

Autovalutazione delle competenze comunicative: punti di forza, aree di miglioramento e azioni correttive

FONTE

- **Punti di forza:** Pianifico le mie comunicazioni e identifico gli obiettivi dei miei messaggi. Mi pongo dal punto di vista del mio interlocutore per riflettere su cosa gli serve sapere perché il messaggio sia comprensibile, e mi impegno per fornirgli le informazioni necessarie.
Esempio: Durante un primo incontro con una nuova collega per effettuare un passaggio di consegne, ho pianificato la mia comunicazione chiedendomi in primo luogo quali fossero le informazioni per lei indispensabili, ponendomi quindi dal punto di vista di chi non aveva nessuna conoscenza delle procedure per la presa in carico di un nuovo cliente, e in secondo luogo in che ordine presentargliele, in modo da trasmettere un messaggio chiaro ed esaustivo, ma che al tempo stesso non risultasse confusivo. Le ho quindi illustrato i processi di lavoro, in ordine di priorità, e lo scopo di alcune procedure, ponendo attenzione a non eccedere in dettagli - da poter riferire in un secondo momento - come date e scadenze ancora troppo lontane, contatti ecc. Questa pianificazione si è dimostrata funzionale, in quanto la mia collega, al termine del nostro incontro, ha compreso i passaggi fondamentali dell'attività ed il loro senso, e ha iniziato a lavorare con profitto.
- **Punti di debolezza:** Nel tentativo di risultare quanto più chiara possibile, talvolta tendo ad eccedere nella quantità di dettagli forniti, che non aggiungono nulla di essenziale al messaggio da comunicare.
Esempio: Nella stesura di una mail al mio responsabile, in cui volevo illustrare una situazione problematica e di impasse, e volta ad ottenere indicazioni su come procedere, ho incontrato una certa difficoltà nel ricostruire tutta la vicenda, eccedendo nell'illustrazione di antecedenti e di incisi che hanno appesantito il testo, risultando ridondanti e poco chiari. Di conseguenza, il mio responsabile, anziché rispondere alla mail, ha preferito chiamarmi in ufficio perché non gli era chiara la situazione. Lo scarso tempo che mi ha dedicato non mi ha permesso di chiarire compiutamente tutti gli aspetti critici della questione, che si sono protratti nel tempo.
- **Strategie di miglioramento:** Nella fase di pianificazione, devo puntare a evitare tutte le informazioni che possono risultare ridondanti e che potrebbero appesantire la comunicazione, mantenendo il focus sulla questione principale oggetto della comunicazione. Prima di inviare un messaggio, devo pormi le domande che possano aiutarmi nel trasmettere una comunicazione efficace ed efficiente, ad esempio: Qual è l'obiettivo della mia comunicazione? Che ruolo ha il mio interlocutore rispetto al mio? Cosa è indispensabile e prioritario sapere dal suo punto di vista, perché la comunicazione risulti fluida e comprensibile? Ci sono dei passaggi che posso omettere perché fanno parte di un "terreno comunicativo condiviso"?
Esempio: La prossima volta, in una situazione simile, esordirò con l'affermazione positiva che il mio obiettivo è di preservare un clima di lavoro sereno e di chiarire i ruoli e i compiti di ciascuno. Mi sforzerò di illustrare la situazione con un elenco puntato di fattori che

secondo me è necessario tenere in considerazione, e che sento il bisogno di formalizzare per iscritto fornendo, naturalmente, la mia disponibilità ad un colloquio.

FONTE – Attività nel Forum

Prima di avviare la mia discussione, ho atteso di conoscere il CdS frequentato delle colleghe e, verificato che soltanto una, come me, è psicologa, ho preso nota di evitare tecnicismi superflui. Ho riflettuto su quale fosse l'argomento che più mi sta a cuore tra quelli delle prime tre Unità, e cioè su quale ritengo particolarmente importante migliorarmi, per confrontarmi con le colleghe e ricevere da loro prospettive diverse e utili feedback.

CODIFICA

- **Punti di forza:** cerco di prefigurare i possibili elementi che possono generare confusione nel mio interlocutore, valutando di volta in volta se è il caso di fare una premessa o se è più funzionale inviare un messaggio sintetico ed essenziale. Questo punto di forza emerge soprattutto nella comunicazione scritta, dove ho più tempo per riflettere e per eventualmente modificare il testo del messaggio, a differenza della comunicazione orale che avviene con maggiore immediatezza.
Esempio: Nell'inviare una mail, sto molto attenta a scrivere in modo semplice e chiaro, evitando di dilungarmi su elementi di contorno che possono distrarre dal focus del messaggio, e usando in modo attento la punteggiatura.
- **Punti di debolezza:** Nella comunicazione scritta può accadere che invii messaggi che contengono alcuni refusi o che, rileggendoli, avrei potuto riscrivere migliorandone la forma. Non è mia abitudine utilizzare grafici e tabelle, sebbene favoriscano la comprensione dei testi.
Esempio: Spesso, soprattutto quando scrivo sms o messaggi in un forum o sui Social Media, invio senza prima rileggere ciò che ho scritto. Per cui mi è capitato di dover modificare o riscrivere il messaggio/commento a causa di errori grammaticali o di sintassi, oppure a causa di errori di distrazione (es. una parola al posto di un'altra) che avevano modificato completamente il senso della frase.
- **Strategie di miglioramento:** Dedicare maggiore attenzione alla revisione del messaggio per prevenire possibili fraintendimenti – e non soltanto nell'eliminazione dei refusi – e ricorrere anche a strumenti visivi che potenzino il messaggio scritto.
Esempio: Per essere più efficiente nella codifica di un messaggio, riprendendo l'esempio sopra descritto, devo imparare a prendermi il tempo necessario per rileggere quanto scritto e verificare che non ci siano errori o refusi, ma anche altre fonti di possibili fraintendimenti, per evitare di ritrovarmi a riformulare il messaggio o dover rispondere ai commenti degli altri interlocutori (impiegando del tempo inutilmente e facendone perdere agli altri). È capitato

che, a seguito di miei messaggi contenenti errori o strafalcioni, mi siano stati chiesti chiarimenti; in una recente occasione il mio tono, che intendeva essere scherzoso, è stato frainteso: la persona a cui era rivolto mi ha risposto piccata, e la situazione si è appianata soltanto dopo un lungo scambio di cauti messaggi chiarificatori.

CODIFICA – Attività nel Forum

Nello scrivere il mio primo intervento nel forum ho evitato tecnicismi superflui che per le colleghe di Ingegneria e di Matematica sarebbero risultati poco comprensibili, e non affatto necessari per esprimere le mie considerazioni e i miei punti di vista. Ho espresso le mie considerazioni sull'assertività cercando di descrivere in modo autentico i miei punti deboli, rappresentandoli sinteticamente con degli esempi dei contesti in cui tipicamente mi comporto in modo aggressivo e in modo passivo.

L'opinione e i suggerimenti delle colleghe mi stavano realmente a cuore e, rileggendo il mio messaggio prima di inviarlo, mi sono sentita fiduciosa che le mie interlocutrici avrebbero colto lo spirito di apertura e di condivisione, e di reale interesse per la loro opinione e per i loro suggerimenti, che animava il mio intervento.

Soltanto dopo averlo inviato, mi sono però accorta che il mio testo era molto lungo, probabilmente troppo, e a tratti ripetitivo: avrei potuto alleggerirlo evitando di riformulare più volte perplessità che avevo già espresso, perché le sfumature che intendevo aggiungere non arricchivano la sostanza del mio discorso e mi chiedo se siano risultate poco significative, e abbiano appesantito inutilmente la lettura.

CANALE

- **Punti di forza:** Quando comunico scelgo il canale di comunicazione in base alla relazione con l'interlocutore e ai contenuti della comunicazione, ricorrendo alla posta elettronica o messaggi scritti se la questione da affrontare richiede una risposta semplice o si tratta di un contenuto informativo; ricorrendo invece alla comunicazione in presenza se devo affrontare questioni complesse e/o problematiche che richiedono una maggiore interazione con il mio interlocutore.

Esempio: Alla richiesta di supporto (richiesto via chat) da parte di una mia compagna di studi, in merito all'applicazione di un test, ho risposto proponendole un incontro in Zoom poiché, considerando la grande quantità di nozioni e di parametri da spiegare e la difficoltà da lei incontrata durante le lezioni sullo strumento, ho ritenuto più utile ed efficace una comunicazione sincrona, che permette una maggiore immediatezza nell'interazione, piuttosto che per iscritto.

- **Punti di debolezza:** In ambito lavorativo, mi capita spesso di ricorrere alla posta elettronica, piuttosto che ad una telefonata che in alcuni casi sarebbe più efficace, poiché nella comunicazione scritta mi sento più a mio agio.
Esempio: Nel richiedere ad un mio collega alcune informazioni, in maniera informale, per la consegna di un modulo, gli ho scritto una mail anziché contattarlo telefonicamente. Al telefono i tempi della comunicazione sarebbero stati più veloci, mentre con lo scambio di mail che ne è derivato i tempi si sono molto diluiti, ripercuotendosi negativamente anche sulle tempistiche della consegna del mio modulo.
 - **Strategie di miglioramento:** chiedermi di volta in volta: quanto è utile che il messaggio che voglio inviare sia trasmesso per iscritto o di persona/su Skype/al telefono? Valutare pro e contro del ricorso ad un determinato canale.
Esempio: La prossima volta che avrò bisogno di porre una richiesta informale, come al collega dell'esempio sopra descritto, soprattutto se è necessaria una risposta in tempi brevi, ricorrerò al telefono (o alla comunicazione di persona se possibile), vincendo la timidezza che mi induce a privilegiare la scrittura.
-

CANALE – Attività nel Forum

Nel Forum mi sono misurata con la limitazione di dovermi servire delle modalità obbligate e predefinite per questa attività.

Intendevo postare un mio videomessaggio, e ho provato più volte a registrarlo, ma l'esito dei tentativi mi è sembrato insoddisfacente, e quindi ho preferito condividere il video di una TED Talk. Rivedendo il mio videomessaggio, che non ho condiviso nel forum, a distanza di qualche giorno, mi accorgo che adesso mi sembra perfettamente chiaro, simpatico e ben eseguito, e che sarebbe stato del tutto presentabile, e con ogni probabilità apprezzato.

DECODIFICA

- **Punti di forza:** Quando ascolto un messaggio, mi impegno ad ascoltare l'altro, a lasciare tutto lo spazio per esprimersi e a non interrompere. Osservo e interpreto anche gli aspetti non verbali della comunicazione (prossemica, gestualità, prosodia), dando significato agli intenti impliciti della comunicazione, che passano al di là del messaggio esplicito.
Esempio: Una studentessa che ho seguito durante un'attività di tirocinio mi ha chiesto delle informazioni circa un tirocinio post lauream professionalizzante a cui era interessata. Ho lasciato che si esprimesse, senza interromperla e mettendo a tacere le domande che sorgevano spontanee ascoltandola. Ponendo attenzione alla comunicazione non verbale, notavo che mentre discorreva spesso agitava le braccia e la sua voce a tratti si spezzava; il che mi faceva scorgere qualche segnale di ansia connesso alla ricerca del tirocinio. Solo dopo averla ascoltata sono intervenuta per farle qualche domanda di approfondimento e a darle le informazioni richiestemi, avendo cura di metterla a proprio agio.

- **Punti di debolezza:** Può risultare difficile un ascolto attivo: inevitabilmente ciò che l'altro dice attiva in me pensieri, ricordi, sensazioni; e "tenere sospesi" i miei contenuti è un esercizio faticoso.

Esempio: Mi è successo ieri di perdermi alcuni segmenti del discorso che una mia collega mi stava facendo, perché il suo tono di voce lento e cantilenante mi aveva portato a distrarmi e a non capire gran parte di ciò che mi aveva detto di fare. Quindi ho dovuto richiederglielo.

- **Strategie di miglioramento:** Aumentare l'impegno a focalizzarmi su quanto l'altro esprime. Devo anche prendermi del tempo per elaborare il messaggio, prima di rispondervi.

Esempio: Quando sono in ascolto, devo tenere in stand-by tutti gli elementi di cornice. Per mantenere l'attenzione, per un buon ascolto, devo accorgermi subito se mi sto distraendo, e tornare a concentrarmi sulla persona davanti a me. Se la distrazione è dovuta a dubbi o incomprensioni su quanto mi dice, devo valutare se interrompere per chiedere chiarimenti, oppure lasciare alla persona lo spazio per esprimersi. Questo dipende ovviamente dal contesto e dalla natura della comunicazione. Nel caso, invece, in cui i tempi di ascolto dovessero essere prolungati (es. una lezione o una riunione), di tanto in tanto può giovarmi porre una domanda per verificare di aver compreso, prima di proseguire.

DECODIFICA – Attività nel Forum

Mi sono impegnata a leggere con attenzione gli interventi delle colleghe e, quando qualche passo non mi risultava immediatamente comprensibile, ho riletto con più attenzione. In una occasione ho chiesto ad una collega di esplicitare un nesso e di chiarire con un esempio concreto una esperienza descritta in termini generali.

Nell'ascolto dei messaggi vocali, mi sono accorta che riascoltandoli a distanza di poche ore, ho colto sfumature e significati diversi da quelli che mi avevano colpito la prima volta. In un intervento vocale non avevo compreso quale fosse la domanda posta dalla prima collega e, soltanto ascoltando la risposta fornita dalla seconda collega, i miei dubbi si sono chiariti. Avevo mentalmente etichettato il primo intervento come fumoso e confuso, e mi ero sentita indispettita per la mancanza di chiarezza. Riascoltando il tutto ho riflettuto sul fatto che il mio giudizio era stato influenzato dallo stato d'animo in cui mi trovavo nel momento del primo ascolto (ero arrabbiata e agitata per un problema dovuto ad una clamorosa incomprensione di tutt'altra natura in un altro contesto).

FEEDBACK

- **Punti di forza:** Sono molto attenta al rimando che i miei interlocutori mi inviano in risposta ai miei messaggi. Questo mi permette di comprendere se devo chiarire alcuni punti del messaggio che risultano poco chiari, o se riformulare il messaggio perché non è stato compreso.

Esempio: Nello spiegare ad una mia compagna il funzionamento di un test, notavo che di tanto in tanto sospirava o mi guardava con aria interrogativa, pur non chiedendomi nulla. Comprendevo allora che su quel punto dovevo soffermarmi e mi impegnavo a riformulare, aiutandomi anche con esempi.

Punti di debolezza: Quando sono io a dover inviare un feedback in risposta al messaggio del mio interlocutore, tendo a non chiedere chiarimenti se il messaggio mi è poco chiaro, rimandando ad un momento successivo di approfondimento in autonomia.

Esempio: Durante alcuni incontri con il responsabile di tirocinio, spesso non comprendevo alcuni passaggi del discorso per parole tecniche, sigle o procedure di cui ero ignara. Non ho posto mai nessuna domanda, riservandomi di informarmi autonomamente in un secondo momento, perdendo in questo modo la possibilità di creare dinamiche interattive, ponendomi in una posizione di maggiore passività.

- **Strategie di miglioramento:** Sfruttare appieno l'interazione evidenziando sul nascere dubbi, perplessità ecc., in modo da potenziare l'efficacia della comunicazione e i suoi risvolti nelle situazioni concrete.

Esempio: Chiedere, come nella situazione sopra riportata, "Mi scusi, quest'ultimo aspetto non mi è chiaro, potrebbe ripetere?" oppure affermare senza timore "Non ho capito".

FEEDBACK – Attività nel Forum

Nell'avviare la mia discussione ho richiesto esplicitamente alle colleghe il loro parere sulle mie difficoltà, e ho ringraziato ciascuna per la condivisione delle loro esperienze e dei riferimenti esterni di approfondimento: il dialogo è risultato ancora più prezioso di quanto non mi aspettassi all'inizio.

Ho apprezzato lo spirito di apertura e il clima di complicità che si è generato nel gruppo e, per le dichiarazioni esplicite, come per i non detti che ho percepito fra le righe, sono sicura che tutte lo abbiamo apprezzato.
