

# Vorba dulce mult aduce intr-un conflict

Articol de *Viorica Ana Chisu*



Milioane de divorturi, milioane de relatii de prietenie rupte, de probleme cu copiii, milioane de incetari involuntare ale contractului de munca in fiecare an si tot atatea demisii de la serviciu. Conflictele reprezinta motivul a 90% din plecările angajatilor din companii. Studiile efectuate in decursul timpului de specialisti au demonstrat ca, in mod paradoxal, cu cat depindem mai mult de o relatie pentru a ne satisfacem nevoile, cu atat este mai mare probabilitatea sa apara conflicte.

Doctorul in psihologie Daniel Dana si-a dedicat aproape intreaga viata studierii conflictelor si medierii lor la locul de munca. Din indelungata sa experienta, a tras o concluzie extrem de importanta si tot atat de neglijata de manageri.

Conflictelor nerezolvate cu angajatii reprezinta cel mai mare cost in organizatii in ziua de azi si, probabil, cel mai putin recunoscut. Expertul in conflicte estimeaza ca peste 65% din problemele legate de lipsa de performanta rezulta din relatii dificile intre angajati, si nu din lipsurile angajatului, sub aspectul aptitudinilor sau al motivatiei personale.

Alte studii arata ca un manager consuma din timpul sau de lucru pana la 30% pentru solutionarea conflictelor si pana la 42% din program este dedicat pentru atingerea unor acorduri cu altii, atunci cand apar conflicte. Este dovedit deja ca in situatii conflictuale deciziile sunt mai putin bune decat cele luate in conditii normale, fie pentru ca informatiile sunt distorsionate, retinute la sursa sau deformate, fie pentru ca sunt contaminate de interese legate de obtinerea puterii in cadrul unui grup.

Daniel Dana a venit zilele trecute in Bucuresti, la invitatia firmei de training Smartico Pro, pentru a-i invata pe managerii nostri cum sa medieze un conflict intre angajati. Timp de doua zile, nici unul dintre invitatii la seminar, multi directori ai unor companii care se bucura de prestigiu in Romania, n-au tras chiulul dupa pauza, asa cum se mai intampla, si nici nu au atipit dupa masa de pranz. Interesul lor explica multe, dar nimeni nu a avut curajul sa spuna lucrurilor pe nume.

## Propria mediere

### 1. Gasiti timp pentru a discuta

**Abordarea:** obtineti atentia celuilalt intr-un moment si loc potrivit.

**Declararea problemei:** identificati subiectul despre care vreti sa vorbiti.

**Cererea:** rugati-l pe celalalt sa vi se alature in conversatie.

**Vanzarea** (daca este necesar): daca celalalt ridica obiectii pentru a va intalni, "vindeti" propunerea de a va intalni, aratand ca acceptarea ar fi benefica pentru celalalt.

**Regulile cardinale** (daca este cazul): Nu va retrageti din procesul de comunicare; nu folositi intimidarea, jocurile de putere pentru a castiga.

**Timpul si locul:** stabiliti timpul si locul intalnirii inainte de a va desparti.

### 2 Planificati contextul

Indepartati "minele antipersonal" din mediul dvs. timp si spatiu.

### 3 Discutati

**Deschiderea:** exprimati optimismul; aduceti aminte regulile cardinale; discutati problema.

**Invitatie:** cereti celuiilalt sa va spuna cum vede el problema, pentru a intelege cum il afecteaza pe el.

**Dialogul:**

*Datoria 1.* Ramaneti angajat in procesul esential.

*Datoria 2.* Sprijiniti si faceti gesturi conciliante.

### 4. Faceti un targ

**Echilibrat:** acordul consta intr-un schimb de concesi din partea fiecarei persoane.

**Specific comportamental:** acordul sa se refere la cine ce face, pana cand, in ce conditii.

**Scris:** documentul scris este o dovada obiectiva care poate oferi un raspuns.

**CAPITAL**.RO

Copyright 2003 RINGIER ROMANIA

Casa de editura cu sediul la Zurich. Toate drepturile rezervate.