

[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](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 3](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 4](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 5](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 6](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 7](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 8](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 9](#)[📖 Χαρτογράφηση της
σύγκρουσης](#)[💬 Παραγωγή σύντομου
κειμένου Ενότητας 9](#)[📖 Ερωτήσεις
πολλαπλών επιλογών
Ενότητας 9](#)[📺 Παρουσίαση Ενότητας
9](#)[ΕΝΟΤΗΤΑ 10](#)[Τα μαθήματά μου](#)**Διαχείριση**[Διαχείριση μαθήματος](#)[Ρυθμίσεις προφίλ](#)**Χαρτογράφηση της σύγκρουσης**[Προβολή ως pdf για Εκτύπωση](#)[Αποθήκευση ως pdf](#)**Ικανότητα Διαχείρισης Συγκρούσεων στο Χώρο Εργασίας****Ενότητα 9****Χαρτογράφηση 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 9: Χαρτογράφηση της σύγκρουσης****Σκοπός**

Σκοπός της προτελευταίας ενότητας είναι η κατανόηση της έννοιας της χαρτογράφησης και η εξάσκηση στην εφαρμογή των βημάτων της έτσι ώστε να είσαι σε θέση να αναλύεις διαφορετικούς χάρτες σύγκρουσης και να διερευνάς εναλλακτικές επιλογές που αναδύονται μέσα από αυτούς.

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Ολοκληρώνοντας τη μελέτη της ένταξης ενότητας, θα είσαι ικανή/ός:

- Να κατανοείς την έννοια της χαρτογράφησης και τους λόγους αξιοποίησής της
- Να εφαρμόζεις αναλυτικά τα βήματα για τη χαρτογράφηση μιας σύγκρουσης
- Να αναλύεις μια σύγκρουση, κατανοώντας τις ανάγκες, έγνοιες και ανησυχίες όλων των πλευρών
- Να χαρτογραφείς μια σύγκρουση

Λέξεις – Κλειδιά

Χαρτογράφηση: Αποτελεί μια ευκαιρία να δούμε όλες τις διαφορετικές οπτικές και να πάρουμε αρκετή απόσταση ώστε να εστιάσουμε και σε πτυχές που είναι λιγότερο ορατές.

Βήματα Χαρτογράφησης: Μέσα από αυτή τη διαδικασία, καθορίζεις το πρόβλημα, ονοματίζεις τους

εμπλεκόμενους, απαριθμείς ανάγκες/έγνοιες της άλλης πλευράς.

Ανάλυση του Χάρτη: Αφορά το «κοινό έδαφος» τις «νέες οπτικές», τις «κρυμμένες ανάγκες», τις «ιδιαίτερες ανησυχίες».

Υποενότητα 9.1: Τί είναι η χαρτογράφηση-Πότε τι χρησιμοποιούμε

Σε μια σύγκρουση, συχνά δυσκολευόμαστε να καταλάβουμε επακριβώς το πρόβλημα, καθώς μπορεί αυτό να μοιάζει σύνθετο ή να εμπλέκει πολλούς ανθρώπους και τα πράγματα γίνονται περίπλοκα. Μπορεί να νιώθουμε ότι οδηγούμαστε σταδιακά σε αδιέξοδο και ότι δεν έχουμε αρκετές πηγές λύσεων.

Όταν ταξιδεύουμε, χρησιμοποιούμε έναν χάρτη για να βρούμε το δρόμο μας, να αναγνωρίσουμε τη θέση μας σε σχέση με το περιβάλλον, να βρούμε τη συντομότερη διαδρομή ή για να αποκτήσουμε μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα του τόπου.

Σε μια σύγκρουση αντίστοιχα, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε έναν χάρτη για να βρούμε δρόμους και κατευθύνσεις που δεν είναι άμεσα εμφανείς. Είναι σαν να πετάμε με ένα μικρό αεροπλάνο πάνω από μια περιοχή και ανακαλύπτουμε δρόμους, πλαγίες και χαράδρες που δεν ξέραμε ότι υπάρχουν γύρω μας. Η χαρτογράφηση μιας σύγκρουσής μας δίνει την ευκαιρία να δούμε όλες τις διαφορετικές οπτικές και να πάρουμε αρκετή απόσταση ώστε να εστιάσουμε και σε πτυχές που είναι λιγότερο ορατές.

Μπορείς να κάνεις τη χαρτογράφηση μόνος σου ή με τη βοήθεια άλλων προσώπων, κάθε φορά που νιώθεις την ανάγκη για μεγαλύτερη καθαρότητα. Αυτό μπορεί να γίνει με χαρτί και μολύβι (ιδιαίτερα βοηθητικό!) ή και νοερά.

Η χαρτογράφηση είναι πολύτιμη δεξιότητα στην επίλυση της σύγκρουσης γιατί προσφέρει μια διευρυμένη αντίληψη της κατάστασης και βοηθά στην εξεύρεση πιθανών λύσεων.

Η χαρτογράφηση είναι χρήσιμη κάθε φορά που θέλουμε μεγαλύτερη καθαρότητα για το τι συμβαίνει σε μια σύγκρουση. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε μια απλή σύγκρουση ανάμεσα σε δυο ανθρώπους ή σε πιο πολύπλοκες συγκρούσεις σε μια ομάδα.

Χρειάζεται μεγάλη προσοχή, όταν χαρτογραφείς μια σύγκρουση που οι εμπλεκόμενοι δεν είναι όλοι παρόντες. Σε αυτές τις περιπτώσεις, πρόσεξε να εκπροσωπήσεις τις ανάγκες, ανησυχίες και επιθυμίες τους, όπως εκείνοι θα τις εκπροσωπούσαν, όχι σύμφωνα με τη δική σου ερμηνεία για αυτούς.

Η χαρτογράφηση είναι χρήσιμη κι όταν προσπαθείς να κάνεις σχεδιασμό για μια ομάδα ή να γίνουν αλλαγές σε μια ομάδα, στον τρόπο που εργάζεται μαζί. Αν λάβεις υπόψη τις ανάγκες και τις έγνοιες όλων των πλευρών πριν γίνουν οι αλλαγές, έχεις μεγαλύτερες πιθανότητες αυτές οι μεταβολές να γίνουν πιο ομαλά. Χτίζονται καλύτερες σχέσεις και προάγεται η συνεργασία.

Η ανάπτυξη της συνεργασίας είναι ιδιαίτερα σημαντική σε συγκρούσεις όπου κάθε πλευρά έχει έντονες και αδιάλλακτες θέσεις. Με τη χαρτογράφηση δίνεται η ευκαιρία σε όλες τις πλευρές να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους και τις θέσεις τους και προλαμβάνεται η κλιμάκωση.

Η χαρτογράφηση είναι ένα χρήσιμο σημείο εκκίνησης, όταν μια σύγκρουση μοιάζει ιδιαίτερα πολύπλοκη ή όταν οι εμπλεκόμενοι αδυνατούν να τη λύσουν. Η ικανότητα να δουν όλες οι πλευρές τη συνολική εικόνα βοηθά στην εστίαση σε αυτά που είναι πιο εφικτά.

Υποενότητα 9.2: Βήματα για τη χαρτογράφηση μιας σύγκρουσης

Παρακάτω, θα δούμε ένα-ένα τα βήματα για τη χαρτογράφηση μιας σύγκρουσης:

1. καθόρισε το πρόβλημα
 2. ονομάτισε τους εμπλεκόμενους
 3. απαριθμισε ανάγκες, έγνοιες και ανησυχίες της κάθε πλευράς, αξιοποιώντας τους παρακάτω τρόπους:
- προσέγγισε την επίλυση με βάση τις ανάγκες
 - μετατοπίσου από τις λύσεις στις ανάγκες

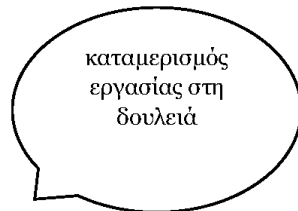
- ρώτησε «γιατί;»
- δοκίμασε
- ψάξε για δείκτες ικανοποίησης
- σπάσε πολύπλοκες ανάγκες σε μικρότερα κομμάτια
- ονομάτισε ανησυχίες και φόβους
- μετακίνησε αδιάλλακτες θέσεις
- κάνει έναν καταγισμό ιδεών

9.2.1: Βήμα 1: Καθορίζεις το πρόβλημα

Πάρε ένα μεγάλο κομμάτι χαρτί και ζωγράφισε έναν κύκλο στη μέση. Στην προσπάθειά σου να καθορίσεις το θέμα, θυμήσου να ονομάτεις το πρόβλημα και όχι τον άνθρωπο!

Περίγραψε το πρόβλημα με ευρείς και περιγραφικούς όρους, με τους οποίους θα συμφωνούσαν όλες οι εμπλεκόμενες πλευρές (π.χ. αντί για «*τεμπελιά των εργαζόμενων*», περίγραψε το ως «*καταμερισμό εργασίας*», αντί για «*ακαταστασία στα δωμάτια των παιδιών*», περίγραψε το «*πώς θα μοιράσουμε τις δουλειές του σπιτιού*»).

Προσπάθησε να το γράψεις με όσο πιο περιγραφικό και ξεκάθαρο τρόπο γίνεται. Μην ανησυχείς αν δεν είναι ακριβής η περιγραφή. Η διαδικασία της χαρτογράφησης μπορεί να ξεκαθαρίσει το θέμα. Κράτησε αυτό το πρώτο βήμα όσο πιο αντικειμενικό γίνεται, για να ξεκινήσεις με όλες τις εκδοχές ανοιχτές.



Εικόνα [5]

Προκλήσεις στον εντοπισμό του θέματος

Υπάρχουν φορές που δυσκολευόμαστε να εντοπίσουμε το κεντρικό θέμα για το οποίο χρειάζεται να φτιάξουμε έναν χάρτη. Η κατασκευή του χάρτη γίνεται πιο δύσκολη, όταν το πρόβλημα καλύπτεται από περιφερειακά θέματα ή είναι πολύπλοκο και αφορά πολλούς ανθρώπους. Δυσκολίες προκύπτουν κι όταν οι ποικίλες πλευρές έχουν πολύ διαφορετικές οπτικές πάνω στο θέμα.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, η χαρτογράφηση μπορεί να βοηθηθεί, αν ξεκαθαρίσεις τα ακόλουθα:

- Το διακύβευμα
- Τις αρχές που απειλούνται
- Το έδαφος προς διαπραγμάτευση
- Τις σχέσεις που εμπλέκονται στο θέμα

Όλα τα παραπάνω ξεκαθαρίζουν πιο εύκολα με ερωτήσεις που σχετίζονται με τα εξής: *ποιος εμπλέκεται, τι ξεκινά τη σύγκρουση, πώς αναδύεται το πρόβλημα, πότε παίρνει μορφή το πρόβλημα και πού, σε ποιο χώρο;*

9.2.2: Βήμα 2: Ονομάτισε τους εμπλεκόμενους

Αποφάσισε ποιοι εμπλέκονται στη σύγκρουση. Λάβε υπόψη άτομα ή και ολόκληρες ομάδες. Φρόντισε να συμπεριλάβεις όλους όσοι επηρεάζονται, άμεσα ή έμμεσα, από τη σύγκρουση. Βάλε ομάδες ανθρώπων, όταν αυτοί μοιράζονται ανάγκες, έγνοιες κι ανησυχίες. Φτιάξε μια λίστα με όλους τους εμπλεκόμενους και μετά αποφάσισε ποιους θα βάλεις στο χάρτη. Φτιάξε τμήματα στο χάρτη για κάθε ομάδα ή άτομο εμπλεκόμενο.



Εικόνα [6]

9.2.3: Βήμα 3:Απαρίθμησης τις ανάγκες, έγνοιες και ανησυχίες της κάθε πλευράς

Αφού ορίσουμε τι εννοούμε με τους όρους ανάγκες, έγνοιες και ανησυχίες, θα προχωρήσουμε στο επόμενο βήμα, το οποίο είναι η απαρίθμησης και παρουσίασή τους.

Ανάγκες

Η ικανότητά μας να ξεκινάμε από τις ανάγκες (του εαυτού μας και του άλλου) βρίσκεται στη βάση της προσέγγισης κερδίζω/κερδίζεις. Για να μπορέσεις να φτάσεις σε κατάλληλη λύση, χρειάζεται να ονοματίσεις και να καταλάβεις τις ανάγκες όλων των πλευρών. Σε αυτό το πλαίσιο, η λέξη *ανάγκες* δε χρησιμοποιείται με το στενό κυριολεκτικό ορισμό. Ανάγκες είναι οι επιθυμίες, τα ενδιαφέροντα, τα πράγματα για τα οποία νοιάζεσαι. Είναι αυτά που σε κινητοποιούν και σε κατευθύνουν.

Μπορείς να ρωτήσεις: *σε σχέση με αυτό το θέμα, ποιες είναι οι βασικές ανάγκες;* Αναζήτησε χειροπιαστές ανάγκες (π.χ. τακτοποιημένο χώρο εργασίας, περισσότερο χώρο κ.λπ.) καθώς και πιο άυλες ανάγκες (π.χ. ανάγκη για ασφάλεια, ανάγκη για αναγνώριση κ.λπ.).

Σε αυτό το σημείο, πρόσεξε για λύσεις μεταμφιεσμένες σε ανάγκες! Για παράδειγμα, το αίτημα *«χρειάζομαι καινούργιο γραφείο με συρτάρια για αρχεία»* μπορεί να υποδηλώνει την ανάγκη για μεγαλύτερη τάξη και οργάνωση ή μπορεί να είναι ανάγκη για περισσότερο χώρο. Μερικές φορές, οι άνθρωποι διστάζουν να ζητήσουν καθαρά αυτό που έχουν ανάγκη και το ζητούν με πλάγιο τρόπο. Αυτό μπορεί να κάνει την επίλυση πιο δύσκολη. Μια διευκρινιστική ερώτηση μπορεί να βοηθήσει σε αυτή τη φάση: *γιατί είναι σημαντικό για σένα να έχεις καινούργιο γραφείο;*

Καταγράφοντας τις ανάγκες, πιθανόν να ανακαλύψεις ότι πολλές από αυτές είναι κοινές για περισσότερες ή για όλες τις πλευρές. Η ικανότητα να ακουστούν όλοι αναδεικνύει τις κοινές ανάγκες και βοηθά την ενσυναίσθηση.

Έγνοιες – ανησυχίες

Οι έγνοιες περιλαμβάνουν φόβους, αγωνίες, ανησυχίες – όλα αυτά που μας κάνουν να θέλουμε να αποφύγουμε μια κατάσταση. Μπορεί να είναι συγκεκριμένα πράγματα (π.χ. *έλλειψη χρημάτων, αδυναμία να ολοκληρωθεί η δουλειά*), μπορεί να είναι και αδιόρατα ζητήματα που προκύπτουν (π.χ. *έλλειψη σεβασμού, απόρριψη*).

Κάποιες ανησυχίες είναι ανάλογα αμοιβαίες με ανάγκες. Για παράδειγμα, αν κάποιος έχει γράψει *«ανάγκη για ξεκάθαρες οδηγίες»* στις ανάγκες, δεν χρειάζεται να γράψει *«ανησυχία για την ανυπαρξία ξεκάθαρων οδηγιών»* στις έγνοιες.

Οι βασικές ανάγκες και έγνοιες όλων των πλευρών

Σε αυτό το βήμα, απαντάμε στις ερωτήσεις:

- Ποιες είναι οι βασικές ανάγκες του/της _____ ;
- Ποιες είναι οι έγνοιες και οι ανησυχίες του/της _____ ;
- Θα συμφωνούσε ο/ η _____ ότι έχει ανάγκη _____;
- Θα συμφωνούσε ο/ η _____ ότι ανησυχεί για _____;
- Είναι αυτή η πραγματική ανάγκη;
- Αποτελεί λύση αυτή η ανάγκη;
- Υπάρχουν άλλες χειροπιαστές ανάγκες που δεν έχουν αναφερθεί;
- Υπάρχουν άλλες αδιόρατες ανάγκες που δεν έχουν αναφερθεί;

Πώς ξεσκεπάζουμε τις ανάγκες

Οι ανάγκες περιλαμβάνουν τα ενδιαφέροντα, τις αξίες, τις ελπίδες και τις επιθυμίες. Ενθάρρυνε τους ανθρώπους να μετατοπιστούν από την αναζήτηση λύσεων στην εξερεύνηση αναγκών!

Προσέγγισε την επίλυση με βάση τις ανάγκες

Θυμήσου ότι ψάχνουμε για μια λύση που να επιτρέπει σε όλες τις πλευρές να ικανοποιηθούν όσο το δυνατόν περισσότερες ανάγκες.

Μετατοπίσου από τις λύσεις στις ανάγκες

Πολλοί άνθρωποι, όταν τους ρωτάς «τι έχεις ανάγκη;» απαντούν με μια λύση, που πιστεύουν ότι είναι ανάγκη (π.χ. «θέλω να μου τηλεφωνήσει, όταν είναι να αργήσει να επιστρέψει». Η ανάγκη είναι να ξέρει ότι ο άλλος είναι ασφαλής. Υπάρχουν πολλοί τρόποι να καλυφθεί αυτή η ανάγκη. Το τηλεφώνημα είναι ένας από τους πιθανούς τρόπους).

Ρώτησε «γιατί;»

Καθώς οι άνθρωποι εξηγούν γιατί η συγκεκριμένη λύση είναι σημαντική, συνήθως εκφράζουν την ανάγκη που υπάρχει από πίσω.

Δοκιμή

Χρησιμοποίησε την ενεργητική ακρόαση για να δεις αν έχεις ακούσει και καταγράψει τις ανάγκες τους.

Ψάξε για δείκτες ικανοποίησης

Αν μια ανάγκη μοιάζει αδιόρατη (π.χ. σεβασμός), ρώτησε το συνομιλητή σου πώς θα ξέρει ότι έχει ικανοποιηθεί αυτή. Αυτό μπορεί αργότερα να ενσωματωθεί στις λύσεις.

Σπάσε πολύπλοκες ανάγκες σε μικρότερα κομμάτια

Μια αφηρημένη ή πολύπλοκη ανάγκη (π.χ. η ατμόσφαιρα στο γραφείο) μπορεί να απλοποιηθεί, αν τη σπάσεις σε μικρότερα κομμάτια (π.χ. ησυχία, χώρο, τάξη, καθαριότητα).

Ονομάτισε ανησυχίες και φόβους

Ρώτησε συγκεκριμένες ερωτήσεις που να αναδύουν τι θα γίνει, αν δεν ικανοποιηθεί μια ανάγκη.

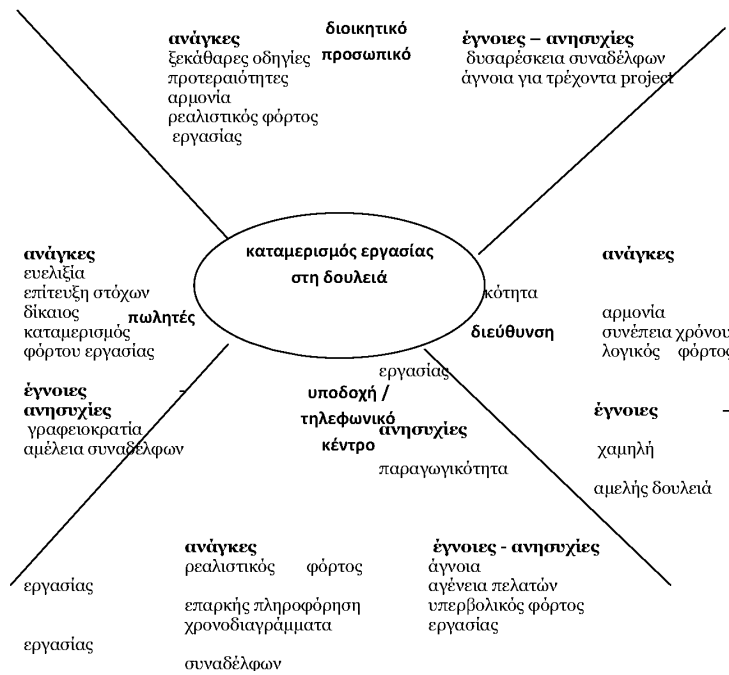
Μετακίνησε αδιάλλακτες θέσεις

Αν οι άνθρωποι μοιάζουν αμετακίνητοι, βοήθησέ τους να «μετατοπιστούν». Ρώτησέ τους αν υπάρχουν περιστάσεις στις οποίες οι λύσεις δεν θα τους ικανοποιούσαν ή γιατί δεν τους ικανοποιούν οι λύσεις. Με την ερώτηση «τι θα γίνει αν ...», βοήθησε να αναδυθούν ανάγκες που δεν έχουν ακόμη αποκαλυφθεί.

Κάνε έναν καταγισμό ιδεών

Ποια είναι τα συστατικά μιας επιτυχημένης συμφωνίας; Εξερεύνησε ποιες ανάγκες χρειάζεται να καλυφθούν, για να προκύψει μια συμφωνία που είναι ικανοποιητική για όλες τις πλευρές.

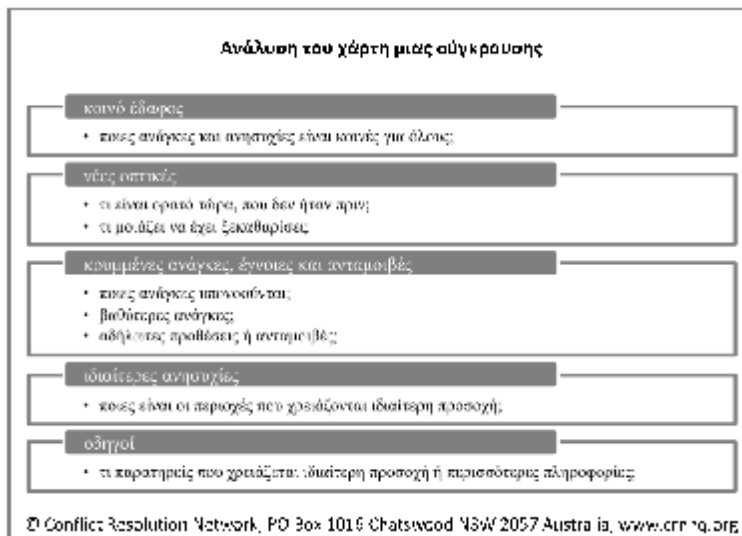
Ας συνεχίσουμε με το παράδειγμά μας, συμπληρώνοντας το χάρτη:



Εικόνα [7]

Υποενότητα 9.3: Αναλύοντας το χάρτη μιας σύγκρουσης

Ο χάρτης μια σύγκρουσης σου δίνει την ευκαιρία να αναζητήσεις και να ονοματίσεις κοινές ανάγκες, να τονίσσεις τις ανησυχίες και έγνοιες όλων των πλευρών και να οργανώσεις τις πληροφορίες με τρόπο που σου επιτρέπει να σχεδιάσεις επιλογές.



Εικόνα [8]

Για το κοινό έδαφος: Αναζήτησε ανάγκες που είναι κοινές για πολλές πλευρές ή για όλους. Εξερεύνησε ομοιότητες που μπορεί να μην έχουν εκφραστεί καθαρά στο χάρτη, αλλά μπορούν να αναδυθούν αν όλες οι πλευρές συμφωνήσουν σε θέματα αρχής. Προσπάθησε να χτίσεις μια αίσθηση συνεργασίας για να μπορέσεις από εκεί να δεις τις περιοχές με τις διαφορές.

Για τις νέες οπτικές και ενοράσεις: αναρωτήσου με ποιον τρόπο, η δημιουργία του χάρτη άλλαξε την οπτική πάνω στο θέμα και στους εμπλεκόμενους. Αυτές οι ενοράσεις είναι άλλες φορές σημαντικές, άλλες φορές, μικρές μετατοπίσεις της οπτικής γωνίας.

Για τις κρυμμένες ανάγκες, έγνοιες και ανταμοιβές: αναζήτησε ανάγκες που δεν έχουν εκφραστεί. Να θυμάσαι ότι συχνά, οι ανάγκες και οι ανταμοιβές δε δηλώνονται ανοιχτά γιατί δε μαθαίνουμε να τις λαμβάνουμε υπόψη. Δεν είναι αναγκαστικά κρυμμένες από πρόθεση. Σε άλλες περιπτώσεις, οι άνθρωποι δε

θέλουν να δηλώσουν ανοιχτά τις ανάγκες τους από ντροπή ή από φόβο, ή γιατί δε θέλουν τα άλλα άτομα να γνωρίζουν τις προθέσεις τους.

Για τις ιδιαίτερες ανησυχίες: παρατήρησε τις περιοχές στις οποίες χρειάζεται να δώσεις ιδιαίτερη σημασία για την ατμόσφαιρα και τη λειτουργία όλης της ομάδας.

Για τους οδηγούς: εντόπισε και διερεύνησε περιοχές που μπορεί να είναι χρήσιμες στο σχεδιασμό επιλογών για λύση.

Η επίλυση της σύγκρουσης εξαρτάται άμεσα από την ικανότητά μας να δημιουργούμε εναλλακτικές επιλογές. Ο χάρτης μας δίνει τις απαραίτητες πληροφορίες για να μπορούμε να το κάνουμε αυτό.

Πώς δημιουργούμε εναλλακτικές επιλογές; Μπορείς να δοκιμάσεις τους ακόλουθους τρόπους:

- Καταιγισμό ιδεών: η ομάδα μαζεύει όλες τις ιδέες χωρίς να τις λογοκρίνει, χωρίς να τις κρίνει ή να τις διαπραγματεύεται. Κάθε ιδέα που μοιράζεται γίνεται κοινή ιδιοκτησία της ομάδας. Έτσι, απελευθερώνεται το δημιουργικό δυναμικό της ομάδας. Καθώς όλες οι ιδέες καταγράφονται και σημειώνονται, ο καθένας νιώθει ότι έχει εισακουστεί, με αποτέλεσμα να ακούει καλύτερα τους άλλους.
- Να σπάσεις το πρόβλημα σε μικρότερα επιμέρους προβλήματα.
- Να προσδιορίσεις τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.
- Δοκιμάζοντας και διορθώνοντας (*trial and error*).
- Διατηρώντας τις υπάρχουσες συμφωνίες και δημιουργώντας δέσμευση για συνέχεια της προσπάθειας.
- Ακολουθώντας την εμφανή λύση που αναδύεται.

Η αναζήτηση των εμφανών λύσεων και οι δοκιμές/διορθώσεις είναι κατάλληλες για συγκρούσεις γύρω από πιο απλά θέματα ή συγκρούσεις ανάμεσα σε δυο ή λίγα άτομα. Είναι επίσης, κατάλληλη προσέγγιση, όταν αυτό που διακυβεύεται δεν είναι τόσο σημαντικό.

Η διάσπαση του προβλήματος σε μικρότερα θέματα, ο καταιγισμός ιδεών ή ο προσδιορισμός των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων είναι συνήθως πιο κατάλληλα μέσα για πολύπλοκα θέματα, για συγκρούσεις που εμπλέκουν πολλούς ανθρώπους και για καταστάσεις στις οποίες το διακύβευμα και οι πιθανές συνέπειές του είναι μεγάλης σημασίας.

Σύνοψη

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.

Πηγές για περαιτέρω μελέτη

<http://www.mindmapping.com/>

<http://www.mindmapping.com/theory-behind-mind-maps.php>

Βιβλιογραφία

Furlong, G., (2005). *The Conflict Resolution Toolbox: Models and Maps for Analyzing, Diagnosing, and Resolving Conflict*, Mississauga, ON: Wiley.

Levine, S., (2009). *Getting to Resolution: Turning Conflict Into Collaboration*, San Francisco, CA: Berrett-Koehler.

Wilmot, W.W., Hocker, J.L., (2011). *Interpersonal Conflict*, New York: McGraw-Hill.

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, εμψυχωτών, 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: Κυριακή, 12 Οκτώβριος 2014, 12:13 μμ

LINKS

ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ

Κοινωνικό Πολύκεντρο

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ

ΕΣΣΕ

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