

DR DRAGANA MALEŠEVIĆ

Veština rešavanja
KONFLIKATA
na poslu

Vodič za razvijanje veštine
sa praktičnim zadacima

Udruženje za razvoj profesionalnih veština „PROVENS”
Novi Sad, 2020

Ako se ljutimo, neka to bude *na ono što treba,*
na one koje treba, kako treba, kad treba i
koliko vremena treba.

(Aristotel: *Nikomahova etika*)

Ovo izdanje se koristi kao radni materijal na obukama za lični razvoj zaposlenih u javnom i privatnom sektoru pod nazivom „Veština rešavanja konflikata na poslu” čiji je autor i realizator dr Dragana Malešević u organizaciji Udruženja za razvoj profesionalnih veština „PROVENS”.

Kontakt podaci sa Udruženjem:

Udruženje za razvoj profesionalnih veština „PROVENS”

Sajt adresa: www.provens.edu.rs

Telefon: +381 64 37 10 442

PREDGOVOR

Ova knjiga je vodič za razvijanje veštine rešavanja konflikata.

Kada smo pitali ljude šta su konflikti, većina je odgovorila da je konflikt svađa. Konflikt može da preraste u svađu, ali on to ne mora biti. Konflikt je prirodan put zadovoljavanja naših potreba. Veštinom rešavanja konflikata mi zapravo ovladavamo načinom kako da se suprotstavimo da bismo zadovoljili neku našu potrebu i izašli iz stanja koje nam ne prija.

Knjiga nudi opise i konkretne preporuke šta uraditi kako ne bi došlo do konflikta, kao i šta uraditi kada do konflikta dođe. Skalom procene možete se samoproceniti i videti koji je vaš primarni stil u rešavanju konflikata. Stilova ima četiri i svako od nas je bar ponekada koristio svaki od stilova. U razrešavanju konflikata polazimo od stilova i važno ih je poznavati.

U razrešavanju konflikata umnogome nam mogu pomoći tehnike. Tehnika koja omogućuje sagledavanje svih konflikata, privatnih i poslovnih, kojom možemo da racionalizujemo konflikt tako da nam je jasno ko je naš sagovornik (njegov stil rešavanja konflikata, interesi, motivi), kojom analiziramo i svoje i prednosti i nedostatke svog sagovornika, definišemo svoj cilj (ciljeve) kako želimo da se konflikt razreši i predviđamo moguća rešenja konflikata kao ishode koji nas pripremaju da prihvatimo, predložimo i odbacujemo rešenja je tehnika Koordinate u razrešavanju interpersonalnih konflikata. Ova tehnika je izrađena za potrebe ovog izdanja i u njemu se prvi put opisuje. Ona nam pomaže da razrešavamo konflikte.

Ova knjiga vašu veštinu rešavanja konflikata razvija tako da vas na konkretnim primerima upućuje kako da izbegnete konflikt,

kako da postupite kada dođe do konflikta i sprečite njegovo rasplamsavanje, kako da disanjem smirite svoje emocije i pomoću tehnike racionalizujete konflikt i na taj način budete spremni da ga rešavate.

Ova veština je vrlo važna u poslu. Svesni smo koliko ljudi ne vladaju ovom veštinom i koliko se zbog toga kvare međuljudski odnosi i narušava radna atmosfera. Ova knjiga se koristi i kao radni materijal na obukama za razvoj zaposlenih u javnom i privatnom sektoru pod nazivom „Veštine rešavanja konflikata”.

Nadamo se da će ovo izdanje doprineti vašoj ličnoj sreći i uspešnosti na poslu, kao i unapređivanju međuljudskih odnosa i radnoj produktivnosti.

Autor

PODACI O AUTORU I REALIZATORU PROGRAMA OBUKE



Dr Dragana Malešević je dvostruki doktor nauka - doktor didaktičko-metodičkih nauka i doktor pedagoških nauka. Obrazovala se za posao edukatora od srednje pedagoške škole do doktorata. Stručno se usavršavala u Škotskoj i Rusiji. Ima bogato iskustvo od preko 30 godina u edukaciji kao profesor i prosvetni savetnik Ministarstva prosvete. Stekla je međunarodni sertifikat eksternog evaluatora. Na visokoj školi sa studentima radi kao profesor, a edukaciju odraslih ostvaruje na mnogobrojnim specijalizovanim obukama za razvoj profesionalnih veština. Autor je 15 knjiga, 14 stručnih radova i 7 akreditovanih programa stručnog usavršavanja zaposlenih. Kao istaknuti metodičar autor je tehnika koje unapređuju edukaciju i usavršavaju veštine zaposlenih. Edukaciju zaposlenih ostvarila je na preko 300 obuka programa za razvoj profesionalnih veština.

Kontakt: dragana.malesevic@provens.edu.rs

SADRŽAJ

Predgovor	V
Veština rešavanja konflikata	1
1. Priroda konflikta – interesi i uverenja.....	1
2. Vrste konflikata.....	5
3. Šta raditi da ne dođe do konflikta?	6
4. Šta raditi kada dođe do konflikta?.....	9
Aristotel nas poučava o ljutnji	13
Razvijanje veštine rešavanja konflikata	14
Skala procene: moj stil ponašanja u konfliktima na poslu	19
Saradnja i samouverenost stilova u razrešavanju konflikata na poslu	24
Karakteristike i primena stilova u konfliktima	27
1. Agresivni stil (tigar stil).....	27
2. Kooperativni stil (mravlji stil)	29
3. Izbegavajući stil (noj stil)	30
4. Prilagodljivi stil (kameleon stil).....	32
Koordinate za razrešavanje interpersonalnih konflikata (tehnika za razrešavanje konflikata)	35
Završna razmatranja	46
Literatura	47
Podaci o autoru i realizatoru programa obuke	48

Edicija

„Profesionalne veštine” – peta knjiga

Naslov izdanja:

Veština rešavanja konflikata na poslu
- vodič za razvijanje veštine sa praktičnim zadacima

Autor:

dr Dragana Malešević

Izdavač:

Udruženje za razvoj profesionalnih veština „PROVENS” - Novi Sad

Urednik: Nikola Malešević

Saradnik: Saša Ljubišić

Konsultant: Tatjana Momčilović

Lektor: Milena Milović

Prelom teksta: Nenad Delibos

Štampa: MCO plus, Beograd

Tiraž: 1.000 primeraka

ISBN: 978-86-81816-03-5

CIP - Каталогизација у публикацији
Библиотеке Матице српске, Нови Сад
331.105-057.16:316.48(035)

МАЈЕШЕВИЋ, Драгана, 1966-

Veština rešavanja konflikata na poslu : vodič za razvijanje veštine sa praktičnim zadacima / Dragana Malešević. - Novi Sad : Udruženje za razvoj profesionalnih veština “PROVENS”, 2020 (Beograd : MCO plus). - 49 str. : ilustr. ; 21 cm. - (Edicija “Profesionalne veštine” ; knj. 5)

Autorkina slika. - Tiraž 1.000. - Podaci o autoru i realizatoru programa obuke: str. 45. - Bibliografija.

ISBN 978-86-81816-03-5

a) Запослени - Конфликти - Решавање - Приручници

COBISS.SR-ID 20875785