

6 tattiche verbali, tra il serio e il faceto, per gestire il conflitto ad uso del formatore e di quanti operano in azienda

6 tattiche verbali, tra il serio e il faceto, per gestire il conflitto ad uso del formatore e di quanti operano in azienda

Un formatore in tenendo corsi incontra per definizione molte persone. Alcune di loro sono persone difficili per carattere, altre lo sono nella contingenza: non avevano voglia di frequentare il corso o sono in conflitto con l'azienda.

Quale che sia il motivo questo tipo di esperienza mi ha portato a maturare una passione particolare per quelle che sono definite dai formatori americani "*power sentence*". Si tratta di frasi o di sequenza comportamentali in grado di interrompere gli attacchi in una varietà di situazioni. Visto che ho scritto un po' di post molto seri, voglio prendermi con voi un attimo di pausa per dedicarmi con questo argomento.

Una power sentence di casa nostra può bloccare la fiera dell'ovvio in aula



Della più potente sono debitore ad un ex-formatore ed oggi cabarettista di successo, Bertolino.

Su questa frase ha anche realizzato un omonimo spettacolo teatrale e si tratta dell'incredibile: "**D'altra parte è così!**".

L'effetto è devastante, sin troppo forte per usarla abitualmente ma veramente efficace, Provate

ad immaginare, l'ennesima sfuriata di un partecipante un po' fissato:

"Tanto cosa stiamo qui a perdere tempo, finchè non tira l'economia siamo a terra e con i politici che abbiamo non succederà mai"

Lo guardi negli occhi, annuisci, fai una piccola pausa e ... rispondi *"D'altra parte è così"* ,
riguardi negli occhi, sospiro, e prosegui con il corso. E funziona benissimo su qualunque tema,
prova con:

- Staremo tutti benissimo se i nostri concorrenti non vendessero sotto costo
- Una volta si che si lavorava bene, c'era più professionismo
- La Cina ci inonda di prodotti, non si riesce a stabilire un prezzo interessante
- I manager più giovani non hanno amore per questa Società

e per tutti la stessa risposta: "D'altra parte è così!".

Lo specialista di power sentence ci spiega come gestire il conflitto in quattro mosse

Le altre formule, che riporto ad uso del formatore o del manager che si trovi a fronteggiare qualche frase pericolosa vengono da Dan O'Connor, consulente e formatore del North Dakota, che si definisce esperto in tattiche verbali e specializzato in comunicazione e persone difficili.

Non ho trovato traduzioni dei suoi filmati e quindi di seguito ne trovate uno in inglese, abbastanza comprensibile.

In ogni caso la tecnica che propone nel filmato si articola in:

- **Uhm interessante...**

seguito da (secondo la situazione)

- **poi dirmi di più?**
- **come mai me l'hai detto?**
- **come mai l'hai fatto?**
- **come mai me lo hai chiesto?**

Per capire bene come funzionino queste frasi devi immaginare un attacco personale portato con foga, tipo:

" Lei ci sta raccontando un mucchio di storie, da noi non funziona così!"

e guardandolo/a serenamente rispondi

"ah ... interessante"

"poi dirmi di più su questo punto?" o "poi spiegarmelo"

Più è violento l'attacco meglio funzionano perchè chi attacca tutto si aspetta salvo che: ascolto, interesse e .. una richiesta di approfondimento. Per poterti rispondere uno o una deve calmarsi e organizzare i pensieri e quindi buona parte della forza dell'attacco è dirottata.

Oltre il tema del conflitto, la navigazione

Altro contributo di O'Connor alla formazione sono quelle che chiama frasi di navigazione, servono a mantenere la rotta con persone prolisse o che vanno fuori tema, e questo lo trovo utilissimo. Si tratta del "**Dunque mi stai dicendo ...**"

Supponiamo questa situazione, non così strana:

Tu chiedi: "*Qualc'uno vuol raccontarmi le sue esperienze con le apparecchiature elettroniche di questo tipo?*"

e subito arriva la risposta: "*Guardi ho iniziato 15 anni fa a fare questo mestiere, allora il reparto Misura dipendeva dall'Ing. Cipollotti, un signore alto alto e molto silenzioso, e lui ci teneva molto all'accuratezza. Noi lavoravamo con l'equivalente meccanico di questi attrezzi, allora erano costruite in ghisa, ... eh non può immaginare quanto pesassero, ed ogni volta dovevamo ricalibrarle. Per lubrificarle ...*"

A questo punto, via con la frase di navigazione:

"Dunque mi sta dicendo che le precedenti apparecchiature erano difficili da gestire"

a questo punto l'interlocutore di solito si blocca e si "sveglia", la più usuale reazione è : "Mi avevi chiesto ...?"

Se invece si tratta di un recidivo beh bisogna definirla un po' di più:

"Dunque mi sta dicendo che le apparecchiature meccaniche erano difficili da gestire, come ti sei trovato con quelle elettroniche?"

Interrompere una persona gentile e collaborativa, va fatto con una certa grazia, ma va fatto, gli altri si annoiano se non si interviene si rischia che qualcuno tra il pubblico lo faccia in modo brusco.

Spero che queste sei tattiche ti aiutino a superare serenamente anche gli attacchi più bruschi, in fondo sono un antidoto ai corsi noiosi! :-)

[Per restare aggiornato sulle novità e ricevere la nostra newsletter clicca qui](#)

[Vuoi un corso o del coaching di formazione formatori? Scrivici](#)

Formatori online

Strumenti online per formatori e aziende

<http://www.formatorionline.com>
