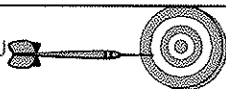


Αποφυγή Συγκρούσεων και κρίσεων στην εργασία

Πανεπιστήμιο Κύπρου

Γιάννος Ιωάννου
10 Ιουλίου 2012

Στόχοι του Σεμιναρίου



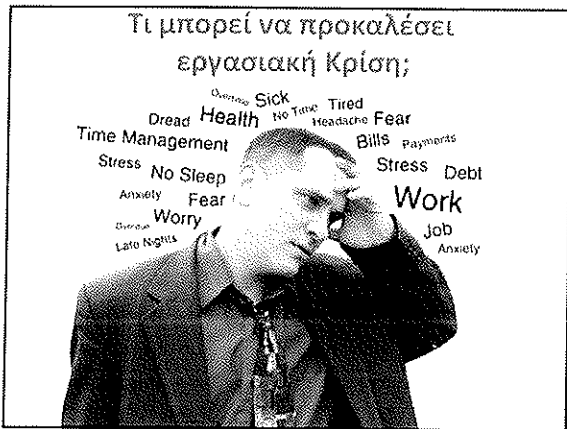
- Σημασία που έχει η σωστή συναδελφική σχέση και πως βοηθά στην εσωτερική αρμονία του κάθε ατόμου
- Η σωστή στρατηγική για αποφυγή συγκρούσεων και κρίσεων στην εργασία.
- Να γνωρίσετε γιατί η διαχείριση κρίσεων δεν είναι συνταγή, αλλά συμπεριφορά και νοοτροπία
- Να αντιληφθείτε πως η διαχείριση κρίσεων πρέπει να αποτελεί εργασιακή καθημερινότητα
- Πως η αποτελεσματική επικοινωνία βοηθά στην αποφυγή συγκρούσεων
- να Εφαρμόσετε τεχνικές και απλά βήματα για την ομαλή λειτουργία του οργανισμού και καλύτερα αποτελέσματα

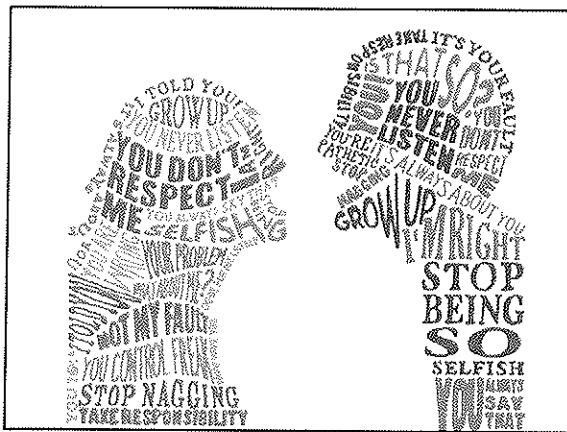
Εργασιακή Κρίση/Σύγκρουση

Είναι αναπόφευκτη πτυχή της καθημερινής ζωής.

Είτε είναι με τους άλλους, τον εαυτό σας ή μια οργάνωση, σύγκρουση είναι αναπόφευκτη πτυχή της εμπειρίας ζωής.

Η κατανόηση του πώς ξεκινά και πώς κλιμακώνεται προχωρεί αρκετά προς την κατεύθυνση γνωρίζοντας πώς να το χρησιμοποιήσετε προς όφελός





Είδη Συναδέλφων

- Έμπειροι- Άπειροι
- Μορφωμένοι - Αμόρφωτοι
- Λογικοί - Παράλογοι
- Ήρεμοι - Αγχωμένοι
- Ηθικοί – Ανήθικοι
-

Τι κοινό ζητούν οι συνάδελφοί μας;



Εργασιακό Περιβάλλον

- Ανάγκη Σεβασμού και κατανόησης
- Ανάγκη καλής επικοινωνίας
- Ανάγκη βοηθητικών συναδέλφων
- Ομαδικότητα

Γιατί ο συνάδελφος μου κρατεί μούτρα;

- Ασκώ υπερβολική πίεση
- Τον βλέπω αφ' υψηλού
- Είμαι αδιάκριτος
- Σκέφτομαι αρνητικά
- Δεν προσπαθώ να τον καταλάβω
- Τον διακόπτω-Δεν το ακούω
- Χρησιμοποιώ αρνητικές λέξεις
- Δεν μιλώ τη γλώσσα του συναδέλφου



Μπορεί να ακούγεται από λίγο έως πολύ περίεργο να..

Χειριστούμε τον προϊστάμενο μας ή τους ανωτέρους μας

Αλλά η ανάγκη να το κάνουμε, πρέπει να μας είναι ΠΟΛΥ προφανής!

Κάνει τη ζωή μας (και την εργασία μας) ευκολότερη

Μην υποθέσετε ότι θα φροντίσει ο προϊστάμενος σας για τα δικά σας συμφέροντα

• Δεν ενδιαφέρονται τόσο πολύ όλοι οι προϊστάμενοι

• Πολλοί που μπορεί να ενδιαφέρονται, δεν είναι αρκετά ικανοί

• Πολλοί που είναι ικανοί, είναι αρκετά απασχολημένοι με την προαγωγή των δικών τους προσωπικών συμφερόντων/σταδιοδρομίας



Είναι αρκετά αυτά που μπορείτε και πρέπει να κάνετε

• Για να γίνει ο καλός προϊστάμενος περισσότερο καλός

• Για να γίνει ο κακός προϊστάμενος λιγότερο κακός

Μπορείτε & Πρέπει

Μπορεί και Πρέπει να...

- σας προσέχει, να ενδιαφέρεται, να μην αδιαφορεί
- σας εκτιμά
- Μη σας υποτιμά ή προσβάλει
- Γνωρίζει τις δυνατότητες σας
- σας αντιμετωπίζει δίκαια, έντιμα και ηθικά
- κάνει την εργασιακή σας ζωή δημιουργική & παραγωγική
- ζητά τη γνώμη σας σε κάποιες αποφάσεις
- Σας βοηθά να προχωρήσετε στους στόχους σας
- σας προστατεύει από μπλεξίματα
- σας εμπιστεύεται
- Σας ενημερώνει στο το προσδοκά από εσάς
- Μην σας παρενοχλεί σεξουαλικά

Παρουσιάστε τις προτάσεις σας με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί να

.. Συνεισφέρει κάτι & έτσι να αισθάνεται ότι έχει κάποια κυριότητα

Δείξτε του πως μπορεί να κερδίσει ο οργανισμός, το τμήμα, εκείνος

Κάτι αξιόλογο
Μετρήσιμο και μέσα στους σκοπούς από αυτό που προτείνετε!

Το ΜΕΓΑΛΟ Μυστικό

Κάνετε τη σωστή ερώτηση
Να μάθουμε να ακούμε

Δεν πιστεύετε ότι...

Πιστεύω ότι θα ήταν καλύτερα αν....

Μήπως θεωρείτε ότι το 'Η το
Είναι...

Να θυμάστε

**Όταν μιλούμε δε
μαθαίνουμε,**

**μαθαίνουμε όταν
ακούμε!**

Γιατί δεν ακούμε ενεργά;

- Λόγω της υποκειμενικής μας αντίληψης
- Οι άνθρωποι δεν εκφραζόμαστε πάντα με τάξη
- Έχουμε την τάση να στενογραφούμε τους άλλους

Πώς να γίνουμε ενεργητικοί ακροατές;

- Δίνουμε απόλυτη προσοχή στον ομιλητή
- Χρησιμοποιούμε ανοιχτού και κλειστού τύπου ερωτήσεις
- Οπτική επαφή
- Κουνάμε το κεφάλι μας καταφατικά ή λέμε ναι, ναι, μμ, μμ, μάλιστα
- Δεν διακόπτουμε
- Συγκεντρώνου στην ουσία του μηνύματος
- Πάρε σημειώσεις

Η βασική συμπεριφορά για να διευθύνετε τον διευθυντή σας είναι...

.. Να γνωρίζει ότι μπορεί να βασιστεί σε εσάς, όχι μόνο για να κάνετε την εργασία σας, αλλά και για να τον βοηθήσετε να κάνει τη δική του

Αν ο προϊστάμενος, έχει σοβαρές αντιρρήσεις για τις προτάσεις σας..

.. Συζητήστε το θέμα όσο πιο δυναμικά μπορείτε ΜΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ, ΧΩΡΙΣ φανατισμό, αλλά...

Μην προσπαθείτε να τον αναγκάσετε να υποταχθεί

Υποχωρήστε, Ξανασκεφτείτε τις προτάσεις σας την επιχειρηματολογία σας & επιστρέψτε μια άλλη μέρα

Πως μπορούμε να βγάλουμε ότι καλύτερο έχει κάποιος από μέσα του

Με ερωτήσεις!

Κατευθυνόμενες
&
Στοχευμένες

Με ερωτήσεις υπενθυμίζουμε
στον προϊστάμενο

Ότι έχουμε όλοι διδαχθεί & πάρει
χρήσιμα μαθήματα από τα λάθη του
παρελθόντος

αντί

Να γκρινιάζουμε για το παρελθόν

Αυτός που ξέρει τις ερωτήσεις
είναι πάνω όχι αυτό που ξέρει
τις απαντήσεις

Δε λέμε ναι αλλά...'
γιατί
ισοδυναμεί με το 'όχι'.

Αντικαταστήσετε το
με το
'Ναι και...'

**Δε λέμε
'κακά τα ψέματα'**

**Δε λέμε
'για να πούμε την αλήθεια'**

**Δηλαδή τόσην ώρα ψέματα
λέγαμε;**

**Είναι στο χέρι μας, να επηρεάσουμε
τον τρόπο με τον οποίο ο
προϊστάμενος μας**

Μας βλέπει!!

Μας αξιολογεί!!

και

Συμπεριφέρεται προς εμάς!!

Ψυχολογία της επιρροής

**Ψάξε να βρεις κοινά
χαρακτηριστικά**

**Βρείτε κάτι που πραγματικά που
αρέσει στον προϊστάμενο σας.**

**Αυτό είναι κάτι που προφανώς θα
αρέσει και σε εσάς**

Αλλάζει χαρακτήρα ο άνθρωπος ή δεν
αλλάζει

Ο άνθρωπος
δεν
αλλάζει,
αλλά
επιλέγει!

Οι άνθρωποι
θα ξεχάσουν όσα είπες.

Οι άνθρωποι
θα ξεχάσουν όσα έκανες

Όμως οι άνθρωποι
δεν θα ξεχάσουν ποτέ
το πώς τους έκανες να αισθανθούν



Δεν υπάρχουν ιδανικοί προϊστάμενοι
υφιστάμενοι ή συνάδελφοι

Όλοι έχουμε κάποιες αδυναμίες



Όλοι είμαστε διαφορετικοί
Ας αποδεχτούμε τη διαφορετικότητα



5 βασικά βήματα για την επίλυση των συγκρούσεων στο χώρο εργασίας

- Συνειδητοποιήστε ότι οι συγκρούσεις είναι αναπόφευκτες στην εργασία
- Χειριστείτε σύγκρουση νωρίτερα παρά αργότερα
- Ρωτήστε!
- Γλώσσα καμηλοπάρδαλη
- Ρωτήστε για συγκεκριμένες δράσεις που μπορούν να εφαρμοστούν αμέσως

Χειρισμός Συναδέλφων

- "ΑΝΤΕΧΩ & ΑΝΕΧΟΜΑΙ" Αυτή η Τεχνική αποφέρει πάντα καρπούς σωστής συνεργασίας...
- Με ηρεμία και αυτοκυριαρχία στις αντιδράσεις μας
- Με χαμηλό τόνο και προσοχή στα λόγια μας

Τεχνική να κερδίσουμε συνεργασία και αποφυγή της συναισθηματικής πειρατείας

- Listen
- Anticipate (show understanding)
- Empathize (Share the prospects feelings)
- Ask to clarify (precision model)
- Restate your objections (yes response)
- Answer the objection
- Confirm your answer

Πώς μπορούμε να γίνουμε αποτελεσματικοί

ΚΤΙΖΟΝΤΑΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ



Θέλω

Θετική στάση
Επιθυμία
επιτυχίας

Ξέρω

δεξιότητες
ικανότητες
γνώση

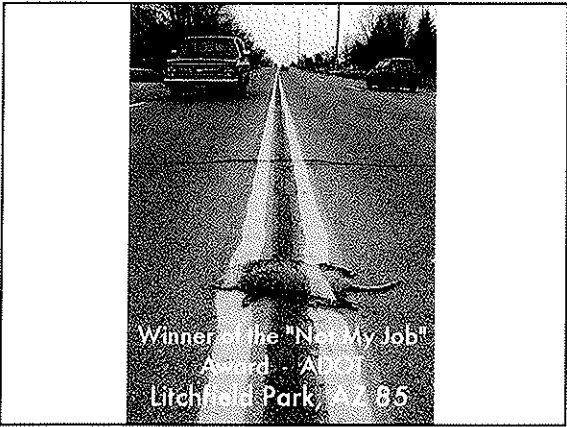
Μπορώ

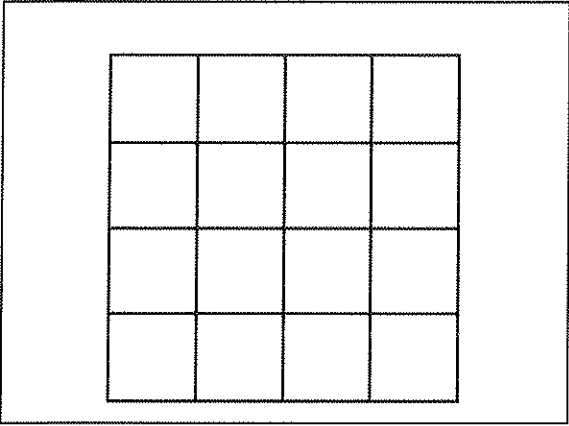
Αυτοπεποίθηση
Αυτοπαρατήρηση
στοχοθεσία

Όσο καλά και αν μεταφέρουμε το μήνυμα

Ο αποδέχτης πάντα το μεταφράζει
μέσα από τα δικά του φίλτρα

Πόσο καλά τα γνωρίζουμε & πόσο πολύ τα
λαμβάνουμε υπόψη μας;





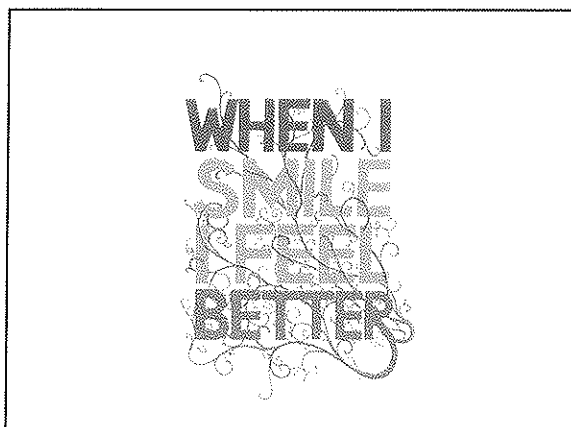
Αρνητική Σκέψη



half empty

- Βαρέθηκα τη δουλειά μου
- Νοιώθω κατάπτωση
- Οι καθηγητές/συναδέλφοι είναι ιδιότροποι
- Ο Κώστας τα έχει μαζί μου
- Κανένας δε μπορεί να συνεννοηθεί με αυτόν
- Οι μαθητές είναι κακομαθημένοι





Πώς οι άνθρωποι αντιδρούν διαφορετικά στις ίδιες πιέσεις (stressors)

Stressor	A (Chronic Stress Pattern)	B (Healthy Stress Patten)
Ξυπνάει αργά στις 7:30 αντί για 6:30	<p>Δράση: Πίνει καφέ μονορούφι Παραλείπει πρωινό, κόβεται στο ξύρισμα, βγάζει το κουμπί του πουκαμίσου όταν προσπαθεί να ντυθεί</p> <p>Σκέψη: Δεν μπορώ να αργήσω πάλι! Το αφεντικό μου θα θυμώσει. Αυτό θα μου χαλάσει ολόκληρη τη μέρα</p> <p>Αποτέλεσμα: Φεύγει από το σπίτι ανήσυχος, στεναχωρημένος και πεινασμένος</p>	<p>Δράση:</p> <p>Σκέψεις:</p> <p>Αποτελέσματα:</p>
Εγκλωβισμένος πίσω από αργό οδηγό	<p>Δράση: Αναβοσβήνει τα φώτα, κορνάρει, τρίζει τα δόντια, βρίζει, χτυπά το ταμπλό, και προσπερνώντας παραλίγο να κάνει δυστύχημα με διερχόμενο αυτοκίνητο</p> <p>Σκέψεις: Τι ηλίθιος. Οι αργοί οδηγοί πρέπει να οδηγούν. Καμία υπόληψη για τους άλλους</p>	<p>Δράση:</p> <p>Σκέψεις:</p>
Συνάντηση Προσωπικού	<p>Δράση: Κάθεται πίσω, αγνοεί τον ομιλητή, και κρυφά προσπαθεί να εργαστεί για τη μηνιαία έκθεση του</p> <p>Σκέψεις: Τι χάσιμο χρόνου. Ποιος νοιάζεται για το τι συμβαίνει σε όλες τις άλλες υπηρεσίες; Εγώ τα δικά μου και δεν προλαβαίνω να μάθω</p> <p>Αποτελέσματα: Του διαφεύγουν σημαντικά στοιχεία σχετικά με το τμήμα του: αργότερα επίπληξη από τον προϊστάμενό</p>	<p>Δράση:</p> <p>Σκέψεις:</p> <p>Αποτελέσματα:</p>

<p>Μεσημέρι-Πίσω στο γραφείο</p>	<p>Δράση: δεν τρώει γεύμα. Έχει καφέ στο γραφείο του και στη σύγχυση του χύνει τον καφέ πάνω από πληκτρολόγιο και στην προσπάθειά του να το καθαρίσει κλείνει το αρχείο χωρίς να φυλάξει τη δουλειά του.</p> <p>Σκέψεις: Αυτή είναι η τελευταία σταγόνα. Τώρα θα πρέπει ξανακάνω τη δουλειά από την αρχή Θα πρέπει να μείνω και να εργαστώ αργά.</p>	<p>Δράση:</p> <p>Σκέψεις:</p>
<p>απόγευμα</p>	<p>Δράση: Φθάνει στο σπίτι 21:00 αγανακτισμένος. Καταλήγει να κοιμάται στον καναπέ. Ο ύπνος τον παίρνει πολύ αργά τις πρωινές ώρες.</p> <p>Σκέψεις: Τι ζωή! Εάν μόνο θα μπορούσα να τρέξω μακριά και να ξαναρχίσω από την αρχή! Απλά δεν αξίζει τον κόπο. Τίποτα δεν αξίζει</p> <p>Αποτελέσματα: ξυπνά αργά και πάλι, αισθάνεστε χάλια. Αποφασίζει να τηλεφωνήσει ότι είναι άρρωστος</p>	<p>Δράση:</p> <p>Σκέψεις:</p> <p>Αποτελέσματα:</p>

Πώς οι άνθρωποι αντιδρούν διαφορετικά στις ίδιες πιέσεις (stressors)

Stressor	A (Chronic Stress Pattern)	B (Healthy Stress Patten)
Ξυπνάει αργά στις 7:30 αντί για 6:30	<p>Δράση: Πίνει καφέ μονορούφι Παραλείπει πρωινό, κόβεται στο ξύρισμα, βγάζει το κουμπί του πουκαμίσου όταν προσπαθεί να ντυθεί</p> <p>Σκέψη: Δεν μπορώ να αργήσω πάλι! Το αφεντικό μου θα θυμώσει. Αυτό θα μου χαλάσει ολόκληρη τη μέρα</p> <p>Αποτέλεσμα: Φεύγει από το σπίτι ανήσυχος, στεναχωρημένος και πεινασμένος</p>	<p>Δράση: Τηλεφωνά στο γραφείο για να τους ενημερώσει ότι θα είναι φτάσει αργά? Τρώει καλό πρωινό</p> <p>Σκέψεις: Κανένα πρόβλημα. Πρέπει να χρειαζόμουν τον επιπλέον ύπνο</p> <p>Αποτελέσματα: Φεύγει ήρεμος και χαλαρός από το σπίτι</p>
Εγκλωβισμένος πίσω από αργό οδηγό	<p>Δράση: Αναβοσβήνει τα φώτα, κορνάρει, τρίζει τα δόντια, βρίζει, χτυπά τα ταμπλά, και προσπερνώντας παραλίγο να κάνει δυστύχημα με διερχόμενο αυτοκίνητο</p> <p>Σκέψεις: Τι ηλίθιος. Οι αργοί οδηγοί πρέπει να οδηγούν. Καμία υπόληψη για τους άλλους</p>	<p>Δράση: Χρησιμοποιεί χρόνο για να κάνει την άσκηση χαλάρωσης και να ακούσει τον αγαπημένο του ραδιοφωνικό σταθμό</p> <p>Σκέψεις: Εδώ είναι ένα δώρο του χρόνου-Πώς μπορώ να το χρησιμοποιήσω;</p>
Συνάντηση Προσωπικού	<p>Δράση: Κάθεται πίσω, αγνοεί τον ομιλητή, και κρυφά προσπαθεί να εργαστεί για τη μηνιαία έκθεση του</p> <p>Σκέψεις: Τι χάσιμο χρόνου. Ποιος νοιάζεται για το τι συμβαίνει σε όλες τις άλλες υπηρεσίες; Εγώ τα δικά μου και δεν προλαβαίνω να μάθω</p> <p>Αποτελέσματα: Του διαφεύγουν σημαντικά στοιχεία σχετικά με το τμήμα του: αργότερα επίπληξη από τον προϊστάμενό</p>	<p>Δράση: Ακούει προσεκτικά και συμμετέχει ενεργά</p> <p>Σκέψεις: Είναι πολύ καλό να ακούσω τις απόψεις των συνεργατών μου</p> <p>Μπορώ να κάνω τη δουλειά μου πολύ πιο αποτελεσματικά αν καταλαβαίνω τη μεγάλη εικόνα του τι είμαστε όλοι προσπαθούμε να κάνουμε</p> <p>Αποτελέσματα: φιλοφρόνηση του από ανώτερο του</p>

<p>Μεσημέρι-Πίσω στο γραφείο</p>	<p>Δράση: δεν τρώει γεύμα. Έχει καφέ στο γραφείο του και στη σύγχυση του χύνει τον καφέ πάνω από πληκτρολόγιο και στην προσπάθειά του να το καθαρίσει κλείνει το αρχείο χωρίς να φυλάξει τη δουλειά του.</p> <p>Σκέψεις: Αυτή είναι η τελευταία σταγόνα. Τώρα θα πρέπει ξανακάνω τη δουλειά από την αρχή Θα πρέπει να μείνω και να εργαστώ αργά.</p>	<p>Δράση: Τρώει ελαφρύ μεσημεριανό γεύμα και πηγαίνει για ένα σύντομο περίπατο στο πάρκο.</p> <p>Σκέψεις: Θα είμαι καλύτερη κατάσταση για ένα καλό απόγευμα με λίγη άσκηση και αρκετό καιρό έξω από το γραφείο</p>
<p>απόγευμα</p>	<p>Δράση: Φθάνει στο σπίτι 21:00 αγανακτισμένος. Καταλήγει να κοιμάται στον καναπέ. Ο ύπνος τον παίρνει πολύ αργά τις πρωινές ώρες.</p> <p>Σκέψεις: Τι ζωή! Εάν μόνο θα μπορούσα να τρέξω μακριά και να ξαναρχίσω από την αρχή! Απλά δεν αξίζει τον κόπο. Τίποτα δεν αξίζει</p> <p>Αποτελέσματα: ξυπνά αργά και πάλι, αισθάνεστε χάλια. Αποφασίζει να τηλεφωνήσει ότι είναι άρρωστος</p>	<p>Δράση: φθάνει στο σπίτι σας στη συνηθισμένη ώρα? Ήσυχο βράδυ με την οικογένεια? Στο κρεβάτι με 23:00 αποκοιμείται εύκολα</p> <p>Σκέψεις: Μια καλή μέρα! Ένωσα πραγματικά αποτελεσματική στην εργασία, και ήταν ωραία ανάγνωση για τα παιδιά απόψε.</p> <p>Αποτελέσματα: ξυπνάει νωρίς, αισθάνεστε καλά</p>