

Modulo 3 – Competenze trasversali

3.5 Capacità comunicative

Concetti teorici - Programma

1. Cosa si intende per comunicazione?
2. Perché è una competenza importante?
3. Diverse capacità comunicative
4. Come migliorare le proprie capacità comunicative
5. Risorse e riferimenti bibliografici

Cosa si intende per comunicazione?

“La trasmissione o lo scambio di informazioni, conoscenze o idee, per mezzo della parola, della scrittura, di mezzi meccanici o elettronici”
(Oxford English Dictionary)

Esistono due principali tipi di comunicazione:

- Comunicazione verbale (parlata o scritta)
- Comunicazione non verbale (linguaggio del corpo, espressioni facciali, ecc.)



Comunicazione verbale



- Si basa su ciò che diciamo
 - La scelta delle parole è importante
 - Deve essere adattata al contesto (ci sono differenze nel modo di parlare a lavoro, in famiglia o con qualcuno che non parla la nostra lingua molto bene)

Comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale include:

- Il tono di voce,
 - I segnali non verbali,
 - I gesti,
 - L'espressione facciale,
 - Il linguaggio del corpo,
 - L'aspetto.
- Solitamente accompagna la comunicazione verbale, ma può essere utilizzata anche in sua assenza
- Quando accompagna la comunicazione verbale enfatizza o indebolisce il messaggio



Ascolto



- Parte integrante della comunicazione
- Nei processi di comunicazione passiamo circa il 45% del tempo ad ascoltare
- Ascolto vs. ascolto
- Molte persone pensano già a ciò che vogliono dire in seguito, invece di concentrarsi sul messaggio trasmesso dall'altro.
- Per approfondire, vi invitiamo a guardare il seguente video:
<https://www.youtube.com/watch?v=i3ku5nx4tMU>

Ascolto attivo

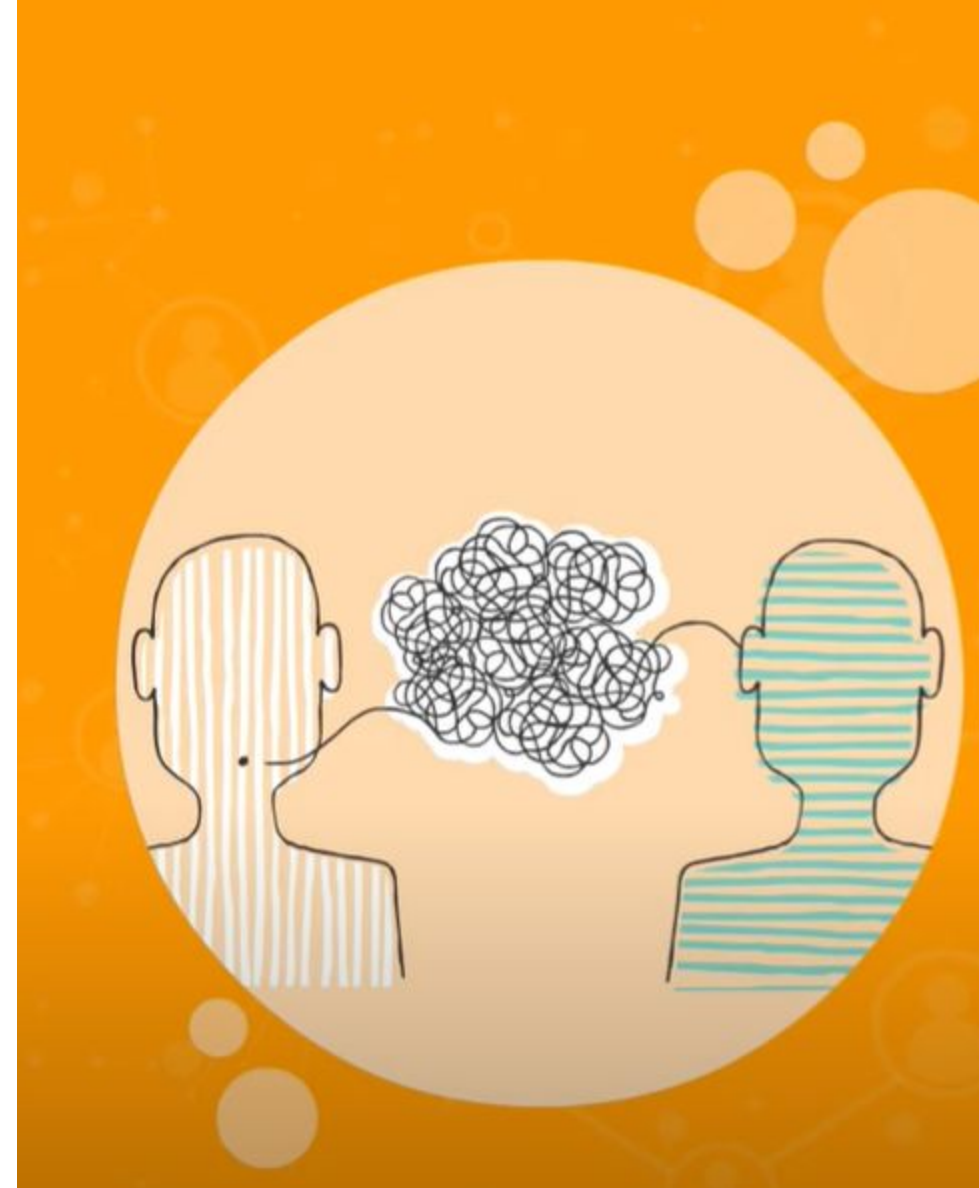
L'ascolto attivo consta di 3 aspetti fondamentali:

- 1. Aspetto cognitivo:** Rimanere vigili e prestare attenzione a tutte le informazioni implicite ed esplicite che si ricevono da chi sta parlando, comprendendole ed elaborandole.
 - 2. Aspetto emotivo:** Mantenere un approccio calmo e gestire le emozioni che emergono, ad esempio il fastidio, la noia o la sorpresa, in modo che non disturbino la comunicazione.
 - 3. Aspetto comportamentale:** Partecipare alla conversazione e indicare la comprensione attraverso segni verbali e non verbali.
- Il miglioramento delle nostre capacità di ascolto è uno sforzo continuo che dura tutta la vita

Perché è una competenza importante?

Guardate il seguente video per capire meglio cos'è la comunicazione e perché è importante:

<https://www.youtube.com/watch?v=2Lkb7OSRdGE>



Perché è una competenza importante?



Fonte:

<https://hailo.com/blog/top-5-communication-skills-and-how-to-improve-them/>

Prima di procedere nell'esplorazione del modulo, vi invitiamo a riflettere sulle seguenti domande:

- ❖ Pensate a un esempio positivo e a un esempio negativo relativi alla comunicazione che avete vissuto nella vostra vita. Cercate di ricordare la persona con cui avete avuto questa esperienza, il modo in cui le informazioni sono state fornite e come vi siete sentiti.
- ❖ Fate un elenco dei motivi per cui pensate che uno scambio comunicativo sia andato bene e l'altro no.



Diverse capacità comunicative

Oltre alle due principali tipologie di comunicazione, nel campo della comunicazione esistono una serie di altre competenze, tra cui:

- **Capacità di presentazione:** Questa abilità viene utilizzata per effettuare presentazioni, ma anche per proporre un'idea in una riunione o per presentare sé stesse/i in un colloquio di lavoro;
- **Capacità di scrittura:** Un insieme di competenze che incorpora il modo di comunicare efficacemente in forma scritta, evitando ad esempio frasi poco chiare e incomplete;
- **Competenze personali:** Quelle competenze trasversali legate alla propria persona, come l'autostima, la pazienza o la gestione dello stress, che influenzano ulteriormente le modalità e l'efficacia della comunicazione.

Come migliorare le proprie capacità comunicative

Le 7 “C” per comunicare in modo efficace

Occorre parlare in modo:

- Chiaro □ conoscere il messaggio che si vuole veicolare
- Conciso □ essere sintetici
- Concreto □ fornire tutte le informazioni necessarie
- Corretto □ evitare errori nel parlato/scritto
- Coerente □ comunicare in modo logico, connettendo i punti
- Completo □ non trascurare informazioni importanti
- Cortese □ comunicare in modo rispettoso e gentile



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=2Lkb7OSRdGE>

Come migliorare le proprie capacità comunicative

1. **Guardare l'interlocutrice/tore e mantenere il contatto visivo**
2. **Prestare attenzione ai segnali non verbali**
3. **Non interrompere**
4. **Ascoltare senza giudicare o saltare a conclusioni affrettate**
5. **Non pensare a ciò che si vuole dire in risposta a ciò che l'altro sta dicendo**
6. **Dimostrare di stare ascoltando**
7. **Non imporre la propria opinione o soluzione**
8. **Restare concentrati**
9. **Fare domande**
10. **Parafrasare e riassumere**



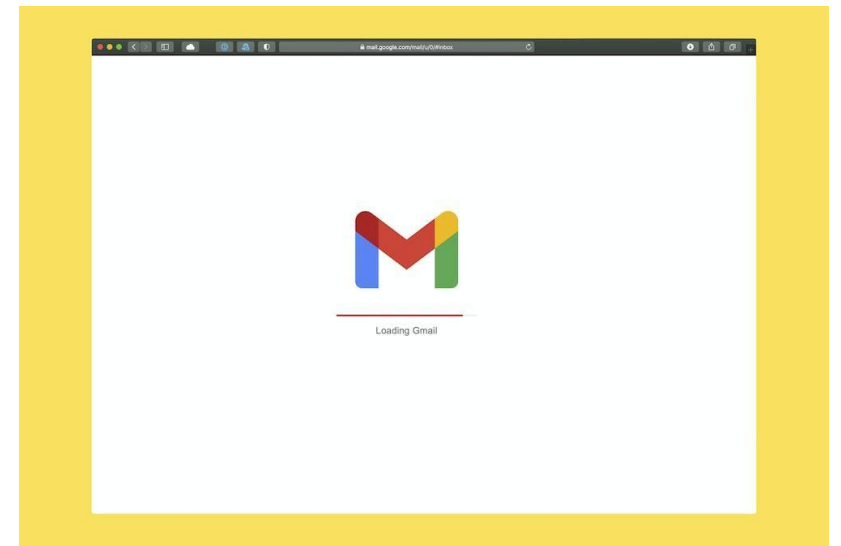
Le capacità comunicative per imprenditrici e imprenditori

- Comunicare con diversi gruppi di persone:
 - collaboratrici e collaboratori
 - clienti
 - dipendenti
- fondamentale per comunicare chiaramente i valori aziendali e per realizzare collaborazioni di successo e ridurre il tasso di ricambio del personale



Le capacità comunicative per imprenditrici e imprenditori

- il 74% delle e dei dipendenti ritiene che alcune informazioni importanti sul posto di lavoro non vengono fornite
 - Comunicazione efficace soprattutto nei periodi di cambiamento
- Basata su una strategia di comunicazione
 - Mantenere il personale costantemente coinvolto e informato
 - Includere il personale nel processo fin dall'inizio



Le capacità comunicative per imprenditrici e imprenditori



In qualità di imprenditrici e imprenditori occupate la posizione di leadership del vostro gruppo ed è essenziale ricorrere all'ascolto attivo per stimolare:

- La motivazione
- La generazione di idee
- La creazione di ambiente positivo
- La partecipazione
- ...

Le capacità comunicative per imprenditrici e imprenditori

Vantaggi della comunicazione efficace:

- Facilita l'innovazione
- Riduce lo scambio di e-mail
- Riduce le lacune (informazioni)
- Promuove lo scambio di informazioni tra gruppi diversi
- Aumenta la produttività del personale
- Rende partecipi le e i dipendenti che lavorano da remoto
- Riduce il tasso di ricambio del personale
- Migliora la condivisione di conoscenze
- Contribuisce a una cultura aziendale positiva
- Promuove la soddisfazione e fidelizzazione delle e dei clienti



Vi piacerebbe approfondire?



Esplorate la sezione
“Approfondimenti” di questo
modulo per accedere a ulteriori
risorse educative sull’argomento!

Risorse e riferimenti bibliografici

- <https://www.skillsyouneed.com/ips/communication-skills.html>
- [https://www.open.edu/openlearn/mod/oucontent/view.php?id=87012§ion=2#:~:text=In%20the%20Oxford%20English%20Dictionary,%20\(OED%2C%202019\)](https://www.open.edu/openlearn/mod/oucontent/view.php?id=87012§ion=2#:~:text=In%20the%20Oxford%20English%20Dictionary,%20(OED%2C%202019))
- <https://novoresume.com/career-blog/communication-skills>
- <https://haiilo.com/blog/top-5-communication-skills-and-how-to-improve-them/>
- <https://www.udemy.com/topic/communication-skills/free/>
- <https://hbr.org/2021/12/how-to-become-a-better-listener>
- <https://www.bhf.org.uk/information-support/heart-matters-magazine/wellbeing/how-to-talk-about-health-problems/active-listening>

GRAZIE PER
L'ATTENZIONE

