

Cultura del dialogo: prevenire è meglio che curare

Gestire i conflitti è difficile e non riesce sempre. È quindi importante promuovere una cultura della comunicazione in cui i conflitti che si presentano vengono risolti, prevenendo discriminazioni, mobbing e violenza.

Come promuovere una cultura del dialogo positiva?

- Comunicare aspettative chiare per quanto riguarda il tono da usare in azienda.
- Elaborare insieme ai collaboratori regole per la gestione dei conflitti.
- Dare il buon esempio:
 - Il proprio tono è adeguato? Se dovesse sfuggire di mano, parlarne e scusarsi.
 - Promuovere un clima lavorativo piacevole, esprimendo costantemente il proprio apprezzamento e dando feedback positivi.
 - Parlare dei problemi in maniera diretta e aperta.
- Mantenere l'attenzione e agire tempestivamente.
- Se i collaboratori sbagliano tono, farglielo notare.
- Offrire ascolto e una porta aperta per le richieste e i problemi dei collaboratori.
- Durante il reclutamento e l'inserimento di nuovi collaboratori fare attenzione, oltre che alle capacità specialistiche, anche all'affinità umana.

Desiderate maggiori informazioni su Holzbau Vital o volete fissare un colloquio di consulenza di persona? Siamo sempre a disposizione.

Contattateci.

Contatto

Holzbau Schweiz
Segretariato centrale Holzbau Vital
Thurgauerstrasse 54
8050 Zurigo

Tel. +41 44 511 02 66

vital@holzbau-schweiz.ch
www.holzbau-vital.ch

Holzbau Vital

Proteggere i collaboratori dagli infortuni sul lavoro e dai rischi per la salute: è questo l'obiettivo di Holzbau Vital. La soluzione settoriale offre sostegno consono all'attività per il consolidamento di un sistema di sicurezza in azienda e per corsi di formazione e l'adozione di misure idonee. Perché collaboratori sani e soddisfatti sono la base per il successo delle aziende e per il futuro delle costruzioni in legno.

Impressum

Editore
Holzbau Vital

Con la collaborazione di:
Helsana, SUVA

Helsana **SUVA**

Design
Pro Holzbau Schweiz GmbH

Giusti nei conflitti



«Sono arrivato prima io.» «No, il mio lavoro ha la precedenza.» Avere pareri contrastanti fa parte della quotidianità lavorativa. Questo opuscolo spiega come aiutare i propri collaboratori a trovare il modo adatto per gestire i conflitti, evitando escalation e problemi di collaborazione. Argomenti trattati:

- Vantaggi di una buona gestione dei conflitti
- Riconoscimento delle situazioni di conflitto
- Procedura per superare i conflitti

Una buona convivenza è la base di un'attività economica di successo.

L'opuscolo è rivolto ai dirigenti, ai responsabili, agli addetti alla sicurezza e alla tutela della salute e ai responsabili del personale.

Holzbau Vital è un'opera collettiva delle parti sociali ed è finanziata in maniera paritetica.



Perché è così importante gestire in maniera giusta i conflitti sul lavoro?

Sul lavoro possono sempre sorgere dei conflitti. Se tuttavia si innesca un'escalation, possono degenerare in mobbing, molestie sessuali, discriminazione o violenza, con ingenti conseguenze negative per gli interessati e l'azienda.

Una gestione costruttiva dei conflitti aiuta a promuovere il rendimento e la motivazione dei collaboratori e previene assenze, dimissioni e perdite di produttività. Un conflitto scoperto e affrontato rappresenta sempre un'occasione di miglioramento dell'azienda.

Questo opuscolo vuole aiutarvi, in qualità di responsabili, a:

- riconoscere tempestivamente i conflitti
- valutare la necessità di intervento e ad agire per tempo
- promuovere un buon atteggiamento reciproco per prevenire i conflitti
- adempiere al vostro obbligo di tutela nei confronti dei collaboratori

Vantaggi per la vostra azienda:

- un clima lavorativo che promuove una buona collaborazione
- collaboratori motivati ed efficienti
- riduzione delle assenze per motivi di salute e minor fluttuazione
- aumento della produttività e degli utili

Riconoscere per tempo un conflitto

Conoscete queste situazioni?

- «Una cliente si è lamentata del ritardo.»
- «Gli utensili sono sempre riposti nel posto sbagliato.»
- «Il collega borbotta continuamente che dovrei fare diversamente.»
- «Un altro artigiano continua a staccarmi la spina dell'alimentazione elettrica.»
- «Ho fatto una battuta e la collega ha reagito in modo assolutamente eccessivo.»

Cos'è un conflitto?

Un conflitto è un'interazione che viene percepita almeno da una parte come emotivamente stressante e/o oggettivamente inaccettabile. Gli interessi, gli obiettivi o gli atteggiamenti degli interessati vengono percepiti come inconciliabili.

I conflitti derivano anche dal fatto che abbiamo tutti un bagaglio di esperienze diverse e guardiamo il mondo da prospettive diverse. Le conseguenti **differenze di opinioni, i malintesi e la (presunta) cattiva condotta provocano conflitti.**

Quando agire?

Molti collaboratori non possiedono le competenze per gestire in maniera costruttiva i conflitti. Pertanto ci vogliono persone in grado di mediare e moderare. In prima istanza è un vostro compito in qualità di responsabili.

Intervenire al più tardi quando:

- i collaboratori si ignorano a vicenda e si evitano
- i collaboratori parlano alle spalle di altre persone
- il flusso di informazioni e la collaborazione risultano compromessi
- i collaboratori chiedono il vostro sostegno

Come procedere in caso di conflitto?

Cercare il dialogo con gli interessati (dapprima singolarmente). Farsi descrivere la situazione dal punto di vista di ognuno («Raccontami la situazione.», «Cosa ti dà fastidio di questa situazione?», «Cos'hai già fatto per cambiare la situazione?»). In un colloquio con tutti gli interessati, iniziare illustrando la situazione di conflitto.

Per trovare soluzioni costruttive può essere utile stabilire anticipatamente insieme le **regole di comportamento durante il colloquio:**

- «Io» anziché «tu»: non fare rimproveri, concentrarsi su se stessi e ascoltare senza giudicare.
- «Io ≠ tu»: ogni persona è diversa e reagisce in modo differente alle situazioni.
- Non sminuire le percezioni altrui.

Le tre M per una miglior comprensione dei conflitti: «maldestrezza», «miopia» e «malignità»: spesso i conflitti si verificano quando le persone si comportano in modo maldestro, facendo ad esempio errori dovuti allo stress. Oppure quando sono miopi rispetto alle conseguenze del proprio comportamento e non si accorgono di cosa provocano. Sono pochissimi quelli che agiscono veramente con malignità. Di conseguenza non prenderla sul personale ma sondare le cause del conflitto!

- **Concordare l'obiettivo del colloquio:** «Per me è importante che la collaborazione funzioni. Quindi vorrei elaborare con voi delle soluzioni per poter migliorare la situazione.»
- **Esaminare a fondo il conflitto e cercare soluzioni:** gli interessati possono esprimere la propria rabbia. Cosa dà fastidio e impedisce di raggiungere l'obiettivo? Di cosa ha bisogno la persona per poter raggiungere l'obiettivo? Cosa può fare a tal fine? Cosa possiamo fare insieme? Fare ripetere cosa è stato recepito. In questo modo si evitano malintesi.
- **All'occorrenza cercare sostegno interno,** ad esempio aiuto del reparto del personale, soprattutto se si è coinvolti in prima persona nel conflitto o affidare l'incarico a uno/a specialista esterno/a (mediatore/trice).

Tutelare i collaboratori da violazioni

dell'integrità personale è un obbligo del datore di lavoro.

La direzione è tenuta per legge a tutelare i collaboratori da mobbing, molestie sessuali, discriminazione o violenza. Stabilire procedure se non si dispone ancora di un regolamento. Trovate informazioni a riguardo, ad esempio, nell'opuscolo «Mobbing e altri comportamenti molesti», disponibile presso la SECO o direttamente sul sito web della SECO (seco.admin.ch).

Contatti e altre informazioni

Su holzbau-schweiz.ch trovate contatti, offerte di sostegno e informazioni di approfondimento.

Specialisti della mediazione: Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione DM-FSM (mediation-ch.org)