



Επίλυση Συγκρούσεων



Soft Skills Training for Women in Construction





“Είτε πιστεύεις ότι μπορείς, είτε πιστεύεις
ότι δεν μπορείς, έχεις δίκιο.”

Henry Ford

Στόχοι Μαθήματος

- ✓ Κατανόησε πως μπορεί η συμπεριφορά να επηρεάσει το αποτέλεσμα μιας σύγκρουσης
- ✓ Κατανόησε τι αποτέλεσμα θέλεις από μια σύγκρουση
- ✓ Διερεύνησε πως μπορείς να χρησιμοποιήσεις αποτελεσματικά τη δύναμη της επικοινωνίας για να πετύχεις ένα θετικό αποτέλεσμα
- ✓ Ανταλλαγή συμβουλών και ιδεών για άμεση χρήση

Σύγκρουση

- ✓ Να έρθεις σε διαμάχη ή διαφωνία, να έχεις αντίθετη άποψη, να διαφωνείς ή να είσαι εναντίον, συμπλοκή
- ✓ Διαμάχη, φιλονικία: συγκρούσεις μεταξύ ομάδων
- ✓ Ασυμφωνία δράσης, συναισθήματος ή αποτελέσματος. Ανταγωνισμός ή αντίθεση όπως συμφερόντων ή αρχών: σύγκρουση ιδεών
- ✓ Ένα χτύπημα μαζί, σύγκρουση

Γιατί υπάρχουν συγκρούσεις

- ✓ Ασαφής ρόλος δουλειάς και ορίων
- ✓ Ανταγωνισμός για τους πόρους και έλεγχος αυτών
- ✓ Ασάφεια στόχων
- ✓ Αποτυχημένη επικοινωνία
- ✓ Πίεση χρόνου
- ✓ Χάσματα γνώσης, ικανότητας ή δεξιότητας
- ✓ Διαταραχές προσωπικότητας
- ✓ Διαφοροποίηση θέσης
- ✓ Προηγούμενη εμπειρία – θρυμματισμένα όνειρα

Τέσσερα στοιχεία για την επίλυση συγκρούσεων.....

- ✓ Γλώσσα ομιλίας
- ✓ Γλώσσα σώματος
- ✓ Ακουστικές ικανότητες
- ✓ Κατανόηση των μορφών επικοινωνίας

Δραστηριότητα

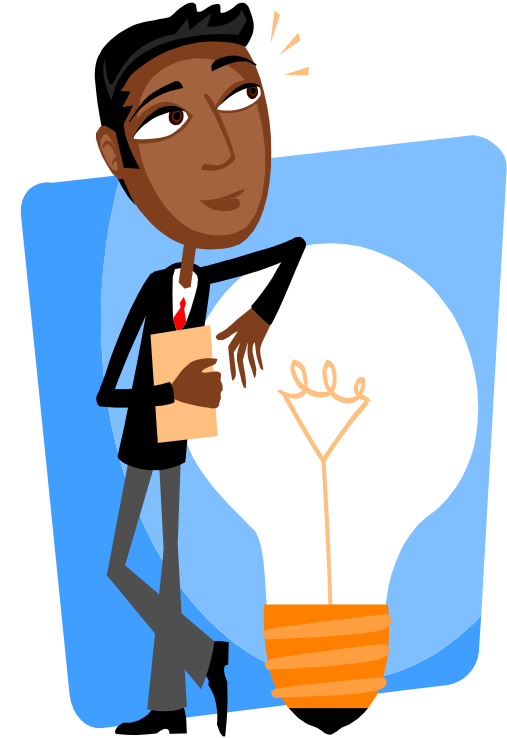
- ✓ Ποια ήταν τα θέματα μιας σύγκρουσης που αντιμετωπίσατε;
- ✓ Πως σας έκανε να νιώσετε;
- ✓ Πως ένιωσε το άλλο άτομο;
- ✓ Ήταν περιστασιακή ή ακόμα συνεχίζεται;
- ✓ Το αποτέλεσμα ήταν θετικό ή αρνητικό (για σένα);

7 Βήματα για Αποτελεσματική Επίλυση Συγκρούσεων

1. Αναγνώριση και ορισμός του πραγματικού προβλήματος
2. Λύσεις μέσω ανταλλαγής ιδεών
3. Αξιολόγηση λύσεων
4. Επιλογή της καλύτερης λύσης (κερδίζουν και οι 2 πλευρές)
5. Υλοποίηση αυτής της λύσης
6. Επιλογή μέρας παρακολούθησης και αξιολόγησης
7. Εορτασμός της επιτυχίας!

7 Βήματα για Αποτελεσματική Επίλυση Συγκρούσεων

- ✓ Διεξαγωγή των σταδίων με σεβασμό προς τον άλλο
- ✓ Προθυμία να είσαι ανοικτός σε νέες ιδέες



Πότε πρέπει να χρησιμοποιείτε τα 7 Βήματα Επίλυσης Συγκρούσεων

- ✓ Χωρίς καμία προειδοποίηση, μπορεί να βρείς τον εαυτό σου να αντιμετωπίζει καταστάσεις που απαιτούν να επιλέξεις κάτι που μπορεί ή δεν μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες σου. Ξαφνικά βρίσκεσαι σε διαμάχη!
- ✓ Πολλές φορές οι επιλογές που κάνεις για επίλυση συγκρούσεων επηρεάζουν όχι μόνο εσένα αλλά και τους άλλους ανθρώπους που δουλεύουν μαζί σου.

Πότε πρέπει να χρησιμοποιείτε τα 7 Βήματα Επίλυσης Συγκρούσεων

Η πρόκληση είναι:

- ✓ *Πως μπορείς να δώσεις μια επιλογή που θα ικανοποιεί τόσο εσένα όσο και τους άλλους;*
- ✓ Τότε πρέπει να χρησιμοποιήσεις τα 7 βήματα επίλυσης συγκρούσεων
- ✓ Τα 7 βήματα είναι μια καλή εναλλακτική από το απλά να είσαι θυμωμένος/η

2 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΚΛΕΙΔΙΑ στην επίλυση οποιασδήποτε σύγκρουσης

- ✓ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΚΛΕΙΔΙ Α:

Να μπορείς να αντιληφθείς τη θέση/οπτική άλλων ατόμων

- ✓ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΚΛΕΙΔΙ Β:

Να ερμηνεύσεις τη σύγκρουση ως μια προσωπική ανάγκη όχι ως λύση

ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΚΛΕΙΔΙ Α

Αντίληψη θέσης/οπτικής άλλων ατόμων

- ✓ Η αντίληψη της θέσης/οπτικής άλλων ατόμων που εμπλέκονται στην ίδια σύγκρουση είναι μια κρίσιμη ικανότητα για την επίλυση των συγκρούσεων
- ✓ Σκέφτηκες ποτέ ότι η ίδια σύγκρουση δεν βιώνεται με τον ίδιο τρόπο από κάποιο άλλο άτομο;
- ✓ Όταν αντιληφθείς ότι υπάρχουν πολλοί τρόποι για να δεις την ίδια κατάσταση ... τότε η οπτική του κάθε ατόμου είναι σημαντικό να μελετηθεί

Αντίληψη θέσης/οπτικής άλλων ατόμων

Σκέψου την ιστορία μιας Δημοπρασίας Αγελάδων:

- ✓ Υπάρχουν δύο επιχειρήσεις, η μία είναι ένα εξαιρετικό εστιατόριο με Στέικ στην πόλη, το άλλο ένα κατάστημα που πουλά μπότες από δέρμα.
- ✓ Και οι δύο επιχειρήσεις παρευρίσκονται σε μια δημοπρασία και οι δύο σκέφτονται την αγορά μια συγκεκριμένης βραβευμένης αγελάδας.
- ✓ Και οι δύο επιχειρηματίες αρχίζουν τις προσφορές ενάντια ο ένας στον άλλο αυξάνοντας τα έξοδα τους και την τιμή της αγελάδας.
- ✓ Τελικά και οι δύο ξεμένουν από χρήματα και δεν μπορούν να συνεχίσουν την προσφορά.
- ✓ Και οι δύο έχουν διαφορετικές ανάγκες ή διαφορετικές βλέψεις για την αγελάδα.

Τι θα μπορούσε να συμβεί αν ήξεραν ο ένας την ανάγκη του άλλου για την αγελάδα;

Αντίληψη θέσης/οπτικής άλλων ατόμων

- ✓ Αν οι επιχειρηματίες δεν υπέθεταν ότι είναι ανταγωνιστές ως προς την χρήση της αγγελιάδας ... θα μπορούσαν να συνεργαστούν και να ικανοποιήσουν τις ανάγκες και των δύο επιχειρήσεων!



Αντίληψη θέσης/οπτικής άλλων ατόμων

- ✓ Όταν ακούς τις ανάγκες κάποιου άλλου ατόμου ή κατανοείς τη δική του θέση... μπορεί να εκπλαγείς πως μπορεί να βοηθήσει ο ένας τον άλλο!
- ✓ Σκέψου το σαν προθυμία να μάθεις κάτι νέο!
- ✓ Ρώτησε το εαυτό σου, τι μπορεί να μάθω από κάποιον άλλο για αυτή την κατάσταση;
- ✓ Όταν είσαι πρόθυμος να μάθεις από τον άλλο... είναι πιο πιθανό να σε ακούσει και ο άλλος και να μάθει για τη δική σου θέση

ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΚΛΕΙΔΙ Β

Ερμηνεία σύγκρουσης ως προσωπική ανάγκη και όχι ως λύση

- ✓ Οι άνθρωποι σε σύγκρουση συχνά σκέφτονται τη σύγκρουση σε σχέση με τις λύσεις τους... και αυτό διαφαίνεται από «πρέπει να κάνεις αυτό» ή «πρέπει να κάνεις εκείνο».
- ✓ Οι λύσεις κατευθύνουν τους άλλους σε αυτό που τους θέλεις να κάνουν και αυτό μπορεί να επιδεινώσει την κατάσταση
- ✓ Εκφράζοντας τις ανάγκες σου λες στους άλλους αυτό που σε απασχολεί ή αυτό που θα ήθελες να πετύχεις εσύ.



Ερμηνεία σύγκρουσης ως προσωπική ανάγκη και όχι ως λύση

- ✓ Μερικές φορές γνωρίζουμε την λύση αλλά δεν γνωρίζουμε τι χρειαζόμαστε
- ✓ Ξόδεψε λίγο χρόνο να σκεφτείς τι είναι αυτό που πραγματικά σε προβληματίζει
- ✓ Τι χρειάζεσαι;
- ✓ Όταν ο καθένας από αυτούς που εμπλέκονται σε μια σύγκρουση εκφράσει τις προσωπικές του ανάγκες, προκύπτουν νέες δυνατότητες οι οποίες ικανοποιούν πολύ περισσότερο όλους.
- ✓ Επιμένοντας σε μια λύση αντί να εκφράσεις τις ανάγκες σου θα οδηγήσει σε άμυνα το άλλο άτομο και όχι σε χρήσιμες ιδέες.

Ερμηνεία σύγκρουσης ως προσωπική ανάγκη και όχι ως λύση

Δήλωση λύσης

1. Λες στον συνάδελφο σου:

“Χρειάζομαι ησυχία! Πρέπει να σταματήσεις να μιλάς όλη την ώρα στο τηλέφωνο!”

2. Ο συνάδελφος απαντά:

“Πρέπει να κάνω όλα τα τηλεφωνήματα τώρα, μπορείς να πας να δουλέψεις κάπου αλλού!”

Δήλωση ανάγκης

1. Αντί αυτού λες:

“Χρειάζομαι ένα ήσυχο μέρος να δουλέψω επειδή έχω να παραδώσω μια σημαντική έκθεση.”

2. Ο συνάδελφος απαντά:

“Θα φύγω σε λίγο και θα έχεις όση ησυχία χρειάζεσαι.”

Ερμηνεία σύγκρουσης ως προσωπική ανάγκη και όχι ως λύση

Δήλωση λύσης

1. Λες στους συναδέλφους σου:

Πρέπει να κάνετε την δουλειά σας!”

2. Απαντούν:

“Ωωω, κάνε εσύ την δική σου!”

Δήλωση ανάγκης

1. Λες στους συναδέλφους σου :

““Ανησυχώ ότι δεν θα καταφέρουμε να πετύχουμε τον στόχο μας.””

2. Απαντούν

“Εκτιμούμε το ενδιαφέρον σου. Θα φροντίσουμε να παραδώσουμε έγκαιρα.”

7 Βήματα Επίλυσης Συγκρούσεων



Βήμα #1 Αναγνώριση και ερμηνεία προβλήματος

✓ Προσπάθησε να κατανοήσεις τη θέση/οπτική του άλλου ατόμου...

- *Μπορώ να καταλάβω γιατί το βλέπεις έτσι."*

✓ Εξέφρασε τις προσωπικές σου ανάγκες...

- *Το πραγματικό μου πρόβλημα είναι πως ανησυχώ για τη ασφάλεια μου" ...*

Τώρα μπορείς να αναγνωρίσεις και να ορίσεις την πραγματική σύγκρουση.

Βήμα #2 Λύσεις μέσω ανταλλαγής ιδεών

- ✓ Αφού ακούσετε τις απόψεις και τις προσωπικές ανάγκες ο ένας του άλλου αρχίστε να ψάχνετε αμοιβαία ικανοποιητικές λύσεις που θα καλύπτουν όλες τις ανάγκες.
- ✓ Όταν ψάχνεις για λύσεις μέσω ανταλλαγής ιδεών ακούγονται πολλές ιδέες, η κάθε ιδέα είναι καλή ιδέα.
 - Μην κρίνεις και μην κριτικάρεις
 - Δημιούργησε μέσα από τις διάφορες ιδέες
 - Μια πραγματικά καλή λύση μπορεί να προέλθει από μια περίεργη και τρελή ιδέα
 - Μπορεί να βοηθήσει ο ένας τον άλλο και να δουλέψετε προς τον ίδιο στόχο...διασφαλίζοντας την κάλυψη όλων των αναγκών.

Βήμα #3 Αξιολόγηση λύσεων

- ✓ Όταν καταλήξετε σε τουλάχιστον 12 λύσεις τότε αρχίστε να τις αξιολογείτε εποικοδομητικά
 - Αναγνωρίστε τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της κάθε λύσης
- ✓ Όταν είσαι σε μια συζήτηση πως θα ένιωθες αν το άλλο άτομο δεν σε έπαιρνε σοβαρά;
- ✓ Μην χρησιμοποιήσεις αυτό το βήμα σαν ευκαιρία για να εκφοβίσεις, να πάρεις τον έλεγχο και να επιβάλεις τη δική σου λύση
- ✓ Να είσαι ειλικρινής, άκουσε και λάβε σοβαρά υπόψιν κάθε ιδέα.

Βήμα #4 Διάλεξε την καλύτερη λύση που επωφελεί και τις 2 πλευρές (win/win situation)

- ✓ Αφού αξιολογήσετε την κάθε ιδέα που προέκυψε από την ανταλλαγή ιδεών, θα μπορείτε να επιλέξετε μια λύση που θα ικανοποιεί και τις 2 πλευρές.



Βήμα #5 Υλοποίηση λύσης

- ✓ Με τη συμμετοχή όλων, διαμορφώστε ένα σχέδιο δράσης για το ποιος θα κάνει τι και πότε.
- ✓ Βεβαιωθείτε ότι έχει διευκρινιστεί με ποιο τρόπο θα γίνουν τα πράγματα



Βήμα #6 Επιλέξτε Μέρα Παρακολούθησης και Αξιολόγησης

- ✓ Βεβαιωθείτε ότι η λύση που επελέγη έχει λύσει τη σύγκρουση προς ικανοποίηση όλων
- ✓ Ορίστε ημερομηνία αξιολόγησης της λύσης
- ✓ Σε περίπτωση που η λύση δεν δούλεψε, δεν είναι η ώρα για ευθύνες. Είναι η ώρα για τροποποίηση της λύσης ή επιστροφής στο Βήμα #2 και επιλογή εναλλακτικής λύσης
- ✓ Με την επιλογή καινούριας λύσης βεβαιωθείτε ότι καθορίσατε νέα ημερομηνία παρακολούθησης και αξιολόγησης της προόδου.

Βήμα #7 Γιορτάστε την επιτυχία σας!

- ✓ Η επίλυση μιας σύγκρουσης μπορεί να είναι μια ουσιαστική και ικανοποιητική εμπειρία
- ✓ Η επίλυση μιας σύγκρουσης μπορεί να μας φέρει όλους πιο κοντά και να ενδυναμώσει τη σχέση μας
- ✓ Ένας τρόπος εορτασμού της επιτυχίας επίλυσης μιας σύγκρουσης είναι η αναγνώριση των προσπαθειών όλων των εμπλεκομένων
- ✓ “Σας ευχαριστώ που προσπαθήσατε τόσο σκληρά. Πραγματικά αποδίδει καρπούς.



Δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων

Πόσο καλός/ή είμαι σε αυτές;



Πως διαχειρίζεσαι μια σύγκρουση;

Επιλογές: Σπάνια, Σχεδόν ποτέ, Περιστασιακά, Συχνά, Πάντα

1. Συζητώ το θέμα ανοικτά
2. Αποφεύγω την διαφωνία
3. Προσπαθώ να διασφαλίσω όπως οι θέσεις μου υπερισχύσουν
4. Πιστεύω στην επίλυση διαφορών και στην προσπάθεια επίτευξης ενός κοινού στόχου
5. Πιστεύω σε μια λύση δούναι και λαβείν
6. Επιμένω μέχρι την επίλυση του θέματος
7. Αποφεύγω τις αντιπαραθέσεις

Πως διαχειρίζεσαι μια σύγκρουση;

Επιλογές: Σπάνια, Σχεδόν ποτέ, Περιστασιακά, Συχνά, Πάντα

8. Συζητώ το θέμα ανοικτά
9. Αποφεύγω την διαφωνία
10. Προσπαθώ να διασφαλίσω όπως οι θέσεις μου υπερισχύσουν
11. Πιστεύω στην επίλυση διαφορών και στην προσπάθεια επίτευξης ενός κοινού στόχου
12. Πιστεύω σε μια λύση δούναι και λαβείν
13. Επιμένω μέχρι την επίλυση του θέματος
14. Αποφεύγω τις αντιπαραθέσεις

Η στάση σας – Αυτοαξιολόγηση

Συγκρίνετε N1, N2, N3, N4, N5

Η υψηλότερη βαθμολογία δηλώνει το δικό σας στιλ σύγκρουσης

- A. Επικεντρώνεσαι στη λύση του προβλήματος αντί στη νίκη ή την ήττα.
- B. Προσπαθείς να αποσυρθείς από αυτή την κατάσταση. Το πρόβλημα όμως δεν φεύγει, μεγαλώνει και γίνεται ανεξέλεγκτο για σένα.
- C. Χρησιμοποιείς δύναμη και εξουσία για να καταστείλεις την διαφωνία. Το πρόβλημα μειώνεται προσωρινά και επανεμφανίζεται αργότερα.
- D. Σπρώχνεις το πρόβλημα κάτω από το χαλί. Δίνεις βαρύτητα στις διαφορές και δεν εκμεταλλεύεσαι τα θετικά σημεία της σύγκρουσης.
- E. Συμβιβάζεσαι.



Δεν υπάρχει σωστή και λάθος στάση

Η Τέχνη της επιτυχούς διαχείρισης συγκρούσεων

Αποκτήστε τη θετική νοοτροπία του Νικητή

“ Η νίκη και των δύο πλευρών είναι ένα πλαίσιο του μυαλού που επιδιώκει συνεχώς το αμοιβαίο όφελος σε όλη την ανθρώπινη αλληλεπίδραση... Βασίζεται στο σκεπτικό ότι υπάρχουν αρκετοί πόροι και επιτυχία για όλους, η επιτυχία ενός ατόμου δεν επιτυγχάνεται εις βάρος της επιτυχίας κάποιων άλλων. Η νίκη και των 2 πλευρών είναι η πίστη στην τρίτη επιλογή. Όχι του δικού σου τρόπου ή του δικού μου, αλλά του καλύτερου”



Stephen R. Covey

Πως να γίνεις νικητής;

- ✓ Αντιμετώπισε τη σύγκρουση ως ένα κοινό πρόβλημα που χρειάζεται να λυθεί για αμοιβαίο όφελος
- ✓ Προσπάθησε να ξεριζώσεις το πρόβλημα και δράσε αν κάτι χρειάζεται πραγματικά να αλλάξει
- ✓ Πες, “Κοίτα, ας ξεχάσουμε τις προσωπικές μας διαφορές και ας προχωρήσουμε με την δουλειά”
- ✓ Δείξε υπομονή, μην ταρακουνάς το νερό – δώσε χρόνο και ευκαιρία για αποκλιμάκωση
- ✓ Να ακούς καλά, δείξε σεβασμό στην άποψη του άλλου
- ✓ Αναγνώρισε τις επιλογές, διευκρίνισε τα ενδιαφέροντα και διαπραγματεύσου σε όλα

COPYRIGHT

© Copyright 2013 High Heels Consortium

Consisting of:

BULGARIAN CONSTRUCTION CHAMBER (BG)

CONSTRUCTION TRAINING CENTER (BG)

AR CI PROFESSIONAL CENTRE Ltd (BG)

MILITOS EMERGING TECHNOLOGIES & SERVICES (GR)

KNOWL (GR)

RNDO Ltd (CY)

STEJAR CENTER OF RESEARCH, DEVELOPMENT & EXCELLENCE (RO)

*Transferring the University of Salford's
award winning training programme:
“Women and Work: Sector Pathways
Initiative” (2010)*

This document may not be copied, reproduced, or modified in whole or in part for any purpose without written permission from the High Heels Consortium. In addition an acknowledgement of the authors of the document and all applicable portions of the copyright notice must be clearly referenced.
All rights reserved.