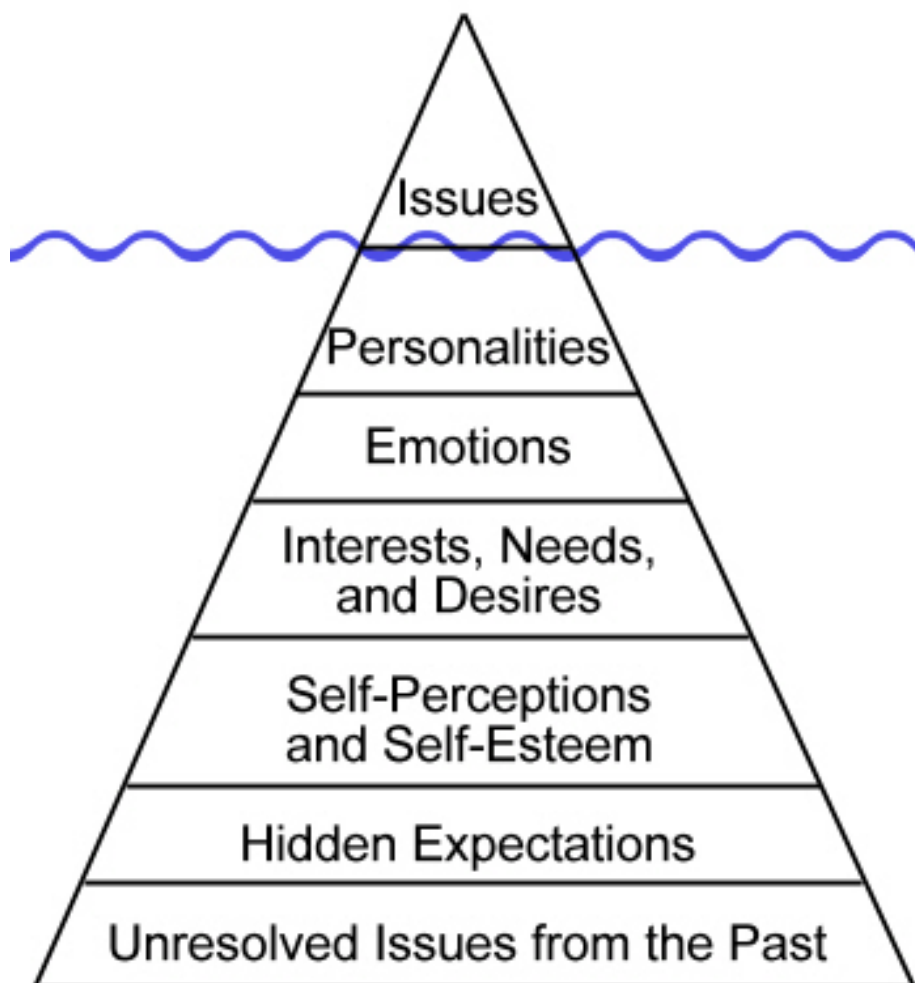


Conflicts in the workplace:

It's not what it seems... The Bang Theory...

Διάρκεια εκπαίδευσης: 8 ώρες



Γενικές πληροφορίες:

Η διαχείριση συγκρούσεων απαιτεί στρατηγική σκέψη και έγκαιρη παρέμβαση.

Η εκπαίδευση αναλύει το φαινόμενο της σύγκρουσης σε τρία διακριτά στάδια: το «πριν», το «κατά τη διάρκεια» και το «μετά» την «έκρηξη», παρέχοντας πρακτικές οδηγίες για κάθε σημείο.

"Αριστερά της Έκρηξης" – Η Πρόληψη

Σε αυτό το στάδιο, εστιάζουμε στις δράσεις που προλαμβάνουν την εμφάνιση συγκρούσεων. Αναγνωρίζουμε τα προειδοποιητικά σημάδια, όπως εντάσεις στη γλώσσα του σώματος ή λεκτικά υπονοούμενα, και αναλύουμε τρόπους ανάπτυξης ενός περιβάλλοντος εμπιστοσύνης, ανοιχτής επικοινωνίας και ενσυναίσθησης μέσω της συναισθηματικής νοημοσύνης. Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν εργαλεία για την έγκαιρη αναγνώριση και αντιμετώπιση κρυφών αιτίων σύγκρουσης πριν αυτά κλιμακωθούν.

"Η Έκρηξη" – Η Διαχείριση της Σύγκρουσης

Όταν η σύγκρουση εκδηλώνεται, η διαχείριση της κατάστασης απαιτεί ψυχραιμία, σαφή επικοινωνία και κατάλληλη μη λεκτική επικοινωνία. Σε αυτό το στάδιο, οι συμμετέχοντες θα μάθουν τεχνικές αποφόρτισης της έντασης, διατήρησης του ελέγχου και αποτροπής της κλιμάκωσης. Θα εξεταστούν οι στρατηγικές παρέμβασης για τη διατήρηση του επαγγελματισμού και την καθοδήγηση της σύγκρουσης προς έναν εποικοδομητικό διάλογο.

"Δεξιά της Έκρηξης" – Η Αποκατάσταση

Μετά τη σύγκρουση, το ζητούμενο είναι η αποκατάσταση των σχέσεων και η άντληση μαθημάτων από το περιστατικό. Εστιάζουμε σε πρακτικές που ενισχύουν την κατανόηση, την επίλυση των διαφορών και την οικοδόμηση θετικής δυναμικής μεταξύ των εμπλεκομένων. Η σωστή ανατροφοδότηση και η ανάληψη ευθυνών διασφαλίζουν ότι η σύγκρουση δεν θα επαναληφθεί.

Στο τέλος του σεμιναρίου οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να :

- Αντιλαμβάνονται τους πραγματικούς λόγους πίσω από κάθε σύγκρουση και υπό αυτό το πρίσμα να τη διαχειρίζονται
- Να αντιλαμβάνονται τα “πρώιμα σημάδια” μίας επερχόμενης σύγκρουσης και να υιοθετούν στρατηγικές και τεχνικές επίλυσης και αποφυγής της
- Να κατανοούν το “αποτύπωμα” της δικής τους συμπεριφοράς και σε ποιο βαθμό αυτή είναι βοηθητική
- Να αποκωδικοποιούν τη συμπεριφορά των ανθρώπων γύρω τους και να αντιλαμβάνονται τις προθέσεις τους
- Να υιοθετούν κατάλληλες στρατηγικές πρόληψης και διαχείρισης των συγκρούσεων

Περιεχόμενα:

- Συγκρούσεις
- Κατηγοριοποίηση Συγκρούσεων
- Αποτελέσματα Συγκρούσεων
- Η σημασία του “προνοείν και προλαμβάνειν” και πως αυτά μπορούν να συμβούν
- Επικοινωνία
- Χαρακτηριστικά προσωπικοτήτων
- Συναισθηματική Νοημοσύνη
- Επιρροή
- Building Rapport
- Η σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας
- Ψέμα
- Ο ρόλος της ηγεσίας
- Ο ρόλος της εταιρικής κουλτούρας
- What if... everything goes wrong...

The Explosion Theory in Conflict Management

**Before the Explosion
(Prevention)**

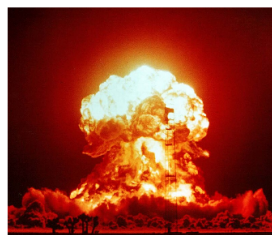
**Explosion
(Management)**

**After the Explosion
(Restoration)**

Recognize warning signs
and prevent conflict

Manage tension
and de-escalate conflict

Restore relationships
and prevent recurrence



Αξιοποιώντας όλα τα παραπάνω εργαλεία θα αναφερθούμε σε στρατηγικές και τεχνικές οι οποίες μπορούν άμεσα να χρησιμοποιηθούν για την αποτελεσματική πρόληψη ή διαχείριση μίας σύγκρουσης.