

La gestione dei conflitti
Offrite una soluzione soddisfacente per entrambi



Dare all'utente arrabbiato tutto ciò che vuole sarebbe indubbiamente il miglior modo per calmarlo, ma non sempre ciò è possibile.

- 1. valutate quindi ciò che siete o no in grado di offrirgli e negoziate una soluzione finale che sia soddisfacente per entrambi.*
- 2. Ricordate che il vostro principale obiettivo è il comune accordo, non la completa vittoria. Una negoziazione di successo apre, infatti, la strada a successivi scambi all'insegna della collaborazione.*
- 3. Spiegate sempre perché le sue richieste non possono essere soddisfatte.*

La negoziazione “io vinco-tu vinci” “esito a due vincitori”

- Riconoscere il problema: avere consapevolezza dell'esistenza di un problema, organizzare un piano per l'azione, assicurarsi della disponibilità dell'altro alla cooperazione;
- Essere consapevoli delle reciproche posizioni;
- Discutere il problema e le sue possibili soluzioni;
- Risolvere il problema in modo soddisfacente per entrambe le parti.

il processo di negoziazione

dall'antagonismo alla cooperazione

- non accogliere l'ostilità altrui
- concentrarsi sul problema, non sulle persone
- sentirsi soci, non avversari
- invece di pensare a vincere la partita cercare di capire la posizione dell'altro

il processo di negoziazione

clima di fiducia fondato sull'ascolto

- ascoltare attentamente e parlare quando è opportuno (parlare 30 ascoltare 70)
- approfondire con domande
- non interrompere
- non contraddire l'interlocutore
- dare feedback

il processo di negoziazione

alternative vantaggiose per tutti

- concentrarsi sul problema da risolvere
- cercare insieme le soluzioni
- sviluppare attività di ricerca
- dividere il percorso decisionale in tappe
- costruire l'accordo per gradi

Alcuni ostacoli alla soluzione del conflitto

- *Credere che uno debba perdere e l'altro debba vincere a*
- *Incapacità di essere aperti*
- *Incapacità di riconoscere i propri aspetti negativi*
- *Incapacità di riconoscere gli aspetti positivi dell'altro*
- *La scelta di adottare comportamenti di ripicca*
- *Incapacità di adottare il punto di vista dell'altro*
- *Essere troppo coinvolti emotivamente*
- *Dare sempre la colpa agli altri*
- *Criticare con troppa facilità*
- *Sentirsi vittima o incompreso*
- *Cercare di mettere l'altra parte in difficoltà cogliendola impreparata ogni volta che è possibile*

Prevenite futuri “conflitti”



ripensate alle situazioni e agli utenti più difficili che avete dovuto affrontare: vi sarà utile per capire cosa eventualmente è andato storto e cosa andrà modificato la volta successiva.

- 1. Sebbene non sia sempre facile trattare con una persona che protesta, ricordatevi di incoraggiare sempre i reclami*
- 2. Conoscere i motivi di insoddisfazione non solo offre una chance per risolvere le criticità ma permette anche di prevenire la scontentezza degli utenti futuri e, quindi, la gestione di ulteriori reclami!*

CONCLUSIONI

- TUTTO QUESTO PUÒ FUNZIONARE SOLO SE DIETRO è PRESENTE UN BUON LAVORO DI SQUADRA
- Importanza della SQUADRA/TEAM

lavorare in team

non è un lavoro “fatto in gruppo”

bensì “lavoro di gruppo e lavoro individuale”

nel team **si condividono:**

- *obiettivi e strategie*
- *processi tecnici e gestionali*
- *processi sociali, cultura*
- *norme, procedure e metodi*
- *assegnazione dei compiti a singoli individui o a “combinazioni di individui”*

Un team ben funzionante è quello i cui membri:

- **s'interessano l'uno dell'altro**
- **hanno molta fiducia l'uno nell'altro**
- **decidono secondo il consenso**
- **si sentono fortemente impegnati nel lavoro**
- **affrontano insieme le situazioni conflittuali e insieme le superano**
- **prestano davvero attenzione ai sentimenti e alle idee degli altri membri**
- **esprimono liberamente ciò che pensano**
- **...**

Gli strumenti e le strategie per la creazione del team

Alcuni strumenti e le strategie

- *attivare una efficace comunicazione interna*
- *elaborare progetti di formazione in servizio*
- *effettuare periodicamente l'analisi del ruolo e delle competenze*
- *sviluppare azioni di miglioramento in relazione ad eventuali criticità riscontrate*
- *attivare sempre sessioni di breafing e debreafing prima e dopo gli interventi chirurgici da effettuare*
- *pianificare momenti di informazione diffusa e confronto con altre realtà (benchmarking, audit, conferenza dei servizi, consulenza di processo ...)*
- *Gestire nel modo più efficace possibile gli imprevisti*