

FRAMMENTI DI COLLOQUIO

ESERCIZIO SU DIECI FRAMMENTI DI COLLOQUIO:

SCOPERTA DEGLI ATTEGGIAMENTI SPONTANEI

CASO 1. – donna di 37 anni (voce stanca)

Non so proprio che cosa fare. Ah! Non so proprio se devo riprendere il mio posto di centralinista ... mi dà talmente ai nervi, riesco a sopportarlo a malapena ... ma è un posto sicuro e con un buon stipendio; quindi, allora, o piantare lì tutto e fare solo quello che mi interessa davvero, in ogni caso un lavoro meno monotono, ma questo vorrebbe dire ricominciare daccapo con una retribuzione molto bassa ... Non so se riuscirei a farlo o no ...

CASO 2. – uomo di 30 anni (voce strana, ingenua, rozza)

Ho proprio uno strano sentimento: quando mi capita qualcosa di bello, ecco, non sono capace di crederci, faccio come se non fosse mai successo, mi dà un fastidio! Volevo un appuntamento con Laura, le ho girato attorno per delle settimane prima di avere abbastanza coraggio da chiederle un appuntamento ... e lei ha detto "sì". Non potevo crederci. Non riesco talmente a crederci che non sono nemmeno andato all'appuntamento.

CASO 3. – uomo di 35 anni (voce forte, scandita, aggressiva)

Sono deciso a fare qualche cosa, non ho paura di lavorare sodo, non ho paura di ricevere dei colpi pesanti purchè abbia ben chiaro in che direzione sto andando! Non ho per niente paura di passare sopra la pancia degli altri se li trovo sul mio cammino poiché voglio tutto per me! Non posso accontentarmi di un lavoro mediocre! Voglio diventare qualcuno!

CASO 4. – donna di 30 anni (voce scoraggiata)

Sono dieci anni che abito in questa città e sette anni che vivo nello stesso appartamento, ma non conosco nessuno. In ufficio mi sembra che non posso farmi degli amici, è come se fossi paralizzata. Mi sforzo di essere gentile con gli altri colleghi ma mi sento come contratta e a disagio: allora mi dico che non me ne importa niente. Non si può fare affidamento sulle persone. Ognuno per sé. Non voglio amici, e qualche volta finisco per esserne veramente convinta.

CASO 5. – ex militare di 30 anni (furore ed amarezza contemporaneamente)

A che serve! Nessuno gioca lealmente con me. Quelli che sono rimasti a casa hanno avuto le cose migliori, hanno profittato di noi mentre combattevamo al fronte, li maledico tutti quanti. Fanno il doppio gioco. Quanto a mia moglie ... (silenzio) ah sì! ...

CASO 6. – uomo di 35 anni (voce chiara e decisa)

Io so che potrei farcela in questa faccenda; tutto ciò che occorre è: una visione complessiva del problema, un po' di buon senso e il coraggio di tentare. Io ho tutto ciò. Se riuscissi anche ad avere un aiuto per il denaro, non esiterei un attimo a lanciarmi.

CASO 7 – uomo di 46 anni (voce amara e tesa)

Ecco, è uno che è appena arrivato in Ditta, ma è uno scaltro, ha sempre la risposta pronta, crede di essere un genio. Ma, buon Dio! ... Non sa con chi ha a che fare. Sarei capace di fare meglio di lui se volessi!

CASO 8. - signorina di 28 anni (voce tesa, arrabbiata, contenuta)

Quando la guardo! ... Non è graziosa quanto me, è anche meno intelligente, non ha stile e io mi chiedo come farà ad incantare così tante persone, come fanno a non accorgersene con tutte quelle smancerie? Riesce sempre a fare qualcosa e tutti rimangono ammirati per come c'è riuscita. Non posso soffrirla! Mi fa impazzire! Riesce ad avere tutto ciò che vuole! Ha avuto il mio posto, ha avuto Gerard, me l'ha letteralmente rubato, e poi ha osato negare; quando l'ho messa davanti all'evidenza, quando le ho detto ciò che pensavo, ha risposto "Ma mi dispiace!" Ma ... Bene! Gliela farò vedere io!

CASO 9. – (Dialogo fra il Medico del Lavoro e Martino, impiegato neoassunto)

- Allora, Martino, come va con i colleghi d'ufficio?

- Ah, che vadano al diavolo: io ho cercato di fare del mio meglio, ma quando il direttore e il suo vice si sono arrabbiati con me perché mi ero sbagliato nel compilare una fattura complicata, questo mi ha ... cerco di fare meglio che posso ... cerco veramente di fare meglio che posso, ma quando arrivano a dirmi che non è abbastanza ... ciò mi dimostra sempre più chiaramente che sono un buono a nulla.

CASO 10. – (Frammento di dialogo tra uno studente ed il responsabile del suo piano di studio)

- Avanti! ... Cosa posso fare per Lei?

- Professore, vorrei che mi aiutasse per quanto riguarda il programma del prossimo trimestre invernale. Ho chiesto a diverse persone a proposito di quello che devo scegliere, ma mi dicono tutti una cosa diversa dall'altra, ed è difficile per me decidere che cosa fare. Lei ritiene! ... sono soltanto al primo anno e non so proprio che cosa sta meglio ...

RISPOSTE**CASO 1.**

1. Potrebbe dirmi prima di tutto che cosa è che la interessa attualmente? E' molto importante che noi ci riflettiamo sopra.
2. Attenzione, prima che lei si lanci in qualcosa di nuovo bisognerebbe che fosse sicura che questo fosse più vantaggioso e che Lei non lasciasse il certo per l'incerto.
3. Bene, via, non c'è da disperarsi; si tratta di sapere in quale servizio potrebbe essere trasferita; posso farle avere un colloquio con il capo del personale.
4. Il suo imbarazzo ha una doppia spiegazione: da un lato è titubante nell'abbandonare il posto che occupa attualmente, dall'altro, soprattutto, lei non sa quale altro impiego le convenga.
5. E' proprio una decisione difficile, vero? O correre i rischi legati all'inizio di un lavoro completamente nuovo oppure scegliere la sicurezza di un posto di lavoro che però non piace.
6. Lei si preoccupa troppo, non è certo logorando i suoi nervi che risolverà le sue difficoltà. Non bisogna ridursi in questo stato. Tutto finirà per sistemarsi.

CASO 2.

1. Bisogna maturare, ragazzo mio, ed essere un po' più realisti per quanto riguarda le donne. Sono degli esseri umani anche loro; desiderano degli incontri tanto quanto lei.
2. Così le sembra sempre irrealista quando capita qualche cosa di bello.
3. Si è talmente convinto che non le poteva succedere niente di bello, che quando avviene le sembra impossibile che possa essere vero.
4. Mi chiedo se questa sensazione di irrealtà non possa essere collegata a un momento particolare della sua esistenza. Potrebbe spiegarmi un po' meglio cosa voleva dire con "quando mi capita qualcosa di bello"?
5. Ma le sembra che sia il caso di prendersela tanto? Tuti noi abbiamo superato sensazioni e desideri strani. Sono convinto che riuscirà a superare questa situazione.

6. Penso che questa esperienza le possa servire di insegnamento. La prossima volta, dovrà sforzarsi di accettare la buona sorte.

CASO 3.

1. Insomma, si comporta da ambizioso perché deve provare a se stesso il suo valore.
2. Lei crede che bisogna comunque essere il primo, indipendentemente dagli sforzi e dai mezzi che si devono impiegare per riuscirci?
3. Cos'è, secondo lei, che la spinge con così grande decisione a cercare di diventare qualcuno?
4. Le interesserebbe sottoporsi a qualche test per determinare il che settore potrebbe avere miglior riuscita? Potrebbe essere molto vantaggioso per lei, anche se è senz'altro possibile che con la sua determinazione possa farcela in molte situazioni.
5. Una grande ambizione può essere veramente una situazione di vantaggio per qualcuno. tuttavia, è certo di pensarlo veramente quel che dice, ossia che non le importerebbe nulla di passare sulla pancia di coloro che le ostruiscono il cammino? Non pensa che questo potrebbe rivelarsi più negativo che positivo, per lei?
6. Le sue opinioni sono senza dubbio decise. Credo che lei stia scontando gli effetti di una recente delusione. Bisogna che si calmi, che rifletta e vedrà che riuscirà a trovare il suo sangue freddo senza perdere il suo entusiasmo.

CASO 4.

1. Lei è troppo pessimista. Non può mica andare sempre così. vedrà che per forza di cose gli altri verranno verso di lei.
2. Conosco altre persone nella sua situazione; esse tuttavia sono riuscite a crearsi delle relazioni piacevoli aderendo all'Associazione "Tempo libero e vacanze". L'importante è non convincersi che si deve restare soli per forza.
3. Forse se mi racconta qualcosa di più sulla maniera con la quale cerca di farsi degli amici, potremmo avere un'idea più chiara su quello che non va.
4. Questa situazione dura da così tanto che lei ha finito per essere convinta. E' questo che voleva dire?

5. Forse non vuole farsi degli amici, unicamente per proteggersi da qualche cosa d'altro?
6. E' spiacevole non avere amici ed è veramente il caso di occuparsene. C'è un certo numero di cose che potrebbe fare per imparare a farsi degli amici, e più presto comincerà, meglio sarà.

CASO 5.

1. Aveva cominciato a dirmi qualche cosa a proposito di sua moglie ...
2. Ritiene di essere stato sfruttato e questo la fa andare in collera?
3. Hanno preso il sopravvento su di lei e questo la indigna in quanto ritiene di aver diritto a dei riguardi più degli altri.
4. Capisco le sue sensazioni attuali, ma questo le impedisce di andare avanti se non tenta di superarle.
5. Non è l'unico ad essere furioso. E con validi motivi anche. Tuttavia col tempo riuscirà a dimenticare e a rimettersi in moto.
6. Lei è attirato dall'idea di vendicarsi, ma ciò complica sempre le cose, o no?

CASO 6.

1. Forse desidera l'indirizzo di un consulente finanziario; in questi casi occorrono sempre delle informazioni prima di accedere a dei prestiti.
2. Perfetto. Bisogna essere sicuri di sé se si vuole ottenere qualcosa. Cominciare esitando può veramente rovinare tutto; lei è sulla buona strada e le auguro di riuscire.
3. Se lei potesse avere i fondi per iniziare, sarebbe certo di trarne profitto.
4. Lei si sente sicuro di poter riuscire poiché si rende effettivamente conto di quello che ci vuole perché l'affare vada a buon fine. Quando si vedono le cose così chiaramente, la sicurezza viene da sé.
5. Ha già analizzato i rischi che dovrà correre?

6. Lei si pone molti problemi per ciò che riguarda il denaro. Il modo di procurarselo e l'arte di servirsene.

CASO 7

1. Lei ritiene di dover essere il primo. E' veramente importante per lei restare sempre il migliore.
2. Assumendo fin dall'inizio un simile atteggiamento nei confronti di questo nuovo venuto, non si comporta affatto nella maniera migliore.
3. E ciò richiederà, senza dubbio, di agire con molto metodo e riflessione. Bisognerà che faccia molta attenzione.
4. Questo nuovo venuto che sembra così pretenzioso, le fa venir la voglia di superarlo!
5. Via! Bisogna saper stare al gioco! perché ritiene che sia così importante riuscire a superarlo?
6. Lei si è informato accuratamente sui precedenti e sulle funzioni attuali di costui nella Ditta? Che cosa ne sa a questo proposito?

CASO 8.

1. Assomiglia a qualche altra ragazza con la quale lei si è già trovata in relazione?
2. Ritiene ch'ella riesca ad avere ciò che, realmente, dovrebbe spettare a lei.
3. Si direbbe che lei abbia assunto un atteggiamento un po' violento nei suoi confronti. Tutti abbiamo dei pregiudizi nei confronti di qualcuno, tuttavia è molto raro che ne ricaviamo qualcosa di positivo.
4. E' un tipico caso di gelosi, molto noto, provocato dalla presenza di una persona che è forse un po' più capace o più accorta di noi.
5. Perché non prova ad osservarle e a batterla sul suo terreno? Se è una bluffatrice, dovrebbe riuscire ad averla lei l'ultima parola.
6. Alla sua età si è naturalmente molto sensibili ad ogni delusione, ma si ha il vantaggio di essere più ragionevoli e di avere maggiore esperienza della vita.

CASO 9.

1. Via, Martino, cerchi di fare il punto! E' proprio così grave questa faccenda? Basta non drammatizzare!
2. In altri termini, appena la si critica lei ha la tendenza a mostrarsi colpevole?
3. Aveva fatto del suo meglio, ma le hanno fatto rilevare che aveva commesso uno sbaglio, e di colpo, si è messo a pensare di non valere nulla.
4. Via, vecchio mio, se si lascia smontare da una cosa simile, allora si che dimostrerà d'essere un buono a nulla!
5. Mi dica Martin, è solamente a causa di questo episodio che ha iniziato a dubitare di se stesso?
6. A questo punto deve prendere in considerazione tutto ciò che è riuscito a fare e non farsi ottenebrare dalle sue imperfezioni. Faccia il bilancio dei suoi successi

CASO 10.

1. Se ho ben compreso, lei ritiene che si tratti di un problema che richiede un aiuto esterno, ossia che si tratti di qualcosa che non è in grado di decidere autonomamente.
2. Desidera parlare dell'ambito di studio che vuole approfondire e di quali insegnamenti opzionali metterà nel suo piano di studi?
3. Andiamo! Se lei rimettesse maggiormente al suo giudizio, per decidere cosa deve fare e vuole fare, invece che stare ad ascoltare ciò che dicono gli altri, forse ne avrebbe un maggior vantaggio!
4. Ecco, io mi chiedo se la soluzione dei suoi problemi non dipenda maggiormente dall'aver più fiducia in se stesso piuttosto che nel fare una determinata scelta nell'ambito dei corsi.
5. Certo, adesso ci pensiamo, Talvolta è abbastanza difficile trovare la propria collocazione nella struttura universitaria.
6. Ha già fatto il calcolo delle ore richieste per frequentare i corsi da seguire e quello delle ore di lavoro di cui dispone?

	CASO 1	CASO 2	CASO 3	CASO 4	CASO 5	CASO 6	CASO 7	CASO 8	CASO 9	CASO 10
A	2	1	5	6	6	2	5	3	4	3
B	4	2	1	5	2	6	1	4	2	2
C	6	5	6	1	5	4	3	6	1	5
D	1	4	3	3	1	5	6	1	5	6
E	3	6	4	2	4	1	2	5	6	4
F	5	3	2	4	3	3	4	2	3	1

	<i>TIPI DI ATTEGGIAMENTO</i>
A valutazione	Le vostre risposte sono <i>valutative</i> , vale a dire che esse implicano un'opinione etica personale e comportano un giudizio (di critica o di approvazione) nei confronti degli altri. Vi atteggiare da censore morale.
B interpretazione	Le vostre risposte sono delle <i>interpretazioni</i> di ciò che vi viene detto. Non comprendete che ciò che volete comprendere, cercate ciò che sembra essenziale <i>a voi</i> e nella vostra mente cercate una spiegazione. Infatti voi operate una distorsione in rapporto a ciò che l'altro voleva dire: deformate il suo pensiero.
C sostegno	Le vostre risposte sono delle risposte di <i>sostegno</i> , che mirano ad apportare incoraggiamento, consolazione o compensazione. Siete molto conciliante e ritenete che bisogna evitare che gli altri drammatizzino.
D indagine	Le vostre risposte sono <i>indagatrici</i> . Siete smanioso di saperne di più e orientate il colloquio verso ciò che sembra importante <i>a voi</i> , come se accusaste l'altro di non voler dire l'essenziale o di perdere tempo. Siete senza dubbio sbrigativi e incalzate il cliente chiedendogli ciò che vi sembra essenziale.
E soluzione	Le vostre risposte tendono a giungere ad una <i>soluzione immediata del problema</i> . Reagite con l'azione e incitando all'azione. Vedete subito la soluzione che <i>voi</i> scegliereste per voi in una simile situazione; non aspettate a saperne di più. Con questo sistema vi sbarazzate velocemente del cliente e delle sue lamentazioni.
F comprensione	Le vostre risposte sono <i>comprehensive</i> e riflettono il tentativo di entrare sinceramente nel problema così come esso è vissuto dall'altro. Dapprima volete assicurarvi di aver ben capito ciò che è stato detto. Questo atteggiamento dà fiducia all'interlocutore e fa sì che questo s'esprima maggiormente, poiché in questo modo egli ha la prova che voi ascoltate senza pregiudizi.