



Lunedì 08/10/2012

## Le relazioni interpersonali in ambito professionale

A cura di: Studio Dott. Francesco Rhodio

Le professioni economico contabili richiedono abilità relazionali che, unitamente alla preparazione tecnica, possono contribuire alla formazione di una solida reputazione personale.

Quale importanza rivestono le relazioni interpersonali in ambito professionale?

In particolar modo, qual è la loro rilevanza nella professione di Dottore Commercialista ?

La professione suddetta, per sua natura, richiede una serie di competenze e di capacità che hanno una forte connotazione di social relationship. Il Commercialista consulente aziendale infatti, non si limita più a svolgere la professione nell'ambito del proprio studio ma spesso tratta all'esterno, per conto del cliente, un innumerevole numero di tasks con soggetti istituzionali, che in sostanza si concretizzano nel confronto tra persone che perseguono interessi contrapposti: si pensi ad esempio al Commercialista che negozia per conto del cliente un finanziamento presso un istituto bancario o che instaura un confronto con l'amministrazione finanziaria finalizzato alla favorevole conclusione di un accertamento con adesione. In queste circostanze, se da un lato sono imprescindibili l'elevata competenza e la preparazione nelle materie oggetto della negoziazione, è anche vero che, spesso, esse non sono di per sé sufficienti al successo delle operazioni intraprese.

Quali sono dunque le attitudini necessarie per il perseguimento degli scopi sopra detti?

È senz'altro vero che il professionista si reca ad affrontare il contraddittorio avendo ben chiare le proprie idee, ma è anche necessario che egli sappia ascoltare la controparte per capire quali siano le finalità perseguite dalla stessa e comprendere se esistano i margini per un possibile punto di incontro e di mediazione degli interessi contrapposti. La capacità di ascolto consente di individuare con chiarezza gli obiettivi di controparte che, rapportati a quelli già prefissati in sede di avvio del confronto, determinano quella che nella cultura anglosassone è nota come ZOPA (Zone Of Possible Agreement, ossia zona di possibile accordo).

In dettaglio, una volta fissati i confini ideali della ZOPA, si passa a una seconda fase del contraddittorio: il professionista dovrà essere in grado di comunicare la bontà delle proprie argomentazioni in maniera da rendere consapevole la controparte che esse sono meritevoli di accoglimento. La comunicazione, ovviamente, riveste in questa sede un'importanza fondamentale; è necessario che essa sia chiara, ben curata ed espressa in modo cortese, essendo però caratterizzata al tempo stesso sia da un accurato livello di analisi sia da un buon grado di sintesi: nessuno ha il tempo né la voglia di ascoltare a lungo il proprio interlocutore. È fondamentale pertanto che il consulente aziendale sia dotato di buone capacità comunicative nel senso testé descritto.

Il passo successivo (il più importante in assoluto) consiste nella capacità di armonizzare gli obiettivi perseguiti da entrambe le parti in maniera tale da riuscire a sottoscrivere un accordo ricadente all'interno dei margini della ZOPA già definiti. Ovviamente, l'obiettivo a cui mirare è quello di condurre la trattativa in maniera tale che l'accordo raggiunto sia il più possibile soddisfacente per il proprio cliente, ma non si può



prescindere dal fatto che esso deve altresì essere tale da appagare anche l'altra parte del negoziato; in mancanza, quest'ultima rinuncerà all'accordo: esso può venire ad esistenza solo se entrambe le parti sono convinte di aver acquisito un vantaggio.

Qual è, infine, il principale vantaggio competitivo della capacità di mantenere valide relazioni interpersonali? I risultati favorevoli di volta in volta raggiunti mediante le proprie abilità relazionali unitamente, si ripete, alla necessaria preparazione tecnica, consentono al professionista di ritagliarsi una positiva immagine professionale sia nei confronti dei propri clienti sia nei confronti degli stessi interlocutori istituzionali con cui egli ha dialogato; l'affermazione così raggiunta, in poche parole, può essere sintetizzata nei termini di reputazione e affidabilità.

Dott. Francesco Rhodio

Fonte: <http://www.francescorhodio.it>