

KROJAČEVA ŠKOLA



MTC

MANAGEMENT
TRAINING
CENTER

PRODAJA

REŠAVANJE KONFLIKATA

KONFLIKTI

primeri neprijetnih interakcija (neprijatnosti)



- stalna rasprava sa kolegom / kolegicom jer smatramo da stalno kritikuje naš rad
- rasprava sa kolegom / kolegicom jer mislimo da nas često ogovara
- nadređeni često iznosi sarkastične primedbe na naš ili račun drugih članova tima
- kolege se redovno verbalno „obračunavaju“ na sastancima
- pojedini klijenti (uvek isti) redovno postavljaju nerazumne ili nemoguće zahteve



KONFLIKTI

prepreke za rešavanje konflikta

strah od direktnog konflikta

shvatanje da iako može biti neprijatno, **konflikt je sastavni deo života**
fokusiranje na **pozitivan ishod**

nesposobnost da priznamo da postoji problem sa nekim

razmisliti o kvalitetu odnosa sa kolegama / prepoznati sa kim tinja „zategnuti“ odnos / priznanje da su zbog konflikta odnosi loši

uverenje da su drugi krivi za neprijatne interakcije

svako ima svoju ulogu u konfliktu / shvatanje šta bi mi mogli da uradimo da se odnosi poboljšaju

uverenje da se druga strana neće promeniti ni posle svih pokušaja

podsećanje da ne pokušavamo da promenimo drugu stranu / mi želimo da **promenimo način** na koji komuniciramo i sarađujemo / to može da se postigne promenom sopstvenog ponašanja

uverenje da će se problem rešiti sam od sebe

NEĆE

KONFLIKTI

REZULTATI SU VREDNI TRUDA



- lakše se prevazilaze konflikti sa drugima
- sprečava se da situacija eskalira u krizu
- interakcije postaju produktivnije
- osećanje da imate sposobnosti da preduzmete akciju u nezgodnim trenutcima
- učvršćivanje odnosa u timu



- ? koji konflikti „traže“ preventivne mere ?
- ? koje su stvarne činjenice u datoj situaciji ?
- ? koje potrebe sukobljenih, nisu zadovoljene ?
- ? na koji način, rečima ili postupcima, sprečavamo da drugi zadovolje svoje potrebe ?
- ? koje su opcije da se konflikt reši uz zadovoljenje potreba svih aktera ?



KONFLIKTI

šta ih uzrokuje?

- razlike u pozicijama i interesima
- razlike u shvatanju, motivaciji, stilu
- razlike u iskustvima i kulturnim okvirima odrastanja



KONFLIKTI

koje neprijatnosti zavređuju pažnju?

- kako odrediti da li smo deo problema?
ponekad je konflikt posledica onoga šta se dešava u nama
a ne odnosa sa drugom osobom
- ispitati sopstvene motive?
da li je u pitanju kratkoročno emocionalno olakšanje ili
dugoročno rešenje?
- odrediti koji su odnosi važni?
koliko su važni? da li su dugoročni ili kratkoročni?
koliki je ulog?
- proceniti šanse za poboljšanje odnosa!
take it or leave it



KONFLIKTI

USTANOVI ČINJENICE – I korak

KROJAČEVA ŠKOLA

6



9



9

KONFLIKTI

SUOČAVANJE SA OSEĆANJIMA – II korak

ako smo rekli:

...„rešenje je da Vi obavite te zadatke onako kako je predviđeno budžetom“...

...„Vi ste neverovatno apatični“...

...„trebalo je da podržite moj predlog“...

...„zašto ste zanemarili moj doprinos ovoj strategiji?“...

moguće je da:

žurimo da rešimo problem

opisujemo karakter druge osobe

sudimo o tome kako druga strana treba da se ponaša

iznosimo svoje tumačenje o nameri druge osobe

možda osećamo:

strah da nećemo dobiti finansijska sredstva za naredni projekat

razočarenje jer se čini da druga osoba nije posvećena poslu

ljutnju jer smo očekivali da kolega podržava naše ideje

zabrinutost za naše liderske sposobnosti

KONFLIKTI

SUOČAVANJE SA OSEĆANJIMA – II korak

PREOBLIKUJ DESTRUKTIVNA OSEĆANJA (misli) !

- ispitati stanovište i namere druge osobe
- odrediti svoj doprinos (ulogu) datom problemu
- ustanoviti na kojim pretpostavkama su zasnovana data osećanja
- suočiti se sa osećanjima i istražiti ih



KONFLIKTI

SUOČAVANJE SA OSEĆANJIMA – II korak

ISKAŽI OSEĆANJA NA PRODUKTIVAN NAČIN !



CILJ: iskreno se izraziti, niikako osuđivati ili kriviti drugu osobu



KONFLIKTI

PREVAZIĐI PREDRASUDE O SOPSTVENOJ VREDNOSTI– III korak

SHVATI ŠTA ZA TEBE PREDSTAVLJA PRETNJA !

Sve osobe na svetu, imaju potrebu za

- SAMOPOŠTOVANJEM
- KOMPETENTNOŠĆU
- UVAŽAVANJEM

ILI / ILI

- možemo sakrivati osećanja
- možemo da „uzvratimo“ napad
- možemo da ignorišemo



KONFLIKTI

PREVAZIĐI PREDRASUDE O SOPSTVENOJ VREDNOSTI– III korak

SHVATI ŠTA ZA TEBE PREDSTAVLJA PRETNJA !

1. Nikad ne reaguj odmah !
2. Ništa ne doživljavaj lično !
3. Sačuvaj SAMOPOŠTOVANJE !
4. Prihvati da postoji mogućnost da nisi u pravu !
5. Prihvati da ne trebaš stalno nekog moliti !
6. Prihvati konstruktivnu kritiku !
7. Podsećaj sebe na dobitak i prednosti kreativne kritike !
8. Pažljivo razmišljaj i shvataj drugu stranu !
9. Zahvali se dobronamerinim kritičarima !
10. Pitaj da bi jasnije razumeo !
11. Ignoriši nekorektne kritičare i kritike !
12. Kontroliši nivo stresa !



KONFLIKTI

PREVAZIĐI PREDRASUDE O SOPSTVENOJ VREDNOSTI– III korak

KAKO PREVAZIĆI PRETNJU !

1. Pokušati shvatiti na čemu se bazira predstava o pretnji !
2. Napraviti spisak pretpostavki na kojima se ta predstava zasniva !
 - Koja pretpostavka pobuđuje najjača osećanja?



Sposobnost predviđanja uznemirenosti ili potrebe za odbranom, daje prostor za bolju kontrolu osećanja koja se jave !

Svaka osoba poseduje pozitivne i negativne osobine.

Prihvatanje načina razmišljanja „i / i“ – biti „i jedno i drugo“ a ne „ili jedno ili drugo“

KONFLIKTI

PREVAZIĐI PREDRASUDE O SOPSTVENOJ VREDNOSTI– III korak

POMOZI DRUGIMA DA PREVAZIĐU PRETPOSTAVKE O SOPSTVENOJ VREDNOSTI !



KONFLIKTI

KAKO REŠITI STVARNI PROBLEM– IV korak

FORMULISATI PROBLEM NA PRODUKTIVAN NAČIN

PRINCIP formulacije:

poteškoće koje postoje,
formulisati kao **međusobne
razlike**, ne kao **karakterne
mane**

usredsređenost na
„**shvatanje**“ ne na
„pretpostavljanje“

sagledavanje osećanja ne
optužbi

šta bi mogli reći:

„...čini se da je u ovom
slučaju vama najbitnije da
ostanemo u okviru budžeta.
Ja sam mišljenja da su rokovi
još bitniji...“

„...da bi dostigli nivo kvaliteta
koji želimo, izveštaji moraju
da budu bez greške...“

„... nezadovoljan sam kad se
ne uradi ono šta je
obećano...“

šta ne treba reći:

„...Vi stalno propuštate rokove oko
kojih smo se dogovorili...“

„...naš cilj mora da bude da u
izveštajima nema ni jedne greške. To
je ključno za kvalitet...“

„...ne može Vam se verovati i kad se
obavezete da ćete to uraditi...“

KONFLIKTI

KAKO REŠITI STVARNI PROBLEM– IV korak

IZNOŠENJE SOPSTVENOG MIŠLJENJA I SLUŠANJE SAGOVORNIKA!

- razgovor o iskustvima, motivima i emocijama koje utiču na vaše shvatanje datog problema
- jasno stavljanje do znanja sagovorniku da se tretira kao partner u rešavanju poteškoća
- postavljanje pitanja
- parafraziranje
- uvažavanje osećanja sagovornika



KONFLIKTI

KAKO REŠITI STVARNI PROBLEM – IV korak

AKTIVNO SLUŠANJE PO KORACIMA !

- SLUŠANJE SAGOVORNIKA
- PODSTICANJE DA SE RAZJASNI SVAKA POZICIJA
- PARAFRAZIRANJE DA BI POKAZALI RAZUMEVANJE
- DA LI TUMAČENJA POSTAJU PRECIZNIJA?



KONFLIKTI

KAKO REŠITI STVARNI PROBLEM – IV korak

PRIPREMA PLANA PROMENE !

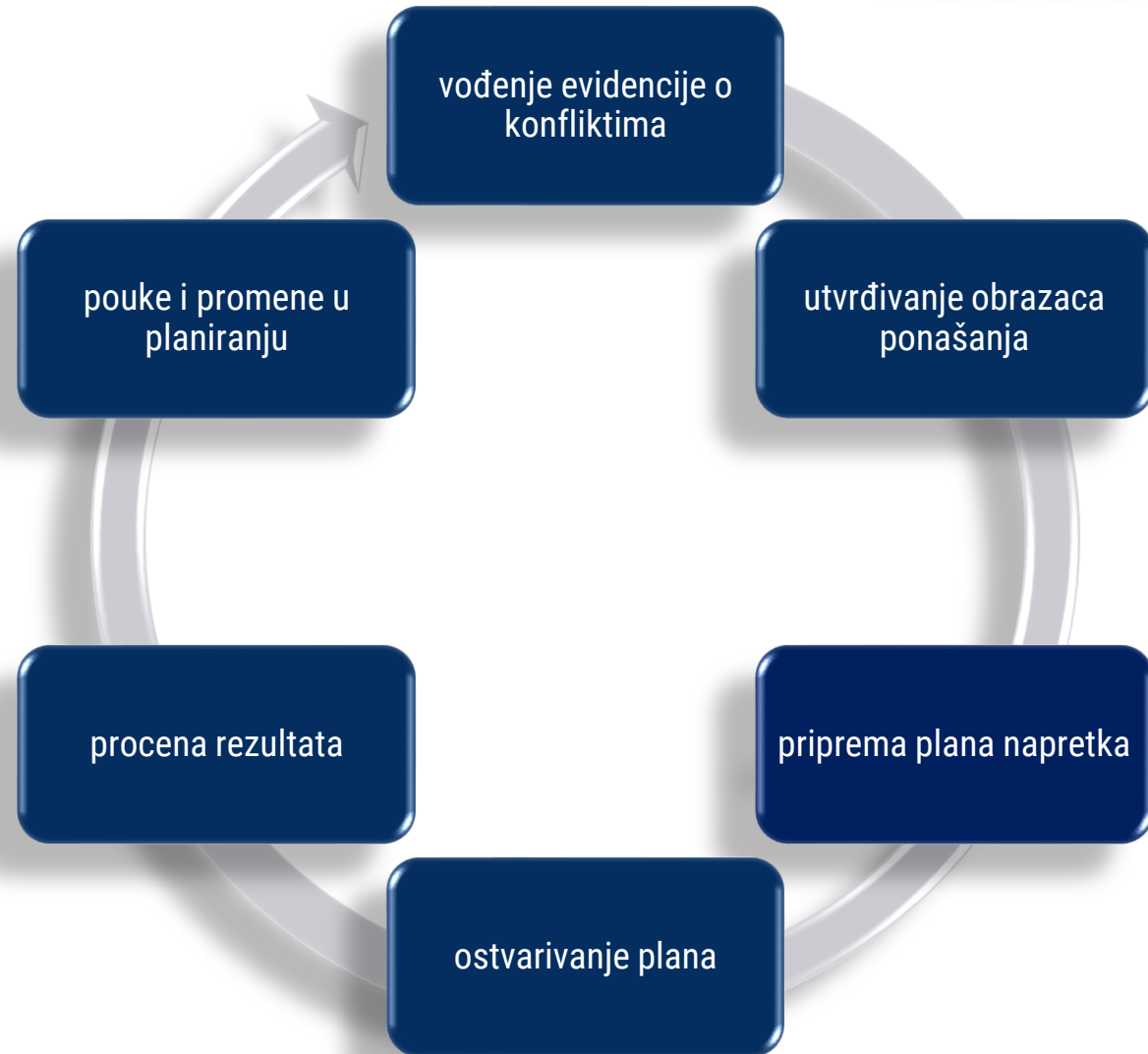
- ODREDITI KAKO ĆE SE MERITI USPEŠNOST
- DONETI ODLUKU KAKO ĆE SE KOMUNICIRATI UBUĐUĆE



KONFLIKTI

KAKO REŠITI STVARNI PROBLEM– IV korak

KRUG EFEKTIVNOG UPRAVLJANJA KONFLIKTIMA



KONFLIKTI

KAKO POMOĆI DRUGIMA DA UPRAVLJAJU KONFLIKTIMA?

- ODLUČITI KAD SE TREBA UMEŠATI

- sukob između dominantne i stidljive osobe
- sukob se sa dvoje proširio na više zaposlenih
- spor je prerastao u niz ličnih napada
- jedan ili oba pojedinca traže pomoć u rešavanju problema

- POMOĆI U REŠAVANJU KONFLIKTA

- pomozite da se problem definiše, ohrabrivanje da se opišu osećanja i potrebe
- postavite sistem sa se pažljivo slušaju
- koristiti sve veštine (parafraziranje) kako bi ih demonstrirali
- pronaći oblast slaganja
- podsticati ih da sami nađu alternative
- predložiti da se napravi plan rešavanja problema

- NAUČITI KOLEGE I ZAPOSLENE KAKO SE REŠAVAJU PROBLEMI

- sa jednim ili svima uradite vežbu „igranje uloga“
- definisati način da se meri napredak ka ostvarenju ciljeva
- obezbediti stručne obuke ili radionice





PITANJA?

NARUČI knjigu „Akademija Prodaje“ sa 20 modula, detaljnim opisom programa i mnogo primera:

mail na: office@mtc.edu.rs

