



UNIUNEA EUROPEANĂ

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013

OIPOSDRU

Universitatea POLITEHNICA
din Bucuresti

Investește în oameni!

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect cofinanțat din Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013

Axa prioritară: 2 "Corelarea învățării pe tot parcursul vieții cu piața muncii"

Domeniul major de intervenție: 2.1 "Tranziția de la școală la viață activă"

Titlul proiectului: „Consiliere pentru carieră, practică pentru succes!”

Numărul de identificare al contractului: POSDRU/161/2.1/G/136010

Beneficiar: Universitatea POLITEHNICA din București

Despre managementul conflictelor

Indiferent de poziția ocupată în cadrul unei companii sau de specificul unui post sau al altuia, activitatea profesională presupune întotdeauna relaționare cu ceilalți. Iar aceasta nu se întâmplă întotdeauna în condiții ideale. Uneori apar – și nu ar putea fi altfel – neînțelegeri, situații tensionate sau chiar conflicte. Felul în care acestea sunt gestionate are consecințe atât asupra atmosferei din cadrul companiei, cât și a rezultatelor pe care angajații le obțin.

Care sunt, așadar, lucrurile pe care ar trebui să le știm atunci când ne regăsim într-o situație tensionată / conflictuală la serviciu? Ce trebuie făcut? Ce trebuie evitat? Puțini sunt cei care știu cum să gestioneze o astfel de situație, iar din acest motiv tensiunile fie sunt menținute, fie sunt alimentate, situație în măsură să aducă deservicii atât persoanelor, cât și companiei.

Cele câteva repere pe care le vom expune în cele ce urmează în legătură cu acest subiect sunt preluate din cartea *Liderii buni pun întrebări extraordinare. Bazele unui leadership de succes* de John C. Maxwell. Autorul recomandă întotdeauna în astfel de situații o discuție deschisă și onestă. El consideră că e important ca problema să fie explicată clar și să se ofere exemple specifice cu privire la acțiunile sau comportamentele indezirabile. Recomandă în egală măsură evitarea afirmațiilor vagi, invocarea unor informații incomplete, auzite de la alții sau dificil / imposibil de verificat. O altă sugestie pe care o face este evitarea premisei că partenerii de discuție sunt răuvoitori, atitudine în măsură să genereze la aceștia o atitudine defensivă. Este ideal, în cadrul discuției clarificatoare, să se pornească de la premisa că indiferent de deznodământul negativ al unei situații, motivele inițiale care au stat la baza acțiunii au fost bune. Această atitudine deschisă și pozitivă invită la dialog, rezolvarea problemelor, detensionarea



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



MINISTERUL EDUCAȚIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013

CNDIPT

OIPOSDRU

Universitatea POLITEHNICA
din Bucuresti

conflictului. Este neprofitabil ca discuțiile despre o situație conflictuală / problematică să se facă pe un fond tensionat, acesta reducând considerabil șansele de a avea succes.

William James este de părere că „de fiecare dată când te afli în conflict cu cineva, există un factor care poate face diferența dintre distrugerea relației și aprofundarea ei. Acel factor este atitudinea.” Iată că situațiile tensionate se pot transforma în opusul lor, oferind posibilitatea consolidării legăturilor dintre oameni, cu condiția ca acestea să fie gestionate cu calm, deschidere, atitudine pozitivă, dorința de a găsi soluții.

Fiecare dintre cei implicați într-o situație conflictuală are o versiune proprie, de aceea este recomandat să fie ascultate toate variantele, deoarece presupunerile pe care oamenii le fac adesea nu au o bază reală. Această punere în comun este în măsură să creeze bazele pentru o înțelegere viitoare. Trebuie de asemenea stabilite o serie de reguli / repere pentru acțiunile viitoare, în așa fel încât tensiunea să nu apară din nou. John Maxwell recomandă evitarea etichetării negative a persoanelor în dialogurile care își propun rezolvarea conflictelor. Aceasta implică o generalizare la nivelul persoanei a unui aspect negativ care e posibil să nu îi fie caracteristic și care, abordat cu tact, ar putea fi remediat sau poate chiar eliminat. Autorul îl citează pe Goethe în legătură cu gestionarea situațiilor tensionate de către aflate în poziții de conducere, recomandând încredere în colaboratori și validarea valorii acestora: „Tratează oamenii ca și cum ar fi ceea ce ar trebui să fie și ajută-i să devină ceea ce sunt capabili să devină.”

Expert comunicare
Mirela-Sanda Sălván