

# COMUNICAZIONE EFFICACE

Corso Aiuto Didattico Istruttore 2020

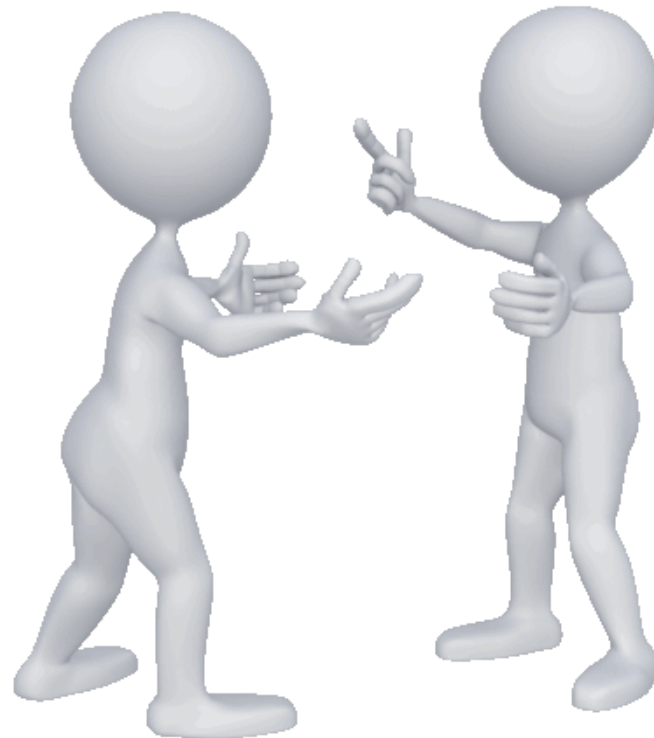


Federazione Italiana Vela

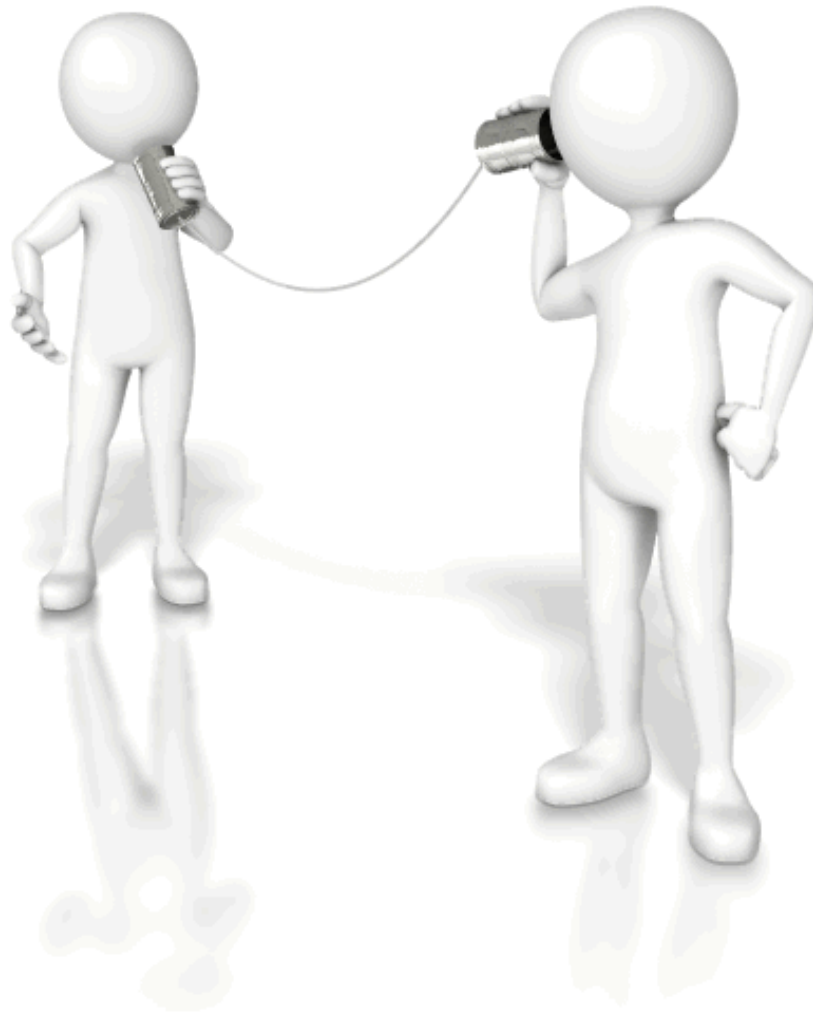
**XIV** ZONA

# LA COMUNICAZIONE

La comunicazione è un flusso di messaggi tra due o più persone.



La comunicazione è tanto più efficace quanto più il messaggio ricevuto è uguale a quello trasmesso.



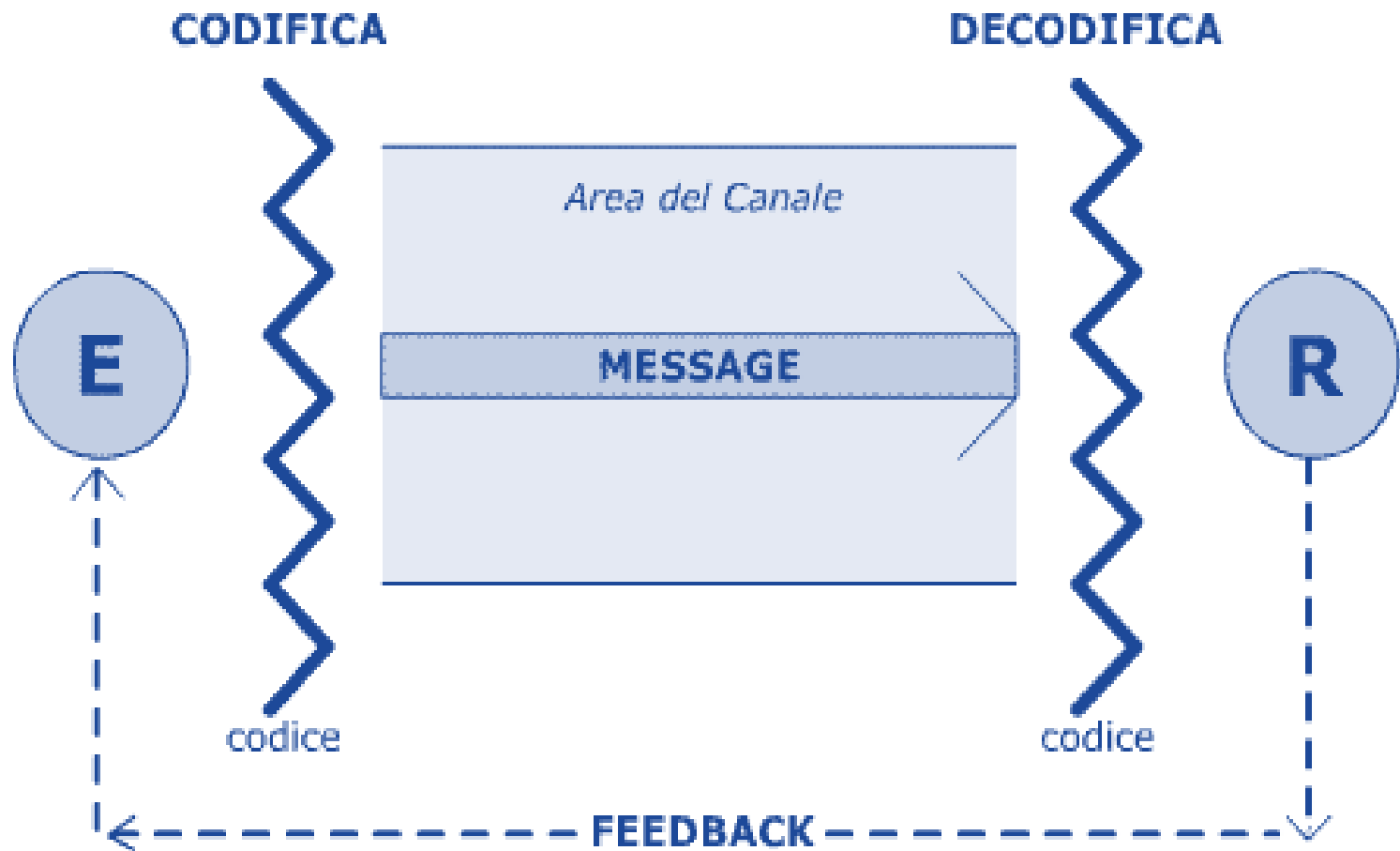
Per chi si occupa di didattica, è molto importante accertarsi di quello che è stato ricevuto, perché può essere diverso da quello che è stato trasmesso.



# ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE

- Emittente: colui che invia il messaggio
- Ricevente: colui che riceve il messaggio
- Messaggio: oggetto della comunicazione
- Codice: lingua, gesti, segni, scrittura
- Canale: sonoro, visivo, tattile
- Contesto: luogo in cui avviene la comunicazione
- Feedback: effetto della comunicazione, risposta allo stimolo

# CONTESTO DELLA COMUNICAZIONE



# EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE

## CANALE DI PERCEZIONE

## % APPRENDIMENTO

- |                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| • Sentire                       | 20% |
| • Vedere                        | 30% |
| • Vedere e sentire              | 50% |
| • Vedere sentire e discutere    | 70% |
| • Vedere sentire discutere fare | 90% |

# PRESUPPOSTI PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

## **l'emittente:**

- desidera comunicare
- ha chiaro ciò che intende comunicare
- si interroga sul ricevente
- sceglie il canale più adeguato
- usa un codice condiviso dal ricevente
- formula il messaggio in modo chiaro e completo

## **il ricevente :**

- è disponibile a ricevere il messaggio
- è in grado di decodificarlo
- è capace di ascolto
- è in condizioni di inviare il *feed-back*




# OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

- **messaggi troppo complessi:** se il contenuto è di difficile comprensione la decodifica non sempre avviene correttamente;
- **più messaggi trasmessi simultaneamente:** il sovraccarico di informazioni genera confusione e incomprensione;
- **messaggi troppo astratti:** l'uso di concetti che non hanno riscontro nell'esperienza del ricevente compromette la comprensione;
- **uso di codici non condivisi:** utilizzare un linguaggio troppo tecnico può compromettere la decodifica del messaggio da parte del ricevente;
- **monotonia:** la noia compromette seriamente il livello di attenzione e quindi di apprendimento;
- **disturbi esterni, rumori, distrazioni:** interferiscono sulla trasmissione e quindi sulla comprensione del messaggio;

# LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

La comunicazione non verbale è quella parte della comunicazione che non è legata alle parole, a quello che viene detto, ma al linguaggio del corpo. Si trasmette non solo con quello che diciamo, ma anche con quello che facciamo. Involontariamente potremmo creare delle incongruenze tra quello che diciamo e quello che facciamo, creando confusione agli allievi. Spesso se c'è incongruenza tra la comunicazione verbale e quella non verbale, vince quella non verbale.



tra il dire  
e il fare...  
vince il fare!

# PER RIASSUMERE...

- Quello che conta non è ciò che diciamo ma quello che il nostro allievo capisce
- Cerchiamo di essere il più possibile semplici e brevi
- Dosiamo l'uso dei termini tecnici
- Comportiamoci coerentemente con quello che diciamo

# LE SETTE «C» DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

prof. Scott M. Cutlip

COMPLETEZZA

CONCISIONE

CONSIDERAZIONE

CONCRETEZZA

CORTESIA

CHIAREZZA

CORRETTEZZA

# **COMPLETEZZA**

## **(Completeness)**

Per essere efficace, è necessario che la comunicazione sia completa, ovvero che contenga tutte le informazioni necessarie al ricevente per valutare un'offerta o una situazione, o per risolvere un problema. Comunicare in modo completo permette di raggiungere gli obiettivi di comunicazione in modo più rapido, poiché il ricevente ha già a disposizione tutti i dati per prendere le proprie decisioni e si riduce la quantità di domande e dubbi nel ricevente.

# **CONCISIONE**

## **(Conciseness)**

Un messaggio breve ed un messaggio conciso non sono la stessa cosa. Essere concisi significa comunicare tutte le informazioni pertinenti al contenuto del messaggio senza aggiungere dettagli inutili o ridondanti. Un messaggio può essere breve ma lacunoso o al contrario contenere informazioni non necessarie. La concisione è un elemento fondamentale della comunicazione efficace, poiché permette tanto all'emittente quanto al ricevente di concentrarsi solo sulle informazioni essenziali.

# **CONSIDERAZIONE**

## **(Consideration)**

Per comunicare in modo efficace, è necessario che l'emittente prenda in considerazione il punto di vista del ricevente, le sue necessità ed il suo stato d'animo. Modulando la comunicazione sulla base dell'altro, l'emittente può trasmettere le informazioni e i concetti in modo più efficace, poiché sarà in grado di utilizzare argomenti ed esempi più vicini all'esperienza del ricevente e, di conseguenza, più facilmente assimilabili e comprensibili.

# **CONCRETEZZA**

## **(Concreteness)**

La comunicazione efficace è concreta, ovvero si basa su dati e fatti per supportare i contenuti del messaggio. Comunicare in modo concreto significa anche rispondere in modo puntuale alle domande, o sviluppare le proprie argomentazioni partendo dal caso specifico in esame piuttosto che da teorie e casi generali. La concretezza aumenta l'efficacia della comunicazione, perché permette al ricevente di comprendere il messaggio in modo più circostanziato e completo.



# **CORTESIA**

## **(Courtesy)**

Comunicare in modo cortese, senza aggredire l'interlocutore e senza voler forzare una risposta, migliora il clima della comunicazione e predispone emittente e ricevente ad una conversazione positiva e costruttiva. La cortesia nella comunicazione implica anche il rispetto dei valori e della cultura dell'altro, nonché l'uso di un registro linguistico adatto al pubblico di destinazione.

# **CHIAREZZA**

## **(Clearness)**

Un'altra delle caratteristiche della comunicazione efficace è la chiarezza, ovvero la specificità del messaggio. Comunicare in modo chiaro significa concentrarsi su un solo obiettivo alla volta, enfatizzandone così l'importanza e rendendo più semplice l'assimilazione del messaggio da parte del ricevente. Un altro elemento importante per la chiarezza del messaggio è l'uso di una terminologia appropriata, che riduce le possibilità di confusione e l'ambiguità del messaggio.

# **CORRETTEZZA**

## **(Correctness)**

Per essere efficace, infine, la comunicazione deve essere effettuata in modo corretto. L'assenza di errori grammaticali, sintattici o tecnici migliora la chiarezza del messaggio e ne aumenta l'impatto. Una comunicazione corretta influisce positivamente anche sull'impressione che il ricevente ottiene dell'emittente durante la comunicazione: chi comunica risulterà affidabile. Al contrario, il ricevente tenderà a diffidare di fronte a una persona che comunica con un linguaggio sgrammaticato o che trasmette contenuti non tecnicamente corretti. Comunicando in modo corretto, l'emittente acquista credibilità e, di conseguenza, aumenta anche la credibilità del messaggio.

# ESERCITAZIONE

Provate a descrivere un esercizio, per esempio la virata o l'abbattuta. Cercate di rispettare almeno quattro C: il vostro messaggio deve essere:



Inviare via email all'indirizzo: [giulia@xkite.it](mailto:giulia@xkite.it) o via whatsapp al n. 3388287886

# BUON LAVORO!

