

PERCORSO COMPETENZE TRASVERSALI

Competenze relazionali

Il modello R.I.P. (Relazioni Personali Produttive)

Introduzione

Benvenuti! Oggi riprendiamo il tema delle competenze relazionali introducendo inizialmente il modello R.I.P. delle Relazioni Interpersonali Produttive. In seconda battuta, parleremo di altre due competenze relazionali molto importanti per instaurare una relazione “utile”: l’ascolto attivo e l’empatia.

Quando entriamo in relazione con le altre persone è importante essere consapevoli sia dello stile comunicativo che stiamo assumendo, sia dello stile comunicativo che anche l’altro sta avendo in quel momento.

LE PRINCIPALI DIMENSIONI CHE CONDIZIONANO IL COMPORTAMENTO

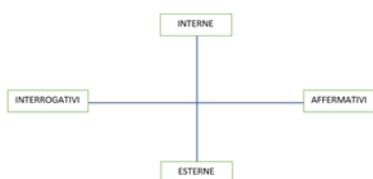
Gli studiosi, sulla scia delle indagini compiute dallo psicologo Rogers, sono concordi nel dire che sia possibile isolare due dimensioni principali che condizionano il comportamento: il rapporto con gli altri ed il rapporto con se stessi.

Rispetto al rapporto con gli altri, il fattore che sembra regolarlo è la tendenza ad influenzare. Vi sono persone che risultano più motivate ad influenzare, attraverso affermazioni e con scarso utilizzo delle domande, dette per questo “affermative”. Al contrario ne esistono altre, più predisposte a chiedere che non ad affermare e per questo scarsamente motivate ad influenzare gli altri, chiamate “interrogative”.

La dimensione “rapporto con se stessi” si basa sulla distinzione tra:

- coloro che mostrano di più le proprie emozioni ed i propri sentimenti all’esterno, attraverso modalità comunicative di apertura verso l’altro e di espressività, le persone appunto “esterne”
- ed altre, invece, apparentemente più chiuse e controllate, che utilizzano una comunicazione più rigida e controllata che permetta di contenere l’emergere di emozioni, e che per questo hanno una tendenza comportamentale “interna”

Se incrociamo i due assi otteniamo una matrice che si riferisce ad un preciso modello teorico: il R.I.P. (Relazioni Interpersonali Produttive). Tale matrice ci mostra che è possibile individuare quattro precisi stili sociali, che corrispondono all’area di agio all’interno della quale ci sentiamo tranquilli e comodi, caratterizzata da particolari modalità comunicative.



Ognuno di noi può essere riconosciuto all'interno di uno stile sociale in particolare: ciò che facciamo o le ragioni per cui facciamo le cose cambiano di volta in volta, ma il modo in cui le facciamo non cambia molto. Per questo motivo, individuare lo stile sociale altrui significa sapere cosa lo mette a proprio agio e cosa in difficoltà: non è altro che la strada giusta per ricercare la sintonia.

Facciamo un esempio per chiarire il concetto! Immaginiamo di essere persone che comunicano con gli altri in modo deciso e controllato. Che effetto ci fa parlare con una persona che utilizza il nostro stesso ritmo, una gestualità non eccessiva, mantiene la giusta distanza da noi, ha un tono simile al nostro? Ci sentiamo in sintonia.

E con una persona che, invece, invade il nostro spazio, utilizza un volume di voce troppo alto, gesticola eccessivamente? Non vediamo l'ora che l'incontro si concluda!

LA VERSATILITA'

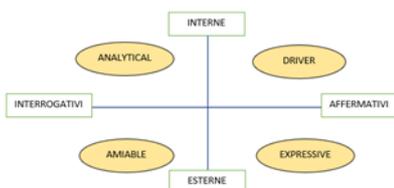
Come possiamo rendere anche la seconda relazione produttiva?

Attraverso la versatilità, muovendoci lungo gli assi della matrice del RIP, per avvicinarci il più possibile allo stile sociale dell'altro. Ma attenzione: senza abbandonare del tutto il nostro, altrimenti saremo noi a sentirci in difficoltà!

La versatilità ci aiuta, così, a creare una relazione in cui gli individui coinvolti si sentono a proprio agio e ben disposti nei nostri confronti.

I DIVERSI STILI COMPORTAMENTALI EVIDENZIATI NEL R.I.P.

Proviamo adesso a vedere quali sono le caratteristiche comportamentali e comunicative di ogni stile, per poterlo riconoscere con maggiore facilità.



Il Driver, interno/affermativo, tende ad avere un comportamento per lo più controllato, quindi a non palesare le proprie emozioni, e ad influenzare gli altri attraverso l'affermazione dei propri pensieri rispetto all'oggetto comunicativo, piuttosto che a fare domande. E' principalmente orientato all'azione, essenziale nei comportamenti e nella scelta delle parole e focalizzato sugli obiettivi immediati e sui risultati.

Appare, pertanto, come una persona poco propensa ad intrattenersi in conversazioni o a sentirsi dire cosa deve fare, se non per ragioni effettive, e poco disponibile a mostrarsi agli altri. Ricerca la possibilità di prendere iniziative.

Diverso, principalmente rispetto alla dimensione “rapporto con se stesso” è l'**Expressive, esterno/affermativo**. Appare poco controllato, anzi molto espansivo nei confronti degli altri. In comune con il driver ha la tendenza ad affermare piuttosto che ad interrogare, accompagnata però dal tentativo di coinvolgimento degli altri nelle proprie iniziative. Spesso, all'interno del gruppo, assume il ruolo di trasciatore/animatore più per l'entusiasmo mostrato che non, necessariamente, per competenze effettive, dimostrando un gran piacere nell'essere riconosciuto dal gruppo.

E' infatti principalmente orientato alle relazioni con gli altri, e nell'attuare le proprie azioni fa un largo uso di fantasia ed intuizione.

Proseguendo, lo stile sociale corrispondente al quadrante esterno/interrogativo è l'**amiable**. Come vi immaginate il comportamento di coloro che rientrano in tale stile? Dal nome si immagina fin da subito che l'amiable tende ad apparire come una persona propensa alla relazione con l'altro ma, a differenza dell'expressive, più che un trasciatore è un “trascinato”. Poco motivato ad influenzare gli altri, quindi interrogativo, predilige un comportamento più morbido, che gli permetta di creare relazioni piacevoli, attraverso una modalità amichevole, seppure talvolta remissiva, che lo faccia sentire accettato dall'altro

Infine abbiamo l'**Analytical**. Anche in questo caso il nome attribuito allo stile sociale ci aiuta ad “inquadrare” facilmente il comportamento più frequente. Posto nel quadrante interrogativo/interno, l'analytical appare come una persona che fa molte domande. Lo scopo non è però, a differenza dall'amiable, di creare un rapporto confidenziale con gli altri, bensì quello di chiarirsi dei propri dubbi. L'Analytical si espone poco. Spesso le domande che pone vanno alla ricerca di nessi logici che diano validità al discorso.

Le azioni compiute sono sempre basate su dettagli, prove e dati... quasi mai casuali. Appare, pertanto, come una persona molto precisa e riflessiva, talvolta indecisa e sempre alla ricerca di un metodo ed una misura per valutare le persone e le situazioni.

Da quanto sin qui detto è facile comprendere che se vogliamo relazionarci efficacemente è fondamentale individuare lo stile sociale del nostro interlocutore. Come? Attraverso l'utilizzo dell'osservazione neutrale e dell'ascolto, sulla base delle caratteristiche descritte precedentemente. All'inizio non sarà semplice. La nostra abitudine, infatti, è di etichettare molto rapidamente gli altri, prima ancora di aver osservato con attenzione e senza pregiudizi il loro comportamento.

Alleniamoci, dunque! Proviamo ad osservare i nostri colleghi, i nostri amici e a riconoscerne lo stile. Proviamo a sperimentarci nella versatilità.

La versatilità non è una dote innata, ma una capacità situazionale, che varia dunque da situazione a situazione, e che può essere allenata e migliorata. Dopo un po' di tentativi riconoscere lo stile sociale dell'interlocutore ed adottare i comportamenti più efficaci per entrare in sintonia con lui diverranno sempre più semplici ed immediati e le relazioni che creeremo con gli altri diverranno più produttive!

LE ALTRE COMPETENZE RELAZIONALI: ASCOLTO ATTIVO E EMPATIA

Altre competenze relazionali che possono aiutare ad entrare in sintonia con l'altro e che ci permettono di raggiungere una relazione utile sono l'ascolto attivo e l'empatia. L'ascolto e l'empatia rientrano fra le capacità e competenze relazionali più preziose da sviluppare.

Vediamole una per volta.

Ascoltare significa "prestare la propria attenzione o partecipazione a qualcosa o qualcuno" e, come diceva Zenone, bisognerebbe "ascoltare due volte di più di quanto parliamo".

Ma realmente che differenza c'è tra l'ascolto e l'ascolto attivo?

L'ascolto attivo viene inteso come la capacità di saper ascoltare con un elevato grado di attenzione e partecipazione comunicativa. Talvolta, mentre il nostro interlocutore parla, fingiamo di ascoltare ciò che sta dicendo: in realtà non lo facciamo, per lo più per scarso interesse per l'argomento. Si parla di ascolto passivo, caratterizzato da una totale assenza di feedback.

In effetti saper ascoltare bene può portare ad aprire la mente a nuove idee, a nuove soluzioni, a comprendere meglio i punti di vista delle persone che ci circondano e ad evitare malintesi. È un'abilità che può essere molto utile proprio nelle dinamiche comunicative.

Spesso, erroneamente, si pensa che l'ascolto sia un processo ad una via: l'emittente parla ed il ricevente ascolta. In realtà, nella comunicazione a due vie l'ascolto è implicato sia nella fase di attenzione a ciò che l'altro dice, sia nella fase (attiva) di produzione di un feedback.

Saper osservare bene l'interlocutore, percependo anche il suo linguaggio non verbale e il suo tono di voce, favorisce la nostra concentrazione e quindi anche il nostro sistema di ascolto si attiva con maggiore efficacia.

Attraverso l'ascolto attivo, quindi, puoi capire meglio ciò che l'altra persona sta cercando di dire e puoi rispondere in modo appropriato.

Inoltre, ascoltando con attenzione ciò che l'altro ha da dire abbiamo la possibilità di lavorare in modo più armonico e produttivo, cercando di appianare le divergenze e aiutare nel momento del bisogno.

EMPATIA

Per empatia, poi, intendiamo proprio la capacità di capire l'altro, di sentire ciò che prova e di mettersi nei suoi panni. Vuol dire trovare una via di comunicazione non necessariamente verbale con il proprio interlocutore, che permetta di comprendere quanto pensa, dice e fa anche quando si è in disaccordo.

L'empatia è una capacità relazionale importantissima, perché permette di mettere in atto comportamenti che avvicinano le persone anziché allontanarle.

Essere empatico è importante perché grazie alla comprensione del vissuto dell'altro puoi orientare il tuo comportamento verso l'aiuto, anziché verso l'aggressività.

Per usare le parole di Martin Hoffman, l'empatia è come:

"la scintilla che fa scaturire l'interesse umano per gli altri, il collante che rende possibile la vita sociale".

L'empatia, dunque, si qualifica come una abilità sociale di fondamentale importanza, in qualsiasi ambito,

anzi si può dire che rappresenta uno degli strumenti basilari di una comunicazione interpersonale veramente efficace e gratificante.

L'empatia facilita la comprensione della sfera emozionale dell'altro che viene accettato sotto ogni aspetto e sotto ogni sentimento (espresso e non espresso), poiché ha una funzione di completa apertura verso l'interlocutore, senza riserve, senza pregiudizi ed allo scopo di ottenere un'evoluzione autentica nella dinamica di relazione.

ALCUNI UTILI CONSIGLI

Come possiamo fare per migliorare l'ascolto ed entrare in empatia con l'altro?

Ecco di seguito alcuni consigli:

1. Liberati dai pregiudizi. Anche se stai parlando con un collega con cui non hai un grande rapporto di amicizia, liberati dai pregiudizi che hai su di lui e ascolta con attenzione. Potresti stupirti del cambiamento che le persone hanno quando si sentono comprese
2. Mostra interesse verso il tuo interlocutore e assicurati di aver capito, facendo domande riepilogative con una formula come "Quindi, se ho ben capito, mi stai dicendo che..."
3. Rispetta le idee degli altri e non cedere alla tentazione di controbattere senza riflettere
4. Sforzati di assumere il punto di vista dell'altro con empatia
5. Cerca di mettere l'interlocutore a proprio agio, incoraggiandolo a parlare
6. Fai attenzione ai meta messaggi e agli aspetti non verbali della comunicazione

Questo è tutto: grazie per l'attenzione!