

Vodič za efikasno rešavanje konflikata

Ana Prelić



Nauči da rešiš, ali i da sprečiš konflikte

u samo 7 koraka



Sadržaj

Uvod	4.
Šta je konflikt?	5.
Zašto dolazi do konflikta?	6.
Kako pristupamo konfliktu?	7.
Šta je rešavanje konflikta?	8.
Koraci za rešavanje konflikta	9.
Reši svoje konflikte	11.
Kako da sprečiš konflikt?	12.
Veštine savladavanja konflikta	13.
Kontakt	14.

**Konflikt je prirodan i
ne treba bežati od
njega, ali treba
naučiti veštine
kako ga rešiti.**



Ali pre toga...

Zdravo, ja sam

Ana Prelić

Tvoj NLP Trener & Coach i
želim da ti se zahvalim što si
ovde i da ti čestitam što želiš
da praviš promene na sebi -
promene na bolje.

Sledeće informacije će ti
pomoći da naučiš da
reaguješ na, ali i rešiš
konflikte koji se
dešavaju na poslu ili
u krugu tvojih bližnjih.

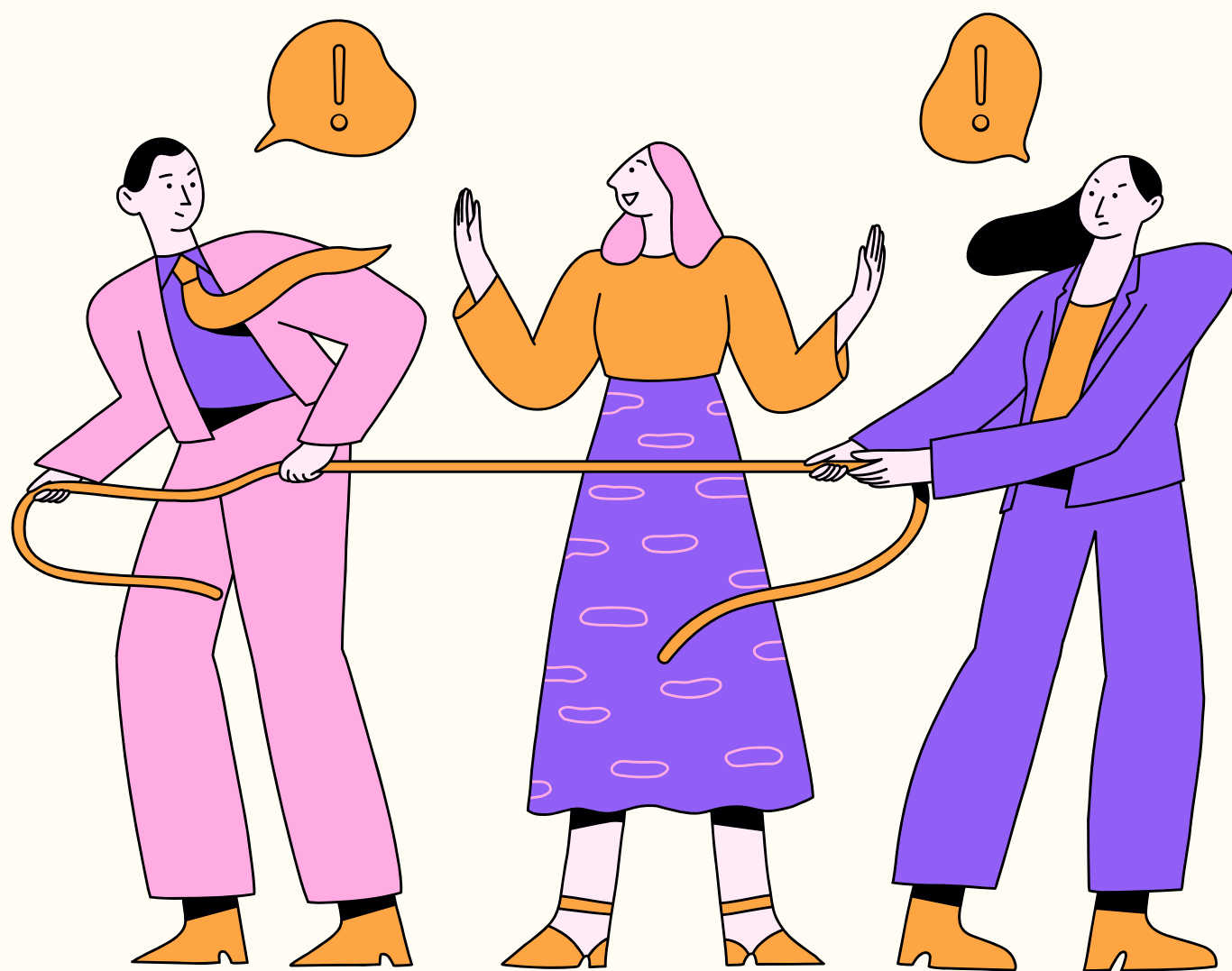


Šta je konflikt?

Konflikti su neslaganja ili sukobi između dve ili više osoba ili grupa, obično zbog razlika u mišljenjima, interesima, vrednostima ili potrebama.

Oni mogu nastati u različitim okruženjima, kao što su porodica, radno mesto, škola ili društvene situacije.

Često neizbežni, ali način na koji se rešavaju može značajno uticati na odnose i rezultate.



Zašto dolazi do konflikta?

Konflikt ne nastaje iznenada, od danas do sutra. Određena situacija postaje fitilj, dok je razlog konflikta puno dublji.

Postoje 4 uzroka sukoba:

- 1. Činjenice** – Dve sukobljene strane raspolažu različitim podacima o istom problemu, koji dolaze iz više ili manje proverenih izvora.
- 2. Postupci** – Koristimo različite metode i postupke do cilja, što može izazvati nesporazum, čak i onda kada to ne utiče na rezultat.
- 3. Ciljevi** – Nemamo iste ciljeve pa je važno da ih odmah na početku jasno i precizno definišemo kako bi se izbegao konflikt.
- 4. Vrednosti** – Svako ima svoj sistem vrednosti koji ponekad nije kompatibilan sa sistemom vrednosti drugih ljudi.

Ali možeš da sprečiš
eskaliranje konflikta...



Kako pristupamo konfliktu?

Naša reakcija u konfliktu može se iskazati na nekoliko načina:

- **pasivno** – ne izražavamo svoje želje, misli i osećanja jer želimo izbeći konflikt
- **agresivno** – dominiramo i namećemo svoj stav po svaku cenu
- **pasivno-agresivno** – spoj pasivne i agresivne komunikacije
- **asertivno** – najbolji način za rešavanje konflikta.



Asertivnost omogućuje da se zauzmeš za svoja prava, a da pritom ne povređuješ druge. Osoba koja asertivno komunicira, pokazuje da vodi računa o mišljenjima i osećanjima drugih ljudi te je spremna da prizna greške čime pokazuje da je odgovorna

Postoji 5 elemenata asertivnosti:

- slušanje
- pokazivanje da smo razumeli tuđe mišljenje
- iskazivanje vlastitih misli i osećanja
- precizno izjašnjavanje o onome šta želimo
- razmatranje posledica/rezultata zajedničkog rešenja.

Asertivno ponašanje nije instinktivno ponašanje.

Dobra vest je da i ti možeš postati asertivni komunikator koji vešto rešava konflikte u različitim životnim kontekstima, jer se takvo ponašanje može naučiti.

Šta je rešavanje konflikta?

Konflikti su prirodni i u ličnim i u profesionalnim odnosima i ne bi trebalo da pokušavaš da pronađeš način da ih izbegneš. Umesto toga, trebalo bi da radiš na svojim veštinama rešavanja konflikta. Posedovanje dobrih veština rešavanja konflikata znači da možeš rešiti problem ili spor na pozitivan način i dalje održavati zdrav i konstruktivan odnos sa drugom uključenom stranom.

Rešavanje konflikata uključuje različite veštine i tehnike koje pomažu da se identifikuju uzroci sukoba i pronađu rešenja koja su prihvatljiva za sve uključene strane.



Hajde da rešimo
konflikte zajedno!



Koraci za rešavanje konflikta



Identifikacija problema

Prvi korak je prepoznati tačan uzrok konflikta. Potrebno je razumeti šta je izazvalo sukob i koji su osnovni problemi ili nesuglasice.



Slušanje svih strana

Važno je da sve strane imaju priliku da izraze svoje mišljenje i osećanja bez prekidanja. Aktivno slušanje pomaže u boljem razumevanju perspektive drugih.



Analiza i razumevanje

Nakon što su svi izrazili svoje stavove, važno je analizirati situaciju i pokušati razumeti koren sukoba. Ovaj korak uključuje sagledavanje sukoba iz različitih uglova.



Koraci za rešavanje konflikta



Identifikacija prepreke za rešavanje sukoba

Pre nego što pronađeš rešenje, odvoji vreme da identifikuješ barijere koje bi mogle da uspore proces rešavanja konflikta i pokušaj da ih eliminišeš.



Pronalaženje zajedničkog rešenja/cilja

Nakon razumevanja problema, potrebno je da se sve strane usaglase oko mogućih rešenja.



Dogovor i implementacija

Kada se pronađe rešenje, sledeći korak je da se svi slože oko dogovorenog rešenja i da se rešenje implementira.



Praćenje i evaluacija

Nakon što je rešenje implementirano, važno je pratiti njegovu efikasnost. Ovo uključuje evaluaciju da li je sukob zaista rešen ili je potrebno dalje prilagođavanje.

Sada je red na tebe!

Reši svoje konflikte

Idi korak po korak i čekiraj svoj proces.
Važno je da pratiš svaki korak i nastaviš tamo gde je
progres neophodan.

- ☐ Identifikacija problema
- ☐ Slušanje svih strana
- ☐ Analiza i razumevanje
- ☐ Identifikacija prepreke za
rešavanje sukoba
- ☐ Pronalaženje zajedničkog
rešenja/cilja
- ☐ Dogovor i implementacija
- ☐ Praćenje i evaluacija

Kako da sprečiš konflikt?

Jasna komunikacija

Otvorena i transparentna komunikacija može sprečiti mnoge konflikte. Jasno izražavanje očekivanja i redovno davanje povratnih informacija može pomoći u prevenciji nesporazuma.

Razumevanje i empatija

Razvijanje sposobnosti da razumeš tuđe perspektive i pokazivanje empatije može smanjiti tenzije i pomoći u izbegavanju sukoba.

Rano prepoznavanje znakova konflikta

Prepoznavanje ranih znakova nezadovoljstva ili neslaganja može omogućiti da se konflikti reše pre nego što eskaliraju.

Izgradnja poverenja

Rad na izgradnji poverenja među ljudima može smanjiti verovatnoću sukoba. Kada ljudi veruju jedni drugima, lakše rešavaju nesporazume.

Obuka u veštinama rešavanja konflikata

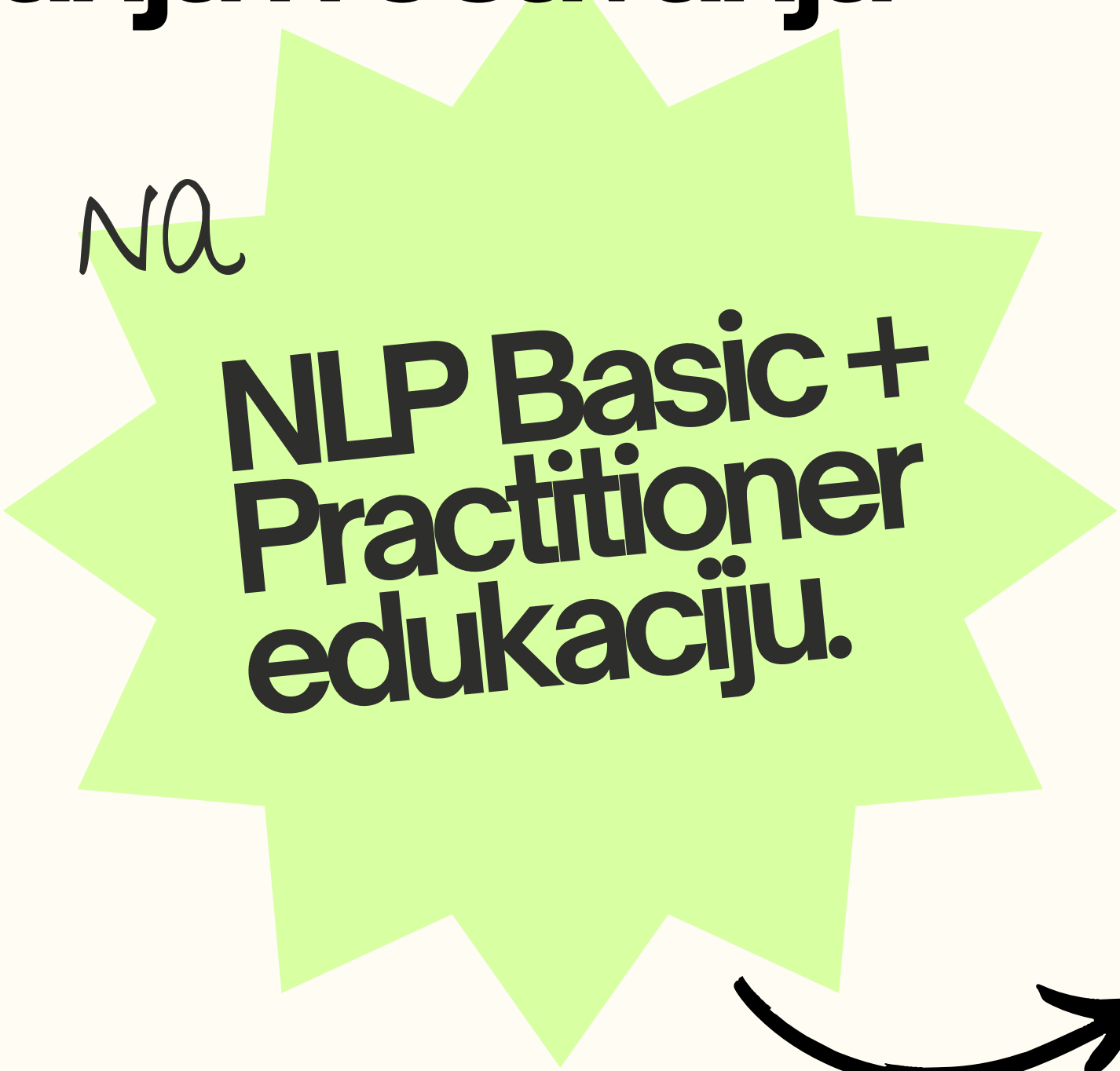
Učenje veština poput aktivnog slušanja, pregovaranja može pomoći u boljem upravljanju i sprečavanju konflikata.

Još je mnogo razloga zašto se konflikti dešavaju, kada, na koji način se mi nosimo s njima i kako da radimo na sebi da bismo pozitivno uticali na njihovo brzo i bezbolno rešavanje.

Za to postoje veštine koje se primenjuju u raznim konfliktnim situacijama. One pomažu da komunikacija postane kvalitetnija, a time odnosi i poštovanje jedni prema drugima dobijaju neki svoj viši oblik.

Ako želiš da naučiš proverene veštine savladvavanja i rešavanja konflikta

prijavi se na



**NLP Basic +
Practitioner
edukaciju.**



A tamo ćeš naučiti

- Kreiranje budućnosti u skladu sa svojim vrednostima, vizijama i ciljevima i osnaživanje svoje motivacije i volje kroz rad na sebi
- Postavljanje i realizacija svojih ciljeva
- Građenje kvalitetnih odnosa zasnovanih na međusobnom uvažavanju i poštovanju
- Vladanje svojim reakcijama u stresnim i konfliktnim situacijama
- Osvešćenje, razumevanje i upravljanje svojim emocijama
- Identifikacija i korekcija ograničavajućih uverenja
- Da deluješ inspirativno, motivišuće i podsticajno na sebe i ljude koji te okružuju
- Živiš u skladu sa sopstvenim vrednostima, željama i potrebama
- ... I da se u svemu tome osećaš dobro, kao i ljudi oko tebe

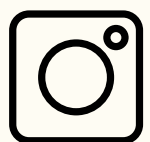
Kontaktiraj me za
više informacija:



+381 69 722 877



info@anaprelic.rs



@ana_prelic

vidimo se!

