



Οδηγός Επίλυσης Εσωτερικών Συγκρούσεων eBook

Επίλυση Εσωτερικών Συγκρούσεων

Ακολουθώντας αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοήσετε τις αντιδράσεις που δημιουργούν συγκρούσεις προκειμένου να τις διαχειρίζεστε με τον καλύτερο τρόπο
- Αναλύσετε καταστάσεις συγκρούσεων προσδιορίζοντας την καλύτερη προσέγγιση για την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων
- Αναπτύσσετε στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων που ενισχύουν τα ομαδικά αποτελέσματα.

Προεπισκόπηση

Όταν ο γηραιότερος John D. Rockefeller ίδρυσε την εταιρεία Standard Oil Company, είπε, “Η ικανότητα να διαχειρίζεστε άλλα άτομα είναι κάτι τόσο εμπορεύσιμο όσο η ζάχαρη ή ο καφές, και θα έδινα πολλά περισσότερα για αυτή την ικανότητα όσο για οτιδήποτε άλλο στη γη.

Η ικανότητα να χειρίζεστε με επιτυχία άλλα άτομα είναι ακόμα περισσότερο σημαντική υπό τις πιέσεις ενός περιβάλλοντος συνεχών αλλαγών. Η ικανότητα να χειρίζεστε με έναν παραγωγικό τρόπο τις συγκρούσεις αναφέρεται συχνά ως η μεγαλύτερη πρόκληση.

Σε αυτό τον οδηγό θα σας βοηθήσουμε να κατανοήσετε τις συνέπειες της υφιστάμενης προσέγγισής σας στη διαχείριση των συγκρούσεων, έτσι, να εντοπίσετε τα σημεία που θα πρέπει να βελτιώσετε. Στη συνέχεια θα ανταλλάξουμε μαζί σας στρατηγικές αποτελεσματικής επίλυσης συγκρούσεων οι οποίες θα σας βοηθήσουν να χτίσετε ένα περιβάλλον συνεργασίας.

Προφίλ Αντίδρασης στις Συγκρούσεις

Καταγράψτε την αντίδρασή σας στις ακόλουθες δηλώσεις. Διαβάστε την κάθε μια πρόταση προσεκτικά και εισάγετε έναν αριθμό από τη κλίμακα των απαντήσεων δίπλα σε κάθε δήλωση.

Αρίθμηση Κλίμακας: 1 – Σπάνια • 2 – Μερικές φορές • 3 – Τις περισσότερες φορές

1. ____ Μπορώ να κατευθύνω την άποψη ενός άλλου ατόμου.
2. ____ Διακόπτω τους άλλους όταν διαφωνώ μαζί τους.
3. ____ Αντιμετωπίζω το ζήτημα με διπλωματικό τρόπο και δεν επιτίθεμαι προσωπικά.
4. ____ Πιστεύω ότι οι άλλοι προσπαθούν να με εκφοβίσουν με τον τρόπο τους.
5. ____ Εκφράζω τις σκέψεις και τις πεποιθήσεις μου τακτικά όταν είναι διαφορετικές από εκείνες που εκφράστηκαν λίγο πριν.
6. ____ Αντί να εκφράσω την άποψή μου όταν διαφωνώ με κάποιον, την κρατώ για τον εαυτό μου.
7. ____ Ακούω τις απόψεις των άλλων με ανοικτό μυαλό.
8. ____ Αφήνω τα συναισθήματά μου να κάνουν το καλύτερο για μένα.
9. ____ Υψώνω την φωνή μου όταν θέλω να πω την άποψή μου.
10. ____ Έχω την τάση να υποτιμώ τα άλλα άτομα όταν εκφράζω την δική μου άποψη.
11. ____ Αναζητώ τρόπους για να διαπραγματευτώ και να συμβιβαστώ με τα άλλα άτομα.
12. ____ Μου έχουν πει ότι είμαι πολύ πιεστικός.
13. ____ Βεβαιώνομαι ότι η άποψη που εισακούστηκε σε κάθε αμφισβήτηση.
14. ____ Πιστεύω ότι η σύγκρουση στις συναντήσεις είναι απαραίτητη.
15. ____ Είμαι ο πιο υψίφωνος στις συναντήσεις όταν προσπαθώ να περάσω την άποψή μου.

Βαθμολογία Προφίλ Αντίδρασης στις Συγκρούσεις

Βαθμολογία:

Προσθέστε τη συνολική βαθμολογία από τις ερωτήσεις 1,2,4,6,8,9,10,12,13,14,15

Αφαιρέστε το άθροισμα της βαθμολογίας από τις ερωτήσεις 3,5,7,11

Σύνολο:

Πώς ερμηνεύεται η βαθμολογία σας?:

1—4:

“Passive”

Πρέπει να είστε εύκολο θύμα και να επιτρέπετε σε δύσκολους ανθρώπους να πατήσουν πάνω σας. Θα επωφεληθείτε μαθαίνοντας να υπερασπίζεστε τις ιδέες και τις απόψεις σας με ένα διπλωματικό και διακριτικό τρόπο.

5—10:

“Assertive”

Είστε θετικός και επαγγελματίας όταν αντιμετωπίζετε άλλα άτομα, και ιδιαίτερα τα δύσκολα άτομα. Συνεχίστε να είστε ανοικτός στο να ακούτε διαφορετικές απόψεις, και να εκφράζετε τις ιδέες και τις απόψεις σας με τον καλύτερο τρόπο.

11+

“Aggressive”

Είστε τόσο μάχιμος σε σημείο που τα άλλα άτομα μάλλον θα αποφεύγουν να αλληλεπιδρούν μαζί σας. Θα επωφεληθείτε μαθαίνοντας να ακούτε και να εκφράζετε τις απόψεις σας πιο αποτελεσματικά.

Στρατηγικές Για Να Μειώσετε Τις Συγκρούσεις

Συγκρούσεις σχετικά με τη Διαδικασία:

- Ρωτήστε τον εαυτό σας, “Πόσο έλεγχο ασκώ πάνω στη διαδικασία;”
 - Εντοπίστε την αιτία του προβλήματος και αναλύστε τις δυνατότητες βελτίωσης.
 - Μιλήστε πρώτα στον κάτοχο της διαδικασίας.
 - Περιγράψτε το υφιστάμενο πρόβλημα και επιτύχετε τη συμφωνία.
 - Προτείνετε μια εφαρμόσιμη λύση και ένα σχέδιο δράσης.
 - Παρακολουθήστε την πορεία υλοποίησης του σχεδίου και δίνετε αναγνώριση στον κάτοχο της διαδικασίας.
-

Συγκρούσεις σχετικά με το Ρόλο:

- Ρωτήστε τον εαυτό σας, “Πώς ακριβώς αντιλαμβάνομαι το ρόλο μου σε σχέση με τους άλλους που εμπλέκονται στο ζήτημα;”
 - Αναλάβετε την ευθύνη για να διευκρινίσετε το ρόλο σας με τους υπόλοιπους εμπλεκόμενους.
 - Να είστε προετοιμασμένοι να αλλάξετε την αντίληψη για το ρόλο σας.
 - Δείξτε την προθυμία σας στο να είστε ευέλικτοι για την επίτευξη των στόχων του οργανισμού.
 - Παραμείνετε θετικοί. Δείτε την κάθε αλλαγή στον ρόλο σας από την άποψη των δυνατοτήτων που παρουσιάζονται.
-

Διαπροσωπικές Συγκρούσεις:

- Ρωτήστε τον εαυτό σας, “Κατά πόσο οι προσωπικές μου αντιλήψεις και προκαταλήψεις επηρεάζουν αυτή τη σχέση;”
- Καταγράψτε τρεις συμπεριφορές που θα μπορούσατε να αλλάξετε προκειμένου να μειώσετε τη σύγκρουση σε αυτή τη σχέση. Δεσμευτείτε να ακολουθήσετε αυτές τις αλλαγές για τρεις μήνες τουλάχιστον.
- Ρωτήστε το πρόσωπο που είναι εμπλεκόμενο για το πώς θα μπορούσατε να εκτονώσετε την υφιστάμενη σύγκρουση. Ενθαρρύνετε την ανατροφοδότηση αν και θα μπορούσε να φανεί βάνανυσα ειλικρινής.
- Βάλτε τον εαυτό σας στη θέση τους. Πώς νομίζετε ότι εκτιμούν τη δέσμευσή σας για τη μείωση των συγκρούσεων στη σχέση σας. Γιατί;
- Δημιουργήστε μια λίστα με 5 δυνάμεις που εντοπίζετε στο άλλο άτομο. Στη συνέχεια, καταγράψτε πέντε τρόπους με τους οποίους η βελτίωση αυτής της σχέσης θα σας ωφελούσε.

Συγκρούσεις σχετικά με την Κατεύθυνση:

- Ρωτήστε τον εαυτό σας, “Είμαι σαφής ως προς την κατεύθυνση ή το όραμα;”
 - Διευκρινίστε την αντίφαση έτσι ώστε να είναι εύκολη η επικοινωνία & σε ουδέτερες λέξεις και αναλάβετε δράση.
 - Ζητήστε την άδεια για να κατευθύνετε την επίλυση της αντίφασης με ένα φιλικό, μη αντιπαραθετικό τρόπο για την επίτευξη της συμφωνίας.
 - Χρησιμοποιήστε μηνύματα με το “Εγώ” και το “Εμείς” παρά με το “Εσύ”.
 - Αν υπάρχει διαφορά στις αξίες, πορευτείτε πάντα με την υψηλότερη αξία.
 - Δώστε πραγματικές υποσχέσεις.
-

Εξωτερικές Συγκρούσεις:

- Ρωτήστε τον εαυτό σας “Πόσο έλεγχο ασκώ πάνω σε αυτό τον παράγοντα;”
- Επιλέξτε τις μάχες σας.
- Βάλτε όλη την ενέργειά σας σε πράγματα που μπορείτε να κάνετε παρά σε αυτά που δεν μπορείτε.
- Κάντε κάτι καλό για τους άλλους.
- Διατηρήστε την προοπτική και την αίσθηση του σκοπού σας.
- Μιλήστε σε κάποιον που εμπιστεύεστε.

Για να μάθετε περισσότερα για τα προγράμματα της Dale Carnegie πάνω στην επίλυση των συγκρούσεων όπως και άλλων σημαντικών ηγετικών δεξιοτήτων, επισκεφτείτε παρακαλώ τη διεύθυνση:

dalecarnegie.com/resolution

Σχέδιο Επίλυσης των Συγκρούσεων

Χρησιμοποιήστε αυτό το πρότυπο το οποίο θα σας βοηθήσει να δημιουργήσετε το δικό σας σχέδιο δράσης.

1. Συγκεκριμένη Σύγκρουση:

2. Εμπλεκόμενα Άτομα:

3. Σχέδιο δράσης:

4. Προσδοκώμενα Αποτελέσματα:

5. Συνεργάτης στον οποίο είμαι υπόλογος:
