

# Αποτελεσματική Διαχείριση Αλλαγής και Ενδυνάμωση Επαγγελματικής Συμπεριφοράς



Για το προσωπικό των Αστικών και Αγροτικών  
Κέντρων Υγείας του Υπουργείου Υγείας

ΧΑΡΟΥΜΕΝΗ

ΜΕΡΑ



ΜΕ ΠΟΛΛΑ ΧΑΜΟΓΕΛΛΑ

# Συστάσεις και γνωριμίες



- Όνομα
- Θέση εργασίας
- Ενδιαφέροντα
- Προσδοκίες

# Βασικός σκοπός εργαστηρίου

- ☑ Να σας δώσουμε τα εφόδια / εργαλεία ώστε να λειτουργήσετε αποτελεσματικά στα νέα δεδομένα για να επιτύχετε τους στόχους και το όραμά σας.



# Επαγγελματισμός και επαγγελματική συμπεριφορά

---

# Επαγγελματισμός

- η **1<sup>η</sup>** λέξη που σας έρχεται στο μυαλό

# Τι είναι επαγγελματισμός;

- Ένα συνδυασμός χαρακτηριστικών ενός ατόμου που το ωθούν στο να κάνει το καλύτερο δυνατό στον τομέα του και να προσφέρει ψηλής ποιότητας υπηρεσίες.



# Επαγγελματισμός

```
graph TD; A[Επαγγελματισμός] --- B[Επαγγελματικό Έθος (Ηθική)]; A --- C[Επαγγελματική εργασία]; D[Ποιότητα ως άνθρωπο] --> B; E[Συμπεριφορά] --> C; F[Ψηλής ποιότητας έργο / υπηρεσίες] --> E;
```

Επαγγελματικό  
Έθος (Ηθική)

Ποιότητα ως άνθρωπο

Επαγγελματική  
εργασία

Συμπεριφορά

Ψηλής ποιότητας έργο / υπηρεσίες



# Σε ομάδες

Σκιαγραφήστε το  
προφίλ ( βασικά  
χαρακτηριστικά )  
του Επαγγελματία  
Υγείας / Κέντρου  
Υγείας υπό τα **Νέα  
Δεδομένα**



# Εκπαιδευτική ταινία



If Looks could kill

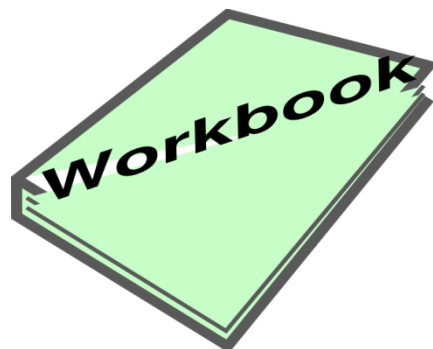
Η δύναμη της  
συμπεριφοράς  
στην  
εξυπηρέτηση  
πολιτών

# Άσκηση σε ομάδες – συζήτηση

Επαγγελματικές

vs

Μη  
επαγγελματικές  
συμπεριφορές



# Να θυμάστε



- Η συμπεριφορά μας δεν είναι εκγενετής
- Η συμπεριφορά μας
  - βελτιώνεται
  - προσαρμόζεται
  - μαθαίνεται

# Η συμπεριφορά μας αναπαράγει συμπεριφορά

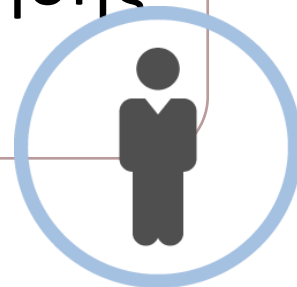


- Τα λόγια μας
- Το σώμα μας
- Η φωνή μας

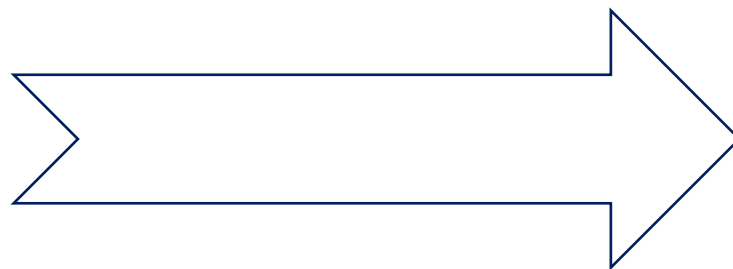
Συμπεριφορά

Πολίτης

- Συναισθημα
- Στάση
- Ποιότητα  
εξυπηρέτησης
- Σχέση



# Κουλτούρα με επίκεντρο τον πολίτη



Κοινό  
Πολίτης

# Πώς αναπτύσσουμε την **κουλτούρα** **επαγγελματισμού** στα ΑΑΚΥ



# Ετοιμότητα για Διαχείριση Αλλαγής

---



«Τα πάντα  
είναι σε  
συνεχή ροή  
και τίποτε δεν  
μένει το ίδιο»

Ηράκλειτος



**CHANGE  
IS  
NOW**

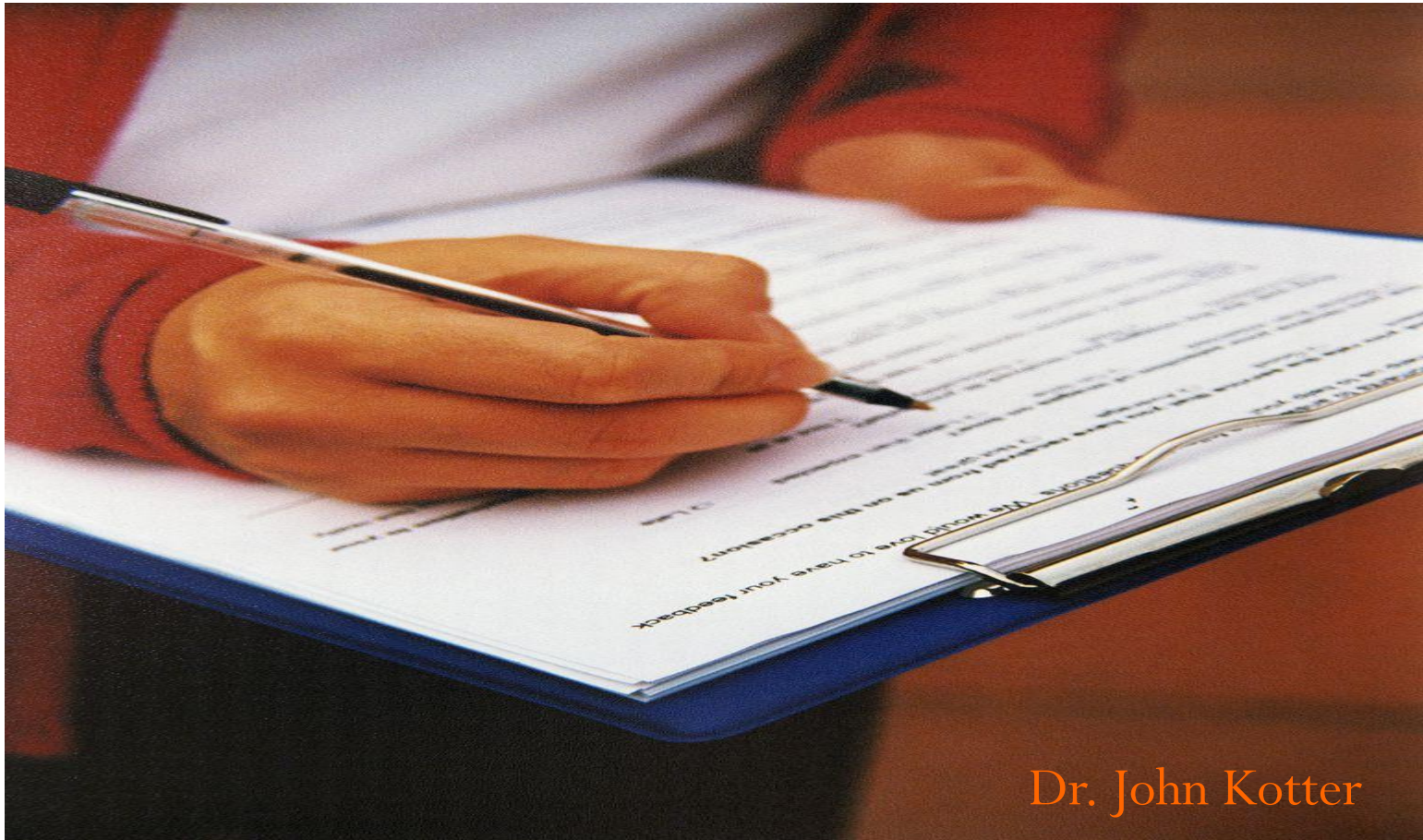
Πόσο έτοιμοι είμαστε να  
ανταποκριθούμε;

# Εισαγωγικά

- Ορισμός της αλλαγής
- Διαχείριση αλλαγής
- Κινητήριες δυνάμεις
  - P.E.S.T.L.E.E
  
- Είδος αλλαγής



# Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης στάσεων



Dr. John Kotter

# Πώς μπορείτε να τη διαχειριστείτε





# Εκπαιδευτική ταινία



Who  
Moved  
My  
Cheese?  
Spencer Johnson, M.D.

# Ομαδική Άσκηση – Συζήτηση ταινίας

Καταγράψετε τα βασικά μηνύματα / καλές πρακτικές που είδατε στην ταινία για την καλύτερη διαχείριση της αλλαγής

Πώς εφαρμόζονται στο χώρο εργασίας



## Ομαδική Άσκηση : Ανάλυση των 4 χαρακτήρων

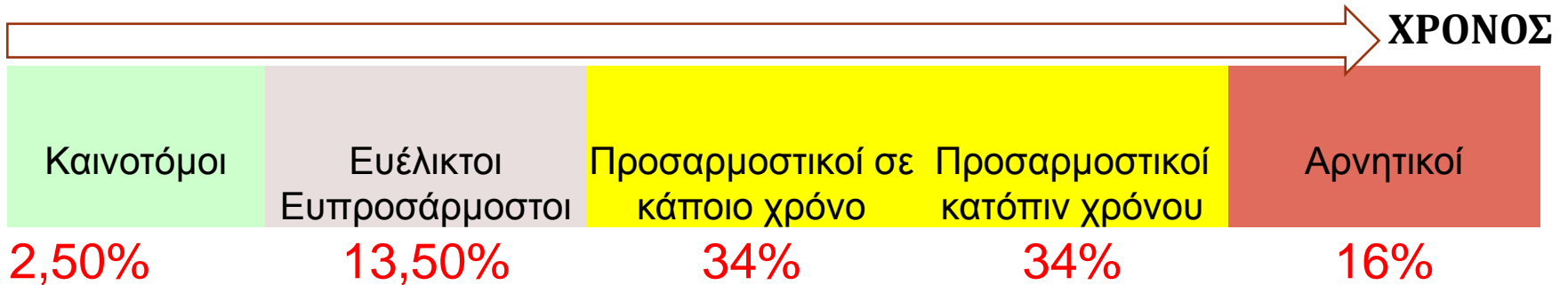
Χαρακτήρας	Χαρακτηριστικά γνωρίσματα στον τρόπο αντιμετώπισης της αλλαγής
SNIFF	
SCURRY	
HAW	
HEM	

- Εσείς με ποιο χαρακτήρα ταυτίζεστε;
- Μπορείτε να εντοπίσετε κάποιους από τους χαρακτήρες που είδατε στην ταινία στον οργανισμό σας;



# Αποδοχή και προσαρμοστικότητα στην αλλαγή

## Τι μας λένε οι αριθμοί



Έντονη επιθυμία για αλλαγή και καινοτομία Χειρίζονται καλά το άγνωστο και την αβεβαιότητα	Δεκτικοί και θετικοί σε νέες ιδέες και πράγματα, συστήματα  Διαμορφωτές Γνώμης Σύμμαχοι	Θα προσαρμοστούν και θα εφαρμόσουν τα νέα πράγματα κατόπιν μελέτης, σκέψης, επαρκούς πληροφόρησης, ενθάρρυνσης.	Θα προσαρμοστούν κατόπιν έχτρα προσπάθειας, καθοδήγησης ή με κάποια μορφή πίεσης από Διευθυντές.	Απόμακροι, καχύποπτοι και αρνητικά προδιατεθειμένοι για την αλλαγή. Πιθανόν να μην προσαρμοστούν ποτέ
--	---	---	--	---

Source: Rogers E.M. (1995)

# Ανασκόπηση 1<sup>ης</sup> μέρας

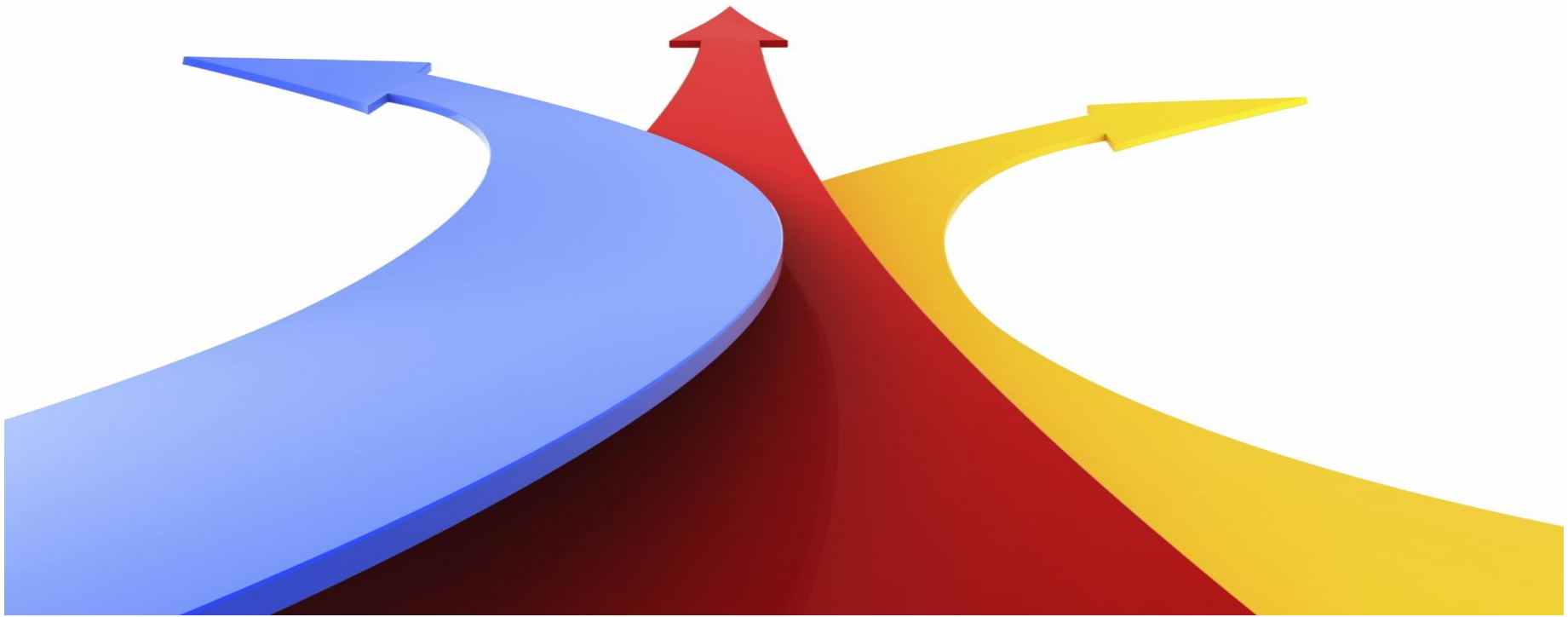
LESSONS  
LEARNED



# Διαχείριση αναγκών και συναισθημάτων στην αλλαγή

---

# Εισαγωγική άσκηση



# Βασικές ανθρώπινες ανάγκες σε αλλαγές



Διαχείριση  
ανθρώπων  
σε αλλαγές

## ▶ Διαχείριση

- συναισθημάτων και αναγκών
- συμπεριφορών
- «απωλειών»
- αντιστάσεων



ΑΠΟΔΟΧΗ

ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ



# Η καμπύλη της μετάβασης J. Fisher

ΕΚΠΛΗΞΗ  
SHOCK

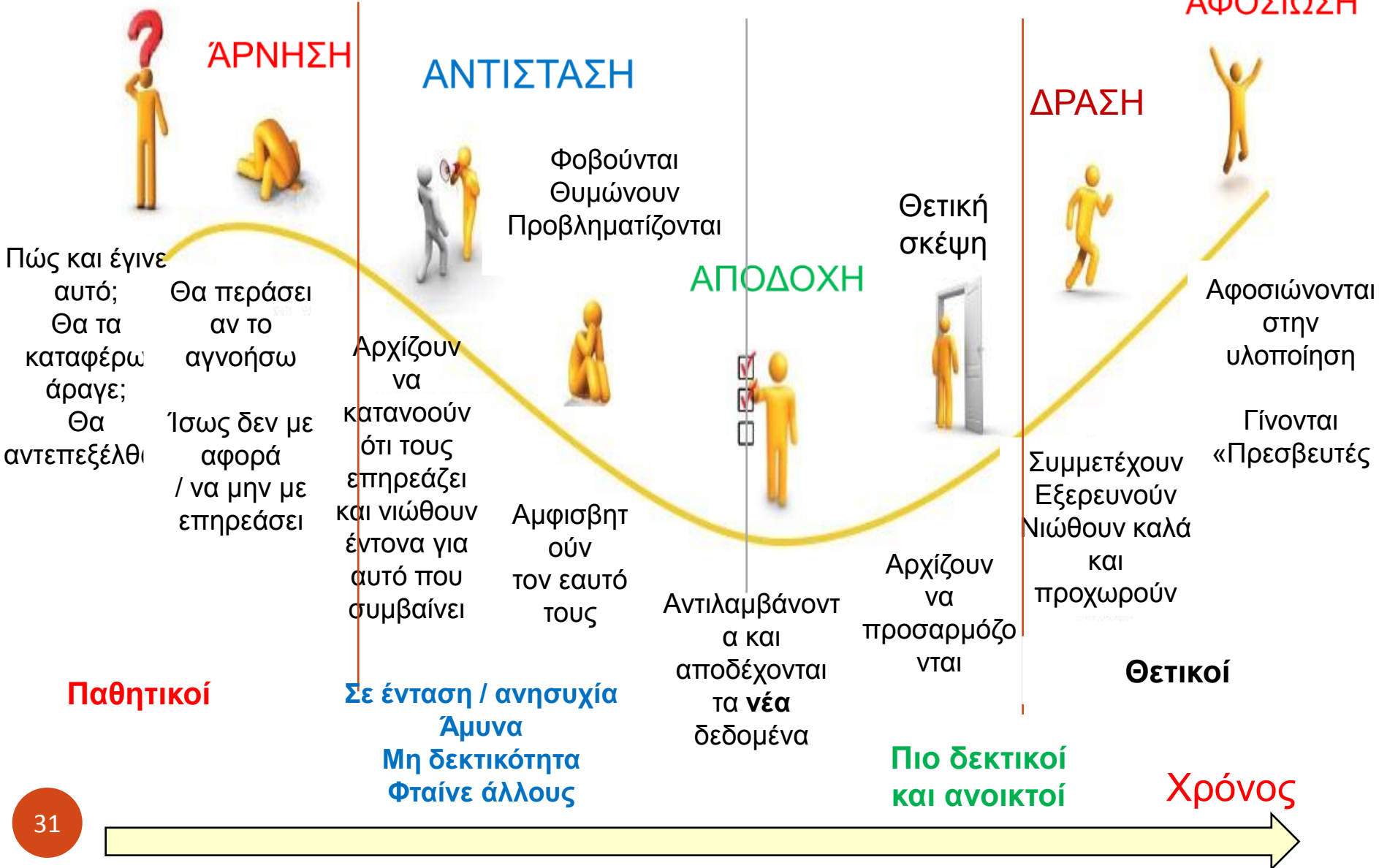
ΑΦΟΣΙΩΣΗ

ΑΡΝΗΣΗ

ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ

ΔΡΑΣΗ

ΑΠΟΔΟΧΗ



# Εκπαιδευτική Ταινία

- Διαχείριση ανθρώπων κατά τη διαδικασία αλλαγής
- **Manager** = Επαγγελματίας Υγείας που θα βοηθήσει τους συναδέλφους τους στη μετάβαση





# Άσκηση σε ομάδες – συζήτηση

Συναισθήματα  
και  
συμπεριφορές  
πρωταγωνιστών

Αποτελεσματικές  
πρακτικές και  
προσεγγίσεις  
Nancy



# Διαχείριση συναδέλφων κατά τη διαδικασία της αλλαγής

---

**FACT**



«Οποιαδήποτε  
αλλαγή ακόμη και  
για το καλύτερο,  
συνοδεύεται  
ΠΑΝΤΑ από  
αντιδράσεις και  
δυσaréσκειες»

Arnold Bennet

# Οι άνθρωποι αντιδρούν διότι

- ▶ Τους φοβίζει το άγνωστο / αβέβαιο
- ▶ Διερρωτούνται αν θα τα καταφέρουν
- ▶ Ανησυχούν για τις απώλειες
- ▶ Δεν έχουν σωστή / επαρκή πληροφόρηση
- ▶ Δεν είναι σίγουροι / βέβαιοι για το όφελος
- ▶ Δεν έχουν πεισθεί γιατί να αλλάξουν
- ▶ Υποκινούνται από τρίτους
- ▶ Έχουν συνηθίσει / «βολευτεί» στο status quo
- ▶ Δεν έχουν εμπιστοσύνη στην Ηγεσία



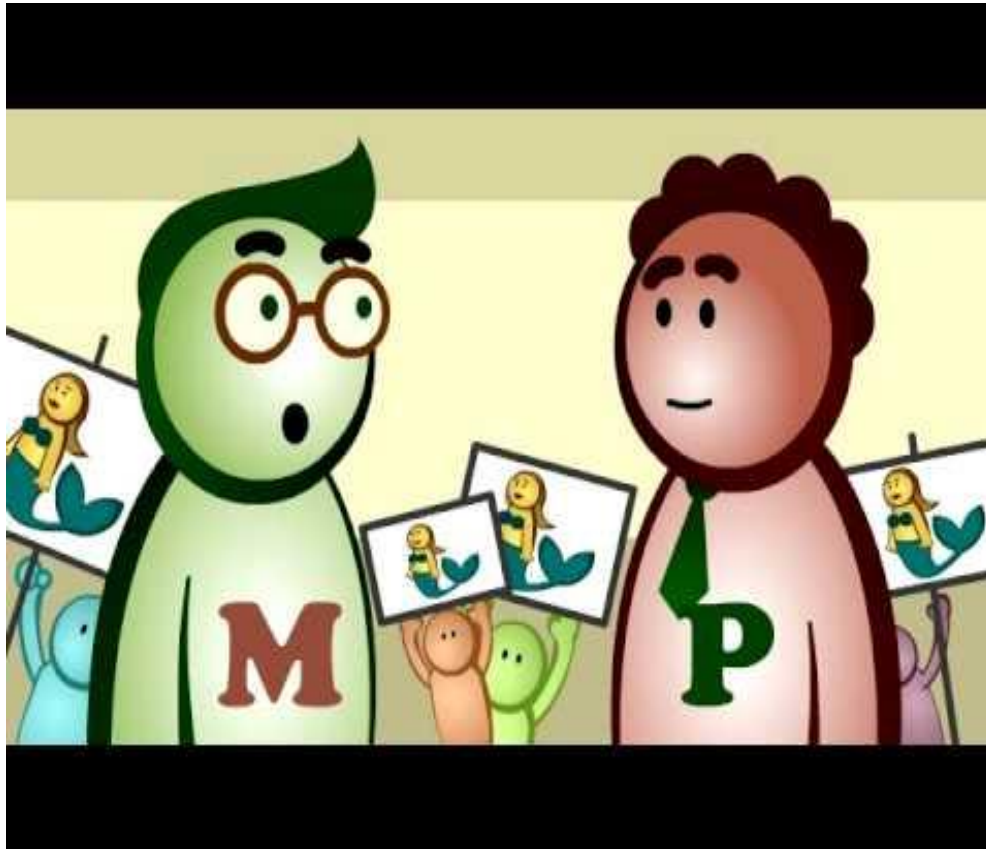
# Μελέτες περίπτωσης από τον χώρο εργασίας



# Ταινία μικρής διάρκειας



Managing  
resistance to  
change



# Ανασκόπηση 2<sup>ης</sup> μέρας

LESSONS  
LEARNED

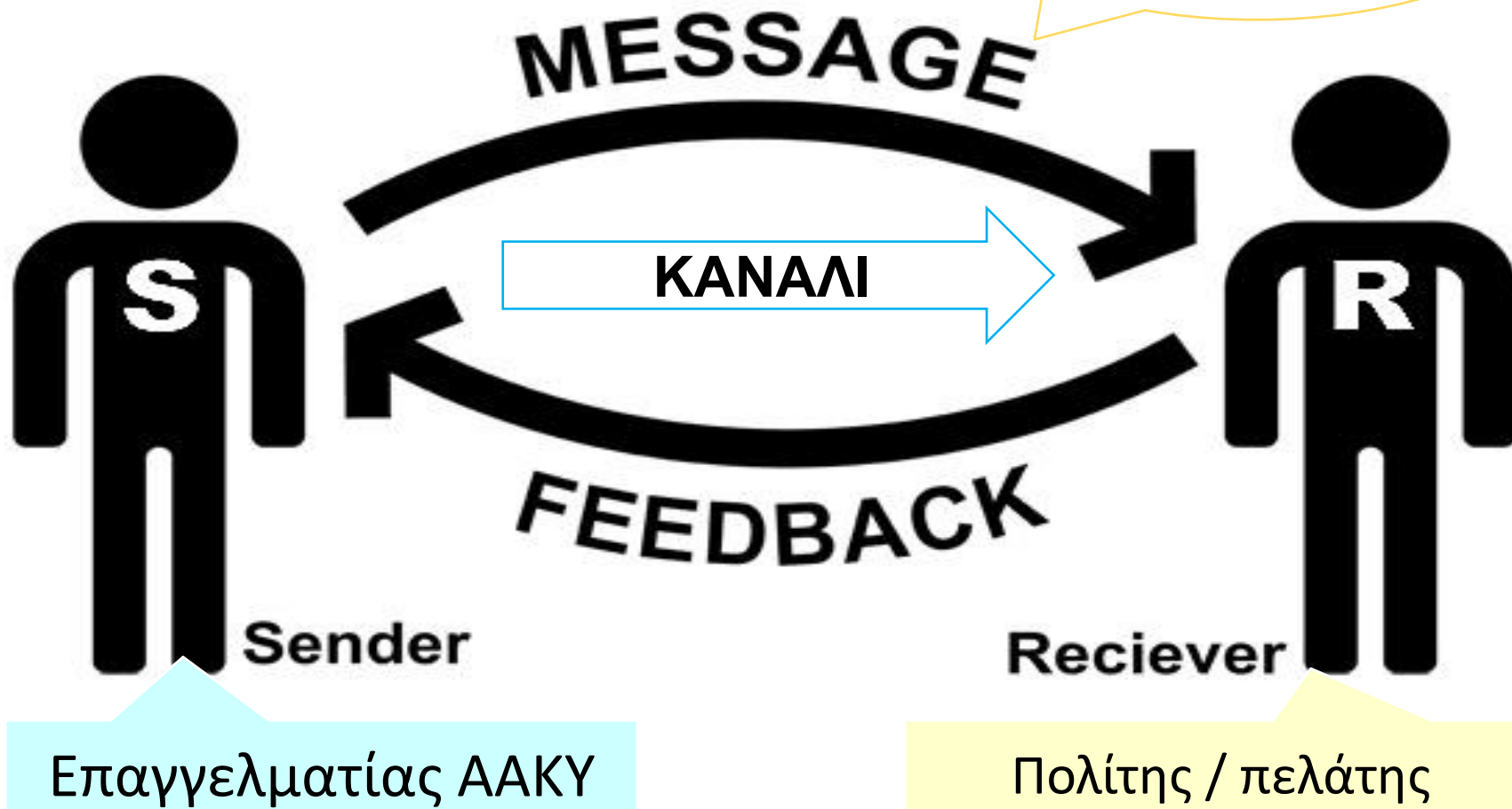


# Αποτελεσματική Επικοινωνία με εξυπηρετούμενο πολίτη

---



# Διαδικασία επικοινωνίας



# Το παγόβουνο της επικοινωνίας



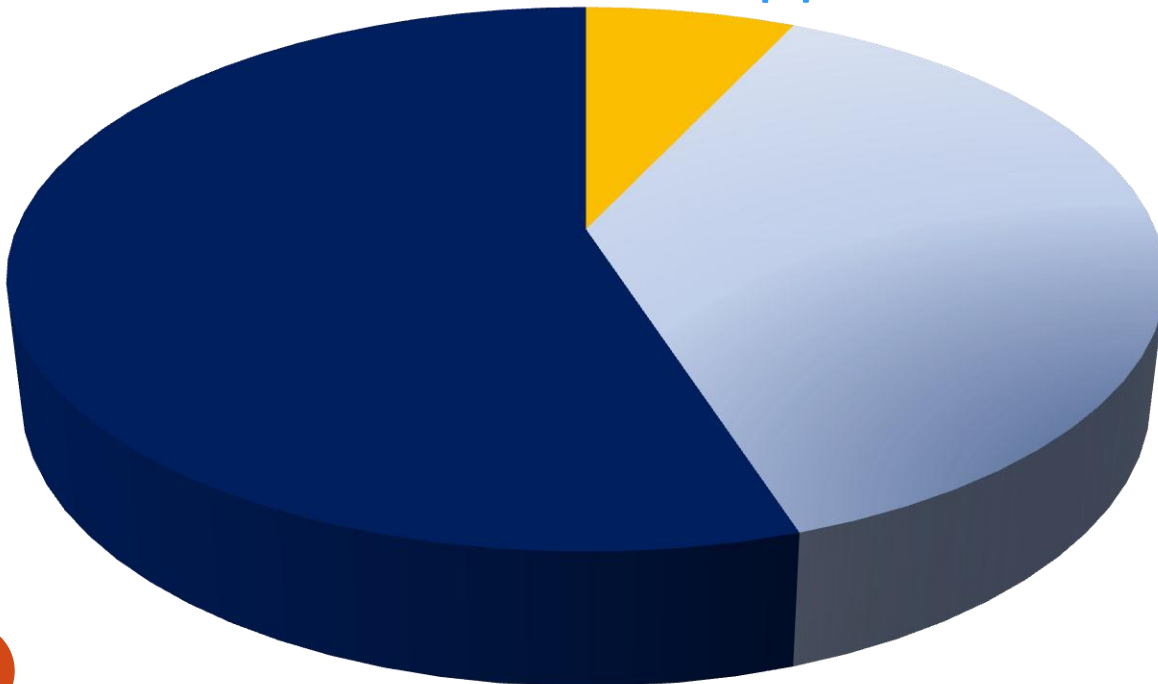
# Κανάλια επικοινωνίας με πολίτες

- ▶ Διαπροσωπικώς
- ▶ Μέσω τηλεφώνου
- ▶ Γραπτώς
  
- ▶ Μη Λεκτικώς
  - Σώμα
  - Φωνή
  - Εικόνες - σύμβολα



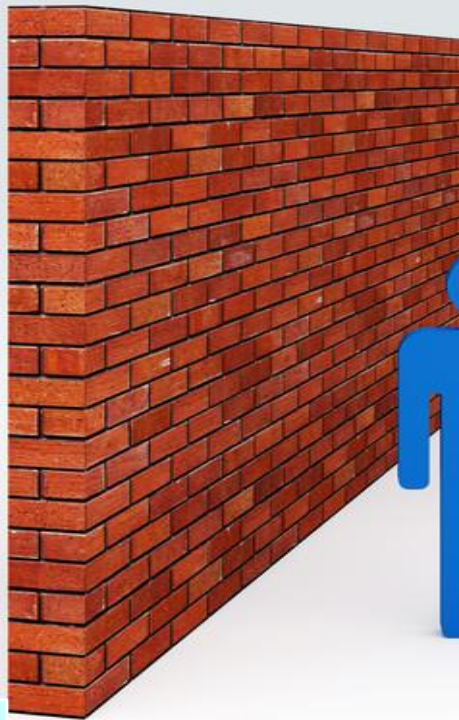
# Στη διαπροσωπική επικοινωνία

- Κατά ..... από αυτά που λέμε
- κατά ..... από τον τρόπο που τα λέμε
- κατά ..... από τη γλώσσα του σώματος



Εμπόδια /  
δυσκολίες  
στην  
επικοινωνία

Πολίτες - πελάτες



Εσείς

Το αποτέλεσμα της επικοινωνίας είναι καλύτερο όταν προσαρμόζω.....

- Χρόνο
- Χώρο
- Τρόπο
- Λέξεις
- Ύφος / τόνο
- Κανάλι
- Σκοπό / στόχο







Η **ερώτηση** από τα  
σημαντικότερα εργαλεία στην  
επικοινωνία

Σκοπός χρήσης  
ερωτήσεων



# Είδος ερωτήσεων



- Κλειστές
- Ανοικτές
- Διευκρινιστικές
- Διερευνητικές
- Εναλλακτικές
- Καθοδηγητικές





# Διατύπωση ερωτήσεων στην εξυπηρέτηση

- Αποφυγή κλειστών ερωτήσεων
- Να χρησιμοποιείτε σωστό τόνο/ύφος
- Να είναι σύντομη και επί της ουσίας
- Να σχετίζονται με το θέμα
- Να χρησιμοποιούνται κατανοητές λέξεις

# Τηλεφωνική επικοινωνία



# Στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση



*Απουσία οπτικής επαφής*

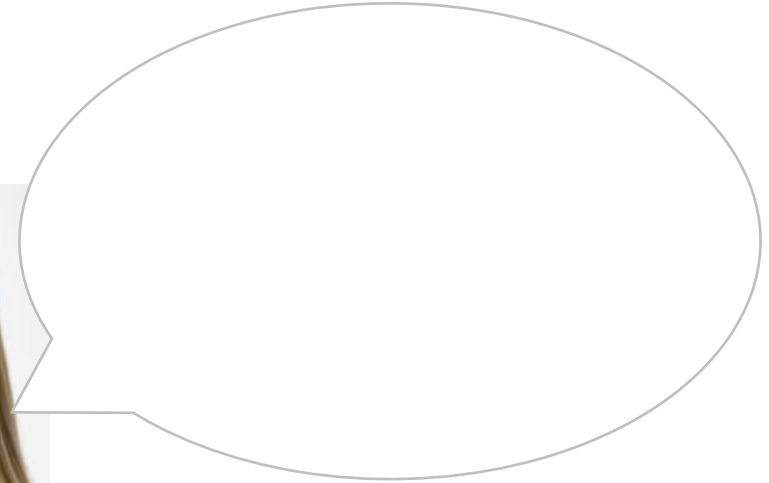
Λέξεις και  
τόνος φωνής  
τα «εργαλεία»  
για τη θετική  
εικόνα



# Γλώσσα / λεξιλόγιο εξυπηρέτησης



# Χαρακτηριστικά επαγγελματικής γλώσσας εξυπηρέτησης πολίτη



# Άσκηση σε ομάδες

Θετικές και επαγγελματικές λέξεις ή φράσεις στην εξυπηρέτηση	
Αρνητικές ή μη επαγγελματικές λέξεις / φράσεις στην εξυπηρέτηση	
Θετικές λέξεις ή φράσεις που μας λένε όταν εξυπηρετούμε	
Αρνητικές λέξεις που μας λένε όταν εξυπηρετούμε	

*σύντομη παρουσίαση και συζήτηση.*





# Η δύναμη των λέξεων

If you think twice

**BEFORE  
SPEAKING ONCE,**

you will speak

**TWICE THE  
BETTER**

— WILLIAM PENN —

*backtoherroots.com*



# Αποτελεσματική ακρόαση

- Γιατί είναι σημαντική στην επικοινωνία με τον πολίτη / πελάτη / συνάδελφο





ενσυναίσθηση

ερωτήσεις

**ακούμε  
ενεργητικά  
κατανοούμε  
καλύτερα**

άνευ  
προκατάληψης

γλώσσα σώματος



## Ενσυναίσθηση

Κατανόηση των  
συναισθημάτων  
του πολίτη  
βάζοντας τον  
εαυτό μας στη  
θέση του

# Τρόποι Βελτίωσης της Ακρόασης

- Διατήρησε καλή επαφή με τα μάτια.
- Κράτησε μία ανοικτή στάση και δείξε ενδιαφέρον.
- Σταμάτα να “μιλάς” από μέσα σου.
- Δώσε προσοχή.
- Συγκεντρώσου στο τι λέγεται & τι δεν, πώς λέγεται, συναισθήματα.
- Προσπάθησε να μη βγάλεις πρόωρα συμπεράσματα.
- Μην διακόπτεις.
- Κράτησε σιωπή μεταξύ ομιλίας.
- Ενθάρρυνε τον ομιλητή.
- Ανατροφοδότησε τον ομιλητή (απορίες, επιπλέον πληροφορίες, επεξήγηση κλπ).

# Γλώσσα Σώματος στην επικοινωνία



# Μηνύματα που στέλλουμε στον πολίτη / λαμβάνουμε από πολίτη μέσω

- Εκφράσεων προσώπου
- Κινήσεων & Χειρονομιών
- Στάσης & κινήσεων σώματος
- Εμφάνισης – Ενδυμασίας
- Εικόνων



# Είναι σημαντική στην επικοινωνία

- Μεταφέρει το συναίσθημα
- Είναι πιο ειλικρινής
- Παίρνει τη θέση λέξεων / φράσεων
- Ενισχύει το λεκτικό μήνυμα
- Βοηθά στην προσαρμογή του τρόπου προσέγγισης



Πρόσωπο

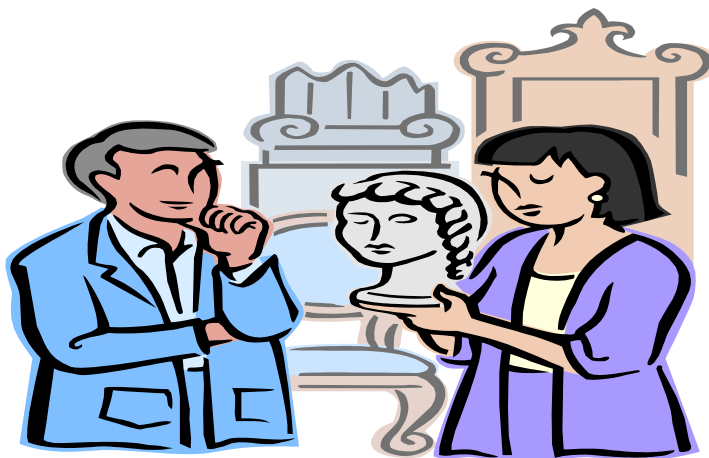
80%



# Γλώσσα σώματος – συνομιλητή

- Κεφάλι γερμένο προς μία μεριά δείχνει ότι  
.....
- Όταν όλο το σώμα γέρνει προς εμάς / «αντιγραφή»  
κινήσεων δείχνει .....
- Μάτια που βλέπουν αλλού δείχνουν  
.....
- Άτομα που εισέρχονται σε ένα χώρο αργά ίσως να  
παρουσιάζουν .....
- Τρίβοντας τις παλάμες δείχνει ότι .....
- Χέρια δεμένα πίσω στην πλάτη δείχνουν .....



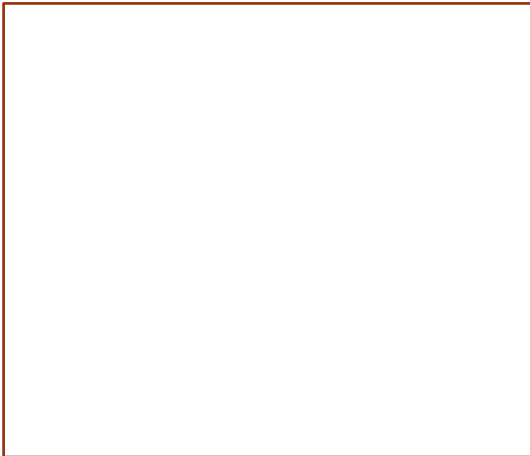
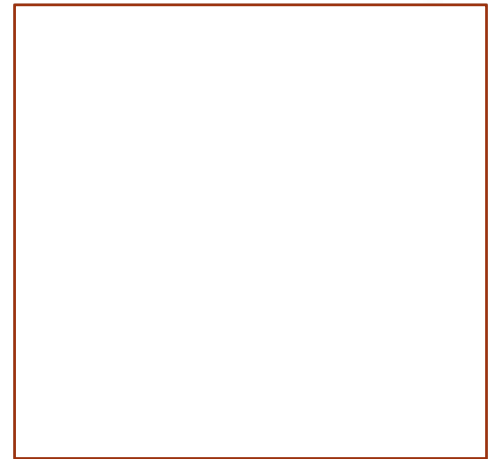


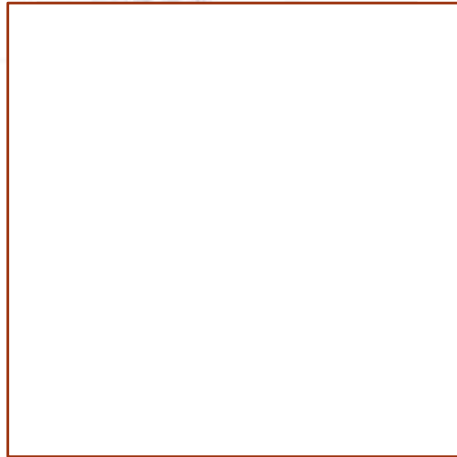
«Διαβάζοντας» τη γλώσσα του σώματος των πολιτών/ πελατών σας

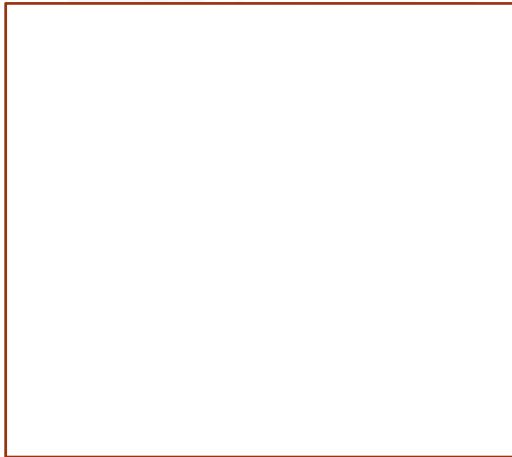
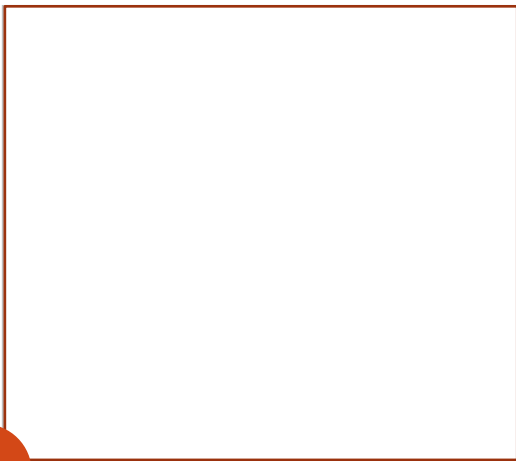


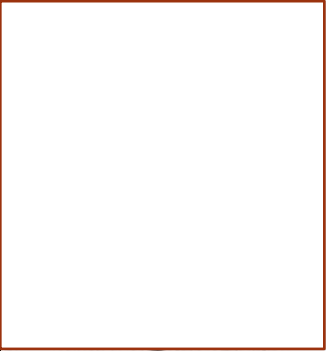
# Άσκηση

Ερμηνεύστε τι σημαίνει...





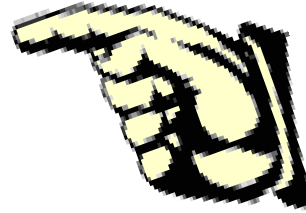






# Θετικά μλμ





## Αρνητικά μλμ







# Η γλώσσα σώματος

σοβαρές ενδείξεις για  
συναισθήματα – σκέψεις



- πιθανό να μην αντανακλά το ακριβές μήνυμα
- όταν δεν είστε σίγουροι καλύτερα να ρωτήσετε
- πολιτισμικές διαφορές



# Εμφάνιση / ενδυμασία

Η κατάλληλη εμφάνιση είναι  
μέρος της προσωπικής σας  
εικόνας

Εικόνα  
Κέντρου



# Ο νόμος της ανταπόδοσης

Reciprocity  
principle

Θετικό Boomerang

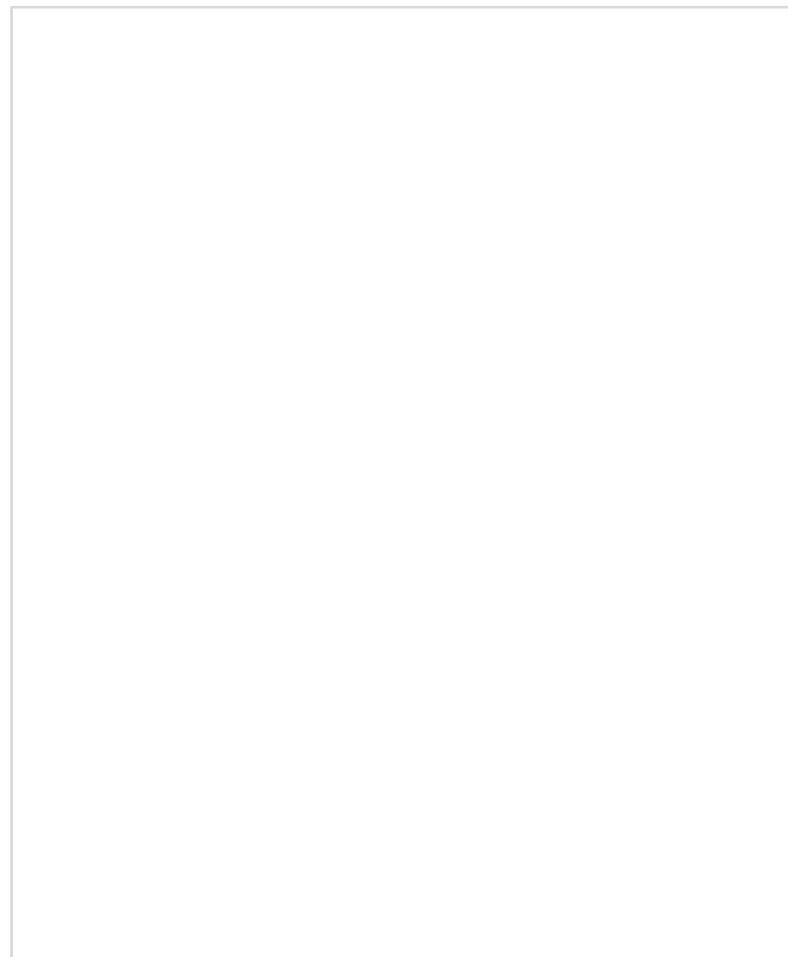


Θετική ανταπόδοση

# Εκπαιδευτική ταινία



**Boomerang**



# Αποτελεσματική διαχείριση δύσκολων περιστατικών

---



# Τύποι συμπεριφοράς & επικοινωνία



# 4 Τύποι Συμπεριφοράς

Τρόπος Συμπεριφοράς	Μη Λεκτική Επικοινωνία	Περιεχόμενο Λεκτικής Επικοινωνίας
<p><b>1. Παθητικός</b> Προσπαθεί να αποφύγει την σύγκρουση (ακόμα και αν του/της κοστίζει προσωπικά). Ελπίζει ότι οι άλλοι θα “ξέρουν” τι θέλει. Υπερβολικό ενδιαφέρον για το τι θα σκεφτούν οι άλλοι για αυτόν/ήν.</p>	<p>Λίγη οπτική επαφή. Ήρεμη, διστακτική φωνή. Αμυντική, συνεσταλμένη στάση. Νευρικές κινήσεις χεριών.</p>	<p>Κατηγορεί τον εαυτό του. Δεν εστιάζει στο θέμα. Υπερδικαιολόγηση. Ψάχνει για αποδοχή. Ενδίδει εύκολα. «Κατανοεί».</p>
<p><b>2. Επιθετικός</b> Θέλει να κερδίσει, ακόμα και εις βάρος άλλων. Υπερβολικό ενδιαφέρον για τις δικές του ανάγκες αντί για των άλλων ανθρώπων.</p>	<p>Υπερβολική οπτική επαφή. Δυνατή, ενοχλητική φωνή. Απότομος. Στάση που απωθεί. Εισβολή στον προσωπικό χώρο των άλλων. Δείχνει και αγγίζει με το δάκτυλο.</p>	<p>Εύκολα επιρρίπτει ευθύνες. Επικρίνει το άτομο, όχι την συμπεριφορά του. Διακόπτει. Δεν ακούει. Χρησιμοποιεί αυταρχικό τρόπο για να κερδίσει μια συζήτηση. Ζητά σαν να δίνει οδηγίες. Εύκολα κλιμακώνει καταστάσεις.</p>



# 4 Τύποι Συμπεριφοράς

Τρόπος Συμπεριφοράς	Μη Λεκτική Επικοινωνία	Περιεχόμενο Λεκτικής Επικοινωνίας
<b>3. Χειριστικός</b> Θέλει να “βγει από πάνω” χωρίς το ρίσκο της αντιπαράθεσης. Θέλει να διεκδικήσει κάτι αλλά δεν νοιώθει τη δύναμη να το κάνει.	Λίγη οπτική επαφή, αλλά κοιτά μακριά αντί κάτω. Λιγομίλητος. Ενδείξεις ανυπομονησίας. Οργισμένη “δεν το πιστεύω” έκφραση. Συνεσταλμένη στάση.	Έμμεσες απαντήσεις, σαρκαστικά, σχόλια που γελοιοποιούν τους άλλους, αιχμηρό χιούμορ
<b>4. Διεκδικητικός</b> Εκφράζει ελεύθερα και υποστηρίζει τις ανάγκες, ιδέες, συναισθήματα, δικαιώματα του/της, και παράλληλα σέβεται τις ανάγκες, ιδέες, συναισθήματα, δικαιώματα των άλλων.	Αρκετή οπτική επαφή ώστε να καταλάβουν οι άλλοι ότι μιλά σοβαρά. Μέτριος, ουδέτερος τόνος φωνής. Μέτρια, ανοικτή στάση σώματος. Μη λεκτική επικοινωνία σε συμφωνία με τη λεκτική επικοινωνία.	Ακούει προσεκτικά, προσπαθεί να καταλάβει. Αντιμετωπίζει τους άλλους με σεβασμό. Έτοιμος να συζητήσει, να βρει λύσεις. Έτοιμος να αναφέρει και να εξηγήσει τι θέλει. Ευθύς και λακωνικός χωρίς να γίνεται απότομος. Έτοιμος να επιμείνει για ότι θέλει.

# Άσκηση σε ομάδες

- Προφίλ εξυπηρετούμενων
- Βασικές ανάγκες
- Προκλήσεις και τρόπος διαχείρισης



# Συναισθηματική Νοημοσύνη

---

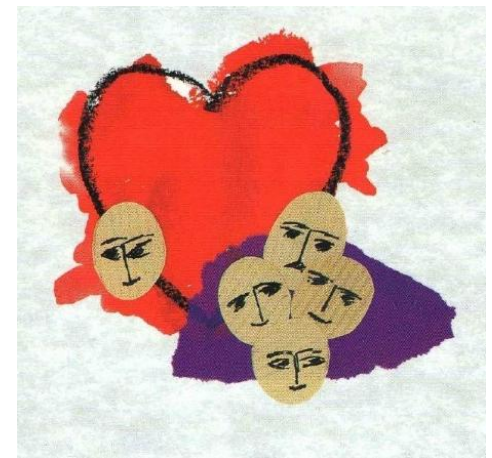


# Συναισθηματική Νοημοσύνη (EQ)

**Η συναισθηματική νοημοσύνη** ορίζεται ως η ικανότητα αναγνώρισης της συναισθηματικής κατάστασης που αλλάζει τις στάσεις, τις προθέσεις και την συμπεριφορά.

- Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα:
  - να αναγνωρίζει το άτομο διαφορετικές συναισθηματικές καταστάσεις
  - να αναγνωρίζει την επιρροή των συναισθημάτων στην συμπεριφορά
  - να έχει τον έλεγχο των συναισθημάτων σε ιδιαίτερες καταστάσεις

EQ vs IQ



# Γιατί Συναισθηματική Νοημοσύνη;

- Μελέτες σε 500 οργανισμούς παγκοσμίως έχουν δείξει ότι αυτοί που έχουν ψηλό EQ, ανεβαίνουν ψηλά στην ιεραρχία ενός οργανισμού. Ανάμεσα σε άλλες δεξιότητες, αυτοί έχουν περισσότερες διαπροσωπικές δεξιότητες και αυτοπεποίθηση από ότι οι υπόλοιποι.
- Έρευνες σε 181 θέσεις εργασίας σε 121 οργανισμούς παγκοσμίως έχουν δείξει πως 2 στις 3 ικανότητες που είναι απαραίτητες για την επιτυχία είναι συναισθηματικές ικανότητες (εμπιστοσύνη, ευελιξία, συνεργασία)
- Μελέτη από την Αμερικανική αεροπορία σε 1171 νεοπροσληφθέντες, έδειξε ότι οι καλύτεροι κατέληξαν να είναι αυτοί που είχαν ψηλή βαθμολογία σε: διαπροσωπικές δεξιότητες, ενσυναίσθηση, διεκδικητικότητα, επίλυση προβλημάτων και αισιοδοξία.

## Τι μετρά;

- Εσωτερικά: συναισθηματική αυτοαντίληψη, διεκδικητικότητα, ανεξαρτησία, αυτοεικόνα, αυτοολοκλήρωση
- Διαπροσωπικά: ενσυναίσθηση, κοινωνική υπευθυνότητα, διαπροσωπικές σχέσεις
- Προσαρμοστικότητα: επίλυση προβλημάτων, ευελιξία, επίγνωση πραγματικότητας
- Διαχείριση άγχους: αντοχή στο άγχος, έλεγχος αυθορμητισμού
- Γενική διάθεση: ευτυχία, αισιοδοξία

# Οι πέντε συναισθηματικοί τομείς του EQ (Goleman)

- αναγνώριση των συναισθημάτων
- διαχείριση των συναισθημάτων
- ανάπτυξη των κινήτρων
- αναγνώριση και κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων ανθρώπων
- διαχείριση των σχέσεων με βάση τα συναισθήματα των άλλων

## Τι δεν είναι...

- Το να είσαι καλός
- Να εκφράζεις και να εκδηλώνεις ό, τι ακριβώς αισθάνεσαι



## Τι είναι...

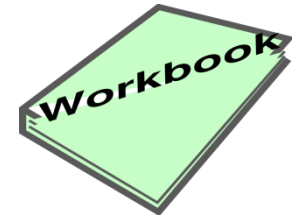
- Να διαχειρίζεσαι τα συναισθήματά σου έτσι ώστε να εκφράζονται αποτελεσματικά και με τον κατάλληλο τρόπο δίνοντας στους ανθρώπους τη δυνατότητα να δουλεύουν μαζί ομαλά και αρμονικά για την επίτευξη των κοινών στόχων.

- Όταν αναγνωρίζουμε αυτά που νιώθουμε, τότε μπορούμε πιο εύκολα να τα ελέγξουμε εμείς, αντί να μας ελέγξουν αυτά.
- Όταν αναγνωρίζουμε αυτά που νιώθουν οι άλλοι τότε μπορούμε πιο εύκολα να ελέγξουμε - προσαρμόσουμε τις σχέσεις μας μαζί τους.
- Όταν αναγνωρίζουμε τα συναισθήματα που προκαλούμε στους άλλους με τη συμπεριφορά μας, τότε μπορούμε να γίνουμε καλύτεροι άνθρωποι...

# Άσκηση

- Τι σας θυμώνει;
- Τι σας θυμώνει στη δουλειά;
- Τι σας κάνει χαρούμενους στο σπίτι;
- Τι σας κάνει χαρούμενους στη δουλειά;
- Τι σας φοβίζει;
- Τι συναισθήματα προκαλεί η συμπεριφορά σας στον πιο στενό συνεργάτη σας;

# Άσκηση : Ο πιλότος



# Στρατηγικές Ανάπτυξης Συναισθηματικής Νοημοσύνης

- Αυτογνωσία και αναγνώριση συναισθημάτων
- Επίγνωση σε καθημερινή βάση
- Διαχωρισμός σκέψεων και συναισθημάτων
- Προσδιορισμός της στρατηγικής για τη ρύθμιση των συναισθημάτων
- Καθορισμός στόχων για τη διαχείριση των συναισθημάτων
- Εφαρμογή θετικού αυτοδιαλόγου
- Παίξιμο ρόλων (νοερά ή πραγματικά)

# Σενάρια – Μελέτες περίπτωσης

Αποτελεσματική διαχείριση δύσκολων  
περιστατικών



# Ανασκόπηση 3<sup>ης</sup> μέρας

LESSONS  
LEARNED



# Συνεργασία και Ομαδικό Πνεύμα για καλύτερη εξυπηρέτηση





**«Δεν μπορείς να αλλάξεις την κατεύθυνση των ανέμων, μπορείς να αλλάξεις όμως τα πανιά σου!»**

Αριστοτέλης Ωνάσης



# Ομάδα

Ορισμός  
και  
συστατικά  
στοιχεία



# Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας

ΑΑΚΥ

Διαφορετικοί Ρόλοι  
Κοινό όραμα

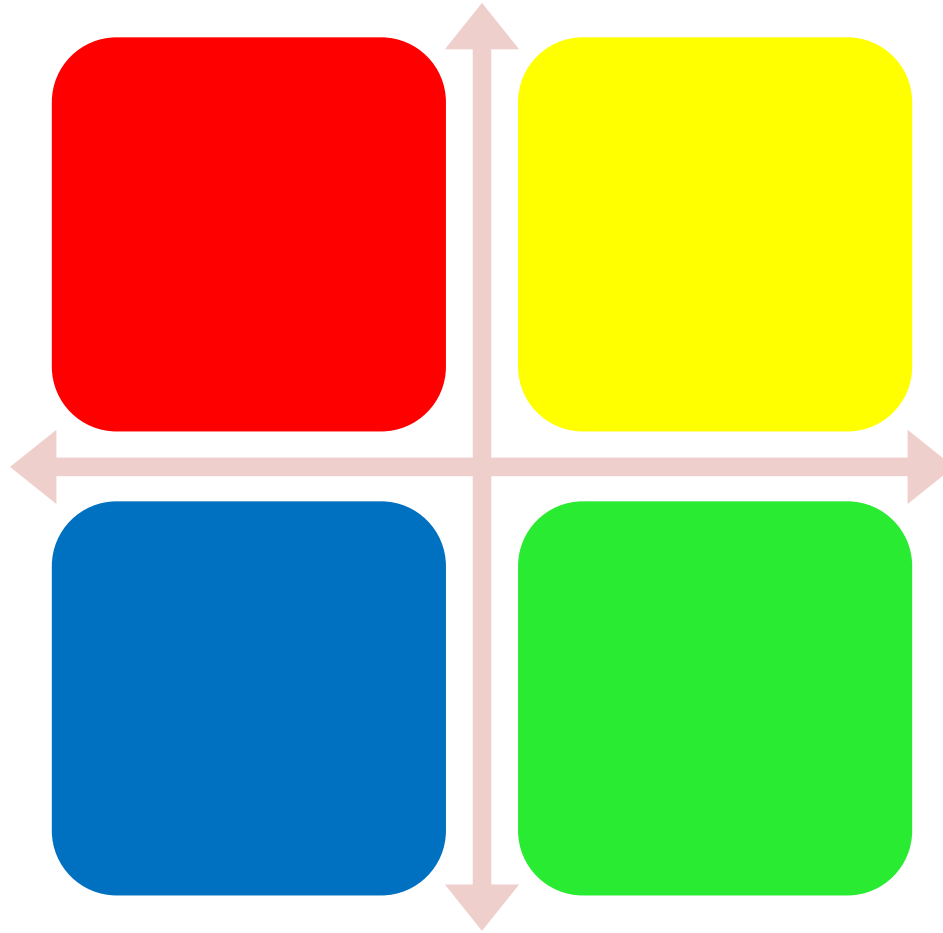


# Σε ομάδες : Το ιδανικό μέλος της ομάδας



# Αυτογνωσία και αποδοχή της διαφορετικότητας των ανθρώπων

# DISC



# Q1: Οι ιδανικές μου διακοπές είναι...

1. **Διακοπές περιπέτειας**
2. Σε ένα πολυσύχναστο θέρετρο, με έντονη νυχτερινή ζωή και διασκέδαση μέχρι τις πρωινές ώρες
3. Οπουδήποτε φτάνει να ξεφύγω από όλους και από όλα (εξοχικό, παραλία)
4. Μια πολιτιστική περιήγηση μιας μεγάλης πόλης, με επισκέψεις σε μουσεία και γκαλερί

## Q2: Μόδα για μένα είναι .....

1. **Ντύνομαι επίσημα και επαγγελματικά**
2. **Ακολουθώ τις τελευταίες τάσεις τις μόδας και προτιμώ τα έντονα χρώματα και αξεσουάρ**
3. **Απλά θέλω να φαίνομαι περιποιημένος και να νοιώθω άνετα**
4. **Φορώ οτιδήποτε είναι μπροστά μου και είναι καθαρό**



## Q3: Όταν βρίσκομαι σε ένα πάρτι τείνω να...

1. **Είμαι ο τελευταίος που θα πάει και ο πρώτος που θα αποχωρήσει**
2. **Είμαι η ψυχή του πάρτι, λέω αστεία και είμαι στο επίκεντρο της προσοχής όλων**
3. **Κουβεντιάζω με μια μικρή ομάδα φίλων**
4. **Νοιώθω κάπως άβολα σε μεγάλες ομάδες ατόμων και μιλώ μόνο με τα άτομα που ξέρω**

## Q4: Όταν βρίσκομαι σε μια ομαδική συνάντηση...

1. Αναλαμβάνω την ευθύνη να καθοδηγήσω τη συζήτηση και να κάνω τα πράγματα να προχωρούν
2. Φροντίζω να συμμετέχουν ενεργά όλοι
3. Ακούω προσεκτικά το τι θέλουν τα άτομα και δίνω σημασία στη μη-λεκτική επικοινωνία
4. Αξιολογώ ιδέες και πληροφορίες

## Q5: Όταν άλλοι μιλούν...

1. **Επικεντρώνομαι στο κύριο σημείο του θέματος**
2. **Επικεντρώνομαι στην ιστορία πίσω από το θέμα**
3. **Προσπαθώ να καταλάβω τα συναισθήματα**
4. **Επικεντρώνομαι σε πληροφορίες που υποστηρίζουν τα δεδομένα**

## Q6: Όσον αφορά τις σχέσεις μου με άλλους...

1. Ελέγχω το τι θα μάθουν για μένα
2. Είμαι ανοικτό βιβλίο
3. Αφήνω τους άλλους να δουν πώς νοιώθω
4. Είμαι κλειστός χαρακτήρας

## Q7: Όταν κάνω μια παρουσίαση / επιχείρημα επικεντρώνομαι...

1. Στα κύρια σημεία και αποτελέσματα
2. Να δημιουργήσω μια χαλαρή και εύθυμη ατμόσφαιρα
3. Να προσαρμόσω το μήνυμά μου στο ακροατήριο
4. Να υποστηρίξω τις ιδέες μου με δεδομένα και στοιχεία

**Q8:** Όταν συναντιέμαι με κάποιον συνάδελφο για να συζητήσω ένα θέμα...

- 1. Μπαίνω γρήγορα στο θέμα**
- 2. Δεν παίρνω τα πράγματα πολύ σοβαρά, προσπαθώ να δημιουργήσω μια χαλαρή ατμόσφαιρα**
- 3. Ξεκινώ τη συζήτηση ελαφρά, ρωτώ πώς είναι, τον κάνω να νοιώσει άνετα**
- 4. Προτιμώ να διευθετήσω το θέμα μέσω email**

## Q9: Όταν θέλω να πείσω / επηρεάσω άλλους...

1. **Παρουσιάζω ένα ισχυρό επιχειρήμα για να πετύχω αυτό που θέλω**
2. **Προσπαθώ να πουλήσω την ιδέα μου με ενθουσιασμό**
3. **Λαμβάνω υπόψη τις ανάγκες και επιθυμίες τους (βλέπω τα πράγματα από τη δική τους οπτική γωνία)**
4. **Έχω αυτοπεποίθηση (γιατί ξέρω ότι έχω δίκαιο)**

**Q10:** Το χειρότερο πράγμα που μπορείς να μου πει κάποιος/α είναι...

1. **Είσαι ανίκανος / η**
2. **Κανένας δεν σε συμπαθεί**
3. **Δεν με ενδιαφέρει το πώς νοιώθεις**
4. **Κάνεις λάθος**



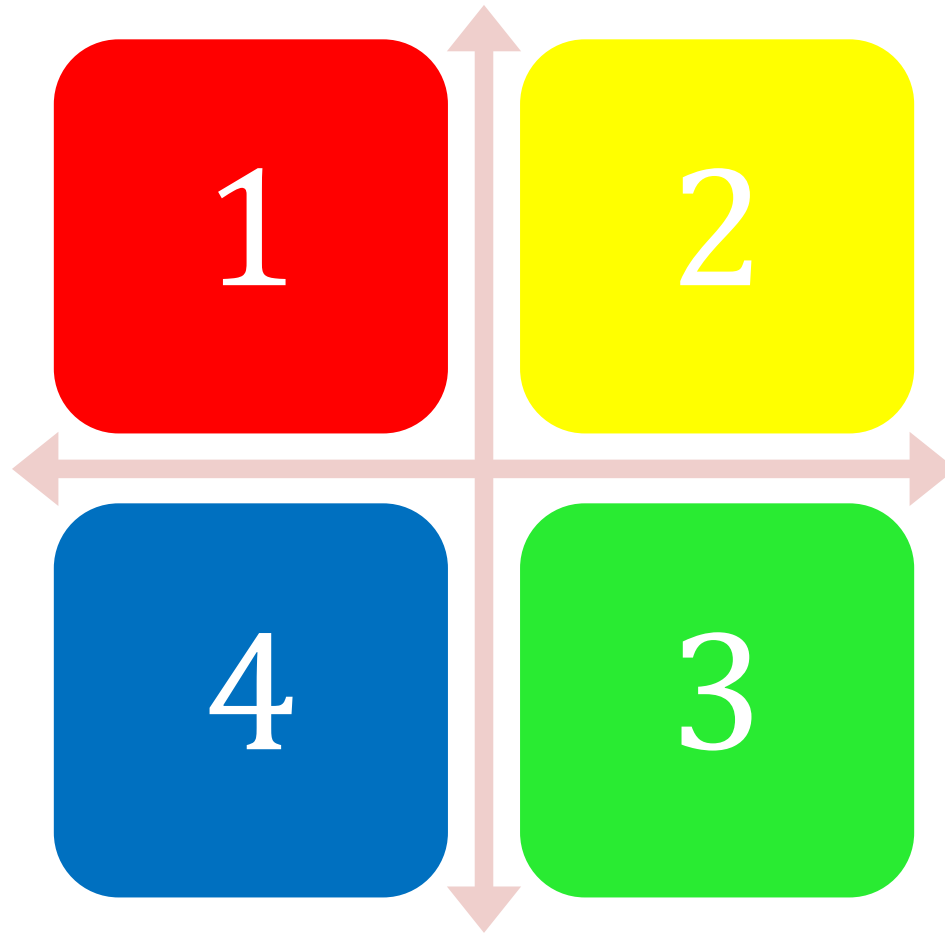
## Q11: Σε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα μου αρέσει...

1. Να επικεντρώνομαι στο πώς η μάθηση μπορεί να εφαρμοστεί στον εργασιακό χώρο
2. Να έχει ομαδικές ασκήσεις και δραστηριότητες
3. Να ακούω διαφορετικές απόψεις και να έχω την ευκαιρία να συζητήσω σε μικρές ομάδες
4. Οι γραπτές πληροφορίες που υποστηρίζουν την μάθησή

## Q12: Όταν παίρνω μια απόφαση...

1. **Το κάνω γρήγορα, με αυτοπεποίθηση και κύρος**
2. **Ακολουθώ το ένστικτό μου**
3. **Ρωτώ την άποψη άλλων ατόμων και μετά αποφασίζω**
4. **Ζυγίζω τα υπέρ και τα κατά, κοιτάζω τα στοιχεία και τα δεδομένα**

# Καταγραφή αποτελεσμάτων



# DISC: Συμπεριφοριστικές προτιμήσεις

Εξωστρέφεια



Έργο -  
αποτέλεσμα

**DOMINANCE /  
ΕΠΙΚΡΑΤΗΣΗ**

**INFLUENCE /  
ΕΠΙΡΡΟΗ**



Άνθρωποι

**CONSCIENTIOUSNESS /  
ΕΥΣΥΝΕΙΔΗΣΙΑ**

**STEADINESS /  
ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑ**



Εσωστρέφεια



# DISC: Behavioural preferences

## ΚΟΚΚΙΝΟΙ

ΤΙ;

### Επικέντρωση

Να ολοκληρωθεί η εργασία

### Χαρακτηριστικά

- Δυναμικός
- Αποφασιστικός
- Ανταγωνιστικός
- Επικεντρωμένος στο Αποτέλεσμα
- Προκαλεί
- Ελέγχει

## ΚΙΤΡΙΝΟΙ

ΠΟΙΟΣ;

### Επικέντρωση

Να δημιουργήσει δίκτυο επαφών

### Χαρακτηριστικά

- Εκφραστικός
- Δημιουργικός
- Ενθουσιώδης
- Ευχάριστος
- Πειστικός
- Αισιόδοξος
- Κοινωνικός

## ΜΠΛΕ

ΠΩΣ;

### Επικέντρωση

Να γίνει η δουλειά σωστά

### Χαρακτηριστικά

- Ψύχραιμοι
- Αντικειμενικοί
- Αποστασιοποιημένοι
- Ακριβείς
- Αναλυτικοί
- Τυπικοί
- Προσεκτικοί
- Πειθαρχημένοι
- Λογικοί
- Πραγματογνώμονες

## ΠΡΑΣΙΝΟΙ

ΓΙΑΤΙ;

### Επικέντρωση

Στις ανθρώπινες σχέσεις

### Χαρακτηριστικά

- Αφοσιωμένοι
- Ειλικρινείς
- Αξιαγάπητοι
- Δείχνουν εμπιστοσύνη
- Δίνουν σημασία σε αρχές και αξίες
- Υπομονετικοί
- Ισορροπημένοι
- Νοιάζονται
- Φιλικοί

# DISC: Behavioural preferences

## ΚΟΚΚΙΝΟΙ

### Τις καλές μέρες

- Κοιτάζουν μπροστά
- Αποφασιστικοί
- Παίρνουν τα ηνία
- Λογικοί
- Ευθείς

### Τις δύσκολες μέρες

- Επιθετικοί και αυταρχικοί
- Απόλυτοι
- Δεν ακούν, δεν ανέχονται
- Απότομοι, χάνουν τη ψυχραιμία τους

## ΚΙΤΡΙΝΟΙ

### Τις καλές μέρες

- Εξωστρεφείς
- Ενθουσιώδεις
- Εύγλωττοι και πειστικοί
- Αισιόδοξοι
- Φιλικοί και θετικοί

### Τις δύσκολες μέρες

- Συναισθηματικοί, πανικόβλητοι
- Ανοργάνωτοι, απρόσεχτοι, βιαστικοί
- Προτρέχουν σε συμπεράσματα
- Υπερεκτιμούν ικανότητες
- Ασυνεπείς, δεν συγκεντρώνονται

## ΜΠΛΕ

### Τις καλές μέρες

- Αντικειμενικοί, χρειάζονται στοιχεία για να αποφασίσουν
- Επιμελείς, ακριβείς, ενσυνείδητοι
- Πειθαρχημένοι, ψύχραιμοι
- Αξιολογούν σωστά τις καταστάσεις

### Τις δύσκολες μέρες

- Υπερβολική σημασία στη λεπτομέρεια
- Καχύποπτοι
- Αδιάλλακτοι, αργοί, αναποφάσιστοι
- Αδιάφοροι, κυνικοί, αποστασιοποιημένοι
- Απρόθυμοι να αναγνωρίσουν λάθη
- Αποφεύγουν αντιπαραθέσεις

## ΠΡΑΣΙΝΟΙ

### Τις καλές μέρες

- Χαλαροί, άνετοι
- Υποστηρικτικοί, πρόθυμοι να βοηθήσουν
- Ευαίσθητοι προς τους άλλους
- Υπομονετικοί, όχι επικριτικοί
- Μετριοπαθείς

### Τις δύσκολες μέρες

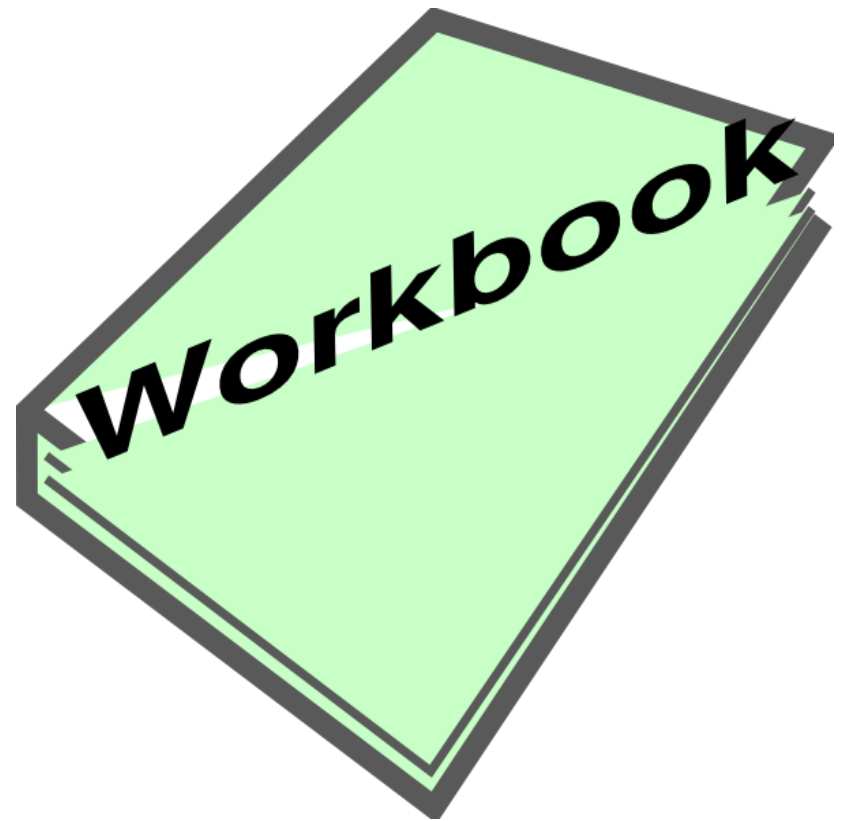
- Έλλειψη διάθεσης
- Αποφεύγουν αντιπαραθέσεις
- Δεν εκφράζουν τις ανάγκες τους
- Σιωπηλοί, απόμακροι
- Παίρνουν προσωπικά την κριτική
- Πεισματάρηδες, αντίσταση σε αλλαγή

# Ερώτηση - συζήτηση

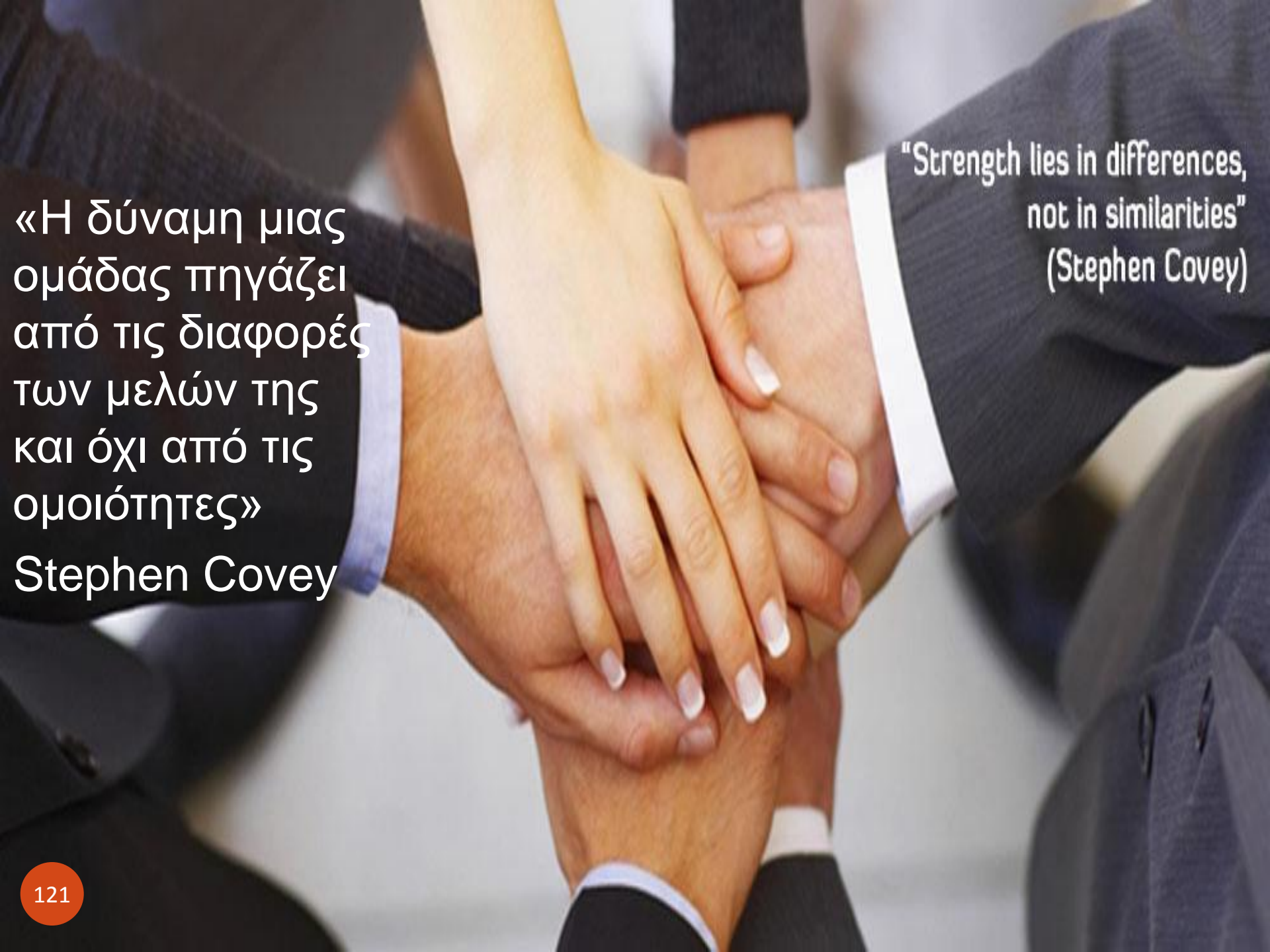
- Είστε όντως «χρώματος» ....
- Γνωρίζετε κάποιον/α στην ομάδα σας που είναι «χρώματος»  
.....



Τρόποι  
αποτελεσματικής  
επικοινωνίας με  
ανθρώπους  
«άλλων  
χρωμάτων»







«Η δύναμη μιας ομάδας πηγάζει από τις διαφορές των μελών της και όχι από τις ομοιότητες»  
Stephen Covey

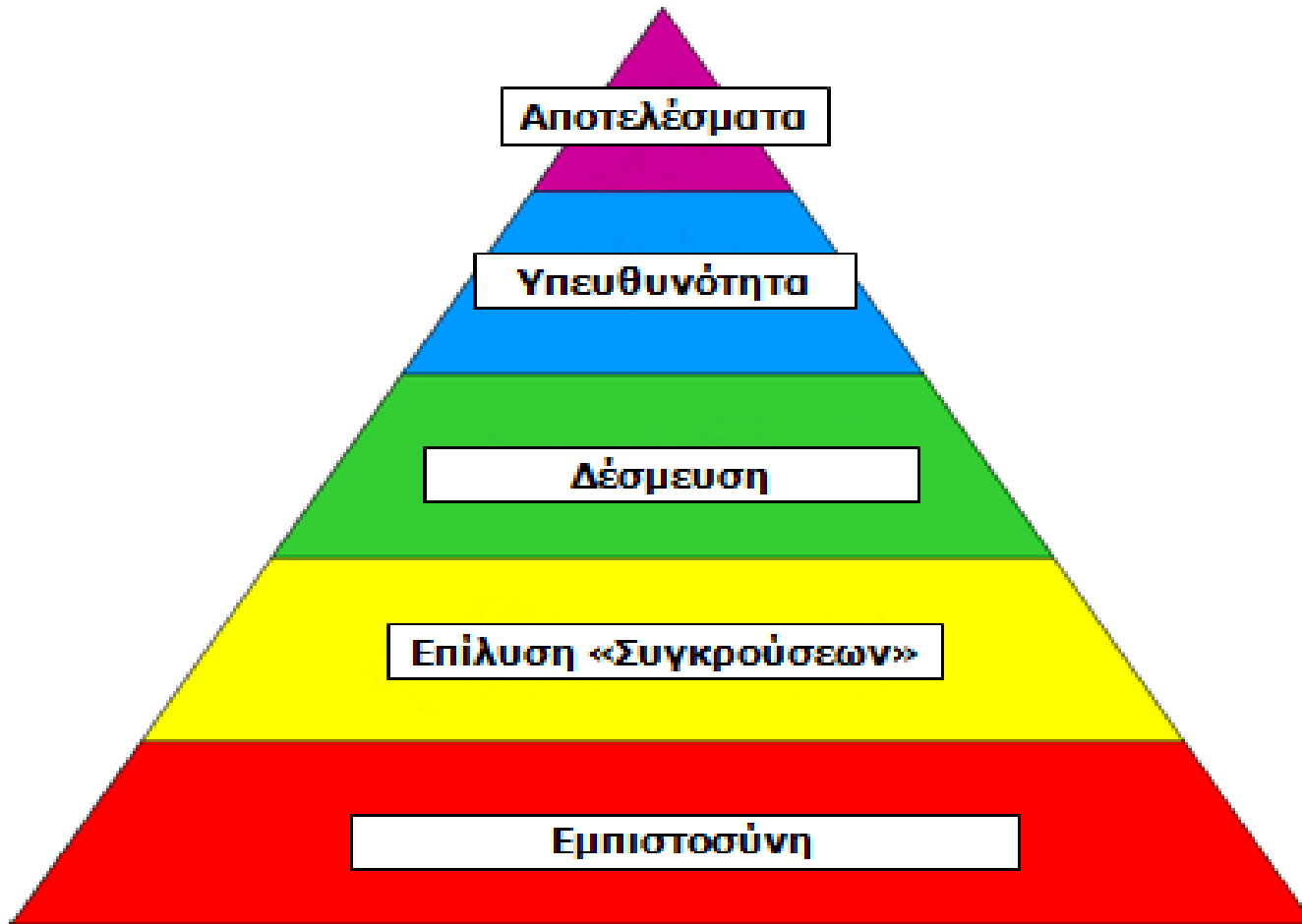
"Strength lies in differences,  
not in similarities"  
(Stephen Covey)

# Παράμετροι αποτελεσματικής λειτουργίας μιας ομάδας



# Χαρακτηριστικά πετυχημένων ομάδων

## Η Πυραμίδα της Ομαδικής Εργασίας



# Trust Equation

$$\text{Εμπιστοσύνη} = \frac{\text{Αξιοπιστία} + \text{Συνέπεια} + \text{Οικειότητα} *}{\text{Προσωπικός προσανατολισμός}}$$

\* Ενσυναίσθηση + Διαφάνεια

# Ομαδική άσκηση : Το ρίξιμο της μπάλας



# Άσκηση : Η δική σας ευθύνη





# Κύκλος Ανησυχιών vs Κύκλος Επιρροής

Τι μας συμβαίνει  
( καταστάσεις,  
άτομα ) μας  
ανησυχεί,  
προβληματίζει,  
δυσκολεύει σε  
αλλαγή

Κύκλος  
Ανησυχιών

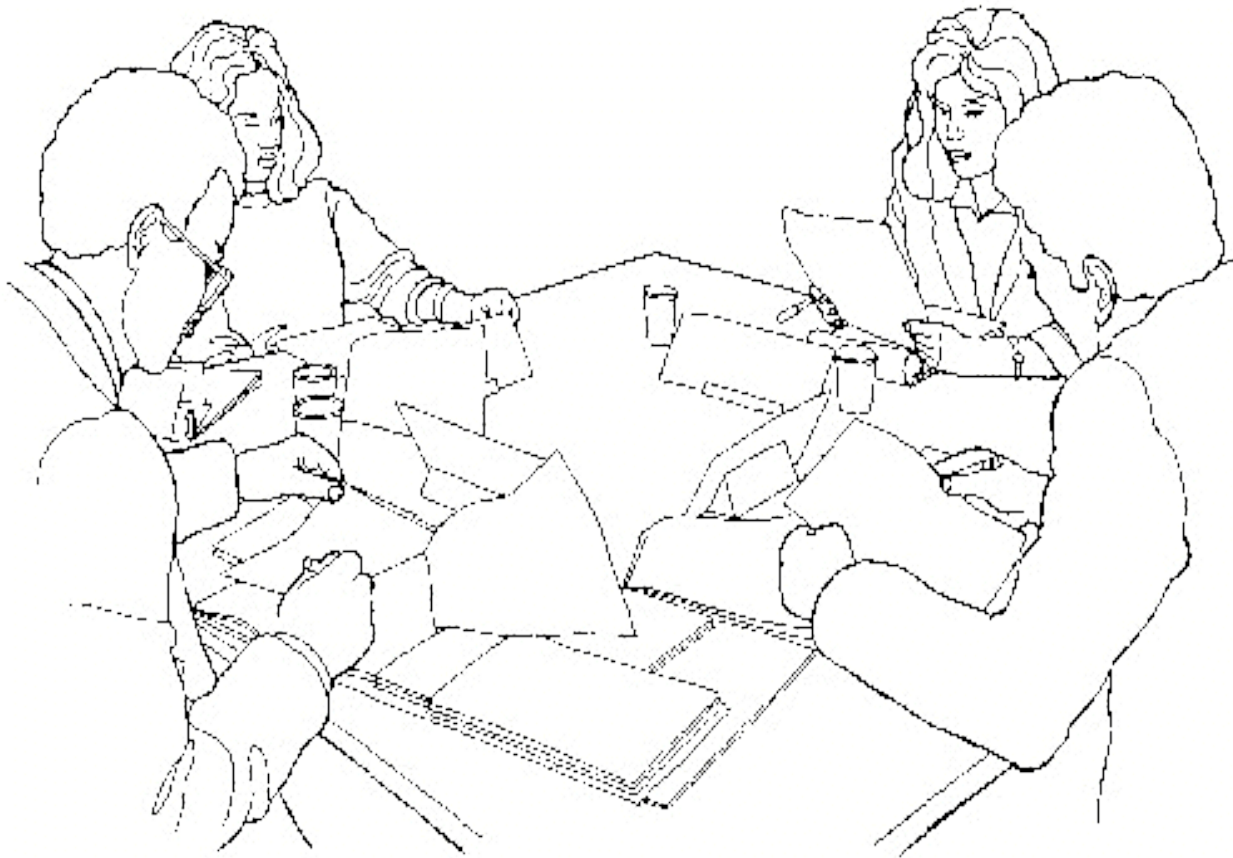
Κύκλος  
Επιρροής

1%

100

Τι μπορούμε να  
επηρεάσουμε /  
ελέγξουμε (σε  
κάποιο η  
μεγαλύτερο βαθμό

# Σε ομάδες – Οι δικοί σας κύκλοι

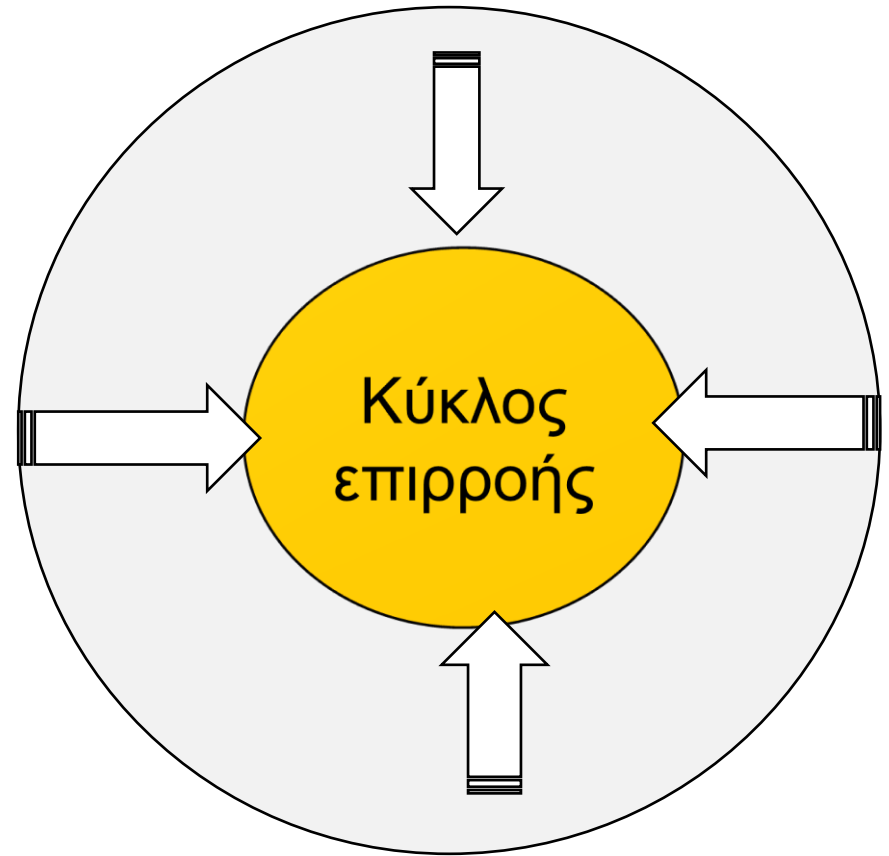




# Όταν επικεντρωθούμε στον Κύκλο Ανησυχιών

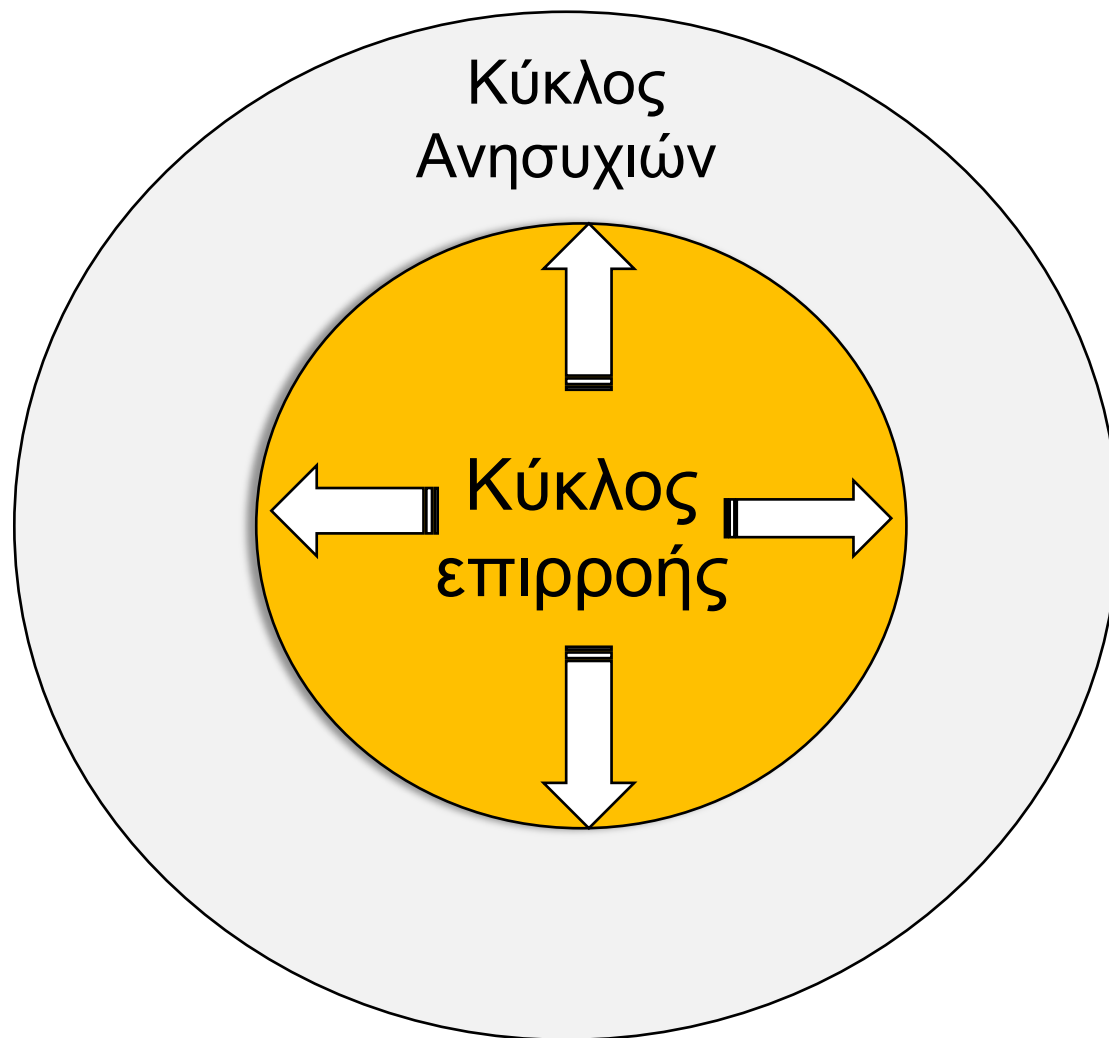
- Οι άλλοι..
- Το σύστημα
- Εγώ τι να κάνω;
- Έτσι είμαι...

???



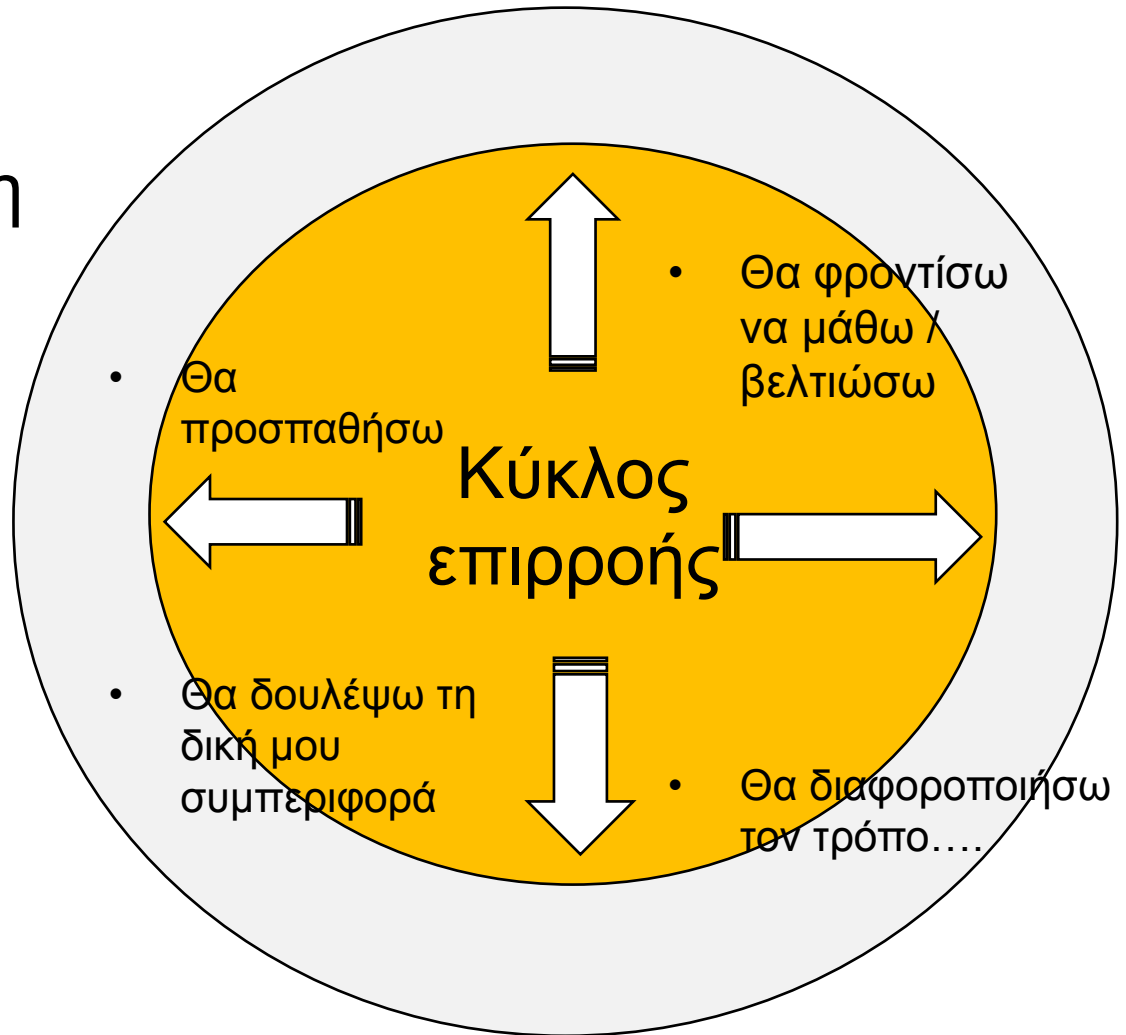
## Όταν επικεντρωθείτε στον Κύκλο Επιρροής

- ✓ Επενδύστε χρόνο και ενέργεια στα πράγματα που μπορείτε να επηρεάσετε



# Διευρύνετε τον εσωτερικό σας κύκλο

- ✓ Αυτογνωσία
- ✓ Αυτοπεποίθηση
- ✓ Έλεγχο
- ✓ Θετικότητα

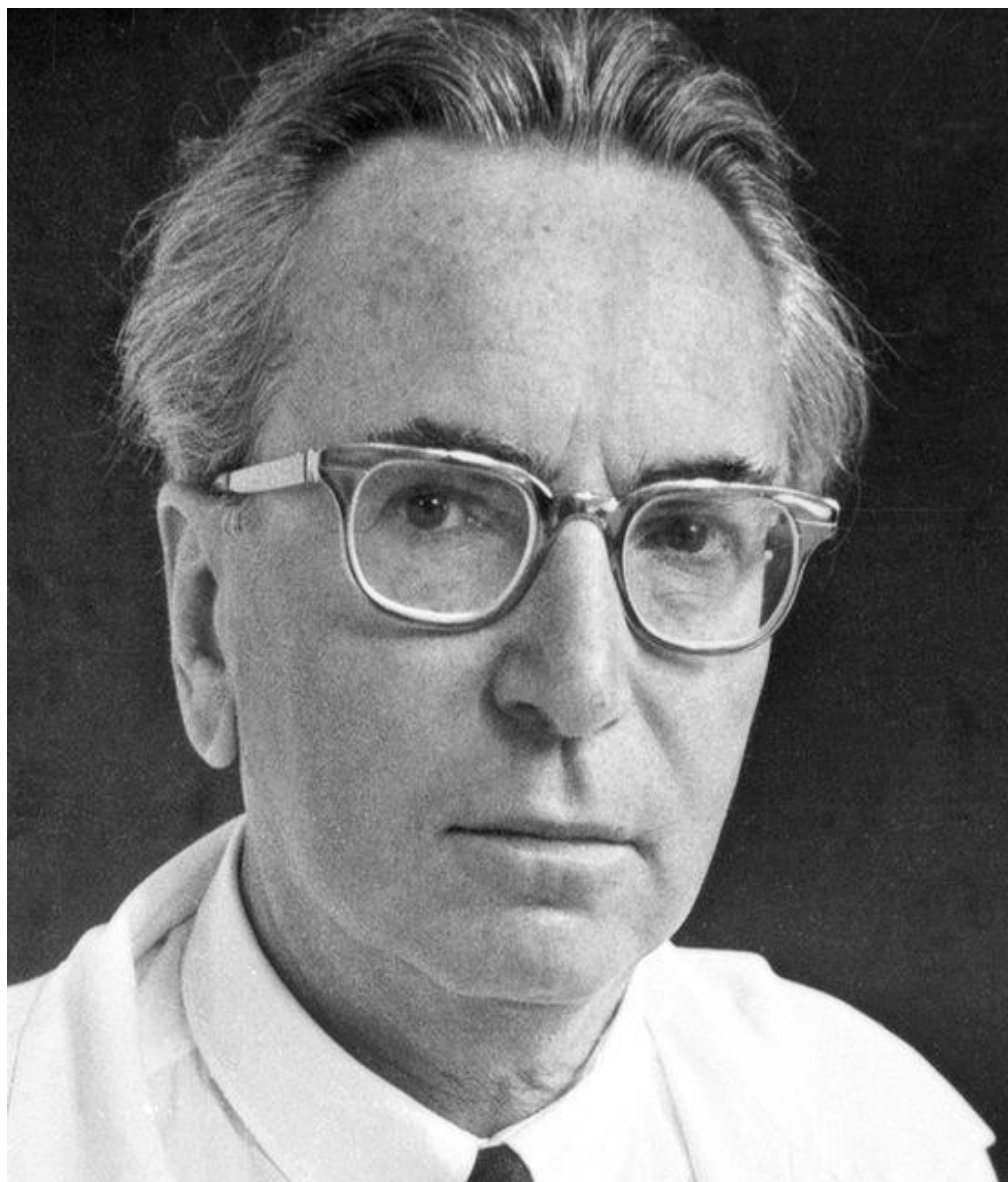


# Περιορίζοντας τον εξωτερικό κύκλο

- ✓ Μειώνετε ανησυχίες και αρνητικές σκέψεις
- ✓ Βλέπετε τα πλεονεκτήματα
- ✓ Επανακτάτε την αίσθηση του **ελέγχου**



Η αλλαγή επιτυγχάνεται από μέσα προς τα έξω



*«Όταν δεν μπορούμε να αλλάξουμε μία κατάσταση, καλούμαστε να αλλάξουμε τους εαυτούς μας ( στάση και συμπεριφορά ) απέναντι σε αυτή»*

*«Όλα μπορούν να μας τα στερήσουν εκτός τον τρόπο σκέψης μας!»*

**Όταν φυσούν οι άνεμοι της αλλαγής,  
άλλοι κτίζουν τοίχους και κάποιοι άλλοι  
ανεμόμυλους!**

«Κινέζικο γνωμικό»



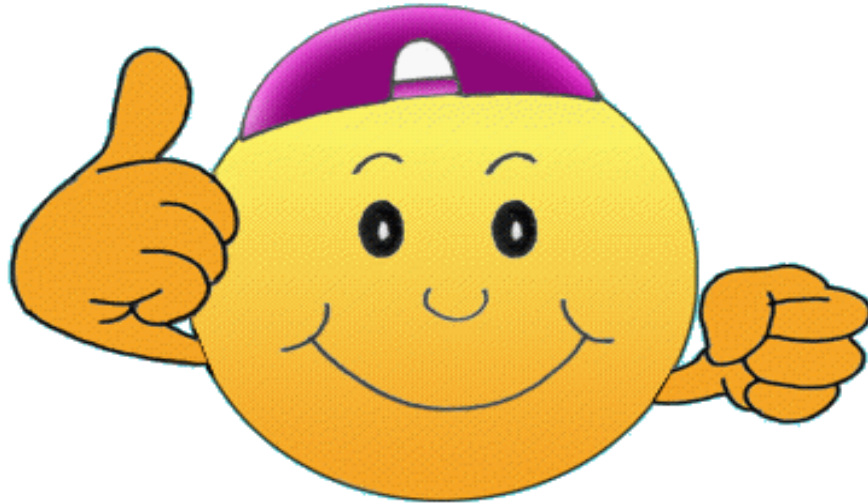


# Ατομικό Πλάνο Δράσης



Ένα Μεγάλο  
Ευχαριστώ !

**GO FOR IT !**



**GOOD LUCK !**

