

Chiavi di lettura quiz abilità comunicative

Sito: [Moodle Uffici Servizi e Applicazioni](#)
Bacheca: Laboratorio di Comunicazione e Soft Skills A.A. 2024/2025
Libro: Chiavi di lettura quiz abilità comunicative

Stampato da: MICHAEL AMISTA'
Data: venerdì, 4 ottobre 2024, 15:31

Sommario

IL PROCESSO DELLA COMUNICAZIONE

La fonte – pianificare il messaggio

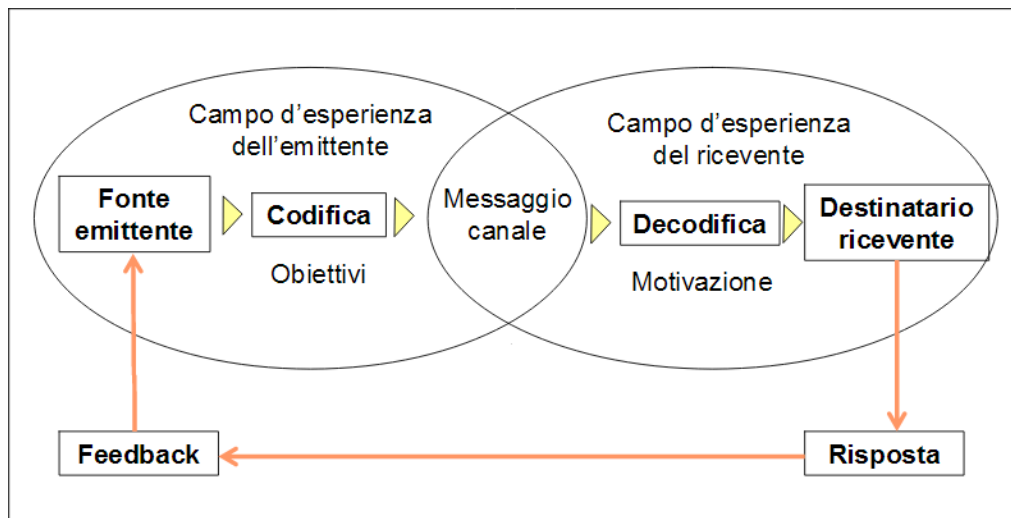
La codifica – formulare un messaggio chiaro

Scegliere il canale appropriato

La decodifica - ricevere ed interpretare i messaggi

Feedback

IL PROCESSO DELLA COMUNICAZIONE



La **fonte** (la persona che emette la comunicazione) **codifica** la comunicazione in un **messaggio**, e lo trasmette attraverso un **canale**.

Il ricevente **decodifica** il messaggio e, con una risposta (o con una mancata risposta), fornisce un **feedback** sulla comprensione del messaggio.

Vai a [La fonte – pianificare il messaggio](#)

Vai a [La codifica – formulare un messaggio chiaro](#)

Vai a [Scegliere il canale appropriato](#)

Vai a [La decodifica - ricevere ed interpretare i messaggi](#)

Vai a [Feedback](#)

La fonte – pianificare il messaggio

Domande 2 e 11

Prima di inviare una comunicazione, è importante chiarire a se stessi cosa si vuole comunicare, e perché lo si vuole comunicare. Bisogna evitare di perdere tempo prezioso per trasmettere informazioni non necessarie, e dobbiamo evitare di far perdere tempo a chi ci ascolta o ci legge.

Per pianificare una comunicazione efficace:

- Identificare l'obiettivo, lo scopo della comunicazione: perché comunico?
- Conoscere l'interlocutore: con chi sto comunicando? Cosa gli serve sapere?
- Chiarire a noi stessi cosa vogliamo dire, e come invieremo il messaggio.
- Cercare di avere un riscontro (feedback) su come è stato recepito il nostro messaggio.

La persona con elevate competenze comunicative:

- 2** Quando scrive una email o un messaggio in un forum, fornisce il quadro completo della questione con tutte le informazioni, nel modo più dettagliato possibile, per assicurarsi che il suo messaggio venga compreso. ☒ Falso ✓
- 11** Prima di comunicare, pensa a ciò che al suo interlocutore serve sapere, e come convogliare al meglio il suo messaggio. ☒ Vero ✓

Vai a [La codifica – formulare un messaggio chiaro](#)

Vai a [Scegliere il canale appropriato](#)

Vai a [La decodifica - ricevere ed interpretare i messaggi](#)

Vai a [Feedback](#)

Torna a [IL PROCESSO DELLA COMUNICAZIONE](#)

La codifica – formulare un messaggio chiaro

Domande 1, 5, 8, 10, 14 e 15

Quando abbiamo deciso **cosa** vogliamo dire, dobbiamo decidere **come**, esattamente, vogliamo dirlo.

È importante inviare **messaggi chiari** e quindi facilmente comprensibili. È necessario quindi considerare cosa diciamo, ma anche, e soprattutto, **come lo percepirà il destinatario**.

Normalmente ci concentriamo sul messaggio che vogliamo inviare e su come lo vogliamo inviare. Ma se non consideriamo il punto di vista dell'interlocutore, rischiamo che parte del messaggio vada persa.

Dobbiamo quindi cercare di prevedere e anticipare come il nostro interlocutore potrebbe intendere la nostra comunicazione.

Nella comunicazione scritta, in cui il linguaggio non verbale è assente, dobbiamo prestare particolare attenzione allo **stile dei nostri messaggi**.

Dobbiamo verificare che il nostro testo non contenga refusi, ma soprattutto **dobbiamo assicurarci che il tono, il registro linguistico e altre sfumature stilistiche contribuiscano a favorire la comprensione del messaggio**.

Se sospettiamo che un nostro messaggio possa essere oggetto di **fraintendimento**, con ogni probabilità lo sarà: prendiamoci il tempo necessario per correggerlo e chiarificarlo.

Corredare il testo scritto di immagini, grafici o diagrammi, e in particolari contesti con link e file multimediali, può arricchire notevolmente il messaggio.

La persona con elevate competenze comunicative:

1 Cerca di prevedere e prevenire elementi che possano generare confusione e li esamina attentamente prima di esprimersi. ☒ Vero ✓

5 Cerca di dire quello che pensa, senza preoccuparsi di quanto venga percepito dal suo interlocutore. Sa che potranno chiarirsi in un momento successivo. ☒ Falso ✓

8 Quando ha scritto una mail o un messaggio in forum, lo rivede velocemente per correggere i refusi e lo invia subito dopo. ☒ Falso ✓

10 Per esprimere le sue idee si serve anche di immagini, diagrammi e grafici. ☒ Vero ✓

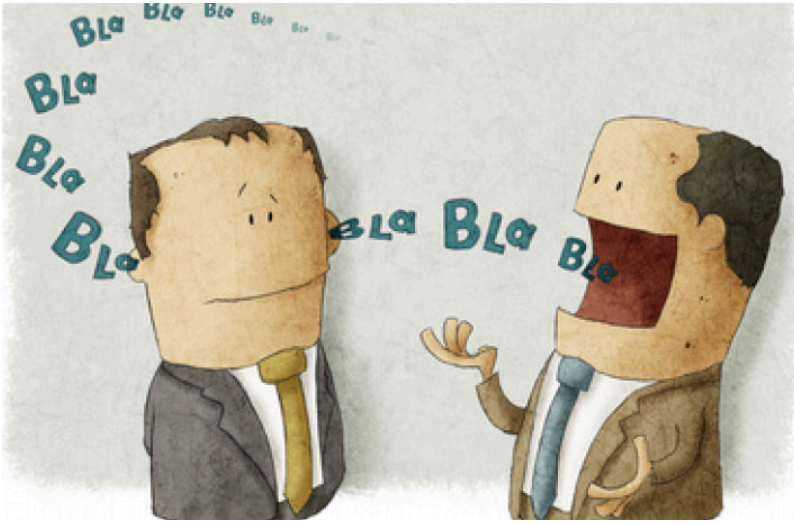
14 Cerca di aiutare i suoi interlocutori a comprendere le premesse ed i concetti chiave di ciò che sta comunicando, per limitare i fraintendimenti ed incrementare la comprensione. ☒ Vero ✓

15 Tiene in considerazione le differenze culturali quando pianifica le sue comunicazioni. ☒ Vero ✓

Vai a [Scegliere il canale appropriato](#)

Vai a [La decodifica - ricevere ed interpretare i messaggi](#)

Vai a [Feedback](#)



Torna a [La fonte – pianificare il messaggio](#)

Torna a [IL PROCESSO DELLA COMUNICAZIONE](#)

Scegliere il canale appropriato

Domande 7, 11, 13

La posta elettronica è molto pratica per questioni relativamente semplici. Per affrontare questioni complesse, l'utilizzo della mail rischia di generare molte domande, rispondere alle quali può risultare poco pratico. Se possibile, è meglio affrontare argomenti complessi di persona, oppure in spazi online appositamente predisposti.

Se la comunicazione contiene implicazioni emotive negative, evitiamo accuratamente di inviarla.

Per stabilire quale sia il canale più appropriato per trasmettere un messaggio, consideriamo:

- Se il messaggio veicola emotività (e quale tipo di emotività)
- Se è semplice comunicarne i dettagli
- Le caratteristiche e preferenze dell'interlocutore
- I vincoli temporali
- L'eventualità di dover rispondere a richieste di chiarimenti.

Scegliamo il canale anche in base al grado di riservatezza della comunicazione.

La persona con elevate competenze comunicative:

- 7** Per affrontare comunicazioni su questioni articolate e complesse usa la posta elettronica. È veloce ed efficace. ☒ Falso ✓
- 11** Prima di comunicare, pensa a ciò che al suo interlocutore serve sapere, e come convogliare al meglio il suo messaggio. ☒ Vero ✓
- 13** Prima di inviare un messaggio, pensa a quale sia il modo migliore per comunicarlo (di persona, al telefono, in videochat, ecc) ☒ Vero ✓

Vai a [La decodifica - ricevere ed interpretare i messaggi](#)

Vai a [Feedback](#)



Torna a [La codifica – formulare un messaggio chiaro](#)

Torna a [La fonte – pianificare il messaggio](#)

Torna a [**IL PROCESSO DELLA COMUNICAZIONE**](#)

La decodifica - ricevere ed interpretare i messaggi

Domande 3, 6, 12, 14

È relativamente semplice concentrarsi sulla produzione dei messaggi: se abbiamo delle cose da dire, vogliamo comunicarle.

I comunicatori davvero abili sanno però fare **un passo indietro**: lasciano che il loro interlocutore si esprima, e ascoltano.

Ciò non significa rimanere passivi: **l'ascolto è una attività impegnativa**.

E in effetti, l'ascolto efficace si chiama **ascolto attivo**. Consiste nell'osservare attentamente la persona e ogni sua manifestazione e, in presenza, prestare attenzione al linguaggio del corpo. Nella comunicazione scritta, significa cogliere le sfumature e le implicazioni emotive. Dobbiamo leggere attentamente ciò che ci viene scritto e, solo dopo una lettura attenta, formulare una risposta.

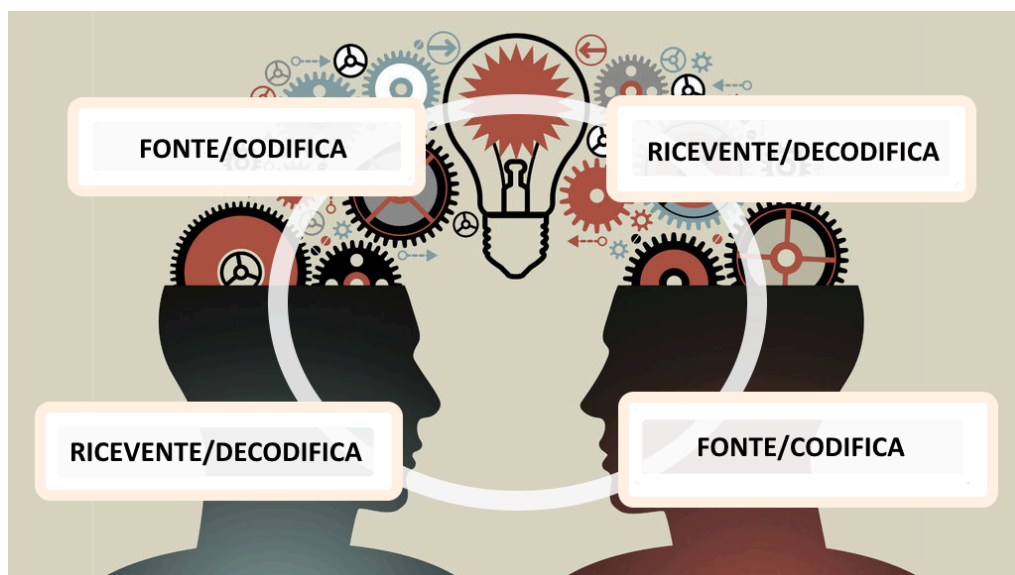
La persona con elevate competenze comunicative:

3 Se qualcosa non le è chiaro, tende ad evitare di chiedere chiarimenti per cercare di comprendere la questione più tardi in autonomia. ☒ Falso ✓

6 Quando qualcuno le si rivolge, cerca di comprendere il suo punto di vista. ☒ Vero ✓

12 Quando qualcuno le parla, o le scrive in chat, pensa a cosa dirà poco dopo per assicurarsi che il suo messaggio venga compreso. ☒ Falso ✓

14 Cerca di aiutare i suoi interlocutori a comprendere le premesse ed i concetti chiave di ciò che sta comunicando, per limitare i fraintendimenti ed incrementare la comprensione. ☒ Vero ✓



Vai a [Feedback](#)

Feedback

Domande 4 e 9



Senza un riscontro ai messaggi che inviamo, non possiamo sapere cosa i nostri interlocutori abbiano capito.

In presenza, il **linguaggio del corpo** rivela i livelli di interesse, di comprensione, di accordo, ecc.

A distanza, i messaggi dei nostri interlocutori in risposta ai nostri sono particolarmente preziosi.

La persona con elevate competenze comunicative:

4 Le capita di sorprendersi che i suoi interlocutori non abbiano capito ciò che ha detto o scritto.

☒ Falso ✓

9 Nelle conversazioni in presenza, osserva il linguaggio del corpo dei suoi interlocutori.

☒ Vero ✓

Torna a [La decodifica - ricevere ed interpretare i messaggi](#)

Torna a [Scegliere il canale appropriato](#)

Torna a [La codifica – formulare un messaggio chiaro](#)

Torna a [La fonte – pianificare il messaggio](#)

Torna a [IL PROCESSO DELLA COMUNICAZIONE](#)