



## ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ WORKSHOP

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

### ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΜΕ ΤΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟ

Προσαρμοσμένο στις προσωπικές ανάγκες και δυνατότητες κάθε συμμετέχοντα και έμφαση στην προσομοίωση της καθημερινότητας

**ΠΟΙΟΣ** : Μελέτη σχεδιασμός Γωγώ Παπαδοπούλου [www.SystemicLifeCoach.gr](http://www.SystemicLifeCoach.gr)

,

**ΣΕ ΠΟΙΟΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ** : Σε κάθε δημοτικό και δημόσιο υπάλληλο

**ΣΚΟΠΟΣ**: Να αναβαθμιστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες με κατάλληλη στάση και συμπεριφορά από το προσωπικό

**ΣΤΟΧΟΣ**: Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν επαναπροσδιορίσει τη στάση τους ως επαγγελματίες και θα είναι σε θέση:

- να κατανοήσουν όλα τις μορφές συγκρούσεων που εμφανίζονται σε ένα εργασιακό περιβάλλον και να τις αντιλαμβάνονται, αν είναι δυνατόν, στην αρχική και πλέον διαχειρίσιμη φάση τους
- να αντιλαμβάνονται την έννοια της «διαχείρισης» από την πλευρά της δικής τους θέσης και αποκτήσουν θετική στάση απέναντι στη συγκεκριμένη ευθύνη ως επαγγελματίες
- να προσεγγίσουν διάφορες μεθόδους πρόληψης συγκρουσιακών καταστάσεων και να είναι σε θέση να εφαρμόσουν κάποιες από αυτές στην καθημερινότητά τους
- να κατανοήσουν τη μεθοδολογία της διαχείρισης μιας σύγκρουσης σε εξέλιξη και να είναι σε θέση να διαχειριστούν το περιβάλλον και τις συνθήκες που την οξύνουν, κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο
- να αναπτύξουν ικανότητες «διαπραγμάτευσης» και επίλυσης της σύγκρουσης σύμφωνα με την αρχή «win win»

**ΤΡΟΠΟΣ**: Με βάση τη φιλοσοφία της δραματοποιημένης εκπαίδευσης, θα δημιουργηθούν συνθήκες προσομοίωσης και οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν βιωματικές εμπειρίες μέσα από παιχνίδια ρόλων και σενάρια πραγματικών και πιθανών καταστάσεων. Παράλληλα, θα χρησιμοποιηθούν οπτικοακουστικά μέσα, με στόχο πάντα να συνδυάζεται η εκπαίδευση με τη ψυχαγωγία ώστε να εξελίσσεται η απλή πληροφόρηση σε γνώση...

**...γιατί, κάθε τι που μαθαίνεις με την καρδιά σου,  
γίνεται πραγματικά δικό σου και τότε μπορείς να το χρησιμοποιήσεις.**

## ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

Η έννοια της «σύγκρουσης» στο επαγγελματικό περιβάλλον

Πιθανές αιτίες που οδηγούν σε συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων

Πιθανές αιτίες που οδηγούν σε συγκρούσεις μεταξύ θεσμικών υπαλλήλων και πολιτών

Ο στόχος της διαχείρισης της σύγκρουσης

Προληπτικές ενέργειες

Απεκτονωτικές ενέργειες

Ενέργειες μετά τη σύγκρουση

Ο ρόλος που παίζει το «περιβάλλον» στη δημιουργία συγκρουσιακών καταστάσεων μεταξύ δημοτικού υπαλλήλου και πολίτη

Ο ρόλος της επικοινωνίας στη δημιουργία της σύγκρουσης αλλά και τη διαχείρισή της

Πως περιορίζουμε τις αρνητικές συνέπειες και αυξάνουμε τις θετικές

Ο ρόλος που παίζουν οι συμπεριφορές

Πως περιορίζουμε τις αρνητικές συμπεριφορές και βελτιώνουμε τις θετικές στάσεις

Τα συναισθήματα και η διαχείρισή τους στη σύγκρουση

Ο ρόλος του διαμεσολαβητή

Οι διαπραγματευτικές δεξιότητες που αξιοποιούνται κατά τη διάρκεια μιας σύγκρουσης με στόχο την επίτευξη της αρχής «win win»