



Comunicazione e circolarità

Che cosa significa curare la comunicazione dentro un gruppo di lavoro? Come favorire una circolarità di apporti e scambi? Chi lo deve fare? E soprattutto come si fa

 di Daniela Ghidini  5 minuti di lettura 11 febbraio 2021



L'ascolto attivo dell'altro è quello capace di sospendere il giudizio e fare spazio alla novità della differenza da sé.

Il tema della comunicazione dentro un team educativo riguarda molti aspetti della vita di gruppo, spesso lasciati sottintesi e poco progettati, ma è in realtà un elemento cruciale per il buon funzionamento del gruppo e del servizio, e come tale richiede pensiero progettuale, consapevolezza e attenzione.


La comunicazione non può, infatti, essere trattata ingenuamente, né affidata alla sola forma orale: anche solo il passaggio di informazioni tra colleghe di sezione, l'aggiornarsi tra sezioni o persone con ruoli diversi all'interno del servizio, va pensato e definito collegialmente, nei modi, tempi e strumenti.

La finalità di fondo cui risponde la comunicazione è tuttavia più alta e va tenuta come riferimento: essa concorre infatti a costruire un'abitudine al confronto, a far sì che vi sia un interesse di tutti i membri del team allo scambio professionale e sincero con gli altri. Proviamo a indicare quali sono alcuni degli "ingredienti" necessari a una buona ed efficace comunicazione, intesa come strumento fondamentale per un buon funzionamento del gruppo.

ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ

Dobbiamo essere consapevoli e convinti che lo scambio e la comunicazione all'interno del gruppo di lavoro sono essenziali per un buon servizio, che non si tratta di qualcosa di accessorio, ma di strutturale. L'assunzione di responsabilità, il tenere in attenzione tutti i soggetti potenzialmente interessati dalle varie tipologie di informazioni, dati, notizie, dev'essere non solo collegiale, ma anche soprattutto individuale, in modo che ciascuno sappia discernere le comunicazioni necessarie e i destinatari corretti, avendo chiaro il quadro d'insieme del servizio, perché nessun ruolo venga escluso.

Altrettanto importante è la responsabilità individuale nel non trascurare la lettura o ricezione di comunicazioni, sebbene arrivino da interlocutori e canali diversi: bisogna che gli educatori si prendano il tempo per fare questo, con attenzione anche per quegli aspetti organizzativi che potrebbero non sentire vicini.



Costruire un buon clima di scambio e comunicazione richiede un investimento da parte dei ruoli di coordinamento e dei singoli

COMPETENZE DI ASCOLTO E RIFLESSIVITÀ

Costruire un gruppo capace di riflessività e interessato al confronto richiede l'azione di un coordinatore attento e capace, ma è necessario anche che i suoi membri diventino personalmente competenti all'ascolto.

Molto spesso se non dedichiamo a ciò formazione e "allenamento" specifici, se non diventiamo consapevoli dei nostri atteggiamenti, grazie a una postura riflessiva e osservativa, tendiamo a "staccare

la spina” dell’ascolto ben prima che l’altro abbia finito di esporre il suo pensiero, nella presunzione istintiva di saper dedurre velocemente dove andrà a parare.

Queste competenze e il clima di apertura al confronto e alla riflessività che caratterizzano il gruppo di lavoro aiutano senz’altro anche nella relazione con le famiglie, che ne viene così profondamente arricchita.

STRUMENTI PER LA COMUNICAZIONE

Non ci si può affidare solo alla comunicazione orale, c’è bisogno anche di una documentazione materiale che la sostenga e ne tenga traccia nel tempo. È necessario a tal fine curare la progettazione degli “spazi fisici” adibiti alle comunicazioni che si espongono, dei dossier di sezione o di nido, dei diari per le famiglie, perché abbiano un’impostazione, uno stile e una forma pensati ed efficaci ed esprimano l’identità e il pensiero del gruppo. È bene incaricare una persona o un piccolo gruppo che si occupi della realizzazione di quanto progettato, che verifichi periodicamente la funzionalità degli strumenti e l’aggiornamento delle comunicazioni.

Individuiamo modi e strumenti ad hoc per condividere con le famiglie i nostri progetti e i progressi dei bambini.

IL RUOLO DELLE TECNOLOGIE

Oggi siamo facilitati sia nella comunicazione che nella documentazione dalle molteplici risorse che la rete mette a disposizione: l’abbiamo sperimentato durante il *lockdown* che ha dato una forte spinta in tal senso, anche nella conoscenza delle stesse. Piattaforme per dati e immagini come *Google Drive*, *Dropbox*, *Moodle*, o canali *social* che permettono di creare gruppi chiusi, consentono di poter condividere materiali accessibili in ogni momento e da qualsiasi luogo, facilitando sia la consultazione che la tenuta dell’archivio comune.

Vanno usati invece, a mio parere, con grande attenzione e cautela i gruppi *whatsapp* e le *mailing list*, in quanto, se sovra-utilizzate in modo non attentamente ponderato, rischiano di “stressare” l’attenzione e la partecipazione. La “pulizia”, l’essenzialità, la cura della comunicazione sono elementi cardine che ci devono orientare e che richiedono tempo, pensiero e concentrazione. In un mondo sovraffollato di comunicazioni, è alto il rischio di superficialità sia nella produzione che nella fruizione: è importante perciò pensare e condividere nel gruppo le modalità di utilizzo dei vari strumenti, per individuare quelle più utili, coerenti ed efficaci rispetto agli obiettivi.