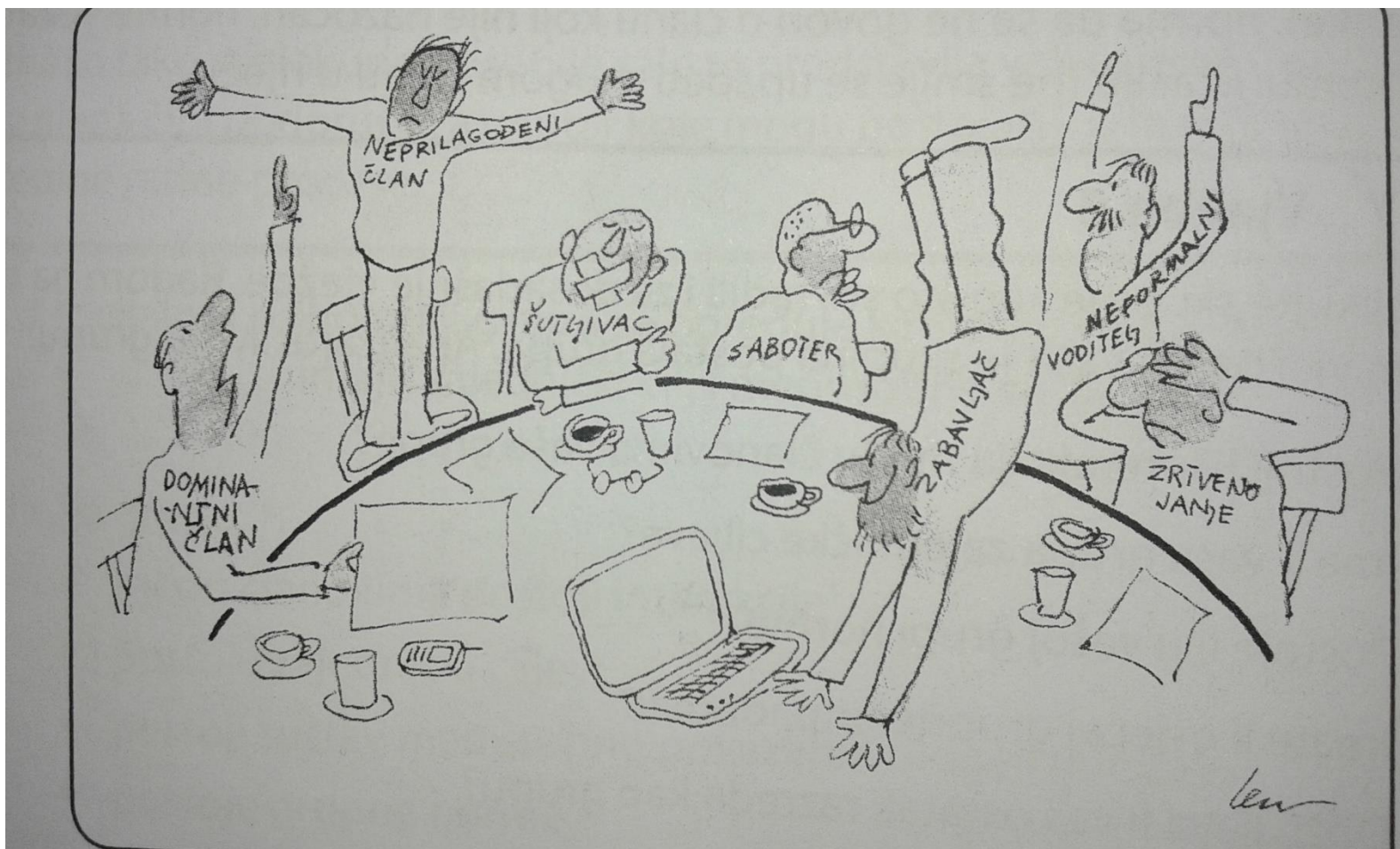


Međuljudski odnosi, tim i izbjegavanje sukoba

2.2. Međuljudski odnosi



2.2. Međuljudski odnosi (Novak-Ištok, Obrad)

- Čovjek je društveno biće , okružen je drugim ljudima i s njima je u neprestanoj interakciji.
- Ponašanje pojedinca utječe na okolinu kao što i ponašanje okoline utječe na pojedinca
- Postoji grana psihologije koja se bavi ponašanjem pojedinca u društvu

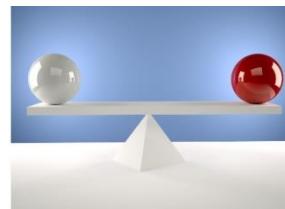
2.2. Međuljudski odnosi

- Kad neki pojedinci čine skupinu a kad tim?
- Koje su karakteristike tima?
- -Kako tim utječe na pojedinca?
- -Prilagođava li pojedinac svoje razmišljanje i ponašanje timskoj većini?
- Što je rukovođenje?
- -Koje su vrste rukovođenja?

Komunikacija i međuljudski odnosi

Na komunikaciju i međuljudske odnose u tvrtki utječe:

_Ravnoteža društvenih odnosa



_Povjerenje



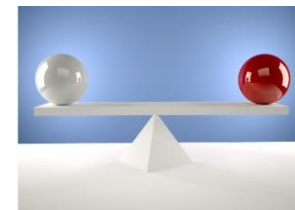
_Stvaranje povjerenja



_Politika u organizaciji



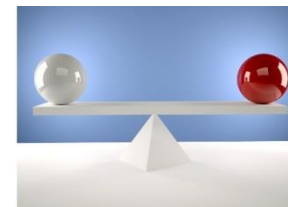
Komunikacija i međuljudski odnosi



RAVNOTEŽA DRUŠTVENIH ODNOSA

- U ljudskim odnosima svatko na neki način “plaća” za ono što “dobije”
- Iz toga proizlazi da je osnova ljudskih odnosa obveza nas prema okolini i okoline prema nama
- Propustom ili izbjegavanjem podmirenja te obveze s jedne strane dovodi do akumuliranja obveze i nestabilnosti u odnosu, što može uzrokovati prekid odnosa

Komunikacija i međuljudski odnosi

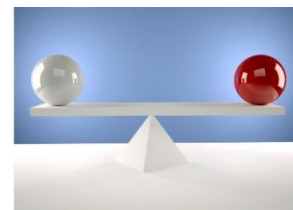


RAVNOTEŽA DRUŠTVENIH ODNOSA

- Sve dok strane u poslovnom odnosu ispunjavaju međusobna očekivanja, odnos je stabilan
- Sklad odnosa mogu poremetiti:
 - -nedefinirana očekivanja
 - -nejasna očekivanja
 - -nerealna očekivanja jedne ili obje strane u poslovnom odnosu

Komunikacija i međuljudski odnosi

RAVNOTEŽA DRUŠTVENIH ODNOSA



- U slučaju poremećenog sklada u međuljudskom odnosu, novonastalu situaciju se mora hitno raščistiti kroz otvoren razgovor
- Posljedice ne pravovremenog reagiranja na poremećeni sklad mogu biti:
 - ugrožavanje kvalitete odnosa
 - ugrožavanje bilo kakvog odnosa tj prekidanje poslovnog odnosa

Komunikacija i međuljudski odnosi

POVJERENJE je ključan element svih ljudskih odnosa

U poslovnom okruženju povjerenje se manifestira kao:

- povjerenje u stručne sposobnosti druge osobe
- povjerenje u moralne kvalitete druge osobe
- povjerenje u pozitivan ili barem neutralan stav druge osobe

trust
takes years
to build,
seconds to break
and forever
to repair.



trust
takes years
to build,
seconds to break
and forever
to repair.



trust
takes years
to build,
seconds to break
and forever
to repair.



Komunikacija i međuljudski odnosi

POVJERENJE u komunikaciji razvija se postupno

- Preagresivno nastojanje stjecanja povjerenja može sugovornika prestrašiti
 - Potpuni nedostatak nastojanja stjecanja povjerenja neće dovesti do napredovanja tj poboljšanja u odnosu
- Ključan element uspostavljanja povjerenja je uspostavljanje ravnoteže između otvorenosti i diskrecije.

trust
takes years
to build,
seconds to break
and forever
to repair.



trust
takes years
to build,
seconds to break
and forever
to repair.



trust
takes years
to build,
seconds to break
and forever
to repair.



Komunikacija i međuljudski odnosi

POVJERENJE

Osoba koja je puna povjerenja je ujedno otvorena i iskrena, što je jako dobro za početak međuljudskih odnosa.

Pojedinac u početnoj fazi uspostavljanja društvenog odnosa mora biti spreman pokloniti i iskazati povjerenje, ne znajući što će dobiti za uzvrat.

Iznevjereno povjerenje u poslovnoj komunikaciji *sigurno ugrožava* opstanak poslovnog odnosa, što znači da ima daleko veću težinu nego npr poslovna greška.

trust

takes years
to build,
seconds to break
and forever
to repair.



trust

takes years
to build,
seconds to break
and forever
to repair.



trust

takes years
to build,
seconds to break
and forever
to repair.



Komunikacija i međuljudski odnosi

Vježba:tko ima povjerenja u svog prijatelja iz razreda?

STVARANJE POVJERENJA



Ključni čimbenici stvaranja povjerenja unutar tvrtke su:

1. Komunikacija -sve članove radne grupe, kao i podređene valja neprestano informirati o strategijama i odlukama
2. Potpora- vođa mora suradnicima i podređenima stalno biti na raspolaganju, te im pomagati, savjetovati ih i voditi
3. Poštovanje-ukazivanje na poštovanje suradnika je delegiranje ovlasti i obaveza. Tome slijedi aktivno slušanje prijedloga i ideja
4. Poštenje- pohvala onima koji to zaslužuju. Pri tome sve ocjene radnih kvaliteta i učinaka moraju biti objektivne i nepristrane
5. Predvidivost- treba biti dosljedan i predvidiv te održavati obećanja
6. Kompetentnost- povećavanje vjerodostojnosti stalnom demonstracijom poslovnosti, stručnog znanja i profesionalnosti

Komunikacija i međuljudski odnosi

POLITIKA U ORGANIZACIJI

Politika u organizaciji definira se kao namjeran čin utjecaja koji vodi zaštiti i jačanju osobnih interesa pojedinca ili nekih grupa.

Manipulacija informacijama, zlouporaba i spletkarenje predstavljaju način ponašanja koji se u organizaciji označava pojmom

POLITIZIRANJE.

Glavni razlozi politiziranja u tvrtki su napredovanje na hijerarhijskoj ljestvici organizacije i sudjelovanje u raspodjeli moći.

Iz toga proizlazi da je jedini smisao politiziranja u tvrtki osobna korist, dok su interesi organizacije na drugom mjestu



Samostalni rad

- Pogledati film “Vrag nosi Pradu” .
- Dobro pratiti uloge/likove i njihove međuljudske odnose unutar tvrtke!
- **U obliku eseja napisati svoj osvrt o KOMUNIKACIJI I MEĐULJUDSKIM ODNOSIMA kroz četiri glavna lika unutar tvrtke (samo onih koji rade u tvrtki)**
- ***Ne pisati kratki sadržaj filma (!!)*** već osvrt na ravnotežu međuljudskih odnosa, stvaranje povjerenja, povjerenje i politikanstvo između odabrana četiri lika

2.3 TIM



Marija Šulak-Želimorski dipl.ing,
mr.spec.oec

2.3 TIM

- Bavljenje ljudima kao članovima skupine , a ne kao pojedincima, može bolje objasniti zašto su neke organizacije inventivnije, učinkovitije i homogenije od drugih



2.3. TIM



- Skup pojedinaca čini skupinu, no svaka skupina pojedinaca ne čini tim
- Kada se skupina pojedinaca počinje ponašati prema određenim zakonitostima imaju zajednički cilj i međusobno su zavisni oni postaju TIM

2.3. TIM



TIM JE MALA SKUPINA LJUDI KOD KOJIH
ZAJEDNIČKI CILJEVI IMAJU PREDNOST I KOJI
USKLAĐENO DJELUJU DA BI IH OSTVARILI

2.3. TIM



- **Timska uloga** je sklonost pojedinca prepoznatljivom obliku ponašanja u grupi – u kontaktima odnosno interakciji s drugim članovima tima
- Bitno je imati na umu da ne postoje poželjnije ili manje poželjne timske uloge – već kod formiranja tima treba težiti različitosti i po tom kriteriju.

2.3. TIM_timske uloge



1. DONOSITELJ IDEJA kreativan, ne drži do pravila
2. TRAGAČ ZA RESURSIMA entuzijast i istraživač
3. KOORDINATOR bistri sliku cilja i dobro delegira
4. RAZRAĐIVAČ IDEJA dinamičan, nalazi obilazne puteve
5. NADGLEDNIK misli strateški, oštrouman
6. TIMSKI IGRAČ aktivno sluša, blag
7. PRIMJENITELJ discipliniran, pouzdan, učinkovit

2.3. TIM



Svi timovi su ujedno i skupine, no svaka se skupina **ne ponaša** kao tim (što smatramo pod tim?)

2.3. TIM_predstavlja (Srića;1



- Prednost članstva zajedničkom cilju
- Dobrovoljna angažirana suradnja koja podrazumijeva nadopunjujuće , usklađeno djelovanje
- Kontinuirani rad na postizanju cilja uz što manje utrošenih resursa
- Ravnopravan položaj članova tima (daje im slobodu radnih i misaonih sposobnosti)
- Pozitivna atmosfera u timu

2.3. TIM



*U običnoj radnoj skupini često ćete čuti :
“ To ne spada u moj opis posla”. U timu nikad!*

No, za takav timski rad neophodna je jasna misija, vizija i strategija organizacije kao i upravljanje timom od strane managementa ili uprave.

2.3. TIMSKI RAD



“Tim je visokoproduktivna zajednica zadovoljnih ljudi.”

Što mislite zašto?

2.3. TIMSKI RAD- koristi

- Koristi koje osjećaju voditelj i svi članovi tima:
 1. Snažna motivacija
 2. Jaka skupna kohezija (međusobno povezivanje između članova tima)
 3. Poboljšana organizacija rada
 4. Probuđena kreativnost (skupna i stvaralačka kreativnost_zbog skupnih znanja)



2.3. TIMSKI RAD- nedostaci



- NEDOSTATAKA TIMSKOG RADA NEMA
- Glavni neprijatelj mu je vrijeme, ne znanje i manjak novca!!
- Osnivanje i razvoj tima zahtjeva:
 1. znanje rukovoditelja (znati upravljati resursima)
 2. ulaganje vremena (tim se ne gradi preko noći)
 3. ulaganje novaca (ulaganje u sustavnu izobrazbu i usavršavanje).

2.4. Umijeće izbjegavanja konflikata tj sukoba sa suradnicima

- Sukob proizlazi iz neslaganja koje se odnosi na činjenice, ideje, ciljeve i vrijednosti.
- Sukobi ne moraju nužno biti negativni, oni mogu imati i pozitivne rezultate. (otvorenim iznošenjem suprotnih mišljenja tim dolazi do boljeg rješenja nego da se slažu sa svim pod svaku cijenu)

2.4. Umijeće izbjegavanja konflikata tj sukoba sa suradnicima

- **Uzroci sukoba**

- _nesuglasne ličnosti i stavovi
- _nejasna radna zaduženja
- _nejasna pravila i norme ponašanja
- _nerealni rokovi
- _nerealna očekivanja djelatnika (dohodak, sadržaj posla, napredovanja)
- _međuvodisna radna zaduženja(osoba A i osoba B)
- _neriješen i potisnut prijašnji sukob

2.4. Umijeće izbjegavanja konflikata tj sukoba sa suradnicima

- **Vrste sukoba**

_Funkcionalni ili konstruktivni (podupiru ciljeve organizacije i doprinose poboljšanju učinka)

_Nefunkcionalni ili destruktivni (štete ciljevima organizacije i učinku)

Sukobi mogu biti između dvije i više osoba i između grupa.

2.4. Umijeće izbjegavanja konflikata tj sukoba sa suradnicima

Što nam je znak/upozorenje da rasprava s nekim prelazi u sukob?

2.4. Umijeće izbjegavanja konflikata tj sukoba sa suradnicima

- Brojni verbalni i neverbalni elementi međusobne komunikacije upozoravaju nas da rasprava prelazi u sukob.
- **Verbalni elementi:**
 - _slušaj me malo!
 - _nemoj ti meni govoriti!
 - _znam ja što govorim!

pri čemu se diže glas, govornik problijedi /pocrveni, izraz lica poprimi neprijateljski izraz, a držanje tijela postaje agresivno

2.4. Umijeće izbjegavanja konflikata tj sukoba sa suradnicima

- Primjer: Prouči listić s tekstom koji opisuje određenu situaciju.
- Napiši svoja opažanja i što misliš čiji način komunikacije je bio u redu a čiji ne i zašto!
- Napiši ispravak onog dijela u komunikaciji koji bi promijenio tijek situacije.

Pitanja za ponavljanje

- *Što utječe na komunikaciju i međuljudske odnose u tvrtki?*
- *Nabroji ključne čimbenike koji stvaraju povjerenje unutar tvrtke*
- *Kako se definira politika u organizaciji?*
- *Koji su glavni razlozi politiziranja pojedinaca ili skupine unutar organizacije?*
- *Koja je razlika između skupine i tima?*
- *Definiraj tim!*
- *Koji su preduvjeti za osnivanje i razvoj tima?*
- *Iz čega proizlazi sukob?*
- *Što moramo učiniti ako ipak do sukoba dođe?*