

## FACILITARE IMPEGNATIVE CONVERSAZIONI

Inc. tratta questo argomento e offre suggerimenti. Nelle aziende si sbaglia. Siamo tutti umani e si può sbagliare nel lavoro. Ma spesso i capi reagiscono in modo inappropriato, tentando forzate giustificazioni, invece di capire che i problemi non si risolvono da soli e sono integrati con elementi caratteriali, quali l'etica, la competenza e le interrelazioni. È pertanto possibile distruggere la fiducia e perdere la credibilità. Ai capi spetta affrontare le questioni spinose. Ecco alcuni suggerimenti:

**Chiarezza e trasparenza.** Occorre stabilire una coraggiosa conversazione con tutte le persone, evitando di imbarazzarle, diminuirle o umiliarle. Tutti i fatti devono essere apertamente esposti e si deve arrivare ad una soluzione

**Luogo.** Per la conversazione scegliere un posto particolarmente adatto a rinforzare la gravità della situazione. Si possono scegliere diversi ruoli, che tuttavia aiutino a stabilire il particolare clima

**Separare i fatti dalle emozioni,** trattando obiettivamente le questioni. Si possono considerare anche le possibili ricadute personali dei problemi, senza tuttavia dimenticarne il valore professionale in gioco. Tra le varie possibili decisioni occorre prevenire a quella giusta

**Consultare un consigliere.** Nel caso potrebbe essere un amico o un collega, ma alla fine contano il tono ed il modo di esporre di tutti

**Decidere.** A valle della raccolta dei fatti, spesso i capi rimandano la decisione. In questo caso è necessario spiegarne le cause. In generale tutti sono dispiaciuti di impiegare troppo tempo per decidere

Commenti

Problematiche di cultura o di prestazione emergono talvolta in tutte le aziende. Il modo di affrontarle e di risolverle deve essere chiaro e condiviso e rispecchiare le principali caratteristiche che confermano il grado di contributo di tutti al successo aziendale ed alla sua crescita.