

PERCORSO COMPETENZE TRASVERSALI

Competenze relazionali

Lo stile Comunicativo-Assertivo

Introduzione

Benvenuti! Oggi introduciamo un argomento importante, una competenza trasversale molto apprezzata nel mondo del lavoro: la competenza relazionale.

Le competenze relazionali rientrano nella “grande famiglia” delle competenze trasversali o, per dirla in inglese, soft skills, ovvero le attitudini e capacità che non sono relative ad una professione in particolare, ma sono applicabili a contesti molto diversi tra loro e sono utili per lavorare in armonia con gli altri e guidare i nostri comportamenti.

Queste attitudini sono indispensabili, sia nel lavoro, che nella vita personale di ognuno, perché aiutano ad affrontare i problemi e a gestire con cognizione tutte le possibili difficoltà.

LE COMPETENZE RELAZIONALI

E le competenze relazionali? Per competenze relazionali si fa riferimento a tutte quelle attitudini che consentono una buona relazione tra chi le possiede e l’ambiente, dando modo di creare sinergia e armonia tra le persone.

Secondo voi, cosa è strettamente collegato alla relazione? Comunicando tra di noi non stiamo costruendo già una sorta di relazione?

RELAZIONE E COMUNICAZIONE: L’UNA DETERMINA L’ALTRA

Pertanto, quando parliamo di relazioni non possiamo non citare la comunicazione interpersonale: si tratta del processo mediante il quale le persone scambiano informazioni, sentimenti e significati attraverso messaggi verbali e non verbali, all’interno di un determinato contesto.

La comunicazione interpersonale non riguarda solo ciò che viene effettivamente detto (dunque il linguaggio verbale), ma anche il modo in cui viene detto e i messaggi non verbali inviati con i gesti e il linguaggio del corpo.

Alla base dell’idea della comunicazione, intesa come base delle relazioni, vi sono diverse teorie, tra le quali la più accreditata risulta quella presentata da Paul Watzlawick. Questo autore ha individuato una serie di assiomi della comunicazione. All’interno di tale lezione, prenderemo in considerazione solamente gli assiomi che si ricollegano alle competenze relazionali ed evidenzieremo come la relazione si instaura e si viene a creare in base ai diversi atti comunicativi e in base al diverso livello gerarchico tra gli interlocutori.

Ovviamente ci viene scontato dire che l'atto comunicativo trasmette informazioni, sentimenti e significati, ma dobbiamo tenere ben a mente come la comunicazione sia strettamente legata alla relazione che si instaura tra più interlocutori.

Quindi, riprendendo il secondo assioma di Watzlawick, ogni atto comunicativo non trasmette soltanto informazioni, ma definisce al tempo stesso una relazione. In ogni comunicazione, quindi, esiste la notizia, il dato, il contenuto dell'informazione, ma anche una modalità che si riferisce al modo in cui deve essere interpretato quel preciso messaggio, diverso a seconda della relazione esistente tra le due persone. Significa che il contenuto di un messaggio va interpretato alla luce della relazione esistente tra i soggetti che interagiscono. Nel momento in cui comunichiamo, quindi, oltre a trasferire un'informazione, definiamo il tipo di relazione esistente con l'altra persona.

Pensiamo, ad esempio, a come comunichiamo con un nostro collega e a come gestiremmo la stessa informazione nel comunicarla al nostro capo. Le differenze che, il più delle volte, emergono tra le due situazioni dimostrano come i ruoli e le gerarchie che vanno a definire la relazione tra i soggetti condizionino anche la modalità comunicativa.

PRESUPPOSTI DI UNA COMUNICAZIONE EFFICACE: STILE COMUNICATIVO ASSERTIVO

Qual è l'atteggiamento che dobbiamo assumere per far sì che la relazione che abbiamo instaurato sia utile al raggiungimento del nostro obiettivo?

Ora che abbiamo ben chiaro il concetto che comunicazione e relazione sono strettamente connesse ed una determina l'altra, è bene chiarire come a determinati stili di relazione corrispondano determinate modalità di comunicazione.

Quando noi ci poniamo in relazione con altre persone, cerchiamo di costruire rapporti che siano "utili" al raggiungimento di un nostro obiettivo. Che si tratti di divertimento, di ricerca di un rapporto confidenziale, di ricerca di stima o di un obiettivo professionale, ogni individuo coinvolto in una relazione porta con sé un suo scopo, soggettivo e personale. Costruire relazioni positive ed utili significa far sì che l'interazione ci permetta di soddisfare il nostro obiettivo.

Questo atteggiamento ci pone nello stile comunicativo assertivo, inteso come la capacità di capire sé e gli altri, di esprimere le opinioni e di farle esprimere, di affrontare i problemi con gli altri, mantenendo positiva la relazione.

Comportarsi in modo assertivo vuol dire bilanciare i bisogni degli altri coi propri. E' un gioco a due in cui non c'è uno sconfitto e un vincente, ma entrambi gli interlocutori della relazione sono vincenti. Entrambi i bisogni vengono tenuti in considerazione e si può scegliere se dare la priorità alle necessità altrui o se considerare maggiormente le proprie necessità.

Chi pone estrema attenzione ai bisogni altrui, trascurando i propri, assume nella relazione-comunicazione un atteggiamento passivo. Al contrario di colui che considera solo i propri bisogni, ignorando quelli degli altri ed assumendo, pertanto, uno stile aggressivo.

La tendenza ad anteporre i bisogni altrui ai propri provoca, nel comportamento passivo, un atteggiamento orientato principalmente alla non esposizione ed alla costante ricerca di approvazione da parte degli altri. I pensieri, i sentimenti, le responsabilità di tale individuo nella comunicazione non emergono e lasciano il posto a quelle altrui.

Atteggiamento diametralmente opposto è quello del soggetto aggressivo che, convinto di sé, delle proprie idee e delle proprie convinzioni, tende ad esprimerle e palesarle al punto da oscurare quelle altrui, con comportamenti di dominanza, competitività, arroganza ed invadenza.

L'assertività rappresenta la modalità comunicativo-comportamentale posta a metà tra le due appena trattate ed orientata alla costruzione di una relazione positiva.

Essere assertivi non vuol dire favorire gli interessi propri o quelli altrui, ma adottare uno stile comportamentale che mantenga la relazione in un costante equilibrio tra i soggetti coinvolti. L'assertivo riesce a raggiungere i propri obiettivi senza trascurare o annullare quelli altrui, mantenendo sempre una modalità verbale e non verbale di apertura, chiarezza e soprattutto di non conflitto. I problemi vengono sempre visti come possibilità di confronto, e per questo sempre affrontati e mai soffocati, al fine di esprimere le proprie idee e convinzioni, stimolando un identico atteggiamento da parte dell'altro.

Il comportamento dell'assertivo si basa quindi su un atteggiamento partecipe, affermativo, responsabile e non censorio.

Se, spesso, a rendere difficile il mantenimento di una condizione di equilibrio comunicativo è lo stato emotivo che un individuo vive in quel momento, la capacità dell'assertivo è di riuscire a gestire in maniera efficace tutte le proprie emozioni, orientandole in modo da farle risultare adeguate alle circostanze, ed in tal modo accettate dagli altri.

Se chi si pone in modo passivo tende a nascondere le proprie emozioni e chi assume una modalità aggressiva ad imporle agli altri, l'assertivo è abile nel manifestarle ed affermarle nel pieno rispetto degli altri.

La relazione è resa altrettanto efficace grazie alla piena considerazione dell'altro, sia attraverso il suo coinvolgimento nella ricerca di obiettivi comuni, sia nel superamento dei conflitti per mezzo di accordi e compromessi che soddisfino tutte le parti in causa, senza subire, né imporsi.

Ma come riconosciamo la persona assertiva? O meglio, come facciamo a tradurre un atteggiamento assertivo in precisi comportamenti?

L'assertività si riconosce sia a livello verbale che non verbale. Il linguaggio verbale utilizzato nello stile assertivo è caratterizzato dalla scelta di un codice condiviso che garantisca la piena comprensione dei contenuti da parte di tutti i soggetti coinvolti nella comunicazione e da una strutturazione del discorso essenziale e diretta. Alla partecipazione sia nelle fasi di produzione del discorso che in quelle di ascolto attivo, le componenti non verbali e prosodiche contribuiscono a trasferire messaggi di partecipazione, di espressione delle proprie idee e di coinvolgimento dell'interlocutore.

Tali aspetti danno vita ad un processo di comunicazione efficace e positivo ai fini della costruzione delle relazioni con gli altri.

Grazie per l'attenzione!

