



Breaking
the Ceiling



Co-funded by
the European Union

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΓΙΑ ΕΠΟΙΚΟΔΟΜΗΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ



euro
pass



SKILL
CONSULTING up
TRAINING

Sfs
Adult
Education
Iceland



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

Συμπεράσματα

1. Εισαγωγή



Στη σφαίρα των ανθρώπινων αλληλεπιδράσεων, **οι συγκρούσεις είναι μια διαρκώς παρούσα πραγματικότητα**. Με διαφορετικές αξίες, ανάγκες και συνήθειες, μπορεί να προκύψουν παρεξηγήσεις και εκνευρισμοί, που οδηγούν σε διχόνοια. Οι ανεξέλεγκτες συγκρούσεις μπορεί να οδηγήσουν σε επιζήμια αποτελέσματα, όπως κακή λήψη αποφάσεων, διαμάχες και εκφοβισμό ή παρενόχληση. Ο ιστός της ομαδικής εργασίας διαλύεται, το ηθικό πέφτει και τα σχέδια σταματούν, αφήνοντας τους οργανισμούς να παλεύουν με το χαμένο ταλέντο, τις απουσίες και την υψηλή εναλλαγή προσωπικού.

Ωστόσο, η ιστορία συνεχίζεται. **Η σύγκρουση δεν είναι ανυπέρβλητο εμπόδιο- μπορεί να επιλυθεί**. Οι συγκρούσεις μπορούν να ρίξουν φως σε σημαντικά ζητήματα, να ενδυναμώσουν τις σχέσεις και να πυροδοτήσουν την καινοτομία, όταν αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά. Το ουσιώδες έγκειται στην αναγνώριση και την κατά μέτωπο αντιμετώπιση των συγκρούσεων, διότι η προσπάθεια αγνόησής τους απλώς επιδεινώνει την κατάσταση.

Σημασία των Συγκρούσεων στις Ανθρώπινες Αλληλεπιδράσεις:

- **Ένας καταλύτης για Αλλαγή:** Η σύγκρουση μπορεί να αποτελέσει καταλύτη θετικής αλλαγής και προόδου. Όταν οι άνθρωποι έχουν διαφορετικές απόψεις, αυτό μπορεί να οδηγήσει σε δημιουργική επίλυση προβλημάτων και στην παραγωγή καινοτόμων ιδεών.
- **Εντοπισμός Προβλημάτων:** Η σύγκρουση συχνά αναδεικνύει υποκείμενα ζητήματα που χρήζουν προσοχής και επίλυσης. Με την αντιμετώπιση αυτών των βαθύτερων αιτιών, τα άτομα και οι ομάδες μπορούν να προωθήσουν ισχυρότερες σχέσεις και συνεργασία..
- **Προσωπική Ανάπτυξη:** Η ενασχόληση με τις συγκρούσεις μπορεί να προωθήσει την προσωπική ανάπτυξη και την αυτογνωσία. Επιτρέπει στα άτομα να προβληματιστούν σχετικά με τις αξίες, τις πεποιθήσεις και το στυλ επικοινωνίας τους.
- **Ενίσχυση των Σχέσεων:** Η εποικοδομητική επίλυση συγκρούσεων μπορεί να οδηγήσει σε πιο ισχυρές και ανθεκτικές σχέσεις. Όταν οι συγκρούσεις επιλύονται με υγιή τρόπο, η εμπιστοσύνη και η κατανόηση μεταξύ των μερών μπορούν να ενδυναμωθούν.
- **Οργανωσιακή Μάθηση:** Στο πλαίσιο των οργανισμών, η σύγκρουση μπορεί να οδηγήσει στον εντοπισμό αδυναμιών σε διαδικασίες, πολιτικές ή ηγεσία, δημιουργώντας έτσι ευκαιρίες για βελτίωση και μάθηση.
-



2. Η ενότητα σε σχέση με επαγγελματικό περιβάλλον



ΙΣτον εργασιακό χώρο, οι συγκρούσεις τυπικά εμπίπτουν σε δύο διαφορετικές κατηγορίες:

- **Συγκρούσεις προσωπικότητας** ή διαφωνίες μεταξύ ατόμων: Οι συγκρούσεις αυτές τροφοδοτούνται και διαιωνίζονται από συναισθήματα όπως ο θυμός, το άγχος και η απογοήτευση.
- **Ουσιώδεις συγκρούσεις**, από την άλλη πλευρά, είναι απτές και σχετίζονται με την εργασία. Στρέφονται γύρω από αποφάσεις που λαμβάνονται από τους ηγέτες, την απόδοση των μελών της ομάδας ή τη συνολική κατεύθυνση της εταιρείας.

Αν δεν αντιμετωπιστούν, και οι δύο τύποι συγκρούσεων μπορούν να κλιμακωθούν σε ευρύτερες διαμάχες που επηρεάζουν ολόκληρες ομάδες, τμήματα ή ακόμη και ολόκληρες επιχειρήσεις. Η επίλυση συγκρούσεων, στην ουσία, είναι η διαδικασία εντοπισμού, αντιμετώπισης και επίλυσης διαφωνιών ή διαφορών μεταξύ των εργαζομένων σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον, προωθώντας τελικά ένα θετικό και παραγωγικό εργασιακό περιβάλλον.

Αιτίες Σύγκρουσης στο Χώρο Εργασίας

Οι συγκρούσεις στο χώρο εργασίας συχνά προκύπτουν για διάφορους κοινούς λόγους:

- **Ασαφείς αρμοδιότητες:** Όταν τα μέλη της ομάδας αντιλαμβάνονται ανισότητες στο φόρτο εργασίας ή δυσανασχετούν με εκείνους που φαινομενικά επιβαρύνονται με λιγότερες ευθύνες, μπορεί να συσσωρευτούν κατηγορίες και απογοήτευση. Η διπλή εργασία και οι ανολοκλήρωτες εργασίες μπορούν να εντείνουν αυτά τα συναισθήματα.
- **Ανταγωνισμός για πόρους:** Οι πεπερασμένοι πόροι, όπως ο χρόνος, τα χρήματα, τα υλικά, ο εξοπλισμός και οι δεξιότητες, μπορούν να γίνουν σημεία διαμάχης, οδηγώντας σε συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων.
- **Διαφορετικά συμφέροντα:** Τα άτομα μπορεί να δίνουν προτεραιότητα στους προσωπικούς ή υπηρεσιακούς στόχους έναντι των στόχων του οργανισμού. Επιπλέον, η εξάρτηση από άλλους για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων τους μπορεί να οδηγήσει σε καθυστερήσεις και απογοήτευση για ορισμένους εργαζόμενους.



3. Επιπτώσεις που διακρίνονται μέσω των έμφυλων στερεοτύπων



Ο αντίκτυπος της επίλυσης συγκρούσεων μπορεί να επηρεαστεί από τα έμφυλα στερεότυπα, τα οποία είναι προκατασκευασμένες και υπεραπλουστευμένες πεποιθήσεις σχετικά με τα τυπικά χαρακτηριστικά, τους ρόλους και τις συμπεριφορές των ανδρών και των γυναικών.

Αυτά τα στερεότυπα μπορούν να διαμορφώσουν τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αντιλαμβάνονται και ανταποκρίνονται στις συγκρούσεις, επηρεάζοντας τη διαδικασία επίλυσης με διάφορους τρόπους:

- **Στυλ Επικοινωνίας:** Αυτό μπορεί να οδηγήσει στην προσδοκία ότι οι γυναίκες είναι πιο περιπονητικές και ενσυναίσθητες, ενώ οι άνδρες είναι διεκδικητικοί και κυρίαρχοι.
- **Αντιλήψεις για την Επάρκεια:** Αυτό μπορεί να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αξιολογούν την ικανότητα των άλλων στην επίλυση συγκρούσεων. Για παράδειγμα, οι άνδρες μπορεί να θεωρούνται πιο ικανοί στο χειρισμό συγκρούσεων λόγω στερεοτύπων που τους συνδέουν με την ηγεσία και την αποφασιστικότητα. Αντίθετα, οι γυναίκες μπορεί να αντιμετωπίζουν προκαταλήψεις που αμφισβητούν την ικανότητά τους να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις συγκρούσεις, καθιστώντας τη συμβολή τους υποτιμημένη.
- **Προσδοκίες Ρόλων:** Οι παραδοσιακοί ρόλοι των φύλων μπορεί να επηρεάζουν τις προσδοκίες που τίθενται στα άτομα κατά τη διάρκεια της επίλυσης συγκρούσεων. Για παράδειγμα, από τις γυναίκες μπορεί να αναμένεται να αναλάβουν ρόλο διαλλακτικό και συμβιβαστικό, ενώ οι άνδρες μπορεί να αισθάνονται πίεση να επιδεικνύουν κυριαρχία και διεκδικητικότητα. Αυτές οι προσδοκίες ρόλων μπορεί να περιορίσουν το εύρος των στρατηγικών επίλυσης συγκρούσεων που χρησιμοποιούνται και να εμποδίσουν τη διερεύνηση δημιουργικών λύσεων.
- **Ανισορροπία Ισχύος:** Μπορεί να διαιωνίσει τις ανισότητες εξουσίας κατά τη διάρκεια της επίλυσης συγκρούσεων. Σε περιβάλλοντα όπου κυριαρχούν οι άνδρες, οι προοπτικές των γυναικών μπορεί να περιθωριοποιηθούν και η συμβολή τους μπορεί να εξεταστεί διαφορετικά από ό,τι των ανδρών συναδέλφων τους.
- **Αποφυγή Συγκρούσεων:** Αυτό μπορεί επίσης να συμβάλει σε συμπεριφορές αποφυγής συγκρούσεων. Οι άνδρες μπορεί να αισθάνονται πίεση να αποφεύγουν την επίδειξη ευαλωτότητας ή συναισθημάτων, με αποτέλεσμα να καταπιέζουν τις ανησυχίες και τα παράπονα. Από την άλλη πλευρά, οι γυναίκες μπορεί να επιλέγουν να αποφεύγουν τις συγκρούσεις για να μην εκλαμβάνονται ως επιθετικές ή υπερβολικά συναισθηματικές

Για να ξεπεραστεί ο αντίκτυπος των έμφυλων στερεοτύπων στην επίλυση των συγκρούσεων, είναι σημαντικό να προωθηθεί η ευαισθητοποίηση και η κατανόηση αυτών των προκαταλήψεων. Η ενθάρρυνση των συμπεριληπτικών και διαφορετικών προοπτικών στις διαδικασίες επίλυσης συγκρούσεων μπορεί να οδηγήσει σε πιο ολοκληρωμένες και πρακτικές λύσεις. Τα προγράμματα κατάρτισης που αντιμετωπίζουν τις ασυνείδητες προκαταλήψεις και προωθούν την ισότητα των φύλων μπορούν να συμβάλουν στη δημιουργία ενός πιο δίκαιου και σεβαστού περιβάλλοντος επίλυσης συγκρούσεων, όπου τα άτομα εκτιμώνται για τις δεξιότητες και τις συνεισφορές τους και όχι για το φύλο τους.

4. Καλές πρακτικές και συμβουλές



Κάθε σύγκρουση είναι μοναδική και εκτυλίσσεται ως ένα νέο δράμα που δεν μπορεί να αποδοθεί σε μια φόρμουλα, ωστόσο υπάρχει ένα μοτίβο καταστροφικής κλιμάκωσης, ένα εγχειρίδιο που ακολουθεί κανείς όταν χάνεται και αναλώνεται στη σύγκρουση.

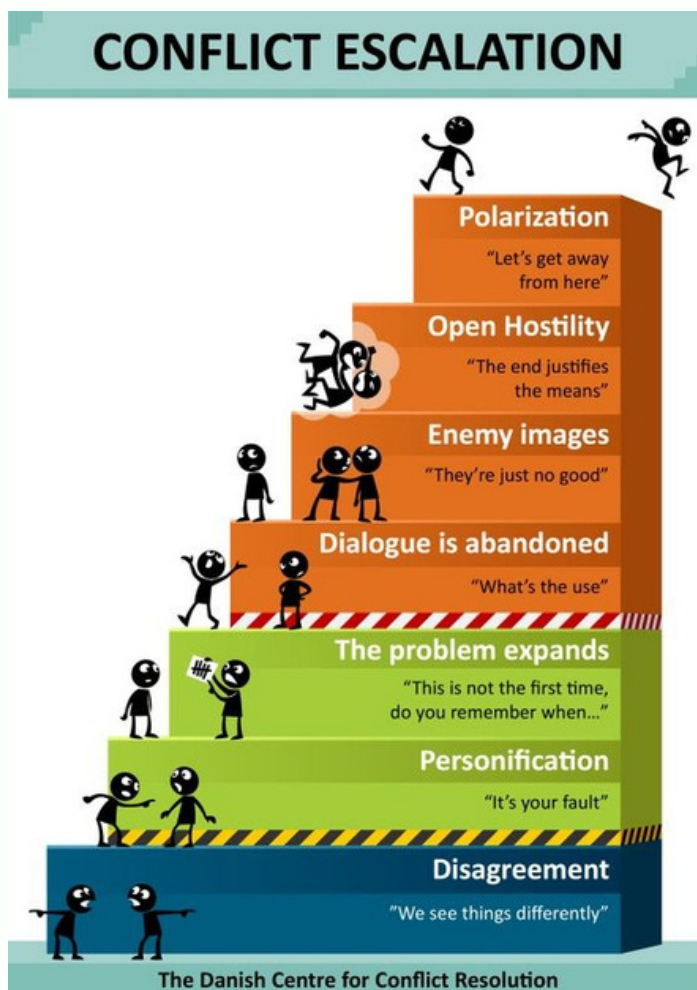
Οι σύμβουλοι διαχείρισης συγκρούσεων Peter και Susan Glaser συνιστούν μια στρατηγική επίλυσης τριών βημάτων:

Αποδείξτε ότι καταλαβαίνετε την πλευρά τους.

Αναγνωρίστε ότι είστε μέρος του προβλήματος.

- Δοκιμάστε ξανά αν η συζήτηση θα μπορούσε να έχει πάει καλύτερα.

Το Κέντρο Επίλυσης Συγκρούσεων της Δανίας έχει παρουσιάσει αυτή τη σκάλα σε ανθρώπους από διαφορετικές χώρες και πολιτισμούς, και όλοι έγνεψαν αναγνωρίζοντας τα βήματα που συνήθως και σχεδόν ασυνείδητα κάνει κανείς, την ώρα που η σύγκρουση παίρνει διαστάσεις.



5. Συμπεράσματα



ΙΣε αυτή την ενότητα για την κατανόηση των συγκρούσεων και των υποκείμενων δυναμικών τους, διερευνήσαμε τη σημασία των συγκρούσεων στις ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις και τον πιθανό αντίκτυπό τους στα άτομα και τους οργανισμούς.

Αναγνωρίζοντας ότι **οι συγκρούσεις είναι αναπόφευκτες σε κάθε εργασιακό χώρο**, τονίσαμε τη σημασία της ανάπτυξης στρατηγικών για την εποικοδομητική επίλυση των συγκρούσεων.

Οι δεξιότητες επίλυσης των συγκρούσεων είναι απαραίτητα εργαλεία για την προώθηση ενός θετικού και παραγωγικού εργασιακού περιβάλλοντος. **Οι συγκρούσεις μπορούν να χρησιμεύσουν ως ευκαιρίες για ανάπτυξη**, δημιουργικότητα και προσωπική εξέλιξη όταν αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά.

Ωστόσο, εάν οι συγκρούσεις δεν αντιμετωπιστούν ή δεν αντιμετωπιστούν σωστά, μπορεί να οδηγήσουν σε επιζήμιες συνέπειες, όπως μειωμένη ευημερία, χαμηλή παραγωγικότητα, ακόμη και περιπτώσεις εκφοβισμού.

Η κατανόηση των βαθύτερων αιτιών και της δυναμικής των συγκρούσεων, συμπεριλαμβανομένης της επιρροής των έμφυλων στερεοτύπων, επιτρέπει στα άτομα να προσεγγίζουν τις συγκρούσεις με ενσυναίσθηση και ανοιχτό μυαλό. Η ανάπτυξη συμπεριληπτικών και ποικίλων προοπτικών στις διαδικασίες επίλυσης συγκρούσεων συμβάλλει στη δημιουργία δίκαιων και σεβαστών αποτελεσμάτων.

Μαθαίνοντας να αντιμετωπίζουν εποικοδομητικά τις συγκρούσεις, τα άτομα μπορούν να διατηρούν την προσοχή τους στο συγκεκριμένο θέμα αντί να επιδίδονται σε προσωπικές επιθέσεις. Η υιοθέτηση αποτελεσματικών τεχνικών επικοινωνίας και η ενεργή ακρόαση όλων των εμπλεκόμενων μερών προάγει ισχυρότερες σχέσεις και αποτελεσματικότερη ομαδική εργασία.

Εν κατακλείδι, η ανάπτυξη στρατηγικών για την εποικοδομητική επίλυση συγκρούσεων είναι υψίστης σημασίας για την οικοδόμηση αρμονικών και ακμαίων εργασιακών περιβαλλόντων. Η αποδοχή των συγκρούσεων ως ευκαιριών για μάθηση και ανάπτυξη επιτρέπει στα άτομα και τους οργανισμούς να αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις με επιτυχία και να συνεργάζονται για ένα θετικό και συνεργατικό μέλλον.



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.