



# RESENJE KONFLIKTA

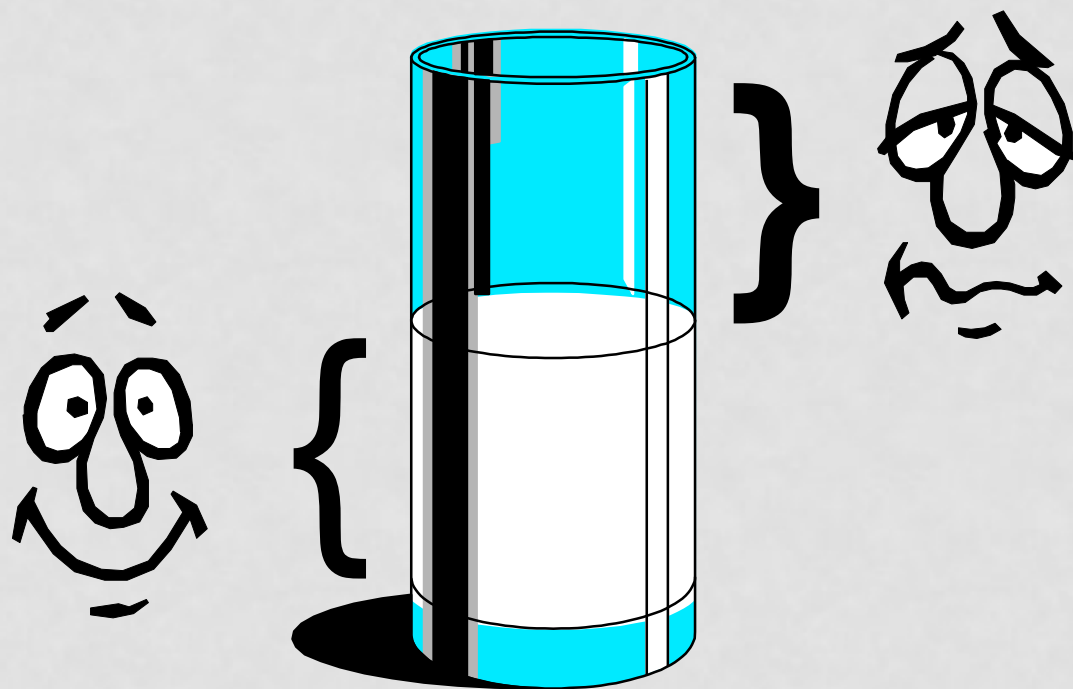
JA NECU UCESTVOVATI NA SVAKOM  
ARGUMENTU DA SAM POZVAN/A



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

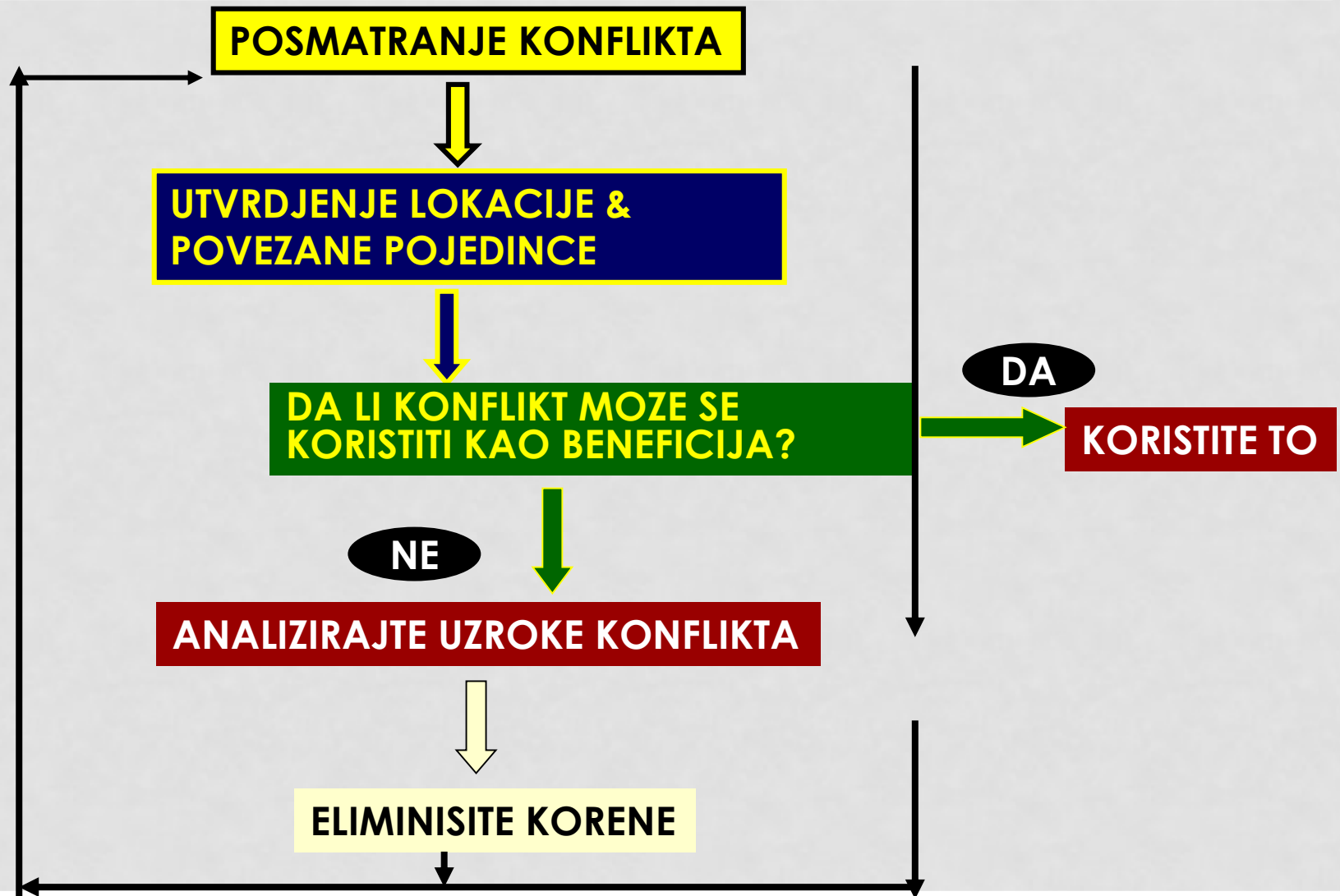


- Funkcionalan konflikt jedne grupe ili organizacije moze da bude nefunkcionalan kod druge grupe ili organizacije.
- Ili priroda zahteva kod konflikta jedne grupe ili organizacije moze se menjati prolaskom vremena.

# 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.

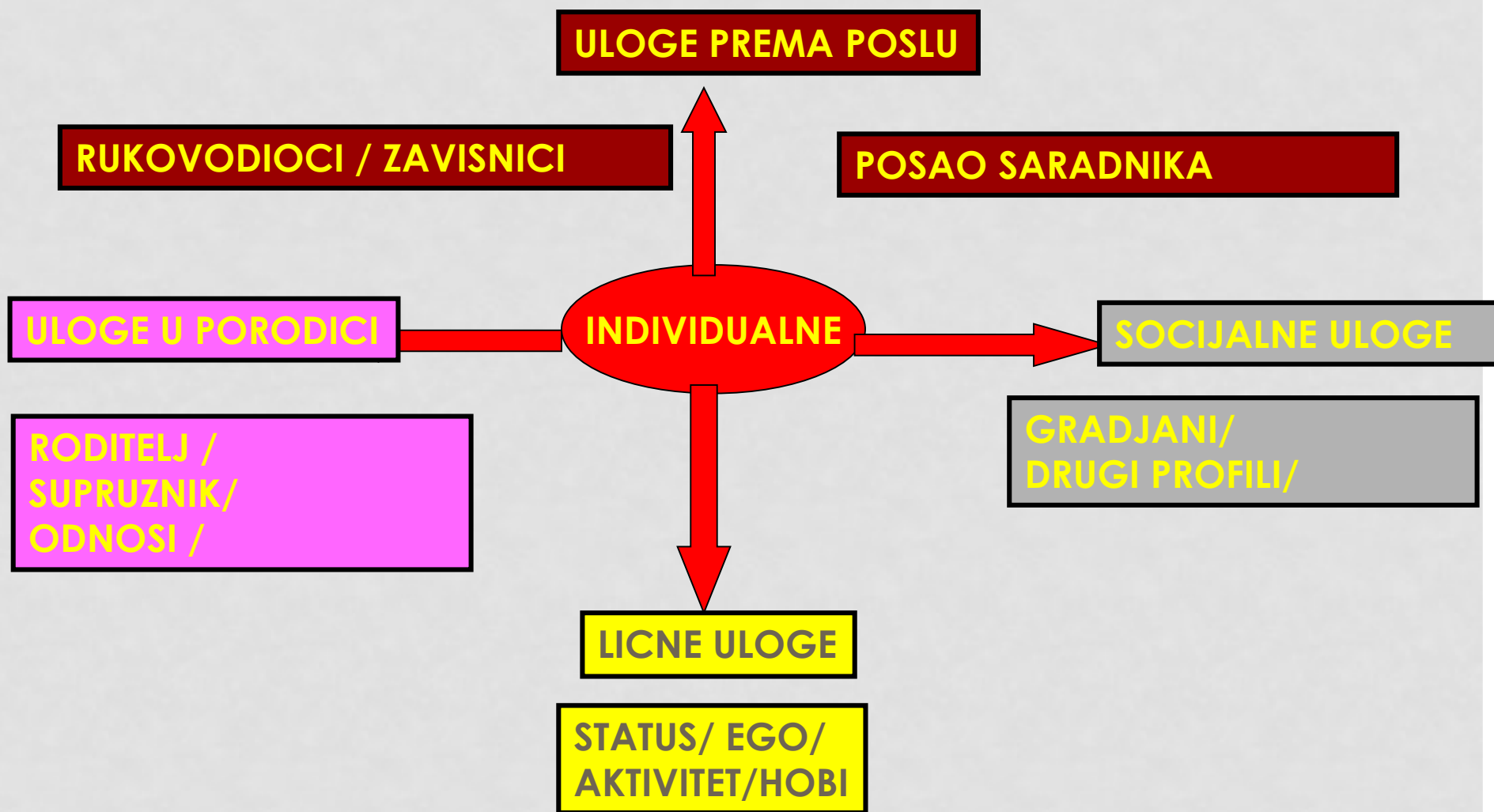
Konflikt medju - grupni

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

Konflikt unutar organizacije

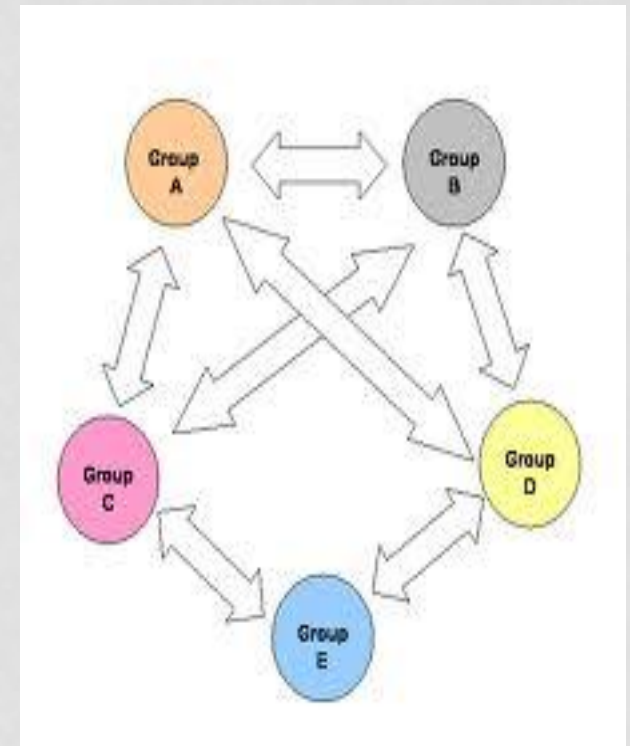
Konflikt koji obuhvata celu organizaciju.

# 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



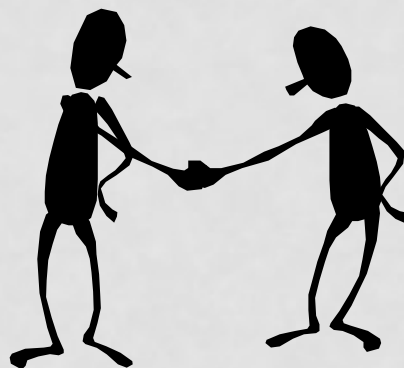
# KONFLIKT UNUTAR ORGANIZACIJE

- **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



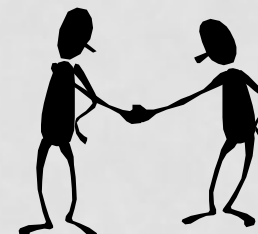
Dominiranje

Akomodiranje



Izbegavanje

Kompromis



Saradnja

# DOMINIRANJE



CILJEVI



ODNOSI



# AKOMOMODIRANJE



ODNOSI



CILJEVI

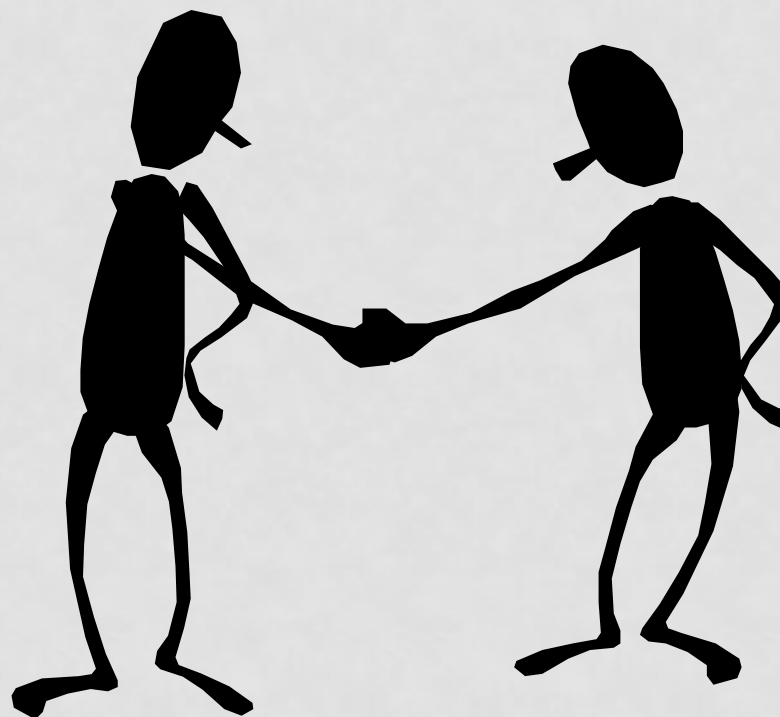


# IZBEGAVANJE

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 respondentove 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
- PROSIRENJE 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 funkcioniše najbolje tokom celog vremena

MIR



**HVALA PUNO &  
UZIVAJTE OSTATKOM DANA**

