

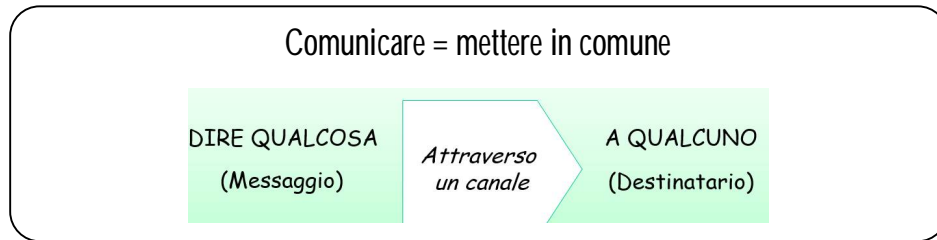
Forum delle Associazioni di Sona

Percorso formativo sulle Competenze Trasversali

Comunicare in Associazione

Formatore: Massimo Merlini

Competenze Trasversali: Comunicare in Associazione



“La comunicazione efficace si misura all’arrivo” ... ricordate il telefono senza fili?

La Comunicazione è finalizzata, ossia:

- Ogni azione di comunicazione è rivolta ad un interlocutore
- È finalizzata ad un risultato
- Vedere accogliere le proprie idee è l'aspettativa di ognuno.

PER UNA COMUNICAZIONE FINALIZZATA EFFICACE SI DEVE:

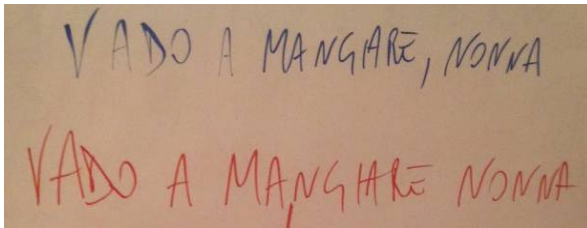
1. Conoscere i punti di forza di ciò che si vuole comunicare.
2. Essere in grado di stimolare e quindi di esplorare il potenziale interesse per l'argomento da parte dell'interlocutore.
3. Saper scegliere la modalità di comunicazione più idonea in relazione al destinatario.
4. Saper collocare l'informazione nella sfera delle aspettative dello stesso.

I 5 assiomi della Comunicazione (P. Watzlawick – Pragmatica della Comunicazione Umana, 1971)

- 1) In una relazione tra persone non è mai possibile non comunicare, dunque ogni atteggiamento, comportamento o silenzio costituisce per l'altro una precisa comunicazione
- 2) Si può comunicare sia a livello verbale, che attraverso gesti, comportamenti nonché con l'uso del tono, del timbro e del ritmo della voce
- 3) Ogni comunicazione ha due aspetti, uno di contenuto e uno di relazione tra le persone coinvolte



- 4) Il senso della comunicazione, nonché il suo significato, dipendono dalla punteggiatura che viene fatta dagli interlocutori, o che viene tracciata da un osservatore esterno



Usa la punteggiatura, salva la nonna!

- 5) Gli scambi comunicativi tra due o più persone possono essere simmetrici (qualora siano basati sull'uguaglianza) o complementari (nel momento in cui sono basati sulla differenza).

CARATTERISTICHE della PERCEZIONE



Le componenti della Comunicazione sono

<p><u>Verbale</u>: cosa dico</p>	<p>COMPONENTE VERBALE</p> <ul style="list-style-type: none">• La comunicazione esiste perchè esiste una relazione tra due o più persone.• In una relazione tra due persone non è possibile <u>non comunicare</u>. Anche il silenzio comunica.• Fino a che punto l'idea di chi riceve il nostro messaggio è simile all'idea che volevamo trasmettere?• La soluzione sta nel comunicare il messaggio in base alle possibilità dell'altro (comprensione, interpretazione, memoria, personalità, motivazione).• Il significato della propria comunicazione è nella risposta che si ottiene.
<p><u>Paraverbale</u>: come lo dico</p>	<p>COMPONENTE PARAVERBALE</p> <p>Riguarda tutto ciò che si osserva o, meglio, si ascolta nel modo di parlare di una persona (non ciò che dice, ma come lo dice): <u>tono, timbro, volume e ritmo</u> della voce sono le caratteristiche principali di una voce che può quindi essere acuta o grave (tono), sonora o sussurrata (volume), nasale o "a singhiozzo" (timbro) o ancora la parlata può essere senza pause o lentissima (ritmo).</p>
<p><u>Non verbale</u>: cosa dico senza parole</p>	<p>COMPONENTE NON VERBALE</p> <ul style="list-style-type: none">❖ POSTURA.❖ MIMICA.❖ PROSSEMICA (distanza).❖ GESTUALITA' (mani, piedi, gambe, braccia. ecc).❖ SEGNALI AUTOMATICI (arrossire, sudare, dilatazione della pupilla, aumento frequenza cardiaca, ecc.).❖ SEGNALI SOCIALI (abbigliamento, trucco, piercing, tatuaggi).

Nelle nostre Associazioni possiamo distinguere tra comunicazione interna (verso l'interno) e comunicazione verso l'esterno.

Comunicazione interna: quali sono le problematiche con cui più abbiamo a che fare?

- difficoltà a prendere la parola
- saltare da un argomento all'altro senza chiudere i capitoli precedenti
- i soci logorroici
- alcuni soci che non si esprimono mai (stile comunicativo passivo)
- riunioni "a braccio": manca una scaletta e una conduzione.

Uno strumento utile per aiutare a risolvere alcuni di questi problemi, può essere un **foglio verbale** da compilare ad ogni riunione, nel quale siamo riportati gli argomenti di cui si parlerà (quindi l'ordine del giorno va fatto prima e comunicato ai partecipanti, così da evitare divagazioni), e le decisioni prese per ogni argomento (così non ci si torna sopra). Il verbale completo va poi mandato ai soci tramite mail (sfruttiamo queste modalità di comunicazione veloci e a costo zero).

Comunicazione esterna: come fare a comunicare (e comunicarci) efficacemente verso l'esterno?

1. Sapere chi siamo e cosa facciamo (e anche perché... la mission)
2. Avere chiari i motivi del perché ci vogliamo fare conoscere (comunicazione finalizzata)
3. Conoscere, o almeno avere un'idea chiara, su chi sono i nostri interlocutori (a chi parliamo?)
4. Dotarsi di strumenti adeguati, efficaci, efficienti per comunicare, come ad esempio:
 - Biglietti da visita
 - Sito
 - Newsletter (crearsi un elenco di indirizzi mail sempre pronto all'uso)
 - Social network (Facebook, Twitter, Instragram)
 - Manifesti e locandine
 - Bacheche e informative.

Per concludere: la comunicazione efficace parte quasi sempre da un **ascolto attivo**, che ci permetta di capire chi è il nostro interlocutore e il senso di quanto ci sta dicendo. Ascoltare piuttosto che parlare subito, lasciare terminare le frasi senza parlare sopra alle altre persone, porre domande piuttosto che emettere sentenze, sono solo alcuni consigli utili per chi vuole migliorare la propria comunicazione (che in quanto competenza, si può acquisire e migliorare con l'esercizio).

**AGGIUSTATE UN PO' IL VOSTRO DISCORSO
SE NON VOLETE GUASTARE LE
VOSTRE FORTUNE!**

William Shakespeare

Massimo Merlini