



Comunicazione efficace

life  beats

lyondellbasell

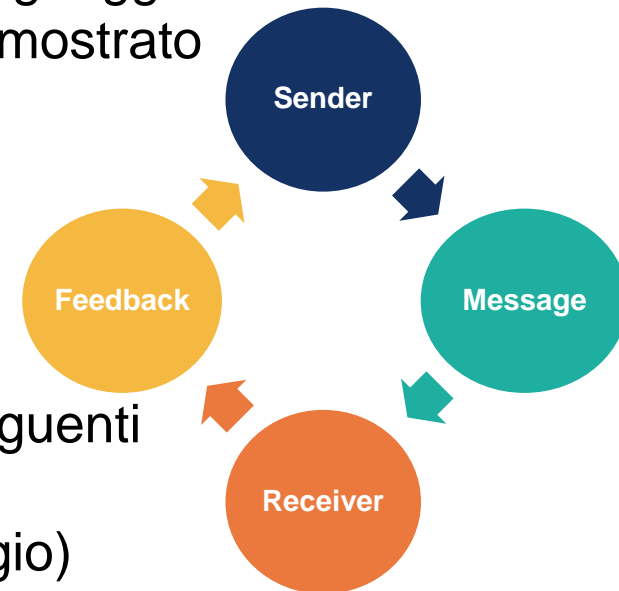
Che cosa è la comunicazione?

La comunicazione è un processo a doppio senso di scambio di informazioni. Tali informazioni vengono trasmesse con le parole, il tono di voce e il linguaggio del corpo. Studi sulla comunicazione hanno dimostrato che:

- Le parole contano per un 7%
- Il tono di voce conta per un 55%
- **Linguaggio corporale conta per un 38%**

Tutte le comunicazioni coinvolgono almeno le seguenti parti:

- **Mittente** (la persona che consegna il messaggio)
- **Messaggio** (l'informazione che deve essere condivisa - inviata)
- **Ricevente/destinatario** (la persona con cui il mittente comunica)
- **Feedback** (Risposta/reazione ad un messaggio)



La comunicazione inizia con il mittente

Troppo spesso, ciò che viene detto non è sempre quello che viene recepito. Per evitare che ciò accada bisognerebbe:

- Condividere un'idea alla volta
- Formulare le proprie idee in maniera semplice
- Avere consapevolezza su chi è il destinatario a cui viene indirizzato il messaggio
- Spiegare le proprie idee, quando necessario
- Ripetere le proprie idee, se necessario
- Incoraggiare il feedback-risposta
- Saper leggere tra le righe



Messaggio

Il messaggio non è nient'altro che l'informazione che il mittente vuole comunicare al destinatario.

- Usare una terminologia corretta
- Parlare /scrivere in maniera chiara
- Usare tono e volume di voce appropriati
- Consapevolezza su chi è il nostro interlocutore / ricevente del messaggio
- Coinvolgere la propria audience/il ricevente del messaggio
- Prendetevi il tempo per percepire la ricezione del vostro messaggio da parte dell'audience



Ricevente/destinatario

Il destinatario del messaggio necessita dell'informazione per completare la propria azione/ portare a termine un compito. L'efficacia del messaggio spesso si valuta nella capacità del destinatario di saper ascoltare.

- Il compito del destinatario è di interpretare il messaggio del mittente, sia verbale che non verbale, con la minor distorsione possibile.
- Le diverse interpretazioni da parte del ricevente sono influenzate dall'esperienza, gli atteggiamenti, le conoscenze, le competenze, le percezioni e la cultura del destinatario stesso.



Risposte/Feedback/Commenti

Le risposte/i commenti sono l'ultimo anello della catena del processo di comunicazione. Dopo aver ricevuto un messaggio, il destinatario comunica con diversi segnali la risposta al mittente. Il segnale può assumere la forma di un commento parlato, un lungo sospiro, un messaggio scritto, un sorriso, o qualche altra azione corporale.



Comunicazione non verbale

Anche quando si rimane in silenzio, si comunica in maniera non verbale. Il linguaggio corporale è estremamente evidente rispetto ad altre forme di comunicazione.

- Espressioni facciali
- Gestì
- Contatto visivo
- Atteggiamento
- Tono della voce



Cause per le barriere culturali

- Linguaggio
 - Il linguaggio è un modo di guardare al mondo. Anche traduttori qualificati possono trovare difficile trasmettere emozioni e concetti complessi che potrebbero portare a incomprensioni. Non usate lo slang/forme dialettali.
- Comportamento e credo
 - In alcune culture, guardare qualcuno direttamente negli occhi è considerato di cattivo gusto mentre, in altre, il non farlo è considerato poco rispettoso.
- Segni e simboli (semantica)
 - Ad esempio, il gesto “Pollice in alto” è considerato un segno di approvazione, di augurio e/o di buona fortuna mentre è considerato un insulto in altre culture.



Email, WhatsApp, Twitter, Instagram, SMS...

- Oggi molti mezzi di comunicazione viaggiano in digitale.
- L'intenzione dei vostri messaggi può essere facilmente fraintesa.
- FRASI SCRITTE a lettere MAIUSCOLE sono spesso interpretate come gridare!
- Non è più presente l'intonazione del messaggio
- Le abbreviazioni/acronimi che usiamo non sono sempre compresi ...



La comunicazione sui social media

Tre escamotage per comunicare in modo più efficace attraverso i social media sono fare pause, parafrasare e sondare il terreno.



- **Fare Pause** è essenziale perchè ogni tanto la nostra impulsività puo' prendere il sopravvento. Prendersi pause assicura una miglior qualità del messaggio in termini di sostanza e grammatica.
- **Parafrasare** ovvero, ripresentare il proprio messaggio in una forma diversa dall'originale, sviluppando o chiarendo i concetti in esso espressi, aiuta a dare un'altra prospettiva (a volte multiple prospettive) e facilita a comunicare al meglio il proprio messaggio.
- **Sondare il terreno**, or fare buone domande aiuta a a rendere piu' chiari I punti di discussione e amplifica l'efficacia del messaggio. Fare buone domande solitamente porta a buoni risultati in termini di feedback/compresione del messaggio e di conseguenza esecuzione del compito.

Come sviluppare buone capacità comunicative

- Utilizzare volume appropriato per l'impostazione conversazione.
- Ottenere un feedback/commento/risposta dal destinatario/ricevente.
- Abbiate fiducia quando parlate.
- Assicuratevi di utilizzare una grammatica corretta.
- Cercate di parlare in maniera fluente e assicuratevi che i destinatari siano capaci di sentirvi/comprendervi.
- Un buon oratore è un buon ascoltatore.
- Non interrompere o parlare sopra l'altra persona.
- Stabilire un contatto visivo quando parlate e/o ascoltate.

Comunicazione Positiva

E' nelle tue mani!

Comincia Oggi.



Reference: United States Coast Guard; Auxiliary Division, Team Coordination Training