

Εισήγηση με θέμα:

*«Η στρατηγική της συνεργασίας ως εργαλείο διαχείρισης των συγκρούσεων
στον εργασιακό χώρο»*

Εισηγήτρια: Κυριακούλα Κουτσούμπα MSc, PhD

Ας θυμηθούμε ότι:

Η διαχείριση των συγκρούσεων είναι η συστηματική διαδικασία που έχει ως σκοπό, την εύρεση αμοιβαίων ικανοποιητικών αποτελεσμάτων για τα συγκρουόμενα μέρη.

Τα αποτελέσματα αυτά βοηθούν την ομάδα ή τον οργανισμό να λειτουργεί πιο αποτελεσματικά και να επιτυγχάνει τους στόχους που έχουν τεθεί.

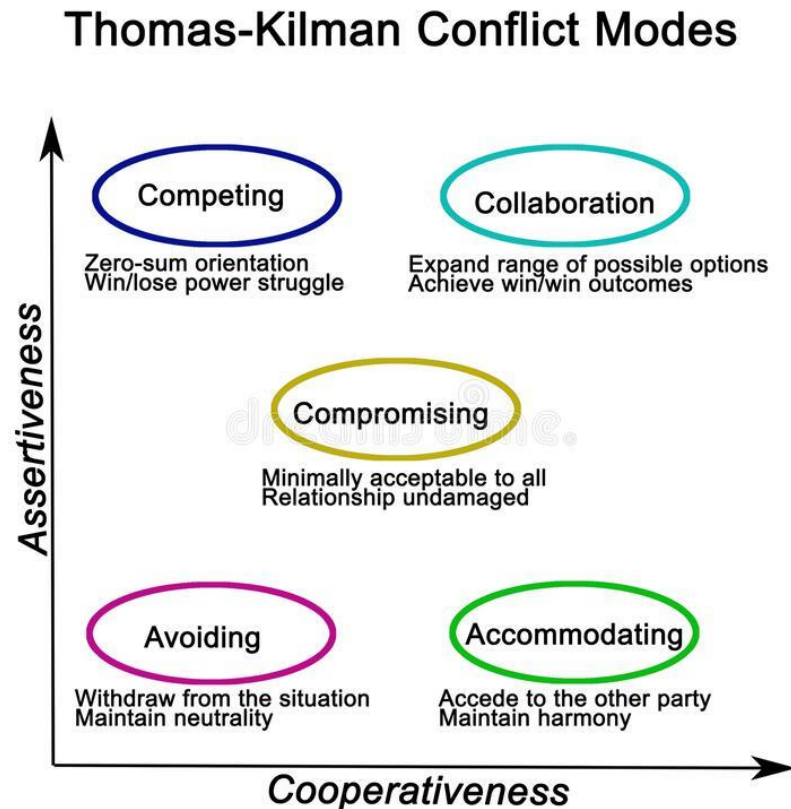
Στόχος μας:

Να γνωρίζουμε ότι για την αντιμετώπιση των συγκρούσεων εφαρμόζουμε διάφορα μοντέλα συμπεριφοράς, ανάλογα τις συνθήκες και τις περιστάσεις.



Σύμφωνα με το διεθνές αναγνωρισμένο μοντέλο Thomas - Kilmann (1975)

(conflict modes) υπάρχουν πέντε προσεγγίσεις ή στρατηγικές για την επίλυση συγκρούσεων: ο ανταγωνισμός, η αποφυγή, η υποχώρηση, ο συμβιβασμός και η συνεργασία.



...στο τέλος της μέρας...

Με την ολοκλήρωση της μικροδιδασκαλίας οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση:

Να **προσδιορίζουν** τι είναι η στρατηγική της συνεργασίας για τη διαχείριση των συγκρούσεων κατά την άσκηση των διοικητικών τους καθηκόντων (*Γνώσεις*).

Να **αξιοποιούν** αυτή τη στρατηγική, ως ένα χρήσιμο εργαλείο διαχείρισης των συγκρούσεων (*Ικανότητες*).

Να **εκτιμούν** τη σημασία της για την επίλυση συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο (*Στάσεις*).

Ποια λέξη έρχεται αυθόρμητα στη σκέψη σας
όταν ακούτε τον όρο «συνεργασία»;



Ας τις καταγράψουμε:

Ανταλλαγή ιδεών

Αλληλοβοήθεια

Ομάδα, Κοινωνία

Αλληλεπίδραση, Αλληλεξάρτηση

Επικοινωνία, Κατανόηση

Διαφωνία, Συνέργεια

Σύμπραξη, Συνύπαρξη

Εύρεση Λύσεων

Αμοιβαίο Όφελος

Ικανοποίηση

Ας κατηγοριοποιήσουμε τις λέξεις που αποτυπώνουν την έννοια της «συνεργασίας»

Εργασιακός χώρος:

Σύμπραξη, Συνέργεια,
Συνύπαρξη, Αμοιβαίο Όφελος,
Επικοινωνία, Εύρεση Λύσεων

Κοινωνικός χώρος:

Κοινωνία, Ομάδα, Ανταλλαγή ιδεών,
Αλληλεπίδραση, Αλληλεξάρτηση

Διαπροσωπικές Σχέσεις:

Αλληλοβοήθεια, Ικανοποίηση
Κατανόηση, Διαφωνία

Συνεπώς ...

η Στρατηγική της Συνεργασίας (Collaborating)

επιεντρώνεται στην εξεύρεση λύσης, όπου όλα τα εμπλεκόμενα μέρη προσπαθούν να φτάσουν σε αμοιβαίο όφελος και να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους.

Είναι η ιδανική στρατηγική, για την αντιμετώπιση σημαντικών θεμάτων ή σχέσεων που δεν μπορούν να τεθούν σε κίνδυνο, ικανοποιεί και τις δύο πλευρές, αλλά απαιτεί περισσότερο χρόνο.

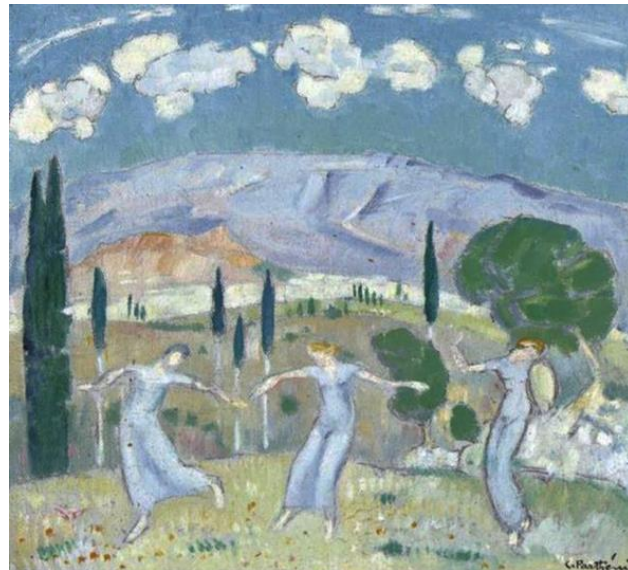
Βασικοί τρόποι αντιμετώπισης συγκρούσεων με αυτή τη στρατηγική είναι:

- η ουσιαστική αντιπαράθεση μεταξύ των συγκρουόμενων μερών έτσι ώστε να αναπτυχθεί επικοινωνία,
- να γίνει αντιληπτός ο κοινός στόχος και η αλληλεξάρτηση μεταξύ των συγκρουόμενων μερών,
 - να εξαλειφθούν οι παρεξηγήσεις και
- να εντοπισθούν οι δυνατότητες ταυτόχρονης ικανοποίησης των αναγκών και των στόχων όλων των μερών.

Ομαδική εργασία:

Χωριστείτε σε 3 ομάδες και καταγράψτε μια περίπτωση ως Προϊστάμενος/η Τμήματος στην οποία θα επιλέξετε τη στρατηγική της συνεργασίας για την επίλυση μιας σύγκρουσης στον χώρο εργασίας.

Ένας/μία από την ομάδα θα παρουσιάσει την άποψη της ομάδας στην ολομέλεια.



Σύμφωνα με αυτή τη στρατηγική πρέπει να συνεκτιμηθούν όλες οι σκέψεις, απόψεις και ιδέες των δύο πλευρών ώστε να παραχθούν και να δοκιμαστούν δημιουργικές λύσεις.



Πότε επιλέγουμε αυτή τη στρατηγική?

Όταν:

- Τα ζητήματα είναι πολύ **σημαντικά** και δεν επιδέχονται **συμβιβασμό**.
- Πρέπει να επιλυθεί οπωσδήποτε μια **παρατεταμένη σύγκρουση**.

Η επιλογή μας εξαρτάται από:

- Ποιο πρόσωπο ή ομάδα βρίσκεται «απέναντι»
(εάν είναι προϊστάμενος, υφιστάμενος ή ομοιόβαθμος)
- Τις συνθήκες στις οποίες διαδραματίζεται η σύγκρουση
 - Η κουλτούρα του χώρου εργασίας
 - Ο διαθέσιμος χρόνος

Αξιολόγηση

Αναφέρετε θετικές και αρνητικές πλευρές αυτής της στρατηγικής



Θετικές και αρνητικές πλευρές

Θετικές:

- Κέρδος – κέρδος: (αναγνώριση των συμφερόντων των δύο πλευρών)
- Εξεύρεση της καλύτερης λύσης που να ικανοποιεί και τις δύο πλευρές
 - Θετική προσέγγιση των θεμάτων
 - Καλλιέργεια κλίματος εμπιστοσύνης

Αρνητικές

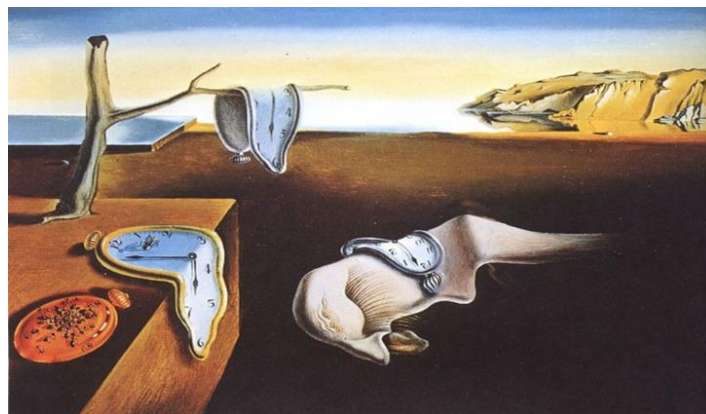
- Απαιτεί χρόνο και ενέργεια
- Μπορεί να αποτελέσει δικαιολογία για αναβολή αποφάσεων που επείγουν

Ανακεφαλαίωση

Ας θυμόμαστε ότι:

Είναι ευθύνη του ατόμου ή της ομάδας να επιλέξει τις καταλληλότερες στρατηγικές ανάλογα με το περιεχόμενο του προβλήματος και τους εμπλεκόμενους.

Κάθε ένα από τα πέντε παραπάνω μοντέλα μπορεί να είναι σωστό ή λάθος, σε διαφορετικές καταστάσεις και κάτω από διαφορετικές συνθήκες.



Βιβλιογραφία ή Τροφή για περισσότερη μελέτη

Kilmann, R.H., Thomas, K.W.(1975). *Interpersonal conflict-handling behavior as reflections of Jungian personality dimensions*. Psychol Rep.

Miller, K. (2006). Διαχείριση συγκρουσιακών Διαδικασιών στο: Οργάνωση και Επικοινωνία Προσεγγίσεις και Διαδικασίες. Μετάφραση Κωνσταντοπούλου Μ. Εκδόσεις Δίαυλος. Αθήνα.

Μπουραντάς, Δ. (2001). *Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες πρακτικές*. Εκδόσεις Μπένος. Αθήνα.

...και κλείνοντας

επειδή ... “Η ζωή είναι το άθροισμα των επιλογών”

Albert Camus

“Δημιούργησε το πεπρωμένο που μπορείς να αγαπήσεις”

Nietzsche

