



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

EQF I RAZVIJANJE KLJUČNIH KOMPETENCIJA ZA CJELOŽIVOTNO UČENJE: **INTERPERSONALNA KOMPETENCIJA I UPRAVLJANJE KONFLIKTIMA**

Boris Blažinić, prof.

ravnatelj Instituta za kvalitetu i razvoj ljudskih potencijala

direktor SoftSkills Academy



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

European Qualifications Framework for Lifelong Learning

Alat za prevođenje i
uspoređivanje kvalifikacija

Neutralna referentna točka
koja se temelji na ishodima
učenja

- Povezivanje nacionalnih kvalifikacijskih okvira na EQF
- Dugoročni proces reforme
- Kvalifikacije koje se temelje na ishodima učenja
- Nacionalni kvalifikacijski okvir

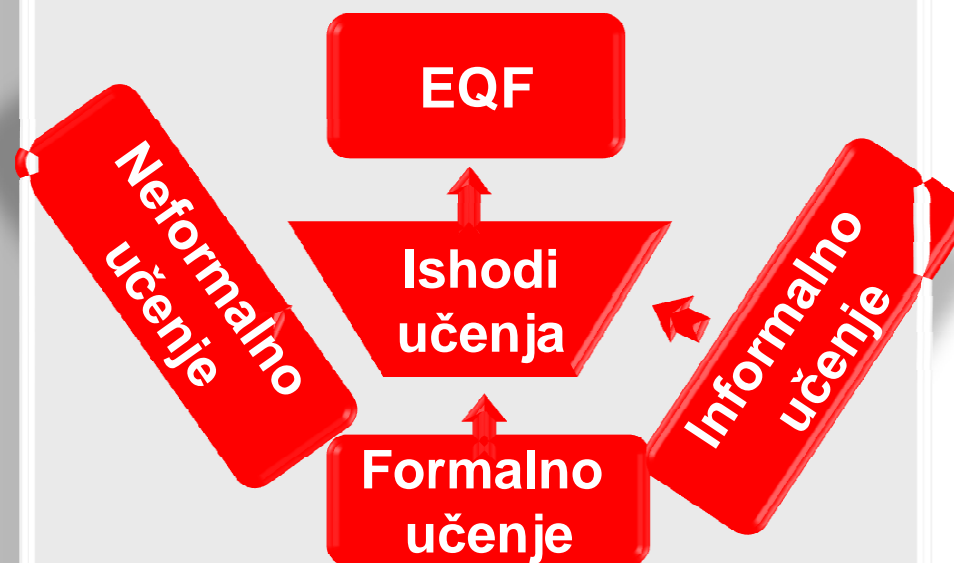
Znanje

Vještine

šire osobne i
profesionalne
kompetencije

Za
svaku
razinu
EQF

Fokus na ishodima učenja





IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

KLJUČNE KOMPETENCIJE U CIKLUSU CJELOŽIVOTNOG UČENJA:

Europska Komisija: *Ključne kompetencije za cjeloživotno učenje – EU referentni okvir*

1. komunikacija na materinjem jeziku
2. komuniciranje na stranom jeziku
3. matematička pismenost i osnovna znanja iz znanosti i tehnologije
4. digitalna kompetencija
5. kompetencija znati kako učiti
- 6. interpersonalna** / socijalne vještine i građanska kompetencija
7. poduzetništvo
8. kulturalna ekspresija (kulturalna svijest i izražavanje)



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

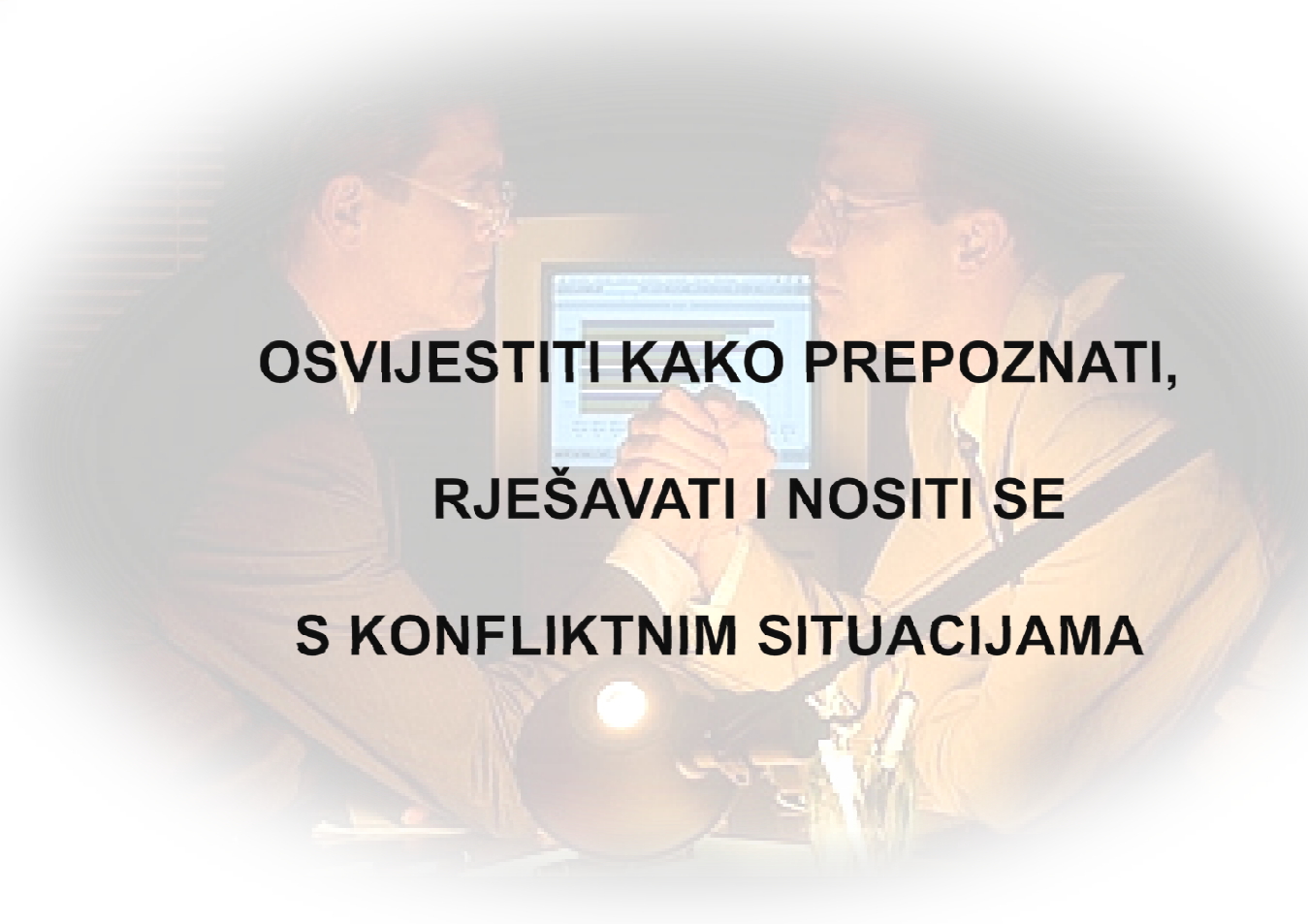
INTERPERSONALNA KOMPETENCIJA

- je kompetencija koja obuhvaća sve oblike ponašanja kojima treba ovladati, kako bi pojedinac učinkovito i konstruktivno mogao sudjelovati u društvenom životu i rješavati probleme kada je to potrebno
- interpersonalne vještine su nužne za učinkovitu interakciju između dvoje ili više ljudi i primjenjuju se u javnoj i privatnoj domeni



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

SVRHA PREDAVANJA



**OSVIJESTITI KAKO PREPOZNATI,
RJEŠAVATI I NOSITI SE
S KONFLIKTNIM SITUACIJAMA**



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

CILJEVI

Kako:

- razumijeti konflikt
- razumijeti reakcije ljudi na konflikt
- usvojiti strategije za rješavanje konflikta



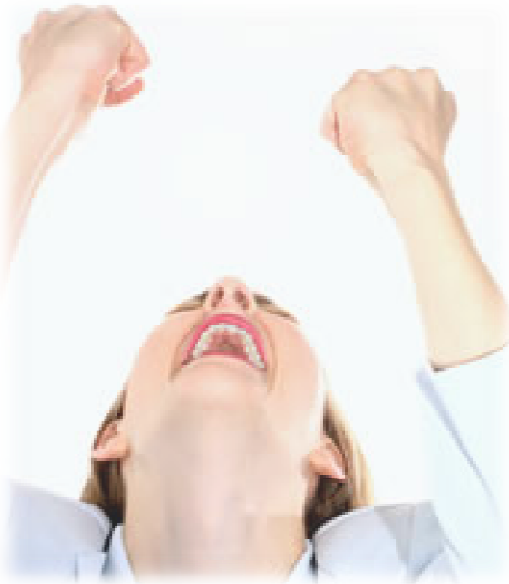
IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

ŠTO JE KONFLIKT?

- ne postoji univerzalna definicija konflikta
- razumijevanje i rješavanje je važnije od definiranja
- konflikti su neizbježni elementi naše svakodnevnice
- konflikti su konstruktivni i destruktivni
- bez konflikta nema osobnih ili društvenih promjena
- konfliktni potencijal treba iskoristiti, a ne zanemariti



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala



DESTRUKTIVNI KONFLIKT POTIČE...

- lošu komunikacija
- stres, ljutnju, agresivnost
- pad motivacije
- slabljenje međusobnih veza
- smanjenu učinkovitost
- nametanje isključivog stava
- borbe koje postaju važnije od cilja



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

KONSTRUKTIVNI KONFLIKT POTIČE...

- donošenje kvalitetnijih odluka
- veću kreativnost i inovativnost
- bolje prilagođavanje promjenama
- veću organizacijsku stabilnost
- smanjenje napetosti
- iskrenu i otvorenu komunikaciju
- izgradnju odnosa





IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

UZROCI KONFLIKTA





IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

MANIFESTIRANJE KONFLIKTA

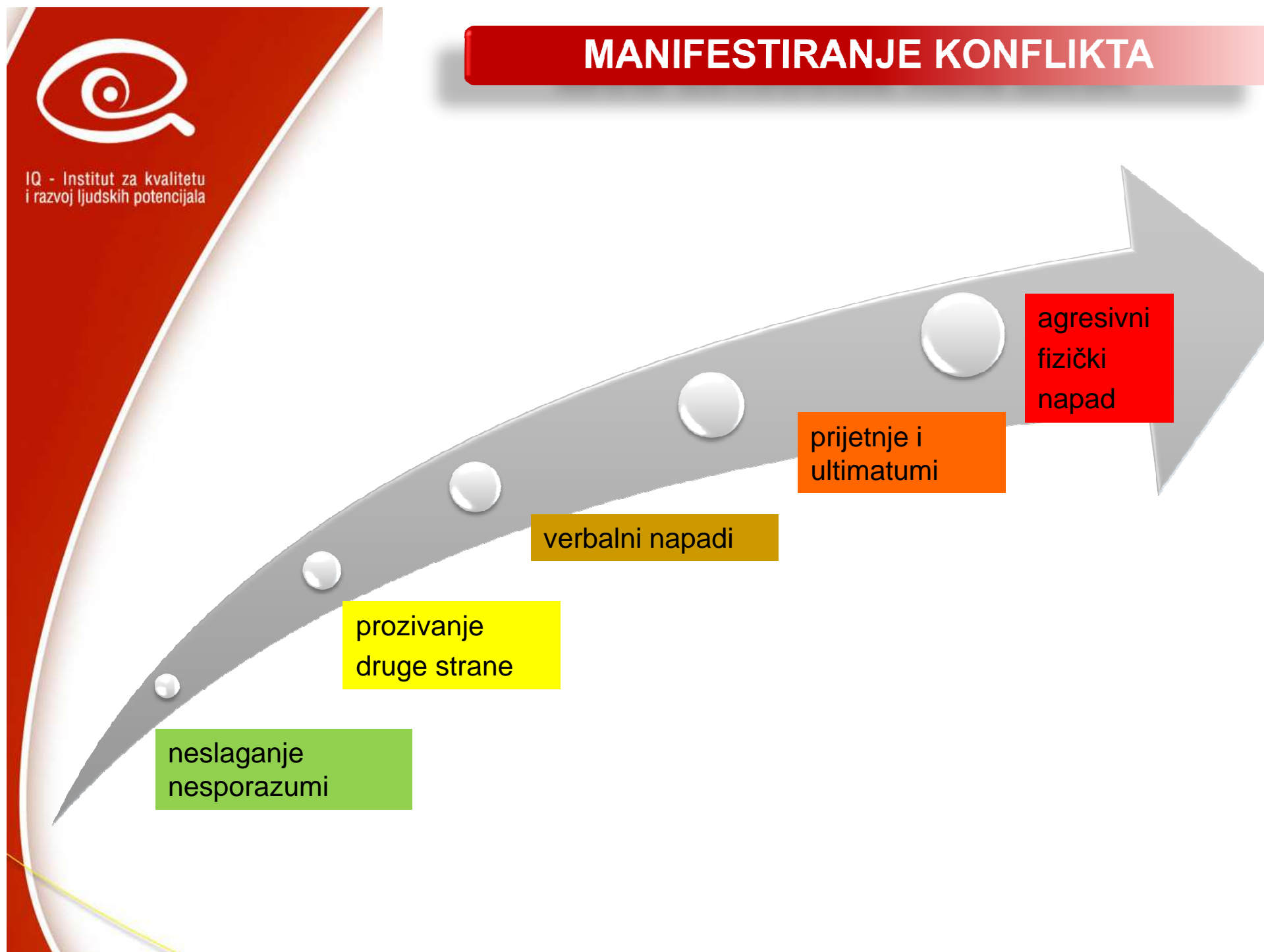
neslaganje
nesporazumi

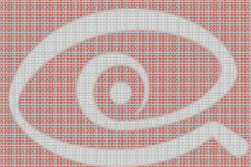
prozivanje
druge strane

verbalni napadi

prijetnje i
ultimatumi

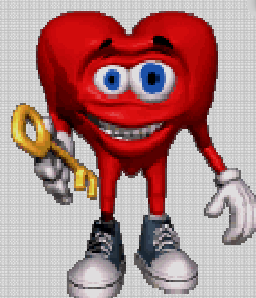
agresivni
fizički
napad





10 - Institut za kakovostni
razvoj ljudskih potencialov

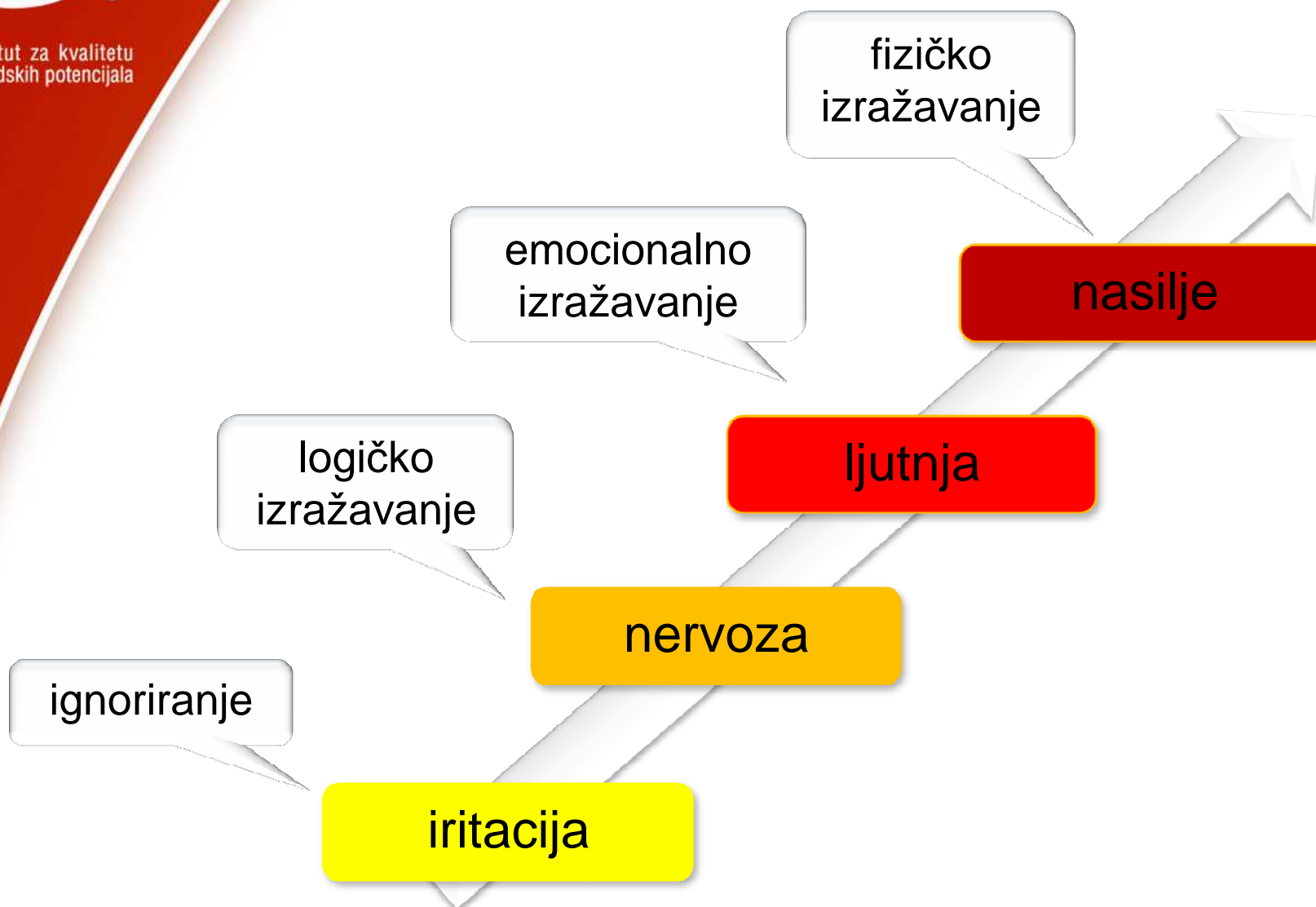
Kako se
manifestira konfliktni
intenzitet?

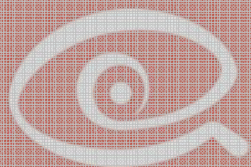




IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

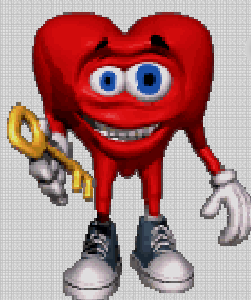
INTENZITET KONFLIKTA





IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

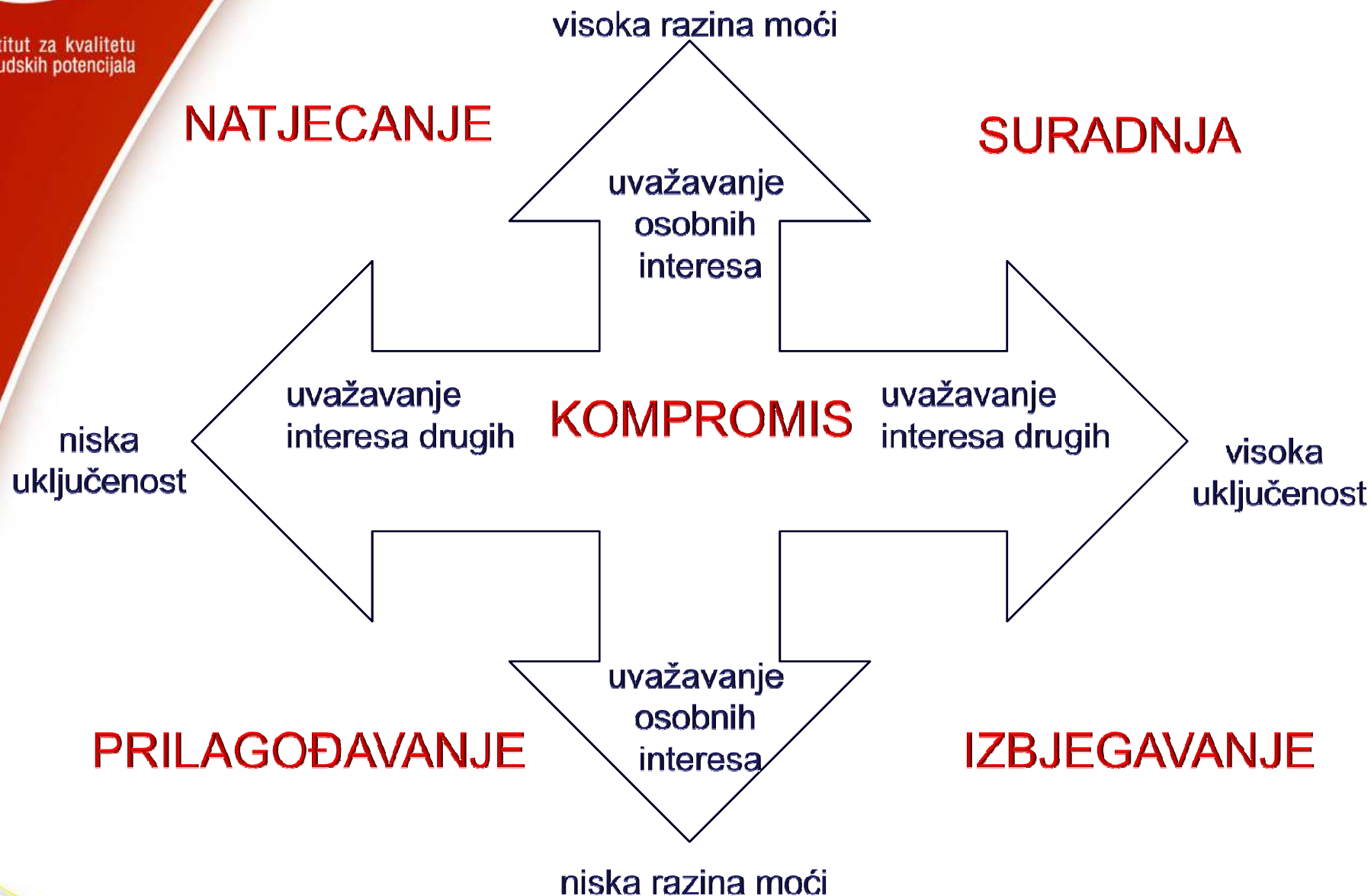
U konfliktu koje
obrambene
mehanizme koristimo?





IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

STRATEGIJE DJELOVANJA





IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

STRATEGIJE DJELOVANJA

- **natjecanje:** cilj je saznati tko je pobjednik
“ja pobjeđujem, ti gubiš”
- **prilagođavanje:** cilj je biti prihvaćen i voljen
“svjesno radim ono što se očekuje”
- **kompromis:** cilj je pregovaranjem naći rješenje
“oboje nešto dobivamo”
- **izbjegavanje:** cilj je izbjeći sukob
“ja gubim, odustajem”
- **suradnja:** cilj je da se oboje osjećaju dobro
“win-win pobjeda”



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

Natjecanje



Pobjednik je poznat i doživljava satisfakciju.



Može se stvoriti podloga za naredni konflikt.
Može uzrokovati da vrijedni “natjecatelji”
napuste organizaciju.

Prilagođavanje



Kad je korist od rješenja važnija od sukoba.
Čuva obraz i odnos.



Ponekad nastaju presedani.
Ne uključuje u potpunosti sudionike.



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

Kompromis



Pregovaranje potiče i razvija suradnju.
Njeguju se prijateljski odnosi.



Nitko ne dobiva što želi.
Može uzrokovati loše osjećaje.

Izbjegavanje



Sukoba nema bez uključenosti dviju strana.



Odustajanje bez osobne pripreme može
dovesti do apatije i depresije.



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

Kompromis



Pregovaranje potiče i razvija suradnju.
Njeguju se prijateljski odnosi.



Nitko ne dobiva što želi.
Može uzrokovati loše osjećaje.

Izbjegavanje



Sukoba nema bez uključenosti dviju strana.



Odustajanje bez osobne pripreme može
dovesti do apatije i depresije.



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

Suradnja



Kreira kvalitetne odnose.



Suradnja je dugotrajan proces.
Zahtjeva vrijeme koje često nemamo.
Zahtjeva stručno usavršavanje i mijenjanje.



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

MORSKI PAS - NATJECANJE

- pokušava nadvladati protivnike
- želi biti pobjednik
- važni su mu osobni ciljevi
- odnosi su mu manje važni
- ne brine se o potrebama drugih
- ne brine se da li ga drugi vole ili prihvataju
- konflikt se rješava tako da jedan pobijedi, a drugi gubi
- gubitak je za njega slabost
- pobjeda mu daje osjećaj ponosa i postignuća





IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

MEDO - PRILAGOĐAVANJE



- izgradnja odnosa je od velike važnosti
- osobni ciljevi su mu manje značajni
- zbog odnosa je spreman napustiti osobne ciljeve
- spreman je dopustiti drugima da dobiju ono što žele
- želi biti prihvaćen i voljen
- uvijek se boji da će netko biti povrijeđen
- inzistira da se o konfliktima raspravlja
- fokusiran je na izgradnju i čuvanje odnosa



IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

LISICA - KOMPROMIS

- umjereno se zanima za osbne ciljeve
- odnose s drugima drži na distanci
- najčešće traži kompromis
- nagovara i druge da traže kompromise
- spremna je na popuštanje i to traži i od drugih
- uvijek je sklona srednjem rješenju
- radi balans između ciljeva i odnosa
- teži slaganju za zajedničko dobro





IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

KORNJAČA - IZBJEGAVANJE

- povlači se u svoju ljušturu
- izbjegava konflikte
- napušta svoje osobne ciljeve
- zanemaruje odnose
- nastoji biti dalje od izvora konflikta
- izbjegava ljude koji su u konfliktu
- smatra da je beznadno rješavati konflikte
- osjeća se bespomoćno
- vjeruje da je lakše povlačenje nego suočavanje





IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

ŽIRAFA - SURADNJA

- visoko vrednuje osobne ciljeve
- važni su joj i odnosi s drugima
- traži rješenje koje pomiruje oboje
- vidi konflikt kao izazov
- fokusirana je na konstruktivni konflikt
- pokušava inicirati diskusiju
- traži rješenja koja smanjuju napetosti u odnosima
- promovira facilitaciju i medijaciju u rješavanju konflikta





IQ - Institut za kvalitetu
i razvoj ljudskih potencijala

KONTAKT

Institut za kvalitetu i razvoj ljudskih potencijala

III. trnjanske ledine 4c
10000 Zagreb
tel/fax: + 385 01 6110 274

Osoba za kontakt: Irena Evdjenić
e-mail: info@iq-institut.hr
www.iq-institut.hr