



Managementul conflictului în condiții de pandemie

Tataru Lidia, psiholog CE

CUPRINS



- 1. Ce este un conflict?**
- 2. Cauzele conflictului**
- 3. Tipuri de conflicte**
- 4. Managementul emoțiilor**
- 5. Etapele conflictului**
- 6. Stiluri de abordare ale conflictului.**

CE ESTE UN CONFLICT?



- **Coliziune sau ciocnire**
- **O formă de opoziție între părți.**
- **Lipsa unui acord între părți.**
- **O modalitate de a rezolva contradicțiile sociale.**
- **Procese naturale în interacțiunea umană. Un lucru normal.**
- **Un proces social zilnic.**
- **Caracteristică a sistemelor sociale umane.**

CE ESTE UN CONFLICT?



„conflictul este un proces în care două sau mai multe părți încearcă să împiedice atingerea scopurilor celuilalt”





INTERACȚIUNE

A îndeplini o sarcină

A realiza un obiectiv

A soluționa o problemă

A lua o decizie

CAUZE ALE CONFLICTULUI



Incompatibilitatea

Comunicarea

**Lizarea stimei
de sine**

CAUZE ALE CONFLICTULUI

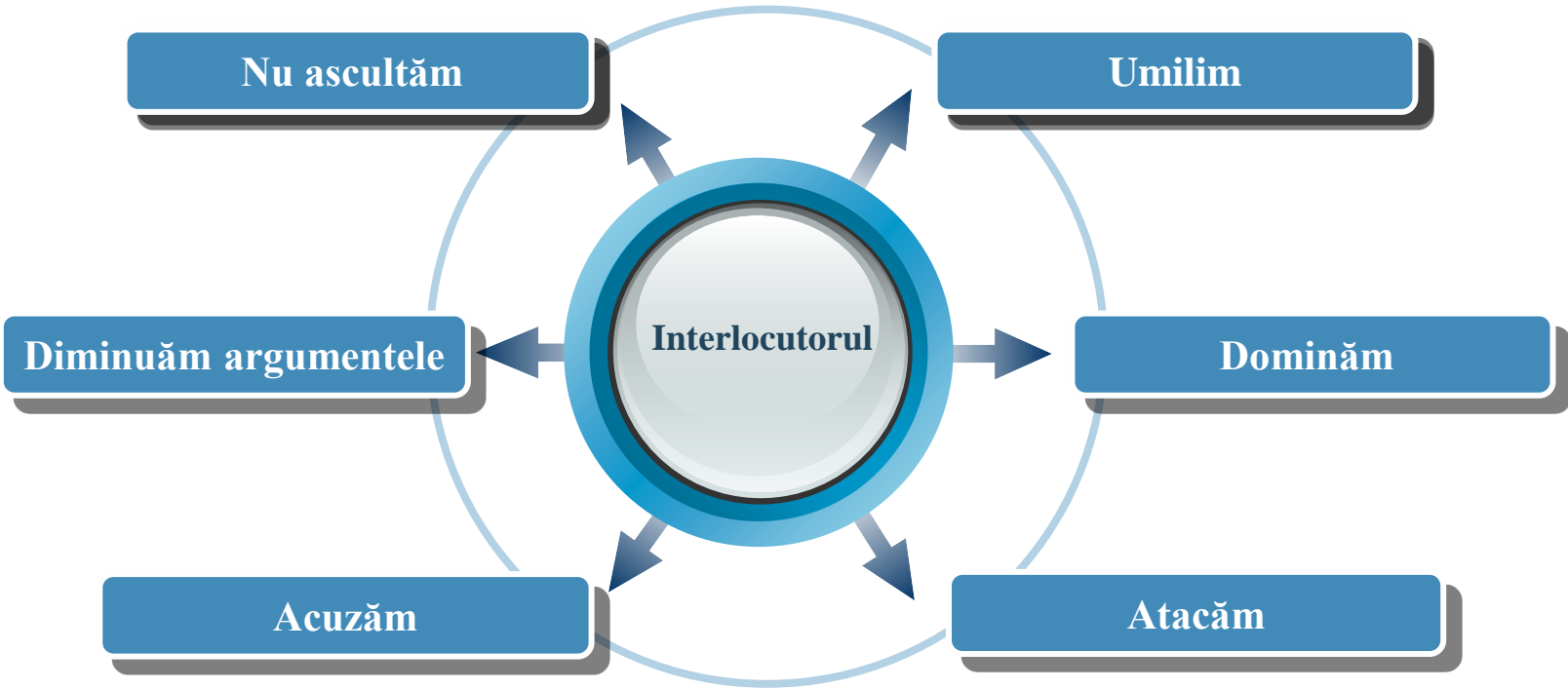


Incompatibilitatea

Comunicarea

**Lizarea stimei
de sine**

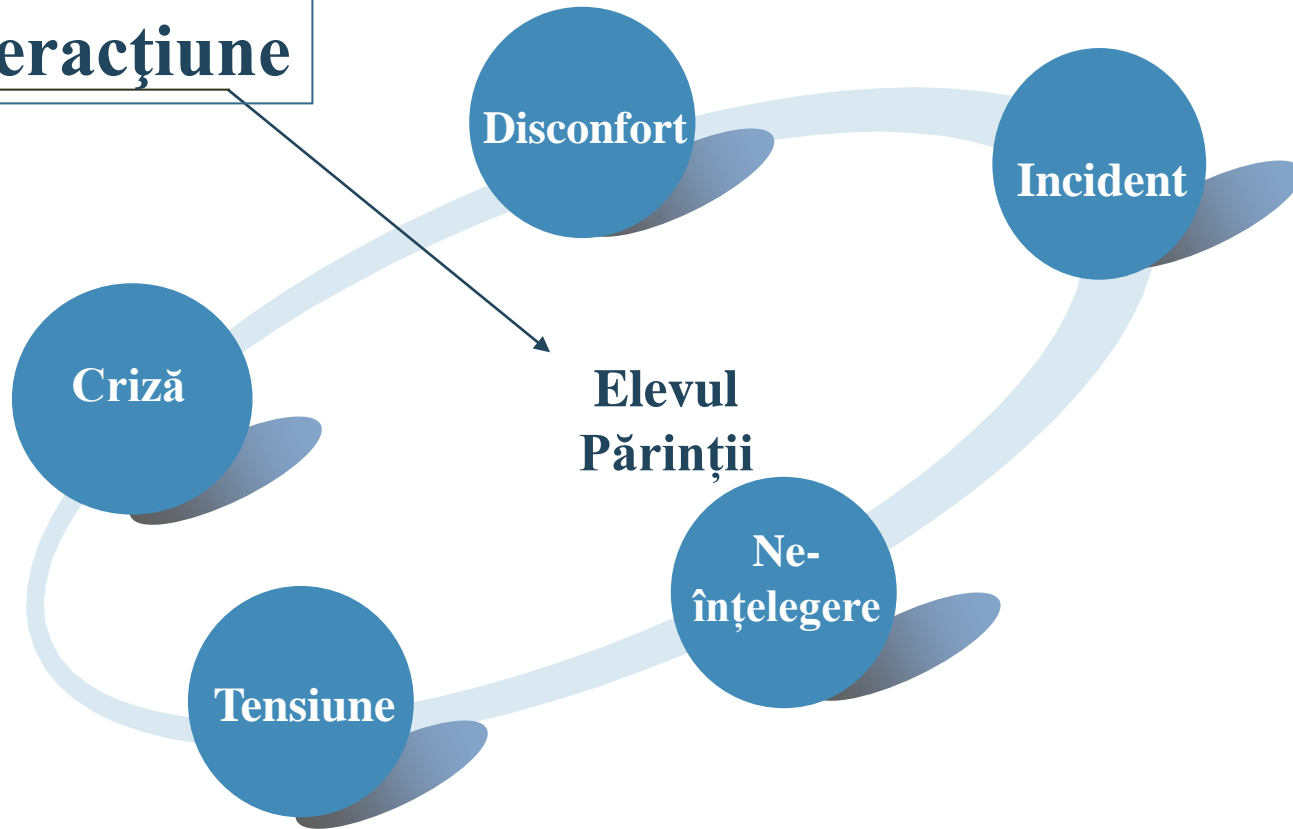
CONFLICTUL ESCALADEAZĂ



INDICII AGRAVĂRII CONFLICTULUI



Interacțiune



TIPURI DE CONFLICTE



Interese

Caractere

Comunicare

Interior

Exterior

MANAGEMENTUL EMOȚIILOR



Cauza

**Combustibilul
declanșării
conflictului**

Indicator

Emoțiile sânt inerente conflictului.

CONFLICT



Etape	Descriere
Debutul	
Confruntarea	
Creșterea	
Polarizarea	
Lărgirea	
Antrenarea	
Descreșterea	
Rezolvarea	

DEBUTUL



**Manifest prin simple
neînțelegeri**



**Divergențe
minore**

**Necontrolate la
timp pot degenera
în conflicte reale.**

CONFRUNTAREA



**Tensiunea
interacțiunii este
crescută**



**Apare nevoia
unei soluții
raționale**

**Modul de gestionare a
acestei etape își va pune
amprenta asupra
evoluției conflictului**

CREȘTEREA



**Părțile își intensifică
acțiunile de urmărire
a scopurilor lor**



**Implică anumite
acțiuni ostile
îndreptate către
o altă parte**

**Se ajunge la escaladarea
agresivității argumentelor**

POLARIZAREA



**Comunicarea devine
încordată**



**Conflictul este
distructiv**

Rezultate problematice

LĂRGIREA



Părțile încep să-și găsească suport în aliați și protectori



Crește numărul de părți implicate

Sporește intensitatea conflictului

ANTRENAREA



**Frica de a pierde
influența și poziția**



**Neacceptarea
admiterii unei
greșeli**

**Continuarea implicării
în conflict**

DESCREȘTEREA



**Părțile
acționează calm**



**Au de gând să
înceteze a se
comporta agresiv**

Unilateral sau condiționat

REZOLVARE



**Părțile ajung să reducă,
să rezolve sau să
termine conflictul**



**Se obține o situație de
calm și cooperare**

**Rezolvarea prin crearea unui echilibru
instabil nu este o soluție constructivă**

ȘTIATI CĂ?



**69% din conflicte -
nongestionabile**

**31% din cazuri reușim să
gestionăm un conflict**

STILURI DE MANAGEMENT A CONFLICTELOR



Competiția



Acomodarea



Evitarea



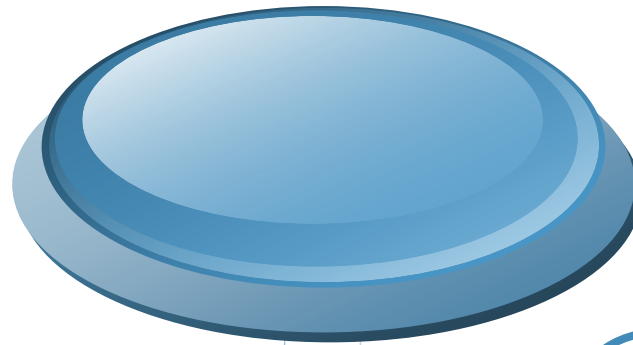
Colaborare



Compromis



EVITAREA



**Conflictul nu
este abordat.**



**Nu se acordă
atenție
nevoilor
propriei sau
nevoilor
celorlalți.**



COMPORTAMENT SPECIFIC „BROASCA ȚESTOASĂ”

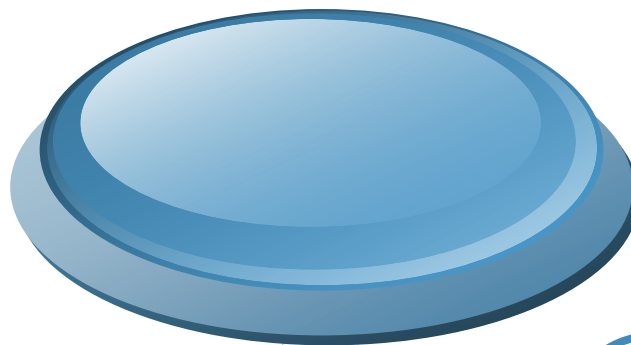
comportament necooperant

**strategie pentru a se menține
departe de conflict**

**adversarii bat în retragere
pentru a se calma și pentru a-și
controla emoțiile**

**evitarea duce la
rezultate negative.**

COMPETIȚIA



**Utilizarea
abilității de a
argumenta
poziția de
putere sau
control**

**Încercarea de a
câștiga, de a lupta
pentru drepturile
proprii**



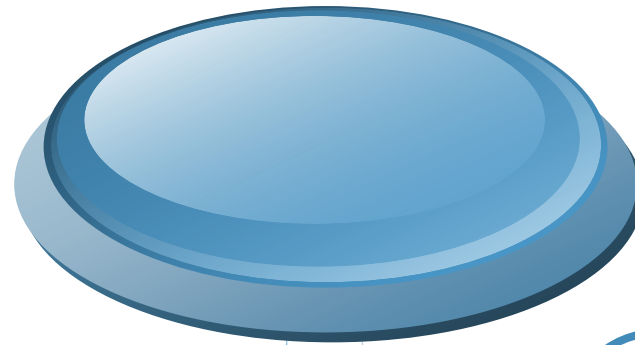
COMPORTAMENT SPECIFIC „RECHINUL”

comportament necooperant

**reflectă o abordare
cîştig-pierdere**

**încearcă să-și atingă
proprile scopuri fără a se
gîndi la alții**

ACOMODAREA



**Presupune
generozitate**



**Lipsă de egoism,
acceptare**

COMPORTAMENT SPECIFIC „URS”



Comportament de cooperare, dar nu asertiv

act de altruism

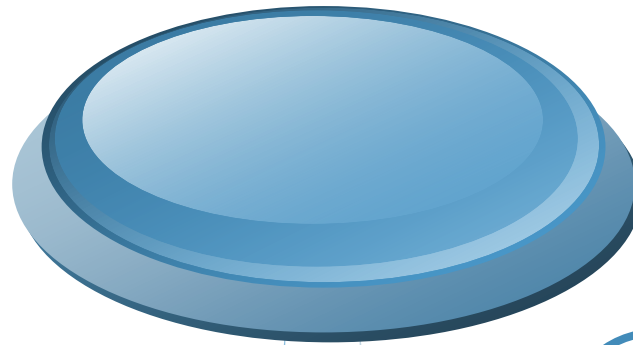
act de supunere

ACOMODAREA POATE FI EFICIENTĂ



Când persoanele sânt într-o potențială explozie de conflict emoțional care trebuie evitată calm.

COMPROMIS



**Soluție
reciproc
acceptată**



**Schimbul de
concesii și
căutarea unui
teren comun**

COMPORTAMENT SPECIFIC „VULPE”

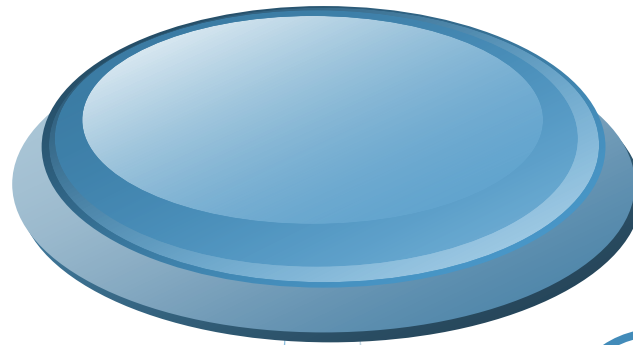


**comportamentul aflat la un nivel intermediar
între cooperare și asertivitate**

**Se bazează pe „a
oferi și a primi”**

**fiecare parte
intenționează să
renunțe la ceva.**

COLABORARE



**Soluții care să
satisfacă
nevoile și
grijile ambelor
părți**



**„ victorie-
victorie”**

COMPORTAMENT SPECIFIC „BUFNIȚĂ”



comportament de cooperare

**Părțile implicate în
conflict urmăresc fiecare
să satisfacă deplin
nevoile tuturor părților**

**găsirea unor soluții care
să ofere părților ceea ce
doresc, dar fără a afecta
relația.**

CEI CARE PRACTICĂ ACEASTĂ STRATEGIE



**Consideră conflictul ca ceva normal,
folositor și chiar o cale spre
soluționare creativă.**



TRĂSĂTURI CARACTERISTICE ALE PERSONALITĂȚII CAPABILE SĂ CREEZE CONFLICT

- **Tendința de a domina.**
- **Calitatea de a fi peste măsură de principal.**
- **Ambiția de a-și expune părerea, chiar dacă o face în mod superficial.**
- **Deprinderea de a-i critica pe alții, fie și neîntemeiat.**
- **Calitatea de a-și manifesta dispoziția rea.**
- **Tendința spre independență „fac ce vreau”.**
- **Calitatea de a fi peste măsură de insistent.**
- **Tendința de a aprecia eronat acțiunile altora, minimalizând rolul lor.**



SFATURI DE COMUNICARE CU PERSOANE CONFLICTOGENE

Evităm critica

Evităm dominare!

Evităm disprețul

Manifestăm bunăvoință.

Spunem adevărul.

Zâmbim cât mai des.

REȚINEM!!!

**Secretul și farmecul vieții noastre constă
în priceperea de a rezolva un conflict.**

REZOLVAREA CONFLICTELOR



Procesul de soluționare a unei dispute prin satisfacerea, cel puțin, a unor nevoi ale fiecărei părți, luând în considerare interesele lor.

Tehnica „RISC”



- **R = RAPORTAȚI** faptele (Când s-a întâmplat **X**,
- **I = Enunțați IMPACTUL** în cuvinte care exprimă emoții (Am simțit pentru că.....)
- **S = SPECIFICAȚI** ce preferați să se întâmple (Acum aș prefera.....)
- **C = Enunțați CONSECINȚELE** negative și pozitive (Dacă putem rezolva asta....., dar dacă nu putem.....)

Tehnica „PAUSE”



P = Parafrazați ceea ce a spus cealaltă persoană (Dacă înțeleg corect spui că.....)

A = „Ask” = Puneți întrebări care încep cu ce, cum și când

USE = Utilizați timp să vă calmați (Mulțumesc pentru feedback. Aș vrea să mă gândesc la asta și voi reveni.)

REZOLVAREA CONFLICTULUI



- **Vreau să rezolv conflictul sau nu?**
- **Pot să văd imaginea de ansamblu nu numai punctul meu de vedere?**
- **Care sânt nevoile și temerile tuturor.**
- **Cum putem ajunge la o înțelegere?**
- **Care sânt posibilitățile?**
- **Putem să rezolvăm conflictul împreună?**
- **Ce simt?**
- **Ce vreau să schimb?**
- **Cum se simte celălalt?**
- **Avem nevoie de o terță persoană, neutră?**

PROCESUL DE REZOLVARE A CONFLICTULUI



- **Identificarea**
 - **problemei,**
 - **sursei/cauzei,**
 - **nevoilor/dorințelor persoanelor implicate în conflict.**
- **Adoptarea**
 - **atitudinii constructiviste,**
 - **deciziilor corecte pentru fiecare parte implicată în conflict.**

REGULI PENTRU SOLUȚIONAREA CONSTRUCTIVĂ A CONFLICTULUI



- **Renunțarea la uzul de forță.**
- **Disponibilitatea de a discuta.**
- **Acceptarea regulilor.**
- **Empatia.**
- **Consilierea.**

REFACEREA RELAȚIILOR DUPĂ CONFLICT



Comunicăm eficient, sincer.

Mărturisim partea de vină.

Exprimăm dorința de a repara totul.

Recunoaștem că persoana respectivă și relația cu ea sunt importante.

Inițiem o discuție care să diminueze emoțiile negative.

ESTE ABSOLUT NECESAR



**Primul pas să fie făcut repede.
Orgoliul este cel mai mare dușman pe
care l-am putea avea acum.**

EFECTE POZITIVE ALE CONFLICTULUI



- Crește motivația pentru schimbare, capacitatea de adaptare la realitate.
- Stimulează evoluția personală, autocunoașterea și capacitatea de înțelegere și acceptare a resorturilor motivaționale ale celorlalți, dezvoltând spiritul de toleranță.
- Adoptarea unor soluții constructive.



ELEVII

Așteaptă înțelegere și acceptare.

Doresc să fie considerați persoane demne.

**Au nevoie totodată să-și poată exprima liber
sentimente și emoții (pozitive sau negative).**

Au nevoie să nu fie judecați pentru greșeli.



Sugestii

- **Iubiți-vă elevii.**
- **Tratați elevii cu respect.**
- **Elaborați planuri specifice pentru cei cu probleme de adaptare în această perioadă.**
- **Nu este nevoie să-i determinați să gândească „trebuie neapărat să câștig”.**
- **Oferiți elevilor modele de comportament dezirabil.**
- **Utilizați umorul ca măsură într-o manieră stimulativă pentru elevi.**



Primul pas în arta rezolvării conflictului este de a privi conflictul ca pe o oportunitate.

Conflictul, când este văzut drept o oportunitate pentru construirea de soluții, poate duce la o schimbare pozitivă