

TRACOM® GROUP

THE SOCIAL INTELLIGENCE COMPANY®



SOCIAL STYLE® e colloqui decisivi

Swiss Association for Quality

SOCIAL STYLE CONNECTIONS

Panoramica

Il libro "Conversazioni decisive"¹ offre consigli per affrontare conversazioni in cui la probabilità di fallimento è elevata. Gli autori (Patterson, Grenny, McMillan & Switzler) presentano un modello per affrontare conversazioni potenzialmente disastrose, che aumenta le possibilità di un esito positivo per tutte le parti coinvolte. I modelli "Crucial Conversations" e "SOCIAL STYLE" si completano a vicenda sotto molti aspetti. Questo white paper tratta delle sinergie tra SOCIAL STYLE e Crucial Conversations.

CONNESSIONI SOCIAL STYLE

SOCIAL STYLE è il modello più efficace al mondo per le competenze interpersonali. La serie di white paper Connections esamina come SOCIAL STYLE integri e supporti altri programmi popolari per l'ambiente di lavoro, tra cui Situational Leadership, Emotional Intelligence, Crucial Conversations e The Five Dysfunctions of a Team.

Il Crucial Conversations Model® è un marchio registrato di Vital Smarts®. Il TRACOM Group non ha alcun legame con VitalSmarts® o con il Crucial Conversations Model. Inoltre né VitalSmarts® né gli editori, gli autori o altri rappresentanti del libro hanno esaminato o approvato il presente documento.

Introduzione

Il libro "Crucial Conversations"¹ contiene consigli per affrontare conversazioni che hanno un alto rischio di fallimento. Gli autori (Patterson, Grenny, McMillan & Switzler) presentano un modello che può essere utilizzato per condurre conversazioni potenzialmente disastrose in modo da aumentare le possibilità di un esito positivo per tutte le parti coinvolte. Sebbene la capacità di condurre conversazioni in modo efficace possa essere vantaggiosa in tutti gli ambiti della nostra vita, gli autori sostengono che sul posto di lavoro le persone più influenti e di successo sono quelle che sanno gestire le conversazioni cruciali.

I modelli "Crucial Conversations" e "SOCIAL STYLE" si completano a vicenda in due aree specifiche. In primo luogo, il concetto di "Style under Stress" è molto simile al comportamento di backup del SOCIAL STYLE Model™. Il modello di stile integra l'efficacia delle strategie di comunicazione presentate nel libro con consigli relativi allo stile che possono rendere le tecniche di "Crucial Conversations" ancora più efficaci. In secondo luogo, il modello "Crucial Conversations" affronta l'importanza dell'empatia e di altre capacità di feedback per la comprensione del contesto delle conversazioni e non solo del contenuto. Anche in questo caso, il modello SOCIAL STYLE può aumentare l'efficacia di queste strategie descrivendo i comportamenti stilistici correlati all'uso delle capacità di feedback.

Un altro modo in cui il modello viene migliorato dal modello di stile sono i profili TRACOM. I diversi profili offrono alle persone una misura delle loro prestazioni in alcune delle aree descritte da "Crucial Conversations", in particolare per quanto riguarda le capacità di feedback e lo stile. Questo tipo di input è fondamentale per motivare le persone a mettere in pratica e sviluppare le loro capacità.

Elementi chiave di Crucial Conversations

Il modello "Crucial Conversations" si basa sul presupposto che possiamo controllare solo noi stessi. Il consiglio generale degli autori per migliorare, riassunto nell'ultimo capitolo, è simile ai passaggi di TRACOM per aumentare l'efficacia interpersonale: conoscere se stessi, controllare se stessi, conoscere gli altri e fare qualcosa per gli altri.

Gli autori sottolineano ripetutamente l'importanza dell'osservazione di sé (conoscere se stessi, controllare se stessi). Sulla base di questa consapevolezza di sé, forniscono consigli pratici per condurre conversazioni cruciali (conoscere gli altri, fare qualcosa per gli altri).

Gli elementi chiave del modello e la loro relazione con lo stile e la versatilità sono descritti nei paragrafi seguenti.

Che cos'è una conversazione decisiva?

Ci sono tre fattori che distinguono una conversazione decisiva da una conversazione normale:

- La posta in gioco è alta
- Le opinioni divergono
- Le emozioni sono forti

In tali situazioni, gli autori raccomandano di iniziare con le motivazioni giuste e di concentrarsi sui propri obiettivi. Ci si dovrebbe chiedere: cosa voglio davvero ottenere e quali sono i miei obiettivi? A causa dell'atmosfera tesa che caratterizza le conversazioni critiche, è probabile che le persone sotto stress ricadano nel loro stile abituale o ricorrano al loro comportamento di riserva.

Modelli comportamentali sotto stress: Comportamenti di riserva

Come riconoscere le discussioni critiche? Persone diverse (comportamenti diversi) mostrano segni diversi di stress durante una discussione. Questi segni possono essere di natura fisica (bocca secca), emotiva (rabbia interiore) o comportamentale (puntare il dito). I segnali comportamentali sono più evidenti agli altri e sono legati alle differenze di stile. Ad esempio, gli stili espressivi tendono ad alzare la voce, mentre quelli analitici tendono ad abbassarla.

Quando notate questi segnali di stress, dovrete fare un passo indietro, rallentare e "riattivare il cervello" prima che la situazione sfugga al vostro controllo. In altre parole: mantenete il controllo di voi stessi. Quando le persone non si sentono sicure durante una conversazione, ricorrono a comportamenti di riserva che il modello suddivide in due grandi categorie: silenzio o violenza.

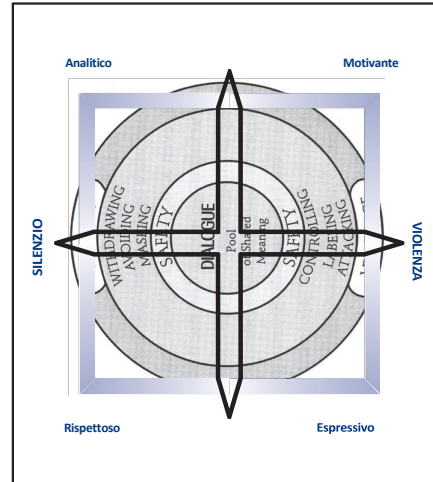
Tre forme comuni di silenzio sono:

- Mascheramento
- Evitamento
- Ritiro

Tre forme comuni di violenza sono:

- Controllo autoritario
- Etichettatura
- Aggressione

Questi comportamenti sono molto simili ai comportamenti di backup descritti nel modello TRACOM. La tabella nella pagina seguente mostra quali comportamenti sono più frequenti e probabili per ogni stile.



*Sovrapposizione dei modelli
SOCIAL STYLE e Crucial
Conversations.*

Il modello "Crucial Conversations" si concentra quasi esclusivamente sul riconoscimento dei propri segnali di stress e sul controllo degli stessi attraverso specifiche strategie di comunicazione. SOCIAL STYLE integra queste strategie insegnando alle persone a riconoscere lo stress e la tensione negli altri di loro stessi. È fondamentale che mostri alle persone anche come comprendere gli STILI SOCIALI degli altri, fornendo loro informazioni sui modi migliori per comunicare con loro. In questo modo, le tecniche di Crucial Conversations possono essere adattate a persone con stili diversi.

Per ripristinare la sicurezza, il modello "Crucial Conversation" presenta una serie di abilità di dialogo. Queste abilità di dialogo possono essere applicate nel contesto del feedback e dell'agire per gli altri. Le abilità di dialogo comprendono una varietà di meccanismi diversi per creare conversazioni produttive.

È importante che queste abilità di dialogo vengano sempre utilizzate nelle conversazioni cruciali, quando le persone si trovano nel loro comportamento di backup.

- Iniziare con il cuore
- Imparare a osservare
- Creare sicurezza
- Controllare le proprie emozioni
- Stabilire il proprio percorso
- Scopri i percorsi degli altri
- Agite

AMPP: abilità di feedback

Una delle abilità di dialogo più importanti consiste nell'incoraggiare gli altri a condividere i propri pensieri o, come descritto nel libro, "esplorare i percorsi degli altri". Per incoraggiare gli altri a condividere, esistono quattro tecniche di ascolto. Queste quattro abilità corrispondono essenzialmente alle abilità di feedback di TRACOM e possono essere utilizzate per migliorare la versatilità interpersonale di una persona.

- Chiedere di mettere in moto le cose
- Riflettete per confermare i sentimenti
- Parafrasate per riconoscere la storia
- Dare priorità quando non si riesce ad andare avanti

DOMANDE

Chiedere semplicemente a qualcuno di esprimere la propria opinione è un metodo efficace per avviare una discussione. Questa tecnica apparentemente semplice è correlata alla prima componente del feedback, l'ascolto attivo. Prima ponete la domanda, poi ascoltate attentamente.

RISPECCHIARE

Questa tecnica viene utilizzata quando i segnali non verbali (voce o postura) di una persona indicano che le sue emozioni non corrispondono a ciò che dice. In altre parole, si tratta di usare l'empatia per capire gli altri e poi descrivere loro come appaiono o si comportano.

Ad esempio, una persona con uno stile amichevole potrebbe dire che va tutto bene, ma la sua espressione facciale e il suo linguaggio del corpo comunicano qualcosa di diverso. Facendo notare alla persona che sembra a disagio, si crea un ambiente sicuro per continuare la conversazione.

PARAFRASARE

Con questa tecnica si ripete il messaggio dell'interlocutore con parole proprie. Anche questo è un ulteriore modo per trasmettere sicurezza all'interlocutore e dimostrare che ci si sta sforzando di comprendere il suo punto di vista.

Parafrasare è simile al concetto di versatilità nella comunicazione adattiva. Significa comunicare con qualcuno usando parole che può comprendere ed è più efficace se si tiene conto delle sue preferenze stilistiche.

PRIORIZZARE

Questa tecnica viene utilizzata quando l'altra persona non si sente ancora abbastanza sicura da aprirsi. Utilizzate questa tecnica se ritenete che la persona abbia ancora qualcosa da dire e che potrebbe farlo con un po' più di impegno da parte vostra. Dite ciò che pensate che la persona stia pensando.

Questa tecnica è semplicemente un'estensione delle tecniche precedenti e comprende tutti gli aspetti del feedback: ascolto attivo, empatia e comunicazione adattiva.

Esempio

STILE SOCIALE E CONVERSAZIONE DECISIVA

Come esempio di come lo stile sia correlato a questo modello, consideriamo una persona con uno stile espressivo che è entrata in conflitto verbale con un collega dallo stile amichevole. Lei esce dalla sua modalità di ritiro, ma solo dopo che il danno è già stato fatto. Il modello "Crucial Conversations" consiglierebbe a questa persona di ritirarsi dalla situazione e di "creare sicurezza" per riprendere il dialogo. Tuttavia, poiché le persone non sono tutte uguali, è utile comprendere le preferenze dello stile amichevole.

Ad esempio, poiché le persone con uno stile di comunicazione amichevole possono esitare a esprimere la propria opinione, la persona non dovrebbe solo chiedere al collega la sua opinione, ma dovrebbe anche farlo in modo molto aperto e sincero. Le persone con uno stile di comunicazione amichevole a volte dicono che va tutto bene, anche se in realtà provano ancora una tensione irrisolta. Con questa consapevolezza dello stile di comunicazione, il collega può usare l'empatia per riconoscere i segnali non verbali che indicano che la persona si sente ancora a disagio e quindi utilizzare strategie di comunicazione adattive per coinvolgerla in un'ulteriore conversazione. Questa tecnica è semplicemente un'estensione delle tecniche precedenti e comprende tutti gli aspetti del feedback: ascolto attivo, empatia e comunicazione adattiva.

Due teste pensano meglio di una

COME LO STILE DI COMPORTAMENTO SOCIALE E LE CONVERSAZIONI IMPORTANTI SI FAVORISCONO A VICENDA

Il modello "Crucial Conversations" offre strategie efficaci per conversazioni significative e produttive. Seguire i consigli contenuti in questo libro può aiutare le persone a costruire relazioni migliori attraverso una comunicazione più efficace. L'integrazione di SOCIAL STYLE può migliorare l'efficacia delle capacità comunicative, fornendo lezioni su come adattare la comunicazione in modo specifico agli stili comportamentali e alle preferenze degli altri.

Vantaggi e sintesi

Crucial Conversations è un modello per comunicare in modo efficace con le persone in situazioni di forte tensione e in cui le persone assumono un atteggiamento difensivo. Pertanto, si adatta al modello SOCIAL STYLE. Tuttavia, lo stile e la versatilità sono estensioni di Crucial Conversations, poiché descrivono modi per interagire con le persone in tutti gli ambiti del lavoro, non solo durante le conversazioni critiche in cui la tensione è alta. Infatti, il modello di stile fornisce strumenti per comunicare e interagire con gli altri che possono ridurre la probabilità che la comunicazione diventi "cruciale". Si tratta quindi di un approccio comunicativo proattivo.

Il modello stilistico fornisce strumenti per determinare gli stili dei colleghi e consigli importanti per comunicare con persone di ogni stile. Inoltre, il profilo SOCIAL STYLE & Adattabilità consente alle persone di misurare e comprendere il proprio stile e le proprie capacità di comunicazione del feedback.

RIFERIMENTI

1. www.vitalsmarts.com/crucialconversations_book.aspx

Il Crucial Conversations Model® è un marchio registrato di Vital Smarts®. Il TRACOM Group non ha alcun legame con VitalSmarts® o con il Crucial Conversations Model. Inoltre, né VitalSmarts® né gli editori, gli autori o altri rappresentanti del libro hanno esaminato o approvato il presente documento.



CHI SIAMO

TRACOM[®] GROUP

THE SOCIAL INTELLIGENCE COMPANY[®]

[PERCHÉ lo facciamo]

Siamo convinti che una migliore comprensione di sé stessi e degli altri renda il mondo un posto migliore.

[COSA facciamo]

Sintetizziamo le nostre conoscenze in contenuti didattici e risorse applicabili che migliorano le prestazioni degli individui in tutti gli ambiti della loro vita. Questo è ciò che chiamiamo intelligenza sociale.

[COME lo facciamo]

Attraverso la ricerca e l'esperienza, scopriamo gli ostacoli nascosti che impediscono alle persone di raggiungere il loro massimo potenziale e identifichiamo come superarli.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito info@patraeus.ch o chiamate il numero +41(0) 91.940.29.00.