

KAKO RJEŠAVATI KONFLIKTE?

Konflikt je situacija u kojoj dvije osobe (ili grupe) žele postići svoj cilj. Budući da svaka strana svoj cilj smatra ostvarivim, dolazi do sukoba, jer drugu stranu smatra preprekom.

Način na koji menadžeri upravljaju konfliktom u organizaciji, pokazatelj je uspješnosti organizacije. Firme u kojima ne dolazi do neslaganja oko važnih odluka, zapravo ne mogu biti konkurentne na tržištu jer se njihovi zaposlenici ne uspjevaju prilagoditi promjenama.

VRSTE KONFLIKTA

Konflikti se dijele u dvije osnovne grupe: konstruktivni i destruktivni. Konstruktivni konflikti podupiru ciljeve organizacije dok destruktivni nanose štetu njenim ciljevima.

Konflikti na istoj hijerarhijskoj razini su horizontalni, a ako su na različitim hijerarhijskim razinama onda su vertikalni.

Konflikti mogu biti međusobni ili međugrupni. Menadžer koji želi uspješno kontrolisati sukobe, mora biti svjestan triju važnih komponenti: prvo, sukob je u organizaciji neizbježan; drugo, izostanak sukoba jednako je štetan kao i učestali sukobi; i, konačno, ne postoji savršeno rješenje sukoba.

KAKO RJEŠAVATI KONFLIKTE?

Jedna od najpoznatijih metoda rješavanja sukoba u organizaciji je Thomas-Killmanova metoda. To podrazumijeva da se osoba prilikom rješavanja konflikta može ponašati asertivno (da gleda na svoje potrebe) ili korporativno (da gleda na potrebe drugih), ali je važno prilikom rješavanja sukoba znati tačan cilj poduzete aktivnosti.

SAVJETI KAKO SE NOSITI SA KONFLIKTOM

1) Stanite i razmislite. Nemojte reagovati odmah. Prve reakcije su uvijek emocionalne, a emocije mogu da prodube sukob.

2) Priznajte da sukob postoji.

3) Aktivno slušajte. Dok druga osoba govori, zaustavite tok vlastitih misli i aktivno slušajte (informaciju koju čujete nemojte zloupotrebljavati kako biste kreirali protivargument), već postavljajte pitanja. Ponavljajte ključne fraze kao što su “Razumijem šta želiš da kažeš...” i ne pokušavajte da se branite pod svaku cijenu.

4) Držite se teme. Kada dajete povratnu informaciju koncentrišite se na aktuelni problem, a ne na ono što se dogodilo prije nedjelju dana. Budite konkretni i slikoviti, koncentrišite se na sopstvene misli, emocije i želje. Možete reći nešto poput “Evo što ja očekujem, a evo što se zapravo dogodilo. Razgovarajmo o propustu.”

5) Pokažite poštovanje. Nezavisno od toga kako druga osoba reaguje, ostanite smireni i dostojanstveni. Ukoliko emocije ili ponašanje druge osobe sprječavaju konstruktivan razgovor i dogovor, napravite pauzu i porazgovarajte s osobom tek kada se malo smiri.