

CONFLICTUL

„Conflictul este o dramă, iar modul în care oamenii se confruntă cu conflictele vă arată felul lor de a fi” (Stephen Moyer)

- ▶ Este timpul pentru...





► Conflictul



- ▶ Provine din latinescul **confligo**,
ere = **ciocnire**, **luptă împotriva**
cuiva, **ceartă**.
- ▶ **DEX**, **conflict** = **neînțelegere**,
ciocnire de interese, **dezacord**,
ceartă, **diferend**, **discuție**
violentă.

Conflictul – obstacol sau oportunitate?

- ▶ I. Tradițional este văzut ca **element negativ**, de care oamenii se feresc, iar când sunt implicați în el încearcă să iasă cât mai repede.
- ▶ II. Linda Adams, președinte al GTI (Gordon Training International) – considera că ar trebui să **învățăm modalități constructive de abordare a conflictului**.
- ▶ III. După B. Mayer – este un **fenomen social** care implică **3 componente**: una cognitivă (gândirea, percepția situației conflictuale), una afectivă (emoțiile și sentimentele) și o componentă comportamentală (acțiunea, comunicarea).

IV. Accepțiunile actuale asupra conflictului subliniază **aspectele pozitive** ale acestuia, valorizând elementele indezirabile:

– „ Conflictul este o parte indispensabilă a vieții, a schimbării” după R. Barron 1990, apud M.Fryer în A. Stoica Constantin, 1998).

– T. K. Gamble și M. Gamble(1993, apud I.O.Pânișoară, 2004) :

“ dincolo de toate perspectivele, conflictul este o consecință naturală a diversității “.

Comparații între cele 2 viziuni

Tradițională

- Conflictul poate fi evitat;
- Conflictul e cauzat de erori;
- Conflictele dezbină și împiedică obținerea performanței optime;
- Obiectivul managementului este de a elimina conflictul;
- Performanța optimă necesită îndepărtarea conflictului.

Nouă – comportamentală

- Conflictul este inevitabil;
- Conflictul este cauzat de nevoi/ interese, percepții, valori diferite;
- Obiectivul managementului este de a conduce nivelul conflictului spre obținerea de performanțe optime;
- Performanța optimă necesită reducerea nivelului conflictului.

Strategii de rezolvare a conflictului

1. DOMINARE/COMPETIȚIE

OBIECTIV: câștig-pierdere

„atunci când îmi satisfac dorințele pe seama ta”

2. COLABORARE

OBIECTIV: câștig-câștig

„în colaborare abordăm conflictul ca o problemă reciprocă descoperind alternative eficiente pentru ambele părți”.

Strategii de rezolvare a conflictului

3 COMPROMIS

OBIECTIV: câștig-pierdere/pierdere-câștig, din partea fiecărei părți, fiecare renunță la ceva.

4. APLANARE/CONCILIERE/ACOMODARE

OBIECTIV: pierdere-câștig: “atunci când îți satisfac dorințele tale în detrimentul propriei mele dorințe”, se focalizează pe nevoile celorlalți

5. EVITARE

- OBIECTIV: pierdere-pierdere
abandon, părăsirea situației

Abordarea conflictului

Metoda lui Daniel Sapiro – copacul

- ▶ solul – mediul social în care izbucnește conflictul (familia, colectivul, școala);
- ▶ rădăcinile – cauzele multiple ale conflictului;
- ▶ tulpina – părțile implicate în conflict;
- ▶ scorbura – problema clară definită a conflictului;
- ▶ florile – emoțiile proprii pozitive și negative a celor implicați în conflict;
- ▶ frunzele – acțiunile concrete a celor implicați în conflict;
- ▶ fructul – soluția rezolvării conflictului;

APLICAȚII

