



Kako upravljati konfliktima?

Lina Rabi, Master psiholog i psihoterapeut pod supervizijom

Konflikti se često dešavaju na bilo kom radnom mestu, s obzirom na to da kompanije postaju manje hijerarhijski, a više funkcionalno organizovane. Negativne posledice konflikta mogu biti problemi u timovima, smanjenje zadovoljstva zaposlenih i fluktuacija zaposlenih. Istraživanja pokazuju da se korišćenjem veština rešavanja konflikta na poslu mogu poboljšati timski rad, produktivnost i zadovoljstvo zaposlenih.

Česti uzroci konflikta su nejasnoće u smernicama, loša komunikacija, sukob interesa i promene unutar kompanije. Ponašanje koje dovodi do konflikta može biti maltretiranje, nedeljenje važnih informacija, verbalno nasilje i loša interna komunikacija.

Većina ljudi deli radni prostor sa kolegama. Zamislite da delite kancelariju sa kolegom koji neprestano ostavlja nered iza sebe, što vi smatrate neprofesionalnim s obzirom na to da vam i druge kolege i klijenti ulaze u kancelariju. Kako bi vam se činilo da stariji kolega traži da bude senior konsultant na projektu na kojem ste vi obavili sav posao? U ekstremnom slučaju, vaš nadređeni se dere i vređa vas ili vaše kolege.

Iako se ponekad osećamo kao da konflikt ne možemo izbeći u privatnom životu ili na poslu, ipak možemo upravljati konfliktom. Da bismo bezbedno i uspešno upravljali konfliktnim situacijama, potrebno je obezbediti sigurno okruženje u kome će se osobe osećati bezbedno, emotivno i fizički. U sigurnom okruženju

očekuje se međusobno poštovanje kao i obostrana svrha. Međusobno poštovanje uključuje ton glasa, reči, izraz lica i govor tela koji pokazuju poštovanje prema drugim osobama. Međusobna svrha je međusobni cilj, rešavanje konflikta. U kompanijama, razgovori bi trebalo da se vode u privatnom ili neutralnom okruženju, gde su razmenjene informacije zaštićene. Potrebno je deliti sve relevantne informacije kako bi se lakše odredio najbolji način za rešavanje konflikta. Zaposleni često navode da su razlozi za konflikte stres, prekovremeni rad, loše rukovođenje i nedovoljno jasni opisi poslova i odgovornosti.

Kako bismo najbolje upravljali konfliktima na poslu, potrebno je prikupiti sve potrebne informacije u vezi sa konfliktom:

1. Ko je uključen u konflikt?

Osobe koje su uključene u konflikt mogu biti pojedinci ili grupe. Kada su pojedinci to uključuje zaposlene, menadžere, rukovodioce, vlasnike i direktore. Grupe mogu biti timovi ili grupa zaposlenih u konfliktu sa menadžerom.

2. Koji su znakovi konflikta?

Najčešći znakovi konflikta su svađe između zaposlenih ili teme na sastancima nakon kojih se odnosi između kolega i menadžera menjaju i postaju zategnuti. Neki znakovi ponekad prođu neprimetno, pošto

neke osobe ne pokazuju svoja neprijatna osećanja. Pad motivacije i produktivnosti, promene ponašanja, odsustvo sa posla takođe su znakovi konflikta.

3. Šta je uzrok konflikta?

Ponekad se pravi uzroci konflikta i ne otkriju pošto su često sakriveni. Stručna lica mogu prepoznati da li su uzroci pravi ili sakriveni. Međutim, u većini kompanija pravi uzroci ostaju sakriveni, a "lažni" se koriste kako bi učesnici u konfliktu zaštitili sebe. Mogući uzroci su neravnopravno postupanje prema zaposlenima, loš menadžment, loše delegiranje itd.

4. Kako upravljati konfliktom?

Potrebno je iskoristiti postojeće strategije u kom-

panijama za rešavanje konflikta. Ukoliko strategije nisu razvijene, potrebno je osmisliti pravu strategiju za rešavanje datog problema. Ta strategija treba da

Istraživanja pokazuju da se korišćenjem veština rešavanja konflikta na poslu mogu poboljšati timski rad, produktivnost i zadovoljstvo zaposlenih

uključuje adekvatne tehnike i procedure za praćenje napretka. Zaposlenima je potrebno da imaju nekoga kome će moći da se obrate ukoliko imaju problem.

