

Come gestire le reazioni dei collaboratori con empatia

Aiutarti a gestire tensioni, emozioni o difficoltà nei rapporti di lavoro attraverso ascolto, empatia e comunicazione costruttiva



5 COSE DA SAPERE

1. Le reazioni hanno sempre un motivo dietro

Se qualcuno sbotta, si chiude o risponde male: dietro quel gesto ci possono essere bisogni inespressi, frustrazione o stanchezza.

2. L'ascolto attivo è la chiave

Ascoltare davvero vuol dire fare silenzio, non interrompere e riformulare: "Se ho capito bene, ti dà fastidio che...".

3. Il feedback si dà guardando avanti, non indietro

"Come possiamo fare meglio la prossima volta?", "Come posso aiutarti?" e non "Hai sbagliato di nuovo".

4. Se dai un parere (feedback) devi essere pronto a riceverlo.

Se non arriva spontaneamente, chiedi un parere ai tuoi collaboratori scoprirai un mondo su te stesso.

5. Il feedback deve essere un fatto, non un'opinione.

Parla di qualcosa che è accaduto e che può essere provato. Esempio: "Mi hai detto che oggi ci saresti andato tu da quel cliente e non l'hai fatto. Cosa è accaduto?" non "Penso che la tua camicia non vada bene per il lavoro. Non mi piace".

COSE SEMPLICI CHE FUNZIONANO

 **Dire:**
"Hai voglia di parlarne?
Vorrei darti un feedback"

 **Lasciar passare**
svariati minuti per non
reagire a caldo

 **Riconoscere**
le emozioni:
"Capisco che sei contrariato"

 **Usare domande:**
"Cosa ti servirebbe
per stare meglio?"

CONSIGLIO PRATICO

Non evitare il conflitto: affrontalo con rispetto.

Un piccolo chiarimento oggi evita un problema grande domani.