

Managementul Conflictului

(Conflict versus Consens)

Psihoterapeut Eliza Streza-Popa



Cabinet de Psihologie
Eliza Streza-Popa



Aproape că ne este imposibil să ne imaginăm o lume fără conflict, deoarece suntem înconjurați de situații conflictuale, atât la locul de muncă, cât și în mediul familial.

Ca termenul conflict derivă din latinescul *conflictus*, care înseamnă a ține împreună cu forța, iar dicționarul de psihologie îl definește drept o *luptă de tendințe, de interese, situație în care se găsește un individ supus unor forțe vectoriale opuse și de puteri aproape egale.*

Care este tipul tau de reacție la conflict?

RAREORI= 1 punct

UNEORI= 2 puncte

ÎN MAJORITATEA TIMPULUI =3 puncte

1. Pot să fiu influențat să ajung să fiu de acord cu punctul de vedere al altuia
2. Opresc și nu mai ascult oamenii cu care nu sunt de acord
3. Adresez problema în mod diplomat și nu atac persoana
4. Cred ca ceilalți vor să mă forțeze să fiu de acord
5. Îmi exprim gândurile și ideile într-o manieră plină de tact, atunci când diferă de cele care au fost exprimate deja
6. Mai bine decât să le spun ce cred celor cu care nu sunt de acord, prefer să mă abțin
7. Ascult punctul de vedere al celorlalți cu o minte cât mai deschisă
8. Îmi las emoțiile să mă afecteze
9. Ridic tonul pentru a accentua mesajul
10. Tind să îi ironizez pe ceilalți când îmi exprim punctul de vedere
11. Caut maniere de a negocia și de a găsi un compromis cu ceilalți
12. Mi s-a spus ca sunt prea insistent
13. Mă asigur că opinia mea este auzită în orice controversă sau dispută
14. Cred ca este necesar sa existe conflicte în întâlniri
15. Sunt cel mai persistent în întâlniri atunci când trebuie să îmi exprim punctul de vedere

Scorare: adunați scorul total al întrebărilor 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15
scădeți suma scorurilor de la întrebările 3, 5, 7, 11

În funcție de reacția emoțională pe care o au oamenii în mod obișnuit, în unele situații conflictuale, Dale Breckenridge Carnegie, a identificat 3 profile de reacție la conflict :

PASIV (1-4 puncte)



- Tendința de a permite oamenilor dificili să treacă peste opinia sau ideile lor, fără să opună rezistență.
- Este nevoie să învețe să își susțină ideile într-o manieră diplomatică și cu tact.

ASERTIV (5-10 puncte)



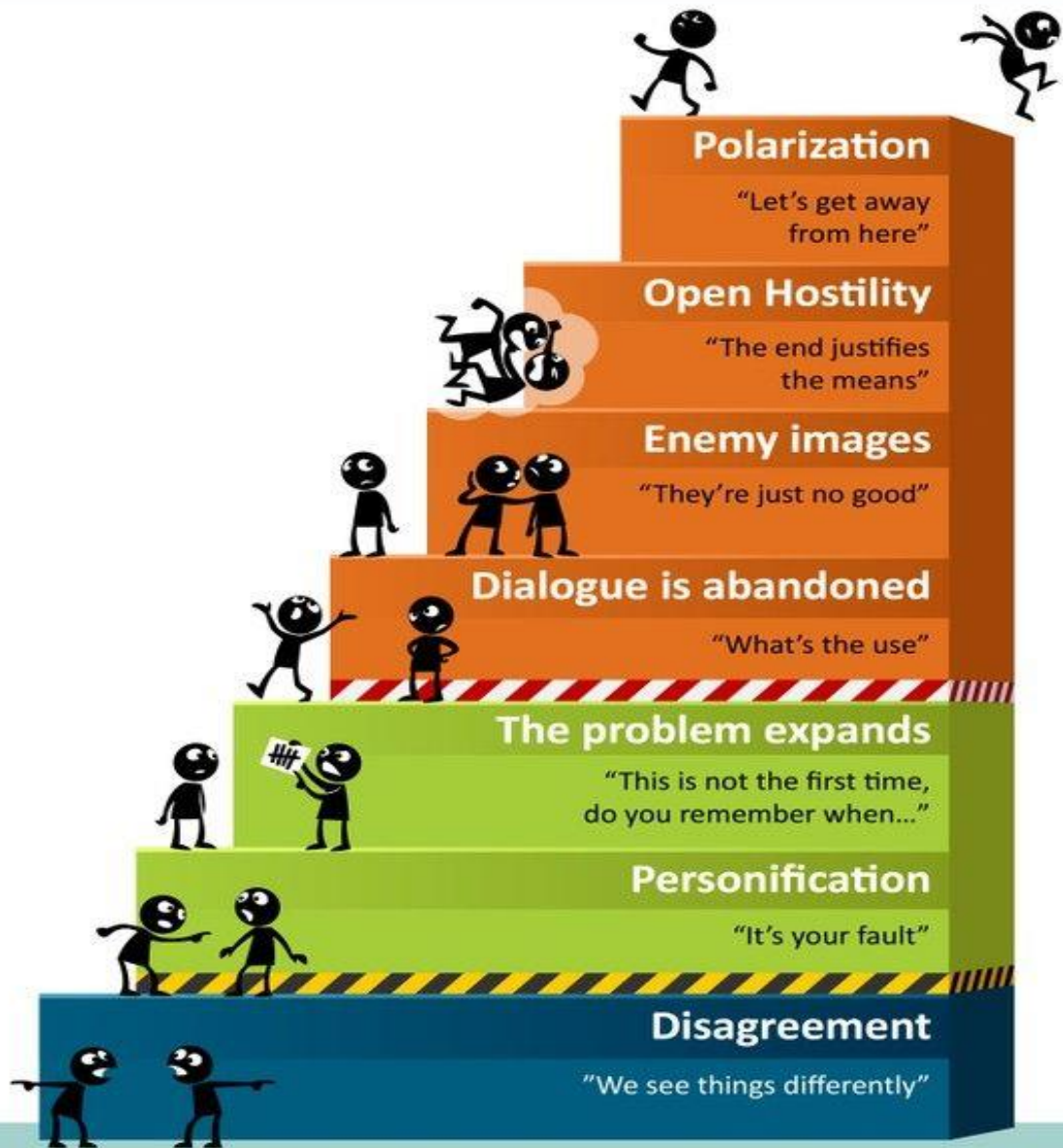
- Tendința de a continua să asculte și alte puncte de vedere, chiar dacă sunt expuse de oameni dificili.
- Menținerea acestei deschideri și adaptarea opiniilor și ideilor la cei cu care aveți de-a face .

AGRESIV (peste 11 puncte)



- Tendința de a fi combativ, astfel încât oamenii pot ajunge să evite interacțiunea .
- Este nevoie să învețe să își susțină ideile într-o manieră mai potrivită și eficace.

CONFLICT ESCALATION



The Danish Centre for Conflict Resolution

Etapele escaladării conflictului:

1. Dezacordul, diferența de opinii, interese diferite
2. Personificarea, culpabilizarea celuilalt
3. Extinderea problemei, trecutul devine prezent
4. Abandonarea dialogului cu celălalt
5. Proiectarea imaginii de dușman pe celălalt
6. Ostilitatea activă- ton ridicat, postura amenințătoare
7. Polarizarea, renunțarea la rezoluție

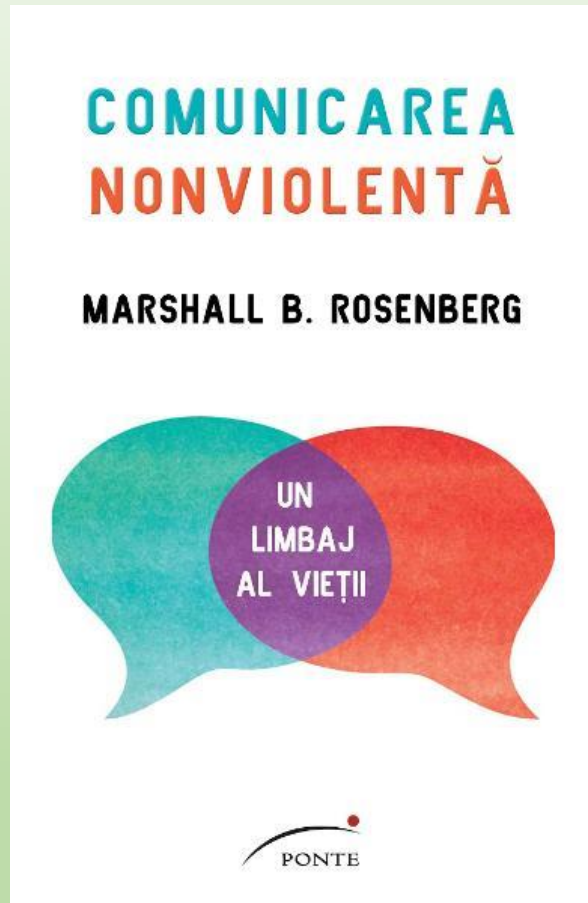
Reguli simple pentru managementul conflictelor (gestionarea conflictelor)

- **Regula 1: Tratează întotdeauna oamenii cu egalitate și respect.**
 - ✓ Indiferent de rangul lor, de abilitățile academice percepute, sex, rasa sau orientare sexuală.
- **Regula 2: Luați în considerare și respectați cu seriozitate punctele de vedere ale altora.**
 - ✓ Este posibil să nu fiți întotdeauna de acord cu părerile celuilalt
 - ✓ Nu disprețuiți ideile sau valorile lor și luați în considerare orice aspecte culturale care ar trebui luate în considerare.
 - ✓ Amintiți-vă că motivul principal pentru a interacționa cu colegul dvs. a fost atingerea unui obiectiv comun.
- **Regula 3: Dacă nu ești de acord cu cineva, spune și explică de ce.**
 - ✓ În timpul unei discuții, s-ar putea să descoperiți că nu sunteți de acord rămâneți calm și profesionist; nu lăsați furia sau resentimentele să se acumuleze
 - ✓ Este important să abordați punctele dezacordului pe măsură ce apar.
 - ✓ Fiți direct cu privire la ceea ce vă preocupă sau la ce obiecții există. Oferiți motive pentru punctul dvs. de vedere - **spuneți faptele, nu opiniile dvs.**
 - ✓ Pentru a fi constructiv, este importantă propunerea unei soluții pentru acel dezacord.
- **Regula 4: Cere-ți scuze când faci ceva greșit.**
 - ✓ Nu este nimic greșit în a oferi scuze sincere.
 - ✓ Indiferent dacă doriți să continuați să lucrați cu persoana pe care ați greșit-o sau nu, cel mai bine este să recunoașteți că ați greșit.

Reguli simple pentru managementul conflictelor (gestionarea conflictelor)

- **Regula 5: Angajați-vă într-un dialog onest, fără confruntare.**
 - ✓ Dacă un dezacord s-a transformat într-un conflict, distanțea-te de emoțiile tale.
 - ✓ Prezentați-vă poziția clar și ascultați cu atenție răspunsul.
 - ✓ Cereți lămuriri dacă nu înțelegeți ce vi se spune.
 - ✓ Nu lăsați emoțiile să intre în discuție; evita să ridici vocea.
 - ✓ Nu-i da celuilalt permisiunea să te agreseze
- **Regula 6: Să știi când merită să lupți pentru punctul tău de vedere.**
 - ✓ Dacă vă aflați într-o ceartă care nu se îndreaptă către o rezoluție, plecați.
 - ✓ Este de dorit ca tu și cealaltă persoană, pur și simplu să fiți de acord să nu fiți de acord și să treceti la alte probleme, păstrând totuși respectul reciproc.
- **Regula 7: Să știi la cine să apelezi dacă ai nevoie de un sfat imparțial.**
 - ✓ Dacă te trezești confruntat cu o persoană care folosește un limbaj nepotrivit sau care te face să te simți amenințat, nu răspunde la fel.
 - ✓ În cazul unui conflict de acest fel, de tip hărtuitor puteți apela la legislație, la regulamentul de ordine interioară a organizației sau puteți avea un mentor imparțial sau un coleg, la care vă puteți adresa pentru sfaturi, iar dacă este disponibil un profesionist calificat în rezolvarea conflictelor, acesta este de preferat.

Perfecționează-ți abilitățile de gestionare a conflictelor prin tehnica comunicării non-violente



Patru componente ale CNV

1. **Observația.** Avem tendința naturală să remarcăm ce este în neregulă, nu ceea ce este în regulă
2. **Sentimentele.** Să oferim celui alt empatie în loc de interpretare.
3. **Nevoile.** Nevoia noastră de bază este ca celălalt să audă cu adevărat ce ne doare.
4. **Cererea.** În spatele mesajelor ostile sau agresive, sunt doar oameni care ne cer să le satisfacem nevoile.

OBSERVE



YOUR



MIND



- ✓ Imaginați-vă pentru o clipă, cum ar fi dacă ați încerca să renunțați la nevoia de a avea dreptate, rezolvând tensiunile și acuzațiile interpersonale cu **compasiune!**
- ✓ Rezolvarea conflictului necesită **atenție intenționată.**
- ✓ Primul pas este să recunoaști ceea ce gândești, ce îți trece de fapt prin minte și **să comunicî în mod autentic** ceea ce apare în interiorul tău.
- ✓ **A te deschide înseamnă a face loc pentru sentimente dificile.** Înseamnă să fii amabil cu tine și cu ceilalți, cu intenția clară de a preveni suferința suplimentară.
- ✓ Deși nu ne putem împiedica uneori să trăim frică, anxietate, furie și tristețe, putem fi atenți la modul în care comunicăm adevărul și găsim soluții. Putem vorbi cu grijă și îngrijorare. **Putem să îmbrățișăm sentimentul de „a greși” și să ne vedem ca niște oameni care învață pe tot parcursul vieții, iar astfel să putem practica iertarea.**
- ✓ Data viitoare când te confrunți cu un conflict, întreabă-te dacă ești dispus să rămâi suficient de deschis la minte și de curios, astfel încât să poți rezolva conflictul de îndată ce îl ai și să nu îl lasi să escaladeze.



Email:

strezae@gmail.com

Facebook:

[Cabinet de Psihologie Eliza Streza-Popa](#)