**Funkcije sukoba(funkcionalan I nefunkcionalan sukob)**

**Struktura konflikta**

Da bismo uspešno rešili konflikt, moramo razumeti njegovu strukturu. Govorimo o šest karakteristika konflikata:

1. Međuzavisnost. Koliko su strane u konfliktu potrebne jedna drugoj da bi sarađivale, da bi obezbedile resurse ili da bi zadovoljile svoje potrebe? Ako je velika međuzavisnost, onda će troškovi nerešenog problema verovatno takođe biti visoki. Kad ne bi bilo nikakve međuzavisnosti, onda konflikt ne bi ni postojao. Po definiciji, konflikt se javlja samo između ljudi koji su potrebni jedni drugima i koji ne mogu jednostavno da napuste međusobni odnos bez negativnih posledica.

2. Broj zainteresovanih strana. Koliko je strana (pojedinaca ili grupa) zainteresovano za rešavanje konflikta? Što je veći broj zainteresovanih strana, i naročito ako se radi o grupama, teže će doći do rešenja konflikta.

3. Predstavljanje drugih. Da li strane predstavljaju interese drugih ljudi (eng. constituents) koji nisu direktno uključeni u sam proces rešavanja konflikta? Mnogo je lakše doći do rešenja problema ako govorimo samo u svoje ime i nismo u obavezi da zadovoljavamo druge koji nisu prisutni.

4. Autoritet pregovarača. Ako se strane sastoje od više od jednog pojedinca, da li osoba ili tim koji predstavlja interese te organizacije ili odeljenja imaju autoritet da daju ustupke drugoj strani ili da dođu do kreativnog rešenja bez potrebe da dobiju odobrenje od svojih pretpostavljenih ili drugih zainteresovanih? Ako pregovarač ima autoritet za donošenje odluka, onda će biti mnogo lakše i brže da se dođe do rešenja.

5. Hitnost. Da je nužno rešiti problem što je brže moguće ili ima vremena da se razgovorom dođe do najboljeg rešenja? Što je manje vremena za rešenje problema, manja je verovatnoća da će dogovor dovesti do konsenzusa.

6. Kanali komunikacije. Da li strane razgovaraju licem u lice u istoj prostoriji? Ili komuniciraju putem telefona ili interneta? Najbolja i najbrža rešenja uglavnom dolaze kad su obe strane u isto vreme na istom mestu prilikom pregovora.

**Funkcionalnost konflikta**

Ovode ćemo spomenuti očigledne koristi (funkcionalnost) koje donosi konflikt:

1. Diskutovanjem o konfliktu članovi organizacije postaju svesniji i sposobniji da se suoče saproblemima. Ako znamo da su drugi frustrirani i da žele promene, onda smo motivisani da rešimo probleme koji nastaju.
2. Konflikt dovodi do organizacionih promena i prilagodljivosti. Konflikt naglašava problem koji mogu da frustriraju zaposlene u vezi sa procedurama, zadacima i budžetima.
3. Konflikt poboljšava međusobne odnose. Zaposleni shvataju da su njihovi međusobni odnosi dovoljno snažni da prevaziđu problem. Ne treba da izbegavaju frustracije i probleme, nego da slobodno izraze šta im smeta i kroz diskusiju smanje tenziju i reše problem.
4. Konflikt nam pomaže da upoznamo sebe i druge. Možemo da uvidimo šta nas čini ljutima, frustriranima i uplašenima i takođe šta nam je važno. A ako znamo šta čini naše kolege nezadovoljnima, bolje ćemo ih razumeti.
5. Konflikt poboljšava lični razvoj. Zaposleni uče koje tehničke i interpersonalne veštine su im potrebne za napredovanje.
6. Konflikt poboljšava psihološki razvoj, jer pomaže ljudima da budu realniji u percepciji sebe I svoje vrednosti. Posmatrajući sebe tuđim očima postajemo manje egocentrični. Takođe postajemo sposobniji da se kontrolišemo.
7. Konflikt takođe može da bude zabavan, jer se kroz diskusije mogu otkriti nove stvari, a nekad predstavlja i dobrodošlu promenu ritma u svakodnevnom radu

DOMAĆI:

1.NAVEDITE JEDAN POSLOVNI KONFLIKT, OPIŠITE UZROK I POSLEDICU ISTOG. NA KOJI NAČIN JE KONFLIKT MOGAO DA SE IZBEGNE?

2.NA ISTOM PRIMERU NAVEDITE SVE KARAKTERISTIKE ISTOG SUKOBA? (gledajući gore u prvu lekciju)