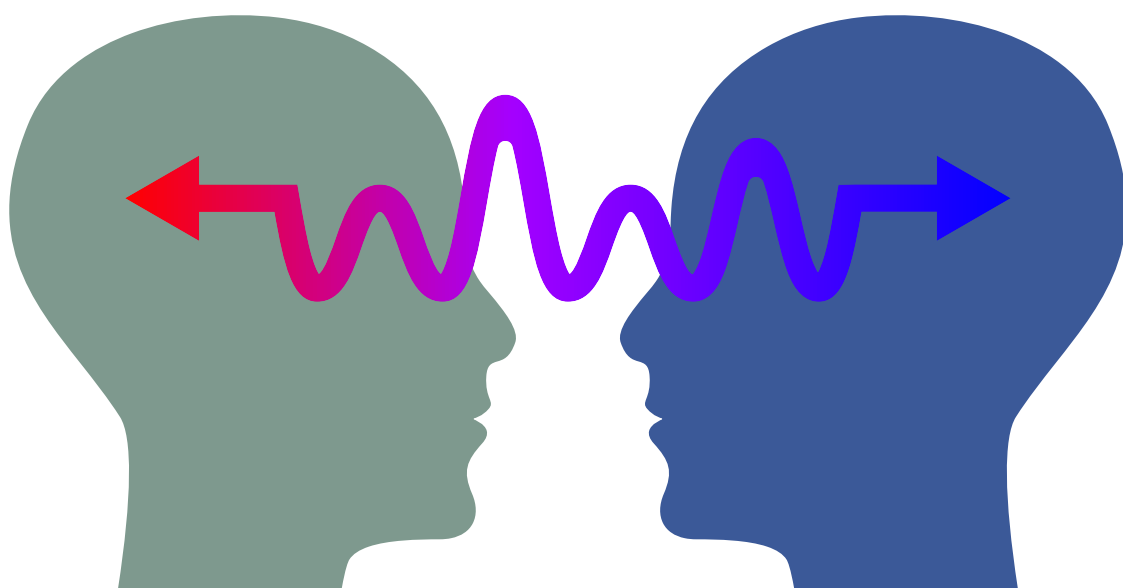




Camera di Commercio
Roma



LE *SOFT SKILLS*: **LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE**

A CURA DELLA STRUTTURA
"ORIENTAMENTO AL LAVORO
E DIGITALIZZAZIONE"

DICEMBRE 2023

INDICE

Introduzione	p.1
Storia della comunicazione	p.3
Elementi principali della comunicazione	p.4
Comunicazione verbale e non	p.6
Assioma della comunicazione	p.7
Livelli della comunicazione	p.8
Interazioni comunicative	p.9
Leadership della conversazione	p.10
Comunicazione efficace	p.11
Caratteristiche della comunicazione efficace	p.12
Comunicazione efficace e lavoro	p.13
Gestione dei conflitti	p.16
Conclusioni	p.17



INTRODUZIONE

Un buon biglietto da visita

Tanto nella sfera privata quanto in quella pubblica la comunicazione rappresenta, da sempre, l'elemento cardine su cui basare le nostre relazioni interpersonali. Infatti, il modo in cui comunichiamo definisce la nostra personalità, ci proietta all'esterno e da un'immagine di noi a coloro con i quali interloquiamo, siano essi amici, colleghi o clienti. Potremmo affermare che saper comunicare bene è un vero e proprio biglietto da visita per essere efficaci nel contesto in cui ci si trova ad operare.

“Non solo parole”

I modi di comunicare sono vari e non si limitano solo a ciò che si dice, ma anche a come lo si dice: basti pensare al tono di voce, alle espressioni gergali inserite in un discorso, ad una movenza “paraverbale” particolare in una determinata circostanza. Tutte queste peculiarità e sfaccettature del comunicare definiscono il modo in cui noi ci rapportiamo, sia fisicamente che virtualmente, determinando al tempo stesso un diverso esito nei nostri rapporti interpersonali. Se prendiamo, ad esempio, la conversazione “paraverbale”, ovvero il linguaggio del corpo durante uno scambio di opinioni, notiamo come la conversazione possa portare anche a livelli diversi a seconda della nostra gestualità.

L'importanza della comunicazione nel lavoro

Nel mondo del lavoro la comunicazione rappresenta sempre di più una delle competenze fondamentali di qualsiasi professionista, indipendentemente dal settore in cui opera. Interagire con un team, con i clienti o con i superiori è indispensabile sia per costruirsi una efficace reputazione, sia per il raggiungimento di obiettivi che spesso prevedono relazioni tanto con i colleghi quanti con team diversi dal proprio.

INTRODUZIONE

Ma perché sul lavoro può essere un valore aggiunto? Sicuramente una buona comunicazione ci aiuta ad esprimere le nostre idee in modo chiaro e convincente, ma non solo. Anche il farsi comprendere da tutti e modificare in ottica situazionale il registro linguistico a seconda dell'interlocutore è un'arma molto forte per "arrivare" al maggior numero di persone con la stessa efficacia: spiegare concetti complessi in modo semplice e accessibile, fornisce un importante valore aggiunto al proprio team di lavoro.

La risoluzione di conflitti attraverso una comunicazione efficace.

Comunicare efficacemente è essenziale anche per la risoluzione e gestione di eventuali conflitti. Caratteristiche come diplomazia o empatia verso chi dimostra aggressività o tensione possono essere una buona base per assicurare un clima sereno, proponendo un dialogo sempre aperto per agevolare il superamento di problematiche con soluzioni che rendono più produttiva la squadra. Strumenti di comunicazione interpersonali aiutano a creare rapporti positivi con i colleghi di lavoro sempre più propensi all'aiuto reciproco.

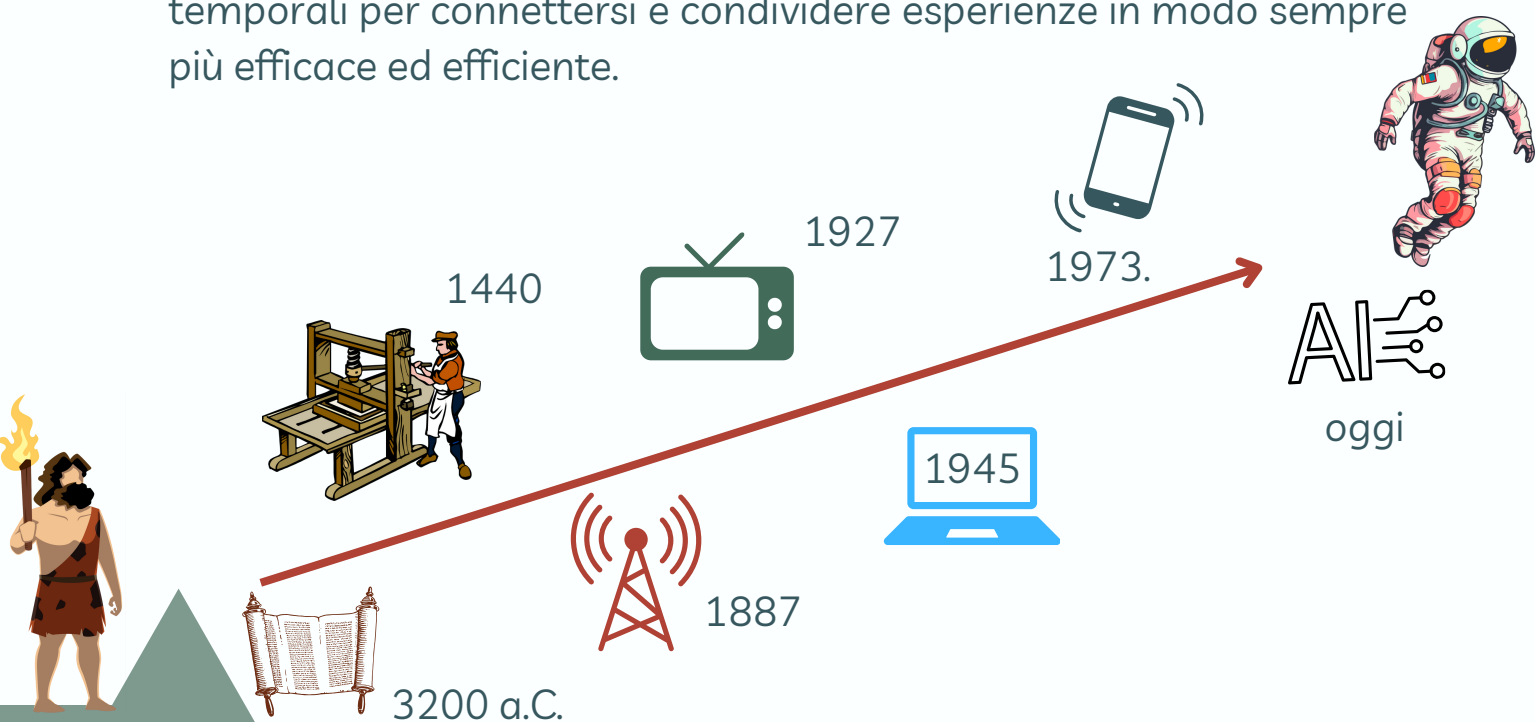
Stakeholder engagement

La comunicazione interpersonale è uno strumento utile sia all'interno del team di lavoro, sia all'esterno, nel rapporto sempre più stretto con i propri stakeholder. Dimostrarsi assertivi, disponibili all'ascolto, comprendere le difficoltà o necessità dell'altro è una qualità molto apprezzata dalle aziende. Ascoltare le esigenze di clienti e rispondere in modo tempestivo e professionale, consente, ad esempio, di instaurare un rapporto di fiducia e rispetto che conduce alla fidelizzazione e genera maggiori opportunità di business.

STORIA DELLA COMUNICAZIONE

La storia della comunicazione è un percorso evolutivo che riflette il modo in cui gli esseri umani hanno cercato di trasmettere informazioni, idee e emozioni nel corso del tempo. Dai primordi della comunicazione basata su segnali corporei e vocalizzazioni, passando per l'alfabetizzazione e la stampa che hanno reso possibile registrare e diffondere le conoscenze, fino alle rivoluzioni tecnologiche come il telegrafo, il telefono, la televisione ed internet, la storia della comunicazione è caratterizzata da un costante progresso.

L'avvento delle tecnologie digitali ha ulteriormente accelerato e amplificato la portata della comunicazione, permettendo interazioni istantanee su scala globale attraverso dispositivi come smartphone e computer. La comunicazione, nel corso della storia, ha plasmato le società, influenzato le dinamiche culturali ed economiche e favorito la condivisione e l'accesso alle informazioni. In sintesi, la storia della comunicazione è una narrazione di come gli esseri umani hanno cercato di superare le barriere spaziali e temporali per connettersi e condividere esperienze in modo sempre più efficace ed efficiente.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA COMUNICAZIONE

La comunicazione interpersonale coinvolge una complessità di elementi che lavorano insieme per trasmettere efficacemente messaggi tra individui. Gli elementi principali della comunicazione interpersonale includono:

Emittente (o mittente):

L'emittente è la persona che invia il messaggio. Questa persona può esprimere pensieri, sentimenti, o informazioni attraverso vari mezzi, come il linguaggio verbale, il linguaggio non verbale o la scrittura.

Destinatario (o ricevente):

Il destinatario è la persona che riceve il messaggio. È responsabile di interpretare il messaggio e può rispondere o reagire di conseguenza. La comprensione del messaggio dipende dalle esperienze, dal contesto e dalle percezioni del destinatario.

Messaggio:

Il messaggio è l'informazione o l'idea che viene trasmessa dall'emittente al destinatario. Può essere veicolato attraverso parole, gesti, espressioni facciali, scrittura o altri mezzi di comunicazione.

Canale:

Il canale è il mezzo attraverso il quale il messaggio viene trasmesso. Può essere un canale verbale (parole scritte o pronunciate) o non verbale (gesti, espressioni facciali, contatto visivo). I canali moderni includono anche le comunicazioni digitali, come email, messaggi di testo, videochiamate, ecc.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA COMUNICAZIONE

Contesto:

Il contesto si riferisce alle circostanze o al contesto in cui avviene la comunicazione. Il significato di un messaggio può variare a seconda del contesto culturale, sociale, storico o situazionale.

Feedback:

Il feedback è la risposta o la reazione del destinatario al messaggio. Costituisce un importante elemento di comunicazione interpersonale poiché fornisce all'emittente un'indicazione di come il messaggio è stato ricevuto e interpretato.

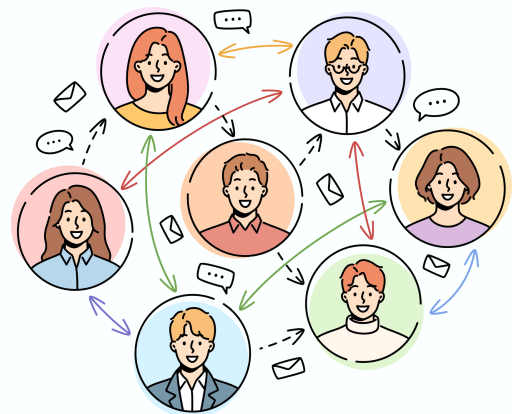
Rumore:

Il rumore rappresenta qualsiasi interferenza o distrazione che può influenzare la chiarezza della comunicazione. Può essere fisico (rumore ambientale), psicologico (preoccupazioni personali) o semantico (mancanza di comprensione del linguaggio utilizzato).

Codifica e decodifica:

La codifica è il processo attraverso il quale l'emittente trasforma il messaggio in segnali comprensibili dal canale di comunicazione. La decodifica è il processo in cui il destinatario interpreta e comprende il messaggio ricevuto.

La comprensione di questi elementi e la consapevolezza del loro impatto sulla comunicazione interpersonale possono contribuire a migliorare la qualità e l'efficacia delle interazioni tra le persone.



COMUNICAZIONE VERBALE E NON

La comunicazione può avvenire attraverso canali verbali e non verbali, ciascuno con le proprie caratteristiche e importanza.

La **Comunicazione Verbale** utilizza il canale delle parole scritte o parlate. Le sua caratteristica è l'utilizzo del linguaggio per la trasmissione di informazioni e può essere formale o informale.

Il vantaggio principale è la trasmissione diretta di concetti e informazioni ed è adatta per comunicare dettagli complessi.

Lo svantaggio è che può essere soggetto a interpretazioni diverse.

La **Comunicazione Non Verbale** utilizza i canali come le espressioni facciali, i gesti, le posture, il linguaggio del corpo oppure il tono di voce. La sua caratteristica è quella di trasmettere informazioni senza l'uso di parole. Essa può esprimere emozioni, atteggiamenti e relazioni e coinvolge elementi come il contatto visivo e la postura.

Il vantaggio è quello di aggiungere profondità e significato emotivo alla comunicazione, e spesso il messaggio è compreso immediatamente.

Lo svantaggio consiste nell'interpretazione erranea e nell'interferenza culturale che possono compromettere una comprensione accurata del messaggio.

Verbale e non verbale si integrano, rafforzandosi a vicenda, oppure evidenziano una contraddizione quando trasmettono messaggi opposti.

La comunicazione non verbale è cruciale per esprimere emozioni, mentre quella verbale può fornire un contesto più dettagliato.

Una combinazione bilanciata tra comunicazione verbale e non verbale contribuisce a una comunicazione più completa ed efficace.

ASSIOMA DELLA COMUNICAZIONE

Uno degli assiomi più noti è formulato dall'antropologo e comunicologo Paul Watzlawick, uno dei teorici della Scuola di Palo Alto, ed è noto come l'"assioma di Watzlawick." Questo assioma afferma che:

"È impossibile non comunicare."

La formulazione completa sarebbe: *"Ogni comportamento è un atto di comunicazione e ogni comunicazione comporta una risposta, che può essere verbale o non verbale."*

In altre parole, ogni volta che interagiamo con gli altri, attraverso gesti, espressioni facciali, linguaggio del corpo o parole, stiamo trasmettendo un messaggio. Anche il silenzio o l'assenza di azioni trasmette significati. Questo assioma sottolinea che la comunicazione è onnipresente e inevitabile, anche quando non siamo consapevoli di comunicare.

Questo principio è utile per comprendere che la comunicazione va oltre le parole e può avvenire in modi sottili e impliciti. La consapevolezza di questo assioma può migliorare la nostra capacità di comunicare in modo efficace, riconoscendo che ogni aspetto del nostro comportamento è interpretato dagli altri come parte del processo comunicativo.

LIVELLI DELLA COMUNICAZIONE

Secondo la teoria della comunicazione di Paul Watzlawick e della Scuola di Palo Alto, ogni atto di comunicazione può essere suddiviso in due livelli distinti: il livello di contenuto e il livello di relazione.

Livello di Contenuto:

Questo livello riguarda il messaggio esplicito o la informazione trasferita attraverso le parole pronunciate.

È la parte della comunicazione che può essere facilmente identificata e analizzata in termini di significato letterale.

Ad esempio, se qualcuno dice "È freddo qui," il livello di contenuto del messaggio è la temperatura dell'ambiente.

Livello di Relazione:

Questo livello riguarda il modo in cui il messaggio è inteso in relazione al rapporto tra le persone coinvolte nella comunicazione.

Comprende il tono della voce, la postura, le espressioni facciali e altri elementi non verbali che contribuiscono a dare significato alla comunicazione.

Può influenzare la percezione della relazione tra le persone coinvolte e può anche indicare il livello di fiducia, rispetto, sottomissione o conflitto tra di loro.

Nell'esempio sopra, se la stessa frase ("È freddo qui") viene detta con tono irato, il livello di relazione suggerisce che potrebbe esserci una qualche tensione o insoddisfazione.

La comprensione di questi due livelli è importante perché la comunicazione efficace non riguarda solo il trasferimento di informazioni, ma anche la gestione delle relazioni interpersonali. A volte, le persone possono scontrarsi a livello di relazione nonostante il livello di contenuto sia diretto e chiaro. Essere consapevoli di entrambi i livelli può contribuire a migliorare la qualità e l'efficacia della comunicazione.

INTERAZIONI COMUNICATIVE

Paul Watzlawick ha introdotto anche il concetto di interazioni simmetriche e complementari come parte della sua teoria della comunicazione. Queste sono due modalità di interazione che possono verificarsi tra le persone.

Interazioni Simmetriche:

Nelle interazioni simmetriche, i partecipanti si comportano in modo simile o equivalente. Questa simmetria può essere competitiva, dove entrambe le parti cercano di dominare l'interazione, o cooperativa, dove entrambe le parti si impegnano in modo collaborativo.

Un esempio di **interazione simmetrica competitiva** potrebbe essere una discussione in cui entrambe le persone cercano di dimostrare di avere ragione o di essere più intelligenti dell'altra.

Un esempio di **interazione simmetrica cooperativa** potrebbe essere una conversazione informale in cui le persone si scambiano idee in modo aperto e amichevole.

Interazioni Complementari:

Nelle interazioni complementari, i partecipanti si comportano in modi che si completano reciprocamente, con ruoli chiaramente definiti e differenziati. Ciò implica una sorta di asimmetria funzionale, dove una persona assume un ruolo che si integra con il ruolo dell'altra.

Ad esempio, in un dialogo tra insegnante e studente, l'insegnante può assumere un ruolo di guida e fornitore di informazioni (complementare a quello dello studente che apprende).

Le interazioni possono contenere elementi sia simmetrici che complementari.

LEADERSHIP DELLA CONVERSAZIONE

Il ruolo di leadership assunto durante una conversazione può influenzare significativamente la dinamica e l'esito dell'interazione. Il concetto di leadership in una conversazione non è limitato alla figura di un leader formale, ma si riferisce al modo in cui una persona assume il controllo o guida il flusso della conversazione. I ruoli di leadership che possono emergere durante una conversazione sono:

Leader **Facilitatore**, favorisce la partecipazione attiva di tutti i partecipanti, garantendo che ciascuno abbia l'opportunità di esprimere le proprie opinioni.

Leader **Direttivo**, prende l'iniziativa nella conversazione, guidando il flusso delle discussioni e stabilendo l'agenda.

Leader **Inspiratore**, motiva gli altri attraverso la comunicazione di visioni, valori o obiettivi condivisi.

Leader **Partecipativo**, coinvolge gli altri nella presa di decisioni, ascoltando le loro opinioni e incorporando le loro idee nel processo decisionale.

Leader **Orientato alla Relazione**, pone un'enfasi sulla costruzione di relazioni e sull'attenzione ai bisogni emotivi degli altri partecipanti.

Leader **Formatore di Consenso**, lavora per raggiungere un consenso all'interno del gruppo, cercando di trovare soluzioni o decisioni che siano accettate dalla maggior parte.

Leader **Orientato ai Compiti**, si concentra sull'efficienza e sul raggiungimento degli obiettivi stabiliti durante la conversazione. Assicura che la discussione rimanga focalizzata sugli obiettivi prefissati.

Il ruolo di leadership può variare durante una conversazione e può essere condiviso tra i partecipanti.

COMUNICAZIONE EFFICACE

Comunicare efficacemente significa sapersi esprimere in ogni situazione con chiunque, sia a livello verbale che non verbale.

Comunicare efficacemente significa manifestare se stessi nel miglior modo possibile, i propri stati d'animo e avere relazioni soddisfacenti, nelle quali condividere bisogni, valori e obiettivi.

Comunicare efficacemente significa entrare in empatia con i propri interlocutori, ascoltare attivamente, rispettare i diritti di colui con cui comunichi e arricchirsi interiormente.

La comunicazione efficace contribuisce a evitare malintesi, conflitti e incomprensioni, promuovendo relazioni più sane e produttive. Essa richiede un impegno da parte di tutti i partecipanti per garantire che il messaggio sia trasmesso in modo chiaro e interpretato in modo accurato.



CARATTERISTICHE DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

Chiarezza: Un messaggio chiaro e ben articolato facilita la comprensione da parte del destinatario.

Ascolto attivo: La comunicazione non riguarda solo l'espressione delle proprie idee, ma anche l'ascolto attivo delle informazioni fornite dagli altri. Un buon comunicatore è in grado di ascoltare attentamente, mostrando interesse e comprensione.

Feedback: La comunicazione efficace coinvolge il feedback bidirezionale. Il mittente può confermare se il messaggio è stato compreso correttamente, e il destinatario può esprimere i propri pensieri o fare domande per chiarire eventuali dubbi.

Empatia: La capacità di mettersi nei panni degli altri contribuisce a una comunicazione efficace.

Adattabilità: Essere in grado di adattare il proprio stile di comunicazione in base al contesto e alle esigenze degli interlocutori è un elemento chiave della comunicazione.

Conciseness: Evitare l'eccessiva prolissità e focalizzarsi sull'espressione chiara delle informazioni essenziali aiuta a mantenere l'attenzione del destinatario e facilita la comprensione.

Coerenza: La coerenza nel messaggio contribuisce alla comprensione. Evitare contraddizioni o ambiguità aiuta a garantire che il messaggio sia ricevuto in modo corretto.

Contesto: Considerare il contesto della comunicazione è fondamentale. Il modo in cui comunichiamo può variare a seconda del contesto, della relazione tra le persone coinvolte e degli obiettivi della comunicazione.

Rispetto: La comunicazione efficace si basa sul rispetto reciproco.

COMUNICAZIONE EFFICACE E LAVORO

La comunicazione efficace è fondamentale nel contesto lavorativo poiché contribuisce a promuovere un ambiente di lavoro sano, a facilitare la collaborazione tra colleghi e a migliorare l'efficacia complessiva dell'organizzazione. Ecco come la comunicazione efficace può influenzare il lavoro:

Chiarezza nelle aspettative:

La comunicazione chiara delle aspettative e degli obiettivi contribuisce a garantire che tutti i membri del team abbiano una comprensione comune dei compiti e degli obiettivi.

Collaborazione efficace:

Una comunicazione aperta e chiara favorisce la collaborazione tra i membri del team. La condivisione di informazioni e idee contribuisce al successo collettivo.

Riduzione di malintesi e conflitti:

Una comunicazione chiara aiuta a ridurre i malintesi e a prevenire i conflitti. Chiare aspettative e istruzioni riducono la possibilità di interpretazioni errate.

Feedback costruttivo:

La comunicazione efficace include la capacità di fornire e ricevere feedback in modo costruttivo. Il feedback aiuta i dipendenti a migliorare le proprie prestazioni e contribuisce a una cultura di apprendimento continuo.



COMUNICAZIONE EFFICACE E LAVORO

Motivazione del personale:

Una comunicazione efficace può motivare il personale fornendo un senso di scopo, chiarendo gli obiettivi a lungo termine dell'organizzazione.

Gestione del cambiamento:

La comunicazione è cruciale durante i periodi di cambiamento organizzativo. Un'informazione chiara e tempestiva riduce l'incertezza e aiuta i dipendenti ad adattarsi ai cambiamenti.

Sviluppo di competenze e formazione:

La comunicazione è essenziale per il processo di sviluppo delle competenze e la formazione dei dipendenti. La trasmissione chiara di nuove informazioni e procedure facilita l'apprendimento.

Leadership efficace:

I leader devono essere comunicatori efficaci. Una leadership che comunica chiaramente la visione, fornisce orientamento e sostegno ai membri del team contribuendo al successo complessivo dell'organizzazione.

Clima organizzativo positivo:

Una comunicazione aperta e rispettosa contribuisce a creare un clima organizzativo positivo. Questo favorisce un senso di fiducia, collaborazione e benessere tra i membri del team.



COMUNICAZIONE EFFICACE E LAVORO

Gestione del tempo ed efficienza:

Comunicare in modo chiaro e diretto aiuta a risparmiare tempo e a migliorare l'efficienza. I messaggi chiari riducono la necessità di ripetizioni o correzioni.

Customer relations:

Una comunicazione efficace è cruciale nelle relazioni con i clienti. I dipendenti che comunicano in modo chiaro e cortese contribuiscono ad una esperienza positiva del cliente.

Innovazione:

La comunicazione aperta e inclusiva favorisce l'innovazione. L'idea di condividere idee senza paura di giudizi negativi può portare a soluzioni creative e nuovi approcci.

La comunicazione efficace è un elemento chiave per la produttività, l'efficienza e la soddisfazione dei dipendenti nell'ambiente lavorativo. Gli sforzi per migliorare la comunicazione dovrebbero essere parte integrante della gestione delle risorse umane e delle strategie aziendali.



GESTIONE DEI CONFLITTI

La gestione dei conflitti nella comunicazione è fondamentale per mantenere relazioni sane e costruttive, sia a livello personale che professionale.

Ecco alcune strategie per la gestione dei conflitti nella comunicazione:

Ascolto attivo: Presta attenzione, riconosci emozioni e fai domande per capire.

Evita giudizi immediati: Sospendi il giudizio ed evita conclusioni affrettate.

Comunicazione chiara e assertiva: Esprimi pensieri in modo chiaro senza usare un linguaggio accusatorio.

Rispetto reciproco: Mostra rispetto, evita attacchi personali ed accetta le differenze.

Cerca soluzioni comuni: Concentrati su soluzioni che soddisfino entrambe le parti.

Gestione delle emozioni: Comprendi e gestisci le tue emozioni e quelle degli altri.

Comunicazione non verbale: Presta attenzione ai segnali non verbali.

Mediazione: Coinvolgi un terzo imparziale se necessario.

Tempo e spazio: Scegli il momento giusto e il luogo adatto per discutere.

Apprendimento continuo: Rifletti sulle esperienze per migliorare le abilità comunicative.

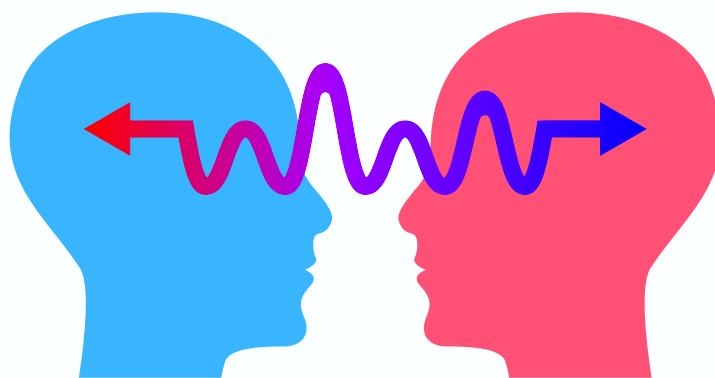
L'obiettivo è promuovere la comprensione reciproca e costruire relazioni positive attraverso una comunicazione efficace.

CONCLUSIONE

In conclusione, la comunicazione interpersonale assurge ad elemento fondamentale su cui poter costruire connessioni umane significative. Attraverso la scelta attenta delle parole, l'ascolto empatico e la consapevolezza dei segnali non verbali, possiamo costruire ponti che superano le barriere dell'incomprensione.

In ambito lavorativo la comunicazione rappresenta un fulcro essenziale per il successo e la prosperità delle organizzazioni. Una comunicazione chiara e aperta favorisce la collaborazione, alimenta la comprensione reciproca e stimola l'innovazione.

Nell'arena professionale, il flusso costante di informazioni e feedback è vitale per l'efficienza operativa e la costruzione di un clima lavorativo positivo. Investire nella promozione di una comunicazione efficace significa investire nel potenziale umano e nell'ambiente che favorisce la crescita collettiva. In un contesto lavorativo in cui le sfide sono all'ordine del giorno, una comunicazione solida si rivela il collante indispensabile per consolidare team coesi e orientati al raggiungimento di obiettivi comuni.





Struttura "Orientamento e digitalizzazione"

Via de' Burrò, 147

www.rm.camcom.it

orientamentoedigitalizzazione@rm.camcom.it



Inquadrami
per altri compendi