

## Modello per un “caso su due colonne”

Questo è un esercizio che serve per migliorare la nostra capacità di fare Conversazioni Difficili™. Alla pagina 3 trovi anche un esempio completo.

Una nota: si potrebbe credere, vista la struttura di questo esercizio, che tutto ciò che non viene detto (ciò che sta nella colonna sinistra), dovrebbe invece emergere nelle conversazioni.

In questo momento, **non stiamo dicendo questo.**

La articolazione dei contenuti in due colonne è un esercizio per riflettere, e renderci conto di ciò che accade realmente durante la conversazione.

Il Tuo Nome:

1. Pensa ad una problematica, una situazione difficile, che vuoi migliorare. (Es. il mio collaboratore continua ad avere un rendimento estremamente scadente; oppure il mio socio non rispetta gli impegni che prende con me). Descrivi, in poche parole, la problematica.
2. Pensa ad un episodio/conversazione che avresti voluto gestire con maggiore efficacia. Dai una breve descrizione del contesto della conversazione: (Es. stavamo discutendo i dati di vendita del mese di Ottobre.)
3. Descrivi, nella pagina seguente, cosa è accaduto effettivamente: scrivi a **sinistra** cosa pensavi, e le sensazioni e le tue convinzioni relative alla conversazione. A **destra** scrivi ciò che vi siete detti nella forma di dialogo; non è importante l'esattezza delle parole; è importante che rispecchi ciò che vi siete detti, e che sia in forma di dialogo.

**I miei pensieri e convinzioni**

**Ciò che abbiamo detto**

4. Risultati della conversazione che vorrei cambiare in meglio:

5. Questioni che vorrei trattare quando discuteremo questo caso:

Quando hai terminato, per favore, trasmetti questo documento per e-mail a [conversazionidifficili@braint.net](mailto:conversazionidifficili@braint.net), o per fax al 039 2241735 o 178 6042919.

I contenuti di questo documento sono riservati. Il trattamento dei dati viene svolto in conformità al D. Lgs. n. 196/2003.

Firma per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali in conformità al D. Lgs. n. 196/2003.

---

Vedete un esempio alla pagina seguente.

Un Esempio:

1. La Problematica: Io sono l'Amministratore di una Azienda che realizza opere di urbanizzazione. Abbiamo problemi di puntualità nella consegna dei lavori. I committenti applicano le penali per i ritardi e questo ci rovina il conto economico.
2. L'episodio: una conversazione con il mio Direttore Tecnico; ho appena ricevuto una telefonata dal Direttore Lavori del Committente che lamenta l'ennesimo ritardo.
3. Il caso, la conversazione:

**I miei pensieri e convinzioni**

non è possibile è l'ennesima volta che consegniamo in ritardo ... questo è un incapace ...

Si lamenta sempre degli altri, ma il vero problema è lui.

Come faccio ... non è vero che andrà benissimo ... non si prende responsabilità, non risolve niente ... che rabbia ...

**Ciò che abbiamo detto**

Io: abbiamo consegnato il lavoro con due mesi di ritardo. Vogliamo continuare così?  
La Direzione Lavori (committente) ci sta creando dei problemi ... ci applica la penale ... un'altra volta ... sai quanto ci costa?

Direttore Tecnico: sì lo so ma ho ricevuto i disegni in ritardo sin dall'inizio ... è un lavoro nato male ... anche i nostri fornitori hanno fatto la loro parte ...

Io: ok come dobbiamo fare le prossime volte?

Direttore Tecnico: non ti preoccupare, le prossime volte andrà tutto benissimo

Io: va bene.

4. Risultati della conversazione che vorrei cambiare in meglio: migliorare la performance del mio Direttore Tecnico.
5. Questioni che vorrei trattare quando discuteremo questo caso: in che modo tirare fuori le mie perplessità senza rovinare il rapporto. Non riuscirei a sostituirlo in tempo per portare avanti i lavori che abbiamo; potrei avere seri problemi.