



Co-funded by
the European Union

CURRICULUM

Σχέδια μαθήματος

ΕΝΟΤΗΤΑ 5 - Διαχείριση θυμού - Επίλυση συγκρούσεων

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση αντικατοπτρίζει τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Erasmus+ | Αριθμός έργου: 2022-1-CY01-KA220-ADU-000088959



Περιεχόμενο

Μάθημα 1: Επίλυση συγκρούσεων (α)	2
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 1	4
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 2	4
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 3	8
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 4	11
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 5	13
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 6	16
Μάθημα 2: Επίλυση συγκρούσεων (β)	17
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 1	20
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 2	21
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 3	21
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 4	23
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 5	24
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 6	28
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 7	29
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 8	32
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 9	33
ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑΤΑ	35
Παράρτημα 1.	35
Παράρτημα 2.	36
Παράρτημα 3.	37
Παράρτημα 4.	38
Παράρτημα 5.	39
Παράρτημα 6.	40
Παράρτημα 7.	41
Παράρτημα 8.	42
Παράρτημα 9.	43
Παράρτημα 10.....	45
Παράρτημα 11.....	46
Παράρτημα 12.....	47

Μάθημα 1: Επίλυση συγκρούσεων (α)

Τίτλος μαθήματος	Επίλυση συγκρούσεων (α)
Στόχοι	Οι στόχοι του μαθήματος 1 είναι: • Αναγνώριση κρυμμένων συναισθημάτων που κρύβονται πίσω από το θυμό. • Ανάπτυξη δεξιοτήτων αναγνώρισης συναισθημάτων. • Εύρεση παραδειγμάτων των διαφόρων φάσεων του κύκλου του θυμού. • Ανάπτυξη στρατηγικών για την αποτελεσματική διαχείριση του θυμού. • Αναστοχασμός των δεξιοτήτων αντιμετώπισης του θυμού. • Αναγνώριση συγκρούσεων ως μια φυσιολογική διαδικασία διαφωνίας μεταξύ συναδέλφων και διευθυντών. Η αποφυγή σύγκρουσης με τους πελάτες. • Διαφοροποίηση μεταξύ θετικής και αρνητικής σύγκρουσης.
Εβδομάδα	Εβδομάδα 1
Διάρκεια	1,5 ώρες
Βασικοί όροι	Αναγνώριση συναισθημάτων Διαχείριση θυμού Επίλυση συγκρούσεων
Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση του μαθήματος 1 οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να: ✓ Προσδιορίσουν τα κρυφά συναισθήματα που μπορεί να οδηγήσουν ή να ερμηνευθούν ως θυμός στον εργασιακό χώρο. ✓ Αναγνωρίσουν διαφορετικούς τύπους συναισθημάτων. ✓ Αναλογιστούν τις δικές τους αντιδράσεις στον θυμό. ✓ Αξιολογήσουν διάφορες δεξιότητες διαχείρισης θυμού.

Μέθοδοι μάθησης	Ατομικός προβληματισμός Ομαδική δραστηριότητα Δραστηριότητα VR Ομαδική συζήτηση
Αξιολόγηση	Συνεχής αξιολόγηση των επιδόσεων
Αναφορά	Foret, M. M., & Eaton, P. (2014). Ομάδα Θυμού Θεραπείας Αποδοχής και Δέσμευσης. Kaiser Μόνιμο Τμήμα Ψυχιατρικής Vallejo Medical Center Vallejo, CA. McKay, M., Wood, J. C., & Brantley, J. (2019). Το βιβλίο εργασίας για τις δεξιότητες της διαλεκτικής θεραπείας συμπεριφοράς: Πρακτικές ασκήσεις DBT για την εκμάθηση της ενσυνειδητότητας, της διαπροσωπικής αποτελεσματικότητας, της ρύθμισης των συναισθημάτων και της ανοχής στο άγχος. Εκδόσεις New Harbinger. Woodward, L. (2017). ACT on your recovery manual. Retrieved from https://contextualscience.org/files/ACT%20on%20Your%20Recovery%20Manual%202017.pdf

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
Σύντομη προσαρμογή στη συνεδρία	5 λεπτά	Ο συντονιστής θα παρουσιάσει τυχόν νέα μέλη στην ομάδα και θα δώσει λίγο χρόνο στους συμμετέχοντες να προσαρμοστούν.	Συζήτηση
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 1			
Σύντομος έλεγχος και ανασκόπηση των εργασιών μεταξύ των συνεδριάσεων	5 λεπτά	Σκοπός: Να προβληματιστούν σχετικά με το θυμό και τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας. Διαδικασία: Ο συντονιστής θα διερευνήσει και θα επανεξετάσει το πλαίσιο του προηγούμενου μαθήματος. Σε περίπτωση που οι συμμετέχοντες ολοκλήρωσαν τις ασκήσεις ή εξοικειώθηκαν με αυτές, ενθαρρύνονται να μοιραστούν τις σκέψεις τους με την ομάδα. Πιθανές ερωτήσεις για την έναρξη της συνεδρίας/συζήτησης. ➤ Αναστοχασμός της προηγούμενης συνεδρίας. ➤ Αντιμετωπίσατε δυσκολίες ή προκλήσεις που θα θέλατε να συζητήσετε; Περίληψη: Αναθεώρηση της προηγούμενης συνεδρίας.	Ερώτηση και συζήτηση
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 2			

Βήματα Διάρκεια		Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
 Ψυχοεκπαίδευση για τον θυμό	30 Λεπτά	Σκοπός: Ο συντονιστής θα καθοδηγήσει τους συμμετέχοντες στον εντοπισμού και την κατανόηση των συναισθημάτων και των συμπεριφορών τους. Αυτό αναμένεται να διευκολύνει την πιο κατάλληλη διαχείρισή τους κατά τη διάρκεια συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο. Διαδικασία: Θυμός Ο συντονιστής εισάγει το θέμα χρησιμοποιώντας μια ανοιχτή ερώτηση: "Προσδιορίστε τα συναισθήματα που οι άνθρωποι αισθάνονται επί το πλείστο ελεύθεροι να εκφράσουν και εκείνα τα συναισθήματα που συνήθως κρατούν για τον εαυτό τους, ειδικά κατά τη διάρκεια συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο". Ο συντονιστής παρουσιάζει εν συντομία τις βασικές έννοιες του μαθήματος, όπως η αναγνώριση και η έκφραση του θυμού, ο κύκλος του θυμού και η διαχείριση του θυμού, και δίνει παραδείγματα. Ο συντονιστής προσπαθεί να προσαρμόσει τη συζήτηση στις απαντήσεις που έδωσαν οι συμμετέχοντες κατά το προηγούμενο βήμα. Κατά τη διάρκεια αυτού του μαθήματος εστιάζουμε σε: 1) Κατανόηση της συναισθηματικής εμπειρίας του θυμού 2) Προσδιορισμός των εννοιών του θυμού: σωματικός, γνωστικός και συμπεριφορικός.	Διδασκαλία, παρουσίαση και ομαδική συζήτηση

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	3) Ανάπτυξη αποτελεσματικών δεξιοτήτων για την ανοχή και τη διαχείριση του θυμού. Στη συνέχεια, ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να ορίσουν τον θυμό. Αυτός/αυτή εξηγεί ότι ο θυμός είναι ένα συναίσθημα που κυμαίνεται από ήπιο εκνευρισμό έως έντονη οργή και συχνά συγχέεται με την επιθετικότητα, η οποία είναι κάθε συμπεριφορά που αποσκοπεί στην πρόκληση βλάβης. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΘΥΜΟΥ ΦΥΛΛΑΔΙΟ 1 (Παράρτημα 1). "Ο θυμός είναι ένα φυσιολογικό, υγιές συναίσθημα, το οποίο γίνεται πρόβλημα όταν κάποιος τον αισθάνεται πολύ έντονα, συχνά ή εκφράζεται ακατάλληλα". Θυμός: είναι ένα πρωταρχικό συναίσθημα που αναδύεται όταν πληγωνόμαστε, όταν παραβιάζονται τα δικαιώματά μας, όταν αντιλαμβανόμαστε αυτό που συμβαίνει ως απειλή, όταν οι ανάγκες ή οι επιθυμίες μας δεν ικανοποιούνται επαρκώς, όταν παρεμποδίζονται ενώ προσπαθούμε να επιτύχουμε ικανοποίηση, όταν τα πράγματα πάνε στραβά ή όταν έχουμε αρνητικές συναισθηματικές και σωματικές εμπειρίες. Είναι μέρος της ανθρώπινης εμπειρίας. Το σώμα και ο νους εμπλέκονται στη διαδικασία του αισθήματος του θυμού, αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι δεν μπορούμε να τον ελέγξουμε (Linehan, 2015). Ο συντονιστής εξηγεί ότι ένα από τα πρώτα βήματα για τη διαχείριση του θυμού είναι η αναγνώρισή του. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΘΥΜΟΥ ΦΥΛΛΑΔΙΟ 2 (Παράρτημα 2).	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	"Μπορούμε να αναγνωρίσουμε τις σωματικές/φυσιολογικές αλλαγές στο σώμα που σηματοδοτούν τον θυμό. Για παράδειγμα, αλλαγές στην αναπνοή, ταχυκαρδία, συνοφρύωμα του προσώπου, αλλαγές στη θερμοκρασία του σώματος (δηλαδή εφίδρωση ή ρίγος). Μια άλλη αλλαγή είναι η αλλαγή στην σκέψη (π.χ. βλέπετε απειλή στο περιβάλλον) και η αλλαγή στην πράξη (π.χ. θυμωμένος τρόπος ομιλίας - θυμωμένη έκφραση προσώπου και γλώσσα του σώματος)". Δραστηριότητα: Ο συντονιστής ζητά από μερικούς εθελοντές να μπουν σε κύκλο και να δείξουν πώς φαίνονται όταν είναι θυμωμένοι. Ο συντονιστής βοηθά τους συμμετέχοντες να περιγράψουν αυτό που δείχνουν π.χ. εκφράσεις του προσώπου, γλώσσα του σώματος, καρδιακό παλμό και μυϊκή ένταση. ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΚΡΥΜΜΕΝΑ ΦΥΛΛΑΔΙΟ 3 (Παράρτημα 3). Ο συντονιστής διευκολύνει μια σύντομη συζήτηση σχετικά με το τι προκαλεί το αίσθημα του θυμού. Ο συντονιστής μπορεί να δείξει στην τάξη την εικόνα του φυλλαδίου 3. "Όταν ο θυμός εκδηλώνεται, άλλα συναισθήματα, όπως η θλίψη, ο φόβος ή η ενοχή, μπορεί να κρύβονται κάτω από την επιφάνεια. Αυτά τα συναισθήματα μπορεί να μας κάνουν να νιώθουμε ευάλωτοι ή μπορεί να μην έχουμε τις δεξιότητες να τα διαχειριστούμε αποτελεσματικά".	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	Ο ΚΥΚΛΟΣ ΤΟΥ ΘΥΜΟΥ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ 4 (Παράρτημα 4). Μετά από αυτή τη σύντομη επίδειξη, για να διευκολύνει τους συμμετέχοντες να συνειδητοποιήσουν τη δική τους εμπειρία του κύκλου του θυμού, ο συντονιστής θέτει τις ακόλουθες ερωτήσεις: - Πότε παρατηρήσατε για πρώτη φορά ότι θυμώνετε όταν βρίσκετε στην δουλειά σας; - Πότε οι άλλοι παρατήρησαν ότι θυμώνετε; - Τι μπορεί να παρατηρήσουν οι άλλοι στην έκφραση του θυμού μας που εμείς δεν παρατηρούμε; Ο συντονιστής ολοκληρώνει τη συζήτηση τονίζοντας την ανάγκη να γνωρίζουμε τα προειδοποιητικά σημάδια του θυμού. Περίληψη: Σε αυτή την ενότητα οι συμμετέχοντες εξοικειώνονται περισσότερο με τις ενδείξεις και τα προειδοποιητικά σημάδια του θυμού. Κατανοούν επίσης τον δικό τους κύκλο θυμού.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 3		
 Άσκηση χάρτη θυμού	15 λεπτά Σκοπός: Να κατανοήσουν σε βάθος τον κύκλο του θυμού. Διαδικασία: Ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να χαρτογραφήσουν τα προσωπικά του εναύσματα θυμού ή	Ομαδική συζήτηση και ατομική εργασία

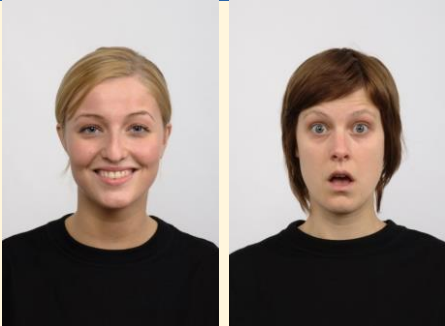
Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	σύγκρουσης και τυχόν παρορμητικές συμπεριφορές, χρησιμοποιώντας ένα διάγραμμα. ΧΑΡΤΗΣ ΤΟΥ ΘΥΜΟΥ ΦΥΛΛΑΔΙΟ 5 (Παράρτημα 5). Συναισθήματα πριν από τον θυμό Συναισθήματα και φυσιολογικές αισθήσεις που προηγούνται του θυμού. Τα συναισθήματα που προηγούνται του θυμού είναι συνήθως επώδυνα ή τρυφερά συναισθήματα, όπως πόνος, ντροπή/ενοχή, φόβος, άγχος, θλίψη, πόνος, απελπισία, μοναξιά ή αίσθημα παρεξηγήσεως. Οι σωματικές αισθήσεις μπορεί να περιλαμβάνουν ένταση στο στομάχι, τους ώμους ή το σαγόνι, αίσθημα ζέστης, βαρύτητα, ταραχή, πονοκέφαλο, τρέμουλο κ.λπ. Ο θυμός βοηθά να συγκαλύψει αυτά τα συναισθήματα και τις αισθήσεις. Είναι συχνά ένα πιο άνετο συναίσθημα για να το βιώσετε. Σκέψεις εναύσματα Επώδυνες αναμνήσεις και εικόνες που προκλήθηκαν από το προκλητικό περιστατικό. Είναι πιθανό να ερμηνεύετε τις ενέργειες των άλλων ή τις περιστάσεις ως απειλητικές. Η ανάκληση αυτών των αποτυχιών του παρελθόντος, και των απωλειών μπορεί να οδηγήσει σε επιθυμία αποφυγής τους μέσω του θυμού. Άλλα χαρακτηριστικά των προκλητικών σκέψεων είναι ότι τείνουν να είναι πολύ "όλα ή τίποτα" και επικριτικές. Τα πράγματα και οι άνθρωποι είναι καλά/κακά, σωστά/λάθος.	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	Υπάρχει ένα θύμα (συνήθως εσείς) και κάποιος άλλος φταίει. Επιπλέον, χρησιμοποιούνται ευρείες ταμπέλες για τον εαυτό σας και τους άλλους: ηλίθιος, ανίκανος, εγωιστής, τρελός, τεμπέλης, λάθος, κόπανος κ.λπ. Μπορεί να δυσκολεύεστε να αναγνωρίσετε τι συμβαίνει σε σχέση με αυτό που νομίζετε ότι συμβαίνει ή θα μπορούσε να συμβεί. Αίσθημα θυμού Μπορεί να είναι σταδιακή ή ξαφνική έξαρση του συναισθήματος. Αυτή είναι η κατάσταση επιβίωσης ή η κατάσταση μάχης ή φυγής. Περιλαμβάνει παλμό/γρήγορους καρδιακούς παλμούς, πιο έντονη κυκλοφορία αίματος, γρήγορη αναπνοή, τρέμουλο, σφιγμένο πρόσωπο/γνάθο/ωμοπλάτες, αίσθημα γενικής έντασης, ζάλη και αίσθημα ζέστης ή ιδρώτα. Παρόρμηση για δράση Πολύ σύντομα μετά την εμπειρία του θυμού, μια παρόρμηση για δράση ακολουθεί. Συχνά, ξεχνάμε ότι το συναίσθημα του θυμού και η παρόρμηση να δράσουμε είναι δύο διαφορετικές διαδικασίες. Επίσης, συχνά δεν συνειδητοποιούμε ότι η παρόρμηση για δράση είναι διαφορετική από την πράξη. Μπορεί να νιώθετε ότι υπάρχει ένα σημείο όπου μπαίνετε στον αυτόματο πιλότο και δεν μπορείτε να ελέγξετε το να γίνετε επιθετικοί ή παθητικά επιθετικοί. Χρειάζεται δέσμευση (συνειδητή απόφαση) για να μπορέσει κάποιος να διαχειριστεί τον θυμό του.	

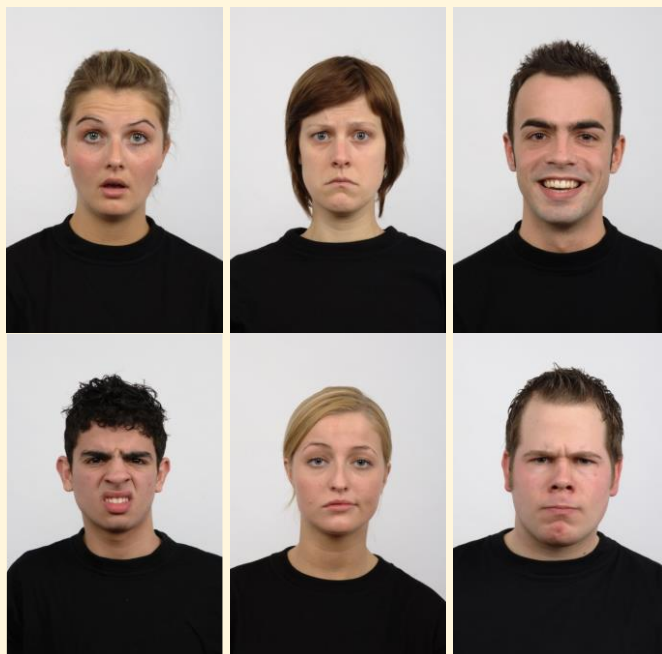
Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	Περίληψη: Σε αυτή την άσκηση οι συμμετέχοντες παρακολουθούν λεπτομερέστερα τη δική τους διαδικασία θυμού.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 4		
✦ Συμβουλές για τη διαχείριση θυμού	Σκοπός: Να μάθετε να διαχειρίζεστε το συναίσθημα του θυμού. Διαδικασία: Σε αυτό το σημείο οι μισοί συμμετέχοντες θα ασχοληθούν με την εικονική πραγματικότητα και οι άλλοι μισοί με αυτή την άσκηση. Ο συντονιστής παρουσιάζει το σχετικό φυλλάδιο μέσω διδασκαλίας. Μετά από κάθε βήμα του φυλλαδίου ακολουθεί συζήτηση στην τάξη. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΕ ΤΟ ΘΥΜΟ ΣΑΣ ΦΥΛΛΑΔΙΟ 6 (Παράρτημα 6). Υπάρχουν πέντε βήματα για τη διαχείριση του θυμού: 1. Ξεκινήστε αναγνωρίζοντας αυτό που αισθάνεστε. Περιγράψτε το συναίσθημα με λέξεις. 2. Παρατηρήστε και παρακολουθήστε τη συγκεκριμένη γλώσσα του σώματος και τη συμπεριφορά. Πώς είναι η έκφραση του προσώπου σας ή/και η στάση του σώματός σας; Τι λέτε και πώς το λέτε; Τι, συγκεκριμένα, κάνετε ως απάντηση στο συναίσθημα; 3. Να είστε προσεκτικοί - δώστε χώρο στα συναισθήματα και τις αισθήσεις σας. Κάντε ένα διάλειμμα και αναπνεύστε. Πηγαίνετε μια βόλτα.	25 λεπτά

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
★	4. Δεσμευτείτε πλήρως στις αξίες σας, στις δεσμευτικές σας δράσεις και στις φιλοκοινωνικές σας συμπεριφορές. Παραμείνετε συνδεδεμένοι με τις αξίες σας. Καθώς σκέφτεστε να δεσμευτείτε να έχετε κατά νου γιατί θέλετε να ρυθμίσετε τα συναισθήματά σας. Τι έχει συμβεί στο παρελθόν όταν ενεργήσατε παρορμητικά; Υπήρξε σοβαρό κόστος για εσάς ή/και τους άλλους; Χρησιμοποιήστε τις φιλοκοινωνικές συμπεριφορές για να εκφράσετε το θυμό σας. 5. Χρησιμοποιήστε τις ικανότητές σας στην ακρόαση: Δείξτε αυτοπεποίθηση, διαπραγματευτείτε με τους άλλους για τα θέματα/συμπεριφορές που σας εξόργισαν. ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΘΥΜΟΥ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ 7 (Παράρτημα 7). Ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να δημιουργήσουν το δικό τους σχέδιο για τη διαχείριση του θυμού τους στην εργασία τους χρησιμοποιώντας το φυλλάδιο. Ένα παράδειγμα προσωπικού σχεδίου θα μπορούσε να περιλαμβάνει τα παραπάνω βήματα. Παράδειγμα για τον συντονιστή: Συναίσθημα: Θυμός ➤ Τι θέλει η παρόρμησή μου να κάνω; Να φωνάξω. ➤ Ποια είναι μια αξία με την οποία μπορώ να συνδεθώ; 'Η σύνδεση με άλλους' ➤ ➤ ➤ .	

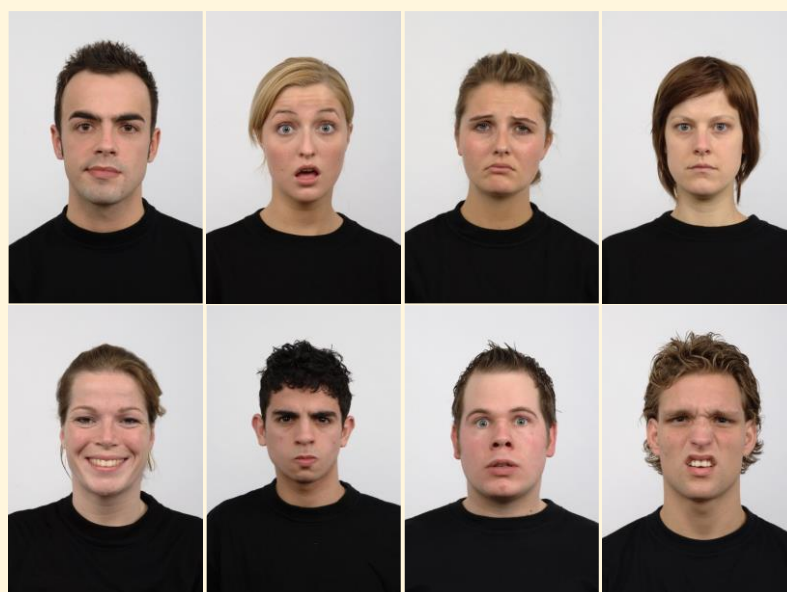
Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	➤ Δεσμευτείτε για τη φιλοκοινωνική δράση: Απομακρυνθείτε και πάρτε μερικές ανάσες. Επιστρέψτε για να δηλώσετε ξεκάθαρα ότι θα θέλατε να συζητήσετε το θέμα αυτό. ➤ Αποτελέσματα: Ας ελπίσουμε, μια πιο αποτελεσματική συζήτηση. Περίληψη: Σε αυτή την ενότητα οι συμμετέχοντες θα αναπτύξουν κάποιες συγκεκριμένες ιδέες για το πώς να ανταποκριθούν στο συναίσθημα του θυμού, μέσω της σύνδεσης με τις αξίες και τους φιλοκοινωνικούς τους στόχους.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 5		
✦ Άσκηση αναγνώρισης συναισθημάτων στο πλαίσιο Εικονικής Πραγματικότητας	20 λεπτά Σκοπός: Εντοπισμός και κατανόηση της σωστής έκφρασης προσώπου στο πλαίσιο εικονικής πραγματικότητας. Διαδικασία: Γενικές οδηγίες: "Για να δούμε πόσο γρήγορα μπορείτε να αναγνωρίσετε τη συναισθηματική έκφραση. Θα παρουσιαστούν διαφορετικές συναισθηματικές εκφράσεις και στόχος σας είναι να βρείτε το συναίσθημα που ζητείται στις οδηγίες". ΕΠΙΠΕΔΟ 1 Οδηγία για το επίπεδο 1: "Ας εξασκηθούμε, δείξτε το χαρούμενο πρόσωπο".	Εμπειρία Εικονικής Πραγματικότητας

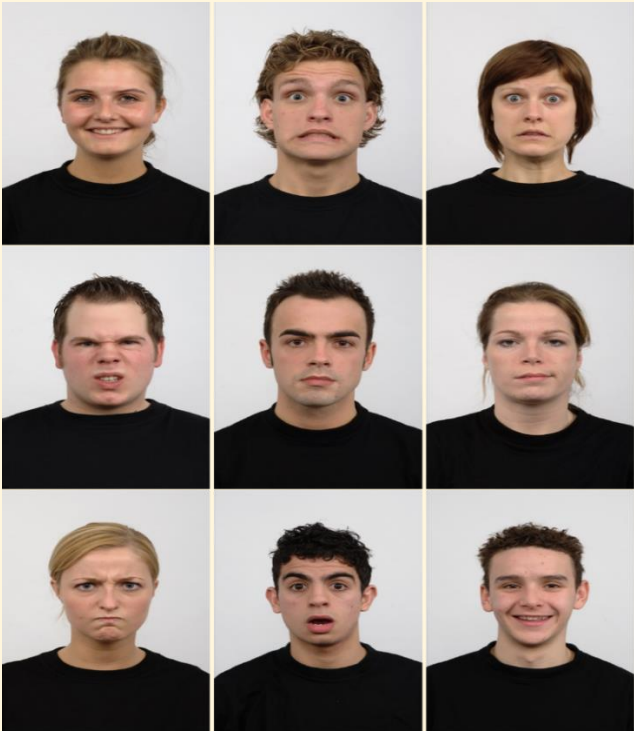
Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	 Οδηγίες για το επίπεδο 2: "Ας ξεκινήσουμε, δείξτε το φοβισμένο πρόσωπο". 	

Οδηγία για το επίπεδο 3: "Δείξτε το λυπημένο πρόσωπο".



Οδηγία για το επίπεδο 4: "Δείξτε το θυμωμένο πρόσωπο".



Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	Οδηγία για το επίπεδο 5: "Δείξτε το πρόσωπο που δείχνει περιφρόνηση". 	

ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 6

Συμπέρασμα /ερωτήσεις	10 λεπτά	Σκοπός: Να ενθαρρύνετε τον προβληματισμό σχετικά με το τι ήταν σημαντικό ή προσωπικά σχετικό με τη διαχείριση του θυμού σε αυτή την ομαδική συνεδρία. Διαδικασία: Παροτρύνετε τους συμμετέχοντες να σκεφτούν ατομικά τα βασικά μηνύματα ή τις στιγμές που τους έκαναν εντύπωση κατά τη διάρκεια των δραστηριοτήτων διαχείρισης θυμού. Αυτά θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν νέες ιδέες, προσωπικές συνειδητοποιήσεις ή στρατηγικές που έμαθαν. Δώστε σε κάθε συμμετέχοντα την ευκαιρία να μοιραστεί τους προβληματισμούς του με την ομάδα. Δώστε έμφαση	Βασικά σημεία
------------------------------	-----------------	---	----------------------

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	στην ενεργητική ακρόαση και ενθαρρύνετε μια υποστηρικτική ατμόσφαιρα για την ανταλλαγή απόψεων. Περίληψη: Αυτή η αναστοχαστική δραστηριότητα χρησιμεύει ως ένα πολύτιμο τελικό σημείο για τις δραστηριότητες διαχείρισης του θυμού, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να παγιώσουν τις γνώσεις τους και να εξατομικεύσουν τις πληροφορίες στις δικές τους εμπειρίες.	

Μάθημα 2: Επίλυση συγκρούσεων (β)

Τίτλος μαθήματος	Επίλυση συγκρούσεων (β)
Στόχοι	Οι στόχοι του μαθήματος 2 είναι: • Η εισαγωγή του όρου 'σύγκρουση' στον εργασιακό χώρο και τα είδη των συγκρούσεων. • Η παρουσίαση παραγόντων που συνήθως οδηγούν σε συγκρούσεις στις σχέσεις. • Η εστίαση στα υγιή και ανθυγιεινά πρότυπα κατά τη διάρκεια μιας σύγκρουσης. • Η ανάπτυξη αποτελεσματικών δεξιοτήτων και στρατηγικών για τη διαχείριση συγκρούσεων.
Εβδομάδα	Εβδομάδα 1
Διάρκεια	1,5 ώρες
Βασικοί όροι	Επίλυση συγκρούσεων Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων
Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση του μαθήματος 2 οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να: ✓ Προσδιορίσουν τους παράγοντες που οδηγούν σε συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο. ✓ Προσδιορίσουν τους διάφορους τύπους συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο. ✓ Αναγνωρίζουν και διακρίνουν μεταξύ υγιών και ανθυγιεινών προτύπων κατά τη διάρκεια συγκρούσεων. ✓ Αναπτύξουν αποτελεσματικές δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων για τη διαχείριση συγκρούσεων.

	✓ Εφαρμόσουν εναλλακτικές στρατηγικές για την ανάπτυξη ή τη διατήρηση αποτελεσματικών εργασιακών σχέσεων.
Μέθοδοι μάθησης	Ατομικός προβληματισμός Ομαδική δραστηριότητα Ομαδική συζήτηση Παιχνίδι ρόλων
Αξιολόγηση	Συνεχής αξιολόγηση των επιδόσεων
Αναφορές	Νοσοκομεία Blackpool Teaching (NHS). Επίλυση συγκρούσεων Εγχειρίδιο κατάρτισης. 2004. Ανακτήθηκε από: https://www.bfwh.nhs.uk/onehr/wp-content/uploads/2016/02/Conflict-Resolution-workbook-2.pdf Glaser, A., & Glaser, S. 2023. Ανακτήθηκε από: https://www.mindtools.com/ahcpfn4/conflict-resolution

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
Σύντομη προσαρμογή στη συνεδρία	5 λεπτά Ο συντονιστής θα παρουσιάσει τυχόν νέα μέλη στην ομάδα και θα δώσει λίγο χρόνο στους συμμετέχοντες να προσαρμοστούν.	Συζήτηση
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 1		
Σύντομος έλεγχος και ανασκόπηση των εργασιών μεταξύ των συνεδριών	10 λεπτά Σκοπός: Να κατανοήσετε τον σκοπό της σύγκρουσης και πώς διαφέρει από τον θυμό. Ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να αναφέρουν λέξεις που ορίζουν ή σχετίζονται με τη σύγκρουση. Ο συντονιστής γράφει τις λέξεις αυτές στον πίνακα. Οι λέξεις με αρνητικούς συνειρμούς πρέπει να βρίσκονται στη μία πλευρά του πίνακα και οι λέξεις με θετικούς συνειρμούς στην άλλη. Οι συμμετέχοντες ενδέχεται αρχικά να μην αναγνωρίσουν πολλές θετικές πτυχές της σύγκρουσης. Αυτή η δραστηριότητα θα μπορούσε να είναι ένας εξαιρετικός τρόπος για να συζητηθούν ορισμένα από τα οφέλη της σύγκρουσης (είναι μια ευκαιρία για αλλαγή, ανανέωση των σχέσεων, προσωπική ανάπτυξη κ.λπ.) Στη συνέχεια, ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να συζητήσουν τις διαφορές μεταξύ θυμού και σύγκρουσης, καθώς και σωματικών και μη σωματικών επιθέσεων. Ο συντονιστής καταγράφει τις διαφορές αυτές στον πίνακα και στη συνέχεια ρωτά: ➤ Τι είναι η σύγκρουση;	Συζήτηση και ομαδική δραστηριότητα

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	➤ Οι συγκρούσεις οδηγούν πάντα σε θυμό; ➤ Οι συγκρούσεις ξεκινούν πάντα με θυμό; ➤ Οδηγούν οι επιθετικές συμπεριφορές σε θετικές συνέπειες;	
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 2		
 Εικονική Πραγματικότητα ή Συμβουλές για τη διαχείριση θυμού		Βλέπε σημειώσεις στην προηγούμενη συνεδρία.
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 3		
 Εισαγωγή στους διάφορους τύπους συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο	15 λεπτά	Σκοπός: Προσδιορισμός των διαφόρων τύπων συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο. Διαδικασία: Συντονιστής: "Ξέρετε σε ποια κατάσταση μπορεί να έχουμε σύγκρουση; Μπορείτε να περιγράψετε τα διάφορα είδη συγκρούσεων στο χώρο εργασίας; • Εντός του εαυτού μας (ενδοπροσωπικό). • Μεταξύ συναδέλφων, διευθυντή/υπεύθυνου πελάτη (διαπροσωπικά). • Εντός των ομάδων (ενδοομαδικά). • Μεταξύ ομάδων (διαομαδικά).
		Ομαδική συζήτηση, Ομαδική δραστηριότητα

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	ΤΥΠΟΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΦΥΛΛΑΔΙΟ 8 (Παράρτημα 8): Ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να δώσουν παραδείγματα/καταστάσεις αυτών των τύπων σύγκρουσης. Δώστε παραδείγματα: μεταξύ συναδέλφων, προϊσταμένου, πελατών κ.λπ. Ο συντονιστής ρωτά επίσης: "Πού συμβαίνουν αυτά τα είδη συγκρούσεων;", ώστε οι συμμετέχοντες να αναφέρουν περισσότερα παραδείγματα και ο συντονιστής να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι οι συγκρούσεις μπορούν να συμβούν οπουδήποτε όταν δύο ή περισσότεροι άνθρωποι θέλουν διαφορετικά πράγματα ή έχουν διαφορετική άποψη. ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ ΦΥΛΛΑΔΙΟ 9 (Παράρτημα 9): Ο συντονιστής μπορεί να εξηγήσει τις φάσεις της αρχής και του τέλους της σύγκρουσης. Χρησιμοποιήστε το φυλλάδιο 2 που εξηγεί καθεμία από τις έξι φάσεις σύγκρουσης. Έμφαση στην επίλυση συγκρούσεων - Όρος: Η επίλυση συγκρούσεων μπορεί να οριστεί ως η άτυπη ή επίσημη διαδικασία που χρησιμοποιούν δύο ή περισσότερα μέρη/άνθρωποι για να βρουν μια ειρηνική λύση στη διαφωνία τους. Περίληψη: Αυτή η ενότητα επιτρέπει στους συμμετέχοντες να αναγνωρίσουν τα διάφορα είδη συγκρούσεων και τα	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	στάδια της σύγκρουσης. Αυτό θα επιτρέψει την επίγνωση όσον αφορά την αλλαγή και τη διαχείριση των συγκρούσεων.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 4		
10 λεπτά	Σκοπός: Σκοπός αυτής της δραστηριότητας είναι να ενθαρρύνει τους συμμετέχοντες να εντοπίσουν και να διατυπώσουν την αλληλουχία των γεγονότων, τις αρνητικές σκέψεις και τις συναισθηματικές αντιδράσεις που προκαλούνται από τη σύγκρουση στον εργασιακό χώρο. Η άσκηση αυτή αποσκοπεί στην ενίσχυση της αυτογνωσίας και της κατανόησης των ατομικών αντιδράσεων στις συγκρούσεις, διευκολύνοντας έτσι την αποτελεσματική διαχείριση των συγκρούσεων και τις στρατηγικές επίλυσης. Διαδικασία: Συμπλήρωση του ΦΥΛΛΑΔΙΟΥ 10 "ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ" (Παράρτημα 10). Ο συντονιστής χωρίζει όλη την ομάδα σε ζεύγη και ζητά από κάθε ζεύγος να μοιραστεί ένα παράδειγμα ενός γεγονότος-έναυσμα, μιας αρνητικής σκέψης και μιας συναισθηματικής αντίδρασης που σχετίζεται με τη σύγκρουση στο χώρο εργασίας. Για παράδειγμα: ➤ Παρέχουν ένα παράδειγμα ενός γεγονότος-έναυσμα (π.χ. σύγκρουση με έναν συνάδελφο) ➤ Παρέχουν ένα παράδειγμα μιας αρνητικής σκέψης (π.χ., δεν με σέβεται)	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	➤ Παρέχουν ένα παράδειγμα συναισθηματικής αντίδρασης κλπ. (π.χ. τους φωνάζουν). Όταν όλα τα ζεύγη έχουν δώσει το παράδειγμά τους, ο συντονιστής εξετάζει όλα τα παραδείγματα και ζητά σχόλια από την ομάδα. Περίληψη: Σε αυτή την ενότητα οι συμμετέχοντες θα αναλύσουν τη διαδικασία της σύγκρουσης και ενθαρρύνονται να αρχίσουν να σκέφτονται τη σύνδεσή της με το θυμό.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 5		
✦ Διαχείριση των συγκρούσεων	25 λεπτά Σκοπός: Αναγνώριση των συγκρούσεων, ανάπτυξη στρατηγικών για την αποτελεσματική διαχείρισή τους και εξάσκηση των στρατηγικών αυτών. ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΦΥΛΛΑΔΙΟ 11 (Παράρτημα 11). Ο συντονιστής θα συζητήσει αυτό το φυλλάδιο με τους συμμετέχοντες σε στυλ συνομιλίας. Συντονιστής: Όταν βρίσκετε τον εαυτό σας σε μια κατάσταση διαπληκτισμού, αυτές είναι μερικές συμβουλές που θα σας βοηθήσουν να επιλύσετε τις διαφωνίες γρήγορα και αποτελεσματικά: 1. Θίξτε το θέμα έγκαιρα Η σιωπή αφήνει τη δυσαρέσκεια να φουντώσει. Ταυτόχρονα, το να μιλάτε πρώτα με άλλους ανθρώπους μπορεί να τροφοδοτήσει φήμες και παρεξηγήσεις.	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	Έτσι, είτε τσακώνεστε για τον θερμοστάτη είτε αισθάνεστε ότι σας ελέγχουν με μικροδιαχείριση (micromanagement), να είστε ευθείς και να μιλάτε με το άλλο άτομο. Ωστόσο, αν φοβάστε να ακολουθήσετε αυτή την προσέγγιση ή ανησυχείτε ότι μπορεί να επιδεινώσετε το ζήτημα, μιλήστε πρώτα με τον διευθυντή σας. Σε κάθε περίπτωση, να είστε διεκδικητικοί (όχι επιθετικοί) και να μιλάτε ανοιχτά. Αυτό θα ενθαρρύνει και τους άλλους να κάνουν το ίδιο - και μπορείτε να φτάσετε στη ρίζα του προβλήματος πριν αυτό κλιμακωθεί. 2. Διαχειριστείτε τα συναισθήματά σας Μπορείτε να επιλέξετε πότε θα μιλήσετε σε κάποιον για το θέμα. Αν είστε θυμωμένοι, μπορεί να πείτε κάτι που θα μετανιώσετε και να φουντώσει η κατάσταση. Προσέξτε να αποφύγετε να παίξετε το παιχνίδι της επίρριψης ευθυνών. Έτσι, μένετε ήρεμοι, συγκεντρωθείτε και αναρωτηθείτε: "Τι θέλω να πετύχω εδώ;", "Ποια είναι τα ζητήματα που αντιμετωπίζω;" και "Τι θα ήθελα να δω;", "Ποια είναι η αξία που θα ήθελα να ενεργοποιήσω;" 3. Δείξτε ενσυναίσθηση Όταν μιλάτε με κάποιον για ένα θέμα σύγκρουσης, είναι φυσικό να θέλετε να εκθέσετε τη δική σας υπόθεση αντί να ακούσετε την πλευρά του άλλου. Αλλά αν το κάνουν και οι δύο αυτό, η συζήτηση πηγαίνει σε κύκλους.	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	Αντ' αυτού, καλέστε το άλλο μέρος να περιγράψει τη θέση του, ρωτήστε το πώς πιστεύει ότι μπορεί να επιλύσει το ζήτημα και ακούστε το με ενσυναίσθηση. Το να μπαίνετε στη θέση του άλλου είναι απαραίτητο για τη διαπραγμάτευση. Αυτό σας βοηθά να οικοδομήσετε αμοιβαίο σεβασμό και κατανόηση - και να επιτύχετε ένα αποτέλεσμα που να ικανοποιεί και τα δύο μέρη. 4. Εξάσκηση στην ενεργητική ακρόαση Για να εντοπίσετε την πηγή της σύγκρουσης, πρέπει να ακούσετε πραγματικά. Να ακούσετε ενεργά: Παραφράστε τα σημεία του συνομιλητή σας για να δείξετε ότι τον ακούτε και ότι πραγματικά τον καταλαβαίνετε. Προσέξτε τα μη λεκτικά σημάδια που έρχονται σε αντίθεση με αυτά που λέτε, όπως ένας διστακτικός τόνος πίσω από θετικά λόγια. Φέρτε τα με ευαισθησία στο προσκήνιο για να τα αντιμετωπίσετε από κοινού. Χρησιμοποιήστε την κατάλληλη γλώσσα του σώματος, όπως το κούνημα του κεφαλιού σας, για να δείξετε ενδιαφέρον και να καταστήσετε σαφές ότι τους παρακολουθείτε. 5. Αναγνωρίστε την κριτική Μερικά από τα πράγματα που σας λέει ο άλλος μπορεί να είναι δύσκολο να τα ακούσετε. Αλλά να θυμάστε ότι	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	η κριτική ή η εποικοδομητική ανατροφοδότηση αφορά τις συμπεριφορές στην εργασία, όχι εσάς. Έτσι, κρατήστε ανοιχτό μυαλό και χρησιμοποιήστε την κριτική για να σας βοηθήσει να εντοπίσετε τομείς βελτίωσης, να αποδώσετε καλύτερα την επόμενη φορά και να αναπτυχθείτε. 6. Αναζήτηση και αξιολόγηση όλων των πιθανών λύσεων - Καταιγισμός ιδεών (βρείτε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε λύσης). 7. Συμφωνήστε και εφαρμόστε την καλύτερη πορεία δράσης και βρείτε ένα κοινό έδαφος (Οι δράσεις αυτές μπορούν να ακολουθούν τις αξίες σας). Εφαρμόστε δεξιότητες διαχείρισης συγκρούσεων: Ο συντονιστής θα ζητήσει από τους συμμετέχοντες να εξασκηθούν στις παραπάνω πέντε στρατηγικές σε δυάδες. Στις δυάδες, οι συμμετέχοντες θα ασχοληθούν με ένα επιλεγμένο παράδειγμα σύγκρουσης στην εργασία. Ο συντονιστής θα περάσει από κάθε δυάδα για να βεβαιωθεί ότι έχουν εντοπίσει ένα πιθανό παράδειγμα σύγκρουσης. Κατάλογος πιθανών συγκρούσεων: διαχείριση του χρόνου, προσδοκίες του εργοδότη, αλλαγή βάρδιας, αίτημα για παραμονή μέχρι αργά, ο τρόπος με τον οποίο μιλάει ο ένας στον άλλο στη δουλειά, ανάγκη για ρεπό, ανάγκη για επιπλέον πληρωμή.	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	Στη συνέχεια, χρησιμοποιώντας το φυλλάδιο για την επίλυση συγκρούσεων, θα προσπαθήσουν να εφαρμόσουν κάποιες από τις στρατηγικές για την επίλυση της σύγκρουσης. Ο συντονιστής θα τους ζητήσει να επικεντρωθούν σε 1-2 στρατηγικές της επιλογής τους. Θα τους ζητηθεί να μοιραστούν τις στρατηγικές και τη μάθησή τους στην ομάδα και να κάνουν απολογισμό. Κάποιοι από τους συμμετέχοντες, αν το επιθυμούν, θα μπορέσουν να επιδείξουν τις δεξιότητες διαχείρισης συγκρούσεων μπροστά σε όλη την τάξη. Περίληψη: Οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να εξετάσουν τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων και να εξασκήσουν τις δεξιότητες αυτές.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 6		
✦ Σενάριο για την αποτελεσματική επίλυση συγκρούσεων (εναλλακτική δραστηριότητα για όσους δεν θα χρησιμοποιήσο	30 λεπτά Σκοπός: Ενθάρρυνση της κριτικής σκέψης και των δεξιοτήτων λήψης αποφάσεων, ενώ παράλληλα προωθείται η συζήτηση και ο προβληματισμός σχετικά με τις καταλληλότερες προσεγγίσεις για την επίλυση συγκρούσεων σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον. Διαδικασία: Συμπλήρωση του ΦΥΛΛΑΔΙΟΥ 12 ΣΕΝΑΡΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (Παράρτημα 12). Ο συντονιστής παρουσιάζει μια σειρά από σενάρια που περιγράφονται στο φυλλάδιο, διαβάζοντάς τα δυνατά ένα προς ένα. Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες καλούνται	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
υν το πλαίσιο Εικονικής Πραγματικότητας)	να επιλέξουν από έναν κατάλογο πιθανών καταλήξεων, επιλέγοντας την επιλογή που αποτελεί το καλύτερο παράδειγμα αποτελεσματικής επίλυσης συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο. Περίληψη: Αυτή η δραστηριότητα ενισχύει την κατανόηση των συμμετεχόντων για τις αποτελεσματικές στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 7		
Αποτελεσματικοί και αναποτελεσματικοί τρόποι επίλυσης συγκρούσεων στην εργασία με τη χρήση βίντεο σε Εικονική Πραγματικότητα	30 λεπτά Σκοπός: Εντοπισμός υγιών και ανθυγιεινών προτύπων διαχείρισης συγκρούσεων στην εργασία μέσω βίντεο ερωτήσεων και απαντήσεων. Ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να παρακολουθήσουν σύντομα βίντεο και να απαντήσουν στις ερωτήσεις που ακολουθούν χρησιμοποιώντας την εικονική πραγματικότητα. Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να εφαρμοστεί είτε στο πλαίσιο Εικονικής Πραγματικότητας είτε με κατεβασμένα βίντεο και να συζητηθεί σε μια ομάδα. Βίντεο 1: Σύγκρουση Σεφ στον εργασιακό χώρο (ELC650 - Σύντομο βίντεο) Σύνδεσμος: https://www.youtube.com/watch?v=wosneKbbUoo Ε1. Πώς νομίζετε ότι αισθάνθηκε ο σεφ κατά τη διάρκεια της κριτικής από τον ιδιοκτήτη του εστιατορίου;	Εμπειρία Εικονικής Πραγματικότητας με ερωτήσεις και απαντήσεις

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	A. Ήρεμος B. Λυπημένος C. Αναστατωμένος(σωστή απάντηση) E2. Ποιος τύπος επικοινωνίας παρουσιάζεται κατά τη διάρκεια του βίντεο; A. Αποτελεσματική επικοινωνία B. Αναποτελεσματική επικοινωνία (σωστή απάντηση) C. Ήρεμη συζήτηση E3. Πιστεύετε ότι ο υπεύθυνος διαχειρίστηκε αποτελεσματικά τη σύγκρουση; A. Ναι B. Όχι (σωστή απάντηση) C. Βρήκαν μια λύση δημιουργώντας ένα νέο μενού. Βίντεο 2: Παράδειγμα σύγκρουσης – Το Γραφείο (τηλεοπτική σειρά) Σύνδεσμος: https://www.youtube.com/watch?v=jiP0x_Dgj3I Προτείνεται η χρήση μόνο των ακόλουθων τμημάτων: 0:00 - 0:24 Πρώτη σύγκρουση 2:45 - 4: 30 Κλιμάκωση του τσακωμού και επίλυση. E1. Ποια ήταν η προβληματική συμπεριφορά του εργαζομένου; A. Άφησε τα συναισθήματά του να τον κυριεύσουν και μίλησε επιθετικά στον διευθυντή (σωστή απάντηση)	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	B. Αποχώρησε από την αίθουσα συνεδριάσεων χωρίς να απαντήσει στην ερώτηση του διευθυντή. C. Συζήτησε το περιστατικό με ένα συνάδελφο πριν μιλήσει με τον διευθυντή. E2. Ποιες επικοινωνιακές δεξιότητες χρησιμοποιήθηκαν κατά την τελευταία συζήτηση μεταξύ του διευθυντή και του εργαζομένου; A. Επιλογή του κατάλληλου χρόνου και τόπου για την αντιμετώπιση του περιστατικού. B. Αναζήτηση κοινού εδάφους. C. Και οι δύο ήταν άμεσοι, ειλικρινείς και με σεβασμό όταν εξέφραζαν τις ανησυχίες τους. D. Όλα τα παραπάνω (σωστή απάντηση) E3. Πιστεύετε ότι ο διευθυντής διαχειρίστηκε αποτελεσματικά τις συγκρούσεις; A. Ναι (σωστή απάντηση) B. Όχι Βίντεο 3: Σενάρια εργασίας με συναδέλφους Σύνδεσμος: https://www.youtube.com/watch?v=1kOn8vWA4fU E1. Ποιες ενέργειες αντιπροσωπεύουν την αποτελεσματική επίλυση συγκρούσεων στο βίντεο; A. Και οι δύο εργαζόμενοι μοιράζονται ανοιχτά τα συναισθήματά τους και η γυναίκα που άργησε	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	αναγνωρίζει το λάθος της και υπόσχεται να μην αργήσει ξανά (σωστή απάντηση) B. Η μία υπάλληλος εξέφρασε επιθετικά την ανησυχία της στην άλλη. C. Η εργαζόμενη που άργησε να έρθει στη δουλειά της προσβάλλεται κατά τη διάρκεια της συζήτησης. Βίντεο 4: Σενάρια εργασίας με επόπτες Σύνδεσμος: https://www.youtube.com/watch?v=JgRTEhbiTnM E1. Ποιες ενέργειες αντιπροσώπευαν μια αποτελεσματική επίλυση της σύγκρουσης στο βίντεο; A. Ο προϊστάμενος δίνει αρνητική ανατροφοδότηση στον εργαζόμενο και ο εργαζόμενος αρχίζει να αμύνεται. B. Ο προϊστάμενος απευθύνεται στον εργαζόμενο για τις καθυστερήσεις στην εργασία του με ήρεμη φωνή και σεβασμό- ο εργαζόμενος ζητά ειλικρινά συγγνώμη, εξηγεί τους λόγους των καθυστερήσεων και αναπτύσσουν μαζί ένα σχέδιο λύσης. (σωστή απάντηση). C. Ο υπάλληλος δεν έκανε τίποτα κακό και ο διευθυντής υπερβάλλει.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 8		

Βήματα Διάρκεια		Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
Βήματα επίλυσης συγκρούσεων	10 λεπτά	Σκοπός: Να προσδιορίσετε τη σωστή σειρά των βημάτων για την αποτελεσματική επίλυση συγκρούσεων στην εργασία. Μετά την ψυχοεκπαίδευση και τα βίντεο, ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να βάλουν τα βήματα επίλυσης των συγκρούσεων στη σωστή σειρά χρησιμοποιώντας την Εικονική Πραγματικότητα. 1. Συνειδητοποιήστε ότι υπάρχει σύγκρουση. 2. Συγκεντρώστε πληροφορίες σχετικά με αυτό το θέμα. 3. Κατανοήστε όλες τις προοπτικές. 4. Κάντε μια διεκδικητική συζήτηση. 5. Βρείτε έναν κοινό στόχο (νίκη για όλους). 6. Βρείτε πρακτικές ιδέες για την επίλυση του προβλήματος.	Εμπειρία Εικονικής Πραγματικότητας - σύντομο παιχνίδι επανάληψης
ΕΝΟΤΗΤΑ 5. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 9			
Συμπέρασμα / Ερωτήσεις	5 λεπτά	Σκοπός: Να ενισχυθούν τα βασικά σημεία του μαθήματος και να ενθαρρυνθούν οι συμμετέχοντες να συμμετάσχουν ενεργά στις συζητήσεις ρωτώντας ερωτήσεις. Επιπλέον, η δραστηριότητα αποσκοπεί στην προώθηση του αυτοαναστοχασμού των συμμετεχόντων, προτρέποντάς τους να εντοπίσουν στρατηγικές ή δεξιότητες που μπορούν να χρησιμοποιήσουν για την	Βασικά σημεία

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	αποτελεσματική διαχείριση των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο. Διαδικασία: Ο συντονιστής δίνει έμφαση στα βασικά σημεία του μαθήματος, διασφαλίζοντας ότι οι συμμετέχοντες έχουν κατανοήσει με σαφήνεια τις έννοιες που συζητήθηκαν. Ο συντονιστής ενθαρρύνει τους συμμετέχοντες να κάνουν ερωτήσεις, καλλιεργώντας ένα διαδραστικό περιβάλλον μάθησης και αντιμετωπίζοντας τυχόν αβεβαιότητες ή ανησυχίες. Κάθε συμμετέχων καλείται να αναφέρει μια στρατηγική ή δεξιότητα που πιστεύει ότι θα τον βοηθήσει να διαχειριστεί τις συγκρούσεις στην εργασία του. Αυτό ενθαρρύνει τον αυτο-αναστοχασμό και παρέχει στους συμμετέχοντες την ευκαιρία να μοιραστούν τις ιδέες τους και να μάθουν ο ένας από τον άλλον. Περίληψη: Μέσω αυτής της δραστηριότητας, οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να ενισχύσουν την κατανόηση των εννοιών διαχείρισης συγκρούσεων, να συμμετάσχουν ενεργά σε συζητήσεις και να προσδιορίσουν πρακτικές στρατηγικές για την αντιμετώπιση των συγκρούσεων που σχετίζονται με την εργασία.	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Προσάρτημα 1

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 1: ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΘΥΜΟΥ

Νιώθουμε θυμό όταν:

- ✓ Είμαστε πληγωμένοι.
- ✓ Τα δικαιώματα/όριά μας παραβιάζονται.
- ✓ Αντιλαμβανόμαστε κάτι ως απειλή.
- ✓ Οι ανάγκες/επιθυμίες μας δεν ικανοποιούνται.
- ✓ Τα πράγματα πάνε στραβά.
- ✓ Προσπαθούμε να ικανοποιήσουμε κάποιον αλλά δεν μπορούμε.
- ✓ Έχουμε αρνητικές συναισθηματικές ή σωματικές εμπειρίες.
- ✓ Είναι μέρος της ανθρώπινης εμπειρίας.
- ✓ Είναι ένα πρωταρχικό συναίσθημα.
- ✓ Κυμαίνεται από ήπια έως έντονα επίπεδα θυμού.
- ✓ Δεν μπορούμε να το αποτρέψουμε, αλλά μπορούμε να το ελέγξουμε!

Προσάρτημα 2

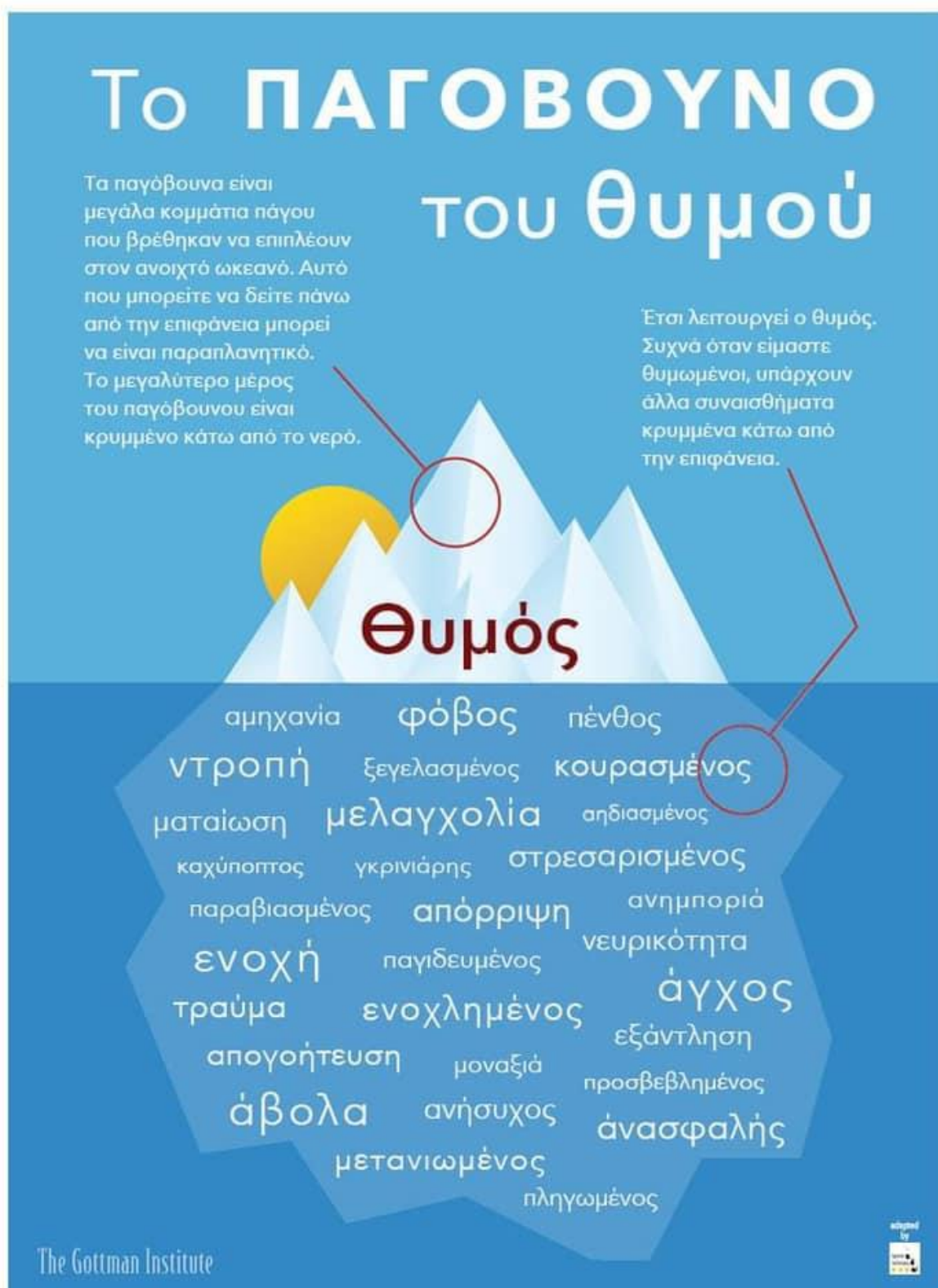
ΦΥΛΛΑΔΙΟ 2: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΘΥΜΟΥ



Σωματικά συμπτώματα (Τι αισθανόμαστε)	Γνωστικά συμπτώματα (Τι πιστεύουμε)	Συμπεριφορικά συμπτώματα (Πώς εκφράζουμε το θυμό μας)
Φυσιολογικές και σωματικές αλλαγές (π.χ. καρδιακοί παλμοί), μυϊκή ένταση	Αντίληψη αδικίας (π.χ. κακομεταχείριση, παρεμπόδιση)	Εκφράσεις προσώπου (π.χ. συνοφρυωμένο πρόσωπο, κόκκινο πρόσωπο)
Αυξημένα επίπεδα δύναμης και ενέργειας	Αντίληψη της απειλής (π.χ. όλοι θέλουν να μου κάνουν κακό)	Γλώσσα του σώματος
Αλλαγές στη θερμοκρασία του σώματος (π.χ. εφίδρωση ή ρίγος).	Γνωστικά λάθη (π.χ. το αφεντικό μου <u>πάντα</u> με υποτιμά)	Λεκτικά (π.χ. φωνάζοντας)

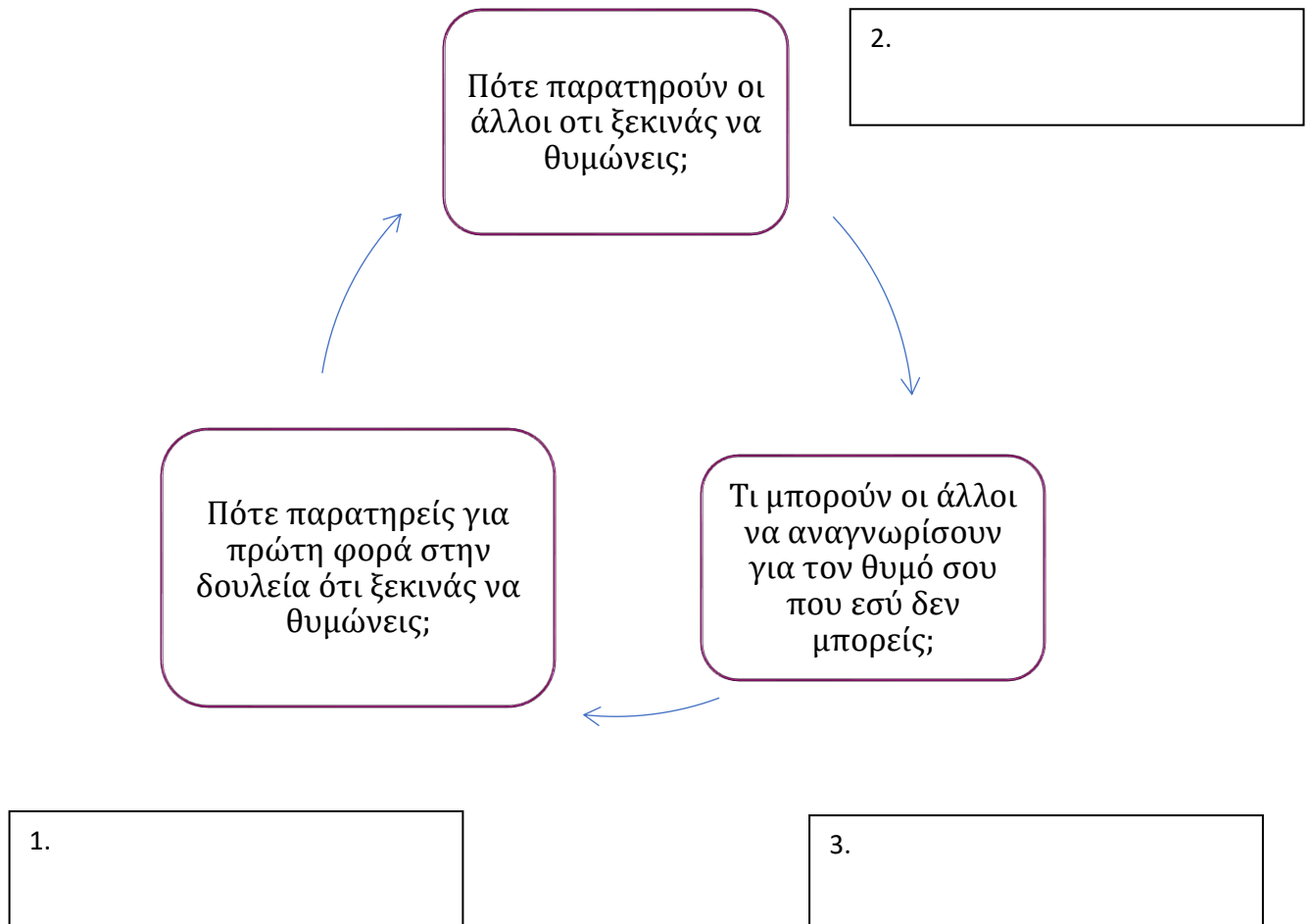
Παράρτημα 3

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 3: ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΚΡΥΜΜΕΝΑ



Παράρτημα 4

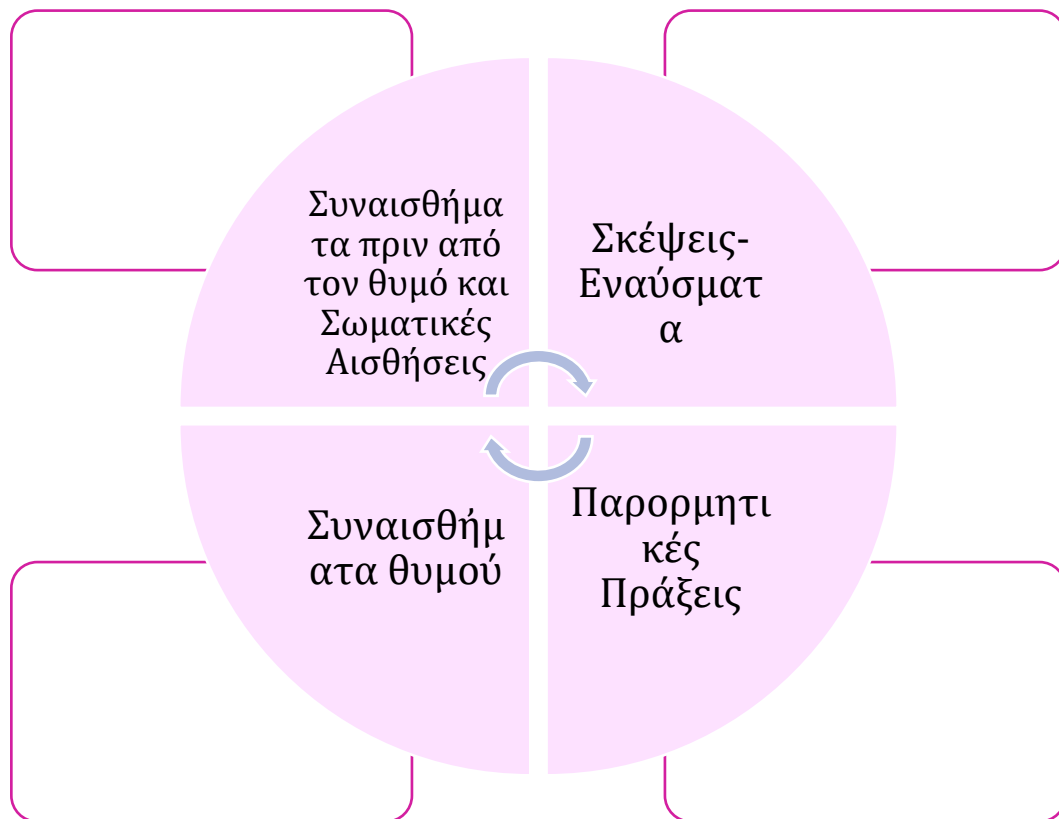
ΦΥΛΛΑΔΙΟ 4: ΚΥΚΛΟΣ ΤΟΥ ΘΥΜΟΥ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ



Παράρτημα 5

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 5: ΧΑΡΤΗΣ ΤΟΥ ΘΥΜΟΥ

Χάρτης του θυμού : Συναισθήματα πριν από τον θυμό, σκέψεις που προκαλούν θυμό, συναισθήματα θυμού, παρορμητικές πράξεις



Παράρτημα 6

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 6: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΕΙΤΕ ΤΟ ΘΥΜΟ ΣΑΣ

Υπάρχουν πέντε βήματα για τη διαχείριση του θυμού:

1. Ξεκινήστε αναγνωρίζοντας αυτό που αισθάνεστε. Περιγράψτε το συναίσθημα με λέξεις.
2. Παρατηρήστε και παρακολουθήστε τη συγκεκριμένη γλώσσα του σώματος και τη συμπεριφορά. Ποια είναι η έκφραση του προσώπου σας, η στάση του σώματός σας; Τι λέτε και πώς το λέτε; Τι, συγκεκριμένα, κάνετε ως απάντηση στο συναίσθημα;
3. Να είστε προσεκτικοί - Δώστε χώρο στα συναισθήματα και τις αισθήσεις σας. Κάντε ένα διάλειμμα και αναπνεύστε. Πηγαίνετε μια βόλτα.
4. Δεσμευτείτε πλήρως στις αξίες σας, στις δεσμευτικές σας δράσεις και στις φιλοκοινωνικές σας συμπεριφορές. Παραμείνετε συνδεδεμένοι με τις αξίες σας. Καθώς σκέφτεστε να αναλάβετε μια δέσμευση, να έχετε κατά νου τον λόγο για τον οποίο θέλετε να ρυθμίσετε τα συναισθήματά σας. Τι έχει συμβεί στο παρελθόν όταν ενεργήσατε παρορμητικά; Υπήρξε σοβαρό κόστος για εσάς, για τους άλλους; Χρησιμοποιήστε τις φιλοκοινωνικές συμπεριφορές για να εκφράσετε το θυμό σας με υγιή τρόπο.
5. Χρησιμοποιήστε τις ικανότητές σας στην ακρόαση: Να φαίνεστε βέβαιοι, με αυτοπεποίθηση, και διαπραγματευτείτε με τους άλλους για τα θέματα/τις συμπεριφορές που σας θυμώνουν.

Παράρτημα 7

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 7: ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΘΥΜΟΥ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Οδηγίες: Συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα με την παρόρμηση, τις αξίες και τις φιλοκοινωνικές σας ενέργειες στην εργασία σας.

Συναίσθημα	Τι θέλει η παρόρμησή μου να κάνω;	Ποια είναι η αξία με την οποία μπορεί να συνδεθεί; (Επιλέξτε από τον κατάλογο)	Δεσμευτείτε στην φιλοκοινωνική δράση	Αποτέλεσμα
Θυμός		Εμπιστοσύνη Πίστη Ασφάλεια Φιλία Επικοινωνία Δέσμευση Ασφάλεια Σεβασμός Σύνδεση με άλλους Βοήθεια Δικαιοσύνη		

--	--	--	--	--

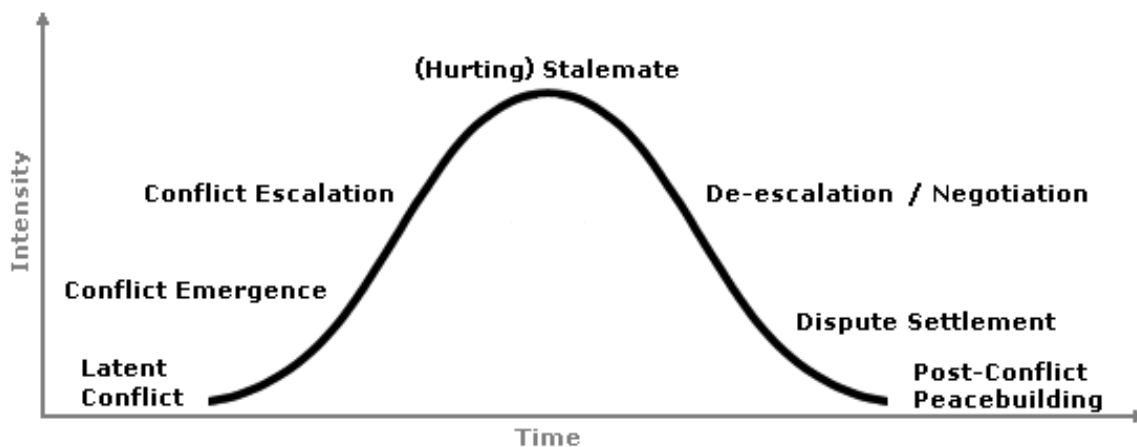
Παράρτημα 8

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 8: ΤΥΠΟΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Συγκρούσεις προσωπικότητας ή διαφωνίες μεταξύ ατόμων: οι συγκρούσεις αυτές οδηγούνται και διαιωνίζονται από συναισθήματα όπως ο θυμός, το άγχος και η απογοήτευση.

Η ουσιαστική σύγκρουση σχετίζεται περισσότερο με εργασιακά ζητήματα: με καθήκοντα που έχουν ανατεθεί, με ευθύνες στην εργασία κ.λπ.

Παράρτημα 9



ΦΥΛΛΑΔΙΟ 9: ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ

1. Σύγκρουση είναι όταν υπάρχει ασυμβατότητα στόχων μεταξύ δύο ή περισσότερων ανθρώπων, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε ανοιχτή σύγκρουση. Σε αυτό το στάδιο μπορεί να υπάρχει ένταση στη σχέση ή/και επιθυμία αποφυγής της επαφής μεταξύ τους.
2. Σύγκρουση: μια περίοδος μετά τη σύγκρουση όπου οι υποβόσκουσες απογοητεύσεις είναι αρκετά ισχυρές, ένα "γεγονός που πυροδοτεί" σηματοδοτεί την ανάδυση.
3. Η κλιμάκωση αναφέρεται στην αύξηση της έντασης της σύγκρουσης και της σοβαρότητας των τακτικών που χρησιμοποιούνται για την πρόκλησή της. Οφείλεται σε αλλαγές εντός του καθενός ατόμου και σε νέα πρότυπα αλληλεπίδρασης μεταξύ τους.
4. Διαπραγμάτευση: μια κατάσταση στην οποία καμία πλευρά δεν μπορεί να κερδίσει, αλλά η διατήρηση της σύγκρουσης θα είναι πολύ επιζήμια και για τα δύο μέρη.
5. Η αποκλιμάκωση, όταν ενδείκνυται, μπορεί να οδηγήσει σε πιο επιτυχή επίλυση των προβλημάτων. Σε γενικές γραμμές, η αποκλιμάκωση περιλαμβάνει την έκφραση γνήσιου ενδιαφέροντος για όσα επικοινωνεί το άλλο άτομο, χρησιμοποιώντας σεβασμό και σαφή γλώσσα, ενώ συμμετέχει σε ουσιαστικό διάλογο.

6. Επίλυση ή διακανονισμός είναι η διαδικασία επίλυσης των διαφορών μεταξύ δύο ανθρώπων.
7. Μετασυγκρουσιακή-Ειρηνοποιητική: Η επίλυση των συγκρούσεων.

Παράρτημα 10

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 10: ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ

Οδηγίες: Σε ζευγάρια, συζητήστε την εμπειρία σας από μια συγκρουσιακή κατάσταση στην εργασία μεταξύ εσάς και κάποιου άλλου.

Περιγράψτε τη συγκρουσιακή κατάσταση στην δουλεία σας:

Εντοπίστε τις αρνητικές σκέψεις:

Προσδιορίστε τις συναισθηματικές και συμπεριφορικές αντιδράσεις:

Παράρτημα 11

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 11: ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Συμβουλές για την επίλυση συγκρούσεων
➤ Αναγνωρίστε τη σύγκρουση (αναφέρετε τη διαφωνία/το επιχείρημα/την κριτική).
➤ Διαχειριστείτε τα συναισθήματά σας.
➤ Καθορίστε το πρόβλημα και συλλέξτε πληροφορίες σχετικά με τη σύγκρουση.
➤ Κατανοήστε τη θέση του άλλου (δείξτε ενσυναίσθηση).
➤ Εφαρμογή ενεργητικής ακρόασης (π.χ. παράφραση, κατάλληλη γλώσσα του σώματος κ.λπ.)
➤ Αναγνωρίστε την κριτική
➤ Αναζητήστε και αξιολογήστε όλες τις πιθανές λύσεις (βρείτε τα υπέρ και τα κατά).
➤ Συμφωνήστε και εφαρμόστε την καλύτερη πορεία δράσης.

Παράρτημα 12

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 12: ΣΕΝΑΡΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Οδηγίες: Διαβάστε προσεκτικά κάθε σενάριο και επιλέξτε το τέλος που περιγράφει καλύτερα την αποτελεσματική επίλυση συγκρούσεων στην εργασία.

Σενάριο 1:

Χθες το βράδυ είχατε μια τρομερή νύχτα και φτάσατε με 20 λεπτά καθυστέρηση στη δουλειά.

Το αφεντικό σας διαμαρτυρήθηκε για την καθυστέρηση αυτή και σας ζήτησε ευγενικά να μην επαναλάβετε αυτή τη συμπεριφορά.

Επιλέξτε την απάντησή σας για να απαντήσετε στη σύγκρουση:

1. Τον αγνοήσατε και δεν δώσατε σημασία στα παράπονά του.
2. Υποτιμήσατε τη σημασία της καθυστέρησής σας.
3. Αρχίσατε να του φωνάζετε.
4. Ζητήσατε συγγνώμη, προσπαθήσατε να εξηγήσετε τι συνέβη και δεσμευτήκατε να προσπαθήσετε να είστε στην ώρα σας.

Σενάριο 2:

Ο συνάδελφός σας εντόπισε κάποια λάθη στη δουλειά σας. Ήρθε σε εσάς για να διευθετήσει ευγενικά αυτά τα λάθη για να βελτιώσει την απόδοσή σας.

Επιλέξτε την απάντησή σας για τη διαχείριση της σύγκρουσης:

1. Του/της επιτεθήκατε λεκτικά.
2. Δεν δώσατε προσοχή στα σχόλιά του/της.
3. Εκτιμήσατε την αξιολόγηση και την πρόθεσή του/της και ζητήσατε βοήθεια για να διορθώσετε τα λάθη.
4. Αισθανθήκατε θλίψη από την αξιολόγησή του/της και αρχίσατε να φωνάζετε.

Σενάριο 3:

Είχατε μια διαφωνία με έναν πελάτη σχετικά με τον τρόπο που ανακατασκευάσατε την κουζίνα του. Σας μίλησε πολύ επιθετικά και υποτίμησε τις ικανότητές σας να κάνετε τη δουλειά.

Επιλέξτε την απάντησή σας για τη διαχείριση της σύγκρουσης:

- 1.** Φύγατε από τη συζήτηση, χωρίς να του πείτε τίποτα και δεν επιστρέψατε στη δουλειά την επόμενη μέρα.
- 2.** Προσπαθήσατε να παραμείνετε ψύχραιμοι και να εξηγήσετε τους λόγους για τους οποίους επιλέξατε τη συγκεκριμένη μέθοδο για να ανακατασκευάσετε την κουζίνα του. Χρησιμοποιήσατε κάποιους τεχνικούς όρους, για να του αποδείξετε ότι γνωρίζετε τη δουλειά σας.
- 3.** Ξεκινήσατε έναν καυγά μαζί του.
- 4.** Του μιλήσατε επιθετικά, κάνοντας πολύ αρνητικά σχόλια.