

Let's
Grow
Together

*Gestionarea conflictelor
și a comportamentelor de
tip bullying*

Nr proiect

2021-2-RO01-KA122-ADU-000041677



PSIHO*Kit*



Conflictul este un fenomen psiho-social tridimensional, care implică o componentă cognitivă (gândirea și percepția asupra situației conflictuale), o componentă afectivă (emoții și sentimente) și o componentă comportamentală (acțiunea, inclusiv comunicarea).

Conflictul apare atunci când doi sau mai mulți indivizi urmăresc scopuri incompatibile, constituind forma cea mai vie de interacțiune între ei. Acesta reprezintă o formă a opoziției ce se bazează pe incompatibilitatea scopurilor, intențiilor sau valorilor părților oponente.

Surse și cauze ale conflictelor

Factori organizaționali

- Puncte de vedere diferite asupra obiectivelor prioritare
- Puncte de vedere diferite în legătură cu metodele folosite în vederea realizării obiectivelor
- Diferențe în modul de percepere sau în sistemul de valori
- Lipsa de comunicare sau comunicarea defectuoasă
- Diferențe de putere, statut și cultură
- Stereotipurile și prejudecățile
- Lupta pentru supremație
- Invadarea teritoriului
- Ambiguitatea
- Natura activităților și interdependența sarcinilor
- Schimbarea mediului extern al organizației
- Agresivitatea și încăpățânarea

Factori personali

- Abilități și competențe
- Conflicte de personalitate
- Percepții
- Diversitatea
- Problemele personale
- Comunicarea deficitară
- Nesatisfacerea unei nevoi

Efecte ale conflictelor

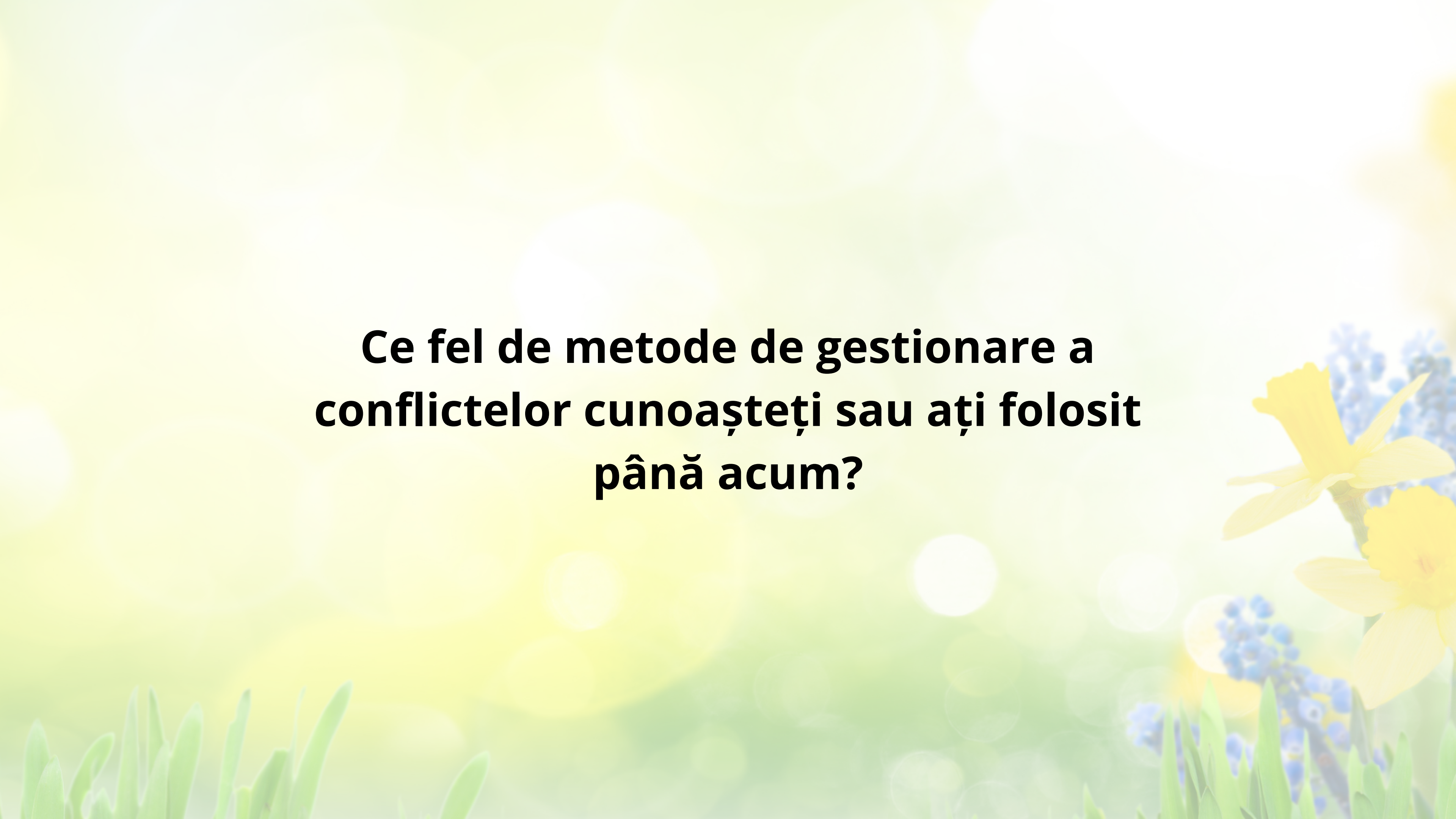
Efecte pozitive

- conflictele ajută în privința ridicării și abordării problemelor
- energizează munca
- îi ajută pe oameni să învețe cum să obțină beneficii din diferențele dintre ei
- încurajează uneori o autoanaliză a individului
- dezvoltă gândirea critică
- încurajează creativitatea, recondiționarea, clarificarea unor puncte de vedere și dezvoltarea capacităților umane de a gestiona diferențele interpersonale

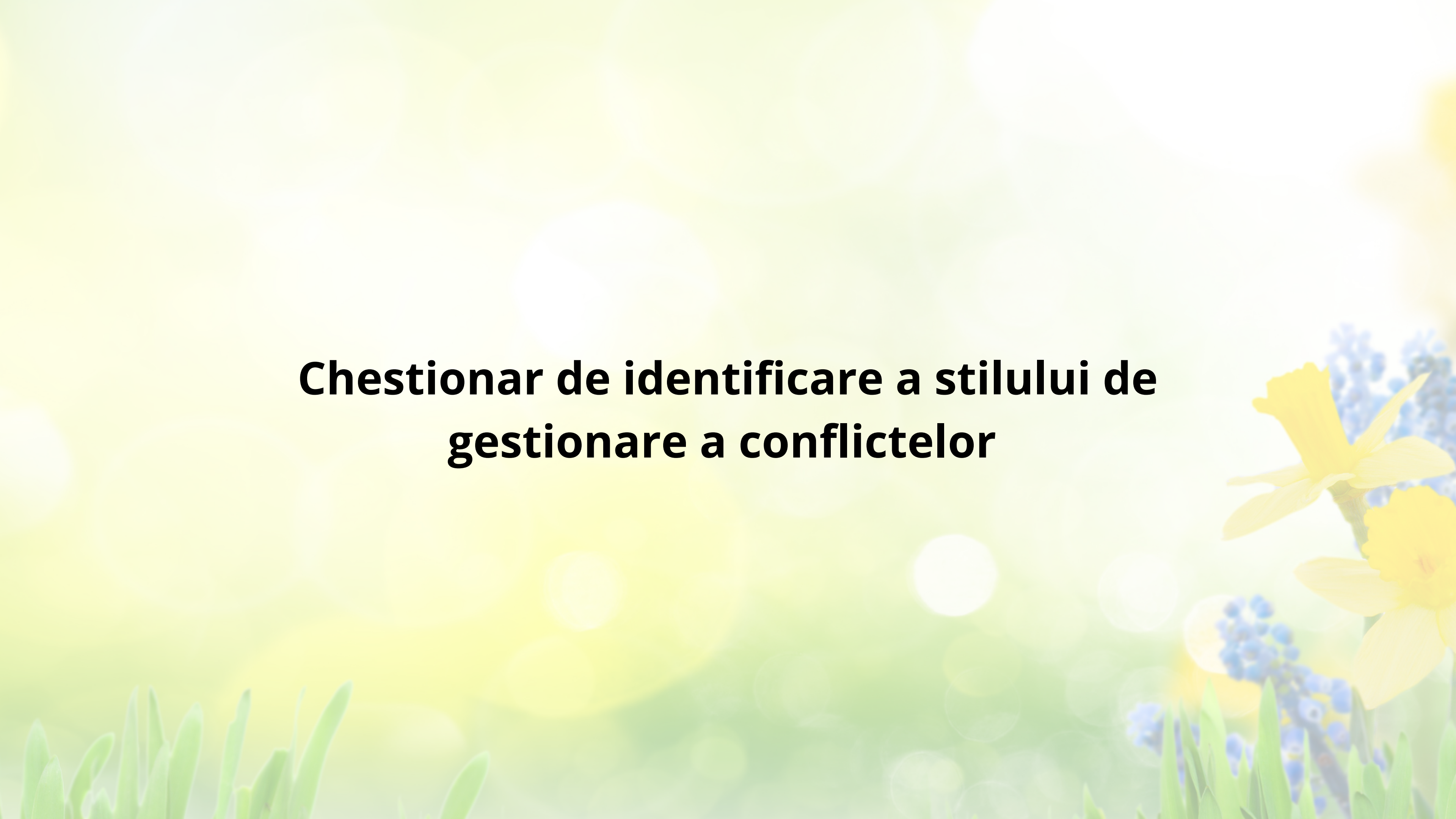
Efecte negative

- împiedică productivitatea
- scad moralul
- cauzează continuu mai multe conflicte și comportamente nepotrivite
- nivelul conflictului afectează stresul simțit de fiecare persoană
- oamenii cu dispoziții diferite tind să creeze medii sociale diferite pentru ei înșiși
- pot crea emoții negative, care apoi pot duce la un nivel scăzut al satisfacției în muncă

**Ce fel de metode de gestionare a
conflictelor cunoașteți sau ați folosit
până acum?**



Chestionar de identificare a stilului de gestionare a conflictelor



EVITAREA – ȚESTOASA

- Stil de evitare sau întârziere a conflictului
- Țestoasele mai degrabă se ascund și ignoră conflictul decât să-l rezolve; acest lucru le face necooperante și neasertive
- Tind să renunțe la interesele personale și să adopte un comportament pasiv, creând situații pierdere-pierdere
- **Avantaj:** pot ajuta la remedierea relațiilor după rezolvarea conflictului
- **Dezavantaj:** Conflictele rămân nerezolvate, iar utilizarea în exces a acestui stil poate duce la călcarea lor în picioare



• Când poate fi folosit:

- Când miza nu este mare sau problema este obișnuită
- Când conflictul strică o relație bună
- Când sunt șanse mici să-ți atingi scopurile
- Când rezultatele negative sunt mai mari decât beneficiile rezolvării conflictului
- Când păstrarea informației e mai importantă decât luarea unei decizii imediate
- Când sunt alții care pot rezolva conflictul mai bine decât tine
- Când nu e timp

COMPETIȚIA – RECHINUL



- Stil de forță, de competiție
- Sunt puternic orientați spre scop
- Păstrarea relațiilor nu reprezintă o prioritate
- Nu ezită să folosească un comportament agresiv pentru soluționarea conflictelor
- Pot fi autocratici, autoritari, necooperanți; amenință și intimidează
- Au nevoie să câștige, prin urmare crează situații câștig-pierdere
- **Avantaj:** dacă decizia rechinului e corectă, rezultă o soluție mai bună fără compromisuri
- **Dezavantaj:** persoana care folosește acest stil poate atrage ostilitate și resentimente

• Când poate fi folosit:

- Când conflictul implică divergențe personale care sunt greu de schimbat
- Când crearea unor relații apropiate sau supportive nu este critică
- Când alții vor să profite de un comportament necompetitiv
- Când rezolvarea conflictului e urgentă; când decizia în criză e vitală
- Când decizii nepopulare trebuie implementate

APLANAREA – CAMELEONUL



- Stil de calmare, de aplanare a conflictului, cu accent pe relațiile interumane
- Cameleonii ignoră scopurile personale și rezolvă conflictul promovând scopurile altora; neasertivi și cooperanți, crează situații câștig-pierdere (cameleonul pierde)
- **Avantaj:** aplanarea menține relațiile
- **Dezavantaj:** renunțarea la interesele personale poate fi neproductivă, cameleonul dând ocazia celorlalți să profite de el

• Când poate fi folosit:

- Când menținerea relațiilor e mai importantă decât alte considerente
- Când sugestiile/schimbările nu sunt importante pentru el
- Când se dorește minimalizarea pierderilor în situații în care oricum ar pierde
- Când timpul este limitat sau când armonia și stabilitatea sunt considerate mai importante

COMPROMISUL – VULPEA

- Stil de soluționare prin compromis; grija este pentru scopuri și relații
- Vulpile sacrifică bucuroase unele din scopurile lor în timp ce îi conving pe ceilalți să renunțe și ei la o parte din scopurile lor
- Asertive și cooperante – rezultatele sunt ori câștig-pierdere ori pierdere-pierdere
- **Avantaj:** relațiile sunt păstrate și conflictele demontate
- **Dezavantaj:** compromisul poate duce la un rezultat mai puțin bun și astfel problemele să se reaprindă din nou

- **Când poate fi folosit:**

- Când probleme importante/complexe nu lasă loc soluțiilor simple și clare
- Când toți cei angrenați în conflict au putere egală și au interese puternice pentru soluții diferite
- Când nu există constrângeri de timp



COLABORAREA – BUFNIȚA

- Stil de colaborare, de confruntare a problemelor, valorizând scopurile și relațiile
- Văd conflictele ca pe probleme ce trebuie rezolvate prin soluții agreeate de ambele părți (câștig-câștig)
- **Avantaj:** ambele tabere primesc ceea ce doresc, eliminându-se sentimentele negative
- **Dezavantaj:** mare mâncător de timp și de efort

- **Când poate fi folosit:**

- Când menținerea relațiilor este importantă
- Când timpul nu reprezintă o problemă
- Când se încearcă obținerea acordului prin consens
- Când se încearcă îmbinarea unor perspective diferite



Pași în gestionarea conflictelor

- 1. Autocunoaștere, intercunoaștere, coeziune*
- 2. Dezvoltarea inteligenței emoționale și a empatiei*
- 3. Comunicare eficientă*
- 4. Înlăturarea prejudecăților, acceptarea diversității*
- 5. Dezvoltarea gândirii creative*
- 6. Optimizarea stimei de sine*

Let's
Grow
Together

