ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ
ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΣΤΗΝ ΑΜ-Θ

Συγκρούσεις στο χώρο εργασίας

Ελένη Σπυριδοπούλου

Υποψήφια Διδάκτωρ Δ.Π.Θ.

SPORT REGENERATION

Π.Ε.Δ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΩΣΗ ΔΗΜΩΝ
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΘΡΑΚΗΣ

ΣΕΦΑΑ-ΔΠΘ
Σχολή Επιστήμης Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού, ΤΕΦΑΑ
Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΑΘΛΗΤΙΚΟΥ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΨΥΧΗΣ
ΤΕΦΑΑ ΔΠΘ

ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ | DEMOCRITUS UNIVERSITY OF THRACE

Ομάδα

- Αριθμός ατόμων
- Δημιουργία σχέσεων μεταξύ των μελών
- Επιδίωξη κοινών σκοπών
- Αντίληψη του εαυτού ως μέλος της

➢ **Γιατί δημιουργούνται:**

- δυνατότητα να επιτυγχάνουν καλύτερο αποτέλεσμα

➢ **Χαρακτηριστικό**:

- Δεν είναι στατικές- εξελίσσονται διαρκώς και προσαρμόζονται στις αλλαγές

Διακρίσεις

- **<u>Τυπικές</u>**:
  - δημιουργούνται για να εκτελέσουν συγκεκριμένα έργα και στόχους συνδεμένους με τους σκοπούς του οργανισμού
- **<u>Άτυπες</u>**:
  - δημιουργούνται από τα μέλη της οργάνωσης για την ικανοποίηση των αναγκών τους

Team Building

Συνέργεια

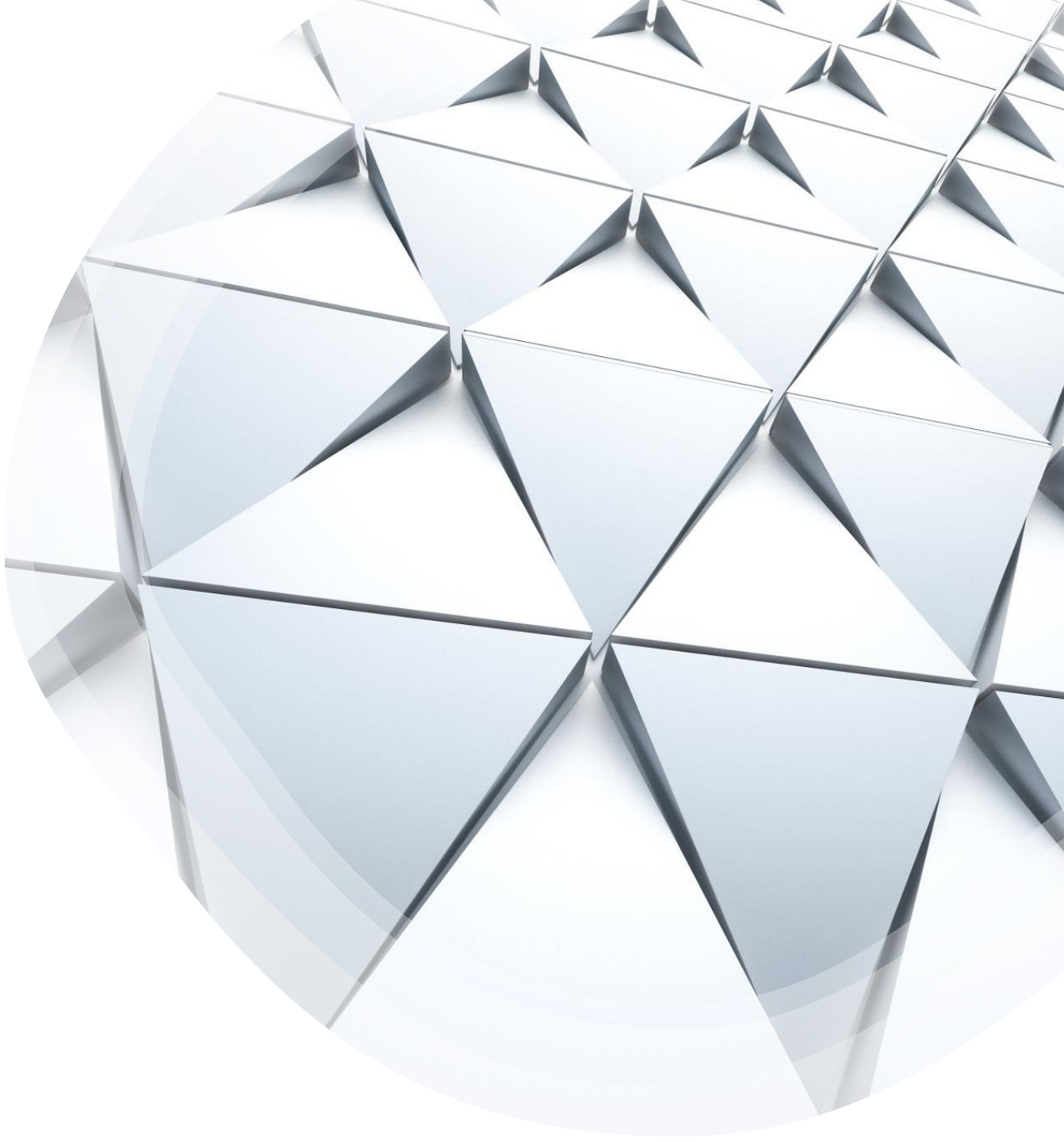
Πίστη στο «εμείς»

Αμοιβαία εμπιστοσύνη, υποστήριξη, σεβασμός

Ειλικρινής επικοινωνία

Συντονισμός, μεθοδολογία, ηγεσία

Κοινοί στόχοι και όραμα



Ειδικές δυνατότητες που δημιουργεί μια ώριμη και αποτελεσματική ομάδα:



Επικοινωνία

- Για να είναι απόλυτα επιτυχημένη:

- πρέπει να υπάρχει σύμπτωση στο νόημα ανάμεσα στο μήνυμα που εστάλη και στο μήνυμα που ελήφθη.
- Να δίνεται μεγάλη προσοχή σε ό,τι λέει ο συνομιλητής,
- να υπάρχει ειλικρίνεια και ενδιαφέρον
- να υπάρχει αμοιβαία κατανόηση, σεβασμός
- Εμπιστοσύνη



- Ένα ενδιαφέρον στοιχείο που προέκυψε από την παρατήρηση μιας αποτυχημένης ομάδας ήταν ότι το πεσμένο ηθικό ή η κακή συνεργασία **δεν ήταν η αιτία** αλλά το αποτέλεσμα
- Πολλές φορές μάλιστα τα μέλη της ομάδας είχαν απολαύσει την μεταξύ τους συνεργασία και παραδέχονταν ότι «ηττηθήκαμε χαμογελώντας».
- Ενώ αντίθετα υπήρχαν περιπτώσεις έντονων προσωπικών συγκρούσεων μεταξύ των μελών κάποιον επιτυχημένων ομάδων που όμως **δεν επηρεάζανε αρνητικά** την αποτελεσματικότητά τους.

Λόγοι αποτυχίας ομάδων

- **Η αρνητική επιλογή** κατά τη στρατολόγηση προσωπικού

- προκήρυξη θέσεων που δεν ανταποκρίνονται στις τρέχουσες ανάγκες μίας υπηρεσίας

- υπερίσχυση πολιτικών κριτηρίων έναντι της τεχνοκρατικής επάρκειας στην περίπτωση ανώτατων διοικητικών θέσεων κ.λ.π.

Λόγοι αποτυχίας ομάδων

- Η **προσωπικότητα** του ατόμου
- συλλογική προσωπικότητα -εκφράζει την εταιρική κουλτούρα
- Ο συνδυασμός διαφόρων προσωπικοτήτων καθιστά πολύπλοκο πρόβλημα τη διευθέτηση ενός περιβάλλοντος ομαλής συνεργασίας και επικοινωνίας.

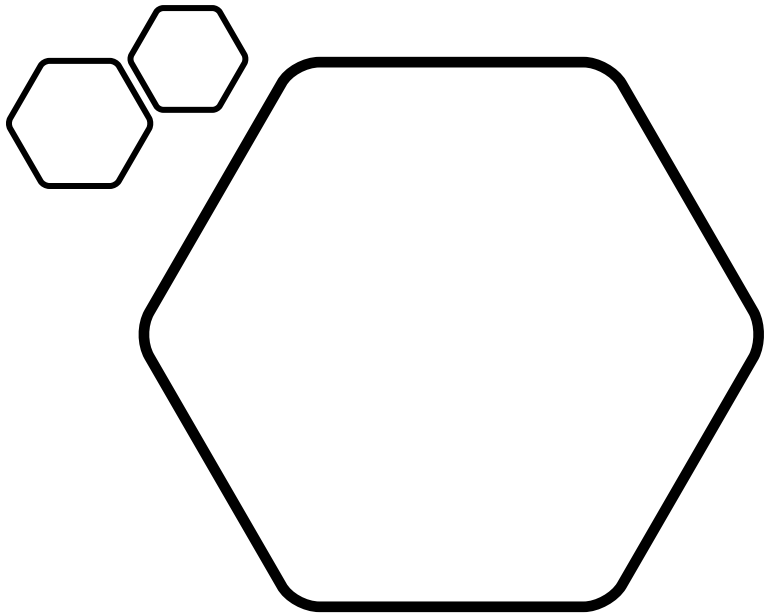
Λόγοι αποτυχίας ομάδων

- **Σύγκρουση ρόλων**: δηλαδή επικαλύψεις ρόλων, κενά ή συγκρούσεις.

- **Ασάφεια ρόλων**: οι ρόλοι μέσα στην ομάδα δεν είναι ξεκάθαροι

Συγκρούσεις στο χώρο εργασίας

- Ο χώρος εργασίας συντελεί ως **στρεσογόνος** παράγοντας
- προκύπτουν διαφορές ή λάθη και καθυστερήσεις που δημιουργούν εντάσεις, άγχος και τεταμένο κλίμα
- επηρεάζει αρνητικά την αποδοτικότητα και την ψυχολογία



- Η αποτελεσματική επίλυση της σύγκρουσης είναι το **κύριο ζητούμενο**, ώστε να μην επαναληφθεί στο μέλλον

- Η αποτελεσματική λύση μιας σύγκρουσης θα δημιουργήσει καλύτερο επαγγελματικό κλίμα

Αίτια πρόκλησης των εργασιακών συγκρούσεων

- υπερβολικός φόρτος εργασίας
- σύγχρονοι ρυθμοί
- η κουλτούρα της επιχείρησης
- η σύγχυση ρόλων και η επικάλυψη των αρμοδιοτήτων
- η οργανωσιακή αλλαγή
- η ανασφάλεια και η έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης
- το χαμηλό αίσθημα εργασιακής δικαιοσύνης
- η ηγεσία
- η διαφορετικότητα και ο ανταγωνισμός των ομάδων και των υποσυστημάτων μιας επιχείρησης
- προβλήματα επικοινωνίας
- συνθήκες εργασίας οι ώρες εργασίας, το ωράριο εκτός του κανονικού
- το εργασιακό άγχος και η εξουθένωση

Δυσλειτουργική σύγκρουση (Dysfunctional conflict) Συνέπειες

- Συναισθηματική σύγκρουση
- Λιγότερη ή καθόλου επικοινωνία
- Σπατάλη χρόνου από τα στελέχη για την επίλυση διαφορών (περίπου 3- 4 ώρες εβδομαδιαίως)
- Σπατάλη ενέργειας και χρόνου από τους ίδιους τους συγκρουόμενους
- Χαμηλό ηθικό, καχυποψία, των συγκρουόμενων μερών
- Διεύρυνση της διαφοράς
- Παραιτήσεις και αποχωρήσεις από την ομάδα
- Επιθετικότητα, αδιαφορία, άγχος, αγωνία/ ανησυχία
- Έλλειψη συνεργασίας
- Ανεύθυνη και βίαιη συμπεριφορά (bulling)
- Μείωση της παραγωγικότητας
- Προκατειλημμένες αποφάσεις (Χυτήρης, 2017)

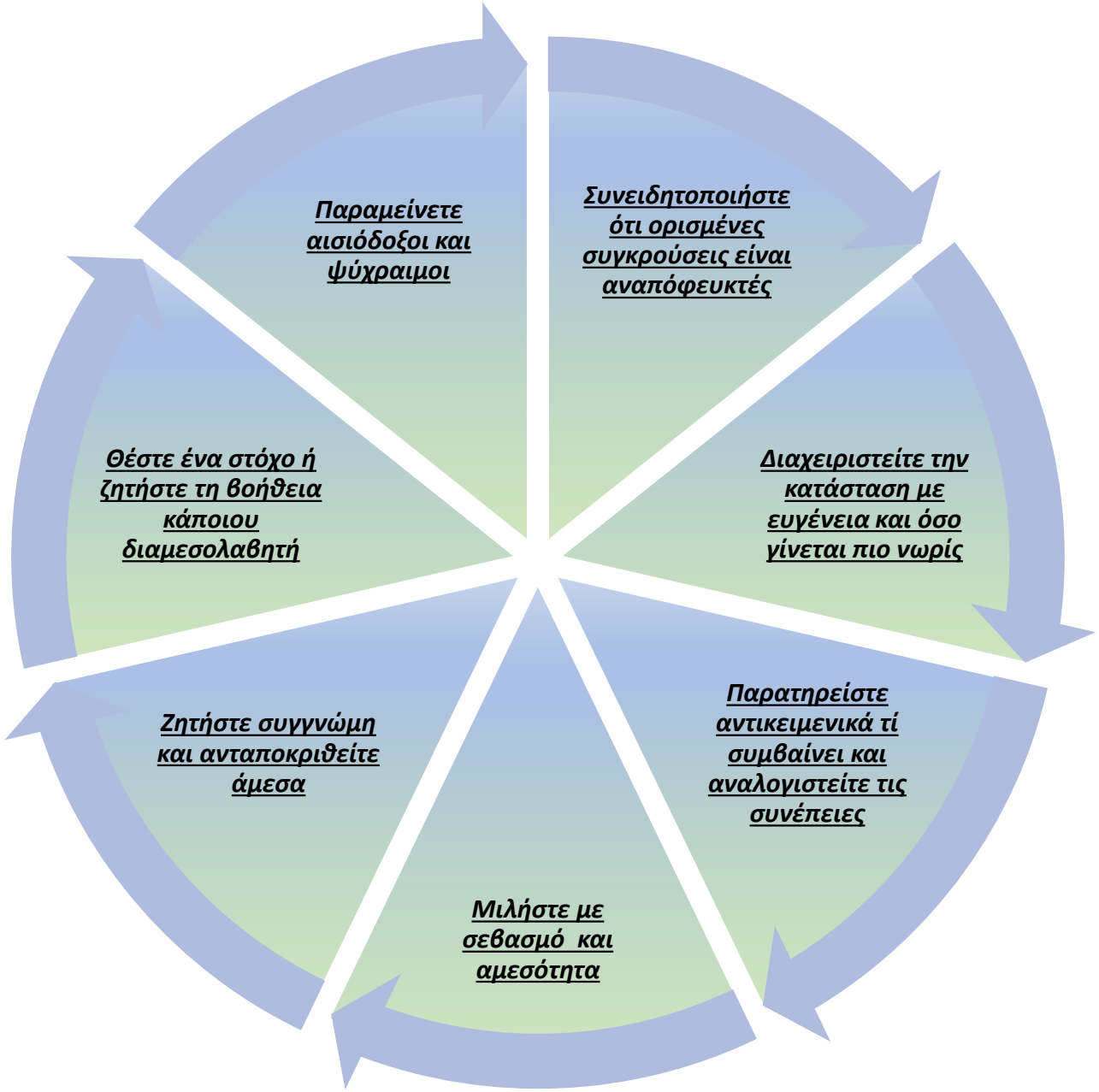
Λειτουργικές συνέπειες της σύγκρουσης

- Ορθότερη και δικαιότερη κατανομή της εξουσίας
- Παραγωγή νέων ιδεών
- Λήψη Καλύτερων αποφάσεων και περιορισμός αγελαίας σκέψης
- Αλλαγή διαδικασιών, καινοτομίες, αλλαγές
- Πρόκληση και ενθάρρυνση αυτοκριτικής
- Συνειδητοποίηση πραγματικών προβλημάτων
- Περισσότερη και πολλές φορές πιο αυθόρμητη επικοινωνία
- Αποχώρηση αντιδραστικών στοιχείων και μελών που βλάπτουν τη σχέση
- Περιορισμός της απάθειας και της αδιαφορίας
- Εγρήγορση και ταχύτερη αντίδραση στις προκλήσεις (ιδίως όσον αφορά ομάδες του εξωτερικού περιβάλλοντος)
- Πιθανή αύξηση της παραγωγικότητας εφόσον επιλυθούν οι διαφορές (Χυτήρης, 2017)

- Οι συγκρούσεις μέσα στον οργανισμό είναι αναπόφευκτες. Άλλες φορές είναι αντιπαραγωγικές και άλλες φορές με τη σωστή καθοδήγηση παραγωγικές
- Οι αποτελεσματικές **ομάδες** κατανοούν ότι οι συγκρούσεις και οι συναισθηματικά άβολες καταστάσεις είναι όχι μόνο αναπόφευκτες αλλά και συχνά χρήσιμες.
- Τα μέλη μιας ομάδας δεν είναι δυνατόν να συμφωνούν σε όλα αφού προέρχονται από διαφορετικά περιβάλλοντα και έχουν διαφορετικές δεξιότητες και απόψεις.
- Κεντρικής σημασίας στη διαχείριση της έντασης μεταξύ των μελών της ομάδας είναι η αποφυγή διαπροσωπικών συγκρούσεων.
- Η ένταση θα πρέπει να προκύπτει από την σύγκρουση μεταξύ των ιδεών, μεταξύ των εναλλακτικών λύσεων, μεταξύ των επιχειρησιακών μεθόδων ή προτύπων και όχι μεταξύ των μελών της ομάδας.

- Τα προσωπικά προβλήματα μπορεί να προκαλέσουν δυσκολία στα άτομα να μη διαχειρίζονται το εργασιακό στρες σωστά
- Πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα προκειμένου να μην επηρεάσουν το ηθικό των υπολοίπων μελών της ομάδας και συνεπώς να μειώσουν την απόδοση της
- Τίποτα, ακόμα και μια κακή απόδοση δεν δίνει στους άλλους το δικαίωμα να ζητήσουν λεπτομερείς εξηγήσεις, εάν το ίδιο το μέλος δεν το δεν θέλει
- Ωστόσο γίνεται αντιληπτό ότι μόνο αν μοιραστούν το πρόβλημα θα μπορέσουν και να το επιλύσουν.
- Αν αντιθέτως το πρόβλημα αγνοηθεί, γιγαντώνεται

Βήματα επίλυσης μας εργασιακής σύγκρουσης



Σκοπός διαχείρισης συγκρούσεων

- Η μείωση των δυσλειτουργιών του οργανισμού που προκαλεί η σύγκρουση και εμποδίζει την απόδοση της ομάδας
- Η ενίσχυση των θετικών επιδράσεων της σύγκρουσης

➢ Για την **αποτελεσματικότερη** διαχείριση των συγκρούσεων είναι απαραίτητα

- η αποτελεσματική επικοινωνία
- η επίλυση των προβλημάτων και
- η διαπραγμάτευση

Συμπεράσματα

- δεν υπάρχουν έτοιμες «συνταγές» για τη διαχείριση των συγκρούσεων
- απαιτείται εμπειρία και κάποιου είδους ταλέντο από τον προϊστάμενο
- παρόλο που δεν μπορεί να αλλάξει η προσωπικότητα των ανθρώπων μπορούν να ενθαρρυνθούν να αλλάξουν τη συμπεριφορά τους, αξιοποιώντας τα θετικά τους χαρακτηριστικά
- ο ηγέτης της ομάδας ίσως κατέχει την σημαντικότερη θέση στη διαμόρφωση της σύγκρουσης αλλά και στην επίλυση της σύγκρουσης

- Ευχαριστώ για την προσοχή σας!

