



UNIVERSITÀ DI PISA



Contamination Lab Pisa

CONTAMINATION LAB

SOFT SKILLS

PER LE IMPRESE DI DOMANI

CONFLITTI IN TEAM: COME GESTIRLI?



LORENZO DANESE

15 LUGLIO 2021 | 15:00 - 17:00

live su



Microsoft Teams

VIVERE IL CAMBIAMENTO E GESTIRE IL CONFLITTO

LIFESTYLE BUSINESS

Un'impresa lifestyle ha come **obiettivo** unico e preciso un **guadagno assicurato, costante** e in breve tempo.

Si tratta di imprese tradizionali, ovvero imprese che nascono **con prospettive di crescita molto limitate**.

La gestione è gerarchica, il modello di business è tradizionale e la pianificazione strutturata. Il cambiamento quindi è limitato.

STARTUP

Un'entità che, attraverso la ricerca di un **business model scalabile e ripetibile**, punta alla **rapida crescita** del suo mercato, operando nella più totale incertezza.

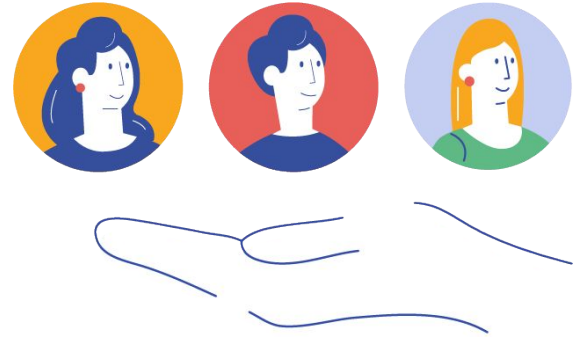
I **cambiamenti** - e di conseguenza i **conflitti** - possono essere tanti:
la giovane età del personale, la gestione delle relazioni, la costante esigenza di nuove sfide e cambiamenti.

IL LAVORO IN TEAM

Un gruppo è costituito da un certo numero di persone che:

- + interagiscono tra loro
- + percepiscono se stesse come membri di quel gruppo

La ricchezza del gruppo è rappresentata dalle **differenze**. Ciascun membro contribuisce in funzione della propria esperienza, conoscenza, prospettiva personale.



Il raggiungimento dell'obiettivo del gruppo avviene valorizzando la **complementarità** delle persone, ciascuna delle quali porta al gruppo la propria esperienza tecnica e professionale.

E' UNA CARATTERISTICA FONDAMENTALE DEL TEAM L'INTERDIPENDENZA DEI SUOI MEMBRI

RICONOSCERE IL CONFLITTO



Un conflitto è ineluttabile: non può esistere una situazione organizzativa esente da conflitti, perché molti di loro appartengono all'inevitabile dinamica del **confronto** tra persone.



MA QUANDO
AVVENGONO
I CONFLITTI?

Un conflitto avviene quando all'interno dello stesso team si presentano differenze di **credenze**, di **comportamento** o di **valori** che non consentono loro di aderire agli obiettivi ed alle modalità operative del settore cui appartengono.

DISFUNZIONI E CAUSE

Si può facilmente immaginare che l'animosità possa emergere in un gruppo quando esiste un **conflitto di personalità**, specialmente se si tratta di un team temporaneo oppure composto da membri che operano a distanza, poco integrati tra loro.



Lavorare in un ambiente sotto pressione con scadenze severe può creare problemi e incertezza in merito ai risultati finali.

DIVIENE ESSENZIALE MANTENERE LE **DIFFERENZE DI OPINIONE**, IL **MODO DI LAVORARE** E GLI **ATTEGGIAMENTI COSTRUTTIVI**.

POTENZIALI ORIGINI DEL CONFLITTO

1

DISACCORDO SUI FATTI

Ciascuno interpreta la realtà in base alle proprie percezioni e quindi riporta fatti differenti in merito allo stesso problema

2

DISACCORDO SU FINALITÀ O INTERESSI

Per esempio quando acquirente e fornitore devono confrontarsi e accordarsi sul prezzo

3

DISACCORDO SUI METODI

Riguarda la rotta da intraprendere, i processi impiegati per conseguire un risultato o le strategie specifiche adottate da ciascuna delle parti per ottenerlo.

4

DISACCORDO SUI VALORI

Correlato a una filosofia o a uno stile di gestione, al modo di esercitare l'autorità o a ciò che viene considerato importante nelle relazioni con gli altri.

LE DISFUNZIONI DEL TEAM



COME AUMENTARE LA FIDUCIA?



CREDIBILITÀ

Costruire i rapporti con ogni membro del team sulla base di obiettivi chiari.

AFFIDABILITÀ


Promettere solo ciò che si è in grado di mantenere; rendere visibile il lavoro di tutti attraverso momenti di condivisione.

CONFIDENZIALITÀ

Mostrare empatia; legittimare l'importanza di sentimenti ed emozioni anche sul lavoro; usare tutti gli strumenti disponibili per avere conversazioni pianificate o spontanee con **dipendenti in remoto**.

ORIENTAMENTO ALLO SVILUPPO INDIVIDUALE

Identificare obiettivi condivisi; scoprire cosa è importante per gli altri; ricercare il coinvolgimento; stabilire insieme con le persone la **formazione** di cui necessitano.



COME RENDERE I CONFLITTI COSTRUTTIVI?

Impegnandosi in prima persona per stabilire rapidamente un livello di **fiducia** e **collaborazione** con i propri colleghi

Apprendendo e applicando tecniche di **negoziazione** per raggiungere un accordo tra le parti

Definendo una buona **pianificazione** e **comunicazione** delle modalità con cui un lavoro dovrà essere svolto

Rispettando il punto di vista altrui, collaborando completamente e accettando **compromessi**

AUMENTARE IL COMMITMENT E LA SODDISFAZIONE LAVORATIVA



Con “**commitment**” ci si riferisce a tutti quei comportamenti di impegno, motivazione, senso del dovere, appartenenza e responsabilità degli individui nei confronti della propria azienda, quindi un’identificazione forte con l’organizzazione e i suoi obiettivi.



- + Politiche aziendali
- + Sistema premiante
- + Efficiente comunicazione interna
- + Coinvolgimento nei processi decisionali
- + Lavoro in autonomia
- + Libertà di espressione della propria creatività



ACCOUNTABILITY

1

FORTE COINVOLGIMENTO DELLA LEADERSHIP AZIENDALE

Promuovere lo spirito di squadra porta a costruire armonia e unità all'interno dell'organizzazione.

2

UN RUOLO DA CEO E MANAGER PIÙ FUNZIONALE E MENO GERARCHICO

La struttura orizzontale prevede una maggior cooperazione tra le risorse presenti in azienda e la composizione di team che si occupano di specifici progetti.

3

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Motivare e valorizzare le persone è una responsabilità primaria.

4

INTRODUZIONE DI UN SISTEMA DI ACCOUNTABILITY / FEEDBACK ESTREMAMENTE MOTIVANTE

Creare una cultura aziendale incentrata sullo sviluppo del senso di responsabilità dei manager per generare valore attraverso lo scambio e il coinvolgimento dei collaboratori.

PREVENZIONE E GESTIONE DEL CONFLITTO

DUE STRATEGIE DI AZIONE:

PREVENZIONE

- + riconoscere le situazioni potenzialmente conflittuali
- + definire i possibili sintomi del conflitto
- + effettuare un monitoraggio permanente

GESTIONE

- + analizzare le cause
- + cercare possibili soluzioni
- + valutare i pro e i contro di ciascuna soluzione
- + scegliere e comunicare la soluzione

REAZIONI PREVEDIBILI ALLA SOLUZIONE INDIVIDUATA

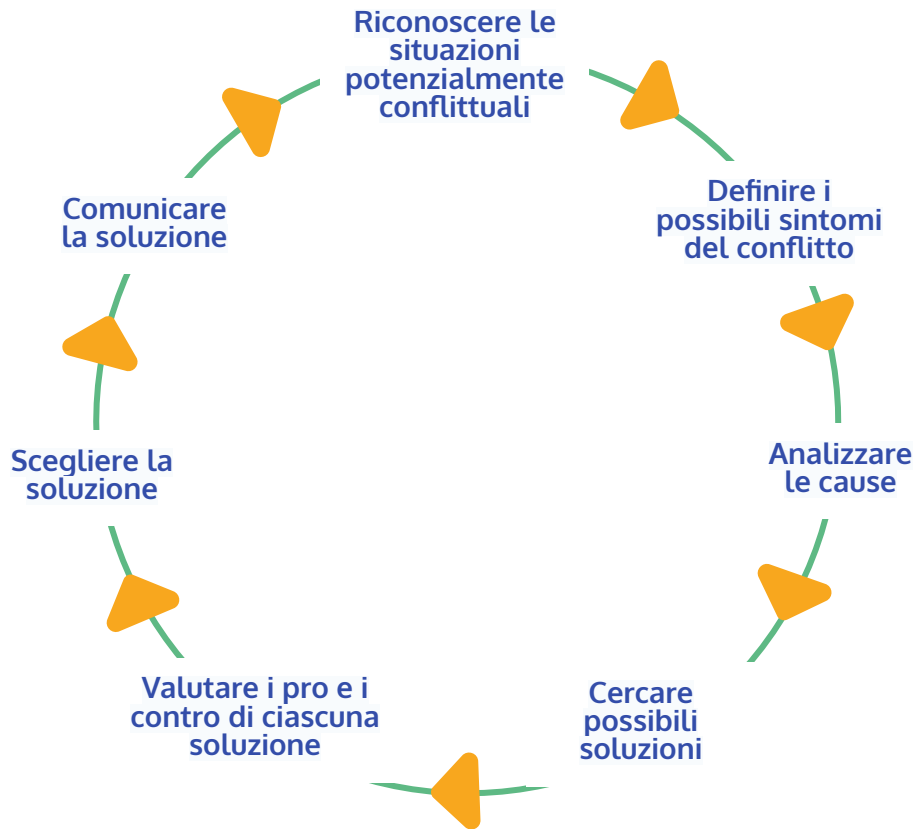


UNA GESTIONE CIRCOLARE DEI CONFLITTI

Il conflitto non termina con il raggiungimento di un accordo. È necessario mettere in pratica nel tempo quanto abbiamo risolto e condiviso.

Occorre anche ribadire che la **presenza di conflitti e di un po' di competitività può essere utile come fonte di stimolo.**

La ricerca di equilibrio tra conflitto e collaborazione può infatti sfidare le persone a portare innovazione e migliorare il processo di lavoro.



I RISULTATI SI RAGGIUNGONO IN TEAM

Nel lavoro
in Team, **1+1**
è uguale a **3!**

Data la relazione tra lavoro di team e risultati aziendali cruciali, come produttività, redditività e percezioni della qualità del servizio da parte della clientela, **il team è la chiave del benessere aziendale.**

Il risultato finale prodotto dal lavoro in Team, se svolto correttamente, è maggiore e più efficace, rispetto alla somma dei risultati singoli che ciascun membro del gruppo riesce a produrre da solo.

Il lavoro di chi ha la responsabilità del gruppo sarà proprio quello di **coordinare** e facilitare la collaborazione fra tutti.



Ma come può il CEO o il manager facilitare il raggiungimento dei risultati, evitando la generazione di conflitti?

Grazie

Lorenzo Danese

lorenzo.danese@timeflow.it