Gli strumenti del capitolo 12

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 12.1 · La scala dei conflitti

Gradino	Strumento	Chi interviene	Quando usarlo	Costo e tempi
1	Dialogo strutturato	Le parti, con i numeri preparati da una persona di fiducia	Al primo disaccordo sulle decisioni	Basso; giorni
2	Sedi di governo	Consiglio di amministrazione, presidente, consiglio di famiglia	Quando il dialogo non basta	Basso; settimane
3	Consulente di fiducia	Una persona esterna stimata da tutti	Quando emergono temi personali	Moderato; settimane
4	Mediazione	Mediatore professionale presso un organismo	Quando il conflitto si irrigidisce	Moderato; mesi
5	Terzo che decide sulla gestione o arbitrato	Terzo previsto dallo statuto; arbitri nominati da un soggetto estraneo	Quando serve una decisione vincolante	Elevato; mesi
6	Giudice	Tribunale	Quando le altre strade sono fallite o serve un provvedimento urgente	Molto elevato; anni

Strumento 12.2 · I segni di un conflitto che cresce

Punto	Fatto	Note
Le conversazioni diventano formali e passano dalle parole alle mail.	☐	
Si mettono altri in copia, si coinvolgono gli avvocati per lettere ordinarie.	☐	
Le riunioni si fanno più rare o più lunghe; le decisioni si rinviano.	☐	
Si vota su cose che prima si decidevano d'accordo.	☐	
Il personale riceve istruzioni contrastanti; i fornitori chiedono a chi rivolgersi.	☐	
Collaboratori importanti cercano un altro lavoro.	☐	
I momenti di famiglia saltano; i genitori sono costretti a scegliere.	☐	

Strumento 12.3 · Le regole per lo stallo nello statuto e nei patti

Regola	Come funziona	Punti di attenzione
Definizione dello stallo	Materie elencate; due riunioni a distanza; tentativo di mediazione	Senza definizione la regola diventa un'arma
Mediazione obbligatoria	Clausola che impone il tentativo prima di ogni causa	Scegliere l'organismo e i tempi
Voto decisivo	Il presidente decide in caso di parità nel consiglio	Funziona se il presidente è indipendente o ruota
Consigliere indipendente	Terzo componente scelto d'accordo o da un soggetto esterno	Garantire indipendenza e competenza
Terzo che decide sulla gestione	Contrasti fra amministratori deferiti a un terzo	Ammesso nella società a responsabilità limitata e nelle società di persone
Clausola di uscita	Un socio offre un prezzo; l'altro sceglie se comprare o vendere	Validità discussa; rischio per il socio con meno liquidità; associarla a una stima

Strumento 12.4 · Posizioni e interessi

Parte	Posizione dichiarata	Interesse sottostante	Possibile soluzione
Socio A			
Socio B			
Interessi comuni			

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 12 «Il governo dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e prezzi aggiornati a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere del notaio, dell'avvocato, del commercialista o del consulente del lavoro, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.