

# SADRŽAJ

UVOD .....	3
O MENADŽMENTU LJUDSKIH RESURSA .....	4
PREPREKE, PREKIDI I KONFLIKTI U KOMUNIKACIJI .....	7
Komunikacijske prepreke u međunarodnom okruženju .....	9
Ostale komunikacijske prepreke .....	12
DEFINICIJA KONFLIKTA .....	13
Devet stepenica eskalacije konflikta po Friedrich Glasl-u .....	16
GLAVNI UZROCI KONFLIKTA .....	17
VRSTE KONFLIKATA .....	22
Podjela konflikata prema uzrocima nastanka: .....	22
Podjela konflikata prema posljedicama koje prouzrokuju: .....	24
Podjela konflikata prema obimu: .....	24
Podjela konflikata po dužini trajanja na: .....	25
Po posljedicama koje ostavljaju na funkcionisanje firme, konflikti se dele na: .....	25
Sociolozi konflikte najčešće dele na: .....	25
Model dinamike konflikta pod nazivom "Santa leda" .....	27
TRETIRANJE KONFLIKATA .....	28
STRATEGIJE I STILOVI UPRAVLJANJA KONFLIKTOM .....	28
Stilovi rješavanja sukoba .....	31
NEGATIVNE I POZITIVNE POSLJEDICE KONFLIKTA .....	33
Negativni efekti konflikta .....	33
Pozitivni efekti konflikta .....	34
ZAKLJUČAK .....	37
LITERATURA .....	38