

Aspetti relazionali nella comunicazione personale

Di Daniele Chiolo

Venerdì 15 Gennaio 2010 01:00



L'aspetto relazionale della dimensione personale relativa al processo comunicativo è collegata al ruolo e allo status rispettivo dei soggetti coinvolti. Nei sistemi sociali e organizzativi, le questioni di status possono avere talvolta notevole influenza e complessità. Si possono distinguere alcuni tipi fondamentali di status: complementare, simmetrico e reciproco. Quella relazione in cui il ruolo di attore fa da complemento a quello dell'altro è detta complementare. Questo è il caso del rapporto capo-collaboratore, studente-docente o bambino-genitore. Le relazioni complementari sono spesso espressione di gerarchie socio-organizzative.

Le relazioni simmetriche invece sono rapporti paritetici, in cui gli interlocutori rivestono ruoli simili e si trattano reciprocamente come pari. Sono reciproche quelle relazioni in cui le persone coinvolte negoziano passandosi periodicamente la palla. Ad esempio nell'interazione di un gruppo di lavoro, ad esempio, possono scambiarsi il ruolo di conduzione in momenti diversi. Pertanto, in una relazione reciproca, le stesse persone possono in momenti diversi fungere da capo, da collaboratore, da docente e da studente.

Nelle situazioni di leadership si può presentare un altro tipo fondamentale di status definito metacomplementare. Un esempio di relazione metacomplementare è quella tra consulente e cliente.

Da una parte il consulente lavora per il cliente (che in questo senso è il capo), dall'altra invece il lavoro del consulente è proprio quello di orientare o modificare il comportamento del cliente (in tal senso, è il consulente ad essere il capo). Per riconoscere e rispondere a queste differenze di status si ricorre spesso a diversi tipi di messaggi e di canali. In molte lingue, ad esempio, ci sono due modi, uno [indian young sexy xxx](#) formale e uno informale per esprimere la parola "tu" e designare l'interlocutore. Questo è un riconoscimento implicito della differenza fra relazioni complementari e relazioni simmetriche. Anche l'utilizzo di parole come "signore" e "signora" implicano un riconoscimento nel linguaggio del tipo relazione in atto. Anche l'uso differenziale del nome o del cognome della persona comporta un riconoscimento di status. Un discorso analogo vale per i mezzi o canali di comunicazione. Chiamare al telefono qualcuno è, dal punto di vista dello status, cosa diversa dall'inviargli un documento scritto o dallo spedirgli una lettera con corriere espresso.

Nelle interazioni comunicative è fondamentale considerare insieme la dimensione di status e quella di stato interno della persona. Per fare un esempio la comunicazione fra un collaboratore entusiasta e un capo diffidente è cosa diversa da quella fra un capo entusiasta e un collaboratore diffidente.