



European  
University Cyprus

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

# ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΔΡ. ΜΑΡΙΑ ΠΡΟΔΡΟΜΟΥ

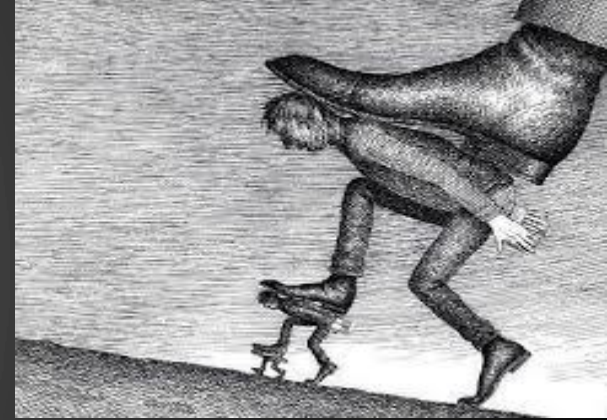
ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ



# ΣΤΟΧΟΙ

- ΤΟ ΑΤΟΜΟ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ
- ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΗΓΕΤΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
- Η **ΑΛΛΑΓΗ** ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΓΙΑΤΙ Η ΙΔΙΑ **ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ** ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΜΕ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΓΥΡΩ ΜΑΣ
- ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΤΕΛΙΚΑ Η ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΖΩΗ ΜΑΣ **ΕΥΚΑΙΡΙΑ** ΝΑ ΓΝΩΡΙΣΟΥΜΕ ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΜΕ Η ΑΠΟΤΕΛΕΙ **ΚΙΝΔΥΝΟ**
- ΕΙΝΑΙ ΤΕΛΙΚΑ Η ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ > ΚΡΙΣΗ;

# ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



- ΟΛΟΙ ΜΑΣ ΔΙΑΘΕΤΟΥΜΕ **ΚΡΥΦΑ ΤΑΛΕΝΤΑ** ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
- ΟΙ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ ΜΑΣ ΚΑΝΟΥΝ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ ΕΝΑ ΜΕΡΟΣ ΑΠΟ ΑΥΤΑ
- ΠΟΛΛΟΙ ΔΕΝ ΚΑΤΑΦΕΡΝΟΥΝ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΟΥΝ ΤΑ ΤΑΛΕΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΠΟΤΕ
- ΟΙ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΠΙΟ ΣΥΝΘΕΤΕΣ ΚΑΙ Η **ΑΝΑΓΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ** ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΕΙΝΑΙ ΠΛΕΟΝ **ΕΠΙΤΑΚΤΙΚΗ**



# ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

- Η ΕΠΙΒΙΩΣΗ ΕΝΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΕΞΑΡΤΑΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΤΙΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
- ΟΣΟ ΠΙΟ ΜΕΓΑΛΗ ΕΙΝΑΙ Η ΠΕΡΙΠΛΟΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΟΣΟ ΠΙΟ ΜΕΓΑΛΗ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Η ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

# Τα στοιχεία που επιβαρύνουν τον κόσμο της εργασίας

(Maslach et al., 1996; Consulting Psychologists Press, 1996)



ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ  
ΣΥΣΤΗΜΑ  
ΑΞΙΩΝ

Σύζυγος

ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ  
ΤΟΥ  
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

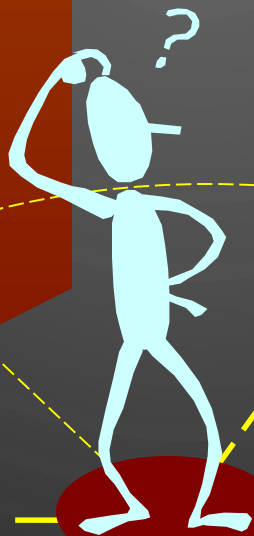
Εργοδότης

Γονιός

Συνάδελφος

Μέντωρ

Υφιστάμενος



ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ  
ΣΥΣΤΗΜΑ  
ΑΞΙΩΝ  
ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΟ  
ΑΠΟ ΓΕΓΟΝΟΤΑ

ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ  
ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ  
ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΗ  
ΑΠΟ ΓΕΓΟΝΟΤΑ



Δημιουργεί άποψη για τις σχέσεις

ΔΡΑΣΗ

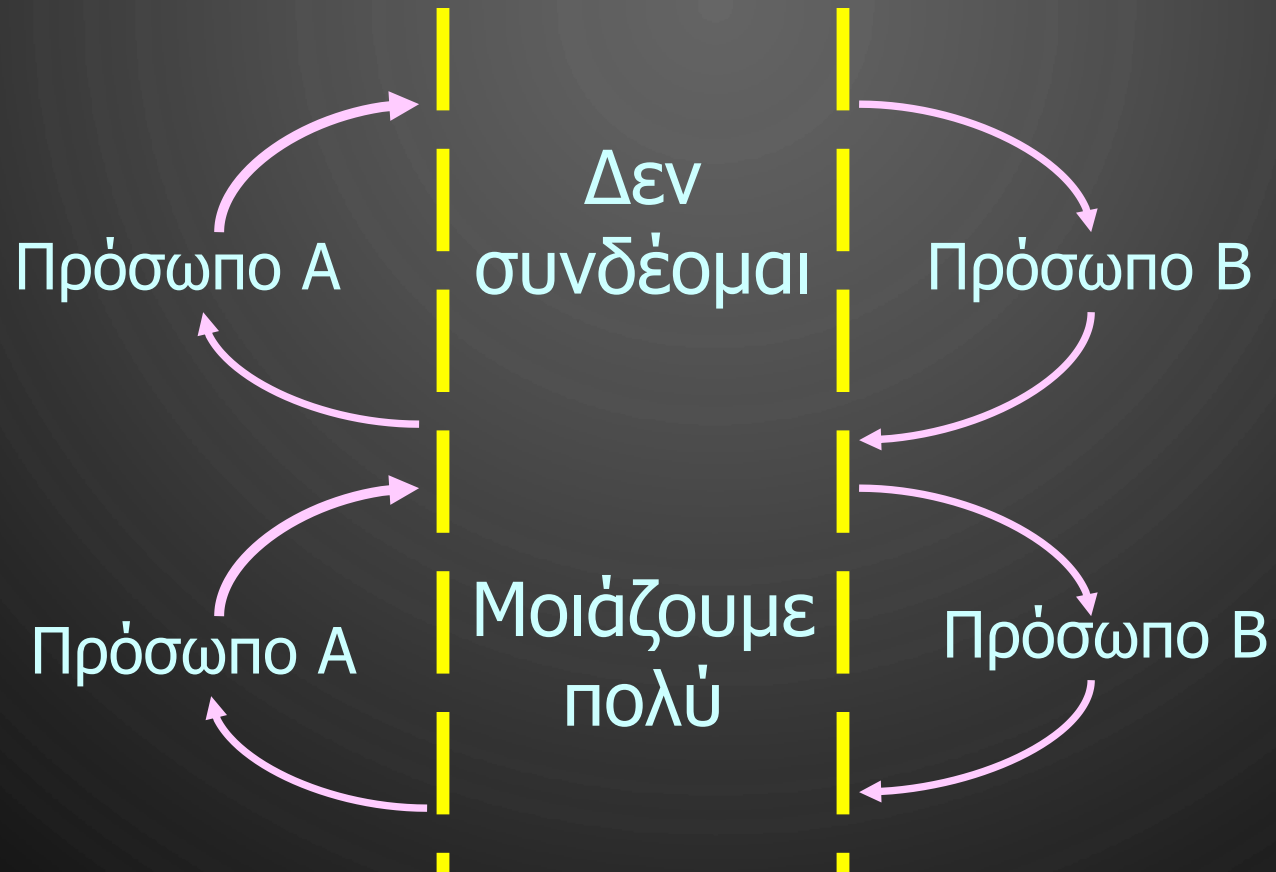
# Ο κύκλος ζωής στους οργανισμούς

(V. Stewart, 1988)

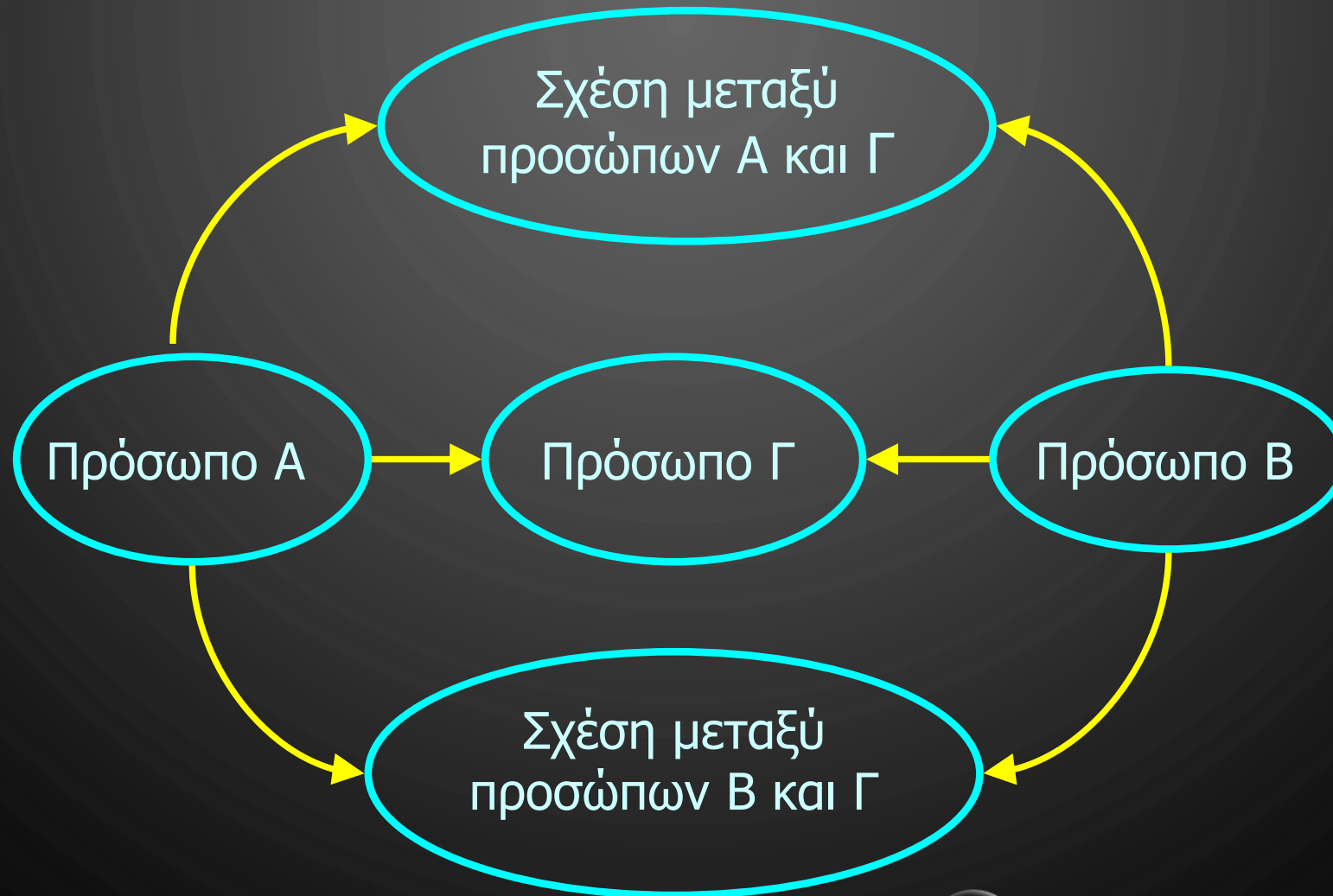




# Οι δυνατότητες σε σύστημα δύο προσώπων



# Οι δυνατότητες σε σύστημα τριών προσώπων



ΕΙΝΑΙ Η ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΜΙΑ ΚΡΙΣΗ;

ΚΙΝΔΥΝΟΣ

危机

ΕΥΚΑΙΡΙΑ

危机



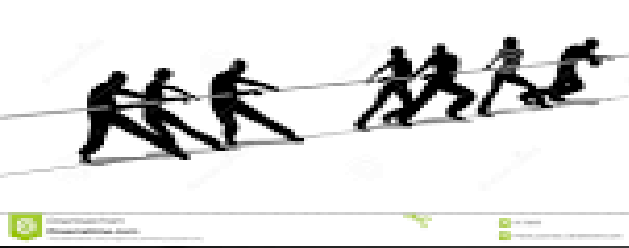
Διαφωνία μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων ή ομάδων σε ένα θέμα αμοιβαίου ενδιαφέροντος

"Οι συγκρούσεις είναι φυσικό επακόλουθο καταστάσεων και πιέσεων που επισυμβαίνουν ένεκα της υποχρεωτικής συνύπαρξης και συνεργασίας ατόμων και ομάδων που χαρακτηρίζονται από διαφορετικές αξίες και εμπειρίες, γνώσεις ικανότητες καθήκοντα μέσα στα πλαίσια ενός οργανωσιακού χώρου"

## ΑΙΤΙΕΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

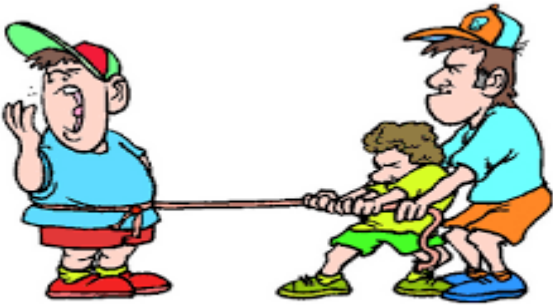
- ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ [HTTPS://YOUTU.BE/U6R3H66DYNA](https://youtu.be/U6R3H66DYNA), [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=](https://www.youtube.com/watch?v=)
- ΑΡΝΗΣΗ ΕΥΘΥΝΩΝ- ΑΝΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
- ΑΛΛΗΛΟΕΠΙΚΑΛΥΨΗ ΡΟΛΩΝ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ
- ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ – ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΩΝ - (JAMESON 2003)
- ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ – ΕΠΙΘΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ
- ΔΥΣΑΡΕΣΤΑ, ΆΒΟΛΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ (ΦΟΒΟΣ, ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ Κ.Τ.Λ.)
- ΚΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ





# ΑΙΤΙΕΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

- ΠΡΟΚΛΗΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗΝ ΗΓΕΣΙΑ, ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ (SINGLETON, 1998)
- ΠΟΛΥΠΛΟΚΟ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (ΜΠΟΥΡΑΝΤΑΣ 2002)
- ΈΛΛΕΙΨΗ ΖΩΤΙΚΟΥ ΧΩΡΟΥ
- ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΟΥΣΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ (TENGILOMOGLU & KISA 2005)
- ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ (ΈΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ,ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΚΑΙ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ)
- ΈΛΛΕΙΨΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ - ΑΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑ (ΣΤΟΧΩΝ – ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ – ΑΜΟΙΒΩΝ)
- ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΝΟΟΤΡΟΠΙΑΣ- ΘΕΣΗΣ- ΕΠΙΠΕΔΟΥ -ΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΙΕΡΑΡΧΙΚΕΣ ΒΑΘΜΙΔΕΣ



## ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ

- ΕΞΑΙΤΙΑΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΤΩΝ ΠΡΑΓΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΩΝ, ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ, ΣΧΕΣΕΩΝ
- ΤΟ ΆΤΟΜΟ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΝΙΩΘΕΙ ΑΠΕΙΛΟΥΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ/ΤΩΝ

# ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ



- ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΘΕΛΩ ΝΑ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΩ ΌΣΟΥΣ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΥΣ ΒΑΘΜΟΥΣ ΜΠΟΡΩ ΕΓΩ.
- ΚΕΡΔΙΖΩ 1 ΒΑΘΜΌ ΚΑΘΕ ΦΟΡΑ ΠΟΥ Η ΡΑΧΗ ΤΟΥ ΧΕΡΙΟΥ ΤΟΥ ΑΝΤΙΠΑΛΟΥ ΑΚΟΥΜΠΑ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙ
- ΔΕΝ ΜΕ ΝΟΙΑΖΕΙ ΓΙΑ ΤΟΝ ΆΛΛΟΝ



# ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ

- ΑΣΥΜΒΑΤΌΤΗΤΑ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ
- ΑΠΟΥΣΙΑ ΞΕΚΑΘΑΡΩΝ ΡΟΛΩΝ
- ΤΟ ΆΤΟΜΟ ΒΙΩΝΕΙ ΔΙΑΡΚΕΣ ΣΤΡΕΣ, ΕΝΨ ΔΕΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΕΙΤΑΙ, ΑΚΟΜΗ ΚΙ ΑΝ ΠΕΤΥΧΕΙ (ΜΕΡΙΚΨ ΄ΕΣΤΨ) ΤΟ ΣΤΟΧΟ ΤΟΥ
- ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΨ, ΧΑΜΗΛΗ ΑΥΤΟΕΚΤΙΜΗΣΗ

# ΑΝΤΙΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ

- ΑΝΑΠΤΥΣΣΕΙ ΦΑΙΝΟΜΕΝΑ ΒΙΑΣ / ΈΝΤΑΣΗ
- ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΟΔΗΓΗΣΕΙ ΣΤΗ ΔΙΑΛΥΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ
- ΠΟΛΩΝΕΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ / ΠΑΓΙΩΝΕΙ ΘΕΣΕΙΣ
- ΚΑΤΑΡΡΕΕΙ Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
- ΠΑΡΕΜΠΟΔΙΖΕΤΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΕΠΙΚΡΑΤΕΙ Η ΛΟΓΙΚΗ ΤΟΥ «ΚΟΠΑΔΙΟΥ»

# ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ

- ΑΝΑΠΤΥΣΣΕΙ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ
- ΩΘΕΙ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΝΑ ΞΕΚΑΘΑΡΙΣΟΥΝ ΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΤΟΥΣ
- ΠΑΡΑΓΕΙ ΕΠΟΙΚΟΔΟΜΗΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ
- ΔΙΝΕΙ ΤΗΝ ΕΥΚΑΙΡΪΑ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΝΑ ΔΟΚΙΜΑΣΟΥΝ ΤΙΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥΣ
- ΑΝΑΠΤΥΣΣΕΙ ΤΗΝ ΟΜΑΔΙΚΗ ΣΥΝΟΧΗ ΚΑΙ ΤΗ ΣΥΝΟΧΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

# ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ/ΝΗ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΤΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ



# ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

ΣΥΝΔΙΑΛΛΑΓΗ

ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ

## ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ

ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ

ΣΥΝΔΙΑΛΛΑΓΗ

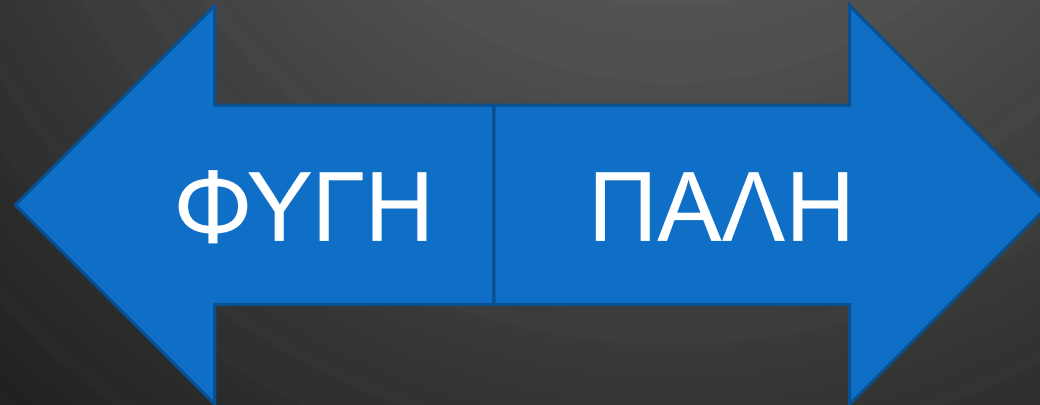
= ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΩΝΙΑΣ

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ



# ΕΝΟΧΛΗΣΕΙΣ – ΠΩΣ ΦΑΙΝΟΝΤΑΙ

- ΟΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΝ ΣΤΡΕΣ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΕΜΦΑΝΙΖΕΤΑΙ ΜΕ ΔΥΟ ΤΡΟΠΟΥΣ:



# ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ

- ΑΠΟΦΥΓΗ – ΧΑΝΩ-ΧΑΝΕΙΣ
- ΥΠΟ-ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ- ΧΑΝΩ – ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ
- ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ - ΚΕΡΔΙΖΩ - ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ
- ΕΠΙΒΟΛΗ – ΚΕΡΔΙΖΩ-ΧΑΝΕΙΣ
- [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=KY5TWVZ5ZDU](https://www.youtube.com/watch?v=KY5TWVZ5ZDU) [HTTPS://YOUTU.BE/KY5TWVZ5ZDU](https://youtu.be/KY5TWVZ5ZDU)

ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ- ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ



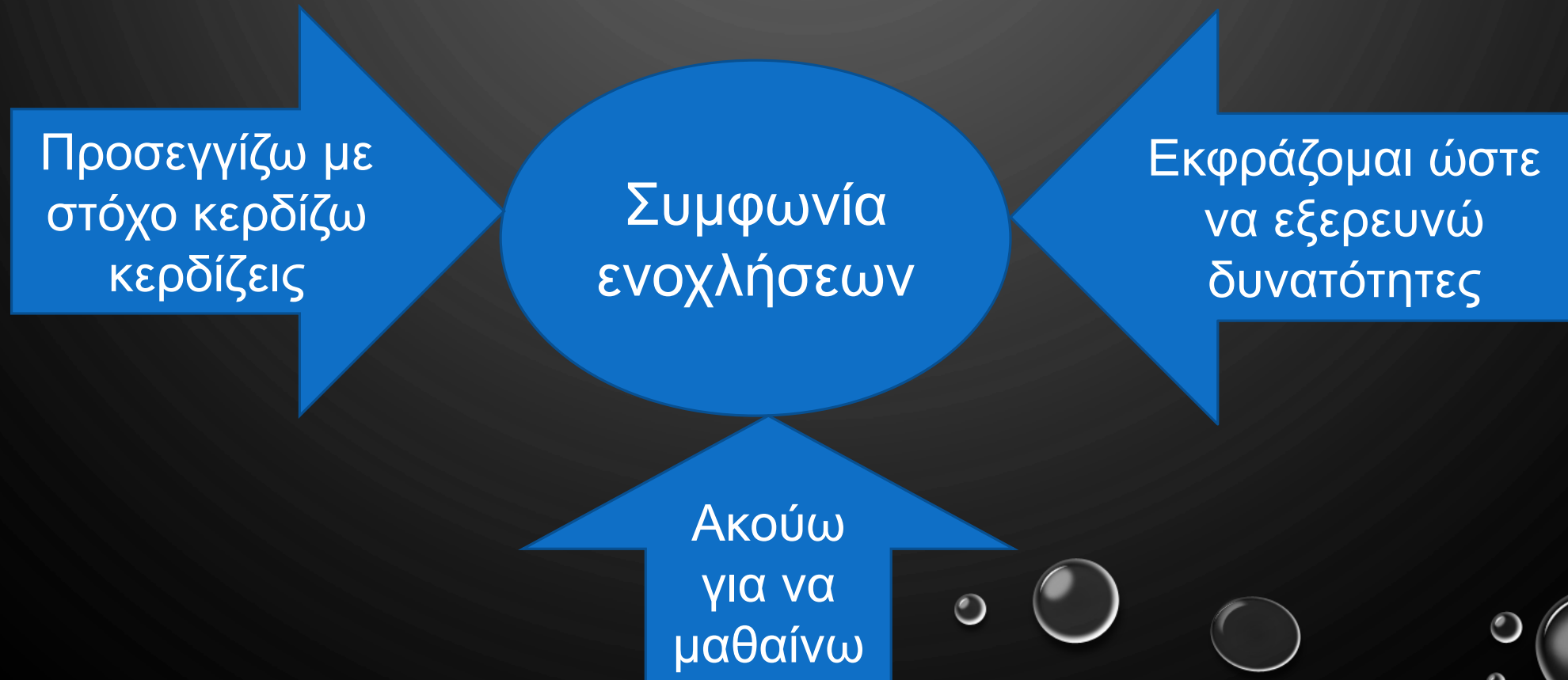
## ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ

- Ο ΑΜΟΙΒΑΙΟΣ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ Ή ΤΩΝ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΒΑΛΛΟΥΝ ΔΥΟ ΑΝΤΙΠΑΡΑΤΙΘΕΜΕΝΕΣ Ή ΔΙΑΦΩΝΟΥΕΣΕΣ ΠΛΕΥΡΕΣ
- ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΔΥΝΑΤΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ -ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΉ ΣΥΜΦΩΝΊΑ- ΥΠΟΧΩΡΗΣΗ- ΔΕΝ ΥΠΆΡΧΕΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΉ ΔΉΣΜΕΥΣΗ
- ΥΠΑΡΧΕΙ **ΜΕΓΑΛΗ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ** ΠΑΡΑΙΤΗΣΗΣ


## ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ

- Η ΣΥΓΚΑΤΆΘΕΣΗ ΚΑΠΟΙΟΥ ΣΤΟ ΝΑ ΑΠΟΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΣΥΜΒΕΙ ΚΑΤΙ ΚΑΙ Η ΣΎΜΦΩΝΗ ΓΝΏΜΗ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΌΦΑΣΗΣ
- ΜΈΓΙΣΤΗ ΔΥΝΑΤΗ ΣΥΜΦΩΝΊΑ -ΣΥΜΦΩΝΊΑ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗ ΘΕΛΗΣΗ-ΔΕΣΜΕΥΣΗ
- ΠΡΟΣΩΠΙΚΉ ΕΥΘΎΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΊΗΣΗ -ΔΙΑΡΚΉΣ ΥΠΟΣΤΉΡΙΞΗ ΤΗΣ ΤΕΛΙΚΉΣ ΕΠΙΛΟΓΉΣ

# ΑΛΛΑΖΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΤΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ

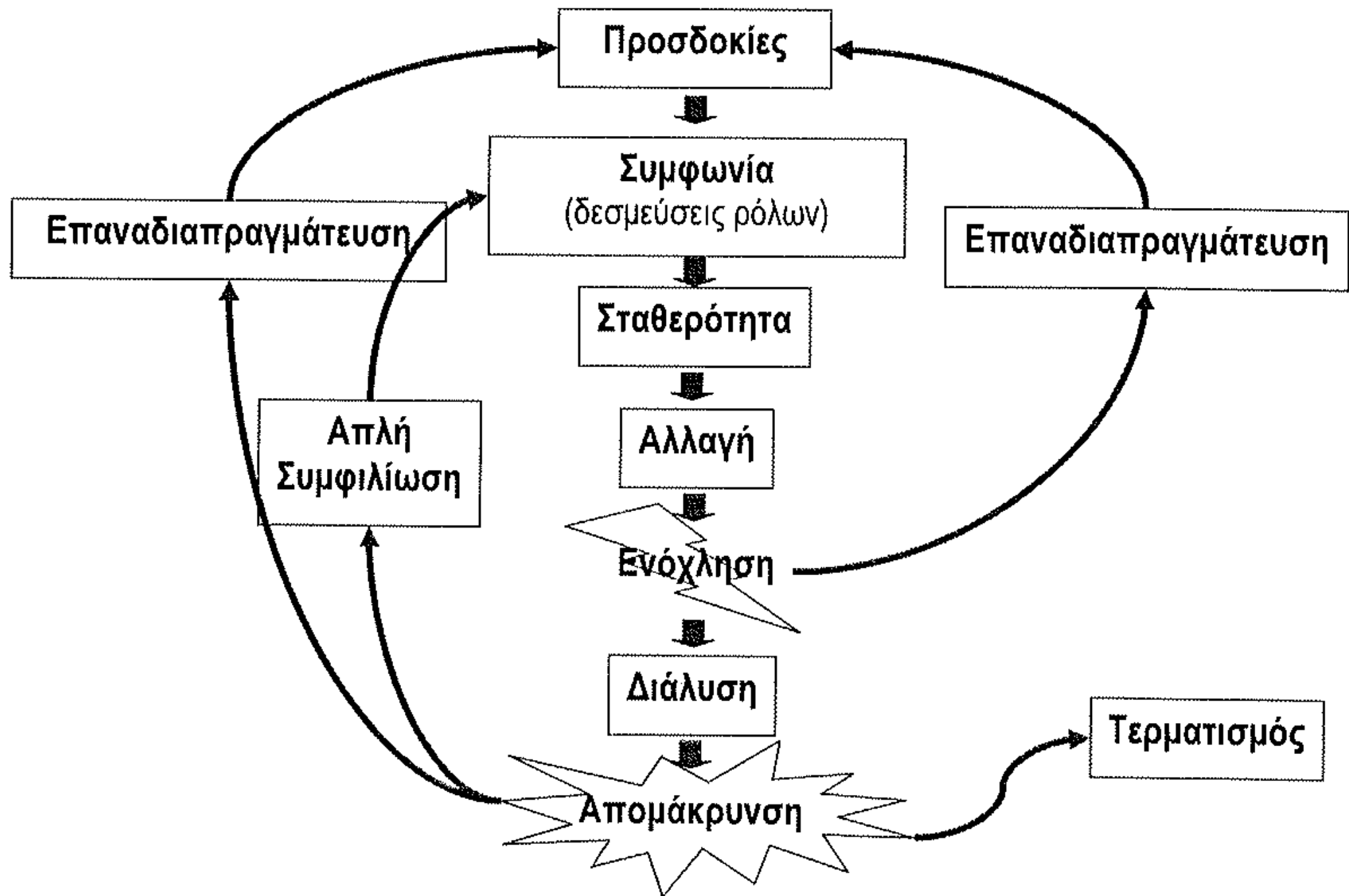


# ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΚΕΡΔΙΣΩ- ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ

- ΑΛΛΑΖΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΤΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ
- ΑΠΟ ΤΟ "ΚΕΡΔΙΣΩ – ΧΑΝΕΙΣ "  " ΚΕΡΔΙΣΩ – ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ«
- ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΤΑΙ ΓΙΑ ΤΟ ΤΙ ΘΕΛΕΙ Ο ΑΛΛΟΣ
- ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΚΕΣ ΤΟΥΣ ΣΚΕΨΕΙΣ
- ΔΟΥΛΕΥΕΙ ΜΑΖΙ ΜΕ ΤΟΝ ΑΛΛΟ ΓΙΑ ΝΑ ΒΡΕΘΟΥΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΥΟ ΠΛΕΥΡΕΣ
- ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

# ΕΛΕΓΕΤΕ ΤΗΝ ΔΙΚΗ ΣΑΣ ΟΠΤΙΚΗ

- ΑΠΟ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΠΡΟΕΡΧΕΤΑΙ ΑΥΤΗ Η ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ
- ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΔΙΚΗ ΤΟΥ ΟΠΤΙΚΗ ΓΩΝΙΑ
- ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΟΥ
- ΤΙ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙ ΝΑ ΕΠΙΤΥΧΕΙ
- ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΚΑΛΥΤΕΡΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ



# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ

- ΓΝΩΘΙ Σ' ΑΥΤΟΝ
- ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ
- ΣΥΝΕΧΗΣ ΑΥΤΟΑΝΑΠΤΥΞΗ
- ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ
- ΓΙΝΕΤΑΙ ΜΕΝΤΟΡΕΣ
- ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
- ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΤΕ ΟΡΑΜΑ

- ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
- ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
- ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΙΝΗΣΕΙΣ
- ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ
- ΔΡΑΣΗ ΑΛΛΑΓΕΣ
- ΤΑ ΠΑΝΤΑ ΕΞΑΡΤΩΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΜΥΑΛΟ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ
- ΟΙ **MANAGER** ΠΑΙΖΟΥΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΡΟΛΟ ΣΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΜΥΑΛΟΥ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ - ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΤΗΝ ΚΙΝΗΤΗΡΙΑ ΔΥΝΑΜΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

# ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΙΝΗΣΕΙΣ

- ΣΩΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ
- ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ
- ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ
- ΡΕΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΚΑΙ ΡΕΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
- ΑΠΟΦΥΓΗ ΑΝΑΒΛΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
- ΑΠΟΦΥΓΗ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΣΜΟΥ
- ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΩΝ ΣΤΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΑ ΑΤΟΜΑ





# ΑΥΤΟΣ ΠΟΥ ΕΚΦΡΑΖΕΙ ΤΗΝ ΕΝΟΧΛΗΣΗ

- ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΙ ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΚΑΙ ΌΧΙ ΦΗΜΕΣ
- ΕΚΦΡΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΡΟΠΟ ΠΟΥ ΕΞΕΡΕΥΝΑ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ
- ΕΙΝΑΙ ΕΙΛΙΚΡΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΖΗΤΑ ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΥΟ ΠΛΕΥΡΕΣ
- ΔΕΝ
- ΕΠΙΤΙΘΕΤΑΙ – ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΕΙ – ΡΙΧΝΕΙ ΤΟ ΦΤΑΙΞΙΜΟ ΣΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ – ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΕΤΑΙ – ΚΑΤΗΓΟΡΕΙ- ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΠΑΡΩΠΙΔΕΣ

# ΑΥΤΟΣ ΠΟΥ ΕΙΣΠΡΑΤΤΕΙ ΤΗΝ ΕΝΟΧΛΗΣΗ

- **ΚΑΝΕΙ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ** – ΑΚΟΥΕΙ ΓΙΑ ΝΑ ΜΑΘΑΙΝΕΙ – ΕΙΝΑΙ ΑΝΟΙΚΤΟΜΥΑΛΟΣ
- ΑΝΑΖΗΤΑ ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΥΟ ΠΛΕΥΡΕΣ
- **ΔΕΝ**
- ΥΠΕΡΑΣΠΙΖΕΤΑΙ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ
- **ΡΙΧΝΕΙ ΤΟ ΦΤΑΙΞΙΜΟ ΣΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ** – ΚΑΤΗΓΟΡΕΙ
- ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΕΙ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ
- ΕΡΧΕΤΑΙ ΣΕ ΑΝΤΙΠΑΡΑΘΕΣΗ



# ΜΟΙΡΑΣΤΕΙΤΕ ΤΗΝ ΕΝΟΧΛΗΣΗ ΣΑΣ

- ΚΑΤΙ ΜΕ ΕΝΟΧΛΕΙ -**ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΝΙΩΘΩ ΕΊΝΑΙ** – ΘΑ ΣΟΥ ΠΩ ΤΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΧΕΙ ΣΕ ΕΜΕΝΑ
- ΠΡΟΣΠΑΘΗΣΤΕ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΤΕ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΑΛΛΟΥ
- ΛΥΣΤΕ ΑΠΌ ΚΟΙΝΟΥ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ
- **ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ**
- ΣΚΕΦΤΕΙΤΕ ΤΙ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΤΕ ΝΑ **ΚΑΝΕΤΕ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟ** ΣΤΟ ΔΙΚΟ ΣΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

- ΑΠΟΔΕΚΤΕΙΤΕ ΤΗΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΠΟΛΛΑΠΛΟΤΗΤΑ ΠΙΘΑΝΩΝ ΛΥΣΕΩΝ
- ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ ΔΕΝ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΚΑΝΕΙΣ ΝΑ ΝΙΩΘΕΙ ΧΑΜΕΝΟΣ
- ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ
- ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΟΥ ΑΛΛΟΥ
- ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΣ – ΓΝΩΣΗ ΤΟΥ ΕΑΥΤΟΥ ΜΑΣ
- ΕΠΟΙΚΟΔΟΜΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

# ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ.....

Όχι στη τεχνητή και σε υπερβολικό βαθμό **κατάπνιξη** των συγκρούσεων εντός του εργασιακού χώρου οδηγεί σε στρεσογόνα αποτελέσματα, και δεν αποτελεί εγγύηση για την επωφελή λειτουργία του οργανισμού

**Οι συγκρούσεις**, δεν πρέπει να καταπνίγονται, αλλά, όπου είναι ανώφελες και αντιπαραγωγικές, να αντιμετωπίζονται

**Μην ξεχνάτε να μπαίνετε στη θέση του άλλου**

Η προσαρμογή στα δεδομένα του άλλου δεν συνιστά **ΑΔΥΝΑΜΙΑ** αλλά **ΔΥΝΑΜΗ**

Επικεντρωνόμαστε στο πρόβλημα όχι στο **ΆΤΟΜΟ**

# ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ

