

# Comunicazione come risorsa

*A Milano un seminario sulle dinamiche relazionali nel lavoro di biblioteca*

“**L**a comunicazione come aspetto creativo della professionalità”, questo potrebbe essere in sintesi il motto di apertura del seminario di formazione che si è tenuto a Milano, al Centro congressi Stelline, dal 19 al 21 ottobre 1992, sul tema “Comunicazione e dinamiche relazionali nel lavoro di biblioteca” organizzato dall’Editrice Bibliografica.

Questo corso innovativo, rispetto a quelli di carattere prettamente biblioteconomico, ha avuto lo scopo di rispondere a quell’esigenza di formazione professionale rivolta agli aspetti più gestionali, manageriali del lavoro di biblioteca, di cui la comunicazione è parte essenziale.

Intuire l’aspetto creativo della comunicazione vuol dire evidenziarne la complessità.

Comunicare è un processo complesso che richiede sensibilità, capacità di cogliere le sfumature. Proprio perché momento creativo non esistono “astratte regole” che, apprese dall’esterno, possano permetterci di realizzare meccanicamente il modo più corretto per comunicare.

Ancora, migliorare le nostre capacità comunicative vuol dire anche migliorare le nostre capacità di ascolto.

Il primo passo è costituito dalla presa di coscienza di quanti aspetti influenzano il processo comunicativo: da fattori strettamente linguistici, a fattori situazionali, a fattori personali consci e inconsci.

Il locutore (in termini tecni-

ci) ha, all’interno di questi fattori, alcune possibilità di scelta. Tale discrezionalità, per quanto relativa, può consentire di porre premesse più o meno favorevoli al realizzarsi di una buona comunicazione. La tecnica del role-play consente di sensibilizzare il soggetto, rendendolo consapevole, attraverso un apprendimento che muove direttamente dall’esperienza.

I conduttori del seminario (Delia Duccoli e Mario Ancona) hanno affrontato l’analisi dei problemi esistenti tra bibliotecari e utenti, e all’interno dell’equipe di lavoro.

La ricerca d’aula ha consentito di calare il momento formativo nella realtà effettiva che i bibliotecari vivono, confrontando così le reciproche esperienze, sperimentando, in prima persona, l’effetto che le diverse modalità

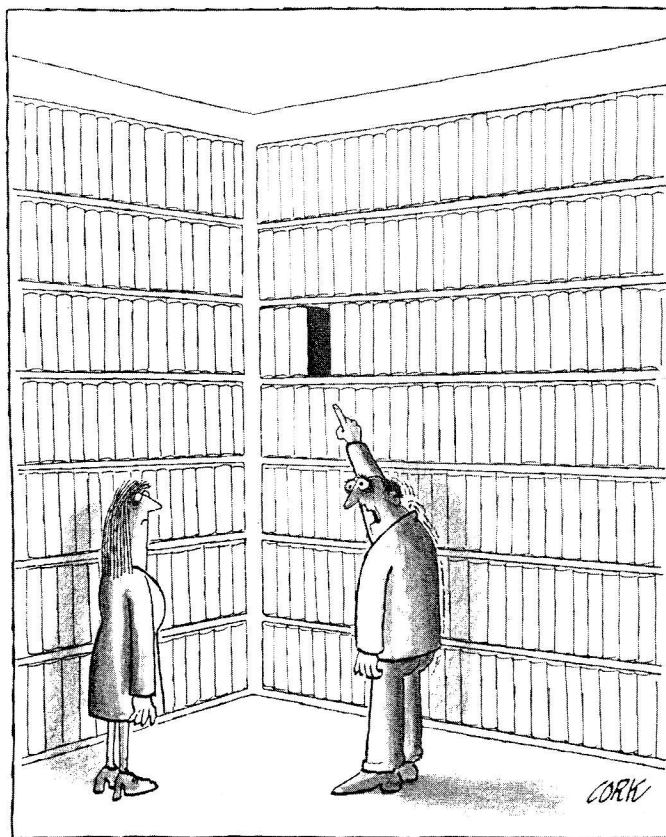
comunicative hanno sull’altro: sull’utente esigente o sull’utente sprovveduto, sul collega collaborativo o sul collega rivendicativo.

Dall’analisi delle problematiche comunicative nell’ambito della relazione duale, bibliotecario/utente bibliotecario/collaboratore, il passo successivo ha riguardato l’esame delle dinamiche di gruppo, quali quelle che si realizzano, ad esempio, durante lo svolgimento di riunioni, all’interno del gruppo di lavoro, o con la componente amministrativa, sperimentando così la difficoltà a creare un buon clima, a motivare i collaboratori, a valorizzare il proprio lavoro o quello degli altri.

Quanto il comunicare sia influenzato da aspetti verbali e non verbali è, forse, cosa teoricamente nota; ma solo facendone esperienza è possibile rendersi conto di come una dissociazione tra questi due aspetti possa essere responsabile di comunicazioni fallite, di equivoci, di incomprensioni. Grazie a tecniche di docenza interattive — giochi di ruolo, simulazioni, giochi analogici — i partecipanti sono divenuti protagonisti del processo di apprendimento delle “tecniche comunicative”. L’uso della televisione a circuito chiuso, l’inversione dei ruoli, hanno consentito di rivedere da punti di vista differenti, le diverse situazioni vissute sul lavoro. Queste tecniche favoriscono la riflessione sul ruolo degli addetti di biblioteca aiutandoli a correggere eventuali loro errori, e soprattutto aiutando a sviluppare una visione dialettica.

I tre giorni di lavoro hanno suscitato un vivo interesse ed hanno favorito l’emergere di numerosi temi di discussione ed il desiderio di proseguire nel tempo questa esperienza di formazione.

*Angela Colombo*



**Dove hai collocato il libro?**