

LA FORMAZIONE ALLA COMPETENZA RELAZIONALE

Franco Nanetti

La formazione dell'uomo è la sua trasformazione.

La bildung è umbildung.

Non c'è azione formativa senza una peculiare attenzione agli aspetti trasformativi della coscienza del soggetto in formazione.

Se l'addestramento e l'aggiornamento hanno come obiettivo l'apprendimento di conoscenze strumentali e di competenze funzionali allo svolgimento di compiti professionali ma per nulla si occupano di rendere migliore il soggetto che apprende, la formazione, in quanto tale, non è un processo destinato semplicemente all'apprendimento di informazioni, tecniche o teorie, ma è prassi del **cambiamento** individuale o di gruppo, in altri termini è un processo generativo, di ri-nascita, che impegna il soggetto-in-formazione ad "interiorizzare" conoscenze, affinché queste diventino funzionali alla produzione di cambiamenti "qualitativi" o "profondi" del modo del soggetto stesso di esserci e relazionarsi.

Con la formazione il sapere non è riprodotto ma ricostruito.

Il cambiamento " qualitativo" o "profondo" è quindi il risultato di un lavoro interno di **ristrutturazione di conoscenze ed esperienze** (ampliamento della coscienza operativa), attivato da un gioco scambi comunicativi espliciti ed impliciti tra il formatore ed il formando.

I LABORATORI: TRUDURRE I MODELLI CONCETTUALI IN PROCESSI OPERATIVI

La **competenza relazionale** si apprende sia per un cambiamento deliberato del nostro agire comunicativo sia per un atto di "comprensione" degli effetti che produce il nostro mondo interno sul nostro modo abituale di rapportarci agli altri.

Certi aspetti della personalità possono ostacolare la comunicazione, altri possono facilitarla.

Una persona egocentrica, ad esempio, tenderà ad usare un codice comunicativo rigido e mai adeguato alla comprensione dell'altro, contrariamente, la persona con tratti affiliativi tenderà ad inviare messaggi che inibiscono l'aggressività assertiva, mentre chi è competitivo sarà invece incline ad inviare messaggi freddi ed oppositivi.

Non si può accedere ad un'autentica competenza relazionale senza che diventiamo **consapevoli di ciò che siamo**. La formazione alla competenza relazionale si attua attraverso due forme di **monitoraggio**:

- **uno centrato sulla comunicazione interpersonale**
- **ed uno centrato sulla comunicazione intrapsichica.**

Il **monitoraggio sulla comunicazione interpersonale** comporta la conoscenza e il cambiamento dei comportamenti comunicativi verbali e non verbali osservabili tra emittente e ricevente.

Con il monitoraggio sulla comunicazione interpersonale, individuati i diversi segni verbali e non verbali all'interno della dinamica relazionale, se ne interpreta i significati, le congruenze e le incongruenze, le ridondanze e le paradossalità, le rilevanze pragmatiche sia positive che negative.

Con il monitoraggio della comunicazione interpersonale si rendono visibili i diversi feedback che si intrecciano tra i parlanti al fine di trovare alternative comportamentali più costruttive ed efficaci.

Il **monitoraggio sulla comunicazione intrapsichica** comporta la conoscenza e l'eventuale cambiamento di intenzioni, emozioni, sentimenti, idee, rappresentazioni, valori, che in modo diretto o indiretto influenzano il processo comunicativo.

Un soggetto iperdifeso non può dialogare autenticamente. Se manca di fiducia in se stesso e teme costantemente di “essere assalito” dalla superiorità dell’altro, come può esprimersi con spontaneità ed immediatezza?

Per essere capaci di comunicare in modo efficace occorre quindi essere consapevoli delle nostre rappresentazioni interne, così come dei nostri sentimenti e dei nostri stati d’animo.

Con il monitoraggio della comunicazione intrapsichica ci si rende consapevoli dei nostri abituali modi di pensare e di sentire, si destituiscono le barriere comunicative orientate o alla chiusura o al dominio, si apprendono nuovi stati emozionali idonei a facilitare il processo comunicativo (non è casuale che quando siamo di malumore tendiamo insistentemente a svalutare l’altro, diversamente dai momenti di felicità in cui siamo propensi a fidarci ed esprimere apprezzamenti). Per comunicare in modo efficace quindi non basta “il buon senso”, occorre invece essere in grado di possedere anche conoscenze tecniche, tuttavia nella consapevolezza che queste di per sé non bastano.

Perché una tecnica funzioni occorre venga *interiorizzata*, fatta propria, incarnata nel nostro abituale agire comunicativo, ossia diventi **tecnicità**.

Se le nostre conoscenze tecniche sulla comunicazione non si integrano al nostro modo più autentico di relazionarci e non si coniugano con la ricerca di “qualità specificatamente umane”, esse diventano puri e semplici artifici o, ancor peggio, mezzi che possono rendere più confuso il nostro agire comunicativo.

I laboratori sulla comunicazione verbale e non verbale (monitoraggio della comunicazione interpersonale) e sulla comunicazione con se stessi (monitoraggio della comunicazione intrapsichica) che proponiamo nel **Master** a seguito dei momenti di didattica frontale, hanno lo scopo di favorire, in chi ne farà pratica (formandi e formatori), una maggiore consapevolezza circa il proprio modo di relazionarsi e di adattarsi alle esigenze relazionali dei propri interlocutori. Lo specifico dei laboratori formativi, infatti, risiede essenzialmente nel fatto che essi, metafora per metafora, tra analogie e diversità, consentono ai protagonisti di esperire situazioni reali e complesse, difficili da affrontare, di confrontare propri punti di vista, di esplorare propri vissuti, e di riscoprire il proprio sé in relazione agli altri.

Le funzioni dei giochi formativi sono:

- produrre apprendimenti per scoperta attraverso la “sperimentazione attiva” di soluzioni a “stati/problema”;
- imparare dall’esperienza, dagli errori e dagli stimoli degli altri partecipanti;
- migliorare strategie di coping e abilità trasversali, utili a tutti i tipi di apprendimento;
- apprendere divertendosi; novità e situazioni complesse, in cui uno o più fatti contrastano con gli schemi mentali abituali, vengono ad incuriosire e a motivare la ricerca di ulteriori conoscenze;
- favorire la riflessione sulla comunicazione con sé stessi e con gli altri, consentendo forme di monitoraggio degli atteggiamenti interpersonali;
- favorire il cambiamento individuale e di gruppo.

IL FORMATORE DURANTE I LABORATORI PONE L’ATTENZIONE SULLE SEGUENTI REGOLE DI CARATTERE METODOLOGICO:

- informa i partecipanti sulle motivazioni della scelta di un gioco formativo e sugli obiettivi che si intende raggiungere.
- specifica le regole, le norme, le procedure di svolgimento del gioco formativo, specificando anticipatamente che ognuno è libero di decidere in modo autonomo il proprio livello di apertura e coinvolgimento. Nessuno è obbligato a prendere parte al gioco formativo ed ognuno potrà parteciparvi solo quando se la sente.
- chiarisce che lo scambio di esperienze e vissuti viene mantenuto su un piano di rispetto reciproco. In tal senso vanno evitati giudizi valutativi o di carattere etico su quanto ogni partecipante esprime.
- dopo ogni gioco formativo, ad ogni partecipante viene lasciato il tempo per riflettere da solo, o con un partner scelto tra i partecipanti al gruppo, sugli aspetti cognitivi ed emotivi collegati

all'esperienza appena conclusa; durante questa fase il formatore potrà intervenire di tanto in tanto con domande del tipo: "come ti sei sentito?", "che sensazioni hai avuto?", "come hai reagito al comportamento degli altri?", "cosa pensi in riferimento a ciò che ti è accaduto?", "che cosa vorresti fare?".

- a conclusione, invita i partecipanti, disponendosi in cerchio, a ritrovarsi in gruppo (circle-time), per permettere a ciascuno di riferire qualcosa in relazione all'esperienza appena conclusa.

In questa fase, il formatore aiuta, con un atteggiamento di incondizionata accettazione (senza interpretare e dare giudizi negativi), ogni partecipante ad esprimere i propri punti di vista, le proprie opinioni ed i propri stati d'animo, al fine di mettere in risalto tratti unari, soluzioni e prospettive, nuovi percorsi di consapevolezza.

- con rispetto e discrezione aiuta ogni partecipante ad elaborare e superare le "legittime barriere difensive e resistenze personali". In tal senso non aggredisce, non colpevolizza, non consola, ma si limita, anche attraverso l'esperienza dell'inversione dei ruoli, a rendere il membro del gruppo consapevole della sua comunicazione intrapsichica.

Le difese, che in modo più frequente si manifestano, sono: l'accentuazione di comportamenti competitivi, il silenzio "astinente" ed ostentato, il parlare in modo esibizionistico ed eccessivo, il cambiare discorso, il generalizzare o razionalizzare, il sarcasmo, il rifiutarsi di partecipare, il cercare "capri espiatori" sui quali riversare critiche e accuse, l'isolarsi o il cercare il confronto soltanto con alcuni membri del gruppo.

- non impone cambiamenti ma sollecita ogni partecipante a riflettere su che cosa non condivide del proprio modo di comportarsi e quali alternative intende perseguire.

I soggetti, attraverso le diverse esperienze formative, sono disponibili a cambiare, non per effetto di richieste e prescrizioni, ma per il desiderio di "mettere in pratica" la "consapevolezza operativa" acquisita attraverso il costante confronto con gli altri e con sé stessi.

- chiarisce l'importanza che vi siano momenti di silenzio rigoroso; dopo e prima di un'esperienza formativa è opportuno avere momenti di raccoglimento nel silenzio

- propone un uso non indiscriminato della parola: "non fare troppe domande, non indagare troppo, ascolta con il cuore", non chiacchierare, non usare parole che non siano orientate alla verità, al bene, all'utile