

COMUNICAZIONE

Attività 1: Comunichiamo

Attività per promuovere le competenze personali, sociali e di apprendimento degli adulti. Descrizione delle iniziative comprese in questo manuale.

Titolo/nome	Comunichiamo
Abilità LifeComp approcciate	<input type="checkbox"/> Autoregolazione <input type="checkbox"/> Flessibilità <input type="checkbox"/> Benessere <input type="checkbox"/> L'empatia <input checked="" type="checkbox"/> Comunicazione <input type="checkbox"/> Collaborazione <input type="checkbox"/> Mentalità di crescita <input type="checkbox"/> Pensiero critico <input type="checkbox"/> Gestione dell'apprendimento
Durata ¹	50 minuti
Tipo di attività	Giochi di ruolo
Breve descrizione	Quest'attività è pensata per essere svolta in gruppo e promuove le capacità di comunicazione dei partecipanti, in modo che possano risolvere con successo le situazioni difficili.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprendere l'obiettivo della comunicazione e il processo di comunicazione ➤ Imparare i passi per migliorare il processo di comunicazione
Impostazione ²	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 facilitatore ➤ 1 sala che consente l'interazione di gruppo ➤ Sedie disposte a U per favorire la partecipazione e la discussione. ➤ Proiettore o schermo grande, se possibile
Suggerimenti per i facilitatori ³	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creare un ambiente confortevole e non giudicante per incoraggiare i partecipanti a condividere apertamente i loro pensieri e le loro esperienze. Siate un ascoltatore attivo e incoraggiate i partecipanti ad ascoltare attivamente anche gli altri. ➤ Fornire istruzioni e linee guida chiare <p>Per facilitare l'esecuzione del compito, il facilitatore può fornire al gruppo un esempio su cui esercitarsi: "State parlando con il vostro medico e lui parla molto velocemente e usa parole che non capite. Come farete a fargli capire, in modo rispettoso ma sicuro, che avete bisogno di capire meglio qual è il problema?"</p>
Passo dopo passo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il facilitatore presenta una breve introduzione sulla competenza comunicativa e sul processo di comunicazione (per maggiori informazioni, vedere il materiale per il foglio di lavoro del facilitatore). 2. Dopo la presentazione, il facilitatore divide i partecipanti in gruppi di 2 o 3 persone. 3. Il facilitatore invita ogni gruppo ad esercitarsi a comunicare nella vita quotidiana. <p>situazioni, attraverso il gioco di ruolo di diverse situazioni (esempi possono essere:</p>

¹ Può essere continuo.

² Materiali e risorse necessarie per l'attuazione, comprese le risorse finanziarie, umane e gli spazi. Nel caso in cui sia necessario un foglio di lavoro, si prega di utilizzare il seguente documento per prepararlo.

³ Ciò che una persona deve sapere per implementare l'attività.

	<p>ordinare del cibo in un ristorante, chiedere indicazioni stradali, parlare con un medico di quali procedure mediche di routine devono essere eseguite, par con l'insegnante del proprio figlio che ha problemi a scuola).</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. I partecipanti assumono ruoli diversi durante la pratica 5. I piccoli gruppi sono invitati a interpretare una situazione all'intero gruppo. 6. Il facilitatore chiede ai partecipanti di condividere con l'intero gruppo ciò che hanno provato svolgendo l'attività e le difficoltà incontrate nelle diverse situazioni.
Debriefing:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quali sono le sfide che avete affrontato finora nella comunicazione? ➤ Siete dei buoni ascoltatori? ➤ Pensate al vostro linguaggio del corpo mentre parlate? ➤ Osservate il linguaggio del corpo degli altri? ➤ Volete comunicare in modo più efficace? In che modo vorreste migliorare?
Riferimenti	<p>https://www.indeed.com/career-advice/career-sviluppo/processo-di-comunicazione</p> <p>PRovoke Media. "Il costo della cattiva comunicazione", https://www.provokemedia.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications". Accesso al 18 maggio 2023.</p> <p>Università del Texas Permian Basin. "Quanto della comunicazione è non verbale?", https://online.utpb.edu/about-us/articles/communication/how-much-of-communication-is-nonverbal/". Accesso al 18 maggio 2023.</p>



Foglio di lavoro sull'apprendimento attraverso l'esperienza - Materiale per i facilitatori **Foglio di lavoro - Comunicazione**

Lo scopo della comunicazione è trasmettere informazioni da una persona all'altra in modo che il mittente e il destinatario comprendano il messaggio allo stesso modo.

1) **Formazione delle idee**

Il processo di comunicazione inizia quando il mittente ha un'idea da comunicare. Il mittente deve iniziare a chiarire l'idea e lo scopo. Che cosa vuole ottenere esattamente il mittente? Come verrà percepito il messaggio?

2) **Codifica del messaggio**

L'idea deve essere codificata in parole, simboli e gesti in grado di trasmettere il significato. Poiché non esistono due persone che interpretano le informazioni nello stesso modo, il mittente deve fare attenzione a scegliere parole, simboli e gesti che siano comunemente compresi per ridurre le possibilità di fraintendimento.

3) **Trasmissione del messaggio/canale di comunicazione**

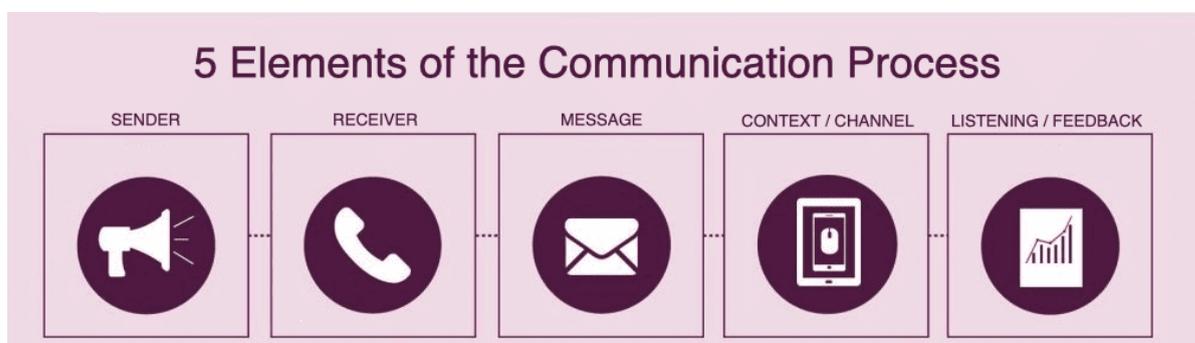
La scelta del mezzo per trasmettere il messaggio è la fase successiva del processo di comunicazione. I messaggi possono essere trasmessi in modo verbale, scritto o visivo.

4) **Decodifica**

Quando il messaggio arriva al destinatario, deve essere decodificato nel suo significato previsto. Poiché non esistono due persone che interpretano le informazioni nello stesso identico modo, una decodifica errata di un messaggio può portare a un fraintendimento.

5) **Feedback**

Una parte fondamentale del processo di comunicazione è il feedback. Il feedback si verifica quando il mittente e il destinatario controllano che il messaggio sia stato compreso come previsto. Il feedback è una responsabilità condivisa tra il mittente e il destinatario.



Fonte: <https://www.makingbusinessmatter.co.uk/communication-skills-ultimate-guide/>



Il codice di comunicazione deve essere compreso sia dal mittente che dal destinatario del messaggio per essere interpretato correttamente.

Nel corso della giornata, si codificano inconsciamente grandi quantità di dati da trasmettere attraverso canali multipli, ricevendo contemporaneamente un flusso costante di informazioni dall'ambiente circostante attraverso tutti e cinque i sensi.

Nelle conversazioni faccia a faccia, il modo in cui usiamo il nostro corpo è davvero importante.

Secondo il ricercatore Albert Mehrabian, solo il 7% della comunicazione riguarda le parole che pronunciamo. Il resto è costituito per il 38% dal modo in cui pronunciamo le parole (come il tono della voce) e per il 55% dal linguaggio del corpo.



Fonte: <https://www.fuzia.com/blog/details/body-language>

Un **linguaggio del corpo positivo** è quello che ci fa apparire aperti e amichevoli. Stiamo in piedi o seduti, teniamo le mani aperte e mostriamo interesse sporgendoci e annuendo.

Il **linguaggio del corpo negativo** è quando sembriamo nervosi o disinteressati. Può trattarsi di mordersi le labbra, sembrare annoiati, incrociare le braccia, mettere le mani sui fianchi o battere il piede con impazienza.



ELEMENTI CHIAVE DI UNA COMUNICAZIONE EFFICACE:

Semplificare il messaggio:

Mantenete un linguaggio conciso e diretto per garantire una comprensione chiara. Usate frasi semplici e parole comuni.

Conoscere il proprio pubblico:

Considerate le esigenze e gli interessi delle persone che riceveranno il vostro messaggio. Utilizzate esempi a cui tutti possano riferirsi e spiegarli.

Non date per scontato che tutti capiscano.

Essere un buon ascoltatore:

Ascoltate attentamente gli altri per garantire una comunicazione efficace. Prestate attenzione quando gli altri parlano, guardateli e mostrate interesse. Incoraggiateli quando condividono le loro esperienze o preoccupazioni. Non interrompere quando qualcuno sta parlando.



Fate domande:

Impegnatevi a fare domande pertinenti per mantenere un flusso di comunicazione fluido. Fate domande aperte che permettano alle persone di condividere i loro pensieri e le loro esperienze, come ad esempio: "Cosa avete trovato di utile quando avete a che fare con clienti difficili?".

Non fate domande complicate o confuse che potrebbero scoraggiare la partecipazione.

Prendete tempo per rispondere:

Fermatevi un attimo a riflettere sulla domanda o sul problema, quindi fornite una spiegazione o una soluzione chiara e semplice che abbia senso.

Non rispondete rapidamente senza aver considerato se la persona ha capito o senza aver dato una risposta completa e comprensibile.

Considerate il linguaggio del corpo:

Fate attenzione al vostro linguaggio del corpo quando comunicate attraverso diversi mezzi di comunicazione e osservate il linguaggio del corpo dell'altra persona. Sedetevi comodamente e con una postura aperta, usate gesti amichevoli e stabilite un contatto visivo per dimostrare che siete avvicinabili e interessati ad aiutare.

Non incrociate le braccia, non evitate il contatto visivo e non sembrate nervosi, perché potreste dare l'impressione di non essere interessati o di non voler aiutare.

Mantenere il contatto visivo:

Dimostrare un ascolto attivo mantenendo il contatto visivo con la persona o il gruppo con cui si sta comunicando.

Non evitate il contatto visivo, che potrebbe far pensare che non state ascoltando o che non apprezzate il loro contributo.

Chiarite il vostro messaggio:



Se il destinatario ha bisogno di chiarimenti sul vostro messaggio, spiegate ulteriormente per migliorare la comprensione. Utilizzate esempi pratici, un linguaggio semplice e scomponete le idee complesse in parti più piccole e facili da capire.
Non ripetete la stessa spiegazione senza modificare il vostro approccio o trovare modi diversi per spiegare quando qualcuno non capisce.

