



RESENJE KONFLIKTA

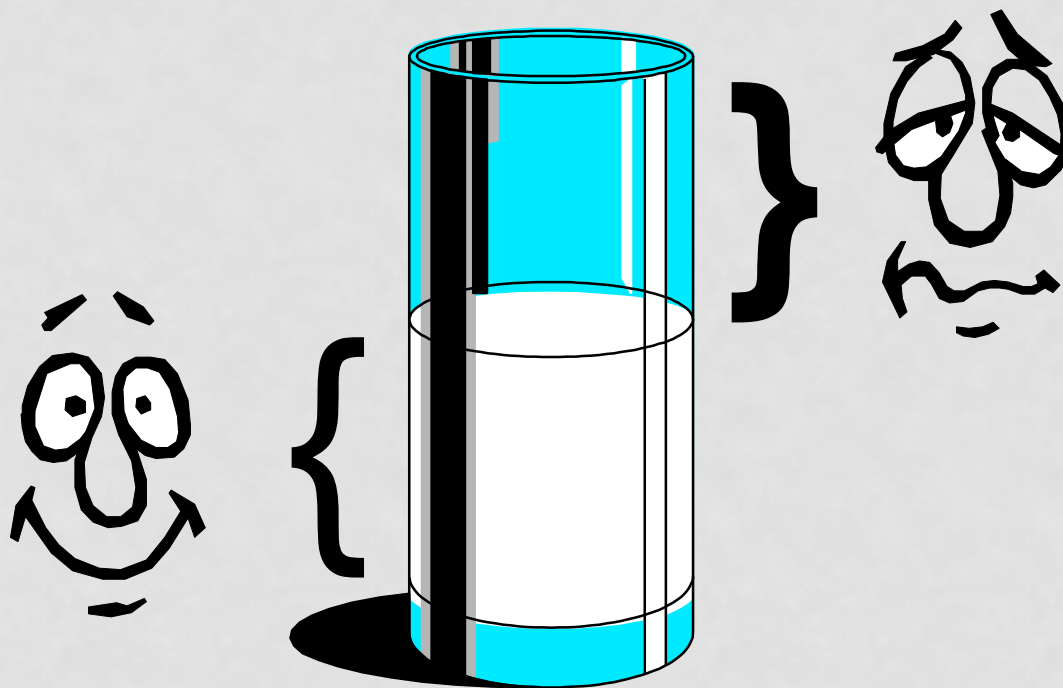
JA NECU UCESTVOVATI NA SVAKOM
ARGUMENTU DA SAM POZVAN/A



W.C. FIELDS

(1880 – 1946) HUMORISTA, GLUMAC & PISAC

RAZUMEVANJE KONFLIKTA



CILJ LEKCIJE

- Definirajte konflikt kao i konfliktna ponasanja u organizaciji
- Napravite razliku između funkcionalnog i nefunkcionalnog sukoba
- Analizirajte epizode sukoba i njihove veze

KONFLIKT

- WEBSTER RAZUMEVANJE KONFLIKTA
 - RAT; SUĐENJE SILE, VRSTE, SUKOBA, KONFRONTACIJE, TRENJA KAO PRIGOVOR

NA STA VAS ASOCIRA REC: KONFLIKT?

- Vere o konfliktu...

- Konflikt je uglavnom negativan i destruktivan
- Bolje je da se ignorišu mali problemi
- Priznajući konflikt možemo njega povećati
- Problemi će se sami regulisati
- Sukob je rezultat lošeg upravljanja
- Uzroci sukoba su obično sami i jednostavni



RAZLOZI DO KONFLIKTA

- LIMITACIJA RESURSA.
- TAKMICENJE.
- RAZNI CILJEVI.
- RAZNI STAVOVI.
- RAZNI NIVO OCEKIVANJA.

FUNKCIONALNI I NEFUNKCIONALNI KONFLIKT

- *Funkcionalni konflikt doprinosi postizanju ciljeva organizovanje grupe.*
- *Funkcionalni konflikt treba se hraniti ako nije ohrabren.*



- *Nefunkcionalni konflikt smeta organizaciju na postizanje svojih ciljeva.*
- *Nefunkcionalni konflikt treba ga smanjiti ili otkloniti.*

PRIRODA KONFLIKTA MOZE SE IZMENITI

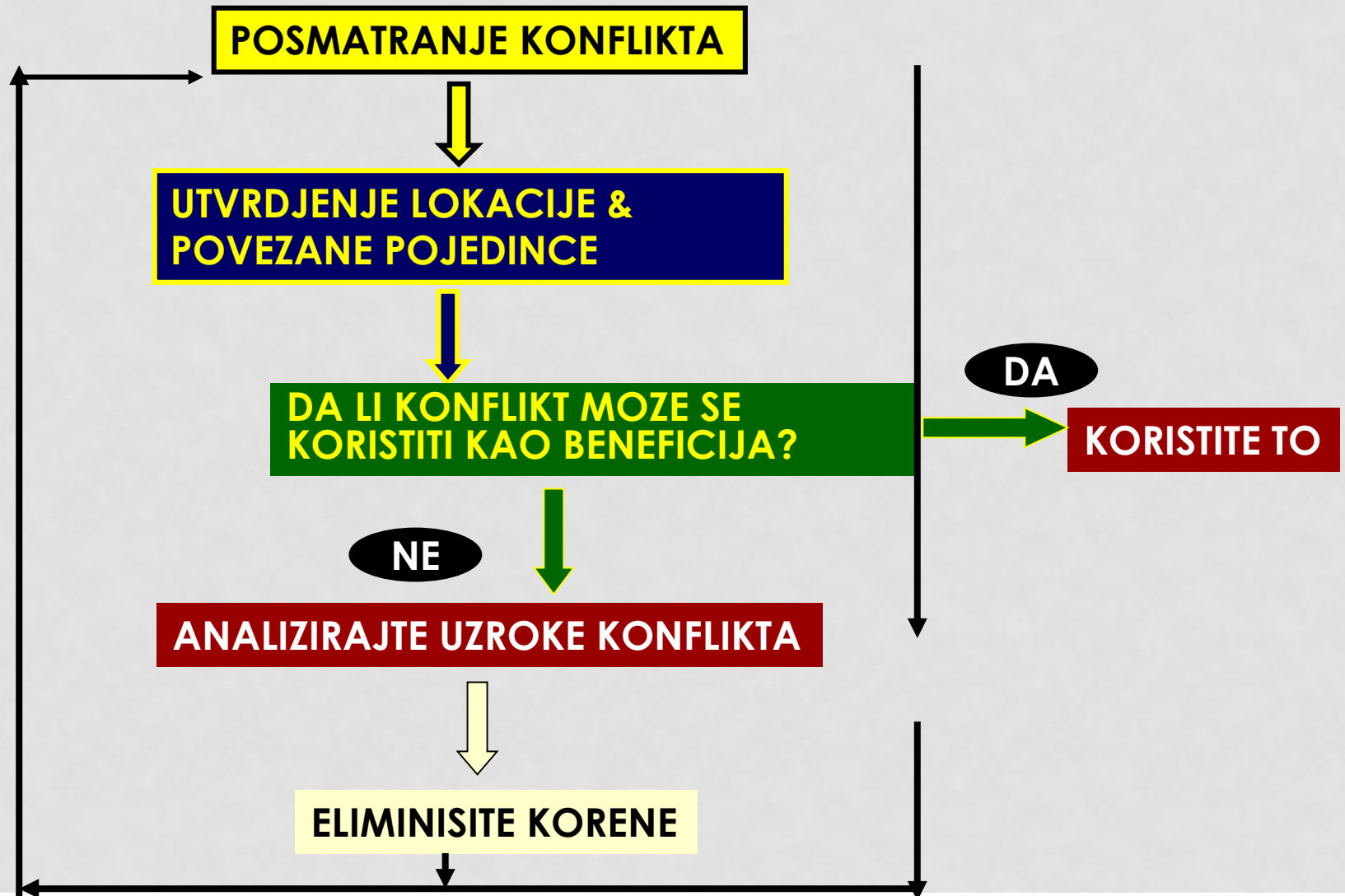


- Funkcionalan konflikt jedne grupe ili organizacije moze da bude nefunkcionalan kod druge grupe ili organizacije.
- Ili priroda zahteva kod konflikta jedne grupe ili organizacije moze se menjati prolaskom vremena.

IZVORI KONFLIKTA



PRISTUP PREMA KONFLIKTU



PONASANJE I STAV UTVRDI SVAKU VESTINU

PONASANJE

- AGRESIVNO
- PASIVNO
- KATEGORICNO



STAV

- SIMPATIJA
- APATIJA
- EMPATIA



STEPENI I VRSTE KONFLIKTA

Stepen konflikta

Vrsta konflikta

Individualni



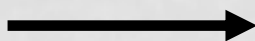
Unutar i izmedju pojedincima

Grupni



Unutar i izmedju grupama

Organizacija



Unutar i izmedju organizacijama

STEPENI KONFLIKTA

- Stepen 1: Neslaganje
 - Stepen 2: Sudjenje
 - Stepen 3: Pretnja
 - Stepen 4: Kaznjavanje
 - Stepen 5: Atak / Napad
- Egocentrizam
 - Transakcije
 - Pozicije u zivotu
 - Igre koje ljudi igraju
 - Sudari



VRSTE KONFLIKTA

Konflikt medju osobama

Konflikt medju individima dolazi kao razlika u njihovim ciljevima i vrednostima.

Konflikt unutar grupe

Konflikt unutar jedne ekipe ili jedne grupe.

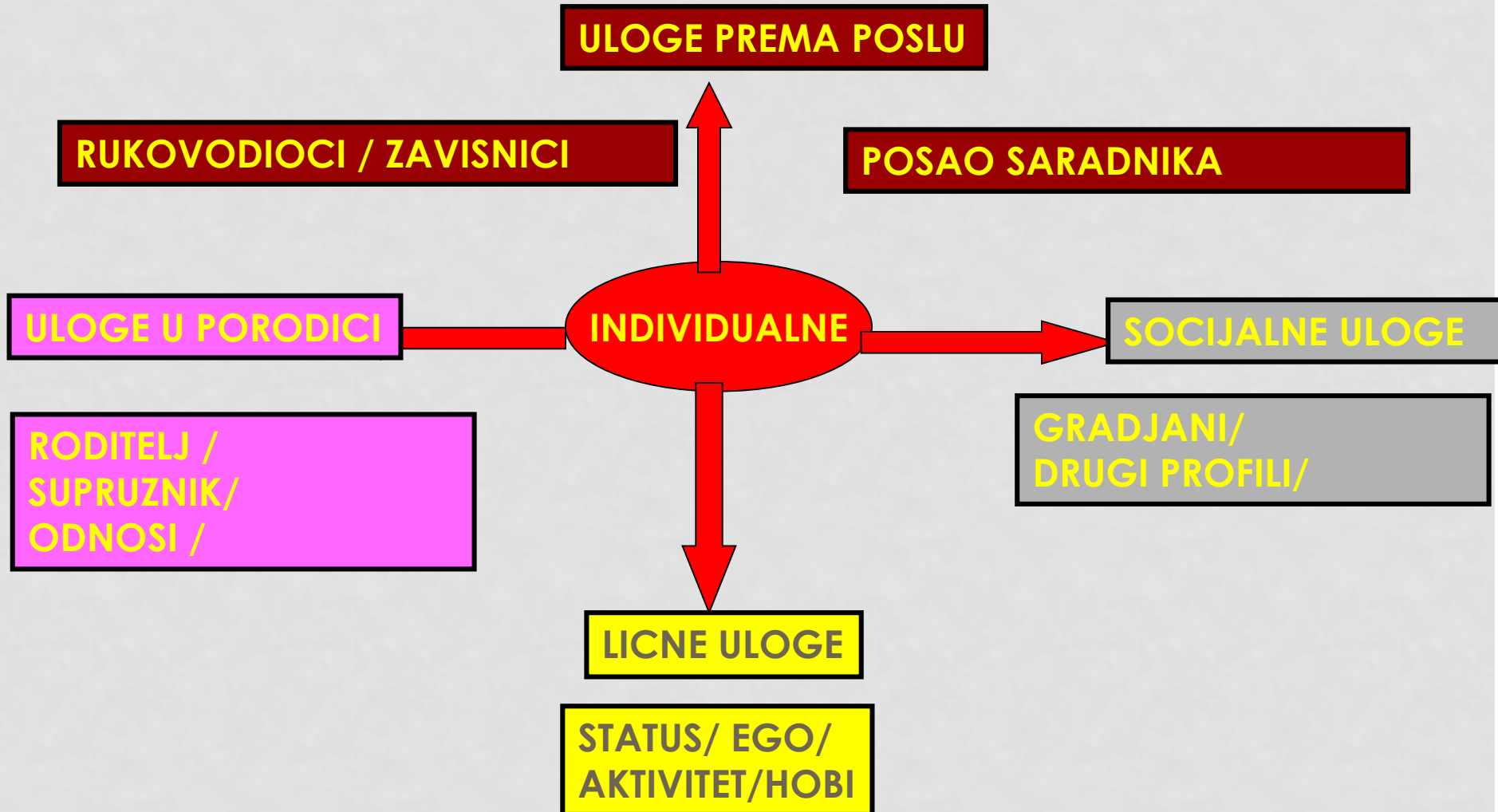
Konflikt medju - grupni

Konflikt izmedju dveju ili vise ekipa i grupa. Menadjeri igraju kljucnu ulogu kod resenja ovog konflikta.

Konflikt unutar organizacije

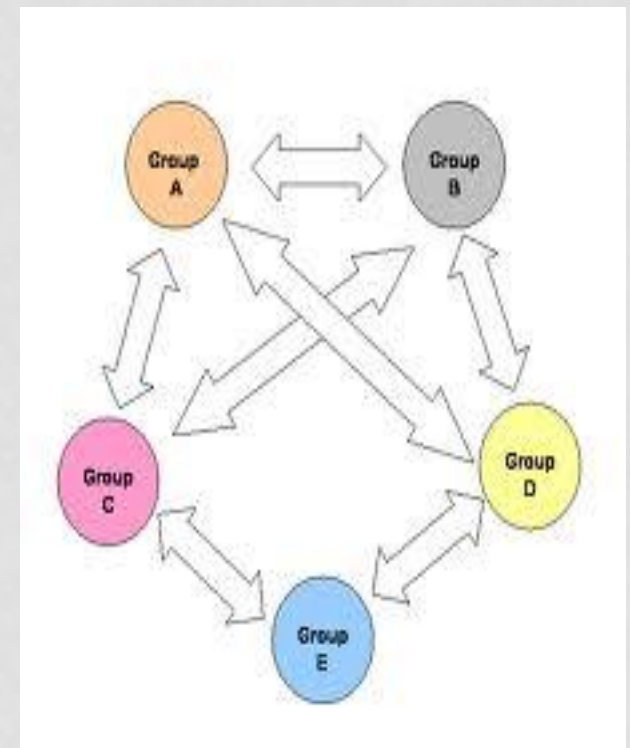
Konflikt koji obuhvata celu organizaciju.

KONFLIKT MEDJU OSOBAMA



KONFLIKT UNUTAR GRUPE

- STILOVI E UPRAVLJANJA
- OCEKIVANJA RADOVA I ZADATAKA
- STAROST/ROD I RELIGIJA
- NORME RADOVA STAVOVA
- SLOZENOST ULOGA
- PROCENA PERFORMANSE
- NESLAGANJA
- ZAPAZENE NEPRAVDE



KONFLIKT IZMEDJU GRUPA

- ✓ RAZLICITI SISTEMI NAGRADJIVANJA
- ✓ NEDOSTATAK POZNAVANJA DRUGOG
- ✓ FUNKCIJA MOZE DOVESTI DO INDIFERENCIJE
- ✓ NEKE GRUPE IMAJU VISE A NEKE GRUPE IMAJU MALE MOGUCNOSTI.
- ✓ DO KONFLIKTA



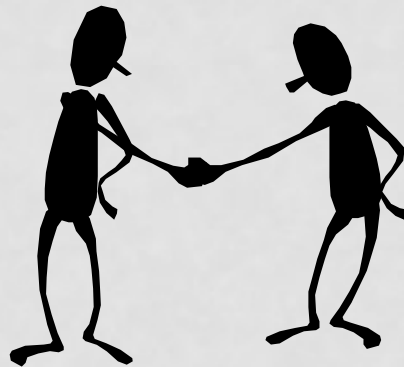
KONFLIKT UNUTAR ORGANIZACIJE

- **Konflikt unutar organizacije**

- Konflikt koji se desava unutar jedne organizacije
- Koji utice na funkcioniranje organizacije
- Moze da se desi medju vertikalnim i medju horizontalnim pravcima
- Vertikalni konflikt: medju rukovodiocima i zavisnicima
- Horizontalni konflikt: medju departamentima i radnim grupam



STRATEGIJE UPRAVLJANJA KONFLIKTOM



STILOVI UPRAVLJANJA KONFLIKTA



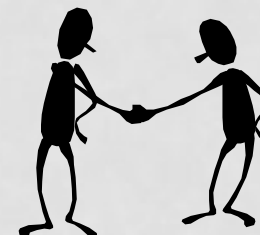
Dominiranje

Akomodiranje



Izbegavanje

Kompromis



Saradnja

DOMINIRANJE



CILJEVI



ODNOSI



AKOMOMODIRANJE



ODNOSI



CILJEVI

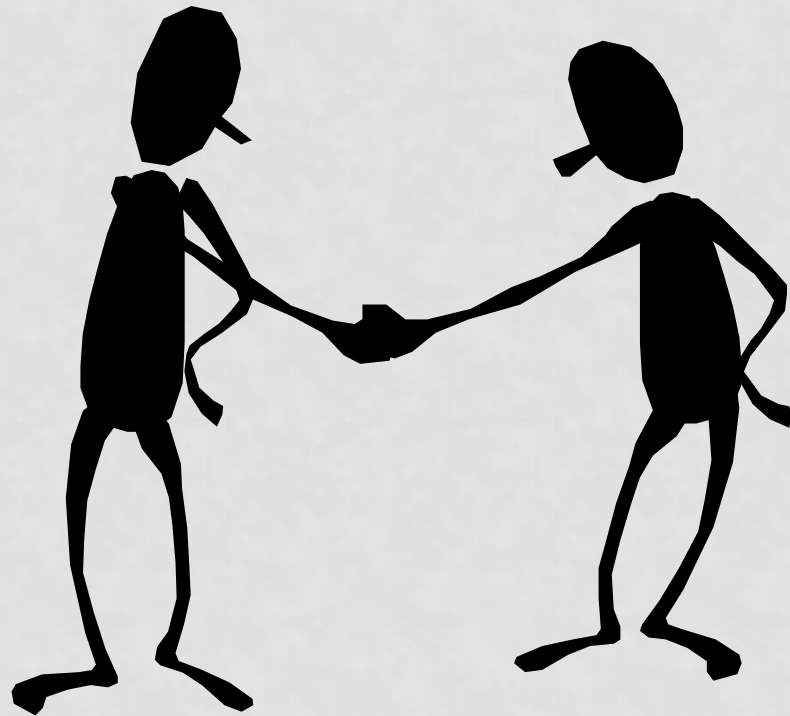


IZBEGAVANJE

CILJEVI
ODNOSI



KOMPROMIS



CILJEVI



ODNOSI

SARADNJA



CILJEVI



ODNOSI



UPUTSTVA ZA JEDNU EFEKTIVNU SARADNJU

Iniciator

- Cuvanje privatnosti prema problemu.
- Ukratko opisite vas problem u aspektu ponasanja, posledice i osecanja ("Kad vi uradite X, dogadja se Y, I osecate se Z.") Koristite jedan poseban incident da bi razmotrili razloge jednog problema.
- Izbegavajte optuzbe i nemojte pripisivati responentove motive.
- Specificirajte ocekivanja ili standarde koji su prekršeni.

NASTAVAK UPUTSTAVA

- Insistirajte dok se razumeva.
- Podsticanje dvosmerne interakcije pozivajući respondent da izrazi svoju ili njenu perspektivu i za postavljanje pitanja.
- Nemojte "bacati" sve vasa pitanja odjednom. Pristupite problemu sa sviju uglova. Imajuci jedan jednostavan pristup ka kompleksnom, od lakog prema teskom.
- Apelujte na ono sto vi delite (principe, ciljeve, limite).

NASTAVAK UPUTSTAVA

Odgovor

Reagujte na odgovarajući način kod početnih uzbuđenja. Ako je potrebno, neka osoba odustane od "parnog udara" pre adresiranja temeljnim pitanjima.

Ukoliko niste u mogućnosti emotivno, uzeti osnovna pravila tipa saradnje za rešavanje problema.

Stvaranje povoljne klime koja će pomoći obe strane za rešavanje zajedničkih problema pokazujući pravu brigu i zainteresovanost . Odgovorite hladno, čak i ako je u skladu sa žalbom. U svom prvom odgovoru izbegnite izgovore svoje akcije .

Tražite dodatne informacije o problemu. Kada imate posla sa opisnim izjavama na početku postavljajte pitanja koja vode te opšte napomene ka specifičnim .

NASTAVAK UPUTSTAVA

Posrednik

- Prihvatite da postoji sukob i tretirajte ga ozbiljno . Nemojte da minimizirate problem i ne svadjajte se sa stranama i ne stigmatizujte one koji nisu u stanju da reše konflikt.
- Napravite plan upravljanja pojednostavite složena ili višestruka pitanja. Pomagajte strane da prave razliku centralnih od sporednih pitanja. U pocetku se bavite jednostavnim komponentama.
- Ne držite stranu. Pokušajte da ostanete neutralni sa stranama u sukobu sve dok politika bude povređena.
- Fokusirajte se na diskusiju oko uticaja sukoba na poslu i kontinuiranih štetnih uticaja koje stvara konflikt.

INDIKATORI KONFLIKTA

- NISKA PRODUKTIV; ŠTRAJK; VISE POVRATAKA; IZOSTANAKA; NIZAK MORAL I MOTIVACIJA
- SLABA KOMUNIKACIJA
- NEPRIJATELJSTVO UNUTAR GRUPE
- DEVIJACIJA
- PODRSKA
- PROSIRENJ CRVENE TRAKE

ZAKLJUČAK

- Upravljanje sukobima je odgovornost svih zaposlenih
- Razumevanje vaseg stila može da vam pomogne kod odnosa sa drugima
- Svi stilovi imaju svoje mesto, ali saradnja funkcionise najbolje tokom celog vremena

MIR



**HVALA PUNO &
UZIVAJTE OSTATKOM DANA**

