



Διαχείριση Συγκρούσεων

Qi Wang

Αναπληρωτής Καθηγητής Επικοινωνίας, Πανεπιστήμιο ΒΙΛΑΝΟΒΑ, ΠΕΝΣΥΛΒΑΝΙΑ, ΗΠΑ

Τι είναι;

Η διαχείριση συγκρούσεων αναφέρεται στη χρήση προτιμώμενων στρατηγικών για την αντιμετώπιση μιας σύγκρουσης με στόχο τον περιορισμό των αρνητικών επιπτώσεων και την ενίσχυση του θετικού αντικτύπου. Ως «σύγκρουση» εννοούμε την ασυμβατότητα που σχετίζεται με τη συμπεριφορά, τη στάση ή τις ικανότητες, και την οποία αντιλαμβάνεται τουλάχιστον ένα από τα αλληλοεξαρτώμενα μέρη σε συγκεκριμένες συνθήκες. Ενώ η επίλυση συγκρούσεων επικεντρώνεται στη μείωση ή την εξάλειψη των διενέξεων, η διαχείριση συγκρούσεων επικεντρώνεται περισσότερο στην εφαρμογή μιας στρατηγικής που θα επιφέρει θετικά αποτελέσματα. Η πιο σημαντική θεωρία γύρω από τη διαχείριση των συγκρούσεων βασίζεται στο διοικητικό πλέγμα (managerial grid) που αναπτύχθηκε από δύο θεωρητικούς του management, τον Robert R. Blake και την Jane S. Mouton. Μετά από αναθεωρήσεις και προσθήκες, το πλέγμα χρησιμοποιείται στις μέρες μας για να περιγράψει πέντε κύριες στρατηγικές διαχείρισης των συγκρούσεων: την ενσωμάτωση (μια στρατηγική win-win, δηλαδή επωφελή για όλους, που επιδιώκει να μεγιστοποιήσει το αμοιβαίο όφελος μέσω της ανοικτής επικοινωνίας), την προσαρμογή (μια στρατηγική win-lose, που εμπεριέχει την εγκατάλειψη των δικών μας αναγκών για να ικανοποιηθούν οι ανάγκες του άλλου), την κυριαρχία (μια στρατηγική lose-win, που μεγιστοποιεί τις δικές μας ανάγκες χωρίς να λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες του άλλου), την αποφυγή (μια συμπεριφορά lose-lose, που

βασίζεται στην απόσυρση), και τον συμβιβασμό (μια στρατηγική give-and-take, δηλαδή δούναι και λαβείν, με σκοπό την κάλυψη των κοινών αναγκών και των δύο πλευρών).

Ποιος χρησιμοποιεί την έννοια;

Η έννοια της διαχείρισης συγκρούσεων χρησιμοποιείται στη διοίκηση επιχειρήσεων, στο μάρκετινγκ, και στην επικοινωνία, όπως στις διαπροσωπικές σχέσεις (π.χ. στην οικογένεια, τη συζυγική ζωή, τις φιλίες), στις επαγγελματικές (π.χ. στο μακρο-επίπεδο, στο επίπεδο της ομάδας, και στη σχέση προϊσταμένου-υφισταμένου), στις διαπολιτισμικές σχέσεις (π.χ. στη σχέση οικοδεσπότη-φιλοξενούμενου, στο επίπεδο της προσαρμογής, και της διαπολιτισμικής ικανότητας και γνώσης), καθώς και στις δημόσιες σχέσεις (π.χ. με πολυεθνικές εταιρείες και με απλούς πολίτες). Χρησιμοποιείται επίσης στην κατάρτιση σε διάφορα πλαίσια (π.χ. στην υγειονομική περίθαλψη, την τριτοβάθμια εκπαίδευση, και την κοινότητα) και στον τομέα της συμβουλευτικής.

Πώς σχετίζεται με τον διαπολιτισμικό διάλογο;

Η διαχείριση των συγκρούσεων ταιριάζει εκ φύσεως με τον διαπολιτισμικό διάλογο, διότι



οι συγκρούσεις είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τις πολιτισμικές διαφορές. Τα άτομα συχνά αγνοούν ότι τέτοιες συγκρούσεις τείνουν να είναι ψευδο-συγκρούσεις: Οι ασυμβατότητες που αντιλαμβάνονται συχνά προκύπτουν από την έλλειψη εξοικείωσης με τις πολιτισμικές αξίες και τα πρότυπα του άλλου, και όχι από πραγματική διαφωνία. Ο ανοικτός και ηθικός διαπολιτισμικός διάλογος, ο οποίος βασίζεται στη συναισθηματική ταύτιση των ατόμων, είναι απαραίτητος για την επιτυχή διαχείριση των συγκρούσεων.

Τι δουλειά παραμένει να γίνει;

Πρώτον, οι μελλοντικές έρευνες θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τα πιθανά ενδεχόμενα κατά την εφαρμογή και την αξιολόγηση αποτελεσματικών στρατηγικών. Δεύτερον, θα πρέπει να γίνει διαχωρισμός μεταξύ των διαφόρων ειδών συγκρούσεων, όπως είναι οι συγκρούσεις που σχετίζονται με την εργασία και οι κοινωνικές-συναισθηματικές συγκρούσεις, ιδίως σε εργασιακά περιβάλλοντα. Τρίτον, η φύση των συγκρούσεων,

οι στρατηγικές διαχείρισής τους, και ο αντίκτυπός τους θα πρέπει να εξετάζονται τόσο από την επικοινωνιακή όσο και από την βλαπτική τους πλευρά. Με αυτόν τον τρόπο, τα άτομα θα εξετάσουν τις συγκρούσεις - ένα αναπόφευκτο φαινόμενο κοινωνικής αλληλεπίδρασης - με λιγότερη αρνητικότητα και περισσότερη πρόθεση επίλυσης των προβλημάτων.

Βιβλιογραφία

Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964).

The managerial grid: The key to leadership excellence. Houston, TX: Gulf.

Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict.

International Journal of Conflict Management, 13, 206-235.

Μετάφραση: Αναστασία Καρακίτσου