



## HR On Line

Il Primo Periodico di Risorse Umane On Line

n. 19 anno 2016

Presentazione

La rivista

Ricerca articoli

Filo diretto con la redazione

# Assertività & scrittura. Una bella (e utile) novità manageriale

di Stefano Greco e Edoardo Bellafiore

Un libro ("Assertività & scrittura. Come curare al meglio le proprie relazioni con la comunicazione scritta: nel privato, nei social network e nel lavoro", FrancoAngeli/Trend, 2016) che nasce per rispondere ad alcuni attualissimi dubbi amletici:

*"Metto in copia conoscenza il mio capo oppure no?"*

*"Devo inviare una mail al cliente per rinegoziare l'offerta. Cosa scrivo per essere convincente?"*. *"Ho ricevuto un commento aggressivo ad un mio post sul social network. Come rispondo?"*.

*"Da quando sono in quel gruppo su WhatsApp, vengo bombardato di notifiche.*

*Abbandono subito il gruppo o provo a mediare la comunicazione?"*.

*"Nel mio gruppo di lavoro vengono inviate troppe email. Da responsabile, come mi regolo?"*.

*"Esistono nuove regole e suggerimenti pratici che possono aiutarmi ad essere ancora più assertivo con la scrittura?"*.

La novità consiste nel fatto che le risposte sono legate all'applicazione del modello dell'assertività, storicamente legato al contesto della comunicazione interpersonale, al mondo della comunicazione scritta.

Ma non ci siamo limitati soltanto a dare risposte. Abbiamo anche provato a stimolare altre domande e riflessioni sul peso sempre crescente che la comunicazione scritta ha assunto nelle nostre vite, oltre la sfera lavorativa.

Una battuta letta di recente sul web: *"Siamo passati dall'epoca del telefono fisso a quella dello sguardo fisso sul telefono"*. Ormai siamo connessi sempre e ovunque, con almeno due dispositivi pronti a scrivere e a rispondere a mezzo mondo, in tempo reale, attraverso mail, sms, WhatsApp, social network, chat, blog, forum. Siamo così presi dal demone digitale della scrittura da non renderci conto, a volte o sempre più spesso, di cosa scriviamo, di come lo scriviamo, del perché lo stiamo scrivendo e dell'impatto che tutto questo avrà sul destinatario o destinatari della nostra comunicazione scritta.

Perché oggi è necessario, non solo saper scrivere in modo corretto, ma soprattutto sapersi relazionare bene attraverso *il tono* dello scritto. Da questo punto di vista, la forza comunicativa della scrittura, come "ponte relazionale" è nota da sempre: *"Scripta manent, verba volant"*.

Questo celeberrimo motto ricorda a tutti, nel bene e nel male, di fare molta attenzione a quello che viene scritto, nei diversi contesti personali, *social* o professionali.

Tuttavia, questa sensibilità richiesta, complice anche una certa disinibizione digitale collettiva, oggi sembra pericolosamente carente se non, in alcuni casi, del tutto assente.

Da qui l'idea di redigere un vero "Galateo della scrittura social e professionale" presente nel testo.

Nell'esperienza quotidiana, infatti, constatiamo come diverse forme di scrittura siano espresse in modo aggressivo, manipolatorio, anassertivo (termine che indica un comportamento passivo o inconcludente) o *asocial* e finiscano quindi per innescare conflittualità e compromettere rapporti. Nel contesto organizzativo, in particolare, la comunicazione assertiva scritta è stata ulteriormente approfondita con un sondaggio tra le principali aziende italiane effettuato dagli



autori e finalizzato a raccogliere dati, informazioni e punti di vista di referenti manageriali sul tema in oggetto, attraverso una serie di domande chiave:

- 1) Quale ruolo gioca o che peso può avere la comunicazione scritta all'interno della comunicazione organizzativa?
- 2) Quali sono i criteri per stabilire quando, in generale, una comunicazione scritta è efficace all'interno di una organizzazione?
- 3) Quali sono i problemi più frequenti e/o più rilevanti, legati alla comunicazione scritta, che si verificano in azienda?
- 4) Esistono *policy* aziendali specifiche che regolamentano la comunicazione scritta?
- 5) Quali sono le competenze specifiche che le persone in azienda dovrebbero sviluppare rispetto anche alle diverse tipologie di comunicazione scritta?
- 6) Cosa significa applicare il modello dell'assertività alla comunicazione scritta?
- 7) Come farlo?

Domande che hanno ricevuto risposte molto interessanti e che ci auguriamo possano stuzzicare anche la curiosità dei lettori.

Insomma, una bella e utile novità manageriale da mettere in pratica!

---

Non è presente nessun commento

Share

---

© 2016 AIDP Via E.Cornalia 26 - 20124 Milano - CF 08230550157 - tel.02/6709558 02/67071293 - fax 02/66716588

Web & Com ® Web ADV by x-media