

# NEGÓCIOS E EMPRESAS

## Sage apoia gestão financeira das PME

A Sage é patrocinadora de tecnologia da 10ª edição do EuroFinance 2016, que decorreu esta semana no VIP Grand Lisboa Hotel & Spa, dedicado ao tema “Gestão Financeira, de tesouraria e de risco para as empresas em Portugal”. O Grupo Agriloja, parceiro da SAGE, participou na conferência para partilhar a importância de “Tonificar a tecnologia de tesouraria na era digital”.

SILKE BUSS, MEDIADORA PELA UNIVERSIDADE DE DARMSTADT, CONSIDERA

# Mediação pode aumentar a produtividade nas empresas

A mediação pode ser realizada com sucesso dentro das empresas. Esta é a opinião de Silke Buss, mediadora formada pela Universidade de Darmstadt.

Na Alemanha, por exemplo, cada vez mais empresas mandam os seus colaboradores para formação em mediação, sobretudo os recursos humanos. “Estou convencida que a mediação contribui para o bem-estar contínuo, para a motivação e para a produtividade nas empresas”, afirma Silke Buss.

VIRGILIO FERREIRA  
virgilio@vidaeconomica.pt

**Vida Económica – Em que consiste o workshop “Mediação de Conflitos para Recursos Humanos” e a quem se dirige?**

**Silke Buss** - No workshop “Mediação de Conflitos para Recursos Humanos” transmitimos o que é a mediação, como funciona e como se faz. É um método fascinante e fala-se muito na “magia da mediação” porque a mediação consegue o que muitas vezes parece impossível: consegue que as pessoas em conflito cheguem por elas próprias à solução. No início de uma mediação muitas vezes está tudo bloqueado, às vezes as pessoas nem se falam, mas no fim dão um aperto de mão e saem satisfeitas. Parece mesmo magia, mas não é. É um método com uma estrutura claramente definida e envolve várias técnicas de comunicação, verbal, não-verbal e para-verbal. No nosso workshop explicamos os sete princípios da mediação, a estrutura de cinco fases e as técnicas de comunicação que são as ferramentas do mediador. É um dia bem investido, é intenso. Os participantes saem bem preparados para realizar mediações nas suas empresas. Claro que é preciso praticar e ganhar experiência. Recomendamos sempre experimentar as primeiras mediações em família ou com amigos. Depois podem implementar este método nas suas empresas.

Nas empresas, quem costuma ser confrontado com conflitos entre colaboradores são os recursos humanos. Mas raras vezes têm formação específica. Nos nossos workshops que realizamos agora em maio em Lisboa, Porto, Portimão e Leiria vamos transmitir os conteúdos e técnicas da mediação e assim prepará-los para estas situações.

**VE – Os conflitos que possam decorrer da competição interna entre colaboradores das empresas acontecem mais nos**



“Estou convencida que a mediação contribui para o bem-estar contínuo, para a motivação e para a produtividade nas empresas”, afirma Silke Buss.

**quadros médios, inferiores ou superiores?**

**SB** - Onde pessoas colaboram e convivem há sempre competição e acho que esta competição é natural. Até digo que é saudável porque só assim há inovação e melhoria contínua, o que garante a continuação de uma empresa. Os conflitos, factuais ou relacionais, acontecem a todos os níveis da empresa e entre colaboradores do mesmo nível ou de diferentes. Eu diria que o nível intermédio – o “middle management” – é o mais conflituoso e é natural, pois estes colaboradores estão no meio da sanduíche. É neste nível que há mais concorrência, pressão e receio de perder o posto de trabalho.

**VE – O mediador de conflitos tem de ser externo à empresa ou pode ser interno?**

**SB** - A mediação tem sete princípios. Dois deles referem-se ao mediador e exigem que seja neutro e que não tome decisões. O papel do mediador é ajudar os mediados a encontrarem, por eles próprios, uma solução para o seu conflito. Ele assegura os princípios e conduz os mediados pelas cinco fases da mediação. Ele sente e decide quando é a altura certa para avançar para a próxima fase. O mediador pode ser externo ou interno. Fundamental é que as pessoas em conflito aceitem e vejam o mediador como imparcial. Se for assim, a mediação pode perfeita-

mente ser realizada in-house. De referir que um conflito muito avançado e grave quase sempre exige um mediador externo, porque os mediados vão duvidar da imparcialidade de um colega, já que veem inimigos em todo lado.

**VE – Acha que a mediação de conflitos pode gerar mais competitividade nas empresas?**

**SB** - Com certeza e muito. Há tantos conflitos nas empresas e perde-se muito tempo, dinheiro e motivação. Estou convencida que a mediação contribui para o bem-estar contínuo, para a motivação e para a produtividade nas empresas. Só tem de ser implementada e bem comunicada. Todos os colaboradores de uma empresa têm de saber que podem sempre recorrer a este método a tempo, ou seja, antes de o conflito atingir um nível agravado e difícil de resolver. A grande vantagem da mediação é que colaboradores que resolvem o seu conflito numa mediação voltam depois a falar e colaborar. Imagine como seria a colaboração depois de um processo em tribunal, onde um ganha e outro perde. Na mediação só há vencedores.

**VE – Existem empresas que já praticam este método ou é um conceito novo?**

**SB** - Na Alemanha há uma forte tendência para a criação de departamentos especí-

ficos para gestão de conflitos e eu acho que aqui também já está a começar. É ideal, porque é uma forma de tornar a mediação um recurso visível para os colaboradores.

A mediação não é um método novo, existe desde sempre. Recente é a mediação estruturada e com princípios bem definidos como a praticamos hoje. Desta forma existe há uns 20 anos. Atualmente está a ganhar fôlego porque todos os estados europeus têm hoje uma lei de mediação. Em Portugal existe desde 2013.

**VE – Como se implanta esta metodologia, que custos tem e que resultados permite alcançar?**

**SB** - Participar no nosso workshop e começar a praticar. Parece fácil e é mesmo. Alguns participantes têm medo de pôr os conhecimentos adquiridos em prática, mas não há como errar, só precisam de confiar no método. É fascinante ver como o próprio método funciona. Isto é a “magia da mediação”. Quanto ao investimento é o do nosso workshop – 195 euros + IVA para inscrições até ao fim de abril e depois 250€+ IVA, já com manual e refeições. Depois nas empresas é o custo do tempo para a realização da mediação em que o colaborador-mediador não pode fazer outros trabalhos.

**VE – A mediação de conflitos nos recursos humanos é praticada com sucesso noutros países?**

**SB** - A tendência é claramente estabelecer departamentos de gestão de conflitos nas empresas. Isto tem a ver com a consciência do desperdício e a melhora contínua, no âmbito da conquista mundial dos conceitos lean e kaizen e a sua implementação pelas empresas. Na Alemanha, por exemplo, cada vez mais empresas mandam os seus colaboradores para formação em mediação, e sobretudo os recursos humanos, já que pela sua função e formação têm uma boa base para aprender o método da mediação.

## Workshops decorrerão em quatro cidades

Explicar como é, como funciona e como se faz é o objetivo do workshop sobre “Mediação de Conflitos para Recursos Humanos”. O evento realiza-se em Lisboa (11 de maio, Hotel Sana Malhoa), no Porto (17 de maio, Hotel Ipanema Park), em Portimão (20 de maio, Hotel Tivoli Marina Portimão) e Leiria (24 de maio, Hotel Vila Batalha). O workshop será ministrado por Silke Buss e pela coach Andreia Félix. As inscrições decorrem até maio, beneficiando de desconto especial até 30 de abril: 195 € + IVA com manual e refeições. Depois: 250 € + IVA, mantendo o resto.