

COME COMUNICA L'IO

Dopo le prime due letture (Ruolo e identità e diventare consapevoli), dedicate soprattutto ai temi della molteplicità esistente all'interno della nostra psiche e dell'opportunità di riuscire a gestirla dalla posizione centrale dell'io, – una sorta di cabina di regia, ovvero di leadership interiore – può essere ora utile essere più precisi su come ci si esprime quando si è identificati in questo leader interiore, liberi da maschere e limitazioni.

Indaghiamo dunque le caratteristiche della comunicazione propria dell'io, delineandone un modello ideale. Gli esperti l'hanno denominato: **stile costruttivo**.

Lo scopo di questo stile è quello di costruire un *rapporto umano autentico e positivo*: questo è spesso una sfida e comunque non sempre è attuabile – né opportuno –, ma di sicuro potrebbe esserlo molto di più, soprattutto nei riguardi di chi opera all'interno di una stessa organizzazione.

Lo Stile Costruttivo è sempre centrato sul *qui e ora* e prende in considerazione il passato e il futuro solo nella misura in cui questi sono importanti per la situazione presente.

Nello Stile Costruttivo ci si impegna a occuparsi dell'argomento del quale si parla e di ciò che in quel momento si prova (impulsi, emozioni, sentimenti e pensieri). Per quanto ci si senta arrabbiati oppure offesi, ci si attiene alla situazione presente, senza tirare in ballo vecchie storie (tipo: cosa ha detto l'interlocutore 3 mesi prima).

Con lo Stile Costruttivo:

- si sviscera fino in fondo un problema o una questione,
- si ascolta attivamente l'altro,
- si cerca di capire il suo punto di vista, rispettandolo e affrontando il disaccordo,
- non si accusa,
- non si avanzano pretese,
- non ci si giustifica,
- non si inganna,
- non si mente.

Lo scopo dello Stile Costruttivo è di *collaborare* in modo positivo e proficuo per ottenere un risultato. È lo Stile che avvicina maggiormente due persone, è lo Stile nel quale ci si spoglia delle proprie maschere e dove si comprende e si

accetta l'altro e anche se stessi, percependo, alla fine, d'aver costruito un *ponte*: si avverte un legame autentico e profondo che si basa per lo meno sulla stima.

CARATTERISTICHE DELLO STILE COSTRUTTIVO

- Nello Stile Costruttivo ci si concentra sui propri vissuti interni, ci si assume la responsabilità di questi vissuti, e li si comunica all'altro. Si esprimono i propri autentici pensieri, emozioni, sentimenti, desideri, intenti: si fanno cioè delle dichiarazioni autorivelative, cosa che implica naturalmente un vaglio su quanto e come rivelare. La scelta è sempre un pilastro dell'io.
- Si cerca costruttivamente una soluzione per un problema o un disaccordo.
- Si ascolta attivamente l'altro e si cerca di comprendere il suo punto di vista, anziché imporre – in via diretta o manipolatoria – il proprio.
- Ci si assume la piena responsabilità delle proprie emozioni, dei propri pensieri e delle proprie azioni, anziché dare la colpa ad altri o alle circostanze.
- Si accettano i propri vissuti interni e anche quelli dell'altro.
- Ci si mostra nella propria autenticità, anziché dare di sé un'immagine diversa da quella vera.
- Vi è una consapevole rinuncia all'uso di manipolazioni, falsità, giustificazioni, lamentele, insinuazioni, frasi ambigue o tendenziose, accenni a vecchie storie ormai passate, accuse, imposizioni, atteggiamenti vittimistici, ecc.
- L'attenzione è sempre focalizzata sulla situazione presente, sul rapporto in atto tra le persone e sui vissuti interni del momento.
- Il clima è costruttivo e i rapporti sono basati su stima e comprensione, anche quando ci si trova in disaccordo o si è arrabbiati l'uno con l'altro.
- Lo Stile Costruttivo è uno Stile utile per mutare una situazione o modificare qualcosa in un rapporto umano. Richiede la disponibilità a cambiare e la capacità di allargare le proprie vedute, integrando i punti di vista e i vissuti dell'altro.
- Lo Stile Costruttivo richiede l'abilità di usare un modo di comunicare assertivo, che parte da una posizione esistenziale di ottimismo nei confronti della vita e dei suoi processi, oltre che di profondo rispetto per se stessi e per gli altri.
- Lo Stile Costruttivo richiede anche l'abilità di sapersi gestire con intelligenza emotiva.

LO STILE COSTRUTTIVO E L'INTELLIGENZA EMOTIVA

Infatti da quanto appena accennato si deduce che l'io-leader interiore sa usare consapevolmente le emozioni della personalità: l'io sa infatti che le emozioni, manifeste o inconsce, hanno un enorme potere sui propri comportamenti e sulla qualità della vita propria e altrui. Perciò preferisce considerarle delle preziose risorse da utilizzare al meglio per dare valore aggiunto ai comportamenti, quindi per incrementare i risultati. Le emozioni trascurate, compresse, represses o mal considerate creano resistenze e attriti interiori che prima o poi si manifestano con disfunzioni, resistenze, contrasti e conflitti con gli altri. Tener presente questo significa sapersi gestire appunto con intelligenza emotiva.

SCOPO DELLO STILE COSTRUTTIVO

Si usa lo Stile Costruttivo per:

- esprimere insoddisfazione o rabbia senza accusare o attribuire la colpa ad altri:

"Mi sento veramente distrutta da tutte le ore extra che mi sono dovuta sobbarcare [dichiarazione di sentimenti]. La settimana scorsa non sono mai andata a casa prima delle dieci di sera e ho lavorato anche durante il week end [dichiarazione documentaria]. Sono triste perché vedo molto poco i miei figli e mi sento frustrata al pensiero di non riuscire a finire il lavoro in tempo [di nuovo, dichiarazione di sentimenti]."

- cercare una soluzione a un problema:

"La discussione di stamattina sulla validità di questo mio progetto non l'ho digerita molto bene. Provo ancora insoddisfazione perché mi sembra che vogliamo entrambi la stessa cosa, ma non riusciamo a metterci d'accordo. Vorrei che tu mi aiutassi a capire se, e per quale motivo, lo stile della mia proposta ti crea tante perplessità."

- chiedere scusa, riconoscere un errore:

"Mi accorgo di non aver capito l'urgenza che lei ha. Mi dispiace di averlo sottovalutato e di aver suscitato così il suo risentimento. Le chiedo di darmi altri due giorni di tempo. Ci metterò il massimo impegno per farle arrivare il documento al massimo entro questo limite e per permettermi di riconquistare la sua fiducia."

- sciogliere delle tensioni, per esempio con Colleghi::

"Ieri, quando ti ho proposto di mangiare insieme, mi aspettavo un'adesione entusiasta da parte tua. Sono rimasto un po' delusa quando mi hai risposto 'non lo so, ci penserò!'. Mi sono chiesto se ti ho dato qualche motivo per arrabbiarti con me: dimmelo francamente, perché alla tua amicizia tengo molto."

- ringraziare:

"Ho ricevuto ieri la Sua lettera con la promozione: ho fatto un salto di gioia. La ringrazio per la stima che mi dimostra. Sento che Lei apprezza il mio lavoro e le mie idee. So che mi offre una grande occasione e Gliene sono grata."

Nella pratica, può essere utile allenarsi a utilizzare la seguente:

CHECK LIST DELLA PROPRIA COMUNICAZIONE

1. se un'idea è chiara a me, è chiara anche al mio interlocutore ?
2. metto gli altri in condizione tale da poter consentire loro di dirmi quello che realmente pensano, o li costringo indirettamente a dirmi ciò che mi piace ascoltare ?
3. prima di rispondere (non interrompere! non precipitarsi! non incalzare!), controllo di aver ben capito ciò che mi ha detto l'interlocutore ?
4. cerco di comprendere l'esistenza dei sentimenti nelle altre persone (i sentimenti esistono anche sul lavoro!), rendendomi conto che questi sentimenti influenzano la loro comunicazione ?
5. cerco di ascoltare dal punto di vista del mittente, prima di valutare il messaggio dal mio punto di vista ?
6. in che modo quello che sto dicendo mi aiuta a raggiungere i risultati ?

L'ultima domanda, soprattutto, va tenuta d'occhio: lo stesso occhio, sereno ma attento, con il quale l'io-leader interiore osserva il mondo psichico che lo circonda.

Allenarsi a comunicare dal centro, aiuta a stare nel proprio centro.
Stare nel proprio centro aiuta a comunicare dal centro.

Energos

Società di Consulenza e Formazione - Torino

www.energós.it