

COMUNICAZIONE EFFICACE

*di Renata Borgato**

La comunicazione è un processo di scambio di informazioni e di influenzamento fra due o più persone che avviene in un determinato contesto - P. WATZLAVICK

Rappresenta la capacità di inviare e scambiare informazioni chiare e concise, e la ricezione di tali informazioni, l'ascolto e l'identificazione di quelle che possono essere le "barriere" del processo comunicativo.

La comunicazione viene qui esaminata come veicolo che facilita il realizzarsi di condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro. Come tale è da considerare uno strumento consapevole e strategico che mira a far coincidere le intenzioni di chi comunica con gli effetti che ottiene.

In proposito è utile ricordare che la comunicazione è lo strumento attraverso il quale viene erogata la formazione e che quindi quanto diremo qui a seguito deve essere applicato anche a tale contesto.

L'approccio strategico considera la comunicazione come qualcosa che si può apprendere e migliorare e per questo una, seppur sommaria, conoscenza di alcuni principi generali può aiutare a perfezionarla.

In merito il riferimento principale è dato dal libro "Pragmatica della comunicazione umana", pubblicato nel 1967 da Watzlawick, Beavin e Jackson in cui si esaminano appunto i principi cardine di ogni comunicazione, definiti assiomi. Essi sono cinque e, letti in modo sistemico cioè integrandoli, danno alcuni elementi di riflessione fondamentali in materia di comunicazione umana, prova ne sia che molti dei contributi successivi si inseriscono armonicamente nello schema di ragionamento tracciato da Watzlawick, Beavin e Jackson.

L'approccio pragmatico cui fa riferimento il titolo del libro richiama l'attenzione sugli effetti che si ottengono durante il processo di scambio comunicativo e trascura le intenzioni dei comunicanti.

Cliccare qui per scaricare l'articolo completo riservato agli abbonati

* Esperta di formazione