

ТЕМА:
Поим за Фрустрации и Конфликти

СОДРЖИНА:

Фрустрација.....3

Конфликт.....3

Одбранбени механизми кај конфликтите.....5

Деструктивни конфликти.....6

Конструктивни конфликти.....6

Гледишта за конфликтите.....7

Справување со емоционални лица.....7

Омаловажување на расна, верска и етничка основа.....8

Предрасуди кон женскиот пол.....8

Луѓе манипуланти.....8

Непријатни менаџери.....9

Менаџери кои не умеат да мотивираат.....9

Агресивни менаџери.....9

Менаџирање на конфликтите.....9

Заклучок.....12

Користена литература.....13

Луѓето понекогаш не можат да воспостават добра комуникација, која ќе биде ефикасна поради одредени причини, без разлика дали тие биле од лична, професионална или некоја друга причина. **Секој човек различно го доживува животот, има различни сфаќања, желби, очекувања, искуства, навики и др. кои треба да ги задоволи, да ги сфати или пак да искуси.** Така луѓето секогаш се трудат да ги достигнат овие цели, но некој од нив (нас) доаѓаат до потешкотии а со тоа се приморани да се трудат повеќе и повеќе се со цел да се совладаат тие пречки кои искрснуваат од секоја страна. **Пречките кои се појавуваат може да бидат секакви,** но пред се зависно од човекот кој се среќава со нив, тие се пред се пречки кои лицето смета **и на некој начин има страв дека тие ќе се појават.** Тоа се пред се може да бидат лични стравови (обесхрабрување, незнаење, немање мотив и др.), **или пак општествени стравови** (непочитување од страна на другите луѓе, ксенофобија, омаловажување, опструкции, расизам и др.). Сепак секој човек се труди да ги победи сите овие стравови и препреки колку и да се тие тешки, а кога ќе дојде до пречки кои не се совладаат така лесно и кои бараат максимален труд и се чинат дека се непремостливи, тогаш доаѓа до појава на **фрустрација.**

Фрустрацијата како појава доаѓа како пречка во функционирањето на човекот и губењето мотив за да се заврши работата. До фрустрација може да дојде од различни причини, како:

- објективни причини
- причини од социјална природа
- препреки од самата личност
- препреки од судир на различни мотиви

Последниот вид на препреки е оној кадешто има судир на два мотива, две желби, а тогаш настануваат **конфликтни ситуации.** Конфликтите настануваат секојдневно во животот, уште од најрани години, и траат се до крајот на животот на човекот. Малите деца се караат за играчки, младите бараат права, возрасните имаат конфликти околу работата, политиката, парите, одговорностите и др., а старите пак за здравството или пак грижата за нив. Несекогаш конфликтите се од многу важно значење во животот, како некои општествени права, глобална политика, меѓународни судири и др. Понекогаш тие се безначајни конфликти за многу мали нешта.

Конфликтот како појава во секојдневната употреба, се подразбира судир на интереси, мислења или пак убедувања, помеѓу две или повеќе лица или пак групи, кои користат сила за да победат или пак да се одбранат.

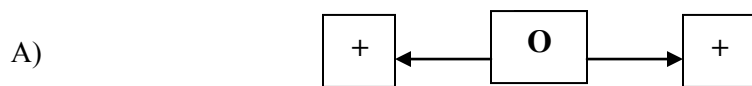
Со ова досега наведено, може да кажеме дека конфликтот има три компоненти кои го формираат, а тоа се **страни на конфликтот, конфликтно однесување и конфликтни интереси.** Страни на конфликтот се поединците или пак групите кои се директни учесници во одреден конфликт. Под страни на конфликтот (пластично објаснето), може да се споменат страни на вооружен конфликт, страни на вербален конфликт, културен конфликт, јазичен конфликт, верски конфликт, политички конфликт и др. Зависно од тоа кои се **страните на конфликтот,** постојат неколку следни **видови на конфликти:**

- **Интраперсонален конфликт** – пр: помеѓу сопружниците, кога секој има свој интерес во однос на слободното време или околу своите обврски
- **Интегперсонален конфликт** – кога конфликтот е помеѓу поединци, поимеѓу брачни другари или пак помеѓу брат и сестра или други членови од фамилијата, или пак помеѓу шефот и вработениот, или пак помеѓу двајца вработени во една компанија и многу други примери.
- **Интрагрупен конфликт** – кога има конфликт помеѓу одредени групи, помеѓу децата од една страна и родителите на друга страна или пак во едно претпријатие, вработените завземаат една положба а раководителите завземаат друга страна на конфликтот
- **Интергрупен конфликт** - Конфликтот помеѓу две семејства во соседството е интергрупен конфликт, конфликтот помеѓу две политички партии е интергрупен конфликт, верскиот истотака и др.

Конфликтното однесување е односот на едната страна и мерките кои таа страна ги превзема за да се спротивстави на другата страна. Тие според интензитетот можат да бидат пасивни (непочитување, неподдржување, несогласување) па се до отворено (агресивно) несогласување кое може да се изрази со расправање, саботирање, обвинување па се до вооружена пресметка и до војна. Конфликтните интереси се неискажаните желби, потреби и грижи помеѓу конфликтните страни. Кога двете страни имаат исти интереси, тогаш нема конфликт. Доколку интересите се спротивставени тогаш постои конфликт при што секоја страна сака да добие на сметка на другата.

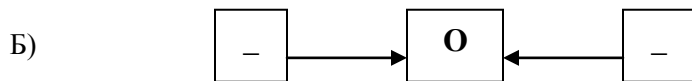
Психологот Курт Левин посочи три вида на конфликти:

Првиот вид е **конфликт на двојно привлекување**. Овој конфликт се јавува кога треба да се определиме помеѓу две цели кои и двете не привлекуваат истовремено, а сепак треба да се реши за која цел ќе се заинтересира повеќе. (на пр. момче на кое му се допаѓаат две девојки). Во реалниот живот ситуации од ваков вид се ретки зошто најчесто едната цел ни станува попривлечна за разлика од другата.



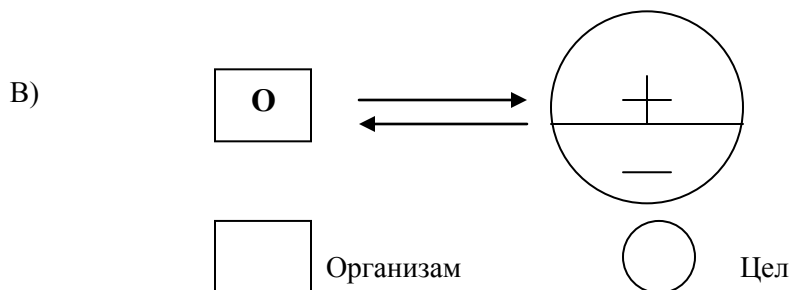
Конфликт на двојно привлекување

Вториот вид е **конфликт на двојно одбивање**. Тој се јавува кога се наоѓаме во ситуација кога треба да направиме една од две работи, и двете подеднакво ни се непријатни и одбивни. Значи, од двете зла треба да го избереме помалото. Во оваа ситуација, при изборот секогаш ја избираме ситуацијата чии последици нема да бидат видливи беднаш.



Конфликт на двојно одбивање

Третиот вид е **конфликтот на привлекување и одбивање**. Овој конфликт е ситуација во која една иста цел истовремено е подеднакво привлечна и подеднакво одбивна, има т.н. амбивалентен став (истовремено привлекува и одбива).



Во зависност како човекот реагира на појавата на фрустрација и конфликти таа реакција може да се подели на два начина:

A. Реалистичко реагирање на фрустрациите и конфликтите преку:

1. **Зголемување на фрустрационата толеранција**, или способноста на поднесување, издржување на вознемирувањето предизвикано од фрустрацијата и конфликтот. Децата имаат

мн. мала толеранција. Со текот на социјализација во подоцнежните години, луѓето се учат на поголема толеранција и повеќе се трпеливи и издржливи.

2. **Намалување на нивото на аспирација (aspiratio = желба).** Ако имаме поскромни желби, во моментот на фрустрација. Ова може да се опише и како тешење при одреден (мал) неуспех.
3. **Вложување на поголем напор.** Ова е најздрав начин на реагирање на фрустрациите и конфликтите. При одреден неуспех сè вложува дополнителен труд со цел заследниот пат кога ќе се повтори истот да се биде подготвен и да се оствари целта.
4. **Менување на пристапот кон проблемот.** Ако согледаме дека решението не е можно да го бараме на еден начин, треба да побараме друг начин, односно да се смени пристапот.
5. **Негативно реалистичко реагирање.** Ова реагирање се манифестира на два начина: со агресија кон изворот на конфликтот (физичка – телесна повреда или психичка – духовна повреда) или самоагресија и напад кон сопствената личност.

Б. Нереалистичко реагирање на фрустрациите и конфликтите, т.е. со активирање на одбранбените механизми. Со тоа, фрустрацијата и конфликтот не се трајно решени, туку несвесно човекот бега кон намалување на вознемиреноста за да се одбрани самиот себеси пред се. Доколку се умерени, одбранбените механизми играат позитивна улога во очувувањето на човековиот интегритет и идентитет.

Одбранбени механизми можат да бидат:

1. **Рационализација.** Рационализацијата е изнаоѓање на поприфатливи и пооправдани причини за однесувањето, се со цел да го задржиме високото мислење за себеси. Има два вида на рационализација. Едниот вид е т.н. „кисело грозје“ или ако не може да се постигне некоја одредена цел или замисла, тогаш е полесно да се каже дека таа цел и не е толку важна за да севложува толку труд во нејзиното исполнување. Другиот вид е т.н. „сладок лимон“, при што се очекува да се постигне многу значајна цел, но во стварноста постигната цел е многу помала и помалку важна. Така се зголемува вредноста на постигнатото, а безначајниот успех се прикажува како “голем”.
2. **Идентификација.** Кога задоволувањето на некоја цел не успева, тогаш сите сме подложни на идентификација на нашиот неуспех со успехот на другите. Така, децата како мали се идентификуваат со своите родители, а родителите пак се идентификуваат со своите деца, а со тоа доаѓа и притисокот да дацата прават работи и да избираат работи кои нивните родители имале желба да ги имаат или остварат но не успеале.
3. **Проекција.** Проекцијата се користи кога сакаме некоја наша особина да им ја препоишеме на друг. Со тоа не признаваме дека ние ја имаме таа особина, туку велиме дека другите, некои одредени личности ја имаат таа негативна особина.
4. **Мечтаење или дневно сонување.** Ова се користи кога наместо своите желби и мотиви да ги задоволиме со реална активност, ние се задоволуваме со замислата дека се веќе остварени.
5. **Репресија / потиснување.** Мотивите кои се во спротивност со општествените норми ги потиснуваме од свеста па настојуваме да забораваме. Тоа е кога треба нешто да се направи, но бидејќи не сакаме или не ни одговара тоа да го направиме, не го правиме.
6. **Регресија** се користи во случаи кога од нашето зрело однесување го враќаме наназад, кон детското на пример или пак спуштање на пониско ниво. зрел начин на однесување се враќаме во попримитивно однесување, најчесто детско однесување.

7. **Компензација.** Тоа е всушност компензирањето на некои одредени потешко остварливи цели со цели кои се полесно остварливи. Пример за тоа е кога некој е физички слаб или хендикепиран, вложува поголем труд и напор на интелектуален план, па така комензира со успех во тоа поле.
8. **Сублимација.** Сублимацијата се користи во случај кога некоја лична цел не може да се оствари на непосреден, директен начин па се задоволува со остварување на други, посредни цели.

Користењето на овие одбранбени механизми не е штетно ниту ненормално. Ова се јавува кај сите луѓе, и некои од нив играат одредена позитивна и важна улога во градењето на личноста и нормалниот равој на човекот. Помагаат да се одржи самопочитувањето на човекот и да дојде до намалување на чувството на несигурност.

Во деловното комуницирање меѓу луѓето, познавањето и препознавањето на фрустрациите и конфликтите, како и нивното разрешување преку одбранбените механизми, може многу да ја олесни комуникацијата. Подлабокото сознание како луѓето комуницираат, ни дава поголема моќ да ја насочиме, водиме и достигнеме посакуваната цел во деловното комуницирање.

Најчесто, зборот **конфликт** асоцира на нешто лошо. Конфликтите не се ни добри ни лоши. Конфликтот е резултат на разновидноста на мислите, ставовите, верувањата и согледувањата на луѓето, па затоа секој конфликт има позитивни и негативни потенцијали. Дали конфликтот ќе стане **деструктивен** или **конструктивен** зависи од пристапот што учесниците го применуваат за да се справат со него.

Кај **деструктивните конфликти** се појавуваат:

- **компетитивност** – или натпревар помеѓу двете страни
- **пристрасност во перцепцијата** – Join me, or Die!
- **емоционалност** – надвладување на разумот
- **смалена комуникација** – омаловажувањето на гледиштето на другата страна
- **заматеност на проблемот** – на главниот проблем се додаваат и други проблеми па подоцна не се знае кој е вистинскиот главен проблем
- **ригидност** – **нефлексибилност на мислењето** – поради некои одредени стравово, едната страна се труди проблемите да ги претстави како црно-бели
- **увеличување на разликите и смалување на сличностите** – им се дава поголема важност на разликите помеѓу двете страни отколку на сличностите меѓу истите
- **ескалација на конфликтот** – создавање на “рововска битка”, т.е. секоја страна завзема одбранбена позиција и со тоа се повеќе се губат опциите за режавање на конфликтот

Кај **конструктивните конфликти** се јавуваат потенцијални мности за:

- поттикнување на **индивидуалниот развој на личноста**
- разјаснување и подобрување на **интерперсоналните и интергрупни односи**
- откривање на **алтернативни патишта во мислењето и однесувањето** користење на разликите за втемелување на **заеднички развој и замен напредок.**

Човекот за да ги оствари своите цели се среќава со одредени пречки. Сите тие пречки не мора да доведат до неуспех, туку можат да помогнат во развитокот на личноста на човекот, да има аналитички поглед, да ја разгледа внимателно задачата и да го најде најадекватното решение. Со тоа се вложува максимален напор и со тоа ќе ги развие своите способности.

РАЗНОВИДНИ ГЛЕДИШТА ЗА КОНФЛИКТИТЕ

Хинду гледиште: Конфликтот се гледа како уништувач и како создавач; конфликтот како извор на насилство и конфликтот како извор на развој.

Будистичко гледиште: Меѓузависно потекло, сите живееме под исто небо, сè е заемно условено. Конфликтите немаат ниту почеток ниту крај, сите ја делиме одговорноста.

Христијанско гледиште: Одговорноста за трансформација на конфликтот ја снесат индивидуите, со нивните индивидуални одлуки да преземат акција, да го промовираат мирот а не насилството.

Исламистичко гледиште: Силата произлегува од заедничката покорност кон иста цел, вклучувајќи конкретна одговорност во име на доброто на сите.

Активности за отстранување на пречките во комуницирањето

Активности кои треба да се преземат за да се отстранат пречките во комуницирањето се однесуваат на испраќачот и на примачот или и на двајцата заедно. Испраќачот треба да води сметка за следното:

- До кого треба да пренесе порака
- Кои се мотивите за комуницирање
- Што е предмет на комуницирање
- Да користи јазик разбирлив за примачот
- Да се избере локација која нема да пречи во примањето, избирањето и прифаќањето на пораката

Примачот треба:

- Да ја слуша активно пораката што се испраќа
- Да бара појаснување и пофторување кога тоа е неопходно
- Да ја одржува врската со примачот

Заедно и двајцата треба:

- Да слушаат, слушаат и повторно слушаат.
- Да се тестира сопственото значење на пораката.
- Да се споделуваат мислења и чувства генерирани од пораката.

Излегување на крај со конфликтите меѓу личностите

Ако двајца работници не се сложуваат, трпи нивниот менаџер. Ако расправијата е поради проблем на работното место или пак на некој начин во врска со работата, тогаш менаџерот може да им помогне да се разреши истиот. Менаџерот не може да ги промени како луѓе, меѓутоа со приватен разговор тој може да им даде на знаење дека нивното однесување не е прифатливо за работното место и дека ако се продолжи така ќе има и одредени последици.

Справување со емоционалните лица

Ако сме сториле нешто со што некој се чувствува лоши и е повреден емоционално, тогаш треба да се потрудиме и да ја утешиме таа личност. Меѓутоа, на професионално ниво, на работното место, треба да се држи дистанца од луѓето кои се подложни на емоции. Со тоа се штитите себеси да не бидете изманипулирани.

Спречување на омаловажувањето на расна, верска или пак етничка основа

Во секоја компанија, која го почитува законот, има луѓе кои работат во неа и се од различни средини. Ако во таа компанија има расни, верски или етнички омаловажувања, тогаш раководството во таа компанија е многу лошо, бидејќи толерира таков вид на однесување. Менаџерите не смеат да се шегуваат со нечиј изглед, верување, убедување, боја на кожа и др, и истот така не треба да го толерираат тоа.

Како да се неутрализираат предрасудите кон менаџерите од женскиот пол

Предрасудите против жените се многу глема појава, и тоа воглавно некои и не се свесни дека го прават тоа. Тоа се луѓе кои мислат дека мажот е на некој начин супериорен пред жената и треба да раководи со светот, или пак постара генерација на мажи кои уште одамна имале такво убедување или пак им било всадено, дека жената треба да функционира во пониските степени или да биде на традиционалната позиција како домаќинка, и ништо повеќе.

Раководењето на некои компании од страна на жемна, кај некои постари работници, може да доведе до незадоволство и неверување дек може да ги изврши своите обврски. Младите менаџерки за да се справат со овие особини мора да ја држат контролата со користење на дисциплински мерки. За да не бидат етикетирани, младите менаџерки треба своите упатства да ги даваат во форма на молба, а не во форма на налог (наредба). Со тоа не им се наметнува чувството дека “некоја жена” ги командува.

Типови на луѓе – манипуланти

Постојат два вида манипулација: **позитивна и негативна**. Позитивната се огледа во примерите кога ги поттикнувате другите луѓе да направат или создадат нешто, кога им помагате сами да се уверат дека можат да започнат нешто за кое и самите сметаат дека не се способни. Но, начинот на кој се прави овој вид на поттик може да премине во негативна манипулација. Зошто и самиот поттик е еден вид на манипулација, поигрување со луѓето. Воглавно, личноста која си поигрува со луѓето тоа го прави несвесно. Еве неколку типови на луѓе - манипуланти:

Пасивни манипуланти. Пасивните манипуланти не се почитуваат себеси, не ги изразуваат своите потреби, не ги бранат своите права. При манипулацијата со другите луѓе, тие покажуваат повеќе лица: жртви се на стравот, суперфини, срамежливи, колебливци, одложувачи, вечни виновници и слаби противници.

Пасивно - отпорни манипуланти. Тоа се типови луѓе кои настојуваат да станат уште посамоувверени во своето однесување отколку што се. Кога не е по нивно, тогаш негодуваат, незадоволни се, воздивнуваат. Никогаш отворено не го бараат она што го сакаат, па стануваат: маченици, неопределени, привидно самоувверени, дрдорковци, уништувачи на расположение, додворувачи, полтрони, лажливци, наметливи, постојано презафатени, молчаливи, вечно насмеани, вечно загрижени, хипохондрици (лажно болни) и др.

Индириктни – агресивни манипуланти. Овој тип луѓе практикуваат однесување кое се наоѓа на границата меѓу самоуввереноста и очигледната агресија. За да го добијат тоа што го сакаат, се служат со потајни средства: саботажа, сарказам, упорно молчење и озборување. Најчесто се: саботери, саркастични, упорно молчаливи, двосмислени, трачери, поткажувачи, прикриено злобни, љубоморни / завидливи, крадци на заслуги, измамници, лицемери, фолиранти, прикриено маскирани (користољупци), префрлувачи на вина, сезнајковци, скептици, префрлувачи на одговорност.

Агресивни манипуланти. Тие луѓе не ги интересираат потребите и правата на другите луѓе. За да ги реализираат своите замисли користат тврдоглава упорност, принуда, па дури и

закана. За разлика од другите видови манипуланти, овие луѓе отворено ги покажуваат своите намери. Се препознаваат како: насилници, непријателски расположени, „специјалисти“ во сè, секогаш се во право, критизери, заплашувачи, ситничари, доминантни, контролори, напаѓачи, вжештени глави, упорни, „наредници“, прекршувачи на правила, омаловажувачи, понижувачи со своето однесување, тврдоглави, наметливци, склони кон етикетање.

Пасивно – агресивни манипуланти. Овие луѓе знаат да бидат мошне опасни. Својата агресија ја изразуваат со пасивно однесување, забавувајќи ги напорите за остварување и напредување на останатите луѓе користејќи тактика на одложување и задржување. Тешко се откриваат. Некои од нив се склони и на криминал. Пасивната агресија ги прави: бесни, заплашувачи, одмазници и провокатори.

Непријатни менаџери

Менаџери кои не умеат да ги мотивираат луѓето. Во секоја компанија има различни типови на луѓе кои се вработени. Менаџерот кој раководи со нив треба да направи се што може за да се прикаже како добар, забавен, фер, со разбирање. Тој пред сè треба да ги мотивира своите вработени. За некого тоа е пофалбата, за друг паричната награда, за трет можноста да научи нешто ново, некој пак се стреми да напредува хиерархиски. Ако мотивацијата на работното место не е доволна, тогаш се случува пад на работата, пад на идеите, едноличност во функционирањето и др.

Агресивни менаџери. Многу е тешко да се работи со агресивни менаџери. Најчесто агресивните менаџери користат омаловажување, присила, навредување, неконструктивна критика и притисок. Не го контролираат својот темперамент и многу често бараат само резултати од вработените. Како одговор на тој тип на раководење, таквите менаџери може да најдат на негодување, отпор па дури и саботажа во работењето од страна на вработените. Тоа резултира со лоша продуктивност. Агресивното однесување може да има најразлични облици, како што се: сарказам, игнорирање или третман на молчење, изливи на бес и сексуално вознемирување.

Менаџирање на конфликтите

За да биде добар менаџер, тој треба да има способност да ја открие причината на конфликтот, да види колку тој влијае и на кој начин врз вработените. Генерално, најчесто конфликтите во комуникацијата се јавуваат заради неколку основни причини:

- Натпревар меѓу интересите и целите
- Разлики меѓу идеите за методите како да се постигнат целите
- Некомплетно разбирање на прикриените чувства на вработените како да се постигнат целите

За креативно решавање на разликите во управувањето со конфликтите во комуникацијата внатре во организацијата важно е сите вклучени во тој процес да согледаат и при тоа:

- Да го препознаат и јасно да го предочат сознанието дека јазот постои
- Да овозможат отворена комуникација преку активно слушање
- Да ја одржат објективноста и „студената глава“ спроти емотивноста по пат на фокусирање на проблемот, а не на луѓето
- Да се изнајдат заеднички интереси и цели (притоа секој да биде задоволен)
- Да покажат добра волја и да се дојде до согласност по пат на договор како ќе се работи

- Да ја поддржат идејата дека конфликтот на идеи води кон посилни, кохерентни и ефективни групи внатре во организацијата

Решавањето на којнфликтите значи дека разликите и комбинацијата на мислењата на поединците водат кон повисоко, креативно ниво на решавање на проблемите, а тоа води кон општо задоволство.

Најчести причини за појава на конфликтите се:

Недостаток на комуникација. Неуспех е ако луѓето не можат да споделуваат мислења и идеи.

Конфликт на вредности кога двајца луѓе имаат различно однесување, верувања и очекувања. Овој конфликт особено е видлив кога треба да се донесе некоја важна одлука. Двајца со различни мислења и различен пристап кон решавањето на конфликтот трошат многу време, труд и напор.

Недостаток на ефективно лидерство или донесување на решенија. Недостатокот на лидерство може да биде и главен извор на конфликтот. Така некои мислат дека одлуките треба да се носат демократски, т.е. со мнозинство, а други пак мислат дека треба да се донесат индивидуално (некој да биде главен, да прецече, или пак да се земе најдобрата одлука). Резултатот во оваа конфликтна ситуација е кој ќе по-пушти а кој не, состојба позната како губи - добива („win –lose“).

Разлики во очекувањата кој каква улога има во организацијата. Секој вработен во одредена компанија има своја замисла за неговата позиција и позицијата на другите вработени.

Намалена продуктивност. Остварувањето на задачите и достигнувањето на целите е составен дел од организациската успешност. А кога нема да бидат завршени задачите и непостигнати целите, тогаш доаѓа до лутина.

Промените предизвикуваат отпор. Поради одредени причини, најчесто поради модернизација, прегрупација и слично доаѓа до промена во организацијата. Тогаш најчесто се јавува отпор кон новото бидејќи секогаш кога има нешто ново во работните организации доаѓало до преквалификација или пак губење на работата, па затоа вработените ги сакаат своите стари испробани методи на работење. Отпорот с манифестира со лутина, конфузност, вознемиреност.

Нерешени претходни (насобрани) проблеми. Луѓето имаат и некои нерешени проблеми од минатото или пак некои кои се решени но се одолговлекувале. Тое останале запамтени во неговата свест. Затоа доколку се појават нови конфликти тие имаат недоверба дека и тие ќе се решат, па така доаѓа до насобирање на повеќе проблеми, кои се потешко се решаваат.

Некои пристапи за управување и разрешување на конфликти во комуникацијата во организацијата. Потребен е креативен пристап кон решавање на секоја конфликтна ситуација.

Креативниот пристап кон конфликтот во организацијата треба јасно да дефинира:

- кој ги поставува нормите и правилата
- како ќе се испочитуваат веќе воспоставените поранешни правила
- кој и на каков начин ќе ја сноси одговорноста за нивното непочитување и кршење

Треба да се дојде до заедничка согласност дека:

1. Конфликтот се решава „ веднаш“ без одложување! Енергијата од лутината во содејство со високата позитивна мотивација во даден момент може брзо да доведе до разрешување на конфликтот. Не смее да се чека. Секое одложување е потиснување на проблемот но не и негово разрешување!

2. **Целта на креативниот конфликт е подлабоко меѓусебно разбирање меѓу луѓето.** Мора да се поттикнува позитивното однесување на луѓето како почит, внимание да не се повредат чувствата на другите луѓе, грижа, простување и разбирање на различните мислења.
3. **Разговор за разликите во пристапот на разрешување на проблемот, а не за личноста на инволвираните луѓе, нивните особини или мотивација!**
4. **Фокусирање на сегашноста а не минатото!**
5. **Смирување на страстите!** Не треба да се стави човекот во ќоше. Потребно е соочување со него за да ги искаже своите емоции.
6. **Повторување на потребата за понатамошна дискусија!** По пат на востановена процедура за начинот на водење на идната дискусија, ќе се поттикне желбата кај секој уште еднаш да си го ревидира својот став. Потоа, следува методот на преговарање со уважување на сите мислења. Само така постои можност да дојде до заедничко прифаќање и консензус за разрешување на конфликтната ситуација.

Креативниот пристап во управувањето и разрешувањето на конфликтите во организацијата се состои во **потребата за постигнување на заедништво на сите вработени поединечно заради постигнување на заедничките цели и интереси на целата организација.**

Заклучок:

Фрустрациите и конфликтите влијаат врз сите нас во секојдневниот живот. Незначајно, дали тие се случуваат во нашиот приватен живот или пак во професионалниот живот, тие можат да влијаат многу негативно кон нас како личности, само доколку не знаеме да ги препознаеме и соодетно да реагираме во изнаоѓање решение за нив. Менаџирањето на одредени организации може да доведе до многу конфликти и фрустрации, па затоа менаџерите треба да бидат свесни за тоа и да обрнат внимание да не дојде до такви ситуации, а доколку дојде до такво нешто, тогаш да бидат подготвени за да изнајдат решение.

Користена литература:

www.smallbusinessassist.com

www.questia.com

www.menum.org

www.fastcompany.com

Деловна комуникација – Проф. Д-р. Константин Петковски

www.MaturskiRadovi.NET

Gotovi seminarski, maturski, maturalni i diplomski radovi iz raznih oblasti, lektire , puškice, tutorijali, referati. www.MaturskiRadovi.Net je specijalizovan tim za usluge visokokvalitetnog pisanja, istraživanja i obradu teksta za kompletan region Balkana.

Posetite nas na sajtovima ispod:

<http://www.maturskiradovi.net>

<http://www.maturski.net>

<http://www.seminarskirad.org>

<http://www.seminarskirad.info>

<http://www.seminarskirad.biz>

<http://www.maturski.org>

<http://www.magistarski.com>

<http://www.essaysx.com>

<http://www.facebook.com/DiplomskiRadovi>

Takođe, na sajtu pronađite i tutorijale, referate, primere radova, prepričane lektire, vesti, čitaonicu... Na ovom sajtu ste u prilici pronaći preko 10000 radova iz raznih oblasti: ekonomija

(menadžment, marketing, finansija, elektronskog poslovanja, internet tehnologija, biznis planovi, makroekonomija, mikroekonomija, preduzetništvo, upravljanje ljudskim resursima, ...), informatika (internet, informacione tehnologije, softver, hardver, operativni sistemi, baze podataka, programiranje, informacioni sistemi, računarske mreže, ...), biologija i ekologija, filozofija, istorija, geografija, fizika, hemija, književnost, matematika, likovno, psihologija, sociologija, ostali predmeti (politika, saobraćaj, mašinstvo, sport, muzika, arhitektura, pravo, ustav, medicina, engleski jezik, ...).

Uspostavljanjem ovog projekta, zadovoljila se i veoma prisutna potreba za specijalizovanim timom, koji će na studente i omladinu pravovremeno i adekvatno delovati u edukativnom i pozitivno usmeravajućem pravcu, ali i predstavljati efikasnu podršku u pisanju sopstvenih radova.

U cilju pružanja što kvalitetnijeg sadržaja radova, okupljen je odabrani tim, sastavljen od iskusnih stručnjaka iz raličitih oblasti, čiji je cilj da autorskim pristupom i prepoznatljivim stilom izrađuju i istražuju najrazličitije oblasti i afirmišu slučajeve iz prakse.

Za sada posedujemo gotove radove iz oblasti prava, ekonomije, ekonomske preduzeća, javnih finansija, spoljnotrgovinskog poslovanja, informatike, programiranja, matematike, fizike, hemije, biologije, ekologije, menadžmenta, astronomije, carine, špedicije, poreskog sistema, javne uprave, računovodstva...., a uskoro ćemo se proširiti i na ostale oblasti. Inače, izrada maturskih, seminarskih, diplomskih radova po želji je naša primarna opcija. Nakon što aplicirate za određeni rad, dobićete odgovor najkasnije za 24h.