

Tipuri de conflicte

Conflicte minore, neesențiale, trecătoare, superficiale, care nu au consecințe, sau dacă au, atunci ele sunt ușoare; sunt micile dezacorduri, micile neînțelegeri, micile certuri, după care putem fi poate un pic indispuși sau supărați, și care nu afectează stabilitatea unei relații; sunt cele mai frecvente și cele mai puțin nocive, cu condiția să nu devină o obișnuință a relației, pentru că atunci pot trăda un conflict care mocnește și care afectează calitatea și stabilitatea relației; le putem rezolva ignorându-le, tratându-le cu umor, cerându-ne scuze, arătându-ne afecțiunea sau respectul (un zâmbet, o atingere, o vorbă bună pot fi o minunată cale de pansare a acestor mici zgârieturi ale relației sau inimii noastre);

Conflictele moderate, destul de importante, care nu se rezolvă imediat de la sine, dar ale căror consecințe nu sunt grave pentru noi sau pentru relație, așa că de multe ori, din păcate, ne permitem să le lăsăm să se rezolve singure și trecem la altceva; dacă relația este bună, atunci ea va supraviețui fără urmări, dar dacă nu este solidă, ea va purta urma acestor conflicte, și noi odată cu ea; felul în care rezolvăm aceste conflicte dă de multe ori calitatea sau aroma unei relații și ne ajută să ne simțim bine cu noi și cu celălalt în relație, sau dimpotrivă ne împiedică să ne simțim confortabil; rezolvarea acestor conflicte depinde de abilitățile personale de relaționare, comunicare și rezolvare a propriilor emoții negative; așa cum știm, unii dintre noi par a fi superînzestrați de la natură și par a nu avea nici o problemă în rezolvarea acestor conflicte; pentru restul dintre noi, mai puțin înzestrați, există o minunată șansă, mult mai ieftină și mai sănătoasă decât chirurgia estetică: dezvoltarea personală; putem alege să citim sau să participăm la workshopurile sau trainingurile de autocunoaștere, inteligență emoțională, comunicare, relaționare; și în acest fel vom reuși să avem relații mai bune și conflicte mai eficient rezolvate;

Conflictele majore, care necesită un anumit timp pentru a le rezolva și care au consecințe semnificative pentru noi, pentru celălalt și pentru relația noastră; aceste conflicte ne arată că relația noastră este într-o situație de criză sau că unul dintre noi este într-o criză; le întâlnim în marile certuri, atunci când relația pare a fi amenințată cu dispariția, în neînțelegerile fundamentale legate de obiectivele importante pentru fiecare, în situațiile în care ni se pare ca integritatea sau imaginea noastră are foarte mult de suferit; ele pot fi dureroase, și este posibil ca cel puțin unul dintre cei afectați să se simtă deprimat, furios sau neliniștit; pot lăsa, relației și nouă, leziuni care se vindecă greu și încet, dacă le lăsăm să se vindece de la sine, sau pot sângera repetat, dacă nu știm cum să le «pansăm»; dar există soluții și pentru aceste răni grave, soluții care tratează corect și eficient, în așa fel încât să nu rămânem cu răni nevindecate sau prost închise; și, pentru a continua comparația cu medicina, dacă rănilor ușoare le putem trata cu bine acasă, cu mijloace puține, rănilor mai grave necesită intervenții specializate; pentru conflict aceste intervenții se numesc strategii sau tehnici de rezolvare a conflictului și necesită o pregătire specială; le putem însă obține - fără a face vreun rezidențiat în managementul conflictului; putem alege să participăm la cursurile, workshopurile sau trainingurile de management al conflictului.

Posibilitatea aparitiei conflictului este semnalata de: comunicarea deficitara, setea de putere, comentariile fata de stilul managerial, lipsa de deschidere intre anumiti membrii ai echipei sau in echipa in general, limbajul trupului etc.

O data conflictul recunoscut, este important sa identificam sursa lui. Conflictul poate fi de natura personala sau la nivel de organizatie. Fie ca vorbim despre conflictul personal sau cel organizational, trebuie sa acordam atentie catorva surse sau cauze posibile: diferente de perceptie sau de valori, resurse limitate pentru realizarea obiectivelor, activitati aparent contradictorii, roluri in organizatie nealocate sau alocate nepotrivit, tratament inechitabil, incalcarea "teritoriilor", schimbari de mediu introduse fara a tine seama de cei implicati si de reactiile lor la schimbare.

Pasul urmator dupa ce am identificat sursa/cauza conflictului, este sa incepem sa culegem informatii si sa-i implicam pe toti cei care pot conduce la rezolvarea acestuia. Atentie insa! Fiind vorba despre conflict, prin natura sa subiectiv, este important sa verificam informatiile pe care le primim si sa ne asiguram ca avem surse credibile.

Conflictul poate avea diferite solutii. Aceste solutii le vom obtine tot de la cei implicati, cu conditia sa le ascultam opiniile.

Si nu in ultimul rand, sa identificam implicatiile conflictului asupra mediului, respectiv sa ne asiguram ca acest mediu nu va genera un nou conflict, o data rezolvat cel existent!

Dar rezolvarea conflictului se va incheia numai atunci cand factorii implicati in conflict vor fi in consens asupra solutiei gasite. Indiferent daca aceasta va fi transanta sau de compromis, toti cei implicati vor trebui sa agreeze solutia si sa o accepte.

Si acum iata si lista promisa, o lista care cuprinde sfaturi rezultate in urma experientelor numerosilor participanti la programele de training pe care le-am derulat pana acum:

1. nu te feri de conflict! Recunoaste-l;
2. rezolva cauza conflictului, nu efectul acestuia;
3. stabileste obiective de rezolvare a conflictului;
4. planifica rezolvarea conflictului si comunica planul de actiune;
5. fii sincera in abordarea conflictului;
6. accepta diversitatea cu toate implicatiile ei;
7. elimina ego-ul din rezolvarea conflictului. Orgoliile escaladeaza conflictul, nu-l rezolva;
8. ai o echipa creativa. Implic-o, nu considera ca stii toate solutiile pentru toate conflictele. Este fals!
9. discuta deschis diferentele de valoare;
10. implementeaza un sistem de gestionare a conflictelor. Informeaza-i pe toti ca exista un astfel de sistem.

Rezolvarea conflictelor.

Situațiile în care conflictul cauzează schimbări negative pot fi rezolvate printr-o multitudine de cai, concentrate pe schimbarea naturii relațiilor dintre grupurile interdependente, prin negociere între grupuri care să ducă la reducerea conflictului cauzat de diversitatea de interese dintre grupuri.

Conflictele intergrupuri pot fi rezolvate prin controlul interdependentelor sau cel puțin a diversităților. Ambele metode caută să reducă sau să elimine efectele negative ale diversificării sau a interdependentelor.

TEHNICI DE REZOLVARE A CONFLICTELOR

Conflictele necesită existența unei relații de tip interdependentă, de aceea este posibil ca acel gen de conflicte să fie soluționate prin restructurarea conexiunilor comune grupurilor aflate în conflict. O modalitate este aceea de a configura și dezvolta obiective noi, cu scopul de a obliga grupurile aflate în conflict să lucreze împreună. Alte tehnici vizează clarificarea unor aspecte ierarhice, separarea resurselor comune etc..

Negocierea este un proces prin care grupurile aflate în conflict de interese decid ce și în ce măsură vor ceda, respectiv primi în schimb din partea celuilalt.

Există cinci modalități de a gestiona interesele divergente care sunt caracterizate prin diferite grade de agresivitate sau cooperare.

Atitudini în situație de conflict

AGRESIVITATE (fermitate, necooperare) - reprezintă o tehnică ce presupune încercarea de a domina celelalte grupuri și de a impune conceptul de grup conducător al celorlalte grupuri.

ACCEPTARE (lipsa de fermitate, cooperare) - reprezintă tehnica prin care li se permite și celorlalte grupuri să-și satisfacă propriile doleanțe.

NEUTRALITATEA (lipsa de fermitate și de cooperare) - presupune situarea în afara conflictului și refuzul de a avea un rol activ în rezolvarea acestuia.

COLABORAREA (fermitate, cooperare) - reprezintă tehnica ce presupune rezolvarea tuturor doleanțelor prin lucrul împreună și găsirea unor soluții optime din care toată lumea are de câștigat.

COMPROMISUL - reprezintă căutarea satisfacției parțiale prin schimb la nivelul tuturor grupurilor.

Agresivitate - atunci când este nevoie de luarea unei decizii rapide, când trebuie să implementăm soluții nepopulare, în abordarea unor probleme de interes vital pentru organizație, împotriva grupurilor care trag foloase printr-un comportament neobișnuit.

Acceptare - atunci când grupul nu are dreptate și încearcă să se alinieze la soluția potrivită, pentru a minimiza pierderile.

Neutralitate - când un conflict este trivial și te confrunți deja cu alte probleme, când ceilalți pot rezolva conflictul mai eficient decât tine.

Colaborarea - când se dorește găsirea unei soluții integrative, când cel mai important aspect este fondul de cunoștințe noi ce izvorăsc din conflict.

Compromisul - atunci când se dorește atingerea unor obiective temporare și tranzitoriale.