

Per una scelta *consapevole*

Questo pieghevole rappresenta una breve guida che INAIL, INCA, ANCI rivolgono ai dipendenti dei Comuni per fornire alcuni strumenti di *buona gestione delle relazioni* negli ambienti di lavoro, con particolare attenzione a quelli aperti al pubblico.

La finalità della presente collaborazione tra Istituzioni e Patronato è quella di rinnovare l'impegno congiunto per il miglioramento della qualità del lavoro e per favorire la prevenzione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

**INAIL UMBRIA**  
Direzione regionale  
via G. B. Pontani 12  
06128 - Perugia

**INCA UMBRIA**  
via del Macello 26/28  
06128 - Perugia

**ANCI UMBRIA**  
via Alessi 1  
06122 - Perugia

**IO E GLI ALTRI**

**LA GESTIONE DELLE RELAZIONI  
NELL'AMBIENTE LAVORO**

**INAIL**  
DIREZIONE REGIONALE  
UMBRIA

**inca**  
il Patronato della CGIL  
Umbria

**anci**  
umbria

## Il lavoro al pubblico e il supporto del gruppo di lavoro

La gestione del servizio al pubblico necessita di un continuo lavoro di manutenzione del benessere dell'operatore e del livello di collaborazione tra colleghi. Le modalità di relazione che s'instaurano all'interno del gruppo di lavoro sono un vero e proprio "valore aggiunto" alla qualità del servizio offerto.

Le **buone relazioni** consentono il conflitto, che non si configura come un fallimento del gruppo, ma come l'inizio di un percorso di cambiamento e crescita. L'altro con le sue difficoltà mi riguarda e riguarda il lavoro che dobbiamo fare insieme.

L'utente che si reca allo sportello avverte indirettamente il clima positivo presente nell'ambiente di lavoro e può rispondere ad esso con una predisposizione diversa.

### Distinzione tra conflitto e violenza

La gestione delle relazioni di lavoro comporta la necessità di sapersi confrontare con situazioni di contrasto, sia interne al gruppo di lavoro che esterne, verso il pubblico. Quali sono i segnali che ci fanno capire se ci troviamo in una situazione di **conflitto** (denotata da possibile aggressività) o di **violenza** (denotata da possibile aggressione)?

Lo schema può aiutare a definire le due diverse possibilità:

DISTINZIONE TRA CONFLITTO E VIOLENZA*	
VIOLENZA	CONFLITTO
Danneggiamento intenzionale dell'avversario per creare un danno irreversibile.	Contrasto, divergenza, opposizione, resistenza critica senza componenti di dannosità irreversibile.
Volontà di risolvere il problema (conflitto) eliminando chi porta il problema stesso.	Intenzione di mantenere il rapporto in vista di possibili cambiamenti.
Area dell'eliminazione relazionale (distruzione).	Area della relazione possibile, anche se faticosa e problematica.

La violenza verbale o l'aggressione fisica si scatena proprio laddove la differenza di opinioni non è ammessa e l'altro non è riconosciuto come partner necessario. Quando invece la nostra interazione si fonda sul rispetto della diversità e una dialettica costruttiva allora siamo nel perimetro del conflitto.

Questa distinzione è di fondamentale importanza e prescinde dai toni utilizzati nella discussione.

*Gestire un conflitto non è un processo spontaneo, ma richiede delle competenze specifiche. Una di queste è la comunicazione.*

### La comunicazione conflittuale\* competente

#### 1. Non colpevolizzare.

Nei sistemi complessi non vi è un solo colpevole, ma un insieme di reciproche manchevolezze che hanno permesso l'errore.

#### 2. Non dare ordini perentori, specie se non richiesti.

#### 3. Non si tratta di vincere, non è una gara.

Non occorre stabilire chi ha ragione, ma trovare un significato condiviso.

#### 4. Stai sul problema non attaccare la persona.

Focalizzati sulla situazione specifica e non partire all'attacco con un elenco interminabile di difetti.

#### 5. Ascolta senza fare commenti.

Ascolta in silenzio, sforzandoti di comprendere quello che l'altro vuole dirti.

#### 6. Prendi sul serio, ma non alla lettera.

Non banalizzare e non esasperare ciò che l'altro dice, può essere il frutto di un'emozione eccessiva.

#### 7. Comunica informazioni, sono più utili dei consigli.

Le informazioni rispettano la libertà e possono offrire una prospettiva diversa e più creativa al nostro interlocutore.

#### 8. Offri delle proposte: è molto più utile che dare ordini.

Non cercare di realizzare ciò che andrebbe fatto ma cerca di promuovere ciò che è possibile e sostenibile fare.

#### 9. Chiedi il permesso e non sarai considerato invadente.

Mai dimenticarsi che l'altro è un individuo e come tale va riconosciuto.

#### 10. Poni solo domande di cui non conosci già la risposta.

Solo le domande aperte, non retoriche e non colpevolizzanti sono davvero creative.

La maggior parte delle situazioni di difficoltà rientrano nell'ambito del conflitto.

Qualora ci trovassimo in una situazione di violenza verbale o aggressione fisica, occorre mettere in atto le azioni di seguito elencate in ordine di crescente gravità dell'aggressione ricevuta:

#### 1. Ascolta in silenzio.

Riassumi il problema in modo che l'interlocutore si senta compreso. Non alimentare mai la discussione.

#### 2. Mantieni un'appropriata distanza e non tentare di stabilire un contatto fisico.

#### 3. Fai sedere l'utente isolandolo dagli altri.

#### 4. Se ne hai la possibilità, chiama con il telefono il collega più vicino o il superiore responsabile.

#### 5. Mantieni la calma e se possibile fai chiamare le forze dell'ordine da un collega.

#### 6. Metti al corrente l'utente dell'arrivo delle forze dell'ordine.

#### 7. Se l'utente mostra segnali di difficoltà o reazioni fisiche particolari, chiama il 118.

#### 8. In attesa dell'arrivo delle autorità non prendere alcuna iniziativa personale.

#### 9. All'arrivo delle forze dell'ordine riferisci con lucidità e in dettaglio l'accaduto per consentire l'acquisizione di tutte le informazioni necessarie.

#### 10. Prepara e consegna gli atti formali che attestano l'iter procedurale e le disposizioni che sono state eseguite.

Per tutti gli approfondimenti:

[www.ioegli altri.com](http://www.ioegli altri.com)

\* tratte da "La grammatica dei conflitti" di Daniele Novara, Ed. Sonda, 2011