

TESTO DI AUTOVALUTAZIONE DELLE COMPETENZE COMUNICATIVE

FONTE – PIANIFICARE IL MESSAGGIO

PUNTI DI FORZA

Faccio molta attenzione a chi è il mio interlocutore e a cosa ha bisogno di sapere in modo da poter esprimermi nel modo più chiaro e diretto possibile.

ESEMPIO

Lavorando come steward negli stadi di calcio è frequentissimo il dover dare indicazioni a persone di ogni tipo, comprese diverse nazionalità. Esempio eclatante è quello dell'indirizzare le persone al proprio posto qualora abbiano problemi a trovare il proprio posto. Dovendo gestire molte persone in poco tempo sono quasi costretto a dare informazioni efficaci nel più breve periodo possibile, facendo attenzione a chi ho davanti (una persona anziana o un turista che è per la prima volta lì avrà bisogno di maggior aiuto ad esempio)

PUNTI DI DEBOLEZZA

Penso anche troppo a quello che dovrò dire e rimugino successivamente su quello che ho detto o non detto, chiedendomi se ho fatto tutto nel modo giusto facendomi coinvolgere in modo eccessivo. Spesso tendo inoltre a dare per scontato cose a cui magari il mio interlocutore non ha nemmeno pensato.

ESEMPIO

Svolgendo un progetto di gruppo all'università, riscontrato un problema insieme ai miei compagni, avevo in testa tutti i problemi successivi alle possibili soluzioni. Non esplicitandolo ogni volta che usciva una proposta mi domandavo come mai non ci avessero pensato prima e credevo di star perdendo tempo, rimanendo di conseguenza avvilito.

STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO

In fase di pianificazione, devo pianificare di meno. Dire tutto quello a cui ho pensato, ma in modo molto sintetico e diretto in modo da non perdere troppo tempo con passaggi intermedi inutili in termini di chiarezza del discorso.

ESEMPIO

La prossima volta esordirò con tutto quello a cui ho pensato per risolvere il problema, anche se con risultati negativi, in modo da costruire una base di partenza anche per gli altri aggiungendo proposte a cui non avevano magari pensato, senza lasciarmi andare a ripensamenti.

FONTE – ATTIVITÀ NEL FORUM

Preso osservazione delle facoltà dei miei colleghi, ho visto che eravamo più o meno tutti coetanei. Quindi, seppur di facoltà molto distanti tra noi, ho capito che avrei potuto portare fatti utilizzando un linguaggio banalmente comune, senza troppa ricerca di adattamento nei riguardi di qualcuno che avrebbe potuto fraintendere il metodo di esposizione. Nel gruppo era presente solo un altro membro che studiava in un campo simile al mio; dunque, ho fatto attenzione a riservarmi esperienze troppo specifiche.

CODIFICA- FORMULARE UN MESSAGGIO CHIARO

PUNTI DI FORZA

Sono molto bravo a sintetizzare ciò che devo dire, spesso creando un elenco o uno schema per evitare fraintendimenti nel caso di comunicazioni scritte. Nel caso di discussioni di persona tendo a dare le informazioni essenziali, sapendo che successivamente si fa presto ad aggiungere eventuali informazioni più particolari.

ESEMPIO

Quando scrivo mail a professori per chiedere informazioni o rispondere a domande preferisco sempre dividere in sezioni il mio testo, comprese le diverse richieste. Quando si tratta di parlare invece tendo a chiedere o esporre un solo problema alla volta in modo da andare a step successivi senza evitare confusione

PUNTI DI DEBOLEZZA

Non faccio quasi mai uso di diagrammi, foto o altri allegati se non chiaramente necessario, aiutandomi con esempi solo se vedo che il mio interlocutore non comprende (cosa difficile con comunicazioni asincrone)

ESEMPIO

Quando scrivo mail non allego quasi mai a priori esempi, diagrammi o altri elementi delucidativi. Una volta, infatti, mi è capitato di dover poi rispiegare la situazione con esempi a un compagno perdendo così tempo.

STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO

Quando parlo con qualcuno o ancora di più quando scrivo messaggi, potrebbe essere utile aggiungere sempre un esempio e se so che l'argomento potrebbe generare confusione, anche diagrammi per spiegarmi meglio.

ESEMPIO

La prossima volta che dovrò spiegare un argomento ad un compagno, utilizzerò di sicuro almeno un esempio relativo all'argomento e diagrammi per sintetizzare e chiarire il discorso.

CODIFICA – ATTIVITÀ NEL FORUM

In questa attività mi è stata proposta la possibilità di comunicare in un modo diverso dal mio solito. Dovendo aggiungere al messaggio un link, video o immagine, tutto il discorso ruotava su questo, a differenza del mio solito in cui l'esempio è solo qualcosa in più. Mi ha dato la possibilità di essere molto diretto e sintetico, evitando confusione.

CANALE- SCELTA DEL PIÙ APPROPIATO

PUNTI DI FORZA

Quando devo comunicare qualcosa di molto complesso e lungo preferisco sempre farlo di persona o tramite videochiamata. Evito al contrario messaggi audio che potrebbero creare ancora più confusione non avendo un confronto. Riservo i messaggi scritti ad argomenti non importanti/urgenti e che non richiedono molta analisi.

ESEMPIO

Quando devo aiutare un compagno che non ha capito qualcosa o viceversa sono io ad avere bisogno, se non riesco a parlarci insieme preferisco creare un meet per darci del tempo dedicato a risolvere il problema in diretta, evitando messaggi che potrebbero portare via anche più tempo.

PUNTI DI DEBOLEZZA

Quando non ho voglia di affrontare particolari situazioni con qualcuno tendo ad utilizzare i messaggi per poter pensare a cosa rispondere con calma piuttosto che parlare con il mio interlocutore. Così facendo possono esserci incomprensioni e non passare emozioni che faciliterebbero il discorso.

ESEMPIO

Quando sono stanco e devo chiarirmi con qualcuno con cui ho avuto delle diatribe o tensioni evito il discorso in persona partendo dal presupposto che la situazione non migliorerà e utilizzo i messaggi per vedere come la situazione evolve.

STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO

Quando dovrò affrontare discorsi tecnicamente ed emotivamente complessi, proverò a comunicare in prima persona con il mio interlocutore al fine di risolvere il problema assieme. Piuttosto che utilizzare i messaggi, dirò all'altra persona di non essere pronta sul momento per discutere e chiederò di trovare un orario in cui possiamo con calma metterci a parlare.

ESEMPIO

La prossima volta che litigherò con un collega riguardo alla gestione del personale a lavoro chiederò un'ora o il tempo necessario per discuterne e cercare di esprimermi il meglio possibile piuttosto che scrivere non resolvendo, o resolvendo molto più lentamente, il problema.

CANALE – ATTIVITÀ NEL FORUM

Nell'attività del forum è stato piacevole provare la comunicazione tramite metodi diversi, in particolare la modalità audio, che tra persone sconosciute che devono lavorare assieme è una cosa abbastanza inusuale. Seppure l'attività fosse svolta in modalità asincrona, ha definito molto bene la differenza tra la comunicazione audio e scritta. In questo caso devo ammettere che ho avuto più difficoltà ad esprimere meglio il concetto in quanto non preparando al 100% un discorso e non potendo rivedere quello che sto dicendo, come invece nello scritto, ho avuto paura di essere ripetitivo.

DECODIFICA – RICEVERE ED INTERPRETARE I MESSAGGI

PUNTI DI FORZA

Sono bravo nell'ascoltare attivamente quello che il mio interlocutore ha da dirmi, comprendendo i suoi punti di vista e le sue preoccupazioni.

ESEMPIO

Lavorando come steward sono tenuto a gestire diatribe tra tifosi comprendendo il loro punto di vista e trovando un compromesso. Lo stesso problema nasce al filtraggio all'ingresso in cui è necessario capire che magari un soggetto particolare ha necessità di oggetti che normalmente non potrebbero essere introdotti.

PUNTI DI DEBOLEZZA

Seppure ascolto attivamente il mio interlocutore, quando mi viene in mente qualcosa tendo a volte ad interrompere chi parla per esprimermi per paura di dimenticare quello che volevo dire.

ESEMPIO

Quando un compagno mi spiega cosa non riesce a risolvere e perché ha bisogno e magari mi viene in mente un modo per aiutarlo, piuttosto che aspettare che finisca finisco io per interromperlo ed esprimermi non dandogli tempo di esporre tutta la situazione

STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO

La prossima volta che qualcuno mi starà parlando e mi verrà in mente qualcosa chiederò se posso interromperlo un secondo o, ancora meglio, mi segnerò quello che vorrò dire alla fine e continuerò ad ascoltarlo

ESEMPIO

Quando mi verranno in mente soluzioni ad un problema che mi sta venendo posto, me le scriverò in un elenco così da analizzarle alla fine insieme al mio compagno.

DECODIFICA – ATTIVITÀ NEL FORUM

La modalità era asincrona, quindi era impossibile interrompere il discorso di qualcuno. Tuttavia, è stato necessario invece comprendere il punto di vista di studenti di diverse facoltà rispetto alla mia, con un background di esperienze totalmente diverse dalle mie.

FEEDBACK – RISCONTRO AI NOSTRI MESSAGGI

PUNTI DI FORZA

Sono attento a comprendere il linguaggio del corpo del mio interlocutore per capire se è interessato oppure no

ESEMPIO

Quando sto spiegando qualcosa di importante ad un compagno di gruppo mi assicuro in ogni modo che abbia capito quello che ho detto. Il modo più facile per farlo è vedere come si pone mentre gli sto parlando. Se non è attento mentre gli parlo o si distrae facilmente, quasi sicuramente non avrà recepito tutto quello che volevo dirgli.

PUNTI DI DEBOLEZZA

Proprio perché cerco di essere il più chiaro possibile quando parlo, mi sorprende se qualcuno non capisce e tendo a perdere interesse nel rispiegare nuovamente qualcosa.

ESEMPIO

Durante un lavoro di gruppo, dopo aver dato indicazioni ai miei compagni sul da farsi, sono rimasto sorpreso dal vedere che a giorni di distanza non sapessero cosa fare seppure io glielo avessi spiegato. A quel punto mi sono buttato giù pensando che non avremmo raggiunto i nostri obiettivi.

STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO

La prossima volta sarò molto più esplicito nel chiedere al mio interlocutore se abbia capito tutto o se abbia qualche dubbio, chiarendo che è meglio risolvere incomprensioni alla radice piuttosto che perdere tempo inutile successivamente.

ESEMPIO

Quando dovrò spiegare ai miei compagni cosa devono fare mi farò ripetere quello che hanno capito, chiedendo se hanno domande e se sono in grado di affrontare il compito assegnato. In caso non abbiano capito, mi offrirò senza problemi di rispiegare le parti fondamentali.

FEEDBACK – ATTIVITÀ NEL FORUM

Non potendo vedere i miei interlocutori, potevo basarmi solo sul loro riscontro scritto. A tal fine chiedevo spesso cosa pensassero di quello che dicevo e se avessero qualcosa da aggiungere al mio discorso. Dall'altro lato quando rispondevo ai loro interventi cercavo non solo di essere il più chiaro possibile ma anche di prendere i loro spunti per aggiungere la mia opinione in modo che potessero capire la mia posizione.