

## **RADIONICA : KOMUNIKACIJA I KONFLIKTI**





# POJAM



Bez obzira na formu komunikacije konflikti u komunikaciji su neizbežni



U svakodnevnom životu konfliktne situacije su mnogobrojne. To je sled okolnosti kada jedna osoba pogrešno percipira vaše postupke i mišljenja.



Primer da konflikt može da bude koban po strane koje u njemu učestvuju je slučaj britanske vlade, koja je na rešavanje sporova sa zaposlenima, kolegama, kupcima i dobavljačima godišnje trošila vrtoglavih 33 milijarde funti, umesto na njihovo usmeravanje na korisnije investicije

# KADA NASTAJU

Konflikt se sa ovog aspekta gledano može objasniti kao proces koji nastaje, razvija se i prevladava u međuodnosu neslaganja najmanje dva subjekta koji pokazuju interes za iste vrednosti.

Što znači da nepodudarnost poslovnih ciljeva, razlike u interpretaciji činjenica i neslaganja vezana za praktična očekivanja i sklonosti mogu dovesti do konflikta.

Možemo razlikovati tri tipa situacija u kojima nastaje konflikt:

1. kada jedna strana uoči da se druga ne pridržava pravila
2. kad se jedna strana odupire drugoj
3. kada otpor jedne strane izaziva reakciju druge strane





# CONFLICT CYCLE

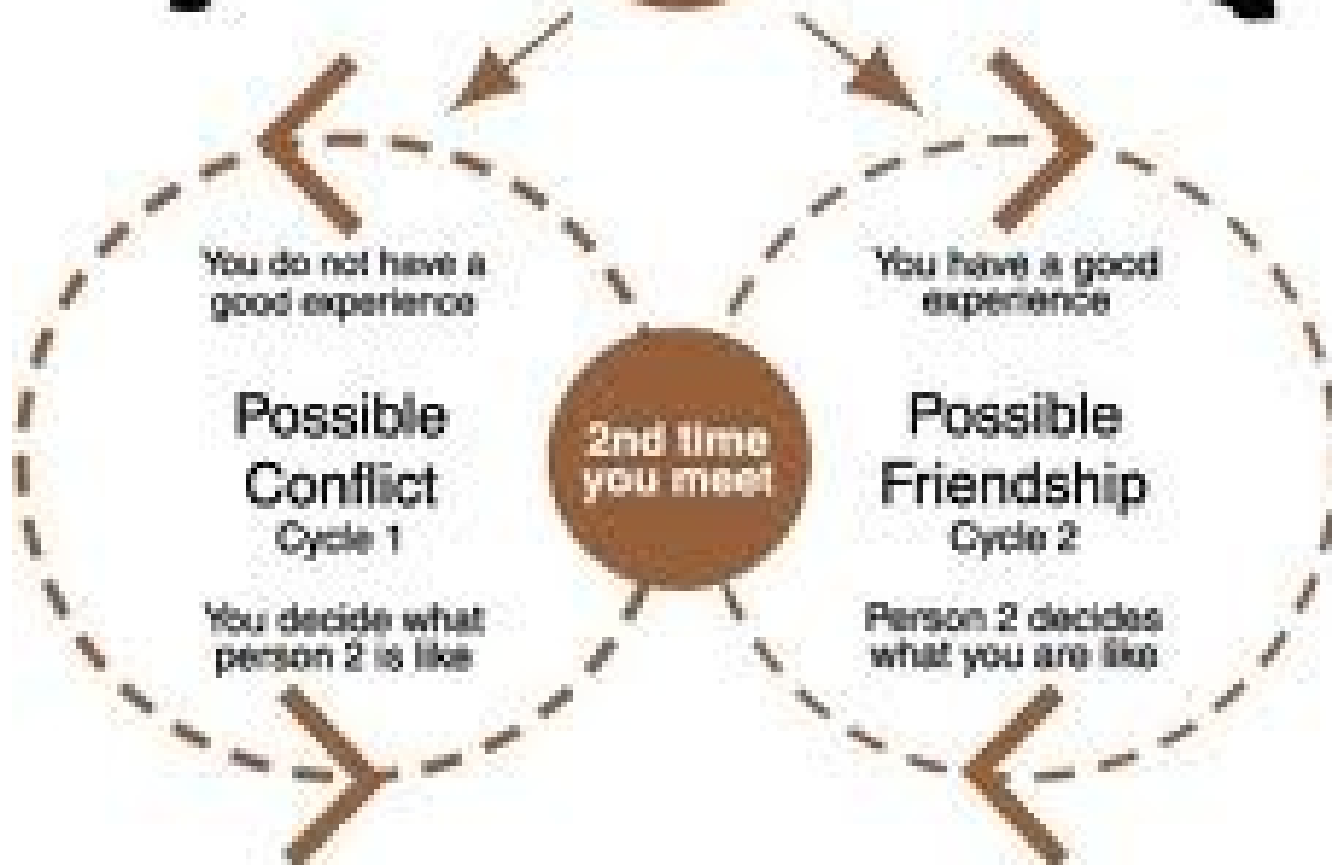
Person 1  
(you)



Person 2  
(other)



1st time  
you meet

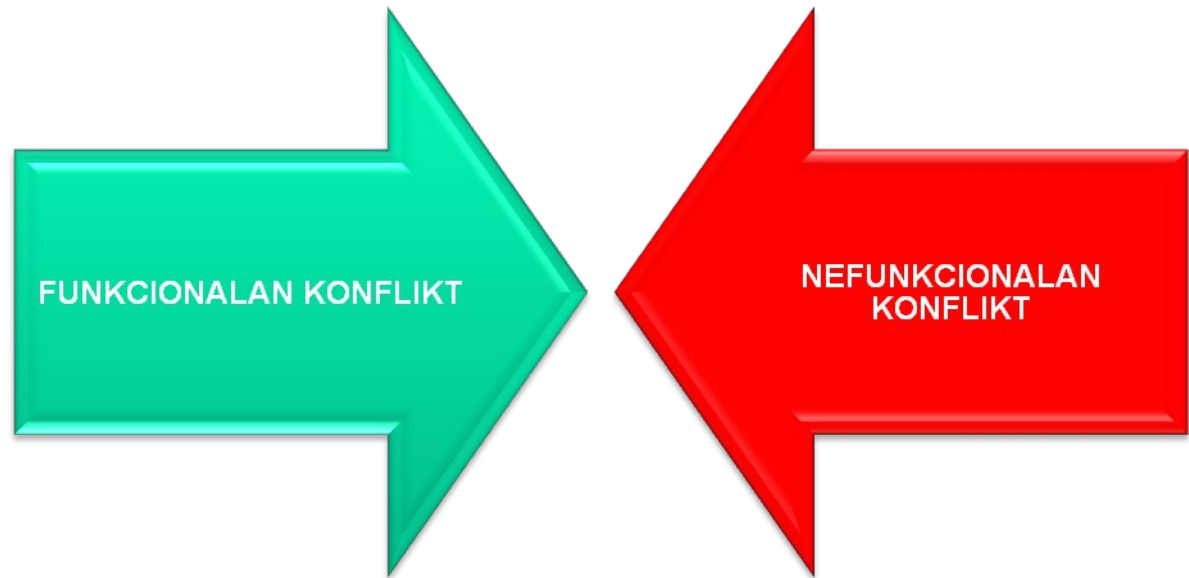




# TIPOLOGIJA I FAZE

Konflikt kao proces nastaje i razvija se tokom vremena, a obuhvata pet faza:

- 1.potencijalno suprostavljanje
- 2.saznanje o konfliktu
- 3.pažnja
- 4.ponašanje
- 5.ishod



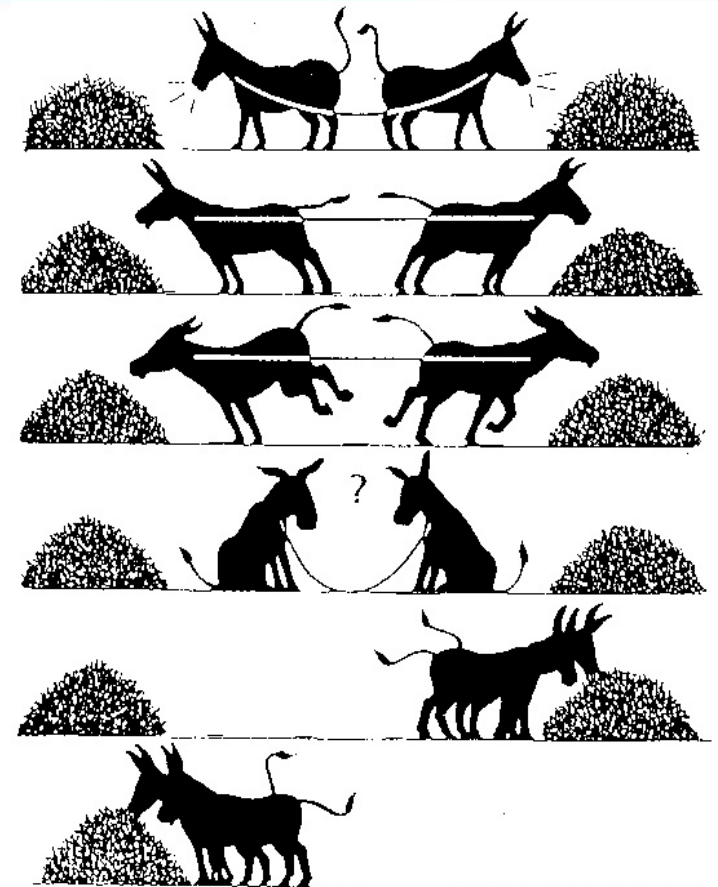




# ELEMENTI KONFLIKTA

Za razumevanje konfliktne situacije potrebna je analiza svih njenih elemenata, a elementi konflikata su sledeći:

- 1.raniji odnosi partnera
- 2.ponašanje u toku konflikta
- 3.glavni problem
- 4.socijalna sredina
- 5.promatrači
- 6.strategija rešavanja
- 7.posledica.



# UZROCI KONFLIKTA

U profesionalnom okruženju, sukob ili konflikt je svaki spor ili otpor koji proizlazi iz nedostatka moći, resursa ili društvenog položaja, te različitih sistema vrednosti, odnosno suprotavljanja različitih potreba, želja i interesa.

Sukob ne mora nužno biti negativan, on može imati i pozitivne rezultate.

Uzroci sukoba u organizaciji su:

1. neusaglašavanje ličnosti
2. neusaglašeni sistemi vrednosti
3. nejasna radna zaduženja
4. ograničeni resursi
5. neprikladna komunikacija
6. međuzavisna radna zaduženja
7. nerealna / nejasna pravila i norme
8. nerešeni / potisnuti pethodni sukobi



**NAVEDITE JEDAN VAŠ POSLOVNI  
KONFLIKT, OPIŠITE UZROK I  
POSLEDICU ISTOG.**

**NA KOJI NAČIN JE KONFLIKT MOGAO  
DA SE IZBEGNE?**







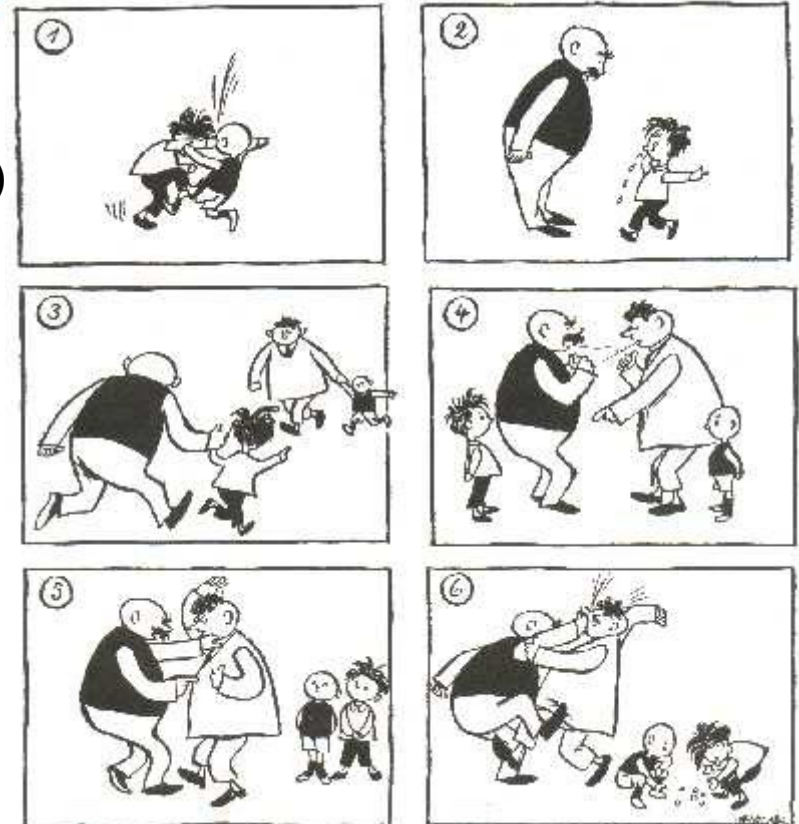
# ISHODI KONFLIKTA

Tri su moguća ishoda konfliktne situacije, a to su

1. "jedan dobija, a drugi gubi" ( pobjeda – poraz rešenje )

2. "jedan i drugi gubi" ( poraz – poraz rešenje ),

3. "jedan i drugi dobija" ( pobjeda – pobjeda rešenje )



# PRIMER 1







# RAZLOZI LOŠEG ISHODA KONFLIKTA

Najčešće prepreke i prekidi u komunikaciji su:

- 1.nedostatak planiranja
- 2.nerazrešene pretpostavke
- 3.semantička distorzija
- 4.loše izrečene poruke
- 5.komunikacijske prepreke u međunarodnom okruženju
- 6.gubitak informacija pri prenosu i loše pamćenje
- 7.nepažljivo slušanje i preuranjeno zaključivanje
- 8.bezlična komunikacija
- 9.nepoverenje, pretnja i strah
- 10.nedovoljna dužina razdoblja za prilagođavanje promenama
- 11.preopterećenost informacijama



# PRIMER 2





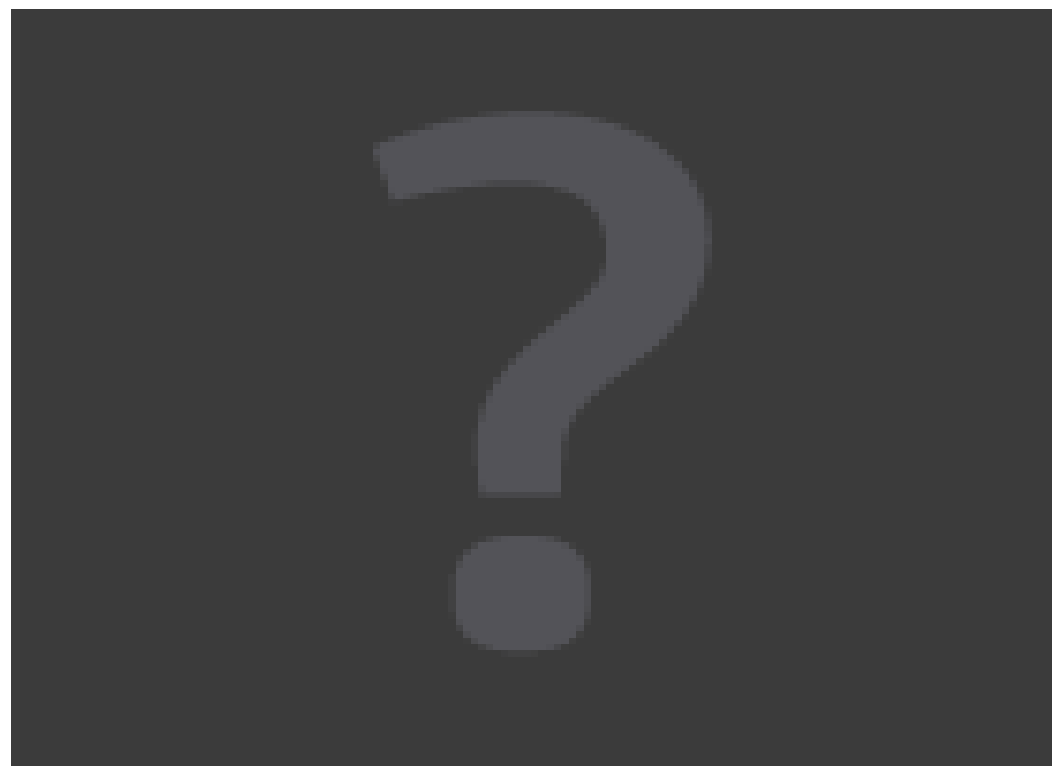




---

# PRIMER 3







---

# PRIMER 4







# VEŽBA 1



# VEŽBA: ČAROBNA VUNA

Članovi tima, dodajući klupko vunice jedni drugima, ostavljaju kraj vunice kod sebe. Pravilo je da samo osoba koja drži klupko može da priča. Onaj ko drži klupko treba da kaže jednu pozitivnu osobinu onome kome klupko predaje



KAKO DA VREDAŠ, A DA NE KAŽEŠ NIŠTA O ONOME ŠTA ZAPRAVO ŽELIŠ?	KAKO DA KAŽEŠ ONO ŠTO ŽELIŠ, A DA NE VREDAŠ?	PRIMER NENASILNE KOMUNIKACIJE:
<p>Kažeš:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ti si spletkaroš</u></li> <li>• <u>ti si neuredan</u></li> <li>• <u>ti si lenčuga</u></li> <li>• <u>kretenu</u></li> <li>• <u>majmune...</u></li> </ul>	<p>I GOVORI O POSTUPKU, o onome što ti je zasmatalo, a ne o njemu lično (što tačnije opiši postupak druge osobe)</p> <p>II Reci KAKO SE TI OSEĆAŠ zbog takvog njegovog postupka (opiši svoja osećanja)!</p> <p>III PREDLOŽI NEŠTO, reci šta ti u stvari želiš!</p> <p>IV OBJASNI SVOJ PREDLOG, reci zašto misliš da je tako bolje!</p>	<p><i>Kada vidim da razbacuješ stvari po sobi...</i></p> <p><i>ljuta sam i povređena...</i></p> <p><i>a ono što bih ja ustvari želela jeste da napravimo dogovor oko spremanja sobe i da ga se pridržavamo.</i></p> <p><i>Tako ćemo ubuduće izbeći nespozum.</i></p>



**NAVEDITE NAJČEŠĆE IZGOVORE ZA ODLAGANJE  
REŠAVANJA KONFLIKTA ILI IZBEGAVANJE KONFLIKTA**



# REŠAVANJE KONFLIKTA

## **Konflikt treba rešavati onda kada se on pojavi**

Nikada ne treba odlagati rešavanje problema.

Vremenom, situacija postaje gora, a eventualno rešenje postaje komplikovanije.

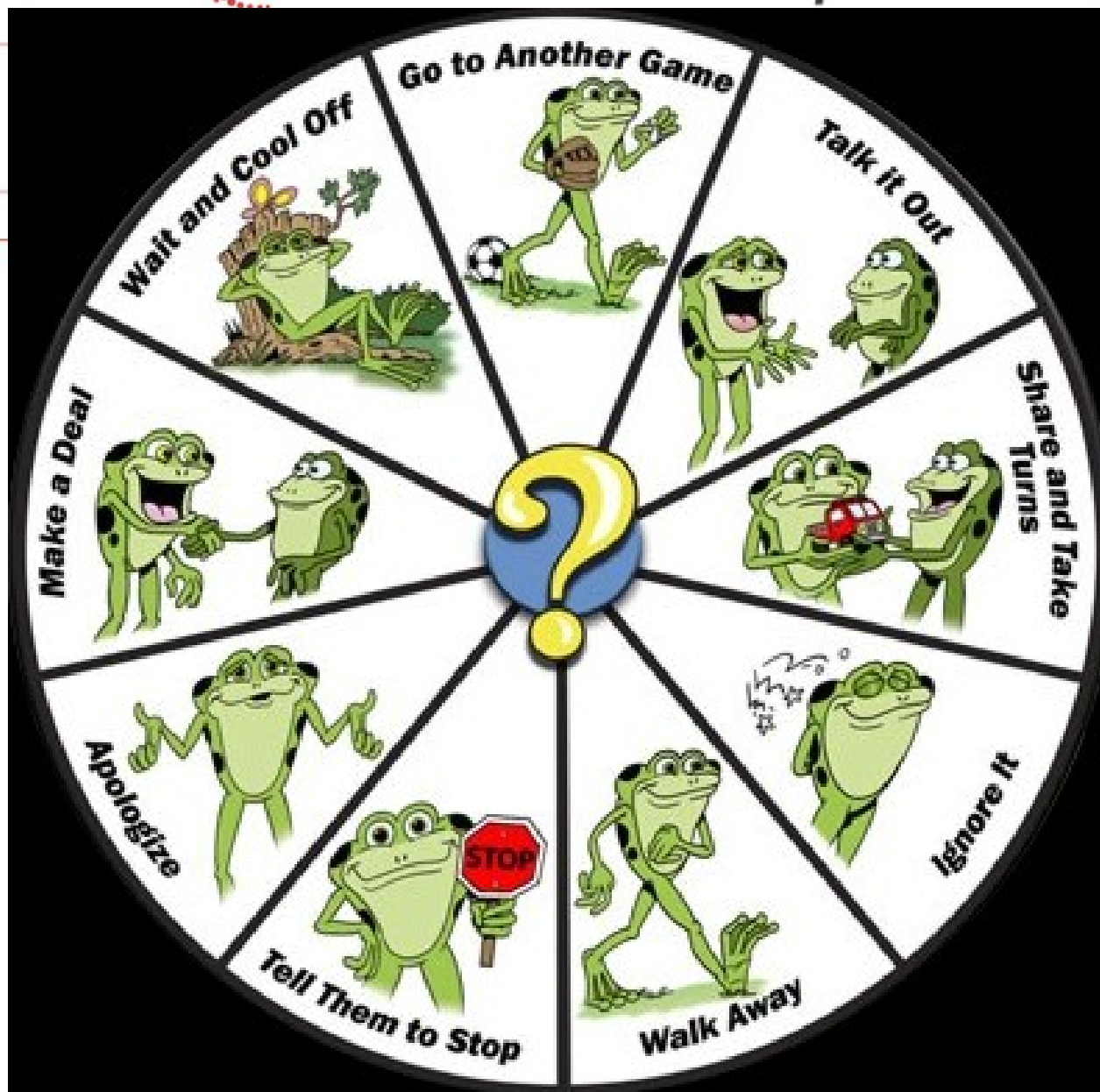
Ne treba čekati da se nesporazum na poslu reši sam od sebe, ili da suprostavljena strana prva prizna da je pogrešila.

Odlaganje rešenja problema povećaće napetost izmedju strana koje su u konfliktu.









# MODEL REŠAVANJA KONFLIKTA

Zavisno od intenziteta ličnog interesa pojedinaca odnosno njihove brige za dobrobit drugih, razlikujemo pet dominantnih stilova rešavanja nefunkcionalnog konflikta:

## 1. Integracija :

Stranke konfrontiraju stavove, zajednički identifikuju problem, predlažu i ocenjuju moguća rešenja.

## 2. Susretljivost:

Ovaj stil proizilazi od redukovanja razlika i naglašavanja zajedničkih interesa.

## 3. Dominacija:

Dominaciju primenjuju pojedinci koj vise vode računa o vlastitom nego o zajedničkim interesima.

## 4. Izbegavanje:

Stil izbegavanja svodi se na pasivan stav i distanciranje od problema, pa čak i aktivno prikrivanje.

## 5. Kompromis:

Kompromis je proces uspostavljanja ravnoteže između realizacije ličnih i zajedničkih interesa. Svaki učesnik se nečega mora odreći



# VEŽBA 2



## **VEŽBA : ČIK POGODI KAKO SE ZOVEM**

**Svaki član tima ima zadatak da umesto svog imena izabere atribut koji ga najbolje opisuje, odnosno predstavlja najizraženiju karakteristiku njegove ličnosti. Zatim se daje zadatak da svako dodeli na isti način atribut drugom članu tima i da ga obrazloži npr: Nataša Finić, Darko Mrgudović, Nenad Flegmatović itd.**





# MODEL ŽIRAFE

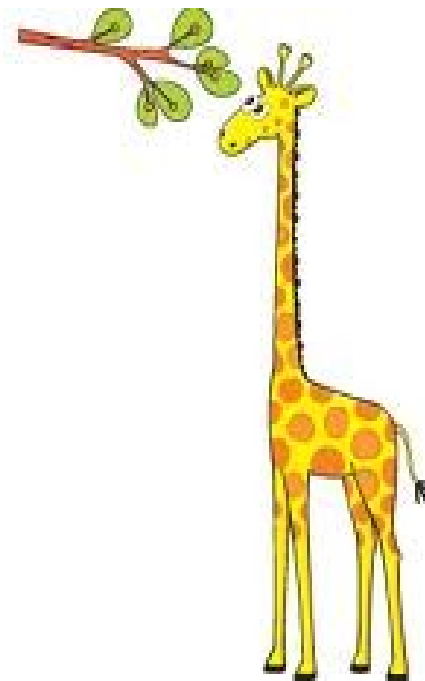




## JEZIK ŽIRAFE

Jedan naučnik koji se bavio istraživanjem konflikata, napisao je da „konflikti do te mere utiču na našu sposobnost shvatanja i mišljenja, da nismo u stanju jasno videti stvari oko nas i u nama samima. Kao da naše oči gube sposobnost vida, a naš pogled na nas same i na suprotnu stranu u konfliktu postaje sve jednostraniji i iskrivljeniji. Naša sposobnost razmišljanja ostaje zarobljena, a da mi toga nismo ni svesni.”

Iskren razgovor bez međusobnog okrivljavanja najefikasnije i najbrže će doprineti rešavanju problema. Simbolično, ovakav razgovor naziva se „jezikom žirafa”. Žirafa ima najveće srce od svih sisara, najviša je, što joj omogućava sagledavanje situacije iz potpuno druge perspektive, nema prirodnih neprijatelja i ne ugrožava ostale životinje.



# JEZIK ŽIRAFE

„Jezikom žirafa”, sukobi se rešavaju u nekoliko osnovnih koraka.

1. Prvi, ali najteži korak, je poziv na razgovor. Predložite kolegi da sednete i mirno porazgovarate o problemu, bez međusobnog optuživanja i prebacivanja krivice.
2. Razmimoilaženje u mišljenjima može biti zanimljivo iskustvo iz kojeg možete mnogo naučiti. Poslovni sukobi često su dokaz da vam je stalo do vaših ideja i da imate čvrste stavove za koje ste spremni da se borite.
3. Nemojte se fokusirati na to da iz svađe izađete kao pobednik, već potražite osnovni razlog nastanka sukoba/konflikta. Ako ne rešite uzroke, netrpeljivost će se nakon nekog vremena ponovo pojaviti u drugim situacijama.
4. Ukoliko ništa ne ide kako treba i niste ni blizu pronalaženja rešenja, trebalo bi uključiti posrednika, koji može pomoći da se situacija reši. To mora da bude neko potpuno neutralan, u koga obe strane imaju poverenja, i ko nije naklonjen ni jednoj od strana.



# UMESTO ZAKLJUČKA

Predlaže se nekoliko saveta kako da se prevaziđe konflikt:

1. Naučiti prihvatiti različitosti (razlike u mišljenju, kulturi, stavovima, polne razlike)
2. Komunicirati otvoreno, jasno, direktno i konstruktivno
3. Naučiti slušati suprotstavljenu stranu
4. Ne dopustiti da emocije utiču na posao
5. Naučiti zatražiti pomoć
6. Imati poverenje u svoje saradnike
7. Naučiti „ izaći iz svojih cipelica" i gledati na stvari i iz tuđe perspektive
8. Izvući korist iz konflikta
9. Tražiti rešenje na obostranu koris

