

Σεμινάρια ΕΚΔΔΑ 2009-10



ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

στον χώρο της Υγείας

ΕΚΔΔΑ

Γιατί ένα σεμινάριο για τις συγκρούσεις;

Εάν τις διαχειριστούμε όπως συνήθως, μπορεί να:

- Οδηγήσουν σε προσωπικές αντιπάθειες
- Διαταράξουν/ καταστρέψουν το κλίμα συνεργασίας
- Προκαλέσουν απόσυρση ενδιαφέροντος και απουσία ικανοποίησης
- Γεννήσουν έναν φαύλο κύκλο δυσαρέσκειας και απογοήτευσης

Εάν όμως τις διαχειριστούμε δημιουργικά, μπορεί να:

- Αποκτήσουμε μεγαλύτερη κατανόηση - **ενημερότητα** για την κατάσταση και τους άλλους
- Ενδυναμωθούν οι σχέσεις των ατόμων
- Βελτιωθεί η αυτογνωσία μας

Σύγκρουση είναι ...

...μια διαφωνία

μέσω της οποίας οι εμπλεκόμενοι

αντιλαμβάνονται μία απειλή

στις ανάγκες, τα συμφέροντα

ή τα ενδιαφέροντά τους



**Μονοπάτια
συγκρούσεων**

Στάδια των συγκρούσεων

- Λανθάνουσα κατάσταση (λόγω σημαντικών διαφορών αξιών ή ύπαρξης αδικίας)
- **Ανάδυση** (μετά από μεγάλο διάστημα και με κάποια αφορμή)
- Κλιμάκωση και περιχαράκωση (ένταση και προκλήσεις)
- Αποτυχία αρχικών διευθετήσεων (επιφανειακές απόπειρες => δυσπιστία)
- **Αδιέξοδο** (κανείς δεν νικά ούτε υποχωρεί, σταυροδρόμι αποφάσεων)
- Αποκλιμάκωση (αλλαγή πορείας, μείωση έντασης, «λήθη» ή επίλυση)
- Διαπραγμάτευση (αναζήτηση αμοιβαίων οφελών, ανάγκη προσεκτικών χειρισμών)
- Διευθέτηση (σηματοδότηση του τέλους της σύγκρουσης)
- Ειρήνευση - συμφιλίωση (περιφρούρηση συμφωνίας - ίαση πληγών)

Τρόποι αντιμετώπισης συγκρούσεων



Στοχασμός: Ποιο είναι το δικό σου μοτίβο;

Σκέψου τις προηγούμενες απαντήσεις και αναρωτήσου:

- Πώς αντιλαμβάνεσαι τον εργασιακό σου χώρο;
- Τι προσδοκάς; Τι σε ζορίζει; Τι ανάγκες σου δημιουργεί;
- Έρχεσαι συχνά σε σύγκρουση; Με ποιους; Και γιατί;
- Πώς “μπαίνεις” σε μία σύγκρουση;
- Ποια ερεθίσματα προσέχεις πριν την σύγκρουση;
- Τι πράγματα παραβλέπεις την ώρα της σύγκρουσης;
- Ποια τακτική ακολουθείς; Είναι πάντα η ίδια;

Μια βασική μεθοδολογία

- Εκτίμηση του σταδίου της σύγκρουσης
- Προσδιορισμός εμπλεκομένων
- Διερεύνηση του ιστορικού της σύγκρουσης
- Προσδιορισμός - κατανόηση του προβλήματος
- Διευκρίνιση στόχων και επιδιώξεων πλευρών
- Αναζήτηση μη-προφανών λύσεων
- Εκτίμηση εναλλακτικών λύσεων

Case Study (I)

1. Χαρτογράφηση

- Σε ποιο **στάδιο** βρίσκεται η σύγκρουση αυτή τη στιγμή;
- Ποιοι είναι οι **πρωταγωνιστές** της; (έως 5)
- Ποια είναι η **στάση** τους στο θέμα;
- Ποιο είναι το **ιστορικό** της σύγκρουσης; (περιστατικά, αιτίες, αποτελέσματα)

2. Διερεύνηση

- Ποιά είναι τα κυρίαρχα **συναισθήματα** - δικά σας και της άλλης πλευράς;
- Πώς τα **χειρίζεσθε** ;
- Ποιό είναι το **διακύβευμα** των πρωταγωνιστών και ποιές οι **ανάγκες** που κρύβονται πίσω από την σύγκρουση ;
- Υπάρχει κάτι **κοινό** ανάμεσά τους ;

Case Study (II)

3. Αντιμετώπιση

- Αναγνωρίζοντας τις κοινές ανάγκες, τι θα μπορούσατε να **κάνετε διαφορετικά**;
- Τι σας **εμποδίζει** να το κάνετε **τώρα**;
- Ποιές **δεξιότητες** χρειάζεται να αναπτύξετε για τον σκοπό αυτό;
- **Ποιοί** θα μπορούσαν να σας βοηθήσουν;

4. Μετασχηματισμός

- Υπάρχουν τυχόν **θετικές** πλευρές σε τέτοιες καταστάσεις;
Εάν ναι, πώς θα τις αξιοποιούσατε;
- Υπάρχει κάτι που **άλλαξε** στην προσέγγισή σας (**συναισθηματικά - γνωστικά**);
Αν ναι, ποιό;
Αν όχι, τι μπορεί ακόμη να λείπει;

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

&

ΤΕΧΝΙΚΕΣ



Βάζοντας κάποιους κανόνες

- Ακούμε προκειμένου να κατανοήσουμε, πριν προχωρήσουμε σε κρίσεις
- Ακούμε δίχως να διακόπτουμε
- Επιδεικνύουμε σεβασμό στην άλλη πλευρά
- Εστιάζουμε σε ένα πρόβλημα την φορά
- Μιλά ένα άτομο την φορά

Όλοι κερδίζουν

- Επίθεση στο πρόβλημα και όχι στους αντίπαλους - «εταίρους», με σκοπό την ανακατεύθυνση της σύγκρουσης
- Από τον δια-χωρισμό και το δίλημμα «εγώ ή αυτός», περνάμε στο συνεργατικό «κερδίζω ΚΑΙ εγώ ΚΑΙ αυτός»
- **Εστίαση στις ανάγκες παρά στις εξ αρχής ορατές λύσεις, αναγνωρίζοντας τις διαφορές των ατόμων**
- Προσπάθεια για συμμετοχή των εμπλεκομένων για λύση και αναπροσαρμογή των θέσεών τους

Ενεργητική Ακρόαση (Active Listening)

A. Πληροφόρηση για την απόκτηση καθαρής εικόνας (information)

- δεν βιαζόμαστε να προχωρήσουμε κατ' ευθείαν στις λύσεις
- συλλέγουμε πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες και τα συμφραζόμενα
- βρίσκουμε πώς είναι στην «άλλη πλευρά»

B. Επιβεβαίωση του προβλήματος (affirmation)

- ακούμε προσεκτικά, επιτρέποντας κενά στη συζήτηση
- προσέχουμε την έκφραση των συναισθημάτων και τα σημάδια του σώματος
- επαναλαμβάνουμε ότι ακούμε για να ακούνε τα ίδια τα λεγόμενά τους

Γ. Αποφυγή ανάφλεξης (inflammation)

- δεν απολογούμαστε ούτε αμυνόμαστε
- αναζητούμε τι υπάρχει πίσω από τη συναισθηματική φόρτιση
- για ν' αλλάξει ο άλλος πρέπει πρώτα ν' αλλάξουμε εμείς

Επαναπλαισίωση της αντιπαράθεσης

Διερεύνηση-Διευκρίνιση

- Κοστίζει πολύ - Σε σχέση με τι;
- Είναι εξαιρετικά πολλά/λίγα - Σε σύγκριση με τι;
- Θέλω το καλύτερο - Τι θα ήταν το καλύτερο για σένα;

Δημιουργώντας επιλογές

- Δεν μπορείς να κάνεις αυτό - Τι θα γινόταν αν το κάναμε;
- Αυτός πότε δεν πρόκειται... - Πώς μπορούμε να βρούμε τρόπους ώστε...
- Αυτοί πάντα... - Υπάρχουν περιπτώσεις που δεν;
- Αυτό το δοκιμάσαμε - Ποιο ήταν το αποτέλεσμα;
- Αυτός είναι ο μόνος τρόπος να γίνουν τα πράγματα - Σωστά, είναι πράγματι μία εναλλακτική. Τι άλλο χρειάζεται να λάβουμε υπόψη μας;

Επαναπροσανατολισμός

- Δεν πρόκειται να δουλέψει - Τι χρειάζεται για να δουλέψει;
- Εγώ δεν πρόκειται να... - Τι θα σ' έκανε πρόθυμο/η να...;
- Είναι σκέτη αποτυχία - Πώς θα λειτουργούσε;
- Είναι καταστροφή - Τι θα το έκανε καλύτερο;
- Αυτός/ή είναι άχρηστος/η - Τι κάνει που είναι αποδεκτό;
- Είναι αδύνατο - Τι θα το έκανε δυνατόν;
- Δεν μπορώ - Δεν μπορείς να δεις κάποιον τρόπο αυτή την στιγμή;
- Δεν θέλω να... - Τι θα ήθελες;

Επιστροφή σε βασικές ανάγκες και προσδοκίες

- Είναι χαμένη περίπτωση - Είναι δύσκολο να σκεφτείς έναν τρόπο να συνεργαστείτε;
- Είσαι ηλίθιος! - Τι χρειάζεται να κάνουμε για να το λήξουμε αυτό;
- Πώς τόλμησες να το κάνεις; - Τι δεν σου άρεσε σε αυτό;
- Πρέπει να γίνει όπως λέω - Τι το κάνει να είναι η καλύτερη επιλογή;