

 RECO srl <i>Impresa generale di costruzioni</i>	PR9900	PROCEDURA RECLAMI	23.08.2024 Rev. 2.0
			Pag. 1 di 5

PR9900

PROCEDURA RECLAMI

Data	Rev	Motivo della revisione

Emessa	RSI	
Validata	RSI	
Approvata	AU	

 RECO srl Impresa generale di costruzioni	PR9900 PROCEDURA RECLAMI	23.08.2024 Rev. 2.0 Pag. 2 di 5
--	-------------------------------	---

Premessa dalla Direzione a tutti i responsabili di funzione

Essere bombardati dai reclami del personale può essere frustrante, richiedere tempo e, per alcuni, essere preso sul personale.

Ma chiunque si occupi di People Operations sa che una grande azienda deve valorizzare la voce dei suoi dipendenti, anche se negativa.

Di recente, infatti, i ricercatori hanno scoperto che i team svolgono meglio i compiti quando i loro membri credono che i colleghi rispettino e apprezzino le loro opinioni.

E il più delle volte i dipendenti si lamentano attraverso i canali formali per una buona ragione.

Singolarmente, è improbabile che un singolo reclamo possa distruggere la nostra azienda. Tuttavia, come i granelli di sabbia, può diventare una montagna, quindi è fondamentale intervenire immediatamente.

Supponiamo che non li aiutate ad arrivare in fondo alle loro lamentele.

In questo caso, si potrebbe verificare non solo un impatto negativo sulla produttività complessiva del lavoro, ma anche un calo del coinvolgimento, inefficienza, basso morale dei dipendenti e altro ancora.

Ecco quindi le regole che RE.CO. si è data per gestire i reclami del personale e costruire una cultura positiva sul posto di lavoro.

-  Capire i **tipi di lamentele** che potrebbero emergere
-  Creare **vie informali e formali** per la presentazione di reclami.
-  Creare un **quadro semplice per la gestione dei reclami**.
-  **Gestire tempestivamente** i reclami dei dipendenti
-  Gestire i reclami in modo **imparziale**

1. Comprendere i tipi di reclami che potrebbero emergere sul posto di lavoro.

Una lamentela o un reclamo del personale è una preoccupazione legata al lavoro di un dipendente, spesso causata da un divario tra ciò che il dipendente si aspettava e ciò che ha ottenuto.

Significativo o meno, è necessario affrontarlo con attenzione.

In caso contrario, i problemi potrebbero aumentare e trasformarsi in un disastro.

L'identificazione delle lamentele dei dipendenti può rappresentare una sfida nella gestione del personale.

Considerate i seguenti punti per comprendere meglio la natura del loro reclamo:

- **Occupazione** - Esprimono insoddisfazione per il proprio lavoro. Possono riguardare le descrizioni delle mansioni, i compiti, le attività e i ruoli.
- **Non impiego** - Ritengono di essere stati vittime di un licenziamento illegittimo. Pensano che sia ingiusto, irragionevole e gestito in modo scorretto.
- **Condizioni di lavoro** - Si lamentano di ciò che ottengono dal lavoro. Può trattarsi di soddisfazione o insoddisfazione per i salari, le indennità, i compensi o i benefit dei dipendenti.

 RECO srl Impresa generale di costruzioni	PR9900	PROCEDURA RECLAMI	23.08.2024 Rev. 2.0
			Pag. 3 di 5

- **Trasferimento di lavoro** - Si parla di come si lavora sotto un altro datore di lavoro.
- **Condizioni di lavoro** - Si riferiscono ad atti discriminatori, condizioni di sicurezza e salute e altre questioni legate al lavoro.

2. Creare vie informali e formali per la presentazione di reclami.

Immaginate un dipendente che si lamenta di un reclamo. Sebbene voglia sfogarsi con voi, deve aspettare altri tre mesi (o giù di lì) prima di farlo.

È qui che entra in gioco la creazione di vie di reclamo.

RE.CO. ha definito una serie di linee guida generali, in modo che i dipendenti sappiano come comportarsi in caso di reclamo. Anche se si tratta di una grande azienda, è fondamentale creare vie di comunicazione informali. In questo modo, si può evitare che i reclami o le lamentele si inaspriscano.

Ecco i modi per farlo:

- **Politica della porta aperta:** Una politica delle porte aperte è un'eccellente tecnica di responsabilizzazione dei dipendenti che incoraggia la trasparenza e la comunicazione aperta. I sistemi a porte aperte consentono al personale di comunicare le proprie lamentele ai vertici aziendali e di affrontarle in modo appropriato.
- **Distribuire sondaggi sui dipendenti** I sondaggi tra i dipendenti sono fondamentali per capire le opinioni dei dipendenti sulla soddisfazione del posto di lavoro. Quando si crea questo modulo, si deve considerare il modo in cui si progetta, si formula e si struttura il prodotto per evitare la distorsione delle risposte al sondaggio. Ad esempio, utilizzare una scala semantica differenziale.
- **Distribuire moduli di reclamo formali:** questi moduli possono offrire ai dipendenti una via appropriata per esprimere i loro problemi. Di conseguenza, loro e le persone che li circondano possono ottenere prestazioni migliori e sentirsi più positivi in un ambiente di lavoro.
- **Conducete colloqui di uscita corretti:** Fate sentire ai dipendenti che lasciare un'azienda non è sbagliato. Se vogliono prendere un'altra strada, lasciate che siano loro a decidere. Per questo, durante un colloquio di uscita, bisogna capire i loro sentimenti ed evitare di fargli cambiare idea. Inoltre, se si risponde onestamente, i colloqui di uscita forniscono un feedback costruttivo che permette all'azienda di crescere e migliorare.

3. Creare un quadro semplice per la gestione dei reclami.

A volte i dipendenti si lamentano con i colleghi o pubblicamente quando non esiste un quadro di riferimento adeguato o un piano d'azione efficace per farlo. Oppure nei casi in cui, pur esistendo un quadro di riferimento, è difficile comprenderlo e applicarlo.

Per questo motivo è necessario istituire un sistema trasparente di gestione delle lamentele per aiutare i dipendenti a presentare i loro reclami. Tutti vi ringrazieranno per la semplicità e la trasparenza.

Suggerimento n. 1: scegliere un meccanismo comodo per tutti.

 RECO srl <i>Impresa generale di costruzioni</i>	PR9900	PROCEDURA RECLAMI	23.08.2024 Rev. 2.0
			Pag. 4 di 5

Offrite a tutti i dipendenti un'opportunità equa. Non importa se si utilizza un modulo di reclamo ufficiale, una cassetta dei suggerimenti o una revisione periodica.

L'idea è quella di offrire un numero sufficiente di strade alternative in modo che il dipendente ne trovi una che lo faccia sentire a proprio agio.

Sebbene molte aziende dichiarino di avere una politica di porte aperte e di accogliere i feedback dei dipendenti, non è sempre chiaro quali siano le vie per i reclami dei dipendenti.

Suggerimento n. 2: Riconoscere ogni reclamo.

All'inizio di ogni processo di reclamo è meglio ascoltare più che parlare.

Evitate di dare consigli o di interrompere i dipendenti quando stanno parlando. Al contrario, dovete far sapere ai vostri dipendenti che avete ricevuto apertamente le loro rimostranze e che siete disposti a fare qualcosa.

Suggerimento n. 3: valutare e indagare.

Determinare la parte responsabile e valutare i reclami in base alla gravità o al tipo.

Chiedete che presentino le loro prove se il problema lo richiede. Quindi, memorizzate i dati ed esplorate una risoluzione ideale.

Suggerimento n. 4: Concentrarsi sulla garanzia di qualità.

Disponete di un sistema standardizzato, coerente e verificabile per la gestione dei reclami e di altri dati rilevanti. Quindi, tracciate le prestazioni di chi gestisce i reclami e stabilite degli indicatori chiave di prestazione (KPI) per il vostro processo.

Suggerimento n. 5: decidete, agite e siate trasparenti al riguardo.

È inoltre buona norma inviare un aggiornamento del reclamo e delle modalità di risoluzione, eliminando i dati personali.

Consigliare ai dipendenti come affrontare situazioni simili in futuro. Darete prova di apertura nel ricevere i reclami e di proattività nel rispondere alle lamentele.

4. Gestire tempestivamente i reclami dei dipendenti

Quando i dipendenti presentano reclami, è essenziale affrontare i problemi il prima possibile.

In caso contrario, possono verificarsi malintesi e le cose possono degenerare rapidamente.

Ecco come accelerare il processo di gestione dei reclami.

1. Creare un sistema

Come già detto, la procedura di reclamo formale è la nostra migliore amica. Essa conferisce struttura e organizzazione al processo di reclamo e può aiutarvi a gestire i reclami in modo più rapido, efficiente e trasparente per il dipendente.

2. Automatizzare i flussi di lavoro

 RECO srl Impresa generale di costruzioni	PR9900 PROCEDURA RECLAMI	23.08.2024 Rev. 2.0 Pag. 5 di 5
--	--	---

Risparmiare tempo e automatizzare il flusso di lavoro. È facile automatizzare il modulo di reclamo nel sistema HR o in un CRM, inviare e-mail automatiche alle parti interessate e integrare indicatori di progresso nel sistema.

3. Progettare moduli semplici o dinamici per l'accettazione dei reclami

4. Impostare escalation, deleghe e promemoria.

Gestire i reclami dei dipendenti in modo efficace e coerente. L'obiettivo è quello di evitare che la situazione degeneri o peggiori.

5. Tenere traccia di tutte le azioni intraprese in relazione a un reclamo presentato (compresi l'utente e la data e l'ora).

Potete utilizzare un software di monitoraggio dei reclami per aiutarvi.

5. Assicuratevi di trattare i reclami in modo imparziale.

A meno che non abbiate prove concrete di un problema, potreste continuare ad andare avanti come al solito, come se non ci fosse nulla che non va. La verità è che c'è qualcosa che non va.

Ad esempio, quando un dipendente, che da tempo ha la reputazione di essere un brontolone, si lamenta di una nuova e complessa istruzione, potreste licenziarlo, pensando che sia un maldicente.

Ma se un altro dipendente, che non gode di una reputazione negativa, si lamenta della stessa cosa (un'istruzione complessa), allora è il momento di proclamare la legittimità di un reclamo.

Anche se in alcuni casi si può avere ragione, questo approccio può portare a problemi più significativi. Dopotutto, si ascoltano solo le voci di determinati dipendenti piuttosto che di altri.

Ecco come affrontare i reclami senza pregiudizi:

- **Comprendere i pregiudizi inconsci** - Quando abbiamo idee preconcepite, si verificano i pregiudizi inconsci. Lasciamo che atteggiamenti, sentimenti, stereotipi o convinzioni negative influenzino il modo in cui vediamo gli altri.
- **Identificare i pregiudizi** - Spesso si tratta di un comportamento inconscio. Con la nostra mente che elabora circa 11 milioni di informazioni al secondo, i pregiudizi possono essere un modo per sopravvivere e dare un senso a informazioni schiaccianti. È fondamentale superarli e riconoscerli.
- **Promuovere la responsabilità** - Se qualcuno è in difetto, fategli notare l'errore. Fate in modo che quella persona sia responsabile delle sue azioni. In questo modo, il dipendente (con la lamentela) potrà sentirsi grato per essersi rivolto a voi e aver ottenuto una chiusura.

6. Garanzie nei confronti di chi effettua un reclamo

La gestione dei reclami del personale può risultare opprimente, ma è importante ricordare che è fondamentale per creare un ambiente di lavoro positivo.

Per le garanzie di mancata ritorsione nei confronti di chi emette un reclamo si rimanda alla procedura PR9901 di **GESTIONE WHISTLEBLOWING**.

