

La comunicazione scritta: abilità innata o competenza acquisita?

di Erika Leonardi

La capacità di comunicare è una delle caratteristiche che differenzia gli organismi viventi dalla materia inanimata. Piante, animali e uomini sono in grado di cogliere segnali ed entrare in relazione con l'ambiente esterno. E' una capacità innata che già manifestiamo ancora prima di venire alla luce: il feto coglie e memorizza tanti segnali! Entra poi prepotentemente in gioco l'educazione che mira a condizionare i nostri messaggi.

Diventiamo adulti, entriamo nel mondo lavorativo e molto presto ci accorgiamo che a volte le cose non vanno come vorremmo nonostante l'impegno serio, la professionalità e la volontà di far funzionare le cose: a fronte di un testo corretto e valido gli eventi prendono una piega non voluta. Concludiamo dicendo che la comunicazione non ha funzionato. Il più delle volte non è un abili: è proprio ciò che è accaduto.

I documenti scritti

Se dovessimo stimare quanto tempo della nostra giornata lavorativa dedichiamo ai processi di comunicazione, in tutte le sue forme, giungeremo a percentuali elevate. Eppure dovremmo essere istintivamente preparati: è una capacità innata! Sarebbe bene però dedicare tempo a potenziare le nostre abilità, per lo meno a mettere a fuoco i nostri punti di forza e di criticità.

Pensiamo a quanti documenti scritti passano per le nostre mani: lettere, report, relazioni, offerte, avvisi, brochure, ecc. Quante volte il tempo che abbiamo dedicato alla loro redazione ha dato il frutto atteso? Quante volte quello profuso alla lettura di altri documenti è stato utile?

Per farsi capire

Fermiamoci un attimo a riflettere sul meccanismo della comunicazione: potremo così comprendere il perché degli insuccessi di cui siamo stati protagonisti.

Potremmo iniziare, in pieno stile con l'approccio normativo, con una definizione. Volendo però rifuggire da quelle accademiche e preferendo peccare di semplicità, potremmo dire che comunicare significa banalmente...farsi capire! Alcuni esempi: La mia lettera voleva far sì che il fornitore avesse ben chiari i vincoli del prodotto richiesto...Il report sulla indagine inviato al cliente voleva che fosse ben chiaro che il persona-



le non è preparato...L'offerta voleva mettere in chiaro che la predisposizione delle infrastrutture era cruciale per l'organizzazione dell'evento... Con l'email chiedevo di predisporre la documentazione per tempo. E così via!

A quanto ammontano i danni di una comunicazione carente? Le conseguenze sono varie: richiesta di chiarimenti, ripetizione di attività, azioni senza valore aggiunto, ritardi, rinvii. Può risultare pertanto compromesso il livello di qualità del prodotto/servizio e si genera stress fra le persone.



Principi di comunicazione

Perché accade che un testo scritto si limiti ad essere una serie di simboli neri su fondo bianco invece di far scattare certe reazioni in chi legge? È come dire: perché un testo scritto non sempre riesce a comunicare?

Le origini dell'insuccesso possono essere varie.

Immaginiamo un testo con un contenuto corretto e valido, che però contiene termini complessi e poco noti al lettore, articolati in periodi "arricchiti" da incisi, il tutto presentato con una grafica che ricorda un mattone. Le probabilità del suo successo sono minime. Il destinatario avrà ben poca voglia di leggere e dopo aver iniziato, sarà tentato di mollare.

Per comprendere il perché dobbiamo tenere presente due aspetti delicati della comunicazione:

1. Ogni messaggio è costituito da un "cosa" e da un "come"; è come dire che il contenuto e il linguaggio sono un tutt'uno.
2. Chi riceve il messaggio deve impegnarsi nel suo ruolo di destinatario, altrimenti le parole si perdono.

Se vogliamo farci capire dobbiamo quindi essere bravi nel confezionare bene il contenuto del messaggio: parole semplici e frasi brevi, in cui alla completezza si associa l'essenzialità, puntando su una facile leggibilità. Teniamo presente che quando inviamo un documento implicitamente stiamo chiedendo al nostro destinatario di usare il suo tempo. Impegniamoci a togliere tutto ciò che è superfluo: è espressione di rispetto. E quando siamo noi i lettori di un documento, entriamo bene in questo ruolo: diamo una risposta. Potremo così verificare di aver capito bene.

Conclusione

La storia non è fatta da quello che abbiamo detto, bensì da ciò che gli altri hanno capito!

Erika Leonardi

Esperta di gestione dei servizi e docente corsi di formazione UNI in ambito qualità

Nota: Per maggiori informazioni www.erikaleonardi.it

THE WRITTEN NOTICE: INNATE ABILITY OR ACQUIRED SKILL?

The ability to communicate is one of the characteristics that distinguishes living organisms from inanimate matter. Let us pause a moment to reflect on the mechanism of communication: we can thus understand why the failures of which we were the protagonists. More details in this text.