

# L'importanza della comunicazione in ambito lavorativo

Dopo un primo periodo in cui la comunicazione veniva semplicemente intesa come “passaggio di contenuti da un emittente ad un ricevente”, ora è vista come un fenomeno complesso che mobilita risorse di natura cognitiva, emotiva e sociale. L'elaborazione di un modello definito “sistemico”, pone le basi a questo passaggio spostando il concetto di comunicazione dall'essere unidirezionale ad essere appunto un sistema dove gli agenti comunicativi in questione s'influenzano a vicenda, dove il mittente riceve feedback istantanei dal destinatario nel momento in cui riceve il messaggio, dove gli individui non possono essere estraniati dal contesto di riferimento durante l'atto comunicativo. Appunto la comunicazione come “sistema”.

Nel 1967 è stata pubblicata un'opera importante nello studio delle interazioni e delle modalità di comunicazione intitolata “Pragmatica della comunicazione umana” (Paul Watzlavick, Janet Beavin, Don Jackson). La pragmatica è la disciplina che studia il rapporto tra il linguaggio e chi lo usa. All'interno sono posti 5 assiomi della comunicazione. Gli assiomi sono verità autoevidenti, che non vanno dimostrati in alcuna maniera in quanto essi stessi sono fondanti. Non li elencherò in questa sede, tuttavia è utile sintetizzarne i contenuti: partendo dal presupposto che è impossibile non comunicare, poiché durante l'interlocuzione tra diversi individui, lo stesso atto dello “stare in silenzio” comunica un messaggio, è importante considerare che la comunicazione si avvale di “moduli numerici” (nel gergo mondano definito linguaggio verbale) e di un “modulo analogico” (linguaggio non verbale). Sapendo quasi per certo che nel primo caso parliamo di quello che viene effettivamente detto tramite il parlato esplicito, il linguaggio non verbale è quello che comunichiamo attraverso tutto ciò che non è verbale. Spessissimo

questi stili comunicativi vengono utilizzati in simultanea, in quanto il “non verbale” colora e dà senso a ciò che diciamo.

Per far capire meglio il concetto, quante volte tramite una chat scritta abbiamo bisogno di usare un emoticon per far comprendere se quello che abbiamo scritto ha un'accezione satirica o se ad esempio siamo seri? Durante l'interlocuzione tra diversi individui, l'espressione del viso, la gestualità, la postura, il tono della voce ecc (paralinguistica) si prestano in maniera obbligata a completare i messaggi.

In ambito lavorativo è fondamentale considerare quanto appena detto, tuttavia va considerata un'asimmetria comunicativa esistente tra il lavoratore e i suoi superiori. La mancanza di comunicazione tra management e lavoratori nell'epoca moderna porta inevitabilmente ad un'eccessiva cautela nello svolgimento dei compiti da parte di questi ultimi che infatti possono vivere una situazione lavorativa con timore di sbagliare e non essere all'altezza del proprio ruolo.

Si sostiene in definitiva che la mancanza di comunicazione sia il deficit più significativo all'interno di qualunque tipo di relazione ed organizzazione. La poca chiarezza dei messaggi e il timore di essere “fuori luogo” nel dire o chiedere qualcosa, blocca i canali comunicativi, non promuove la comunicazione bidirezionale e riduce la qualità sia del lavoro, che dell'ambiente lavorativo. Come poter migliorare quest'aspetto? Purtroppo non possiamo modificare direttamente i comportamenti altrui, ma possiamo aumentare la nostra efficienza comunicativa tanto da poter ottenere le risposte che cerchiamo senza stimolare resistenze o alimentando conflitti.

Alcuni consigli generici:

- mostrarsi sempre educati ed amichevoli;
- essere sicuri di sé: aiuta molto perché dà la giusta importanza al tuo punto di vista evidenziando che sei pronto ad assumerti le responsabilità della tua opinione;
- rispettare sempre l'opinione altrui cercando anche di comprenderne la visione ed il suo punto di vista;

- non sottovalutare la comunicazione non verbale;
- essere sempre aperti all'ascolto senza pregiudizi;
- saper dare e ricevere il giusto feedback dopo una comunicazione è importante. Come ad esempio dare la giusta risposta per valorizzare il lavoro altrui o comprendere bene la risposta che ci è stata data;
- saper scegliere la giusta forma e il giusto momento per parlare. Comunicare la cosa giusta al momento sbagliato o mediante uno stile di comunicazione errato può essere molto deleterio nell'ambiente lavorativo.

I consigli appena dati sono validi per comunicare con chiunque nell'ambiente lavorativo, sia colleghi che superiori. Alla fine ricordate bene: i vostri superiori sono normalissimi esseri umani che lavorano al raggiungimento del vostro stesso obiettivo, quindi sentitevi liberi di parlargli o chiedergli qualcosa se dovesse essere necessario.

Assicuratevi tuttavia di non poter raccogliere le informazioni da altre fonti (colleghi, internet (da siti affidabili), persone informate in materia, ecc). Il tuo capo/responsabile rimane una persona disponibile, ma pur sempre impegnata.