PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 18 - numero 3920 di mercoledì 21 dicembre 2016

La gestione del collaboratore difficile nei luoghi di lavoro

In ogni realtà lavorativa è possibile individuare uno o più "casi difficili". La gestione del "collaboratore difficile", i risvolti in ambito salute e sicurezza e i comportamenti che riducono le condizioni di stress. A cura di Massimo Servadio.

Il posto di lavoro è il luogo dove viviamo il maggior numero di ore della nostra giornata. Perciò, quando si vive in un unico ambiente per tante ore con altre persone è inevitabile che possano verificarsi **incomprensioni**, **contrasti**, **tensioni**, **conflitti**.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD084] ?#>

I rapporti lavorativi possono generare fraintendimenti, gelosie, rancori, preconcetti che nascono da questioni di principio, credenze, convinzioni problemi concreti, interessi in gioco.

Da più parti si evidenzia l'importanza di una corretta indagine del clima organizzativo, inteso come "ciò che si respira" nel luogo di lavoro, nonché il suo diretto impatto sulle persone che compongono la "squadra". Un buon clima permette all'organizzazione di ottenere dei risultati in termini di efficienza, oltre che in termini di armonia interna, e contribuisce al conseguimento degli obiettivi rappresentando una variabile essenziale nell'influenzare la qualità della vita lavorativa, la motivazione, le relazioni interpersonali e la fiducia verso l'organizzazione.

Molto spesso però è possibile identificare in un solo individuo la fonte delle problematiche generate nel gruppo e/o organizzative, in grado di mettere a repentaglio il clima di un intero reparto: una persona che, attraverso un atteggiamento o un comportamento disturbanti, riesce a "minare" gli equilibri di un gruppo di lavoro creando risvolti negativi per l'azienda. In ogni realtà lavorativa, quindi, è presumibilmente possibile individuare uno o più "**casi difficili**" che a causa di differenti problematiche personali si discostano dal concetto di lavoratore ideale.

Appurato che la qualità delle relazioni interpersonali sono la "cinghia di trasmissione" delle attività lavorative ed elemento importante per il raggiungimento della produttività organizzativa, come agire in questa direzione e minimizzare il "danno" causato dalla singola persona, preservando un buon clima organizzativo?

Risulta fondamentale per i manager o i direttori delle risorse umane riuscire a gestire al meglio la situazione, i malumori del gruppo, contenere i costi della persona "problematica", evitare contrasti e prevenire l'inevitabile scontro tra singolo individuo e gruppo/organizzazione.

Dal punto di vista della salute e sicurezza sul lavoro la gestione efficace della "**pecora nera**" può essere vista sia in termini prevenzionistici sia come misura di compensazione e attenuazione del rischio da stress lavoro correlato per uno specifico gruppo omogeneo.

Dal punto di vista degli strumenti di indagine in fase di valutazione preliminare, il Gruppo di Gestione della Valutazione del rischio da stress lavoro correlato può "pesare" la situazione specifica attraverso il punteggio ricavabile dai seguenti item:

- Presenza di obiettivi aziendali

- Diffusione degli obiettivi aziendali ai lavoratori

- Presenza di un sistema di comunicazione aziendale

- Effettuazione riunioni/incontri tra dirigenti e lavoratori

- Possibilità di rivolgersi al dirigente superiore da parte dei lavoratori

- Momenti di aggregazione con tutto il personale

Ogni manager di progetto, coordinatore, o responsabile d'azienda avrà la necessità di lavorare su almeno quattro aspetti della sfera psicologica (personale e sociale) delle persone con cui collabora:

1. **Relazione**: mettere in connessione le persone, facilitare l'acquisizione e scambio di strategie e conoscenze utili, perseguimento di un clima sereno nel team.

2. **Obiettivi**: trasferire le strategie e tradurre gli obiettivi come *vision* generale e come *input* personale.

3. **Stimoli**: lavorare sulle componenti emotive non intenzionali per favorire il lavoro di squadra e comportamenti virtuosi.

4. **Consapevolezza**: potenziare le competenze individuali ed individuare punti di forza e debolezze per rendere più proficua l'attività lavorativa.

Dal punto di vista pragmatico, risultano decisamente virtuosi e riduttori delle condizioni di stress lavoro correlato, i seguenti comportamenti:

- Dare sempre feedback

- Essere di esempio

- Non perdere di vista il risultato

- Essere consapevoli della propria comunicazione

E soprattutto occhi aperti e non smettere mai di imparare!

Massimo Servadio,

Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it