

**Διαχείριση Κρίσεων και  
Συγκρούσεων στο Εργασιακό  
Περιβάλλον**

# Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

**Σύγκρουση:** Κοινωνική διαδικασία ανάμεσα σε δύο πλευρές όπου εκδηλώνεται:

**Ηθελημένη πρόκληση προβλημάτων** ατόμου ή ομάδας ατόμων, στην προσπάθεια **επιδίωξης κάποιου έργου που έχει αξία** από άλλους

# Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Συγκρούσεις μπορεί να **προέρχονται** από :

- Ζήλεια
- Απληστία
- Θυμό
- Εχθρικότητα

# Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Βασικές **αιτίες** συγκρούσεων:

- Συγκεκριμένοι διαθέσιμοι πόροι (ανθρώπινοι, οικονομικοί, υποδομών κτλ)
- Επικαλυπτόμενες αρμοδιότητες στελεχών
- Επίπεδα ιεραρχίας
- Διαφορετικές φιλοσοφίες στην προσέγγιση των προβλημάτων
- Εφαρμογή πολιτικών επανασχεδιασμού των διαδικασιών (BPR)

# Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Αντιμετώπιση συγκρούσεων:

- Στρατηγική **νίκης** (κερδίζει ο ένας –χάνει ο άλλος)
- Στρατηγική **αποφυγής**
- Στρατηγική **συμβιβασμού**
- Στρατηγική **‘τακτοποίησης’**
- Στρατηγική **συνεργασίας** για αντιμετώπιση κατάστασης

# Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Ορισμένοι **παράγοντες** που επηρεάζουν την **επιλογή στρατηγικής**:

- **Ρεαλισμός** στην επιλογή και **δυνατότητα** πρακτικής εφαρμογής
- **Σημαντικότητα** προβλημάτων που προκάλεσαν τη σύγκρουση
- **Κουλτούρα** του οργανισμού
- **Προσωπικότητες** εμπλεκόμενων

# Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Η **Πρόληψη** Συγκρούσεων μπορεί να γίνει με:

- Την **συνεργασία** και όχι τον αποκλεισμό
- Την **εποικοδομητική κριτική** και όχι  
κακόβουλες επιθέσεις
- Την **αναγνώριση** της συνεισφοράς των άλλων
- Την **αξιοποίηση** ανάλογων εμπειριών

# Διαπραγμάτευση

Η διαδικασία, όπου **επιδιώκεται η προσέγγιση** σ' ένα σύνολο θεμάτων, μέσω της διαβούλευσης, με στόχο την **επίτευξη συμφωνίας**.



# Διαπραγμάτευση

## Συμπεριφορές Διαπραγμάτευσης:

### 1. Παρακολουούθηση συνομιλητή

- Προσεκτική ακρόαση
- Διατύπωση ερωτήσεων
- Επικέντρωση στο στόχο της συζήτησης
- Εκδήλωση κατανόησης
- Διαρκής αξιολόγηση της διαδικασίας
- Απομόνωση συναισθημάτων

# Διαπραγμάτευση

## Συμπεριφορές Διαπραγμάτευσης:

### 2. Διατύπωση Ερωτήσεων

- Ανοικτές ερωτήσεις
- Διερευνητικές ερωτήσεις
- Ερωτήσεις που κατευθύνουν στον στόχο

# Διαπραγμάτευση

## Συμπεριφορές Διαπραγμάτευσης:

### 3. Αξιοποίηση μη λεκτικής επικοινωνίας

- Συμφωνία λεκτικής – μη λεκτικής επικοινωνίας
- Στάση σώματος

# Διαπραγμάτευση

Τα **Στάδια** της Διαπραγμάτευσης:

- **Προετοιμασία**

(Αντικειμενικός προσδιορισμός στόχων,  
σχεδιασμός τακτικών στην προσέγγισή τους.  
Εκτίμηση επιδιώξεων της άλλης πλευράς)

- **Συζητήσεις**

(Καλλιέργεια ευνοϊκού κλίματος συνεργασίας,  
επιβεβαίωση επιθυμίας προσέγγισης στόχων)

# Διαπραγμάτευση

Τα **Στάδια** της Διαπραγμάτευσης:

- **Διατύπωση Ζητημάτων στόχου**

(ακριβής προσέγγιση στόχου και σύνδεση με εκείνον της άλλης πλευράς)

- **Διαπραγμάτευση**

(Προοδευτική διατύπωση θέσεων προσέγγισης του στόχου, προσαρμογή-διευθέτηση)

# Διαπραγμάτευση

**Αποτέλεσμα Διαπραγμάτευσης:**

- **Κέρδος** και για τις **δύο** πλευρές
- **Κέρδος** της **μιας** πλευράς σε βάρος της άλλης
- **Ζημία** και για τις **δύο** πλευρές

# Διαπραγμάτευση

Στην Διαπραγμάτευση **δεν πρέπει** να :

- Γίνεται Αποδοχή Πρώτης Προσφοράς
- Τίθενται χαμηλοί στόχοι
- Να διατυπώνονται παράπονα και προσβολές
- Να αναλαμβάνονται υπερβολικές δεσμεύσεις
- Να επέρχεται απογοήτευση
- Να εγκαταλείπεται η προσπάθεια

# Διαπραγμάτευση

Διαπραγμάτευση σε **Ομάδες**

**Στάδια**

- **Προετοιμασία** (ενημέρωση των μελών της ομάδας, ανταλλαγή απόψεων, κατανομή ρόλων και καθηκόντων)
- **Διαπραγμάτευση** (τα μέλη διατυπώνουν επί μέρους θέσεις και ο συντονιστής- υπεύθυνος ομάδας την συνολική θέση)



# Διαπραγμάτευση

Διαπραγμάτευση σε **Ομάδες**

**Στάδια**

- **Διατύπωση ζητημάτων στόχου**  
(διατυπώνονται από τον συντονιστή-υπεύθυνο της ομάδας)
- **Διαπραγμάτευση** (διατυπώνονται από τον συντονιστή-υπεύθυνο της ομάδας, ένα μέλος με υπόδειξή του ανακεφαλαιώνει)