

Colloqui di gestione

Tipo di colloquio / evento	Svolgimento e obiettivo	Cose da fare
Colloqui quotidiani con i collaboratori	<p>Occasione</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Scambio reciproco di informazioni ■ Breve spiegazione dei compiti affidati ■ Small talk <p>Svolgimento e obiettivo</p> <p>Curare i rapporti con i collaboratori</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Spesso si svolgono in modo spontaneo, su due piedi, e non dovrebbero durare più di 15 minuti
Colloqui inerenti a problemi o di critica	<p>Occasione</p> <p>Insorgere di problemi per cui si richiede l'intervento del superiore in modo da chiarire la situazione</p> <p>Svolgimento e obiettivo</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Capire il problema ■ Effettuare un'analisi delle cause e degli effetti ■ Lavorare a una comprensione comune del problema ■ Cercare insieme delle soluzioni (il collaboratore / la collaboratrice fa la sua parte) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Annunciare il colloquio e fissare una data, in modo che superiore e collaboratore possano prepararsi ■ Eventualmente redigere un breve verbale del colloquio come supporto alla memoria
Colloqui inerenti a misure da prendere	<p>Occasione</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nonostante i numerosi colloqui svolti, il problema non è stato risolto; la situazione può anche essere peggiorata ■ La tensione aumenta ■ Il superiore non tratta più con il collaboratore, ma piuttosto esige un cambiamento concreto e dei miglioramenti <p>Svolgimento e obiettivo</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Formulare chiaramente gli obiettivi ■ Definire misure e procedure da realizzare ■ Concordare per iscritto chi deve fare cosa entro quando 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Annunciare il colloquio e fissare una data ■ Preparare nel dettaglio il colloquio ■ Realizzare assolutamente un verbale scritto e farlo controfirmare ■ Comunicare le conseguenze e le eventuali sanzioni qualora le misure concordate non vengano osservate

Tipo di colloquio / evento	Svolgimento e obiettivo	Cose da fare
<p>«Colloqui per cattive notizie»</p>	<p>Occasione</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le misure e gli accordi attuali non hanno dato frutto ■ È necessaria una sanzione ■ Situazione nuova, imprevedibile (furto, abuso, fallimento, ecc.) <p>Svolgimento</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicare e motivare chiaramente la decisione che ha conseguenze negative (ad es. avvertimento, trasferimento, riduzione salariale, licenziamento) ■ Il compito di trasmettere la cattiva notizia spetta al superiore, come anche quello di raccogliere la reazione emotiva del collaboratore (obbligo di diligenza del datore di lavoro) <p>Obiettivo</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Il collaboratore / la collaboratrice ha ascoltato e compreso il messaggio 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Annunciare il colloquio e fissare una data ■ Preparare e documentare il colloquio accuratamente e nel dettaglio (anche per motivi legati al diritto del lavoro) ■ Eventualmente coinvolgere una terza persona che funga da sostegno o da testimone ■ Importante: a conclusione del colloquio annunciare un colloquio successivo in cui verrà discussa tempestivamente la procedura successiva

Esempio di un approccio efficace alla conversazione



1. **Saluto:** «Benvenuta al nostro colloquio, Andrea»
2. **Motivo:** «Oggi parleremo del tuo rapporto con la puntualità. Ne abbiamo parlato già due volte»
3. **Obiettivo:** «In questo modo saprai che cosa è importante per me ai fini della nostra collaborazione futura»
4. **Svolgimento/durata:** «Discuteremo ancora una volta il problema e le misure: ci vorranno circa 20 minuti»
5. **Consenso/richieste:** «Sei d'accordo con questa procedura o hai forse qualche altra richiesta?»