3](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 4](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 5](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 6](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 7](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 8](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 9](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 10](#)[Τα μαθήματά μου](#)**Διαχείριση**[Διαχείριση μαθήματος](#)[Ρυθμίσεις προφίλ](#)**Κατανοώντας τις ποικίλες διαστάσεις της σύγκρουσης**[Προβολή ως pdf για Εκτύπωση](#)[Αποθήκευση ως pdf](#)**Ικανότητα Διαχείρισης Συγκρούσεων στο Χώρο Εργασίας****Ενότητα 2****Κατανοώντας τις ποικίλες διαστάσεις της σύγκρουσης****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»****Ενότητα 2 : Κατανοώντας τις ποικίλες διαστάσεις της σύγκρουσης****Σκοπός**

Σκοπός της δεύτερης ενότητας είναι να κατανοήσεις τα στάδια κλιμάκωσης και τα βασικά στοιχεία του περιεχομένου μιας σύγκρουσης (θέμα – συναισθήματα) έτσι ώστε να εστιάζεις όσο το δυνατόν πιο έγκαιρα στους παράγοντες που την οξύνουν και να αποδίδεις σημασία στην κατανόηση των συναισθημάτων που μπορεί να την προκαλούν, για να μπορέσεις να τη διαχειριστείς όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά.

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

- Να διακρίνεις τα σημάδια κλιμάκωσης της σύγκρουσης.
- Να αναγνωρίζεις το περιεχόμενο της σύγκρουσης.
- Να προβληματιστείς ως προς τη σημασία των συναισθημάτων και το ρόλο τους στη διαχείριση των συγκρούσεων.

Λέξεις – Κλειδιά

Σημάδια σύγκρουσης: Τα σημάδια μιας σύγκρουσης μπορεί να είναι εμφανή, μπορεί να είναι ανεπαίσθητα. Οι περισσότεροι από εμάς αναγνωρίζουμε την παρουσία της σύγκρουσης, όταν η ένταση έχει κλιμακωθεί και τα συναισθήματα είναι έντονα.

Στάδια κλιμάκωσης της σύγκρουσης: Αφορά τα πέντε στάδια κλιμάκωσης μιας σύγκρουσης: Δυσφορία, Περιστατικό, Παρεξήγηση, Ένταση, Κρίση.

Βία: Αφορά τη λανθασμένη αντίληψή μας για τη σύνδεση της σύγκρουσης με τη Βία.

Υποενότητα 2.1: Η Εμπειρία (Προσωπική, Εργασιακή, Κοινωνική) ως βάση για την Κατανόηση της Σύγκρουσης

Τι σημαίνει για σένα σύγκρουση; Για κάποιους, η σύγκρουση φέρνει συνειρμούς τον καβγά, τη διαφωνία, τον πόλεμο. Για άλλους, φέρνει συνειρμούς διαφορών γνώμης ή οπτικής, διαφορές προσωπικότητας. Όλοι έχουμε εμπειρίες με συγκρούσεις που έχουν επιλυθεί δημιουργικά και άλλες που δεν έχουν επιλυθεί.

Αν σκεφτείς συγκρούσεις που δεν έχουν επιλυθεί, τι αποτελέσματα είχαν; Πιθανόν να είχαν και κάποια από τα παρακάτω:

- Ένταση
- Χαμηλή παραγωγικότητα
- Άγχος
- Δύσκολες σχέσεις
- Προβλήματα υγείας
- Άγχος
- Παράπονο, δυσφορία

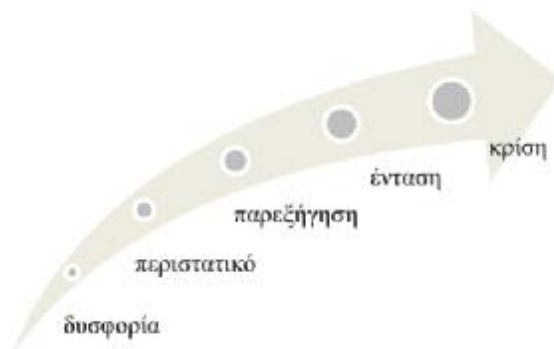
Αν σκεφτείς συγκρούσεις που επιλύθηκαν, που τις αντιμετώπισες με δημιουργικό τρόπο, τι αποτελέσματα είχαν; Πιθανόν να είχαν και κάποια στοιχεία από τα παρακάτω:

- Ανακούφιση
- Υψηλή παραγωγικότητα
- Διευρυμένες σχέσεις
- Υγεία
- Ενδυνάμωση
- Αίσθηση επίτευξης

Υποενότητα 2.2.: Σημάδια Παρουσίας μιας Σύγκρουσης –Στάδια Κλιμάκωσης της Σύγκρουσης

Αφού ορίσαμε, σε ένα πρώτο επίπεδο, τη σύγκρουση και είδαμε μερικούς από τους μύθους που την περιβάλλουν και κάποια από τα πιθανά οφέλη που μπορεί να φέρει στη ζωή μας, ας εξερευνήσουμε τώρα την προσωπική μας αντίληψη για τη σύγκρουση. Πώς καταλαβαίνουμε την παρουσία της και τότε αποφασίζουμε να εστιάσουμε σε αυτήν;

Πώς αναγνωρίζουμε την παρουσία μιας σύγκρουσης; Τα σημάδια μιας σύγκρουσης μπορεί να είναι εμφανή, μπορεί να είναι ανεπαίσθητα. Οι περισσότεροι από εμάς αναγνωρίζουμε την παρουσία της σύγκρουσης, όταν η ένταση έχει κλιμακωθεί και τα συναισθήματα είναι έντονα. Η σύγκρουση όμως, ξεκινά από μια αίσθηση δυσφορίας και σταδιακά κλιμακώνεται σε κρίση.



Εικόνα [1]: [σημάδια κλιμάκωσης]

Ας δούμε αυτά τα σημάδια κλιμάκωσης, πιο αναλυτικά:

Δυσφορία: Είναι μια αίσθηση, δεν είναι αναγκαστικά μια λογική σκέψη. Πιθανόν να μην έχει ειπωθεί κάτι συγκεκριμένο ανάμεσα σε σένα και τον άλλο άνθρωπο. Αλλά *κάτι* σε ενοχλεί. Ενδεχομένως, να μην μπορείς να ονοματίσεις το πρόβλημα, να νιώθεις δυσφορία, αλλά να μην ξέρεις το γιατί.

Περιστατικό: Σε αυτό το στάδιο, συμβαίνει μια απότομη συναλλαγή με τον άλλο, που δε διαρκεί αναγκαστικά στο χρόνο. Συμβαίνει κάτι ανάμεσά σας που σε αφήνει με δυσάρεστη αίσθηση, με εκνευρισμό ή με ένα ανεπιθύμητο αποτέλεσμα.

Παρεξήγηση: Όταν φτάσει η σύγκρουση σε αυτό το στάδιο, μπερδεύονται οι προθέσεις (τόσο οι δικές σου όσο και του άλλου ατόμου), καθώς επίσης και τα αντικειμενικά στοιχεία, τα γεγονότα. Ο νους σου επιστρέφει στο πρόβλημα.

Ένταση: Σε αυτό το στάδιο, η σχέση φορτώνεται με αρνητικές συμπεριφορές και αμετακίνητες γνώμες. Αλλάζει ο τρόπος που προσλαμβάνεις τον άλλο. Η σχέση γίνεται πηγή ανησυχίας και έντασης.

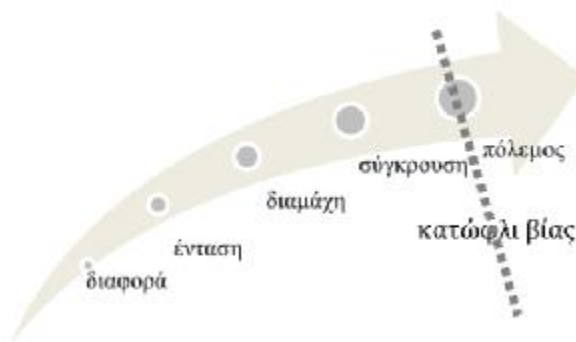
Κρίση: Φτάνει μια στιγμή που μεταβάλλεται η συμπεριφορά σου, δυσκολεύεσαι να λειτουργήσεις «κανονικά», σκέφτεσαι να λάβεις δραστικά μέτρα. Η σχέση κινδυνεύει με διακοπή (π.χ. παραίτηση από τη δουλειά, λεκτική ή σωματική βία).

Υποενότητα 2.3: Κλιμάκωση της Σύγκρουσης – Κατώφλι της Βίας

Ένας από τους παράγοντες που πολλές φορές μας αποτρέπουν από το να εστιάσουμε σε μια σύγκρουση είναι η σύνδεσή της με τη βία. Για πολλούς ανθρώπους, οι δυο αυτές έννοιες (σύγκρουση – βία) είναι ταυτώσιμες. Αυτό τους αποτρέπει από το να δώσουν την απαιτούμενη σημασία στις συγκρούσεις. Η βία όμως, είναι μόνο ένα στάδιο κλιμάκωσης της σύγκρουσης.

Η σύγκρουση ξεκινά ως διαφορά, αυξάνεται σε ένταση στη σχέση και σε επόμενο στάδιο, γίνεται μια διαμάχη. Αν αυτή η διαμάχη διαρκέσει στο χρόνο και δεν επιλυθεί, θα οδηγηθεί σε σύγκρουση. Η μη αντιμετώπιση της σύγκρουσης κάνει τη σχέση να περάσει το *κατώφλι της βίας* και να εξελιχθεί σε «πόλεμο» (διακοπή της σχέσης).

Παρατήρησε στο παρακάτω διάγραμμα ότι η βία είναι αποτέλεσμα της μη αντιμετώπισης της σύγκρουσης, όχι αναπόσπαστο κομμάτι της!



Εικόνα [2]

Η συσχέτιση της σύγκρουσης με τη βία και ο φόβος μας για τη βία μας αποθαρρύνουν να εστιάσουμε σε μια σχέση, πριν αυτή φτάσει στο σημείο να μετατραπεί σε σοβαρή σύγκρουση. Ένας ακόμη λόγος που οι σχέσεις μπορεί να φτάνουν στη σύγκρουση είναι γιατί συχνά θεωρούμε άνευ ουσίας ή υπερβολικό να εστιάσουμε σε μια σχέση και να επιλύσουμε διαφορές σε προηγούμενο στάδιο. Είναι σαν να ευχόμαστε ότι θα αποφευχθεί: αν δεν δώσουμε σημασία, το πρόβλημα θα εξαφανιστεί. Κι όντως, πολλές φορές, τα προβλήματα φαίνονται να λύνονται χωρίς μεγάλη προσπάθεια, οι άνθρωποι αλλάζουν θέσεις και απόψεις ή ανάγκες, χωρίς να χρειάζεται να εστιάσει κανείς στη σχέση. Έτσι ξεπερνιούνται, τουλάχιστον προσωρινά, οι αιτίες της εν δυνάμει σύγκρουσης. Αλλά αν ενδιαφέρεσαι για τη σχέση ή αν η σχέση είναι σημαντική για την αποδοτικότητά σου ως μέλος μιας ομάδας, στις περισσότερες περιπτώσεις, όσο πιο νωρίς εστιάσεις στο πρόβλημα, τόσο το καλύτερο.

Υποενότητα 2.4: Περιεχόμενο της Σύγκρουσης: Το Θέμα – Τα Συναισθήματα

Είδαμε τα στάδια της σύγκρουσης και τα σημάδια κλιμάκωσής της. Ας δούμε τώρα και το περιεχόμενο της σύγκρουσης. Σε κάθε σύγκρουση, υπάρχουν δύο είδη περιεχομένου: το *θέμα* για το οποίο γίνεται η σύγκρουση και τα *συναισθήματα* των απόμων που εμπλέκονται σε αυτή.

2.4.1 Το θέμα

Το θέμα γύρω από το οποίο γίνεται μια σύγκρουση μπορεί να αφορά γεγονότα και στοιχεία, μπορεί να αφορά τη διεργασία / μέθοδο, το σκοπό ή τις αξίες.

Σε μια σύγκρουση γύρω από τα γεγονότα ή τα στοιχεία, η κάθε πλευρά έχει διαφορετικές πληροφορίες ή διαφορετική ερμηνεία των πληροφοριών. Τέτοιες παρεξηγήσεις επιθυμούμε να αποφεύγονται, αλλά συχνά συμβαίνουν. Αν θες να αποφυγείς τέτοιες παρερμηνείες στην πληροφορία, δώσε προσοχή σε μηνύματα στην επικοινωνία που είναι εύκολα παρεξηγήσιμα. Για παράδειγμα, όταν λέει κάποιος «*παράδωσέ μου την τελική αναφορά αύριο, νωρίς το πρωί*» τι εννοεί; Συμφωνείτε και οι δυο για το τι σημαίνει «*νωρίς*». Ή όταν λέει «*θα αποφασίσουμε μαζί*», τι σημαίνει αυτό σε περίπτωση διαφωνίας; Ποιος έχει την τελική ισχύ να αποφασίσει;

Τέτοιου είδους παρεξηγήσεις μπορούν να λυθούν πιο εύκολα, καθώς το μόνο που χρειάζεται, είναι να διευκρινιστούν τα στοιχεία και οι πληροφορίες. Συχνά πιστεύουμε ότι όλοι καταλαβαίνουμε τα ίδια πράγματα, αλλά αυτό δεν είναι αυτονόητο.

Η σύγκρουση γύρω από τη *διαδικασία* με την οποία θα γίνουν τα πράγματα είναι από τις πιο συχνά εμφανιζόμενες συγκρούσεις στο χώρο εργασίας. Η επίλυση μιας τέτοιας σύγκρουσης, συχνά δίνει την ευκαιρία για βελτίωση των διαδικασιών που ακολουθούνται και μπορεί να είναι ιδιαίτερα παραγωγική.

Συγκρούσεις αναδύονται και με σημείο αναφοράς το *σκοπό*. Αυτού του είδους οι συγκρούσεις είναι ιδιαίτερα σημαντικές στο χώρο εργασίας, γιατί αν δεν συμφωνούν όλοι για έναν κοινό σκοπό, αναλώνεται χρόνος και ενέργεια που θα μπορούσε να εστιαστεί σε άλλα πράγματα, περισσότερο παραγωγικά.

Μια σύγκρουση γύρω από *αξίες* είναι από τις πιο δύσκολες συγκρούσεις μεταξύ των ανθρώπων. Οι αξίες είναι αυτές που οδηγούν τη συμπεριφορά μας. Παρ' όλο ότι πολλοί από εμάς μπορεί να συμφωνήσουμε σε κάποιες κοινές αξίες (ειλικρίνεια, σεβασμός, φιλότιμο κ.λπ.), ο τρόπος που θεωρούμε ότι παίρνουν μορφή στη σχέση και την επικοινωνία μπορεί να διαφέρει. Οι αξίες βασίζονται σε βαθιά ριζωμένες πεποιθήσεις και οι συγκρούσεις γύρω από αξίες τείνουν να γίνονται έντονα συναισθηματικές και να κλιμακώνονται γρήγορα.

2.4.2 Τα συναισθήματα

Κάθε σύγκρουση εμπλέκει και συναισθήματα όλων των πλευρών. Τα συναισθήματα συχνά εμποδίζουν την ικανότητα να διαχειριστείς το θέμα.

Σε μια σύγκρουση, είναι βοηθητικό να απευθυνθείς πρώτα στα συναισθήματα που έχουν δημιουργηθεί. Αυτό θα διευκολύνει τη διαπραγμάτευση γύρω από το θέμα. Επίτρεψε στον άλλο να εκφράσει τα συναισθήματά του γι' αυτό που συμβαίνει και προσπάθησε κι εσύ να εκφράσεις τα δικά σου!

Ο μόνος που μπορεί να διαχειριστεί τα συναισθήματα είναι ο ίδιος ο φορέας τους (ο άνθρωπος που τα νιώθει): δεν μπορείς να αναγκάσεις έναν άνθρωπο να μη νιώθει ένα συναίσθημα. Αλλά μπορείς να τον ακούσεις, να δημιουργήσεις χώρο για να το εκφράσει. Αυτό πολλές φορές, βοηθά στην αποκλιμάκωση των συναισθημάτων και στη συνέχεια, πιθανώς να είστε και οι δυο πιο ελεύθεροι να διαχειριστείτε το θέμα.

Σύνοψη

Στη δεύτερη ενότητα, εξετάστηκαν και αναλύθηκαν τα στάδια κλιμακώσης 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 απλά 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 σημασία των συναισθημάτων στη διαχείριση του Θέματος.

Πηγές για περαιτέρω μελέτη

<http://www.nybooks.com/articles/archives/1969/feb/27/a-special-supplement-reflections-on-violence/>

Βιβλιογραφία

Coleman, P.T., Deutsch, M., & Eric, C. Marcus, (2011). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*, New York: John Wiley & Sons.

Lulofs, S.R., Cahn, D.D., (2000). *Conflict: From Theory to Action*, 2nd ed., Massachusetts, USA: Allyn & Bacon (pp. 74-98).

Τριλίβα Σ., Chimienti G., (1998). *Πρόγραμμα ελέγχου των συγκρούσεων*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα (σσ. 34-37).

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, εμπυχωτών, 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 Περίθωριση. 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 (Σορβόννη). 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, 8:38 μμ

LINKS

ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ

Κοινωνικό Πολύκεντρο

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ

ΕΣΕΕ

CONTACT INFO

3ης Σεπτεμβρίου 36

Αθήνα

210-5218700

info@kanep-gsee.gr

Προγράμματα Δια Βίου
Εκπαίδευσης για την Ανάπτυξη
Οριζοντίων & Κοινωνικών
Δεξιοτήτων



ΚΑΝΕΠ ΓΣΕΕ 2014