**Η δεξιότητα της επίλυσης προβλημάτων και συγκρούσεων ως μέσο πλοήγησης σε επαγγελματικά περιβάλλοντα.**

**Δεξιότητα επίλυσης προβλημάτων: Μία βήμα προς βήμα προσέγγιση**

***Αναγνωρίζω* το πρόβλημα**

Παίρνω το χρόνο μου να ελέγξω σχολαστικά μία κατάσταση και να διακρίνω αίτια – αιτιατά.

Προσπαθώ να διερευνήσω τα θεμέλια ενός προβλήματος.

**Αναζητώ τις πηγές *προέλευσής* του**

*Τι υπάρχει στο παρασκήνιο;*

*Τι το προκαλεί;*

*Πώς μπορώ να το διαχειριστώ;*

Συλλέγω πληροφορίες, αναλύω τα δεδομένα μου και καταφεύγω σε λύσεις που αντιμετωπίζουν την αιτία ενός προβλήματος και όχι το «σύμπτωμα».

**Αναλογίζομαι ποικίλες *εναλλακτικές* λύσεις**

Σκέφτομαι “out of the box”. Δεν επαναπαύομαι στην πρώτη λύση που θα σκεφτώ.

Συνομιλώ με συναδέλφους, είμαι δεκτικός/ή στην ανταλλαγή απόψεων και τις υποβάλλω σε κρίση / ανάλυση.

**Επιλέγω την *καλύτερη* δυνατή λύση**

*Είναι εφικτό να πραγματοποιηθεί;*

*Ποιοι είναι οι κίνδυνοι εάν κάτι πάει στραβά; Είναι διαχειρίσιμοι;*

*Είναι ωφέλιμη;*

*Μπορεί να αξιολογηθεί;*

**Σχεδιάζω και *εφαρμόζω* τη λύση που έχω επιλέξει**

Καταρτώ ένα σχέδιο εφαρμογής της λύσης.

Αναλογίζομαι τον τρόπο με τον οποίο θα θεωρηθεί η λύση μου επιτυχημένη.

***Αξιολογώ* την επιτυχία της**

*Εξυπηρέτησε το σκοπό της;*

*Είναι μετρήσιμο το αποτέλεσμα;*

Εάν δεν αξιολογηθεί ως επαρκής η λύση, κάνω ένα βήμα πίσω και ανατρέχω σε μία άλλη από τις εναλλακτικές.

**Διαδικασία επίλυσης μίας σύγκρουσης: Μία βήμα προς βήμα προσέγγιση**

Τα δύο μέρη *αναγνωρίζουν* ότι διαφωνούν.

Αμοιβαία *συμφωνία* για ανάγκη εύρεσης μίας λύσης.

Προσπάθεια *κατανόησης* της οπτικής και των ανησυχιών μεταξύ των μερών.

Αναγνώριση της ανάγκης για *αλλαγή* σε στάσεις και συμπεριφορές στην εργασία

ώστε να μειωθούν τα αρνητικά συναισθήματα.

Aναγνώριση περιστατικών που *πυροδοτούν* τη σύγκρουση.

*Διαμεσολάβηση* ενός τρίτου μέρους (π.χ. Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού)

Προθυμία για *συμβιβασμό*.

Επίβλεψη της *πορείας* της τήρησης της όποιας συμφωνίας επιτευχθεί.

***Ένας καλός “trouble resolver”…***

Διαχειρίζεται το άγχος του και προσπαθεί να διατηρήσει την ψυχραιμία του.

Ελέγχει τα συναισθήματα και τις συμπεριφορές του.

Επικοινωνεί ανάγκες χωρίς να απειλεί ή εκφοβίζει.

Σέβεται το εκφραζόμενο συναίσθημα και δίνει προσοχή στις λέξεις των υπό σύγκρουση μερών.

Αποφεύγει ανάρμοστα σχόλια και πράξεις.

Χρησιμοποιεί χιούμορ.

Πηγές:

https://www.netacad.com/careers/career-advice/essential-skills/six-steps-becoming-better-problem-solver

https://www.thebalancecareers.com/conflict-resolutions-skills-2063739

https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/conflict-resolution-skills.htm