

ESERCIZI

Fattore chiave 4 I conflitti

Esercizio 1 Esercita la tua capacità di risolvere i conflitti

Pensa all'eventuale presenza di "elefanti nella stanza" all'interno del tuo studio. Cerca di fare un elenco. Il problema può essere dovuto al fatto che alcune attività non sono svolte nel modo convenuto (ad esempio non viene osservato un protocollo nel rispondere al telefono, prima degli interventi non vengono fornite stime, ecc.). Forse il problema riguarda un processo (chi ha la responsabilità di fare gli ordini e di garantire l'organizzazione degli spazi, chi è in grado di eseguire interventi chirurgici o ecografie, ecc.). Oppure può essere legato a certi comportamenti (un chirurgo veterinario che arriva sempre in ritardo di cinque minuti e fa aspettare i clienti, un chirurgo che fa scenate agli infermieri quando è in collera, ecc.).

Esercizio 1 Step 1

Compila la tabella con i tuoi "elefanti" personali. Ho inserito alcuni esempi che ho classificato in base al fatto che si tratti di un conflitto sulle mansioni, un conflitto sui processi o un conflitto personale.

20

CONFLITTI SULLE MANSIONI	CONFLITTI SUI PROCESSI	CONFLITTI PERSONALI
Assenza di un protocollo di gestione delle telefonate.		
	Chiarisci che non sono tutti in grado di eseguire interventi chirurgici.	
		Il veterinario X monopolizza le riunioni.

Esercizio 1 Step 2

Scegli un "elefante" dal tuo elenco. Comincia con uno facile. Cerca di individuarne uno la cui soluzione comporti il minimo rischio e richieda il minimo sforzo, ma che apporti il massimo beneficio.

Esercizio 1 Step 3

Individua un "momento cruciale" per parlare con la persona/le persone coinvolte. Evita i momenti di massimo stress o quelli in cui ti senti coinvolto emotivamente.

Esercizio 1 Step 4

Descrivi l'"elefante nella stanza" nel modo più chiaro possibile.

Esercizio 1 Step 5

Chiedi consiglio.

Esercizio 1 Step 6

Individua un valore sottostante ciascun comportamento e compila la tabella.

COMPORTAMENTO	VALORE

Esercizio 1 Step 7

Giungere a un accordo. Accertati che l'accordo sia basato su indicatori o criteri di valutazione corretti. Questo implica che devi essere in grado di misurare i risultati dell'accordo stabilito.

Il nostro accordo è stato...

