

Lista di controllo: valigetta di pronto soccorso per situazioni gestionali difficili

Come mi comporto in situazioni gestionali difficili?

I punti seguenti fanno da supporto nella risoluzione di conflitti.

Punti chiave	Procedura/strumenti
<input type="checkbox"/> Raccogliere informazioni ed elaborare una procedura	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fissare le osservazioni e le percezioni più importanti ■ Chiarire i propri obiettivi e definire una procedura
<input type="checkbox"/> Attivarsi rapidamente e affrontare direttamente la situazione	<ul style="list-style-type: none"> ■ Decidere quale tipo di colloquio sia più sensato ed efficace ■ Utilizzare il feedback in tre parti e venire al punto entro 30 secondi al massimo ■ Preparare con particolare cura l'approccio alla conversazione
<input type="checkbox"/> Cercare insieme le soluzioni	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ascoltare attivamente e indagare cause e contesto con domande mirate (chi, cosa, come, ecc.), concentrarsi su interessi e obiettivi comuni ■ Coinvolgere le persone interessate nella ricerca di soluzioni, sviluppare possibili soluzioni da cui tutti possano «guadagnare qualcosa»
<input type="checkbox"/> Affrontare tempestivamente i conflitti e risolverli	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prima di tutto cercare di capire il conflitto per sé ponendosi diverse domande; poi parlare il più presto possibile con le persone coinvolte ■ Premurarsi di far esprimere tutti e che l'ascolto sia reciproco ■ In caso di insicurezza o se la situazione si infuoca, richiedere un sostegno esterno, sotto forma di una mediazione
<input type="checkbox"/> Dare disposizioni chiare e porre dei limiti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicare chiaramente obiettivi, opinioni e limiti e affermarli ■ Assumere un ruolo direttivo ■ Comportarsi in modo oggettivo e rispettoso nei confronti dei collaboratori, riconoscere le loro prestazioni e sostenerli nel loro sviluppo
<input type="checkbox"/> Coltivare i rapporti nella piccola impresa e tuttavia mantenere le distanze	<ul style="list-style-type: none"> ■ Essere coscienti dei diversi ruoli assunti all'interno della piccola impresa e decidere quando mettere il piede in quale scarpa, facendolo in modo trasparente ■ Trovare un buon equilibrio tra vicinanza e distanza e prevenire così situazioni problematiche

Gestione delle piccole imprese

Pubblicato da PostFinance in collaborazione con KMU-HSG.