



Business  
behind  
Business.

Ιανουάριος 21/3

## Πως αντιμετωπίζει ένας manager τις καταστάσεις σύγκρουσης στον εργασιακό χώρο;

Αρκετές φορές στον εργασιακό χώρο, παρατηρούνται **προστριβές ή συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων, προϊσταμένων ή υφισταμένων**, οι οποίες συνήθως, οφείλονται σε **διαφορετικές απόψεις** που πιθανόν να έχουν πάνω σε λειτουργικά θέματα (όπως ο καθορισμός αρμοδιοτήτων, η βελτίωση διαδικασιών, η διερεύνηση λύσεων, η διαχείριση πόρων, οι διαπραγματεύσεις, κ.λ.π) μιας επιχείρησης.

Οι αντιδράσεις ποικίλουν ανάλογα με τον χαρακτήρα, την ιδιοσυγκρασία, αλλά και την εμπειρία που έχει αποκτήσει ο manager στο να χειρίζεται και να αντιμετωπίζει μία σύγκρουση. Κάποιοι, είναι ανυποχώρητοι και προσπαθούν να επιβάλουν με κάθε τρόπο τη γνώμη τους, άλλοι υποχωρούν σχετικά εύκολα, ώστε να μην δημιουργήσουν προστριβές, κάποιοι άλλοι συνεργάζονται ώσπου να βρεθεί κάποια λύση ή συμβιβάζονται, μοιράζοντας τη διαφορά ώστε να μείνουν όλοι ικανοποιημένοι, ενώ υπάρχουν και managers που απλά παρακάμπτουν/αναβάλλουν το ζήτημα, αποφεύγοντας την αντιπαράθεση και τη σύγκρουση.

Πως πρέπει όμως να αντιμετωπίζονται οι συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο, από τους managers/στελέχη μιας επιχείρησης;

### 1. Προσαρμοστικότητα

Με την **προσαρμοστικότητα**, καλλιεργείται μια **σχέση καλής συνεργασίας** και υιοθετούνται πρακτικές όπως το να παραδέχεται κάποιος manager ένα λάθος του, να μαθαίνει από τους άλλους, να παραιτείται από τις θέσεις του, επειδή αντιλαμβάνεται ότι το υπό συζήτηση ζήτημα είναι για τον άλλον εξαιρετικά σημαντικό, να αντιλαμβάνεται ότι η διατήρηση αρμονίας και η αποφυγή σύγκρουσης, είναι στοιχεία σημαντικά για τον κοινό σκοπό ή να επιτρέπει την ανάπτυξη των υφισταμένων του, με το να τους δίνει πρωτοβουλίες και ευκαιρίες να μαθαίνουν από τα ίδια τους τα λάθη.

### 2. Συνεργασία

Προϋποθέτει **προσπάθεια για συνεννόηση, συναίνεση και σύμπραξη με τους άλλους** αλλά και αποδοχή ότι οι θέσεις και των δύο πλευρών είναι έγκυρες και προσανατολίζονται στην ανεύρεση εποικοδομητικών και αποδεκτών εναλλακτικών λύσεων για το υπό συζήτηση πρόβλημα. Η διάθεση συνεργασίας καταδεικνύει ανοικτή και διερευνητική στάση, η οποία επιτρέπει να φανεί πώς σκέπτεται και αισθάνεται ο άλλος. Η συνεργασία είναι χρήσιμη όταν στην προσπάθεια εξεύρεσης μίας ολοκληρωμένης λύσης πρέπει να κατανοηθούν οι απόψεις των άλλων, να γεφυρωθούν διαφορετικές απόψεις/αντιλήψεις, να συγκρατηθούν προσωπικά συναισθήματα ώστε να ληφθεί τελικά μία ομόφωνη απόφαση.

### 3. Συμβιβασμός

Ο συμβιβασμός είναι ένας πρόσφορος τρόπος για να επιτευχθεί προσωρινή λύση σε περίπλοκα ζητήματα, ιδίως κάτω από την πίεση χρόνου. τα ενδιαφέροντα της άλλης πλευράς. Στον συμβιβασμό, επιδιώκεται η ανεύρεση μίας ανώδυνης και αμοιβαία αποδέκτης λύσης, η οποία θα ικανοποιεί όσο το δυνατόν περισσότερο και τις δύο πλευρές.

Συμπερασματικά, κάθε manager, θα πρέπει να αναγνωρίζει και να κατανοεί την πολυπλοκότητα των σκέψεων και των συναισθημάτων του αλλά και να μπορεί να διαχειρίζεται τη συμπεριφορά του σε συγκρουσιακές καταστάσεις όπου τα ενδιαφέροντά του δεν είναι συμβατά με τα ενδιαφέροντα της άλλης πλευράς. Ωστόσο, σημαντικό ρόλο στο πώς θα διαχειριστεί ένας manager μια τέτοια κατάσταση, παίζουν ο χαρακτήρας του, η ιδιοσυγκρασία του, αλλά και η εμπειρία του σε παρόμοιες συνθήκες στον εργασιακό χώρο.