

Scop

Identificarea și înțelegerea dinamicii conflictului;

Identificarea tipurilor de conflict;

Înțelegerea modului în care oamenii reacționează la un conflict;

Costurile negative ale conflictului;

Identificarea modalităților de prevenire și de soluționare a conflictelor;

Dezvoltarea unei gândiri constructive în situații dificile,.

Tipuri de conflict:

- INSTRUMENTALE
- DE INTERESE
- INTRAPERSONALE
- INTERPERSONALE

Definiție

*KOLT (1992): „Conflictul este o situație în care oamenii prezintă diferențe în ceea ce privește satisfacerea nevoilor și intereselor individuale.”*

*KIM (2000): „Este o divergență de interese.”*

Ce înțelegem prin conflict?

Tensiune  
Incident  
Cearța  
Scandal  
Lupta  
Dezacord  
Disconfort  
Neînțelegere

Conflictele între persoane pot fi cauzate de:

Comunicare defectuoasă;

Diferențe de percepție;

Comportamente neadecvate;

Lipsă de încredere;

Altele: Invidia, competiția, interpretarea greșită, oboseală, diferența de identitate.

Modalități de soluționare a conflictului interpersonal

Costurile negative ale conflictului

Nivel de stres mai ridicat între părți;

Productivitate scăzută deoarece efortul și resursele sunt redirecționate spre conflict și departe de munca efectivă;

Coeziune interpersonală scăzută deoarece indivizii aleg părți și încep să se eticheteze;

Este posibil să se ia decizii nepotrivite pentru a sprijini diferite cauze și poziții ale părților;

Statutul și ego-ul devin mai importante decât rațiunea și realitatea;

Costuri crescute pentru soluționarea conflictului

Mare

✗   
DOMINARE

✓   
COLABORARE

Interes față de mine

  
COMPROMIS

Mic

✗   
EVITARE

✗   
ACOMODARE

Mic

Interes față de alții

Mare

Exemplu de conflict

Subiect: În cadrul unei zone de lucru a apărut un conflict între doi angajați referitor la relațiile de colaborare dintre două departamente.

DOMNULA A:

CONFLICT

DOMNUL B:

- Dep. X.
- Dorește situația cu personalul instruit pentru "Acordarea primului ajutor" din echipa domnului B.
- Dorește să realizeze un nou curs de instruire pentru ceilalți colegi care nu au avut ocazia să participe anterior.
- Nu îi explică domnului B motivul solicitării, menționând doar data limită de trimitere a informațiilor.
- Susține că răspunde cu întârziere la solicitările trimise, motiv pentru care domnul A nu își îndeplinește obiectivele săptămânale de lucru și este atenționat de superiorul lui.

- Dep. Y.
- A primit mailul de la domnul A.
- Consideră că solicitarea nu este urgentă și intenționează să îi răspundă după finalizarea celor 2 obiective prioritare pe săptămâna în curs.
- Trebuie să discute cu membrii biroului, deoarece nu mai are evidența participanților la prima instruire.
- Consideră că domnul A are o atitudine arogantă, dorește să i se răspundă înaintea altor solicitări.



Domnul A susține că va oferi informația de la bun început.

Domnul B susține că va transmite solicitările în timp util și le va prioritiza, dacă există explicația necesară.

S-a stabilit un flux de lucru între cele două persoane.

Conflictul nu este rezolvat în totalitate, existând în continuare o stare tensionată.

Domnul A își realizează obiectivele săptămânale.

Domnul B are toți angajații biroului pe care îl conduce instruiți în acordarea primului ajutor.



A existat o întâlnire între Domnul A și Domnul B, în care fiecare și-a prezentat nemulțumirile.

S-a ajuns la un numitor comun. Au stabilit modul de colaborare pentru viitor.

Domnul A a început să aibă o atitudine colegială mai bună. A înțeles că fiecare lucrare are timpul ei de răspuns și că este important să ofere explicațiile necesare de la bun început.

Domnul B a devenit mai organizat. Nu au mai apărut incidente de întârziere a diverselor solicitări.

Domnul A și Domnul B comunică direct în sedințe, atmosfera devenind mult mai relaxată.

Relațiile inter-departamentale s-au îmbunătățit.

Recomandări de rezolvare a conflictului

Comunicarea sinceră și onestă	Răbdarea	Adresarea nemulțumirilor într-o manieră constructivă	Concentrarea pe problemă, nu pe persoană	Atitudinea deschisă, calmă
Controlarea emoțiilor negative	Înțelegerea și acceptarea dorințelor, preocupărilor, dificultăților celorlalți	Acceptarea diferențelor și a defectelor	Încercarea de a te transpune în situația celui alt	Toleranța



Terry Pratchett: "Toți suntem în aceeași barcă; unii dintre noi ar putea să încerce să îi împingă pe ceilalți peste bord, dar numai un nebul ar încerca să o găurească."