RATIO QUOTIDIANO
Il commento e la critica delle più importanti notizie del momento

GESTIONE D'IMPRESA

di CERAICO & PARTNERS

La gestione del conflitto

Come trasformare i conflitti nelle relazioni aziendali da problemi ad opportunità: confronti efficaci, comunicazione chiara, cultura del feedback e della trasparenza tra le soluzioni possibili.

La gestione del conflitto è una delle tematiche più annose e ricorrenti che si presentano all'interno delle dinamiche aziendali: caratteri diversi, attitudini differenti, punti di vista divergenti e stili comunicativi opposti sono all'ordine del giorno in tutte le realtà (si tratti di uffici, laboratori, stabilimenti o reparti produttivi).
È necessario però gestire il conflitto, per evitare che il clima aziendale ne risenta e con esso il benessere delle persone all'interno degli spazi di lavoro. **Come si può intervenire in modo efficace?**

Il primo passaggio da seguire è quello di **comprendere la natura del conflitto,** agendo con tempestività e risolutezza: le situazioni, se non affrontate in tempo, possono degenerare. Ci sono poi fattori contingenti che possono agire da fattori scatenanti per i conflitti: si pensi alle carenze di personale o alle situazioni in cui manca una definizione chiara di ruoli e responsabilità, ad esempio. Anche una cattiva o scarsa comunicazione può essere origine di conflitti, come lo è una situazione di forte pressione per eccessivo carico di lavoro o per scadenze stringenti e obiettivi irrealistici. In tutti questi casi, è opportuno agire all'origine del problema, identificando quanto prima la causa scatenante e implementando possibili soluzioni agendo sui processi organizzativi.

È fondamentale poi, dopo aver compreso la natura del conflitto, **creare e promuovere nell'ambiente di lavoro una cultura che valorizzi il confronto costruttivo, formando le persone:** percorsi di *coaching* o *team building,* corsi formativi per gestire lo stress o imparare le tecniche per dare e ricevere feedback sono solo alcune delle possibili soluzioni, da implementare a seconda della situazione e del contesto.
È importante sapere che le leve motivazionali e relazionali non sono le stesse per tutti e che, a seconda della natura del conflitto e del rapporto tra le figure interessate, una soluzione può rivelarsi più efficace di un'altra anche nello stesso contesto aziendale.
I valori del rispetto delle differenze individuali, della parità di diritti ed opportunità, dell'empatia e dell'assertività sono alla base di una **cultura d'impresa positiva,** in cui le opinioni diverse sono rispettate e ci si sente tutti parte di un progetto comune con obiettivi chiari e condivisi: gestire il conflitto può significare adottare tecniche di negoziazione e individuare soluzioni adeguate al bene comune e per il successo dell'organizzazione di cui tutti fanno parte. Gli attacchi personali non saranno in alcun modo tollerati: a partire dall'esempio apicale, tutti i collaboratori nel contesto organizzativo dovranno riconoscere i valori umani ed etici alla base della cultura dell'impresa.

Ecco perché occorre **investire a 360 gradi sulla cultura aziendale:** per fare in modo che il conflitto si trasformi in confronto costruttivo e limitare il verificarsi di situazioni più gravi, che devono essere comunque gestite con sensibilità ed equilibrio anche qualora il conflitto dovesse trasformarsi in contenzioso.
Il supporto di un **consulente qualificato** può essere un valido aiuto qualora l'organizzazione non sia in grado di far fronte da sola all'entità del problema e necessiti di un punto di vista esterno oppure, in realtà medio piccole e con strutture snelle, la figura del titolare sia l'unico riferimento per la soluzione dei problemi. *Beatrice Decò*

Riproduzione vietata - lunedì 07 agosto 2023