

# COMPETENȚĂ - Rezolvarea conflictelor: Strategii și tehnici pentru un loc de muncă echitabil ELEBO





## Definiție:

- se referă la o situație în care există un dezacord, o opoziție sau o ciocnire între două sau mai multe persoane din cadrul departamentului de resurse umane al unei organizații.

Printre exemplele de conflicte de resurse umane se pot număra disputele legate de promovări, dezacordurile privind politicile companiei, conflictele dintre membrii echipei sau conflictele dintre angajați și conducere.



## Tehnici de rezolvare a conflictelor



**BOOST**  
**TRAIN & RETAIN**

- Ascultarea activă
- Colaborare și compromis
- Mediere și arbitraj



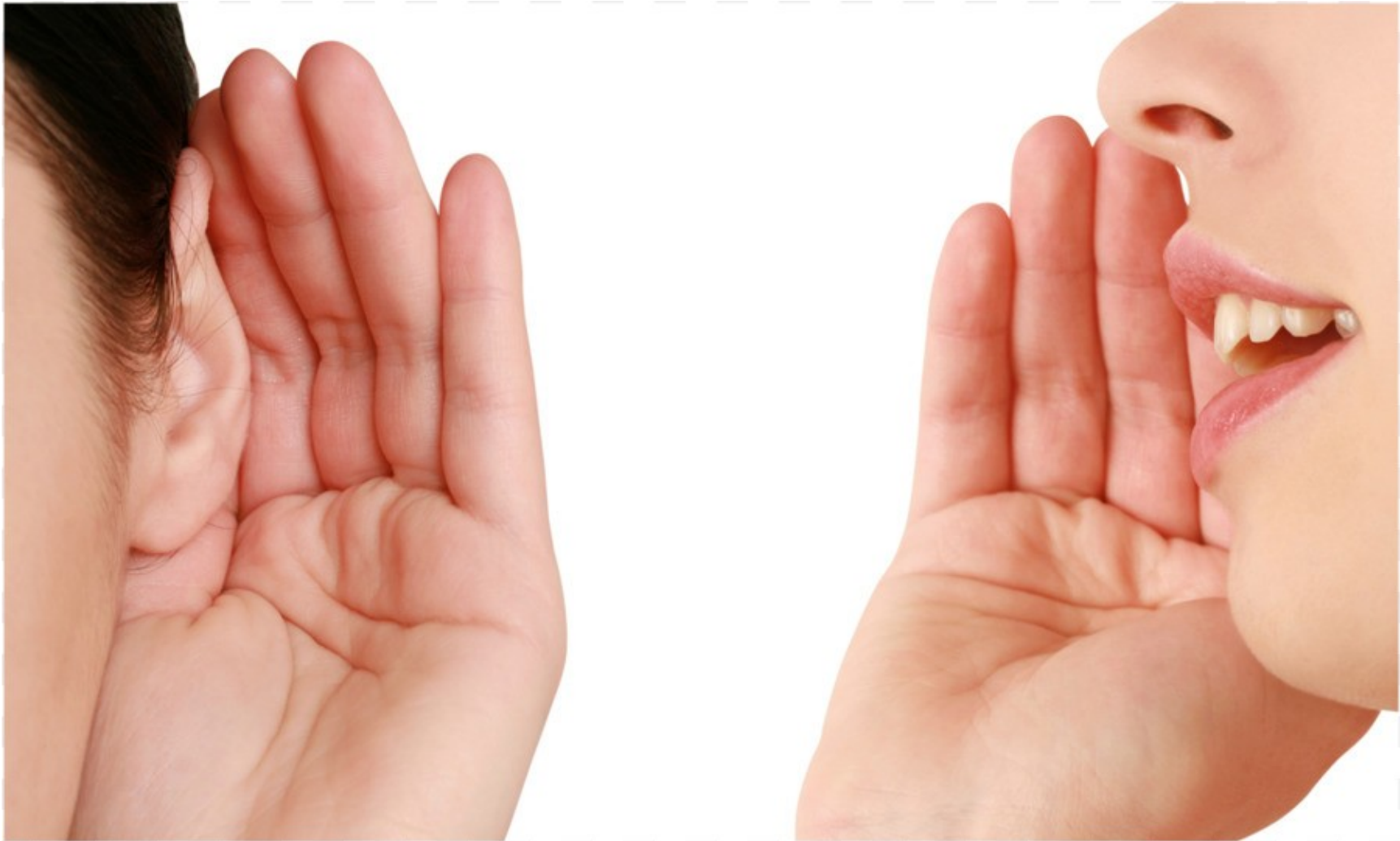


**BOOST**  
**TRAIN & RETAIN**

## Ascultarea activă

Ascultarea activă este crucială în rezolvarea conflictelor, iar profesioniștii din domeniul resurselor umane își pot îmbunătăți abilitățile prin utilizarea unor tehnici precum:

- parafrazând,
- rezumând,
- punând întrebări deschise.



## Colaborare și compromis: beneficii și exemple



**BOOST**  
**TRAIN & RETAIN**

**Îmbunătățirea comunicării și a încrederii:** Colaborarea și compromisul pot contribui la îmbunătățirea comunicării și a încrederii între colegii de muncă și echipe.

**Creșterea productivității și a eficienței:** Lucrând împreună și găsind puncte comune, echipele pot obține rezultate mai bune în mai puțin timp.

**Negocierea distribuției volumului de muncă:** Atunci când o echipă nu se poate pune de acord asupra modului de împărțire a sarcinilor, colaborarea și compromisul pot ajuta la găsirea unei soluții echitabile pentru toată lumea.

**Rezolvarea conflictelor dintre departamente:** colaborarea și compromisul pot ajuta la rezolvarea conflictelor dintre diferite departamente sau echipe la locul de muncă.

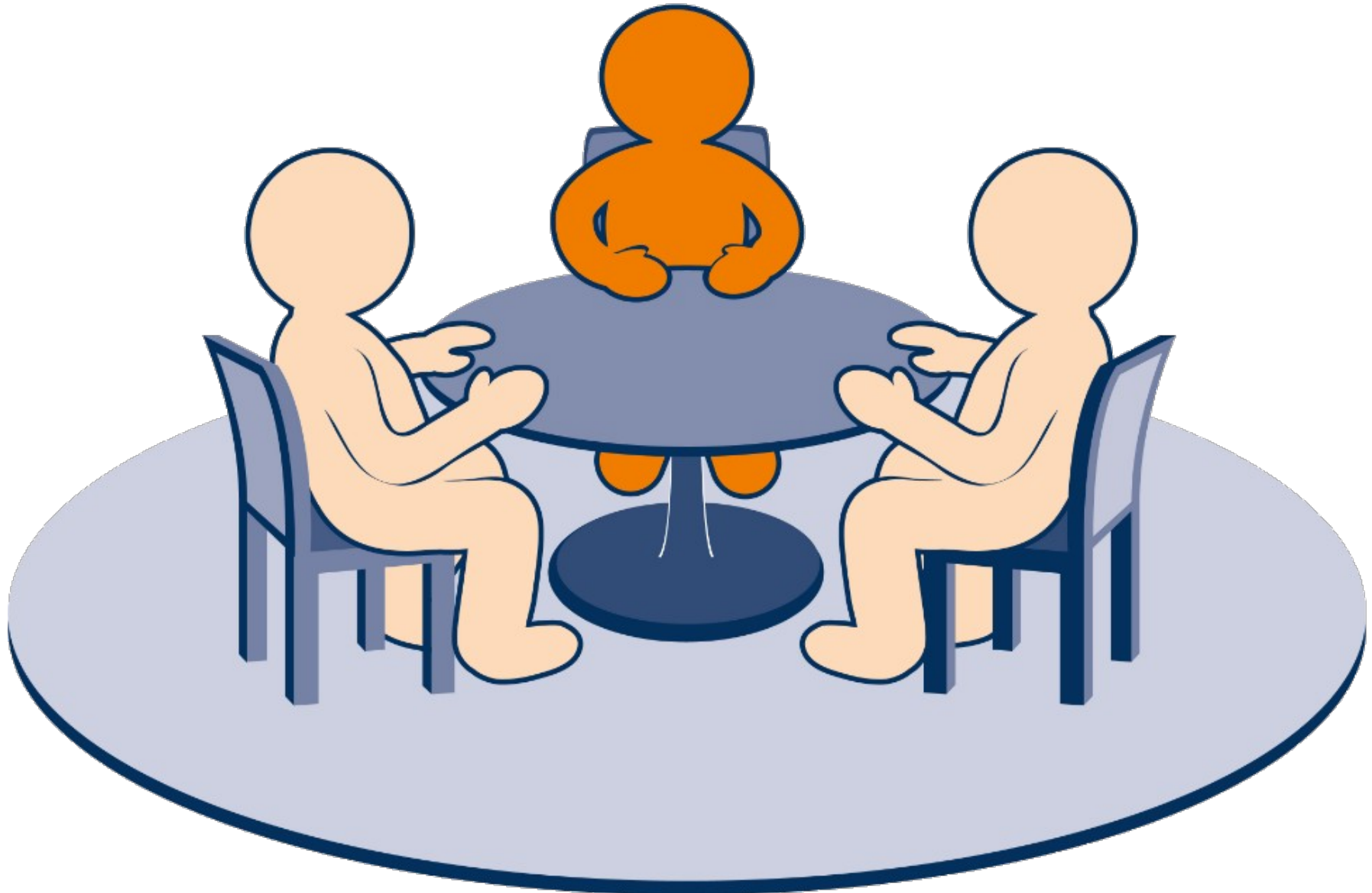




**BOOST**  
**TRAIN & RETAIN**

## Mediere și arbitraj

Medierea și arbitrajul sunt tehnici eficiente de soluționare a conflictelor care pot fi utilizate pentru a ajunge la soluții reciproc avantajoase la locul de muncă, în special în cadrul departamentului de resurse umane...





**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## Cele mai bune practici:

Politici și proceduri de resurse umane în domeniul prevenirii conflictelor:

- Programe eficiente de formare și dezvoltare în rezolvarea conflictelor
- Încurajarea unei comunicări deschise: prin ascultare activă, promovarea colaborării și crearea unui spațiu sigur pentru ca angajații să își exprime gândurile și preocupările.





**BOOST  
TRAIN & RETAIN**

## Rezumat și apel la acțiune: Implementarea strategiilor de soluționare a conflictelor în departamentul de resurse umane

Identificarea domeniilor de îmbunătățire: evaluați locul de muncă și identificați domeniile specifice în care pot fi implementate strategiile de soluționare a conflictelor.

Creați un plan de acțiune: Elaborați un plan de acțiune pentru implementarea strategiilor de soluționare a conflictelor, inclusiv programe de formare și dezvoltare și actualizarea politicilor și procedurilor de resurse umane.

Urmărire și evaluare: încurajarea urmăririi și evaluării periodice a strategiilor puse în aplicare.







Funded by  
the European Union

Srijinul acordat de Comisia Europeană pentru realizarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru orice utilizare care ar putea fi dată informațiilor conținute în ea.

