

La gestione dei conflitti

da parte della Vicario Consulting SA per la nostra offerta di Corporate Health Management

Conflitti e rendimento: una convivenza difficile

«Un vero e proprio sollievo». Così il signor R., direttore di una PMI romanda con circa 250 collaboratori attiva in ambito sanitario, descrive il risultato delle misure adottate nella sua organizzazione per diminuire le tensioni sul posto di lavoro. Regolarmente sollecitato dai suoi collaboratori per risolvere conflitti e preoccupato dall'aumento dell'assenteismo, il dirigente si è rivolto alla Vicario Consulting.

Per prima cosa, abbiamo dato voce a un campione rappresentativo di dipendenti e quadri dell'organizzazione per mezzo di interviste individuali e confidenziali al fine di capire la situazione e coinvolgere il personale in una riflessione sulle misure necessarie. I riscontri non lasciavano dubbi: il nostro cliente ha affrontato una rapida crescita che non ha permesso di formare adeguatamente i quadri nelle loro funzioni in continua evoluzione. Poiché quest'ultimi si sono trovati senza punti di riferimento comuni, viene loro rimproverato di «navigare a vista». I collaboratori, invece, per la natura stessa del loro lavoro sono confrontati a situazioni difficili sul piano umano e si sentono poco sostenuti dai superiori e dai colleghi. Tutti questi fattori sono fonte di tensioni e conflitti in seno ai vari team, e i problemi arrivano spesso fin negli uffici della Direzione. Gli elementi scatenanti, inoltre, oltre a essere nefasti per l'ambiente lavorativo, si ripercuotono pure sul rendimento.

«La Vicario Consulting ci ha sostenuti accompagnando i nostri dirigenti verso una comprensione migliore del loro ruolo e delle loro responsabilità. Allo stesso tempo, abbiamo introdotto una rete di TOM «Trusted Office Mentor», ossia sei persone di fiducia che non appartengono al dipartimento delle Risorse Umane e a cui ogni collaboratore può rivolgersi in modo informale e confidenziale per affrontare i conflitti e stemperare le tensioni che li generano.» A tre anni di distanza, il Direttore si è convinto dell'utilità di tale struttura e ha potuto assistere a un progressivo allentamento delle tensioni grazie alle misure introdotte. Il tasso di assenteismo è diminuito e il signor R. può tornare a dedicarsi in primo luogo allo sviluppo e alla conduzione degli affari.

Una questione divenuta prioritaria per qualsiasi organizzazione

Il caso appena citato non è isolato: oggi, sempre più organizzazioni perdono in produttività e vedono i loro costi lievitare in concomitanza con l'insorgere di conflitti lavorativi. Secondo la SECO, il 36 per cento dei dipendenti in Svizzera si dichiara disturbato da tensioni relazionali. Nel 2014, i rischi psicosociali (stress, conflitti, mobbing, molestie psicologiche e sessuali) sono costati alle imprese svizzere 5,6 miliardi di franchi. Per far fronte a tale problematica, il Consiglio federale e la SECO lanciano una campagna volta a rafforzare la prevenzione e a indurre le aziende a rispettare i loro obblighi di datori di lavoro. Più concretamente, la SECO auspica la presenza della figura della persona di fiducia e una decisione del Tribunale federale del 2012 conferma la tendenza verso l'introduzione di un obbligo in questo senso.

TOM - una risposta semplice e pragmatica

Da 15 anni attiva nel campo della prevenzione dei rischi psicosociali, la Vicario Consulting vi accompagna nell'adozione di misure adeguate alla vostra realtà aziendale. Il suo team composto di una trentina di specialisti di diversa estrazione vanta una vasta esperienza presso un centinaio di organizzazioni in tutti i settori e interviene dai suoi uffici di Losanna, Ginevra, Lugano, Berna e Zurigo. Con le formule TOM proponiamo soluzioni semplici e accessibili a tutte le aziende.

La funzione del mentore, anche chiamata persona di fiducia, viene assunta da uno o più collaboratori all'interno dell'organizzazione o da un consulente esterno. Il suo ruolo è principalmente di prevenzione: ascolta, responsabilizza, orienta e consiglia in modo informale i collaboratori che lo desiderano. La nostra esperienza dimostra che nei due terzi dei casi il TOM può aiutare le persone a risolvere i problemi con i propri mezzi. Oltre all'introduzione di mentori interni ed esterni, vi accompagniamo nella realizzazione di un processo su misura per la prevenzione dell'escalation dei conflitti, ad esempio mettendo a disposizione i nostri servizi di mediazione, di verifica o di perizia per gestire i problemi esistenti. Infine, vi sosteniamo anche nelle vostre campagne di sensibilizzazione tra i collaboratori.

Maggiori dettagli sul sito <http://tom.vicario.ch>



Conflitti

Nelle circostanze in cui le parti dipendono l'una dall'altra, si parla di conflitto quando almeno una delle due parti:

- si sente minacciata nei suoi valori, le sue necessità, i suoi interessi;
- ritiene che l'altra agisca in modo incurante od ostile.

Quali vantaggi hanno i clienti della Vaudoise Assicurazioni rivolgendosi alla Vicario Consulting SA?

La Vaudoise Assicurazioni seleziona attentamente i suoi partner e ha negoziato uno sconto del 20 per cento per i suoi clienti.

Persone di contatto

Per la Svizzera tedesca e la
Romandia: Ursula Gut
(ursula.gut@vicario.ch)

Per il Ticino: Fiorenzo Bettoni
(fiorenzo.bettoni@vicario.ch)