



# ZGJIDHJA E KONFLIKTIT

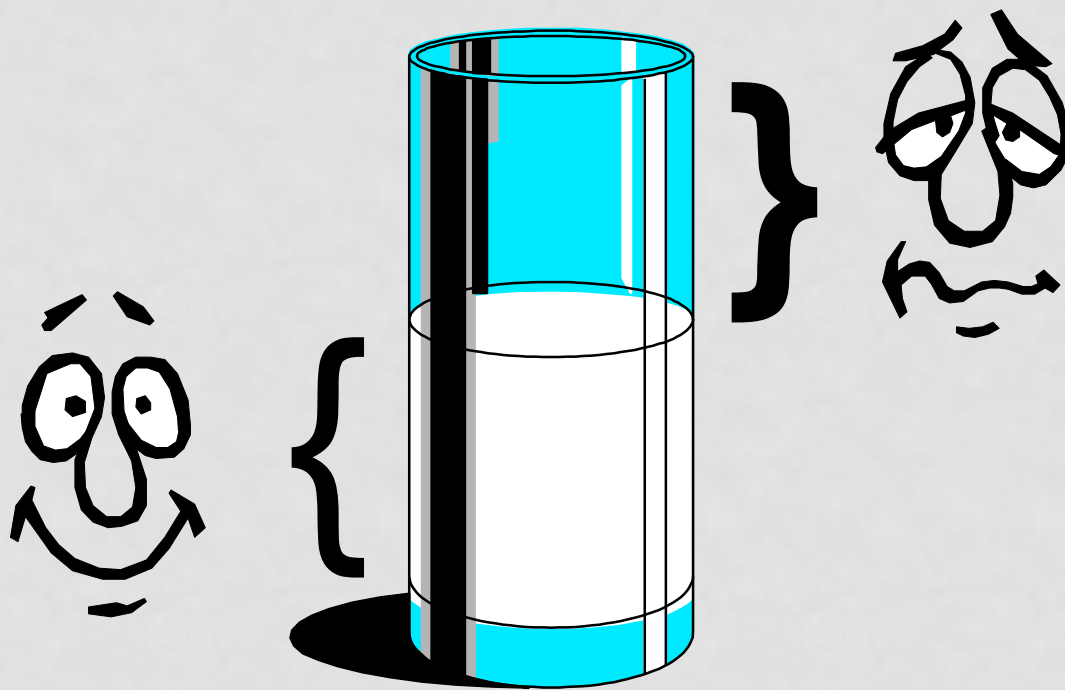
UNË NUK KAM PËR TË MARRË PJESË NË ÇDO  
ARGUMENT QË UNË JAM I/E THIRRUR.



W.C. FIELDS

(1880 – 1946) HUMORIST, AKTOR, &  
SHKRIMËTARË

# TË KUPTUARIT E KONFLIKTIT



# QËLLIMET E MËSIMIT

- Definoni konfliktin si dhe sjelljet konfliktuozë në organizatë
- Bëni dallimin në mes të konfliktit funksional dhe jofunksional
- Kuptoni nivelet e ndryshme si dhe llojet e konfliktit në organizatë
- Analizo epizodet e konfliktit dhe lidhjet mes tyre

# KONFLIKTI

- WEBSTER KUPTIMI I KONFLIKTIT
- LUFTA; GJYKIMI FORCËS; VARITETIT; PËRPLASJES, KONFRONTIMIT, FËRKIMIT SI KUNDËRSHTIMET

# NË ÇKA JU ASOCOON FJALA: KONFLIKT?

- Besimet për konfliktin...
- Konflikti në përgjithësi është negativ dhe shkatërrues
- Është më mirë të injorohen problemet e vogla
- Duke pranuar konfliktin mund ta risë atë
- Problemet do të rregullohen vetë
- Konflikti është rezultat i menaxhimit të keq
- Shkaqet e konfliktit janë zakonisht të vetme dhe të thjeshta



# ARSYET DERI TE KONFLIKTI

- LIMITIMI I BURIMEVE.
- KOMPETICIONI.
- QËLLIMET E NDRYSHME.
- QËNDRIME TË NDRYSHME.
- NIVELI I NDRYSHËM I PRITJEVE.

# KONFLIKTI FUNKSIONAL DHE JO-FUNKSIONAL

- *Konflikti funksional kontribuon në arritjen e qëllimeve të organizimit të grupit. Konflikti funksional duhet të ushqehet nëse nuk është i inkurajuar.*



➤ *Konflikti jofunksional pengon organizatën në arritjen e qëllimeve të saj. Konflikti jofunksional duhet të zvogëlohet ose largohet.*

# NATYRA E KONFLIKTIT MUND TË NDRYSHOHET



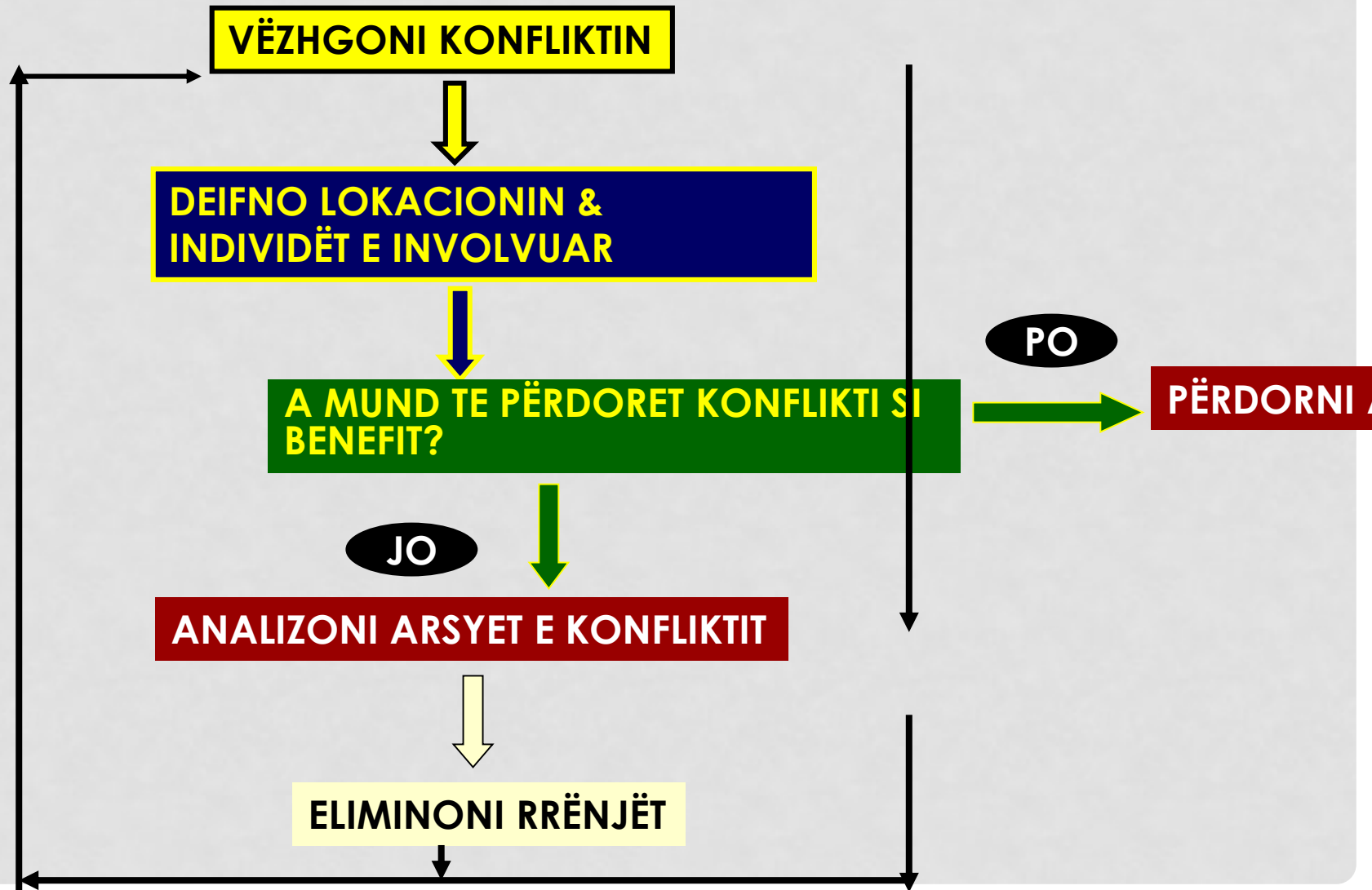
- Konflikti që është funksional në një grup ose organizatë mund të jetë jofunksional në një grup ose organizatë tjetër.
- Ose natyra e kërkesave të konfliktit të një grupi apo organizate mund të ndryshojnë me kalimin e kohës



# BURIMET E KONFLIKTIT



# ÇASJA NDAJ KONFLIKTIT



# SJELLJA DHE QËNDRIMI PËRCAKTO ÇDO AFTËSI

## SJELLJA

- AGRESIVE
- PASIVE
- KATEGORIKE



## QËNDRIMI

- SIMPATIK
- APATI
- EMPATI



# NIVELET DHE LLOJET E KONFLIKTIT

## Nivelet e konfliktit

## Llojet e konfliktit

Individual



Brenda dhe mes individëve

Grupor



Brenda dhe mes grupeve

Organizata



Brenda dhe mes organizatave

# NIVELET E KONFLIKTIT

- Nivel 1: Mospajtimi
  - Nivel 2: Gjykimi
  - Nivel 3: Kërcënimi
  - Nivel 4: Sanksionimi
  - Nivel 5: Ataku/Sulmi
- Egocentrizmi
  - Transaksionet
  - Pozicionet në jetë
  - Lojërat të cilat luajn njerëzit
  - Goditjet



# LLOJET E KONFLIKTIT

Konflikti ndër-personal

Konflikti mes individëve vie deri tek dallimet ne qëllimet dhe vlerat e tyre.

Konflikti brenda grupit

Konflikti brenda një ekipi apo grupi.

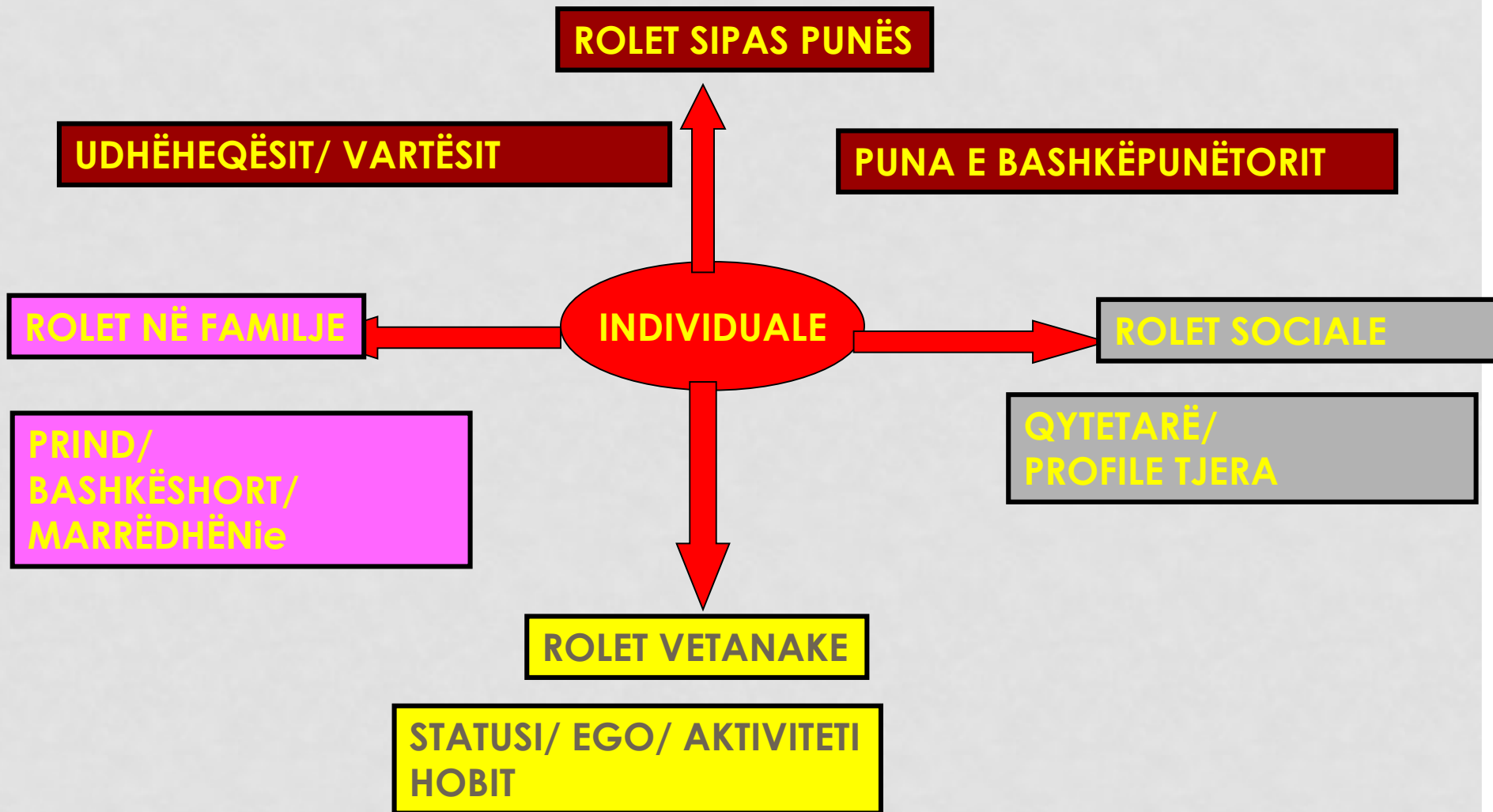
Konflikti ndër-grupor

Konflikti brenda dy ose më shumë ekipeve dhe grupeve. Manaxherët luajnë rol kyq në zgjidhjen e këtij konflikti.

Konflikti brenda organizatës

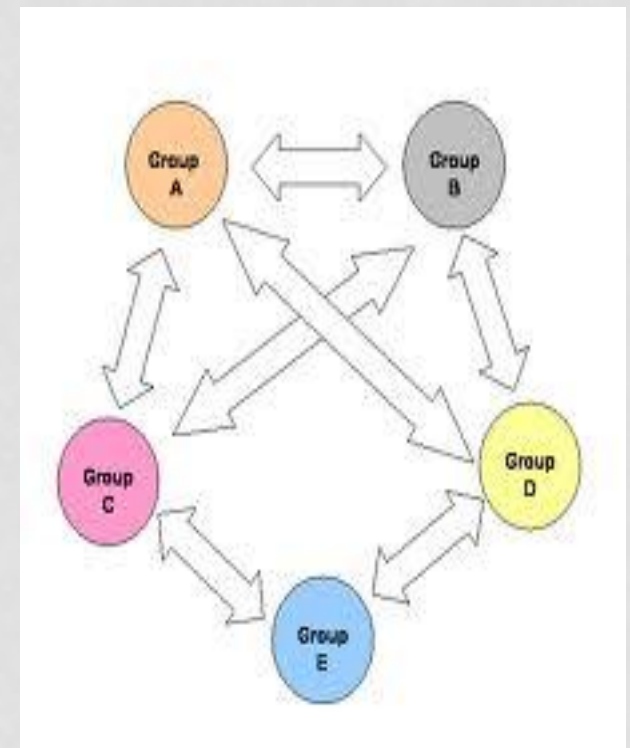
Konflikti i cili përfshinë gjithë organizatën

# KONFLIKTI NDËR PERSONAL



# KONFLIKTI BRENDA GRUPIT

- STILET E UDHËHEQJES
- PRITJET E PUNËS DHE DETYRAVE
- MOSHA/GJINIA DHE RELIGJIONIT
- NORMAT E PUNËS DHE QËNDRIMET
- NDËRLIKIMI I ROLEVE
- EVALUIMI I PERFORMANCËS
- MOSPËRPUTHJE
- PADREJTËSITË E VËREJTURA





# BRENDA GRUPEVE

- ✓ SISTEM I NDRYSHËM I SHPËRBLIMEVE
- ✓ MUNGESA E NJOHJES SË TJETRIT
- ✓ FUNKSIONI MUND TË COJË NË INDIFERENCË
- ✓ DISA GRUPE KANË MË SHUMË MUNDËSI DISA MË PAK.
- ✓ DERI TE KONFLIKTI



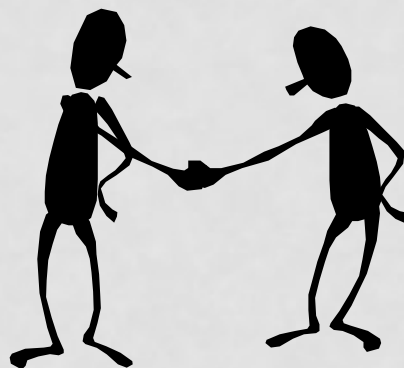
# KONFLIKTI BRENDA ORGANIZATËS

- **Konflikti brenda organizatës**

- Konflikti që ndodh brenda një organizate
- Që ndikon në funksionimin e organizatës
- Mund të ndodhë mes dimensioneve organizative vertikale dhe horizontale
- Konflikti vertikal: mes drejtuesve dhe vartësve
- Konflikti horizontal: mes të departamenteve dhe grupeve të punës



# STRATEGJITË NË MENAXHIMIN E KONFLIKTIT



# STILET E MENAXHIMIT TË KONFLIKTIT



Dominuese

Akomoduese

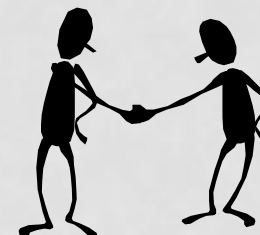


Shmangëse

Kompromise



Bashkëpunuese



# DOMINUESE



QËLLIMET



MARRËDHËNIET

# AKOMODUESE



MARRËDHËNIET



QËLLIMET

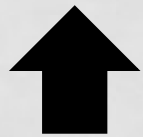
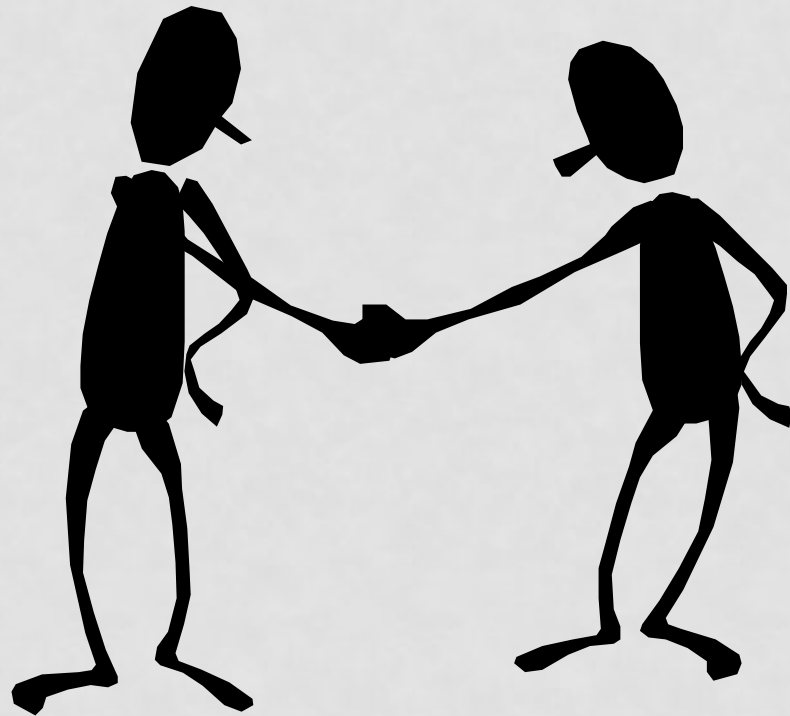


# SHMANGIE

QËLLIMET  
MARRËDHËNIET



# KOMPROMIS



QËLLIMET



MARRËDHËNIET



# BASHKËPUNUES



QËLLIMET



MARRËDHËNIET



# UDHËZIME PËR NJË BASHKËPUNIM EFEKTIV

## Iniciator

- Ruajtja e privatësisë ndaj problemit.
- Shkurtimisht të përshkruani problemin tuaj në aspektin e sjelljeve, pasojat dhe ndjenjat ("Kur ju bëni X, Y ndodh, dhe ndihem Z.") Përdorni një incident të veçantë për të shqyrtuar shkaqet e një problemi.
- Shmangni akuzat dhe mos atribuoni motivet e respondentit.
- Specifikoni pritjet apo standardet që kanë qenë të shkelura.

# UDHËZIMET VAZHDOJNË

- Insistoni deri sa të kuptohet.
- Inkurajimi i bashkëveprimit të dyanshëm duke ftuar të respondentin që të shpreh perspektivën e tij ose të saj dhe të bëni pyetje.
- Mos "hidhni" të gjitha çështjet tuaja përnjëherë. Qasuni çështjes nga të gjitha këndet. Duke pasur një qasje të thjeshtë në atë komplekse, nga e lehta në të vështirë.
- Apeloni në atë që ju ndani (parimet, qëllimet, limitet).

# UDHËZIMET VAZHDOJNË

## **Përgjigje**

Përgjigjuni në mënyrë përkatëse për emocionet fillestare. Nëse është e nevojshme, lëreni personin të pushoj nga "goditja e avullit" para se të adresoni çështjet themelore. Nëse emocionalisht nuk jeni në gjendje, ndërmirni rregullat bazë e tipit bashkëpunues për zgjidhjen e problemit.

Krijimi i një klime të përshtatshme e cila do të ndihmoj tek të dy anët në zgjidhjen e problemit të përbashkët duke treguar shqetësim dhe interesim të vërtetë. Përgjigjuni ftohët, edhe në qoftë se jeni në pajtueshmëri me ankesën.

Në përgjigjen tuaj të parë shmangni justifikimet e veprimeve tuaja.

Kërkoni informacion shtesë në lidhje me problemin. Kur keni të bëni me deklaratat përshkruese fillimisht pyetni pyetje të cilat do të kanalizojnë vërejtjet nga ato të përgjithëshme në specifike.

# UDHËZIMET VAZHDOJNË

## **Ndërmjetësuesi**

- Pranoni se konflikti ekziston dhe trajtoni atë seriozisht. Mos zvogëloni problemin dhe mos u përlani me palët dhe mos paragjykoni ata të që nuk janë në gjendje të zgjidhin konfliktin.
- Ndërtoni një axhendë të menaxhueshme duke thjeshtësuar çështjet komplekse ose të shumëfishta. Ndhmoni palët në dallimin e çështjeve qendrore nga ato anësore. Fillimishit mirrni me komponentët lehtë.
- Mos të mbani anë. Mundohuni të mbeteni neutral në me palët në kundërshtim për aq kohë sa nuk është shkelur politika.
- Fokusoni diskutimin mbi ndikimin që ka konflikti në punë dhe efektin e vazhdueshëm dhe të dëmshëm që krijon konflikti.

# INDIKATORËT E KONFLIKTIT

- PRODUKTIVITET I ULËT; GREVË; KTHIM I LARTË; MUNGESË NË PUNË; MOTIVIM DHE MORAL TË ULËT
- KOMUNIKIM I DOBËT
- ARMIQËSI BRENDË GRUPIT
- DEVIJIM
- MBËSHTETJA
- PËRHAPJA E SHIRITIT TË KUQ

# PËRMBLEDHJE

- Menaxhimi i konfliktit është përgjegjësi e gjithë punëtorëve
- Të kuptuarit e stilit tuaj mund të ju ndihmoj në raport me të tjerë
- Të gjitha stilet kanë vendin e tyre, mirëpo bashkëpunimi funksionon më së miri gjatë gjithë kohës

PAQE





FALEMNDERIT SHUMË!  
&  
KËNAQUNI GJATË DITËS SË MBETUR

