



## Il Sistema Interno di Gestione dei Conflitti

## IL SISTEMA INTERNO DI GESTIONE DEI CONFLITTI

Un Sistema Interno di Gestione dei Conflitti (SIGC), è un approccio integrato per prevenire e gestire informalmente i conflitti nelle organizzazioni.

L'obiettivo di un SIGC non è tanto quello di introdurre nuove procedure per individuare le cause e trovare una soluzione ai conflitti che possono scaturire fra le persone all'interno dell'organizzazione, quanto la trasformazione di queste situazioni in opportunità di auto-apprendimento e di auto-miglioramento e dunque di aumento della performance individuale e organizzativa, non solo nella dimensione quantitativa ma anche qualitativa.

Ciò avviene dunque nello spirito della learning organization, un ambiente di apprendimento continuo e condiviso che coglie anche le situazioni di crisi nei rapporti fra i suoi membri come opportunità di evoluzione.

Le premesse per l'adozione di un efficace SIGC devono dunque far parte di una cultura aziendale che valorizza la qualità delle relazioni interne e la capacità di gestire i conflitti interpersonali ad ogni livello in modo costruttivo e collaborativo.

Una cultura che valorizza il confronto diretto sui problemi interpersonali di qualunque tipo, compresi gli scontri di carattere o di ego e le questioni personali fra colleghi, favorendo la ricerca di una soluzione collaborativa prima che diventino conflitti.

È fondamentale sottolineare che, pur essendo strutturato e magari descritto in un apposito manuale, se non addirittura nel contratto di lavoro, il SIGC deve avere un carattere informale e volontario e non sostituisce le normali procedure di reclamo, concordate con le associazioni sindacali. È dunque uno strumento a disposizione del dipendente o dei dipendenti per assisterli nelle situazioni di crisi nella loro relazione.

Ogni SIGC è disegnato sull'organizzazione che lo implementa, e si sviluppa su tre livelli:

### Informazione

Diffusione di una cultura della qualità delle relazioni e della gestione costruttiva e collaborativa dei conflitti attraverso attività di informazione e sensibilizzazione sia sul tema dell'ecologia delle relazioni e del clima interno sia sullo specifico SIGC dell'organizzazione.

### Formazione

La formazione è finalizzata all'aumento delle abilità relazionali e comunicative di base di tutti i dipendenti, mentre i manager, i responsabili di un settore o di un'unità produttiva potranno integrarla con la specifica conoscenza degli strumenti di gestione dei conflitti per assumere un ruolo attivo nella loro risoluzione all'interno del SIGC.

### Assistenza

Può comprendere i seguenti strumenti:

Counseling aziendale che fornisce un orientamento individuale ai dipendenti per aiutarli a valutare le opzioni di gestione del loro conflitto nell'ambito del SIGC e un servizio di sostegno nelle situazioni di crisi personale nei rapporti con i colleghi;

Conflict coaching che aiuta i dipendenti ad affrontare una specifica situazione di conflitto in modo costruttivo e collaborativo migliorando le proprie abilità relazionali, comunicative e negoziali, individualmente o anche nei team per aiutarli nel superamento delle dinamiche conflittuali interne;

Mediazione del conflitto che prevede l'assistenza di una terza parte interna all'organizzazione o esterna in staff, specificamente formata a facilitare la gestione positiva e costruttiva del conflitto.

In sintesi, il SIGC è un approccio integrato per ridurre i costi diretti e indiretti dei conflitti interni all'organizzazione, per migliorare il clima organizzativo e una risorsa a disposizione di chiunque nell'organizzazione abbia la necessità di trasformare la qualità delle proprie relazioni con i colleghi o di risolvere una specifica condizione di conflitto interpersonale (dunque non di tipo contrattuale con il datore di lavoro) ripristinando la fiducia reciproca, la comunicazione e la collaborazione.