



NEO
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΩΝΙΑΣ & ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΟ
ΑΠΟ ΤΟ
ΛΑΕΚ 0,24

Διοργάνωση:



Επιστημονική Υποστήριξη:



Ένα **workshop** με case studies και διαδραστικές ασκήσεις με παίξιμο ρόλων, σε όλα τα σχήματα κάθετων και οριζόντιων συγκρούσεων που προσδοκεί να κάνει τις διαφωνίες να έχουν θετικό πρόσημο.

Η διαφωνία και κατ' επέκταση η σύγκρουση είναι κάτι που συμβαίνει πολύ συχνά, σε χώρους εργασίας όπου συναλλάσσονται πολλοί άνθρωποι με διαφορετικές απόψεις. Στην εφοδιαστική αλυσίδα -που αναπτύσσεται σαν λειτουργία ταχύτητα τα τελευταία χρόνια- οι εργαζόμενοι καλούνται να λαμβάνουν συστηματικά

πολλές **αποφάσεις υπό πίεση** με αποτέλεσμα η πιθανότητα να δημιουργηθούν εντάσεις να είναι μεγάλη. Είτε είμαστε προετοιμασμένοι είτε όχι, είναι κάτι που θα αντιμετωπίσουμε ούτως η άλλως στην καθημερινότητα της λειτουργίας **της παραγωγής, της αποθήκης και της διανομής.**

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

2,8 ώρες **κάθε εβδομάδα** οι εργαζόμενοι στις εταιρείες των ΗΠΑ εμπλέκονται σε συγκρούσεις λόγω διαφωνιών

85% των εργαζομένων **αντιμετωπίζουν συγκρούσεις και διαφωνίες** στην καριέρα τους

34% των συγκρούσεων στο χώρο εργασίας συμβαίνει μεταξύ των εργαζομένων **στην πρώτη γραμμή**

34% των συγκρούσεων είναι αποτέλεσμα του **σπρες στο χώρο εργασίας και 33% του μεγάλου φόρτου εργασίας**

60% των εργαζομένων δεν έλαβε ποτέ **εκπαίδευση** για τη διαχείριση των συγκρούσεων.

American Management Study 2010-2017



ΝΕΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΩΝΙΑΣ & ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

ΓΙΑΤΙ ΔΙΑΦΩΝΙΑ

Η εμφάνιση της είναι θέμα χρόνου και οφείλεται σε πολλά αίτια. Τι δημιουργεί λοιπόν την διαφωνία; Οι καταστάσεις, τα έργα, οι άνθρωποι ή συνδυασμός αυτών; Στα **Logistics εργαζόμαστε σε περιορισμένους χώρους με πολλή θέματα καθημερινά να χρειάζονται άμεση επίλυση, με ταχύτητα υλοποίησης και πίεση για τα αποτελέσματα** οπότε ο κίνδυνος της έντασης ελλοχεύει. Άρα πρέπει να προβούμε σε προληπτικές ενέργειες εξασφάλισης της στοχευμένης παραγωγικότητας του προσωπικού, διατηρώντας ένα ισορροπημένο επίπεδο επικοινωνίας και συνεννόησης.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΘΑ ΑΠΑΝΤΗΘΟΥΝ

- Πως θα λύσουμε τη διαφωνία μας με τον προϊστάμενό μας ή με κάποιον που έχει σαφώς μεγαλύτερη ισχύ από εμάς;
- Πως θα διαχειριστώ την διαφωνία στην ομάδα μου;
- Ποιές είναι οι τακτικές επίλυσης των διαφωνιών και ιδιαίτερα των συγκρούσεων που δημιουργούνται;
- Πως θα διατηρήσω ένα σωστό εργασιακό κλίμα στην **ομάδα της Παραγωγής, της Αποθήκης, της Διανομής, του Planning** και του **Forecasting** προσβλέποντας σε υψηλά επίπεδα **Customer Service**;

ΣΤΟΧΟΣ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

- Να εξετάσουμε τα **αίτια της διαφωνίας** και να την προλάβουμε πριν γίνει σύγκρουση με αρνητικές συνέπειες
- Να προλάβουμε τις **αρνητικές επιπτώσεις** στην ομάδα μας
- Να μπορέσουμε να την διαχειριστούμε σωστά **πριν πάρει διαστάσεις** που δεν διορθώνονται για την επιχείρηση και τα άτομα
- Να κάνουμε έγκαιρα **αυτοκριτική** χωρίς να αποδίδουμε ευθύνες στους άλλους
- Να μάθουμε τον **σωστό τρόπο αντίδρασης** όταν υπάρχει διαφωνία μεταξύ προϊσταμένων, συνεργατών και υφισταμένων ακόμα και όταν η άλλη πλευρά έχει δύναμη και επιρροή μεγαλύτερη από εμάς
- Έχοντας στο μυαλό μας **εργαλεία επίλυσης** να μπορέσουμε να μετατρέψουμε την σύγκρουση σε θετική αξιοποίηση των διαφορετικών απόψεων
- Δεν είναι όλες οι συγκρούσεις κακές, ούτε είναι εγγενώς αρνητικές. Ο **τρόπος αντιμετώπισης** των συγκρούσεων κάνει τη διαφορά. Μέσω της σωστής αναγνώρισης και κατανόησης των συγκρούσεων μπορεί να επέλθουν και θετικά αποτελέσματα

Η ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

- **70%** πρακτική και **30%** θεωρία
- **Πλήρης ενεργοποίηση** των συμμετεχόντων με τη φιλοσοφία του coaching
- **Ασκήσεις, case studies και παίξιμο ρόλων**
- **Βιωματική συμμετοχή** των συμμετεχόντων
- **Πίνακες & εργαλεία δουλειάς** που μπορούν να χρησιμοποιηθούν και αργότερα στον επαγγελματικό χώρο
- **Προσωπική καθοδήγηση** στον κάθε συμμετέχοντα

Σε αυτό το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **θα εξετάσουμε τα διάφορα είδη συγκρούσεων**, θα δούμε πώς μπορούμε «αγκαλιάζοντας» τις θετικές πτυχές των συγκρούσεων να τις κατευθυνθούμε επιτυχώς από συγκρούσεις σε **θετικές συγκυρίες**.



ΝΕΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΩΝΙΑΣ & ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Με το τέλος του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα έχουν:

- ▶ κατανοήσει **τα αίτια** της εμφάνισης των συγκρούσεων στην εργασία τους καθώς και τη διαδικασία ώστε να τις οδηγούν σε «αναίμακτες» λύσεις
- ▶ αυξήσει και ισχυροποιήσει τις **επικοινωνιακές τους δεξιότητες** για την επίλυση των θεμάτων που προκύπτουν στην εργασία τους
- ▶ γνωρίσει πώς να διαχειρίζονται τις διαφωνίες και τις συγκρούσεις ώστε να τις μετατρέπουν σε **παραγωγικό διάλογο** με θετική έκβαση για όλους
- ▶ εξοικειωθεί με την **ψυχολογία των συγκρουσιακών τύπων** για να συναλληλαγούν μαζί τους με επιτυχία
- ▶ βελτιώσει τις **τεχνικές μείωσης του άγχους** και των αρνητικών συναισθημάτων κατά την διάρκεια της σύγκρουσης

ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΣΕ

Όλους τους εργαζόμενους στα τμήματα Logistics και Παραγωγής:

- Εργοδηγούς
- Προϊσταμένους παραγωγής
- Τμηματάρχες
- Μηχανικούς
- Υπευθύνους Έργων
- Υπευθύνους βάρδιες
- Επιβλέποντες γραμμών παραγωγής
- Διανομείς κ.α.

που άμεσα ή έμμεσα διαχειρίζονται δύσκολες καταστάσεις και συνεργάζονται με ανομοιογενείς ομάδες εργαζομένων –πολλές φορές με διαφορετικές κουλτούρες και υψηλό δείκτη labor turnover & διεκδικούν την επίτευξη υψηλών στόχων ή πιεσμένων χρονικά στόχων.



Εκπαιδευτής: Ιωσήφ Μπούρλας

Ο κ. Ιωσήφ Μπούρλας είναι Οικονομολόγος (Πανεπιστήμιο Αθηνών) και κατέχει μεταπτυχιακό σε Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) στην Αγγλία από το Πανεπιστήμιο Aston στο Birmingham.

Έχει εργασθεί σε διάφορες Διοικητικές Θέσεις και Γενική

Διεύθυνση, σε μεγάλες πολυεθνικές και ελληνικές επιχειρήσεις (ELI-LILLY, ALCON LABORATORIES YOPLAIT, MAKRO CASH & CARRY, SPAR ΒΕΡΟΠΟΥΛΟΣ, CALL CENTER HELLAS – TOP MANAGEMENT). Ασχολείται με την ανάπτυξη – εκπαίδευση στελεχών από το 1985 σαν δεύτερη απασχόληση. Από το 2002 είναι αποκλειστικά σύμβουλος επιχειρήσεων σε θέματα ανάπτυξης και εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού, ενώ μέχρι σήμερα έχει εκπαιδεύσει περισσότερα από 40.000 άτομα.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

09:00-10:30	Η σημασία του θετικού κλίματος -Η σημασία της πρόληψης WORKSHOP: Τα προβλήματα από τις διαφωνίες
10:30-10:45	Διάλειμμα
10:45-12:15	Η διαφωνία και η σωστή διαχείριση της 2 Case Studies ανταπόκρισης σε προϋποθέσεις επιθετικότητας Ανάλυση διαφορετικών περιπτώσεων: Η διαφωνία μας με: Συνεργάτες, Προϊστάμενο, Υφισταμένους
12:15-12:30	Διάλειμμα
12:30-14:00	Οι 5 στρατηγικές διαχείρισης της σύγκρουσης στη πράξη Άσκηση: Το καταφύγιο
14:00-14:30	Ελαφρύ Γεύμα
14:30-16:00	Η συμπεριφορά της επιτυχίας – Assertive Behavior Η θετική πλευρά της διαφωνίας και οι ευκαιρίες WORKSHOP: Η επίλυση της σύγκρουσης
16:15-17:00	Συμπεράσματα & Προοπτικές