



Breaking
the Ceiling



Co-funded by
the European Union

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΔΥΝΑΜΙΚΗΣ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ



euro
pass



SKILL
CONSULTING up
TRAINING

Sfs
Adult
Education
Iceland



INDEPCIE

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



Πίνακας Περιεχομένων

01

Εισαγωγή

02

Η ενότητα σε σχέση με
επαγγελματικό περιβάλλον

03

Επιπτώσεις που διακρίνονται μέσω
των έμφυλων στερεοτύπων

04

Καλές πρακτικές και συμβουλές

05

Συμπράσματα

1. Εισαγωγή



Στο διαρκώς μεταβαλλόμενο τοπίο των προσωπικών και επαγγελματικών σχέσεων, οι συγκρούσεις είναι αναπόφευκτες στην ανθρώπινη αλληλεπίδραση. **Ενώ οι συγκρούσεις μπορεί να είναι δύσκολες και δυσάρεστες, παρουσιάζουν επίσης ευκαιρίες για ανάπτυξη**, μάθηση και μεταμόρφωση. Η κατανόηση των συγκρούσεων και της υποκείμενης δυναμικής τους είναι μια ουσιαστική δεξιότητα που ενδυναμώνει τα άτομα να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις διαφωνίες και να προωθούν πιο υγιείς σχέσεις σε διάφορα πλαίσια.

ΙΣε αυτή την ενότητα, θα εξερευνήσουμε τις πολύπλευρες πτυχές των συγκρούσεων, **ενδυναμώνοντας τις γυναίκες να προσεγγίζουν τις συγκρούσεις με αυτοπεποίθηση και ενσυναίσθηση**. Η κατανόηση της υποκείμενης δυναμικής των συγκρούσεων θα επιτρέψει στις συμμετέχουσες να αποκλιμακώσουν τις τεταμένες καταστάσεις, να προωθήσουν την ανοιχτή επικοινωνία και να οικοδομήσουν ισχυρότερες σχέσεις με συναδέλφους και ομάδες.

Διαφοροποίηση Μεταξύ Εποικοδομητικής και Καταστροφικής Σύγκρουσης:

Εποικοδομητική Σύγκρουση: - Γνωστή και ως "λειτουργική" ή "θετική" σύγκρουση.

- Περιλαμβάνει διαφωνίες και διαφορές που αντιμετωπίζονται με σεβασμό και συνεργασία.
- Οι συμμετέχοντες εμπλέκονται σε ενεργητική ακρόαση, ενσυναίσθητική επικοινωνία και ανοιχτό πνεύμα.
- Επικεντρώνεται στην αντιμετώπιση των βαθύτερων αιτιών και στην εξεύρεση αμοιβαία επωφελών λύσεων.
- Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη κατανόηση, δημιουργικότητα και συνεργασία.

Καταστροφική Σύγκρουση: - Αναφέρεται επίσης ως "δυσλειτουργική" ή "αρνητική" σύγκρουση.

- Τείνει να χαρακτηρίζεται από εχθρότητα, επιθετικότητα και έλλειψη προθυμίας κατανόησης της οπτικής γωνίας του άλλου μέρους.
- Κλιμακώνει τις εντάσεις και συχνά οδηγεί σε πιο σημαντικά προβλήματα και κατεστραμμένες σχέσεις.
- Αποτυγχάνει να αντιμετωπίσει τα υποκείμενα ζητήματα,
 - οι προσπάθειες επίλυσης είναι συνήθως επιτυχημένες ή αποτυχημένες..
- Μπορεί να έχει επιζήμιες επιπτώσεις στα άτομα
 - στην ευημερία των ατόμων και στην παραγωγικότητα του οργανισμού.



2. Η ενότητα σε σχέση με επαγγελματικό περιβάλλον



Στο επαγγελματικό περιβάλλον, οι συγκρούσεις μπορεί να προκύψουν λόγω πολλών παραγόντων, όπως οι διαφορετικές προοπτικές, τα ανταγωνιστικά συμφέροντα και οι διαταραχές στην επικοινωνία. Για τις γυναίκες στον εργασιακό χώρο, η αποτελεσματική διαχείριση των συγκρούσεων είναι υψίστης σημασίας για **τη διατήρηση θετικών εργασιακών σχέσεων και την προώθηση της επαγγελματικής εξέλιξης.**

Η κατανόηση των συγκρούσεων και της υποκείμενης δυναμικής τους έχει τεράστια σημασία για τις γυναίκες σε επαγγελματικό επίπεδο. Μας εξοπλίζει ώστε να διαχειριζόμαστε εποικοδομητικά τις συγκρούσεις και **να προωθούμε ένα υποστηρικτικό και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακό περιβάλλον.**

Ιστο επαγγελματικό περιβάλλον, η κατανόηση των συγκρούσεων επιτρέπει στις γυναίκες να:

- **Εντοπίζουν Έγκαιρα Προειδοποιητικά Σημάδια:** Αναγνωρίζουν τα ανεπαίσθητα σημάδια των συγκρούσεων που εξελίσσονται και τα αντιμετωπίζουν προληπτικά πριν κλιμακωθούν.
- **Ενθαρρύνουν τον Ανοιχτό Διάλογο:** Δημιουργήστε μια ατμόσφαιρα όπου οι εργαζόμενοι αισθάνονται άνετα να εκφράζουν τις ανησυχίες τους και να αντιμετωπίζουν τις συγκρούσεις μέσω ανοιχτής επικοινωνίας.
- **Αποδέχονται την Ποικιλομορφία και τη Συμπερίληψη:** Εκτιμούν τις διαφορετικές οπτικές γωνίες και αξιοποιούν τις συγκρούσεις ως ευκαιρίες για να μάθουν από διαφορετικές απόψεις.
- **Διευκολύνουν την Επίλυση Συγκρούσεων:** Διαμεσολαβούν αμερόληπτα σε συγκρούσεις, βρίσκοντας αμοιβαία αποδεκτές λύσεις που ικανοποιούν όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.
- **Προωθούν τη Συνεργασία και την Ομαδική Εργασία:** Μετατρέπουν τις συγκρούσεις σε καταλύτες για αυξημένη συνεργασία και ομαδική εργασία, ενισχύοντας τις σχέσεις μεταξύ των μελών της ομάδας.



3. Επιπτώσεις που διακρίνονται μέσω των έμφυλων στερεοτύπων



Τα έμφυλα στερεότυπα έχουν εδραιωθεί εδώ και πολύ καιρό στις κοινωνικές αντιλήψεις, επηρεάζοντας τον τρόπο με τον οποίο οι γυναίκες γίνονται αντιληπτές και αντιμετωπίζονται σε διάφορες πτυχές της ζωής, συμπεριλαμβανομένης της επίλυσης συγκρούσεων.

Ένας αντίκτυπος που αναγνωρίζεται μέσω των στερεοτύπων φύλου είναι η **αντίληψη ότι οι γυναίκες είναι λιγότερο δυναμικές και πιο παθητικές σε καταστάσεις σύγκρουσης**. Αυτό το στερεότυπο μπορεί να οδηγήσει στην παράβλεψη ή υποτίμηση της φωνής των γυναικών, καθιστώντας δύσκολη τη διεκδίκηση των αναγκών και των συμφερόντων τους κατά τη διάρκεια των συγκρούσεων.

Τα έμφυλα στερεότυπα μπορεί επίσης να παρουσιάζουν **τις γυναίκες ως υπερβολικά συναισθηματικές ή ευαίσθητες**, με αποτέλεσμα τα συναισθήματά τους να απορρίπτονται ή να υποβαθμίζονται κατά τη διάρκεια των συγκρούσεων. Αυτό μπορεί να είναι ιδιαίτερα επιζήμιο, καθώς τα συναισθήματα διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην επίλυση των συγκρούσεων και μπορούν να δώσουν πολύτιμες πληροφορίες για τα υποκείμενα ζητήματα.

Τα στερεότυπα που παρουσιάζουν τις γυναίκες ως φροντιστές και περιθάλποντες μπορεί να τις τοποθετούν στο ρόλο των μεσολαβητών, που αναμένεται να είναι αυτές που θα **"διορθώσουν" τις συγκρούσεις και θα αποκαταστήσουν την αρμονία**. Ενώ οι ενσυναισθητικές και περιποιητικές ιδιότητες των γυναικών μπορούν να αποτελέσουν πλεονέκτημα στην επίλυση συγκρούσεων, είναι σημαντικό να αναγνωριστεί ότι η αποτελεσματική επίλυση συγκρούσεων απαιτεί συλλογική προσπάθεια από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, ανεξαρτήτως φύλου. Η εναπόθεση του βάρους της επίλυσης των συγκρούσεων αποκλειστικά στις γυναίκες μπορεί να διαιωνίσει το στερεότυπο των γυναικών ως "ειρηνοποιών", απαλλάσσοντας παράλληλα τους άλλους από την ευθύνη τους στη διαδικασία.

Επιπλέον, **μπορεί να επηρεάσει τις αντιλήψεις για τις ηγετικές ικανότητες των γυναικών σε σενάρια επίλυσης συγκρούσεων**. Οι γυναίκες σε ηγετικές θέσεις μπορεί να αντιμετωπίσουν αντίσταση ή σκεπτικισμό εξαιτίας των προκαταλήψεων λόγω φύλου, επηρεάζοντας δυνητικά το κύρος τους και την ικανότητά τους να διευκολύνουν την αποτελεσματική επίλυση συγκρούσεων. Αυτό μπορεί να δημιουργήσει πρόσθετα εμπόδια για τις γυναίκες που επιδιώκουν να εφαρμόσουν λύσεις και να οδηγήσουν σε θετικά αποτελέσματα σε συγκρούσεις στο πλαίσιο επαγγελματικών ή οργανωτικών πλαισίων.

Τα έμφυλα στερεότυπα έχουν εκτεταμένες επιπτώσεις στις εμπειρίες των γυναικών στην επίλυση συγκρούσεων. Στερεότυπα έχουν εκτεταμένες επιπτώσεις στις εμπειρίες των γυναικών στην επίλυση συγκρούσεων. Η αντιμετώπιση αυτών των στερεοτύπων είναι ζωτικής σημασίας για τη δημιουργία ενός πιο περιεκτικού και δίκαιου περιβάλλοντος όπου οι γυναίκες μπορούν να συμμετέχουν με αυτοπεποίθηση στις διαδικασίες επίλυσης συγκρούσεων και να συνεισφέρουν τις μοναδικές τους προοπτικές και δυνάμεις.

4. Καλές πρακτικές και συμβουλές



Με την υιοθέτηση αυτών των πρακτικών και συμβουλών, οι γυναίκες επαγγελματίες μπορούν να αξιοποιήσουν την κατανόηση των συγκρούσεων και των δυναμικών που τις διέπουν για να προωθήσουν έναν αρμονικό και παραγωγικό χώρο εργασίας, διευκολύνοντας την ανάπτυξη και ενισχύοντας τη συνεργασία μεταξύ συναδέλφων και ομάδων.

Μείνετε Ψύχραιμοι και Συμπονετικοί: Διατηρήστε την ψυχραιμία σας κατά τη διάρκεια των συγκρούσεων και δείξτε ενσυναίσθηση για τα συναισθήματα και τις ανησυχίες των εμπλεκόμενων.

Ακούστε Ενεργά και Χωρίς να Κρίνετε: Εξασκηθείτε στην ενεργητική ακρόαση για να κατανοήσετε τα υποκείμενα ζητήματα και να αποφύγετε βιαστικές κρίσεις.

Αντιμετωπίστε τις Συγκρούσεις Έγκαιρα: Ενθαρρύνετε τον ανοιχτό διάλογο για πιθανές συγκρούσεις, ώστε να αποτρέψετε την κλιμάκωση και να προωθήσετε την έγκαιρη επίλυση.

Επικεντρωθείτε σε Κοινούς Στόχους: Υπενθυμίστε στα συγκρουόμενα μέρη τους κοινούς τους στόχους για να επαναπροσανατολίσετε το ενδιαφέρον προς τη συνεργασία.

Καθιερώστε Σαφείς Διαύλους Επικοινωνίας: Δημιουργήστε ένα περιβάλλον όπου οι εργαζόμενοι θα αισθάνονται ασφαλείς να εκφράζουν τις ανησυχίες τους χωρίς το φόβο αντιποίνων.

Δώστε Εμφαση στον Σεβασμό και την Ευγένεια: Αναμένετε σεβασμό στην επικοινωνία και στις αλληλεπιδράσεις με τους συναδέλφους.

Προσφέρετε Εργαστήρια Επίλυσης Συγκρούσεων: Οργανώστε εργαστήρια και εκπαιδευτικές συνεδρίες που διδάσκουν τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων και ενθαρρύνουν εποικοδομητικές συζητήσεις.

Αναζητήστε Εξωτερική Διαμεσολάβηση Όταν είναι Απαραίτητο: Εμπλέξτε ουδέτερα μέρη ή προσωπικό ανθρώπινου δυναμικού για τη διαμεσολάβηση σε συγκρούσεις που απαιτούν αμερόληπτη οπτική.

Συλλογιστείτε τις Προηγούμενες Συγκρούσεις: Αναλύστε προηγούμενες συγκρούσεις για να εντοπίσετε μοτίβα και εφαρμόστε προληπτικά μέτρα για το μέλλον.

Γιορτάστε την Επιτυχή Επίλυση Συγκρούσεων: Αναγνωρίστε και γιορτάστε τις περιπτώσεις όπου οι συγκρούσεις επιλύθηκαν φιλικά, ενισχύοντας μια θετική κουλτούρα επίλυσης συγκρούσεων.

5. Συμπεράσματα



Congratulations! You have completed the module on **"Effective Questioning for Active Listening,"** and by doing so, you have taken a significant step towards becoming a more proficient communicator. The skills you have acquired in questioning and active listening are potent tools that can transform your interactions in the workplace. As you refine these skills, **you will notice a remarkable improvement in engaging with your colleagues, clients, and superiors.**

As you move forward, remember the importance of challenging gender stereotypes and promoting an inclusive environment. Recognising and addressing biases can contribute to a workplace culture that values all team members' diverse perspectives and contributions, irrespective of their gender. **Embracing diversity in communication styles leads to a more open and collaborative atmosphere** where everyone feels empowered to freely express their ideas and opinions.

Applying the good practices and tips from this training will help you become a more effective communicator and a valuable asset to your team. Active listening and thoughtful questioning demonstrate your commitment to understanding others' viewpoints and needs, which can significantly strengthen your relationships with colleagues and foster a sense of mutual respect. By practising these skills, you will contribute to a positive and supportive work environment, enhancing teamwork, increasing productivity, and overall success.

In your professional journey, **remember that mastering effective questioning and active listening is an ongoing process.** Continuously seek opportunities to practice and refine these skills in formal settings such as meetings and informal workplace interactions. As you cultivate these habits, you will find that your communication becomes more impactful and that your ability to resolve conflicts, build rapport, and influence others positively will also grow. Embrace the journey of continuous improvement, and you will undoubtedly witness positive impacts on your communication style and workplace dynamics.



Παραπομπές



Βιβλία:

- Sorensen, M. S. (2017). I Hear You: The Surprisingly Simple Skill Behind Extraordinary Relationships. Autumn Creek Press.
- Rockridge Press. (2020). Active Listening Techniques: 30 Practical Tools to Hone Your Communication Skills. Rockridge Press.
- Murphy, K. (2021). You're Not Listening: What You're Missing and Why It Matters. Vintage.
- Larson, B., & Poole, E. (2017). 4 Essential Keys to Effective Communication in Love, Life, Work—Anywhere! Including the "12-Day Communication Challenge!" CreateSpace Independent Publishing Platform.

Ηλεκτρονικά Άρθρα:

- Positive Psychology. (n.d.). Active Listening Techniques. Retrieved from <https://positivepsychology.com/active-listening-techniques/>
- Asana. (n.d.). Active Listening. Retrieved from <https://asana.com/resources/active-listening>
- HubSpot. (n.d.). The Ultimate Guide to Active Listening. Retrieved from <https://blog.hubspot.com/sales/active-listening-guide>
- Wall Skills. (n.d) Glasl's Stages of Conflict Escalation. Retrieved from <https://blog.hubspot.com/sales/active-listening-guide>

Ομιλίες TED:

- TED. (n.d.). Talks to Help You Be a Better Listener. Retrieved from https://www.ted.com/playlists/92/talks_to_help_you_be_a_better_listener

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση [ανακοίνωση] αντισταθμίζει τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Συγγραφείς

© Μάιος 2023 – EBB GmnH, Step-by-Step, VAEV R&D, INDEPCIE, Skill-Up Srl., SVERONIS & SIA O.E.

Η παρούσα δημοσίευση πραγματοποιήθηκε με την οικονομική υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του προγράμματος Erasmus +. “2022-1-DE02-KA220-VET-000085146”

Χαρακτηρισμός, μοιραστείτε με τον ίδιο όρο



Μπορείτε να:

Μοιραστείτε — αντιγράψετε και αναδιανέμετε το υλικό με κάθε μέσο και τρόπο για κάθε σκοπό, ακόμα και εμπορικό.

Προσαρμόστε — αναμείξτε, τροποποιήστε και δημιουργήστε πάνω στο υλικό για κάθε σκοπό, ακόμα και εμπορικό.

Ο αδειοδότης δεν μπορεί να ανακαλέσει αυτές τις ελευθερίες όσο εσείς ακολουθείτε τους όρους της άδειας.

Υπό τους ακόλουθους όρους:

Αναφορά Δημιουργού — Θα πρέπει να καταχωρίσετε αναφορά στο δημιουργό >, με σύνδεσμο της άδειας, και με αναφορά αν έχουν γίνει αλλαγές >. Μπορείτε να το κάνετε αυτό με οποιονδήποτε εύλογο τρόπο, αλλά όχι με τρόπο που να υπονοεί ότι ο δημιουργός αποδέχεται το έργο σας ή τη χρήση που εσείς κάνετε.

Παρόμοια Διανομή — Αν αναμείξετε, τροποποιήσετε, ή δημιουργήσετε πάνω στο υλικό, πρέπει να δινείτε τις δικές σας συνεισφορές υπό την ίδια άδεια όπως και το πρωτότυπο.

Δεν υπάρχουν πρόσθετοι περιορισμοί — Δε μπορείτε να εφαρμόσετε νομικούς όρους ή τεχνολογικά μέτρα που να περιορίζουν νομικά τους άλλους από το να κάνουν ο,τιδήποτε επιτρέπει η άδεια.