



Breaking the Ceiling

Επίλυση συγκρούσεων

Συνεργατική δραστηριότητα

2022-1-DE02-KA220-VET-000085146



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις και τις γνώμες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA).

Τίτλος	
Mastery επίλυσης συγκρούσεων: Σύγκρουση Συμβιβασμού: Ψηφιακή Εκπαιδευτική Σουίτα!	
Εισαγωγή	Καλώς ήρθατε στην Άσκηση Ανάλυσης και Επίλυσης Συγκρούσεων! Αυτή η διαδραστική συνεδρία θα σας βυθίσει σε μια πραγματική υπόθεση, καθοδηγώντας σας στον εντοπισμό, την ανάλυση και την επίλυση συγκρούσεων. Εμβαθύνοντας στην πολυπλοκότητα ενός σεναρίου στο χώρο εργασίας, θα αποκτήσετε πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τις αποτελεσματικές στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων.
Στόχοι	1. Πραγματική εφαρμογή: Εφαρμογή θεωριών και αρχών επίλυσης συγκρούσεων σε ένα πρακτικό σενάριο στο χώρο εργασίας. 2. Προσδιορισμός σύγκρουσης: Αύξηση των δεξιοτήτων σας στην αναγνώριση διαφορετικών μορφών σύγκρουσης σε επαγγελματικά περιβάλλοντα. 3. Ανάλυση σε βάθος: Διεξαγωγή ολοκληρωμένης ανάλυσης των υποκείμενων δυναμικών που συμβάλλουν στη σύγκρουση. 4. Στρατηγικό ψήφισμα: Ανάπτυξη στρατηγικών για την επίλυση συγκρούσεων, την ενίσχυση της συνεργασίας και την προώθηση του αμοιβαίου σεβασμού. 5. Προσεγγίσεις χωρίς αποκλεισμούς φύλου: Εξετάστε και ενσωματώστε τις προοπτικές που περιλαμβάνουν το φύλο στις στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων.
Δομή άσκησης	
Βήμα 1: Παρουσίαση περίπτωσης	Οι συμμετέχοντες θα λάβουν μια λεπτομερή μελέτη περίπτωσης που περιγράφει μια συγκεκριμένη σύγκρουση στο χώρο εργασίας. Η υπόθεση θα παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα εμπλεκόμενα μέρη, τη φύση της σύγκρουσης και το πλαίσιο στο οποίο προέκυψε.
Βήμα 2: Προσδιορισμός σύγκρουσης	Προσδιορίστε και απαριθμήστε τα διάφορα είδη συγκρούσεων στην υπόθεση. Εξετάστε τους διαπροσωπικούς, δομικούς και πολιτισμικούς παράγοντες που συμβάλλουν στη σύγκρουση.
Βήμα 3: Ανάλυση συγκρούσεων	Αναλύστε την υποκείμενη δυναμική της σύγκρουσης, συμπεριλαμβανομένων των ατομικών προοπτικών, των επικοινωνιακών διαταραχών και των πιθανών πηγών έντασης. Χρησιμοποιήστε σχετικά μοντέλα ή πλαίσια επίλυσης συγκρούσεων.
Βήμα 4: Στρατηγικές επίλυσης	Προτείνετε πρακτικές στρατηγικές για την επίλυση των συγκρούσεων που περιγράφονται στην υπόθεση. Εξετάστε τεχνικές επικοινωνίας, προσεγγίσεις συνεργασίας και τυχόν αναγκαίες διαρθρωτικές προσαρμογές.
Βήμα 5: Σκέψεις που περιλαμβάνουν το φύλο	Αξιολογήστε τις προτεινόμενες στρατηγικές σας από την οπτική γωνία της ενσωμάτωσης των φύλων. Εξετάστε πώς τα διάφορα φύλα μπορεί να αντιληφθούν ή να επηρεαστούν από τις προτεινόμενες αποφάσεις.
Βήμα 6: Ομαδική συζήτηση	Συμμετέχετε σε μια ομαδική συζήτηση όπου οι συμμετέχοντες μοιράζονται τις αναλύσεις και τις προτεινόμενες λύσεις τους. Συζητήστε την αποτελεσματικότητα των διαφορετικών στρατηγικών και διερευνήστε τις αποχρώσεις της επίλυσης συγκρούσεων χωρίς αποκλεισμούς φύλου.

Συμπέρασμα	Συμμετέχοντας ενεργά σε αυτή την άσκηση, θα ενισχύσετε τις αναλυτικές σας δεξιότητες και τις ικανότητες επίλυσης συγκρούσεων και θα αναπτύξετε μια λεπτή κατανόηση του τρόπου με τον οποίο η δυναμική του φύλου μπορεί να επηρεάσει τις συγκρούσεις και την επίλυσή τους στον εργασιακό χώρο. Οι γνώσεις σας θα συμβάλουν στην προώθηση ενός πιο περιεκτικού και συνεργατικού επαγγελματικού περιβάλλοντος.
-------------------	---

Σενάριο 1: Επίλυση διατμηματικών εντάσεων

Περιγραφή	Στην πολύβουη τεχνολογική startup, οι διάδρομοι αντηχούσαν από το βουητό της καινοτομίας, αλλά μέσα στα δυναμικά της όρια, μια σύγκρουση κόσμων ζυμώθηκε μεταξύ των ομάδων Engineering και Marketing. Δεν επρόκειτο απλώς για μια απόκλιση ρόλων, αλλά για έναν περίπλοκο χορό αντικρουόμενων στυλ επικοινωνίας που σφυρηλατήθηκε από ένα ιστορικό παρεξηγήσεων. Στο τιμόνι της ομάδας μηχανικών βρισκόταν ο Jake, ένας έμπειρος διαχειριστής έργων, του οποίου ο κόσμος περιστρεφόταν γύρω από την ακριβή τεκμηρίωση και τα σχολαστικά δομημένα σχέδια. Από την άλλη πλευρά, η Μάγια, η ζωηρή επικεφαλής της ομάδας μάρκετινγκ, ενσάρκωνε το πνεύμα ενός δυναμικού και δημιουργικού στρατηγικού. Ο τομέας της ευδοκίμούσε με την ευελιξία, τις γρήγορες προσαρμογές στις αλλαγές της αγοράς και την αποδοχή του απρόβλεπτου. Η σύγκρουση εκτυλίχθηκε σαν δευτερεύουσα πλοκή κατά τη διάρκεια της τελευταίας παρουσίασης του προϊόντος, μιας προσπάθειας υψηλού κινδύνου για τη νεοσύστατη επιχείρηση. Η ομάδα μάρκετινγκ, στην αδιάκοπη επιδίωξη της δημιουργικότητας, προχώρησε σε αρκετές αυθόρμητες αλλαγές χωρίς να ενημερώσει εγκαίρως τους συναδέλφους της μηχανικούς. Οι συνέπειες ήταν γρήγορες και σημαντικές - μια ανησυχητική κακή ευθυγράμμιση των πόρων, αλυσιδωτές καθυστερήσεις στα χρονοδιαγράμματα και μια κραυγαλέα έλλειψη συντονισμού εκδηλώθηκαν σε μια χαοτική συμφωνία. Ο Τζέικ, που περνούσε μέσα από τα επακόλουθα των απροσδόκητων αλλαγών, ο Τζέικ βρήκε την απογοήτευση να αναβλύζει. Το χάος έδειχνε με το δάχτυλο τη Μάγια, η οποία έγινε ο αρχιτέκτονας της διχόνοιας στα μάτια της ομάδας μηχανικών. Το παιχνίδι των ευθυνών ξεκίνησε, οι εντάσεις αυξήθηκαν και ρωγμές εμφανίστηκαν στην ατμόσφαιρα συνεργασίας που κάποτε ήταν, απειλώντας να διασπάσουν τη συνοχή μεταξύ των ομάδων Μηχανικών και
------------------	---

	Μάρκετινγκ. Η σύγκρουση της ακρίβειας και της δημιουργικότητας ήταν πλέον μια αισθητή ένταση που χρειαζόταν επίλυση.
Ανάλυση	
1. Προσδιορισμός βασικών ζητημάτων	Αναφέρετε τα κύρια ζητήματα που συμβάλλουν στη σύγκρουση μεταξύ των ομάδων Μηχανικών και Μάρκετινγκ.
2. Αναλύστε τις προοπτικές	Εξετάστε τις προοπτικές και των δύο ομάδων. Πώς αντιλαμβάνεται κάθε ομάδα το ρόλο, την επικοινωνία και τη διαφάνεια της άλλης;
3. Εξετάστε τις διακοπές επικοινωνίας	Εξερευνήστε πώς οι διαταραχές στην επικοινωνία επηρεάζουν τη συνεργασία. Τι θα μπορούσε να γίνει διαφορετικά για να βελτιωθεί η επικοινωνία;
4. Αξιολόγηση μη ρεαλιστικών προσδοκιών	Αξιολογήστε τον αντίκτυπο των μη ρεαλιστικών προσδοκιών και στις δύο ομάδες. Πώς μπορούν να τεθούν πιο ρεαλιστικά οι προσδοκίες;
Στρατηγικές επίλυσης	
1. Κανάλια επικοινωνίας	Προτείνετε τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας μεταξύ Μηχανικών και Μάρκετινγκ.
2. Κοινές συνεδριάσεις στρατηγικής	Προτείνετε ιδέες για κοινές συνεδρίες στρατηγικής για τη βελτίωση της συνεργασίας και τον καθορισμό ρεαλιστικών προσδοκιών.
3. Εκπαιδευτικά εργαστήρια	Προτείνετε θέματα και δραστηριότητες εργαστηρίων για τη βελτίωση της κατανόησης της ομάδας.
4. Διαμεσολάβηση ηγεσίας	Περιγράψτε τα βήματα για μια συνεδρία με τη διαμεσολάβηση της ηγεσίας και την ανάπτυξη ενός πρωτοκόλλου επίλυσης συγκρούσεων.
Άλλες προτάσεις	
Σκέψεις που περιλαμβάνουν το φύλο:	Βεβαιωθείτε ότι οι στρατηγικές επίλυσης λαμβάνουν υπόψη τυχόν δυναμικές των φύλων εντός των ομάδων. Εξετάστε το ενδεχόμενο παροχής κατάρτισης σχετικά με την αναγνώριση και την αντιμετώπιση ασυνείδητων προκαταλήψεων και την προώθηση της ισότιμης συμμετοχής όλων των μελών της ομάδας.

Σενάριο 2: Σύγκρουση συντονισμού έργου	
Περιγραφή	Στη διαχείριση έργων, όπου τα χρονοδιαγράμματα είναι ιερά και η ακρίβεια υψίστης σημασίας, μια καταιγίδα που ξεσπούσε απειλούσε την αρμονία μέσα σε μια συνεργατική ομάδα έργου. Οι πρωταγωνιστές σε αυτό το δράμα ήταν δύο κεντρικές φιγούρες - ο σχολαστικός Συντονιστής Έργου, Alex, και ο φαινομενικά απρόσεκτος Συνεργάτης, Taylor. Ιστορικό: Ο Άλεξ, ο συντονιστής του έργου, ήταν η ραχοκοκαλιά της ομάδας. Με τη φήμη της ακρίβειας και την ασυμβίβαστη δέσμευση να ακολουθεί τους κανόνες, ο Άλεξ είχε οδηγήσει με επιτυχία πολλά έργα μέχρι την ολοκλήρωσή τους. Από την άλλη πλευρά, ο Τέιλορ, ένας δημιουργικός συνεργάτης με έφεση στην υπέρβαση των ορίων, ήταν γνωστός για την παροχή εξαιρετικής εργασίας, αλλά όχι απαραίτητα εντός αυστηρών προθεσμιών. Σενάριο σύγκρουσης: Καθώς το έργο εξελισσόταν, μια αισθητή ένταση αναδύθηκε στην επιφάνεια. Αν και υψηλής ποιότητας, τα παραδοτέα του Τέιλορ έφταναν συνεχώς την τελευταία στιγμή, συχνά ελλιπή. Το αποτέλεσμα ήταν βαθύ - τα χρονοδιαγράμματα του έργου διακυβεύονταν και οι προθεσμίες έπρεπε να παραταθούν. Αυτό έθεσε σε κίνδυνο την τελική παράδοση και διακινδύνευσε την οικονομική υγεία του έργου.

	Ο Άλεξ, ο οποίος είχε την ευθύνη του συντονισμού του έργου, διαπίστωσε ότι η απογοήτευση είχε αρχίσει να τρυπώνει μέσα του. Λόγω των καθυστερημένων συνεισφορών του Τέιλορ, ο σχολαστικός σχεδιασμός και η τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων έμοιαζαν να διαλύονται. Η απογοήτευση μετατράπηκε σε ορατά σημάδια άγχους, επηρεάζοντας τη συνολική δυναμική της ομάδας. Προηγούμενες συνεργασίες και δυναμική: Ψάχνοντας βαθύτερα στις ρίζες της σύγκρουσης, έγινε φανερό ότι αυτή η σύγκρουση δεν ήταν ένα μεμονωμένο γεγονός. Ο Άλεξ, με ιστορικό επιτυχημένης ολοκλήρωσης έργων, είδε την προσέγγιση του Τέιλορ να απειλεί την καθιερωμένη τάξη πραγμάτων. Από την άλλη πλευρά, στις δημιουργικές τους αναζητήσεις, ο Τέιλορ ένιωθε να περιορίζεται από αυτό που αντιλαμβανόταν ως άκαμπτα χρονοδιαγράμματα που επέβαλε ο Άλεξ. Πολιτισμικές διαφορές και ζητήματα φύλου: Το μείγμα περιπλέκεται ακόμη περισσότερο λόγω των λεπτών πολιτισμικών διαφορών και των εκτιμήσεων για το φύλο. Ο Alex, με ηγετικό στυλ που βασίζεται στην ακρίβεια και τη δομή, ενσάρκωνε μια πιο παραδοσιακή προσέγγιση. Η Τέιλορ, η οποία διαχειριζόταν τη δημιουργική σφαίρα, έφερε μια πιο ρευστή και σύγχρονη προοπτική. Η σύγκρουση αυτών των στυλ, η οποία επιδεινώθηκε περαιτέρω από τη δυναμική των φύλων, έγινε ένα υποκείμενο στην ευρύτερη αφήγηση της σύγκρουσης. Καθώς τα χρονοδιαγράμματα του έργου συνέχισαν να τεντώνονται, τα επίπεδα άγχους αυξήθηκαν. Δεν επρόκειτο απλώς για μια σύγκρουση στυλ διαχείρισης έργων, αλλά για μια λεπτή αλληλεπίδραση προσωπικοτήτων, συνεργασιών του παρελθόντος, πολιτισμικών αποχρώσεων και δυναμικών φύλων που απαιτούσε προσεκτική πλοήγηση. Το σκηνικό ήταν έτοιμο για ένα ταξίδι προς την κατεύθυνση της κατανόησης και της επίλυσης.
Ανάλυση	
1. Προσδιορισμός βασικών ζητημάτων	Αναφέρετε τα κύρια ζητήματα που προκαλούν σύγκρουση μεταξύ της Σάρας και του Άλεξ.
2. Εξετάστε την επικαιρότητα και την ποιότητα	Σκεφτείτε πώς οι υποβολές της τελευταίας στιγμής του Alex επηρεάζουν τα χρονοδιαγράμματα και την ποιότητα του έργου.
3. Αξιολόγηση οικονομικών κινδύνων	Ανάλυση των οικονομικών κινδύνων που συνδέονται με καθυστερήσεις έργων. Ποιες είναι οι πιθανές συνέπειες για τον οργανισμό;
4. Αξιολόγηση των διαταραχών επικοινωνίας	Διερευνήστε τις διαταραχές επικοινωνίας μεταξύ της Σάρας και του Άλεξ. Πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί η επικοινωνία;
Στρατηγικές επίλυσης	

1. Σαφή πρωτόκολλα επικοινωνίας	Προτείνετε συγκεκριμένα πρωτόκολλα επικοινωνίας για τη Σάρα και τον Άλεξ.																				
2. Εργαλεία διαχείρισης έργων	Προτείνετε κατάλληλα εργαλεία διαχείρισης έργων για την ενίσχυση της ορατότητας και της συνεργασίας.																				
3. Εκπαίδευση & εργαστήρια	Προτείνετε θέματα και δραστηριότητες για εκπαιδευτικές συνεδρίες για τη βελτίωση των δεξιοτήτων διαχείρισης έργων και διαχείρισης χρόνου.																				
4. Διαμεσολάβηση για την επίλυση συγκρούσεων	Περιγράψτε τα βήματα για μια συνεδρία διαμεσολάβησης μεταξύ της Σάρα και του Άλεξ, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας ενός σχεδίου επίλυσης συγκρούσεων.																				
Άλλες προτάσεις																					
Σκέψεις που περιλαμβάνουν το φύλο:	Βεβαιωθείτε ότι οι στρατηγικές επίλυσης λαμβάνουν υπόψη τυχόν δυναμικές του φύλου εντός της ομάδας, προωθώντας την ισότιμη συμμετοχή και αντιμετωπίζοντας πιθανές προκαταλήψεις που μπορεί να επηρεάσουν τη διαδικασία επίλυσης. Αυτή η μελέτη περίπτωσης παρέχει στους συμμετέχοντες ένα πρακτικό σενάριο για την ανάλυση και εφαρμογή στρατηγικών επίλυσης συγκρούσεων σε ένα πλαίσιο διαχείρισης έργων, ενισχύοντας την επικοινωνία, τη διαχείριση του χρόνου και τις δεξιότητες συνεργατικής επίλυσης προβλημάτων.																				
Παράρτημα	Κλίμακα Likert <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Διαφωνώ απόλυτα</th><th>Διαφωνώ</th><th>Συμφωνώ</th><th>Συμφωνώ απόλυτα</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Αισθάνομαι σίγουρος για την ικανότητά μου να εντοπίζω και να αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Ενθαρρύνω ενεργά μια κουλτούρα ανοιχτής επικοινωνίας και επίλυσης συγκρούσεων στην ομάδα μου.</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Είμαι δεκτικός σε διαφορετικές στρατηγικές και προσεγγίσεις επίλυσης συγκρούσεων.</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Αισθάνομαι σίγουρος για την ικανότητά μου να εντοπίζω και να αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο					Ενθαρρύνω ενεργά μια κουλτούρα ανοιχτής επικοινωνίας και επίλυσης συγκρούσεων στην ομάδα μου.					Είμαι δεκτικός σε διαφορετικές στρατηγικές και προσεγγίσεις επίλυσης συγκρούσεων.				
	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα																	
Αισθάνομαι σίγουρος για την ικανότητά μου να εντοπίζω και να αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο																					
Ενθαρρύνω ενεργά μια κουλτούρα ανοιχτής επικοινωνίας και επίλυσης συγκρούσεων στην ομάδα μου.																					
Είμαι δεκτικός σε διαφορετικές στρατηγικές και προσεγγίσεις επίλυσης συγκρούσεων.																					

	Πιστεύω ότι οι συγκρούσεις, όταν αντιμετωπίζονται επικοινωνιακά, μπορούν να οδηγήσουν σε θετικές αλλαγές.				
	Είμαι ανοιχτός στο να λάβω ανατροφοδότηση σχετικά με το ρόλο μου στις συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο.				
Συγχαρητήρια για την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής ενότητας "Επίλυση συγκρούσεων"! Συμμετέχοντας ενεργά σε αυτές τις ασκήσεις, κάνατε σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση να γίνετε πιο αποτελεσματικός επικοινωνιολόγος και πολύτιμος παράγοντας επίλυσης συγκρούσεων. Συνεχίστε να εξασκείτε αυτές τις δεξιότητες για να δημιουργήσετε ένα θετικό και συνεργατικό περιβάλλον εργασίας. Μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας εάν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις ή χρειάζεστε περαιτέρω καθοδήγηση. Καλή τύχη στο ταξίδι σας προς την επίλυση των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο!					