

Uvod

Konflikti su veoma važna socijalna pojava. Oni se ne javljaju samo u organizacijama već i u drugim oblicima socijalnih sistema: u društvu, porodici, socijalnim slojevima itd. Njihov uticaj na ponašanje ljudi u organizacijama ih je odavno doveo u fokus istraživača i praktičara menadžmenta. U jednom istraživanju, menadžeri su izjavili da oko 20% svog vremena troše na rešavanje konflikata što ih stavlja u sam vrh menadžerske pažnje. U svakoj organizovanoj ljudskoj delatnosti, pojedinci i grupe stupaju u međusobne interakcije. Te interakcije često kreiraju konflikte. Međutim, konflikti mogu biti različiti. To mogu biti produktivni, funkcionalni konflikti koji nastaju kao sučeljavanje različitih stavova i perspektiva problema i koji vode ka boljim rešenjima. Oni, na drugoj strani, mogu biti i disfunkcionalni, negativni konflikti koji blokiraju akcije i vode samo svađama i prekidu komunikacije. Kakvi će konflikti kao posledica interakcija u organizaciji nastati i kakve će posledice po organizaciju biti, zavisi najviše od sposobnosti menadžera da tim konfliktima upravljaju.

Zato je od najveće važnosti da menadžeri poznaju izvore, efekte, vrste i metode upravljanja konfliktima.

Pojam konflikta

Konflikt se odnosi na situaciju u kojoj pojedinac ili organizacione jedinice rade jedni protiv drugih umesto jedni sa drugima. Još jedna definicija konflikta kaže da je to "proces koji počinje kada jedna strana percipira da ona druga preuzima ili namerava da preuzme akciju koja ugrožava njene interese". Da bi se neka situacija označila kao konflikt potrebno je da budu prisutna četiri elementa:

1. Prethodni uslovi za pojavu konflikta: oskudica resursa, pogrešna politika organizacije, loš sistem nagrađivanja, pogrešne percepcije grupa
2. Afektivna stanja pojedinaca i grupa: stres, tenzija, neprijateljstvo, anksioznost
3. Kognitivna stanja pojedinaca i grupa: verovanje, svest, saznanje da postoji konflikta situacija, da druga strana može ili već jeste ugrozila interese subjekta
4. Konfliktno ponašanje (akcije): od pasivnog otpora do agresije na drugu stranu stav prema konfliktima je negativan.

Smatra se da su konflikti nešto loše i da ih treba izbegavati. Konflikti se vide samo kao odstupanje od normalnog stanja i manifestacija nepravilnosti u radu organizacije. Konflikti se doživljavaju kao dokaz da sistem nije dobro dizajniran ili da se pojavljuju greške u njegovom funkcionisanju. U tradicionalnom stavu o konfliktima naglašene su samo negativne posledice konflikata dok se pozitivne ne vide.

Međutim, savremen stav prema konfliktima je da su oni – neizbežni. Organizacija, kao ni drugi ljudski sistemi, ne mogu funkcionisati bez konflikata. Drugim rečima, pojava konflikta je normalna, to nije znak da je organizacija loše dizajnirana ili da je loše vođena. Oni su prirodna pojava i proizilaze iz same činjenice da ljudi rade zajedno i da su prinuđeni da dele iste, ograničene resurse. Naglašava se da konflikti imaju i niz pozitivnih efekata po organizaciju i pojedince. Smatra se da oni nisu dobri ili loši već da to zavisi od toga kako i zašto su nastali i kako se rešavaju. Zato menadžeri moraju znati kako da prepoznaju konflikt i kako da ga efikasno rešavaju da bi on imao pozitivne posledice po organizaciju.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com