

Επίλυση συγκρούσεων

Εισαγωγή (1)

ο Κάθε εργασία στο σημερινό εργασιακό περιβάλλον συνεπάγεται ένα βαθμό συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας ή των ατόμων που συμμετέχουν σε μια μελέτη / έργο. Οι δεξιότητες όπως η διαπραγμάτευση και η διαχείριση των συγκρούσεων επιτρέπουν στους κοινωνικούς ερευνητές να αλληλεπιδρούν παραγωγικά.

■ Εισαγωγή (2)

- Οι δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων παρέχουν την ευκαιρία να αποκαλυφθούν και να εκτιμηθούν οι διαφορές μεταξύ των ανθρώπων και να χρησιμοποιηθούν για να αλληλεπιδρούν θετικά και παραγωγικά.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Προσδιορίσουν τα αίτια κατάρρευσης της επικοινωνίας
- Διαφωνούν εποικοδομητικά
- Αναπτύξουν δεξιότητες διαχείρισης και επίλυσης συγκρούσεων
- Βελτιώσουν τις δεξιότητες πολυπολιτισμικής ευαισθητοποίησης και ευαισθητοποίησης για τη διαφορετικότητα

■ Τι είναι η επίλυση συγκρούσεων;

- Η σύγκρουση συνήθως θεωρείται αρνητική συνέπεια της προσωπικής και επαγγελματικής αλληλεπίδρασης. Αλλά τι γίνεται αν επιλέξουμε να επικεντρωθούμε στην διαφορετική φύση των ανθρώπων που κάνει αναπόφευκτες τις συγκρούσεις; Μια τέτοια άποψη μπορεί να προωθήσει μια θετική στάση - ένα πρώτο βήμα στη διαδικασία υπέρβασης των δυσκολιών.

■ Φάσεις επίλυσης συγκρούσεων (1)

- Φάση 1: Η δημιουργία μιας καρποφόρου ατμόσφαιρας είναι ζωτικής σημασίας. Πρέπει να εξημερώσετε τα συναισθήματά σας και να ορίσετε τον χρόνο και τον τόπο, αλλά και τους βασικούς κανόνες για τα αρχικά βήματα.
- Φάση 2: Εστιάστε στις κοινές ανάγκες. Να θυμάστε πάντα να δημιουργείτε μια κοινή κατανόηση που υποστηρίζεται από θετικές θέσεις.

■ Φάσεις επίλυσης συγκρούσεων (2)

- Φάση 3: Εξερευνήστε την αιτία της σύγκρουσης προκειμένου τελικά να την αντιμετωπίσετε.
- Φάση 4: Δημιουργήστε εναλλακτικές λύσεις που θα παρέχουν λύσεις

Διαχείριση θυμού και εποικοδομητική διαφωνία ...

Προκειμένου η διαφωνία να είναι
συμφέρουσα πρέπει να υπάρχει:

- αμοιβαίος σεβασμός και ευγένεια.
- έμφαση σε έναν αμοιβαία αποδεκτό
συμβιβασμό
- μια εξίσου ευεργετική συμφωνία για όλα
τα μέρη
 - ρεαλιστικές παραχωρήσεις που
απαιτούνται σε διπλά επωφελείς λύσεις.

Αναζητώντας συναίνεση στα βήματα διαπραγμάτευσης

- Η επίτευξη συναίνεσης είναι η ιδανική λύση της διαπραγμάτευσης:
- Επικοινωνήστε με την άλλη πλευρά ότι αναγνωρίζετε τις προτεραιότητές τους
- Να είστε ενήμεροι για τις απόψεις των μερών
- Δώστε έμφαση στο κοινό έδαφος
- Αποφύγετε ό, τι σας χωρίζει από τους άλλους.

Αναζητώντας συναίνεση στα βήματα διαπραγμάτευσης: (1)

- ο Πρώτη Φάση:

Προετοιμασία: Η φάση προετοιμασίας είναι απαραίτητη για την έκβαση της διαπραγμάτευσης. Πρέπει να γνωρίζετε τα δυνατά σημεία και τις αδυναμίες του άλλου μέρους, καθώς και τα δικά σας, έτσι ώστε να γνωρίζετε ποια προσέγγιση θα χρησιμοποιήσετε.

Αναζητώντας συναίνεση στα βήματα διαπραγμάτευσης: (2)

Δεύτερη φάση: Άνοιγμα

- ο Ο τρόπος με τον οποίο ανοίγετε μια διαπραγμάτευση μπορεί να θέσει τον τόνο για όλη την διαδικασία. Εκφράστε τον σεβασμό σας για την άλλη πλευρά, ανοιχτό πνεύμα και αισιοδοξία για την διαδικασία διαπραγμάτευσης.

Αναζητώντας συναίνεση στα βήματα ■ διαπραγμάτευσης: (3)

Τρίτη Φάση: Παζάρεμα

ο Ο πυρήνας της διαπραγμάτευσης είναι η πραγματική διαπραγμάτευση, επομένως πρέπει να ακούτε προσεκτικά, μην επικεντρωθείτε μόνο στην δική σας πλευρά. Θα πρέπει να ακούσετε προσεκτικά τι λένε οι άλλοι προκειμένου να ενημερωθείτε σχετικά με τις κυρίαρχες θέσεις τους ή να προτείνετε μια αντίθετη προσφορά

Αναζητώντας συναίνεση στα βήματα ■ διαπραγμάτευσης: (4)

Τέταρτη Φάση: Τέλος

- Η ολοκλήρωση μιας διαπραγμάτευσης είναι εξίσου σημαντική με την αρχή της. Ένας καλός τρόπος να τελειώσετε είναι να παρουσιάσετε μια σύνοψη των επιτευχθέντων μέχρι στιγμής, υπογραμμίζοντας τόσο τα ζητήματα που αντιμετωπίστηκαν όσο και τα αναμενόμενα από τους συμμετέχοντες.

Ευχαριστούμε!

Ερωτήσεις;
