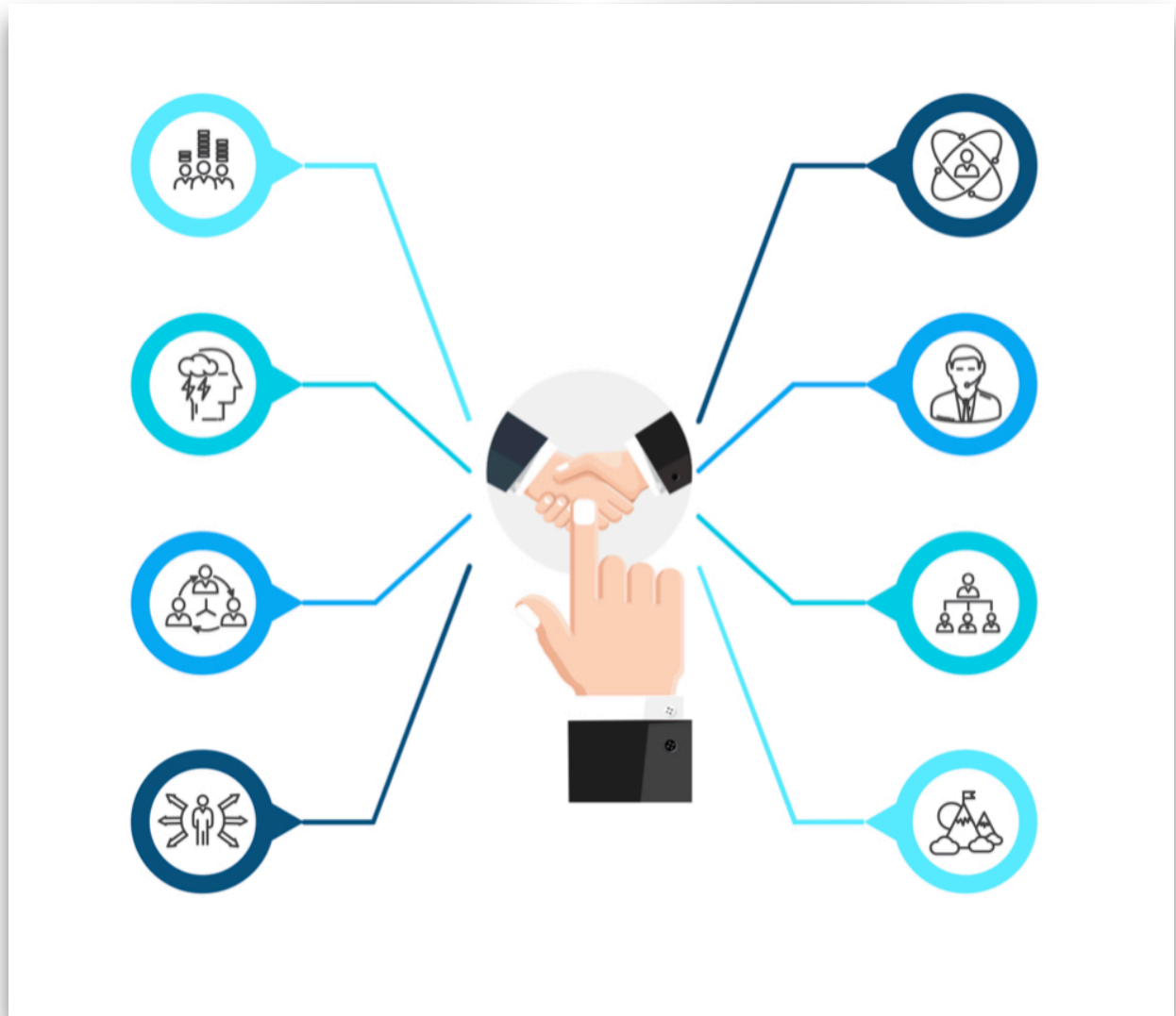


CHECK-UP DELLA GESTIONE DEI CONFLITTI



RICHIEDENTE

SOCIETÀ

PERSONA DI RIFERIMENTO

NOME

COGNOME

E-MAIL

TELEFONO

QUESTIONARIO DI ANALISI DELLA GESTIONE DEI CONFLITTI INTERPERSONALI ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

1. L'azienda ha una dichiarazione di valori che considera la qualità delle relazioni interne?
 Sì No
2. Questi valori sono conosciuti e condivisi dai dipendenti?
 Sì No
3. La qualità delle relazioni interne è considerata importante?
 Sì No
4. Il conflitto in generale è considerato come uno strumento di miglioramento della performance individuale o un momento di crisi personale?
 Strumento di miglioramento Crisi personale
5. Si presta attenzione alla presenza di conflitti fra dipendenti?
 Sì No
6. Con quale frequenza sono riferiti conflitti fra i dipendenti?
 Bassa frequenza Media frequenza Alta frequenza
7. I conflitti emergono spontaneamente?
 Sì No
8. I dipendenti sono incoraggiati ad affrontare prontamente i loro conflitti o sono invitati a risolverli al di fuori dell'ambiente di lavoro?
 Prontamente Al di fuori
9. La prevenzione e gestione dei conflitti è una competenza importante per i dipendenti?
 Sì No
10. Quali politiche e procedure di comportamento sono formalizzate e documentate?
 - a. Manuale del dipendente
 - b. Codice disciplinare e procedura di reclamo
 - c. Sistema interno di gestione dei conflitti (informale)
 - d. Politica sulle molestie e il mobbing
 - e. Violenza sul posto di lavoro
 - f. Altro _____

11. Sono disponibili procedure informali per gestire i conflitti fra i dipendenti?
- a. Mediazione
 - b. Counseling
 - c. Coaching
 - d. Mediazione fra pari
 - e. Altro _____
12. Quali ruoli interni gestiscono attualmente i conflitti personali fra i dipendenti?
- a. Responsabile delle risorse umane
 - b. Altro manager delle risorse umane
 - c. Responsabile della formazione
 - d. Conflict manager interno
 - e. Counselor interno
 - f. Coach interno
 - g. Altro _____
13. Come sono informati e preparati i dipendenti a gestire i propri conflitti?
- a. Corsi di prevenzione e gestione dei conflitti
 - b. Corsi di comunicazione
 - c. Corsi di gestione delle emozioni
 - d. Corsi di team building
 - e. Corsi di problem solving
 - f. Altro _____
14. L'azienda impegna adeguate risorse (tempo, denaro, persone) per affrontare i conflitti personali dei dipendenti?
- Sì No
15. È calcolato il costo diretto e indiretto dei conflitti fra i dipendenti?
- Sì No
16. Se sì, quali costi sono calcolati o stimati?
- a. Assenteismo
 - b. Turnover e mancata retention
 - c. Malattia per stress
 - d. Tempo trascorso sul conflitto dai manager o responsabili
 - e. Ridotta produttività e qualità dei servizi
 - f. Impatto sul clima aziendale e sul benessere individuale
 - g. Reputazione dell'azienda

Restituire il questionario compilato a eugenio.vignali@accademiadr.it per una valutazione in merito alla opportunità di implementare un Sistema Interno di Gestione dei Conflitti.