

## Δραστηριότητες για την προώθηση των προσωπικών, κοινωνικών και μαθησιακών δεξιοτήτων των ενηλίκων

Περιγραφή των δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται σε αυτό το εγχειρίδιο.

Τίτλος/όνομα	Διαχείριση συγκρούσεων
LifeComp Δεξιότητα στην οποία απευθύνεται η δραστηριότητα:	<input type="checkbox"/> Αυτορρύθμιση <input type="checkbox"/> Ευελιξία <input type="checkbox"/> Ευημερία <input type="checkbox"/> Ενσυναίσθηση <input checked="" type="checkbox"/> Επικοινωνία <input type="checkbox"/> Συνεργασία <input type="checkbox"/> Νοοτροπία ανάπτυξης <input type="checkbox"/> Κριτική σκέψη <input type="checkbox"/> Διαχείριση της μάθησης
Διάρκεια <sup>[1]</sup>	50 λεπτά
Τύπος δραστηριότητας	Ομαδική εργασία, συζήτηση και παιχνίδι ρόλων
Σύντομη Περιγραφή	Αυτή η δραστηριότητα έχει ως στόχο να τονίσει ότι είτε πρόκειται για προσωπικό είτε για επιχειρησιακό περιβάλλον, όλοι μπορούν να βιώσουν συγκρούσεις και εάν αυτές οι καταστάσεις αντιμετωπιστούν καλά, μπορούν να προσφέρουν ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη.
Στόχοι	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μάθετε περισσότερα σχετικά με τα εμπόδια επικοινωνίας</li> <li>• Ενίσχυση των δεξιοτήτων των συμμετεχόντων, στην επίλυση συγκρούσεων και στην αντιμετώπιση επικοινωνιακών προκλήσεων</li> </ul>
Περιβάλλον Εφαρμογής, Μέσα και Υλικά <sup>[2]</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 συντονιστής</li> <li>• 1 δωμάτιο που επιτρέπει την ομαδική αλληλεπίδραση</li> <li>• Καρέκλες διατεταγμένες σε σχήμα U για να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή και τη συζήτηση</li> <li>• Προβολέας ή μεγάλη οθόνη, εάν είναι δυνατόν</li> </ul>
Σημειώσεις για τον Συντονιστή <sup>[3]</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενθαρρύνετε την ενεργή συμμετοχή και την ακρόαση με σεβασμό μεταξύ των συμμετεχόντων.</li> <li>• Να είστε έτοιμοι να παρέχετε καθοδήγηση και υποστήριξη κατά τη διάρκεια συζητήσεων ή δραστηριοτήτων εάν προκύψουν συγκρούσεις συμμετεχόντων.</li> <li>• Καλλιεργήστε μια ατμόσφαιρα αμοιβαίας κατανόησης και ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να εξετάσουν διαφορετικές απόψεις.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο ομιλητής και ο ακροατής θα πρέπει να εναλλάσσονται σε κάθε ρόλο, έτσι ώστε ο καθένας να έχει την ευκαιρία να εκφράσει τις σκέψεις και τα συναισθήματά του. Ο στόχος αυτής της δραστηριότητας δεν είναι να λύσει ένα συγκεκριμένο πρόβλημα, αλλά μάλλον να έχει μια ασφαλή και ουσιαστική συζήτηση και να κατανοήσει την άποψη του άλλου.</li> </ul>
Προτεινόμενη βήμα-προς-βήμα διαδικασία	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ο συντονιστής παρουσιάζει σημαντικά στοιχεία σχετικά με τα εμπόδια επικοινωνίας και την επίλυση συγκρούσεων (δείτε το φύλλο εργασίας Υλικό για τον συντονιστή για περισσότερες πληροφορίες)</li> <li>2. Ο συντονιστής εξηγεί τους στόχους της ομαδικής δραστηριότητας και τη συνάφειά της με την προσωπική και επαγγελματική τους ζωή.</li> <li>3. Ο συντονιστής χωρίζει τους συμμετέχοντες σε ζευγάρια και τους καλεί να επιλέξουν μια πιθανή κατάσταση σύγκρουσης προκειμένου να είναι σε θέση να εφαρμόσουν τη γνώση από την παρουσίαση.</li> <li>4. Ο συντονιστής παρουσιάζει ένα παράδειγμα: Ο γείτονάς σας είχε ένα πάρτι χθες το βράδυ και όλη η οικογένειά σας δεν μπορούσε να κοιμηθεί - πλησιάστε τους για να το συζητήσετε και να τους ενημερώσετε ότι είστε θυμωμένοι. Ποια προσέγγιση θα χρησιμοποιούσατε; Ποιος θα ήταν ο τόνος της επικοινωνίας σας;</li> <li>5. Οι συμμετέχοντες ενθαρρύνονται να παίξουν ρόλους στην πιθανή κατάσταση, αναλαμβάνοντας τους ρόλους του ομιλητή και του ακροατή και εναλλάσσοντας κάθε ρόλο, έτσι ώστε ο καθένας να έχει την ευκαιρία να εκφράσει τις σκέψεις και τα συναισθήματά του. Οποιοσδήποτε μπορεί να ζητήσει λήξη χρόνου ανά πάσα στιγμή.</li> </ol>
Κλείσιμο της δραστηριότητας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Θεωρείτε τον εαυτό σας ικανό στην επίλυση μιας σύγκρουσης;</li> <li>• Πότε ήταν η τελευταία φορά που συγκρουστήκατε με έναν φίλο ή ένα μέλος της οικογένειάς;</li> <li>• Πώς αντιμετωπίζετε την κριτική;</li> <li>• Θα θεωρούσατε τον εαυτό σας επικριτικό άτομο;</li> <li>• Ποια είναι η προσέγγισή σας στις συγκρούσεις; Το αποφεύγετε; Ή να το αντιμετωπίσεις;»</li> <li>• Ποια είναι τα πράγματα που εύχεστε να κάνετε καλύτερα όταν βρίσκεστε σε κατάσταση σύγκρουσης;</li> </ul>
Βιβλιογραφία	<a href="https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts">https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts</a>



# Διαχείριση συγκρούσεων – Υλικό για συντονιστές

## Φύλλο εργασίας – Επικοινωνία

Πολλοί άνθρωποι γνωρίζουν ότι η αποτελεσματική επίλυση συγκρούσεων απαιτεί επικοινωνία, αλλά είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι τα αρνητικά πρότυπα επικοινωνίας μπορούν πραγματικά να επιδεινώσουν την κατάσταση και να εντείνουν τη σύγκρουση.

**Ακολουθούν ορισμένες προκλήσεις επικοινωνίας που μπορούν να συμβούν:**

### Διαφορές στο στυλ επικοινωνίας:

- ✓ Ο καθένας έχει έναν μοναδικό τρόπο επικοινωνίας και συχνά βασίζεται στις οικογενειακές μας εμπειρίες, τον πολιτισμό, το φύλο και πολλούς άλλους παράγοντες.
- ✓ Μερικοί από εμάς τείνουν να είναι πιο δυνατοί, εξωστρεφείς ή συναισθηματικοί σε σύγκριση με άλλους. Οι προηγούμενες εμπειρίες μας μπορούν να δημιουργήσουν προσδοκίες που συνήθως δεν επικοινωνούνται προφορικά με άλλους, γεγονός που μπορεί να προκαλέσει ένταση και παρεξηγήσεις
- ✓ Η συζήτηση για το υπόβαθρο και τις αντιλήψεις μας μπορεί να βοηθήσει στην αποσαφήνιση των προσδοκιών για τον εαυτό μας και τους άλλους και μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση των συγκρούσεων.

### Ο τόνος της φωνής/της γλώσσας του σώματος

- ✓ Η επικοινωνία είναι κάτι περισσότερο από τις λέξεις που επιλέγουμε να χρησιμοποιήσουμε. Όταν δίνουμε ένα αντικρουόμενο μήνυμα με τρόπο που ο τόνος της φωνής μας και η γλώσσα του σώματος δεν ταιριάζουν με το μήνυμά μας, συχνά ακολουθεί σύγχυση και απογοήτευση.
- ✓ Είναι σημαντικό να γνωρίζετε τον τόνο και τη στάση σας.

### Εμπόδια επικοινωνίας:

Αυτό συμβαίνει συχνά όταν δύο άνθρωποι μιλούν με τέτοιο τρόπο ώστε κανείς να μην αισθάνεται κατανοητός. Οι ερευνητές εξετάζουν τέσσερα ιδιαίτερα αρνητικά στυλ επικοινωνίας:

### Κριτική

Ενώ είναι φυσικό να έχετε ανησυχίες σχετικά με συγκεκριμένες ενέργειες, είναι σημαντικό να αποφύγετε να υποτιμήσετε κάποιον ως άτομο με βάση αυτές τις ενέργειες. Οι κριτικές επικεντρώνονται στις συμπεριφορές, ενώ η κριτική στοχεύει αρνητικά στις προθέσεις και τον χαρακτήρα ενός ατόμου. Για παράδειγμα, μια κριτική μπορεί να ειπωθεί ως παράπονο «Ανησύχησα τόσο πολύ όταν δεν τηλεφώνησες χθες το βράδυ για να με ενημερώσεις ότι έφτασες με ασφάλεια» σε αντίθεση με την κριτική «Ποτέ δεν σκέφτεσαι κανέναν άλλο εκτός από τον εαυτό σου. Υποσχέθηκες ότι θα τηλεφωνήσεις όταν φτάσεις».



## Περιφρόνηση

Συχνά εμφανίζεται μέσω της γλώσσας του σώματος, όπως το κύλισμα των ματιών, ο χλευασμός ή η χρήση χαρακτηρισμών, σαρκασμού και προσβλητικών σχολίων. Στέλνει σαφώς ένα μήνυμα αηδίας και έλλειψης σεβασμού για το άλλο άτομο.

## Αμυντικότητα

Μια κοινή απάντηση στην κριτική και την περιφρόνηση, καθώς είναι φυσικό να θέλουμε να προστατεύσουμε τον εαυτό μας. Όταν γινόμαστε αμυντικοί, τείνουμε να σταματάμε να ακούμε την άποψη του άλλου ατόμου, κλείνοντας την επικοινωνία.

## Ανύψωση τείχους

αναφέρεται στην απόσυρση από την επικοινωνία και στην άρνηση συμμετοχής σε συζήτηση. Είναι παρόμοιο με τη «σιωπηλή θεραπεία» που χρησιμοποιούν τα μικρά παιδιά όταν είναι αναστατωμένα. Χωρίς επικοινωνία, καθίσταται αδύνατη η επίτευξη επίλυσης συγκρούσεων.

## Μερικά επιπλέον παραδείγματα εμποδίων επικοινωνίας περιλαμβάνουν (Miller & Miller, 1997):

- Διαταγή ("Σταμάτα να παραπονιέσαι!")
- Προειδοποίηση ("Αν το κάνεις αυτό, θα το μετανιώσεις.")
- Κήρυγμα («Δεν πρέπει να ενεργείς έτσι»).
- Παροχή συμβουλών ("Απλά περίμενε μερικά χρόνια πριν αποφασίσεις.")
- Διάλεξη ("Αν το κάνεις αυτό τώρα, δεν θα μεγαλώσεις για να γίνεις υπεύθυνος ενήλικας.")
- Συμφωνώντας, μόνο και μόνο για να διατηρηθεί η ειρήνη ("Νομίζω ότι έχεις δίκιο.")
- Γελοιοποίηση ("Εντάξει, μικρό μωρό.")
- Ερμηνεία ("Δεν το πιστεύεις πραγματικά αυτό.")
- Συμπάθεια ("Μην ανησυχείς, όλα θα λειτουργήσουν.")
- Ερώτηση ("Ποιος έβαλε αυτή την ιδέα στο κεφάλι σου;")
- Εκτροπή ("Ας μιλήσουμε για κάτι πιο ευχάριστο".)

Τα εμπόδια επικοινωνίας είναι πολύ συνηθισμένα, ωστόσο, δεν προωθούν την υγιή επίλυση των συγκρούσεων και συχνά οδηγούν σε κλιμάκωση της σύγκρουσης. Είναι σημαντικό να τα αναγνωρίσετε και να καταβάλλετε προσπάθειες για αποτελεσματική επικοινωνία, ώστε να επιλυθούν τα εμπόδια.

## ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΪΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΨΕΩΝ:

### Μαλακώστε την προσέγγιση



- ✓ Ξεκινήστε την επικοινωνία με κάτι θετικό και εκφράστε πρώτα την εκτίμησή σας, εστιάζοντας στα προβλήματα ένα κάθε φορά και αναλαμβάνοντας την ευθύνη για τις σκέψεις και τα συναισθήματα.
- ✓ Όταν εκφράζετε το πρόβλημα, ξεκινώντας το μήνυμα με "εγώ" αντί για "εσύ" μπορεί να μειώσει την αμυντικότητα και να προωθήσει θετικές αλληλεπιδράσεις με άλλους (Darrington & Brower, 2012).

### **Κάντε προσπάθειες να ηρεμήσετε την κατάσταση**

- ✓ Προσπαθήστε να κρατήσετε μια όλο και πιο αρνητική αλληλεπίδραση από το να προχωρήσει περαιτέρω, κάνοντας ένα διάλειμμα ή κάνοντας προσπάθειες να ηρεμήσετε την κατάσταση.
- ✓ Αυτό είναι σημαντικό επειδή όταν προκύπτουν συγκρούσεις, συχνά βιώνουμε έντονο συναισθηματικό και σωματικό στρες που μπορεί να επηρεάσει την ικανότητά μας να σκεφτόμαστε και να αιτιολογούμε, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε εμπόδια επικοινωνίας (Gottman & DeClaire, 2001)

### **Αποτελεσματικές δεξιότητες ομιλίας και ακρόασης**

#### **Οι κανόνες για τον ομιλητή περιλαμβάνουν:**

- ✓ Ο ομιλητής πρέπει να μοιράζεται τις δικές του σκέψεις, συναισθήματα και ανησυχίες - όχι αυτές που πιστεύει ότι είναι οι ανησυχίες του ακροατή.
- ✓ Χρησιμοποιήστε δηλώσεις "εγώ" όταν μιλάτε για να εκφράσετε με ακρίβεια σκέψεις και συναισθήματα.
- ✓ Κρατήστε τις δηλώσεις σύντομες, για να διασφαλίσετε ότι ο ακροατής δεν θα κατακλυστεί από πληροφορίες.
- ✓ Σταματήστε μετά από κάθε σύντομη δήλωση, έτσι ώστε ο ακροατής να μπορεί να παραφράσει, ή να επαναλάβει με δικά του λόγια, αυτό που ειπώθηκε για να βεβαιωθεί ότι καταλαβαίνει. Εάν η παράφραση δεν είναι σωστή, αναδιατυπώστε ευγενικά τη δήλωση ξανά για να βοηθήσετε τον ακροατή να καταλάβει.

#### **Οι κανόνες για τον ακροατή περιλαμβάνουν:**

- ✓ Παραφράστε αυτό που λέει ο ομιλητής. Εάν δεν είναι σαφές, ζητήστε διευκρινίσεις. Συνεχίστε μέχρι ο ομιλητής να υποδείξει ότι το μήνυμα ελήφθη σωστά.
- ✓ Μην επιχειρηματολογείτε ή εκφράζετε τη γνώμη σας σχετικά με το τι λέει ο ομιλητής - περιμένετε να το κάνουν αυτό μέχρι να είστε εσείς ο ομιλητής και, στη συνέχεια, κάντε το με σεβασμό.
- ✓ Ενώ ο ομιλητής μιλάει, ο ακροατής δεν πρέπει να μιλάει ή να διακόπτει παρά μόνο για να παραφράσει μετά τον ομιλητή.

