

GHID DE SOLUȚIONARE A CONFLICTELOR LA LOCUL DE MUNCĂ

Conflictul este o consecință naturală și inevitabilă atunci când oamenii lucrează împreună.

Dezacordul dintre oameni poate fi un lucru bun la început: stimulează creativitatea, încurajează discuțiile și îmbunătățește comunicarea interpersonală, îi ajută pe oameni să se înțeleagă mai bine și să lucreze mai productiv împreună.

Însă stările de dezacord sau neînțelegere, dacă nu sunt gestionate deloc sau sunt gestionate incorect, lasă loc acumulării de tensiune, se agravează, putând conduce la o multitudine de consecințe negative.

Pentru o afacere, conflictele de la locul de muncă pot fi distructive. De ce?

Conflictele nerezolvate de la locul de muncă:

- Creează un mediu de lucru toxic și destabilizează echipele
- Subminează eficiența și productivitatea
- Conduc la nemulțumire, absentism și chiar pierderea angajaților valoroși.
- Irosesc bani, irosesc timp și energie

ÎȚI PERMIȚI COSTUL CONFLICTELOR LATENTE DIN FIRMA TA?

Cum poți pune în aplicare măsuri eficiente pentru soluționarea rapidă a acestor conflicte, pentru a crește atât moralul cât și productivitatea în firma ta?

O mulțime de neînțelegeri, tensiuni ivite la locul de muncă pot fi soluționate direct de către cei implicați prin comunicare, dacă au minime abilități în acest sens. De multe ori însă oamenii se lasă purtați de emoții și de tensiunea momentului și nu mai reușesc să comunice. În astfel de situații ei au nevoie o a treia persoană, în care amândoi să aibă încredere că îi poate ajuta să aibă un dialog mai productiv.

Dacă sunteți într-o poziție de a-i ajuta pe alții să aibă o conversație mai bună, următoarea abordare în 10 pași, conținând unele din elementele specifice medierii, v-ar putea ajuta:



1. Îndreaptă-ți atenția către situația conflictuală cât mai devreme posibil

Cele mai multe conflicte nesoluționate se agravează și se adâncesc în timp. E bine să intervii cât mai devreme pentru a încerca să aplanezi un conflict încă "din fașă". Nu spera că se va rezolva de la sine cu timpul. Aceasta nu se va întâmpla!



2. Construiește angajamentul oamenilor de a căuta o soluție la conflict

Nu încerca să facilitezi discuțiile într-un conflict în care ești direct implicat! Ca ajutorul tău să fie funcțional pe termen lung este necesar să fii în afara conflictului. Verifică dacă persoanele implicate sunt cu adevărat de acord cu intervenția și sprijinul tău, sau sunt obligați să îl accepte doar pentru că esti șeful lor.



3. Alege momentul potrivit, locul, și condițiile pentru a aborda conflictul

La început vorbește cu fiecare în mod individual, și asigură-i de confidențialitatea conversației. Ai grijă să îți respecti promisiunea. Evită luarea de notițe.



4. Ascultă

Ascultă în mod activ și nu încerca să găsești soluții. Ai grijă să nu tratezi descrierea făcută de prima persoană cu care ai început discuțiile ca fiind versiunea reală a evenimentelor. Utilizează întâlnirile separate pentru a empatiza cu perspectiva (de obicei foarte diferită) a fiecărei persoane: arată-le ca înțelegi ce simt și spun fără ca aceasta să însemne că ești de acord cu ei. Consolidază relația de încredere dintre tine și fiecare din ei, și oferă-le ocazia să se descarce sufletește fără a-i judeca în vreun fel pentru aceasta.



5. Încurajează-i să vină împreună

Exprimă-ți înțelegerea față de reticența sau nervozitatea lor cu privire la facilitarea unei discuții comune. Este însă important să te lase să îi ajuți să ajungă la o rezolvare a situației lor. Alege un loc neutru, și în mod ideal lasă-i să își exprime sugestiile cu privire la modul în care ar putea fi derulată această întâlnire. Ține cont de sugestiile lor.



6. Ajută-i să vorbească

În discuția comună permite fiecăruia câte un timp pentru a vorbi fără a fi întrerupt de tine sau de cealaltă persoană. Încurajează-i să se asculte reciproc, și să răspunda în mod activ. Scoate în evidență aspectele cheie care ar putea fi rezolvate. Invită-i să vorbească pe rând despre aceste aspecte. Subliniază răspunsul fiecăruia față de cealaltă parte, fără a răstălmăci sensul cuvintelor. Păstrează discuția la nivel infomal.



7. Deblochează-i din gândirea pozițională

Cu grijă, pune întrebări pentru a stabili cu adevărat interesele fiecăruia, ceea ce fiecare are nevoie să se întâmple, mai degrabă decât să le permiți să se certe pe susținerea unei soluții preferate: "Ce ai vrea să se întâmple după această discuție?", "Ce anume ai dori să facă colegul tău diferit/să se comporte diferit?". "Ce vrei de la el / ea?" "Ce anume se va realiza cu soluția propusă de tine?"



8. Rămâi neutru și obiectiv

Nu exprima **nici o** opinie. Oferă timp și atenție egale pentru fiecare din ei. Arată reciprocitate în întrebările sau provocările pe care le exprimi: "Ion, vreau să te rog să o lași pe Maria să termine ce are de spus, și atunci când vine rândul tău de a vorbi, îi voi cere Mariei să facă același lucru pentru tine", "Maria, poți să fii, te rog, specifică în ceea ce vrei de la Ion, ... și îi voi fi cere și lui Ion să fie specific despre ceea ce vrea de la tine, de asemenea".



9. Încurajează-i, sprijină-i, laudă-le eforturile

Exprimă-le aprecierea pentru orice gesturi conciliante pe care le fac, pentru concentrarea lor pe viitor mai mult decât pe trecut, pentru propunerea soluțiilor, sau pentru încercarea de a îmbunătăți înțelegerea lor unul cu altul. În cazul în care ajung la orice acord sau decizie, să fie clar despre ce este vorba și cu ce anume va contribui fiecare dintre ei la îndeplinirea acestui acord.



10. Înțelege și admite că ai făcut tot ce se putea face

Recunoaște când trebuie să renunți. În cazul în care nu-i poți ajuta să ajungă la un acord, dacă nu poți rămâne imparțial, sau în cazul în care problemele sunt prea mari pentru o întâlnire facilitată în acest mod, atunci solicitați sprijin de la alții: un reprezentant de la departamentul Resurse Umane din firma ta, un mediator autorizat, un alt manager. Acesta nu este un eșec!

De ce ai lua în considerare medierea situației conflictuale din firma ta?

Atunci când spiritele sunt încinse, sau când cei implicați sunt atât de tensionați încât comunicarea nu mai funcționează, un mediator îi poate ajuta să găsească o cale de soluționare a situației create. Cum? Aplicând tehnicile specifice medierii și discutând cu părțile atât în întâlniri comune cât și separate și utilizând principala abilitate și atribuție a mediatorului: comunicarea.