**Konfliktus fogalma**

A konfliktus egy olyan csoportok közötti ütközés, amely mögött érdekek és értékek húzódnak meg. Több formában különbözhetnek a konfliktusok:

* Konstruktív konfliktus a változást segíti elő, serkenti a kísérletezést, lehetetlenné teszi a szociális rendszer stagnálását.
* Destruktív konfliktus a felek között zajlik, és alacsony az egyetértés a csoportok között.

**A probléma leírása**

A konfliktus egy irodai környezetben történt, János és Ferenc között.

János úgy véli, hogy Ferenc szabotálja munkáját azzal, hogy több hónapon keresztül az éjjeli órákban bejelentkezik tudtán kívül az ő fiókjába, és dokumentumaiba kisebb nyelvtani hibákat ejt. Mivel Jánosnak nem volt bizonyítéka arra, hogy ki lép be a gépébe az éjszaka folyamán, ezért nem szólt adminisztrátorának a problémájáról.

János úgy tudta felelősségre vonni Ferencet, hogy egy nap a szövegszerekesztő programja kiírta egyik dokumentumára, hogy „Ferenc szerkesztette 23:42-kor”. Ekkor derült ki, hogy Ferenc nem lépett át János fiókjába, és véletlenül saját fiókjával szerkesztette a dokumentumokat, leleplezve evvel magát.

Ezt tudván János haladéktalanul megkérdezte Tamást, a rendszergazdát, hogy mikor szerkesztették a dokumentumait. A rendszergazda látta a szerver naplófájljában, hogy János dokumentumait körülbelül 11 óra tájékán rendszeresen módosították nyelvtani hibákat ejtve, kivéve a legutóbbi esetben, ahol Ferenc szerkesztette, igazi fiókjával. Arra következtettek, hogy az összes dokumentumot Ferenc módosította éjjelenként.

János és Tamás ezzel meggyőződött arról, hogy Ferenc áll e mögött, és feljelentette az emberi erőforrások csapatnak ezt a destruktív aktivitást.

**A konferencia/konfliktus résztvevői**

* János (áldozat)
* Ferenc (elkövető)
* Tamás (facilitátor)
* Emberi erőforrások csapat

**A konferencia**

Az emberi erőforrások csapata meghallgatta mindkét felet, így János is és Ferenc is el tudta mondani véleményét a kialakult konfliktushelyzetről.

Ferenc elmondta, hogy sok éve ismeri Jánost, így úgy vélte, hogy nem okoz nagy kárt ezekkel a kisebb változtatásokkal, és János „humorosnak” találja ezeket.

János azzal válaszolt, hogy kapcsolatuk pár hónappal ezelőtt jelentősen megromlott, ami egyezik a hónapokon át tartó „tréfák” kezdetével. János azt is bevallotta, hogy gyorsan idegesítővé váltak Ferenc tréfái, mert mindennap vissza kellett állítania dokumentumait az eredeti, korrekt állapotra.

Ferenc továbbra is csak azt állította, hogy viccnek szánta az egészet, nem akart Jánosnak kárt okozni.

**A végkifejlet**

Az emberi erőforrások csapat megköszönte a két fél jelenlétét, úgy döntöttek, hogy Ferenc munkaviszonyát megszüntetik, illetve János figyelmeztetést kapott, azért mert nem jelentette rögtön az első alkalommal, hogy valaki illetéktelenül hozzáfért a fiókjához, így megszegte a cég informatikai biztonsági szabályát, amellyel nagyobb kár történhetett volna, ha nem Ferenc lett volna a tettes, hanem egy külső, harmadik fél.