



La responsabilità della soluzione

di Georg Senoner

Penso sia capitato a tutti. Un cliente si trova di fronte a un grosso problema. Percepriamo la sua sofferenza. Vediamo dove sta l'inghippo e abbiamo anche un'idea per la soluzione. Ce la mettiamo tutta...

Eppure il cliente non ci segue, continua imperterrito i suoi circoli viziosi.

Dove abbiamo sbagliato?

Sarebbe presuntuoso voler dare una risposta semplice a questa domanda. Con il metodo Management Constellation, che consiste in una rappresentazione scenica della situazione, abbiamo però a disposizione un "tool" che permette di cogliere con grande precisione la dinamica che rende inefficace il nostro intervento di consulenza.

Dalla rappresentazione possiamo, per esempio, renderci conto che il consulente si frappone tra cliente e problema. L'attenzione del cliente è tutta concentrata sul consulente dal quale si aspetta magiche soluzioni mentre perde di vista il problema. Questa non è certo una situazione sostenibile perché scarica tutta la responsabilità sul consulente. Però gli dà anche una sensazione di potere alla quale può essere difficile resistere.

Un'altra configurazione tipica vede il consulente focalizzato sulla propria idea di soluzione. Cercando a tutti i costi di metterla in pratica rischia di perdere di vista il cliente e tutti i vari fattori che possono rendere inapplicabile la sua proposta.

Esiste una posizione ideale per il consulente?

Direi che ancora una volta non esiste una ricetta universale. La bravura del consulente sta proprio nella capacità di entrare in risonanza con il cliente nella situazione specifica.

Tuttavia si possono dare alcune indicazioni:

La responsabilità delle scelte e dell'azione non può che competere al cliente ... al 100%. Ma non è facile resistere all'intenzione di scaricarla almeno in parte sul consulente.

Ciò che noi consulenti possiamo fare è, da un lato, aiutare ad ampliare la gamma delle opzioni e dall'altra aiutare a operare una scelta decisa. Individuare i tempi giusti per aprire e chiudere lo spettro delle opzioni fa parte del mestiere, anzi, dell'arte della consulenza.

E la raccomandazione più forte che ci sentiamo di dare (seguendo l'approccio di Ed Schein) è la seguente: umiltà, umiltà, massima umiltà.