

VEŠTINA KOMUNIKACIJE

Konfliktologija

"Prirodna reakcija na konflikt je da se borimo ili pobegnemo, iako na žalost, nije nimalo korisna."

Mena van Prag

Nesuglasice ili neprijatni razgovori predstavljaju nešto sa čim se suočavamo skoro svakodnevno na radnom mestu – u kontaktu sa pretpostavljenima, podređenima, kolegama, dobavljačima ili čak i klijentima. Budući da različito interpretiramo poruku koja nam je upućena, bazirano na našim vrednostima, uverenjima, stava vima i principima, u poslovnoj komunikaciji može doći do nerazumevanja, nezadovoljstva i ljutnje. Sve to može narušiti odnose i produktivnost članova tima i dovesti do konflikta, koji definišemo kao sukob različitih interesa i motiva.

Kako nastaje konflikt? Upravo iz potrebe da uverimo sagovornika da smo baš mi u pravu i da je naš način razmišljanja jedino i objektivno ispravan. A šta se, zapravo, dešava? Mi našu internu, subjektivnu percepciju podizemo na nivo univerzalnog i to je onaj trenutak kada u sebi izgovaramo: „Ja ču ti reći, kako bi to trebalo da bude ili kako to jeste“. Ako znamo da istina ima koliko i ljudi i da su naša različita razmišljanja sasvim u redu i prihvatljiva, onda polako ali sigurno možemo napustiti stanovište da je sagovornika potrebno uveriti da je u krivu, a da smo mi u pravu. Potrebno je znati da značenje komunikaciji daje reakcija sagovornika i u skladu sa tim, prilagoditi komunikaciju tako da prenesemo nedvosmislenu i jasnú poruku za drugu stranu. Uspešna komunikacija, prema tome, nije univerzalna poruka, već personalizovana i pažljivo prilagođena svakom našem sagovorniku. Kada izademo iz JA i fokusiramo se na TI, imajući u

vidu cilj koji želimo da postignemo, tek tada postajemo dobri i kvalitetni komunikatori.

Šta se dešava u praksi? Na sastancima prekidamo jedni druge dok govorimo, čime nedvosmisleno iskazuјemo nepoštovanje druge strane. Već sam taj čin kreira dozu veće ili manje frustracije i preti da eskalira konfliktom, čim se za to ukaže prva priča. Potom, ne uvažavamo realno tuđe mišljenje. Nakon što naš sagovornik završi sa izlaganjem, preletimo preko njegovih reči i automatski izgovaramo reči slaganja, koje zapravo upućuju na neslaganje, kao što su: „Da, ali...“ Zapravo, dok naš sagovornik priča, mi smo već u dimenziji kreiranja odgovora, a ne aktivnog slušanja, što takođe može rezultirati sukobom i osećanjima neprijateljstva i uvrednosti.

Nekada je neophodno pustiti da vremenska i prostorna distanca učine svoje i tako dozvoliti da se neprijatna osećanja stišaju, kako bi se moglo razgovarati racionalno i argumentovano, bez upliva emocija, koje boje komunikaciju „JA“ bojama. Ključno je da ne shvatate ništa lično i da jednostavno zapamtite: drugi to rade zbog sebe, a ne zbog mene

Kako uspešno izaći iz konflikta? Prvo, dati prostora drugoj strani da sama uvidi „slepú ulicu“ sukoba, koja ne vodi nikuda. Drugo, dozvoliti sagovorniku da pronađe rešenje, kako iz konflikta izaći kroz „win win“ situaciju, za obe strane. Treće, neverbalnim znacima podržati dobro razrešenje, svima neprijatne situacije, kao što su: osmeh, blag izraz lica, pogled podrške, razumevanja i prihvatanja. Na-



Piše: Gordana Panajotović, trener, poslovni kouč i konsultant gordana.panajotovic@eaglesmart.rs

ime, potrebno je izdici se iznad trenutne situacije i prepoznati trenutak koji može dovesti do još značajnije escalacije sukoba. Da biste uspešno ovladali tom veštinom, potrebna je puna prisutnost i pažljivo slušanje sagovornika.

Pokušajte da nepristrasno posmatrate odnos između sagovornika i vas i zaključite gde možete postupiti mudrije i bolje. Analizirajte koje reči su ključni „okidači“ za pojavu konflikta i šta je to što vi možete unaprediti kako biste kvalitetnije komunicirali, bez mogućnosti da pošaljete loše desifrovanu poruku. Najbitnije je da dobro poznajete sebe i budete vešti, kako biste prepoznali i smirili napetost koja može prerasti u neželjeni konflikt i narušiti uspostavljanje dobrog odnosa sa sagovornikom.

Konstruktivni konflikti predstavljaju plodno tle za razvoj i kreativnost. To su najčešće situacije u kojima se ulaskom u tihu sukob, a zapravo intelektualni izazov, druga strana podstiče na razmišljanje i davanje doprinosu u kreiranju ideja, planiranja ili preduzimanja konkretnih akcijskih koraka. Nema neugodnih posledica, već samo međusobnog preispitivanja: Da li je ovo najbolji put? Da li je ovo idealno rešenje? Kako može bolje i sveobuhvatnije? Ono što je potrebno jeste prepoznati benefite konstruktivne rasprave i izvući najbolje iz nje, u cilju kreiranja uspešnijeg poslovanja.