**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 ez 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**

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

János azzal válaszolt, hogy kapcsolatuk pár hónappal ezelőtt jelentősen romlott, ami egyezik a hónapokon át tartó „tréfák”-kal. János bevallotta, hogy gyorsan idegesítővé váltak a tréfái, mert mindennap vissza kellett állítania dokumentumjait az eredeti, korrekt állapotaira.

Ferenc ezen a válaszon felháborodott,

**A végkifejlet**

Az emberi erőforrások csapat megköszönte a két fél jelenlétét, úgy döntöttek, hogy Ferenccel megszakítják a munkaügyi viszonyt szabotázs miatt, és János figyelmeztetést kapott, mert megsértette a cég egyik online biztonsági szabályát.