



NEWSLETTER

Oltre gli obiettivi

Dicembre 2006



La Qualità di una relazione

La relazione come processo di qualità.

a cura della Redazione EnerMind

Roma, 28 Dicembre 2006

Gli esperti di qualità certificano i processi dai quali risultano prodotti o servizi; non valutano il risultato finale scisso da ciò che lo ha determinato. Per intenderci uno specialista di qualità non analizza un olio d'oliva, controlla e valuta le fasi che portano alla sua produzione; dall'aria e dal terreno dell'oliveto, al tipo di raccolta e con quali strumenti viene effettuata, ecc. Forse dovremmo adottare lo stesso sistema anche in un rapporto umano; che sia di coppia, familiare o di amicizia. Forse dovremmo diventare i nostri stessi esperti di qualità dei rapporti umani. Sì, perché in questo modo la nostra attenzione sarebbe dirottata sulla qualità degli atti e della comunicazione che produce il risultato finale di ogni rapporto. Sarebbe inutile, ragionando secondo l'ottica della qualità giudicare se il rapporto è buono o meno buono; il risultato finale sarebbe l'evidenza di un processo.

E il processo stesso diverrebbe un percorso da ottimizzare per ottenere il risultato voluto. Trasportiamo il concetto in un esempio reale: marito e moglie dopo alcuni anni di matrimonio. Il marito si accorge che il rapporto è in crisi; il suo primo impulso è quello di riversare una serie di rimostranze sulla moglie, o peggio ancora trovare occasioni di gratificazione altrove. Però prende tempo e ragionando con calma analizza il processo che ha trasformato il rapporto, che prima era brillante e divertente. Controllando l'emotività ed evitando di formulare giudizi di merito scompone gli ultimi mesi del rapporto in azioni e comunicazioni, soffermandosi maggiormente sulla parte che riguarda se stesso; quella che può controllare e variare più facilmente. Si accorge che ha trascorso moltissimo tempo fuori casa, non sempre perché era necessario farlo, anzi spesso si è attardato o ha cercato delle attività secondarie che gli permettessero di fare tardi. Inoltre il minor tempo trascorso con la moglie è stato caratterizzato da una sua generica noia espressa con comportamenti pigri (tipo

stare seduto ore davanti alla tv) e comunicazioni indisponenti (per esempio commenti sarcastici).

Dal punto di vista mentale, la situazione è stata ancora peggiore, perché mentre un tempo pensava alla moglie con gioia ed eccitazione e la definiva tra sé e sé (dialogo interno) -la mia principessa-; -il mio amore-; più recentemente pensava a lei come ad una fonte di fastidio (visivo immaginato) e la definiva "rompiscatole" o con epiteti del genere. Se un tempo faceva delle loro uscite occasione di divertimento, si fosse trattato anche di una banale passeggiata o di un giro ad un centro commerciale, ultimamente evitava il più possibile di uscirci insieme e, se lo faceva, manifestava una fretta del tutto immotivata. Si erano diradati anche i complimenti, ora erano proprio pochini e forzati. In quanto a regali o fiori non se ne parlava proprio più. Questo signore, ora, fa anche qualcosa di molto importante; immagina di trovarsi ad avere a che fare con il se stesso degli ultimi mesi, immedesimandosi nella moglie (seconda posizione).

A questo punto deve ammettere di non trovarsi né brillante, né affascinante e nemmeno simpatico. E' il momento, per il marito in crisi, di esaminare il processo di comunicazione ed azione messo in atto dalla consorte. Per utilità lo analizza come fosse uno spettatore neutro, un telespettatore di un serial (terza posizione). Così comincia a rendersi conto di alcune situazioni che ha deliberatamente o inconsapevolmente ignorato. Per esempio gli inviti espliciti ad uscire insieme; le critiche man mano più pungenti sul suo far tardi e soprattutto sulla pigrizia di rimanere davanti alla tv. Il suo disinteresse ha portato la moglie a comunicare con crescente malumore e a comportarsi in modo meno gentile.

Ora, da spettatore neutro, il marito può riconoscere chiaramente quel fenomeno che gli psicologi cognitivisti e gli esperti in PNL definiscono feed-back loop (anello di retroazione) e che, più semplicemente si può definire "cane che si morde la coda"; quindi uno schema comportamentale in cui ciascuno esaspera i propri comportamenti negativi e la propria comunicazione scontrosa. Questi pochi minuti di analisi della qualità dei processi rendono estremamente chiaro, al marito dell'esempio, che il risultato è una conseguenza specifica di specifici comportamenti e di specifiche comunicazioni. Gli è altrettanto chiaro che, se desidera ottenere un risultato diverso; che potrebbe essere il recupero di un rapporto più armonico, deve semplicemente produrre diversi comportamenti ed un diverso modo di comunicare. Conosce molto bene quali comportamenti e quale tipo di comunicazione è necessario a produrre il risultato desiderato, infatti tempo prima ha già ottenuto il risultato che ora vuole riprodurre. Un ragionamento sulla qualità della nostra comunicazione e dei nostri comportamenti è l'inizio di un processo deliberato che può mantenere, migliorare e rinnovare qualsiasi rapporto umano. Il resto del processo? Agire!