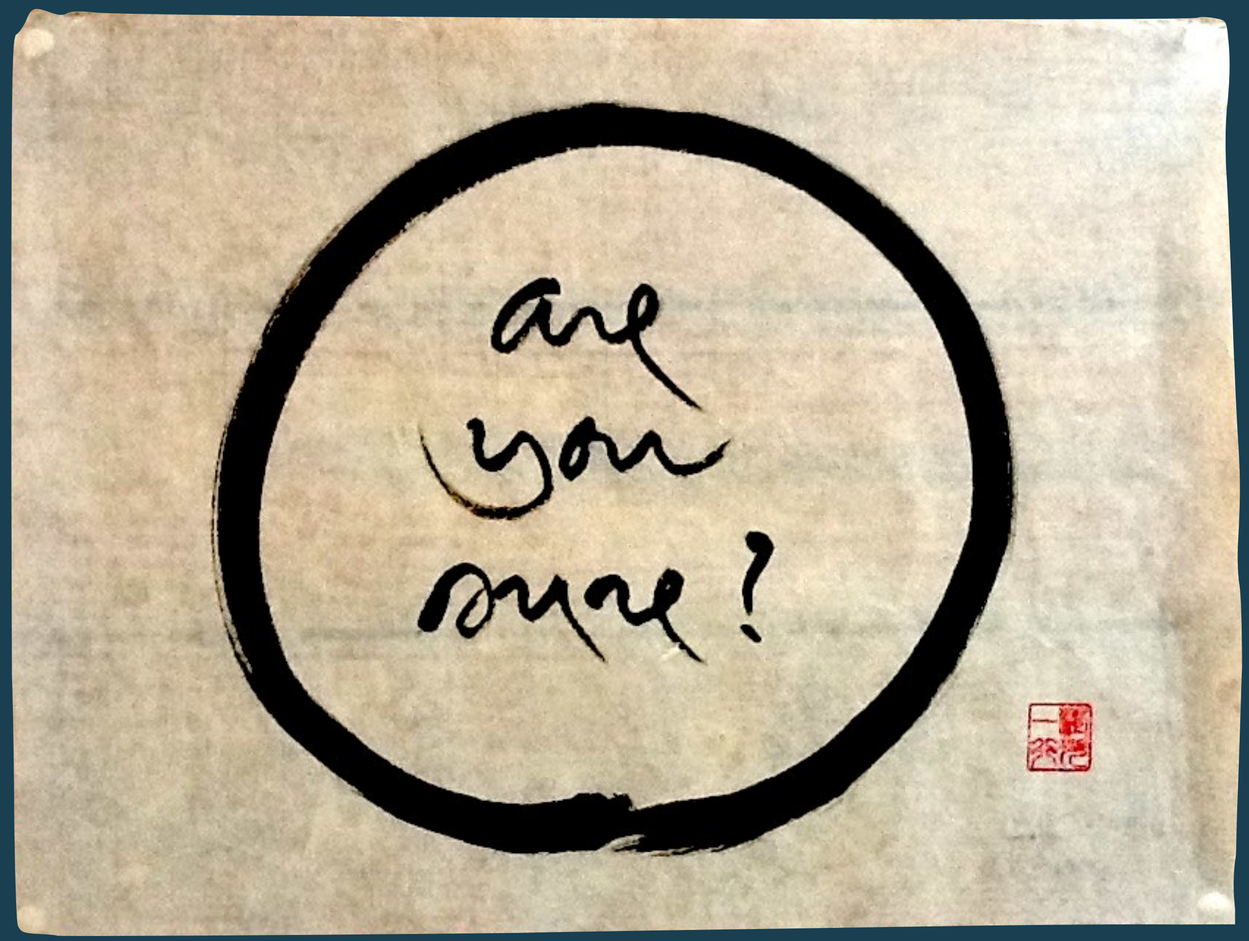
AWAIR

Conversazioni difficili



chi siamo

AWAIR

fondata nel 2012

focus su Talent Management & Leadership Development

uffici a Milano, Parigi, Barcellona e Londra

un team di consulenti, psicologi e formatori

Francesca

origini toscane, a Milano dal 1998, a Parigi dal 2018

PhD letteratura classica

esperienza internazionale

passioni: Participative Leadership, Systems Thinking & TheoryU, Difficult Conversations, Mindfulness, Yoga

obiettivi di questo incontro

1. “anatomia” delle conversazioni difficili

2. prepararsi ad affrontarle con un “mindset shift”

usiamo un’esperienza personale

qual è una conversazione che “dovrei” avere ma sto evitando?

Le conversazioni difficili non hanno quasi mai a che vedere con i fatti. Hanno a che vedere con percezioni, interpretazioni e valori differenti.

Difficult Conversations. How to discuss what matters most, D. Stone, B. Patton, S. Heen, 1999

“decostruire”
la conversazione difficile

la “storia”
le emozioni
l’identità

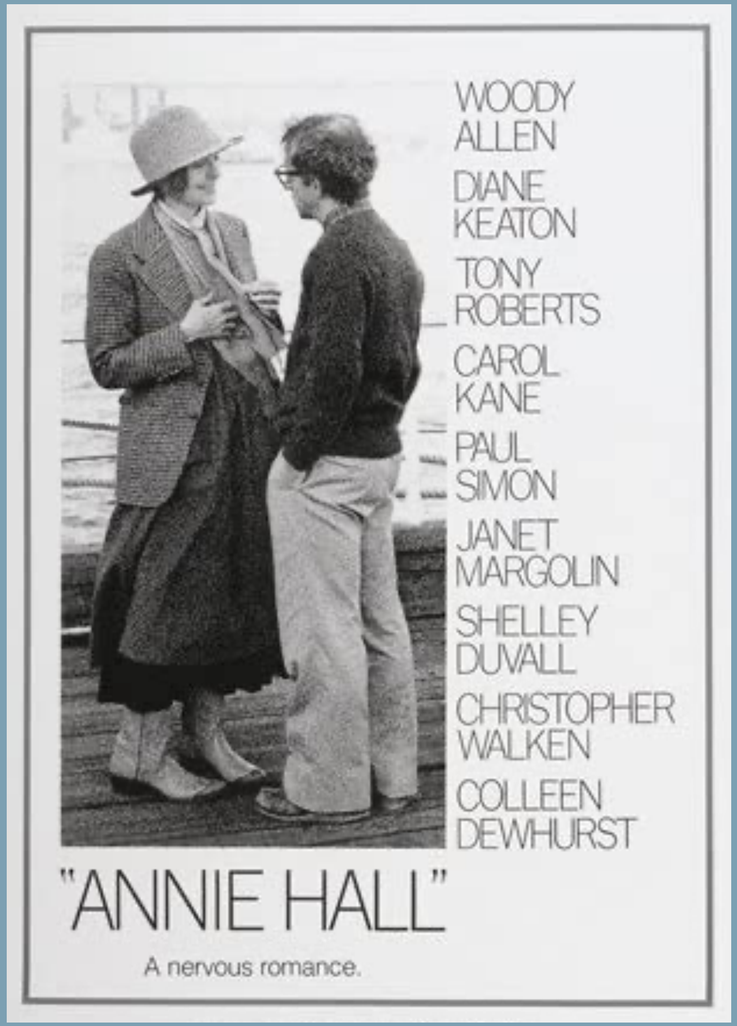
ma quante volte fate sesso?

(Annie e Alvy sono ciascuno dal proprio psicanalista, lo schermo è diviso in due parti)

Psicanalista: ma quante volte fate sesso?

Alvy: Quasi mai, tre volte alla settimana.

Annie: Continuamente! 3 volte alla settimana.



meccanismi della percezione umana

quindi è **normale** che
persone **diverse**
costruiscano **storie diverse**
a partire dagli **stessi fatti**

ma storie su cosa?

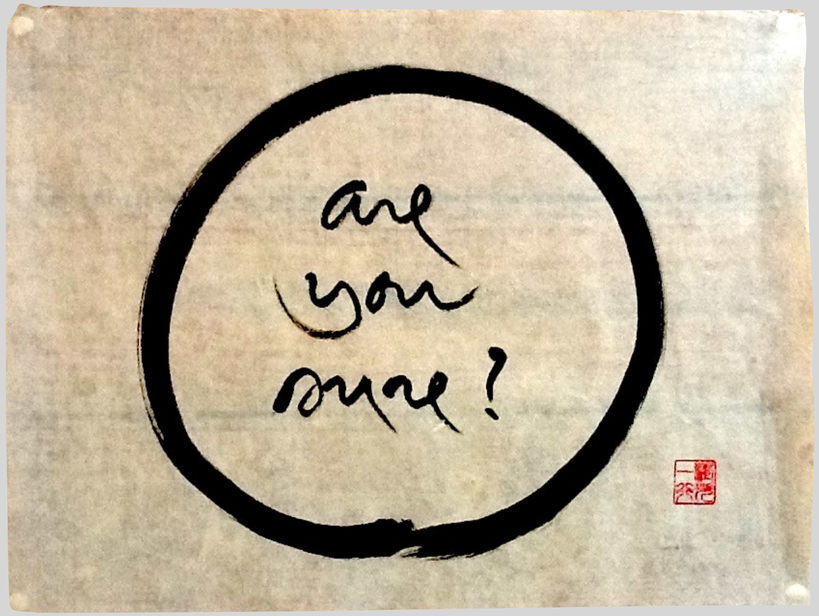
principalmente su tre cose:

rapporti causa-effetto (punteggiatura)

le intenzioni dell’altro

le nostre intenzioni

1. dalla **certezza** alla **curiosità**



“**e**” invece di “**o**”

occuparsi della
differenza
non della **verità**

2. separare l’**impatto** dall’**intenzione**

che cosa ha effettivamente detto/ fatto l’altro? (**azione**)

quale effetto ha avuto su di me? (**impatto**)

quali assunzioni ho fatto sulle sue intenzioni? (**assunzione**)

3. comprendere il **sistema di contribuzione**

in che modo **ho contribuito** a creare il problema?

evitando di parlarne

modello mentale B/N

“intolleranza” valoriale

assunzioni

stile interpersonale

lavorare sulla “storia”

che “**storia**” mi sto raccontando?
e quale storia potrebbe raccontarsi l’altra persona?

quali **intenzioni** sto attribuendo all’altro? sulla base di quali fatti?
può esserci **un’altra spiegazione**?
quali intenzioni l’altra persona potrebbe attribuire a me? sulla base di quali fatti?

in che modo posso aver contribuito a creare il problema?

le emozioni

cerchiamo di tenerle fuori dalla conversazione

ma è inutile perché

sono quasi sempre il cuore del problema

le esprimiamo comunque nel non verbale

ci impediscono di ascoltare veramente

perché evitiamo di parlare delle emozioni

ci hanno insegnato che è meglio restare sul “razionale”

non sappiamo riconoscerle e non abbiamo parole per parlarne

ci vergogniamo di emozioni che non dovremmo provare

quando pensiamo di esprimere le nostre emozioni in realtà

esprimiamo **giudizi**
“sei insensibile”

attribuiamo **colpe**
“mi fai sentire inadeguata”

saltiamo alle **soluzioni**
“vorrei che chiamassi più spesso”

“negoziare"
con le proprie emozioni

provare a raccontarsi una storia diversa e vedere se le emozioni cambiano

imparare a parlare di emozioni

riconoscere **tutte le emozioni**
cosa sto provando? che altro? di quali emozioni mi vergogno?

esprimere **davvero le emozioni,** non giudizi sull’altro
“io mi sento…”, “io provo…”

prima di parlarne, **negoziare con le proprie emozioni**

l’identità

l’identità

le conversazioni difficili sono difficili perché abbiamo paura di quello **che dicono di noi**

l’identità è l’immagine che abbiamo di noi stessi

è fragile perché abbiamo un’idea **bianco/nero** di chi siamo: se anche solo una piccola cosa negativa fosse vera… allora io sarei…

3 tipi di attacchi all’identità

…una persona **incompetente**

…una persona **cattiva**

…una persona **non degna di essere amata**

l’altro…

…ha le stesse paure

gestire il problema dell’”identità”

di cosa ho paura in fondo in questa conversazione?

quale aspetto della mia identità è in gioco?

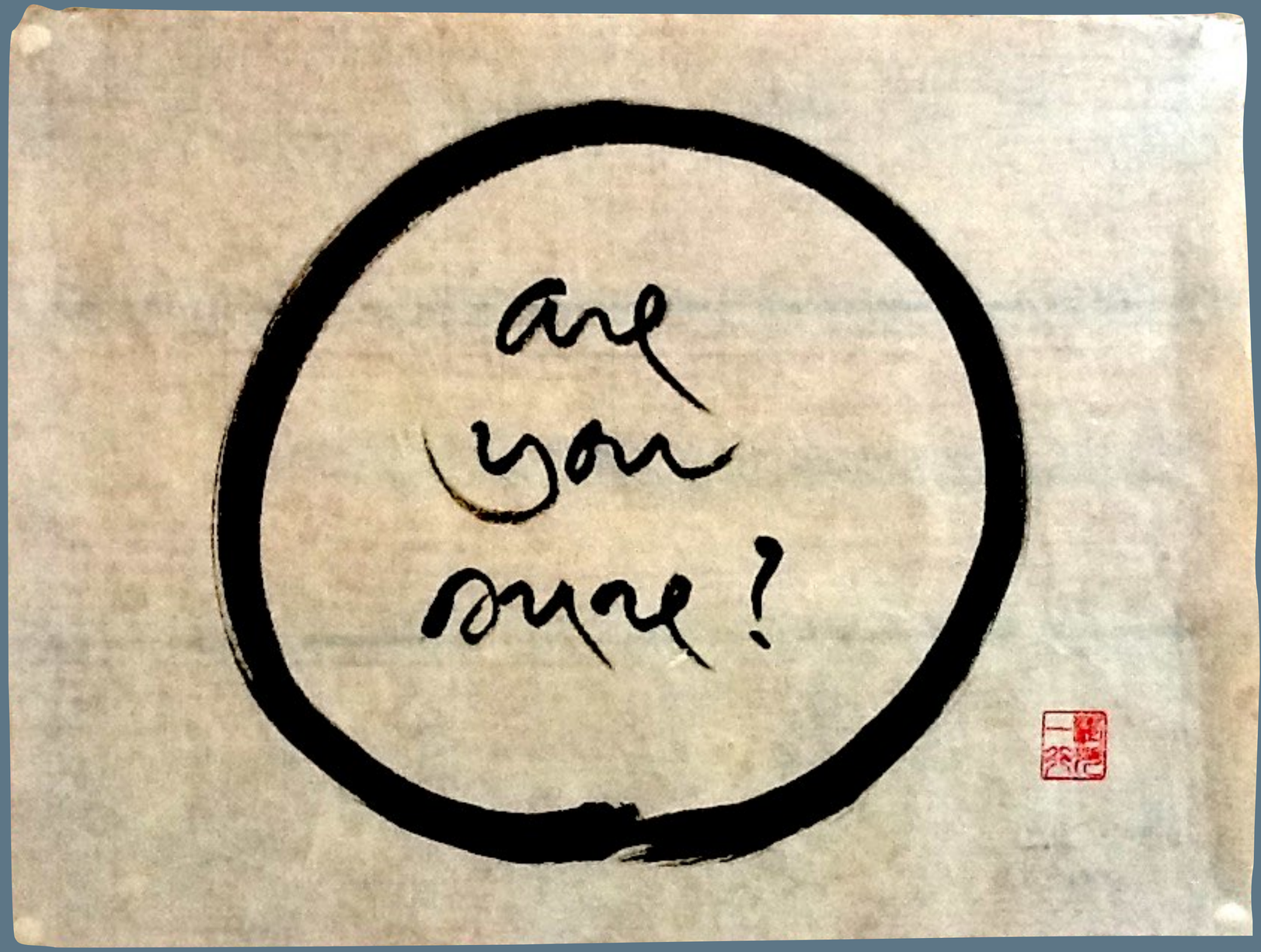
quale aspetto negativo di me potrei imparare ad accettare?

quale aspetto dell’identità dell’altro potrebbe essere in gioco?

ripensando alla conversazione difficile
che state evitando…

è cambiato qualcosa?

AWAIR

info@awair.eu

www.awair.eu