**Konfliktuskezelés**

Konfliktus résztvevői, résztvevők jellemzése, probléma leírása, résztvevők reakciói, végkifejlet, a konfliktus elkerülésének lehetőségei (2-3 oldal)

**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 éjjeli órákban bejelentkezik az ő fiókjába, és dokumentumaiba kisebb nyelvtani hibákat ír, paragrafusokat töröl. János úgy vonhatta felelősségre Ferencet, hogy egy nap a dokumentumszerekesztő programja kiírta egyik dokumentumára, hogy Ferenc szerkesztette 23:42-kor. János haladéktalanul megkérdezte Tamást, a rendszergazdát, hogy mikor szerkesztették dokumentumjait. A rendszergazda egy mintát talált, ahol 11 óra tájékán „János” szerkesztette dokumentumjait, hozzáadva nyelvtani hibákat, és kitörölve nagyobb paragrafusokat, kivéve a legutóbbi eseten, ahol Ferenc szerkesztette, igazi fiókjával. János és Tamás meggyőződött arról, hogy Ferenc áll e mögött, és feljelentette az emberi erőforrások csapat

**A konferencia**