

# Mentorova poruka: Zašto treba naučiti kako se upravlja konfliktima?

Neugodni razgovori ili nesuglasice predstavljaju jedno od neprijatnih iznenađenja sa kojima se svakodnevno suočavamo na radnom mestu – u kontaktu sa šefom, kolegom, podređenim ili čak kupcem ili dobavljačem. Skloni smo da izbegavamo te neprijatne interakcije sa drugim ljudima, baš kao što smo skloni da izbegavamo druge neprijatnosti. A zašto ih ne bismo izbegavali? Neprijatne međuljudske interakcije ili konflikti uzrokuju negativna osećanja poput nezadovoljstva, ljutnje i besa. U tim trenucima, naše potrebe za sigurnošću, razmevanjem i efektivnošću – između ostalog – nisu zadovoljene. Međutim, ukoliko te probleme ignorišemo, situacija se često samo pogoršava. Ako ne pokušate da prevaziđete osećanja neprijateljstva i uvređenosti – ključna obeležja sukoba – ona mogu da iscrpe vašu energiju, smanje produktivnost tima i naruše odnose na radnom mestu.

Nerazumevanje i konflikt su sastavni deo međuljudskih interakcija. Situacije u kojima se ti problemi javljaju predstavljaju priliku da učesnici saznaju nešto više o sebi, jedni o drugima, kao i o tome šta je potrebno da bi se posao obavio uz zajedničko zalaganje.

Gotovo uvek je moguće preokrenuti nezgodan interpersonalni sukob – i pri tom čak ojačati odnos između učesnika. To možda zvuči kao nemoguća misija. Međutim, svi smo mi ipak društvena bića. Želimo da se dobro slažemo sa drugima, da živimo i pustimo