

COMUNICAZIONE EFFICACE

QUATTRO ELEMENTI CHIAVE: OBIETTIVO, DESTINATARIO, MESSAGGIO, EFFETTO

WEBINAR SUPSI 29.03.2107

RELATRICE: FULVIA VIMERCATI

BREVI NOTE

LA COMUNICAZIONE

dal latino COMMUNIS

- **CUM** “con” “insieme”
- **MUNIA** “vincoli” “doveri”
- **MUNUS** “dono”

CUM
Ogni comunicazione comporta un atto di condivisione e collaborazione

MUNIA
Comunicare significa condividere e collaborare sulla base di norme e consuetudini

MUNUS
Ogni comunicazione comporta un accrescimento.

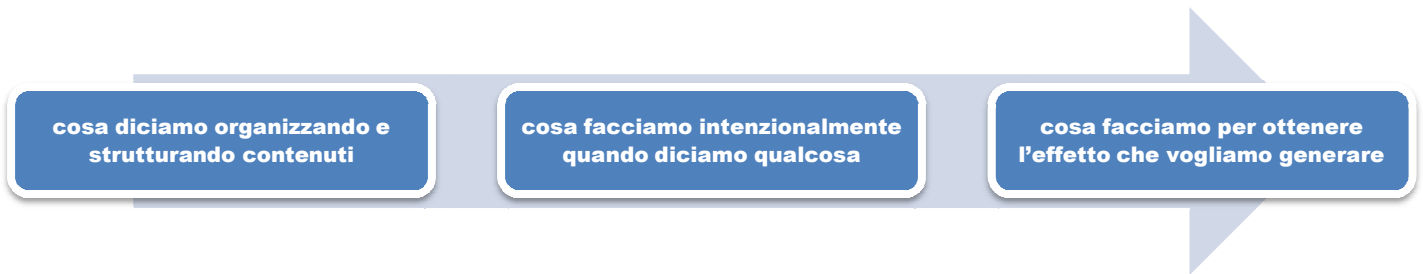
IL PROCESSO COMUNICATIVO



TRE PREMESSE

1. La comunicazione è un atto di cooperazione, basato sull'impegno a alimentare sintonia e sincronia comunicativa
2. La comunicazione non può essere intesa come passaggio lineare tra due poli. La comunicazione è un processo circolare, complesso e ricco

3. Comunicare è



una comunicazione efficace è quella che influisce sul comportamento del suo interlocutore.



LA COMUNICAZIONE È AZIONE.
COMUNICARE È AGIRE.
COMUNICARE BENE È AGIRE BENE.

COSTRUIAMO UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

L'OBIETTIVO

QUAL È IL NOSTRO OBIETTIVO?

- Cosa vogliamo che il nostro interlocutore faccia?
- Cosa vogliamo che accada?
- Cosa dobbiamo fare perché accada?

QUALI CARATTERISTICHE HA UN OBIETTIVO COMUNICATIVO EFFICACE?

Il nostro obiettivo deve essere

- chiaro
- funzionale
- specifico
- realistico

Devo poterne valutare l'effetto una volta raggiunto.

IL MESSAGGIO

COSA VOGLIAMO DIRE?

- Cosa è opportuno dire al fine raggiungere il nostro obiettivo?
- Come è opportuno dirlo?

Entrare in comunicazione significa entrare in relazione con il nostro interlocutore. Non è possibile comunicare senza entrare in relazione.

1. Il fatto stesso di comunicare determina un'apertura e il modo in cui mi pongo in questa apertura connota la relazione che avvio.

2. Il modo in cui ci poniamo nella relazione con il nostro interlocutore INFLUENZA IL MODO IN CUI IL NOSTRO MESSAGGIO VIENE RECEPITO.

E' la modalità di relazione che “qualifica” il contenuto, gli dà un orientamento. Da un lato abbiamo il contenuto con l'univocità dell'organizzazione e della strutturazione logica, la sua chiarezza semantica, il cosa del contenuto, dall'altra la ricchezza, la multidimensionalità dell'aspetto relazionale, di una comunicazione capace di esprimere il tono, il colore, la qualità dell'interazione. IL COSA E IL COME.

L'INTERLOCUTORE

A CHI CI RIVOLGIAMO?

- Consideriamo sempre il nostro interlocutore
- età, provenienza, professione, ruolo, interessi, personalità

- Cosa già sa o conosce che non vuole o non ha bisogno di sapere?
- Quali esigenze ha?
- Cosa si aspetta?
- Come comunica? Con quale linguaggio?

L'EFFETTO

COME POSSIAMO OTTENERE IL MAGGIOR IMPATTO?

- Quale è il modo più efficace di trasmettere il nostro messaggio affinché abbia il massimo impatto?
- Come possiamo moltiplicare l'effetto del nostro messaggio?
- Come possiamo rendere il nostro messaggio permanente o “memorabile”?

Si pone indubbiamente la questione del “linguaggio” di cui rivestiamo il nostro messaggio. Il linguaggio che scegliamo INFLUENZA I COMPORTAMENTI.

Vi è nel linguaggio una capacità evocativa che va ben oltre l'effetto immediato e si allarga a un effetto di risonanza. Per questo motivo dovremmo poter esplorare al meglio l'uso di

METAFORE E SIMILITUDINI, CASI E ESEMPI, SLOGAN, STORIE E ANEDDOTI.

FULVIA VIMERCATI
ILC INTERNATIONAL LANGUAGE CONSULTING
Communication today