

Cuprins

CUVÂNT-ÎNAINTE	9
-----------------------------	----------

CAPITOLUL 1

CONFLICTOLOGIA. DISCIPLINĂ DE GRANIȚĂ	11
--	-----------

1.1. Desprinderea și constituirea Conflictologiei ca ramură științifică distinctă	11
1.1.1. Factorii favorizanți ai desprinderii și constituirii Conflictologiei	12
1.2. Circumscrierea și definirea obiectului Conflictologiei	15
1.3. Principiile și metodele Conflictologiei	17

CAPITOLUL 2

NOȚIUNEA DE CONFLICT	22
2.1. Coordonate ale definiției	22
2.2. Structura internă a conflictului	27

CAPITOLUL 3

NATURA CONFLICTELOR ȘI SURSELE

POSSIBILE CARE LE GENEREAZĂ	41
3.1. Principalele teorii cu privire la natura conflictelor	41
3.2. Sursele conflictelor	54
3.3. Natura comunicațională a conflictelor interumane	63

CAPITOLUL 4**PROPRIETĂȚILE ȘI CLASIFICAREA**

CONFLICTELOR	71
4.1. Proprietățile conflictelor	71
4.2. Clasificarea conflictelor	75

CAPITOLUL 5**POTENTIALUL CONFLICTOGEN. METODE
DE INVESTIGARE – EVALUARE LA NIVEL**

GRUPAL ȘI ORGANIZAȚIONAL	79
5.1. Ce este potențialul conflictogen?	79
5.2. Cum putem determina potențialul conflictogen?	80
5.3. Metode de investigare-evaluare a potențialului conflictogen la nivel organizațional.	81

CAPITOLUL 6

CONFLICTUL INTRAPERSONAL	87
6.1. Definiție.....	87
6.2. Teorii ale conflictului intrapersonal	88

CAPITOLUL 7

CONFLICTUL INTERPERSONAL	109
7.1. Definiție.....	109
7.2. Agresivitate-toleranță	111
7.3. Tipuri de conflicte interpersonale în organizații	119
7.4. Desfășurarea conflictului interpersonal.....	123
7.5. Modalități de prevenire și rezolvare a conflictelor interpersonale	124
7.6. Tipuri de personalități accentuate și specificul relaționării lor cu ceilalți	126

CAPITOLUL 8

CONFLICTUL INTRAFAMILIAL	130
8.1 Relația între părinți.....	131
8.2 Relația de cel de al doile nivel	133
8.3 Relația de cel de al treilea rang	138

CAPITOLUL 9

CONFLICTUL INTRAORGANIZAȚIONAL	142
9.1. Organizația ca potențial conflictogen.....	142
9.2. Cauze posibile ale conflictelor intraorganizaționale .	145
9.3. Tipuri de conflicte organizaționale	150
9.4. Forme de manifestare a conflictelor în organizații....	153
9.5. Conflicte intramanagieriale	155

CAPITOLUL 10**GESTIONAREA CONFLICTELOR**

INTRAORGANIZAȚIONALE	157
10.1. Ce se înțelege prin gestionarea conflictelor intraorganizaționale?	157
10.1.1. Acțiunile de determinare-evaluare a riscului de producere a unui conflict.....	157
10.1.2. Acțiunile de prevenire a unui conflict.....	158
10.1.3. Acțiunile de rezolvare a conflictelor	162
10.2. Metode de rezolvare a conflictelor	165

BIBLIOGRAFIE	171
---------------------------	-----

Capitolul 1

CONFLICTOLOGIA. DISCIPLINĂ DE GRANIȚĂ

1.1. Desprinderea și constituirea Conflictologiei ca ramură științifică distinctă

Cu cât, în cursul abordării și cunoașterii lor, realitățile hipercomplexe pun în evidență laturi, procese și fenomene particulare mai eterogene, cu atât mai imperios se impune necesitatea desprinderii din trunchiul inițial comun al cercetării lor a unor ramuri științifice noi, care să aibă drept obiect distinct de studiu unul sau altul dintre aceste fenomene sau procese.

În cazul realității sociale, care are gradul de complexitate cel mai ridicat, un asemenea fenomen particular, relevat în cadrul cunoașterii științifice anterioare, este **conflictul**. Referiri și analize punctuale ale acestuia au fost realizate în cadrul unor discipline socio-umane mai generale, precum Istoria, Sociologia, Teoria economică, Psihologia socială, Teoria organizării. Aceste analize, având un caracter fragmentar și dispersat, nu ne permit să formulăm o viziune încheată, unitară asupra naturii, cauzelor, formelor și rolului conflictului. Dar relevând permanența și importanța fenomenului, ele certifică necesitatea unei discipline distincte, care să se ocupe în mod expres și sistematic cu studiul lui. Aceasta este **Conflictologia**.

1.1.1. Factorii favorizanți ai desprinderii și constituirii Conflictologiei

Desprinderea și constituirea **Conflictologiei** sunt susținute de două categorii de factori: A) *socio-economici*; B) *epistemologici*.

A. Factorii socio-economici

Acești factori țin de dinamica și de starea societății în etapa actuală, caracterizată prin diversificarea și amplificarea tendințelor contradictorii, atât în plan intrapersonal, cât și în plan interpersonal, atât în plan intragrupal (intraorganizațional), cât și în plan interorganizațional, atât în plan intraetnic, cât și în plan interetnic, atât în plan intrastatal, cât și în plan interstatal, prin acutizarea disproporției dintre nevoi și resurse, prin accentuarea discordanței dintre ritmul accelerat al schimbărilor și posibilitățile indivizilor și grupurilor de a se adapta la ele.

Practic, pe toate palierele structural-funcționale ale societății contemporane există surse latente sau active de conflict. Astfel, factorii de ordin socio-economic care favorizează constituirea Conflictologiei îi putem grupa în:

- 1) **factori materiali-existențiali**, constând în diferențele și inegalitățile în posesiunea și utilizarea resurselor, mijloacelor și bunurilor necesare supraviețuirii și traiului decent;
- 2) **factori concurențiali**, în plan economic, în plan politic, în plan militar, în plan profesional;
- 3) **factori etnorasiali**, constând în valorizarea reciproc negativă a diferențelor etnice și rasiale și în transformarea acestora în surse de conflict;

- 4) **factori general-culturali** – diferențele între sistemele individuale și sistemele grupale de reprezentări sociale, concepții și valori;
- 5) **factori religioși** – opoziția și intoleranța între diferitele religii în care se grupează indivizii.

Factorii socioeconomiци ne dezvăluie, pe de o parte, omniprezența fenomenului **conflict** în viața omului și a societății, iar pe de altă parte, diversitatea surselor lui posibile și a formelor în care el se poate manifesta, făcând mai mult decât evidentă necesitatea existenței unei discipline specializate de studiu al acestuia.

B. Factorii epistemologici

Acești factori, – care derivă și care țin de logica internă a evoluției istorice a cunoașterii științifice, – îi grupăm în două categorii principale: **a) factori de ordin metodologic-procedural** și **b) factori de ordin teoretic-conceptual**.

a) Factorii de ordin metodologic-procedural includ:

- 1) gradul de elaborare și adecvare a paradigmelor de abordare-interpretare a realității sociale sub diferitele ei determinări, componente și forme de manifestare;
- 2) gradul de obiectivitate, precizie și finețe a metodelor și tehnicilor de explorare-investigare-măsurare (evaluare) a diferitelor aspecte, procese și fenomene sociale și psihosociale particulare specifice;
- 3) gradul de elaborare a metodelor și procedeele de prelucrare cantitativ-statistică și calitativă a datelor empirice și de verificare a ipotezelor de lucru.

În prezent, se poate spune că toți acești trei factori se situează la un asemenea nivel de elaborare și funcționalitate, încât ne permit desprinderea din „întregul social primar” a unor laturi, componente sau fenomene particulare și transformarea lor în obiect de studiu intensiv pentru discipline mai restrânse, dar subordonate unei științe socio-umane mai generale.

În cazul nostru, factorii de ordin metodologic-procedural fac posibilă desprinderea din contextul social general a fenomenului „conflict” și transformarea lui în obiect stabil de studiu pentru o disciplină aparte – **Conflictologia** – fără riscul de a-l izola și de a-l ipostazia într-un *datum sui generis*. Paradigma integrativ-sistemică și interacționistă, care stă în prezent la baza științelor socio-umane, ne ferește de opoziții exclusiviste și de absolutizări unilaterale și ne asigură un bun control asupra raporturilor parte-întreg, general-particular și nomotetic-ideografic, precum și o alegere adecvată a metodelor și tehnicilor de cercetare.

b) Factorii de ordin teoretic-conceptual includ:

- 1) existența unor modele explicativ-interpretative generale ale societății ca întreg și ale principalelor ei subsisteme, care să poată constitui un cadru de referință pentru direcțiile particulare noi de cercetare;
- 2) existența unui sistem încheșat, coerent de principii, legi și concepte acoperitoare și relevante pentru descrierea și înțelegerea fenomenelor sociale (în sens larg) și psihosociale, care să orienteze analiza și interpretarea în cadrul disciplinelor subordonate, cu sferă de cuprindere mai restrânsă;