

Linee guida per i colloqui di risoluzione dei conflitti



Istruzioni

Obiettivi:

- Essere in grado di offrire sostegno in caso di conflitti in azienda
- Saper moderare autonomamente i colloqui di risoluzione dei conflitti grazie a istruzioni chiare
- Risolvere i conflitti in modo tempestivo e concordato tra le parti

Livello di difficoltà:



Non utilizzare se ...

...un conflitto si è inasprito a tal punto che non vi è più possibilità di dialogo tra le parti o una soluzione non è più possibile o è necessaria una mediazione esterna da parte di una persona qualificata (mediatrice/mediatore).
...se il coinvolgimento emotivo è troppo alto o se si è prevenuti.

Materiale:



Linee guida per i colloqui di risoluzione dei conflitti (Word)

Compiti/Ruolo di responsabili HR/GSA:

- In qualità di responsabile delle Risorse umane, lei è a disposizione internamente come persona di contatto in caso di conflitti ed esegue una selezione iniziale valutando la situazione di conflitto e decidendo se il conflitto debba essere affrontato dalle stesse parti in conflitto, con il supporto della o del responsabile o dirigente, con l'aiuto della divisione HR o con persone qualificate interne
- In caso di mediazione da parte sua in qualità di responsabile delle Risorse umane, lei prepara e modera l'incontro sulla base della guida per i colloqui di risoluzione dei conflitti
- Resti poi in contatto per verificare il risultato e prendere eventuali ulteriori provvedimenti

Istruzioni passo per passo

- 1° passo: Valutare la situazione, effettuare una selezione, proporre una linea d'azione appropriata e ottenere il consenso delle parti in conflitto
- 2° passo: Preparare il colloquio di risoluzione dei conflitti
- 3° passo: Moderare il colloquio di risoluzione dei conflitti sulla base della guida e annotare i punti chiave

Vuole fare qualcosa in più?

Acquisisca competenze in materia di mediazione. In questo modo, contribuisce a risolvere i conflitti in modo più rapido e semplice. Inoltre, se l'azienda dispone internamente delle competenze necessarie in materia di mediazione, si avranno meno conflitti.

La Federazione delle Associazioni di Mediazione ha stilato una panoramica dei corsi di formazione in Svizzera:

Corsi di formazione: SDM-FSM (mediation-ch.org)