

Comunicazione Remota d'Impatto

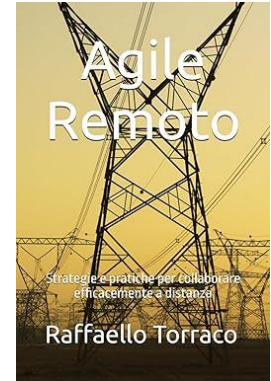
Raffaello Torraco
15 Aprile, 2025



Raffaello Torracco

Agile & NLP Business Coach

"Il futuro del lavoro non è semplicemente 'remoto', ma profondamente trasformato dall'intersezione di tre forze potenti: l'agilità organizzativa, la distribuzione geografica dei team e l'automazione intelligente. Non si tratta solo di trasferire online le pratiche esistenti, ma di reinventarle per un mondo dove la distanza fisica non è più un limite ma un'opportunità di innovazione."





Introduzione

Attività: Ostacoli comunicativi

Qual è il principale ostacolo comunicativo che affrontate nel lavoro remoto?





Qual è il principale ostacolo comunicativo che affrontate nel lavoro remoto?



Agenda e Obiettivi del Workshop

- Fondamenti della comunicazione remota (10min)
- Ottimizzare i canali di comunicazione (15min)
- Tecniche di comunicazione efficace (15min)
- Strumenti di azioni immediata (10min)
- QA e Conclusioni (10min)



Differenze cognitive in comunicazione



Sistema 1 vs Sistema 2

- In presenza: Sistema 1 (rapido, intuitivo, automatico)
- In remoto: Sistema 2 (lento, deliberato, energeticamente costoso)

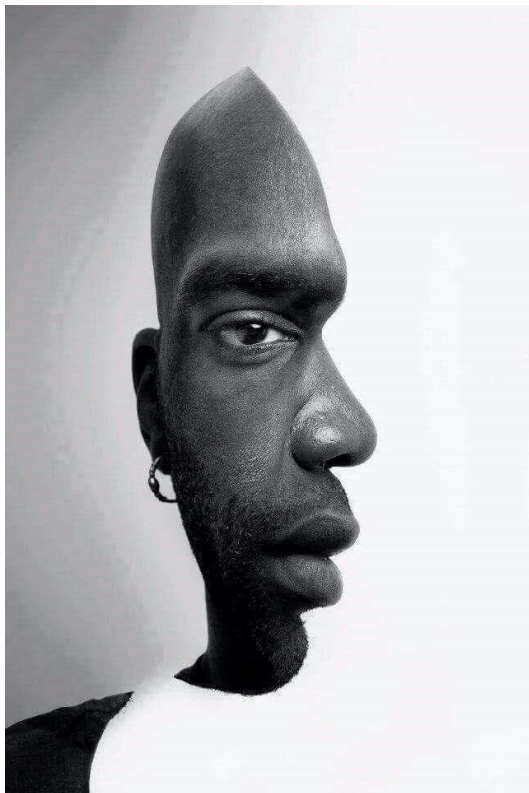
Perdita dei segnali non verbali

- Postura, microespressioni, tono di voce filtrati dalla tecnologia

Asimmetria informativa

- Non tutti hanno accesso alle stesse informazioni nello stesso momento

Stesso Messaggio percezioni diverse



In presenza	Da Remoto
"Dovremmo rivedere questo approccio" + sorriso e tono curioso = opportunità di miglioramento	"Dovremmo rivedere questo approccio" in una chat = possibile critica o insoddisfazione
Silenzio durante una riunione + espressione concentrata = riflessione	Silenzio in una videochiamata = disinteresse o problemi tecnici
"Interessante..." + sopracciglio alzato = scetticismo	"Interessante..." in una email = approvazione o entusiasmo

Auto-assessment rapido



Rilettura dei messaggi

Quanto spesso vi trovate a rileggere più volte un messaggio prima di inviarlo?

Interpretazione corretta

Con che frequenza vi chiedete se un'email o un messaggio è stato interpretato correttamente?

Espressione del disaccordo

Quanto facilmente riuscite a esprimere disaccordo in una chat o email rispetto a una conversazione faccia a faccia?

Gestione dei malintesi

Quanto tempo passate a gestire malintesi che potrebbero essere stati evitati?

Matrice di decisione per i canali

	Email	Chat	Videochiamata	Documento Condiviso
Urgenza				
Complessità				
Carico Emotivo				
Persistenza				

Matrice di decisione per i canali

	Email	Chat	Videochiamata	Documento Condiviso
Urgenza	Bassa	Alta	Media	Bassa
Complessità	Media	Bassa	Alta	Alta
Carico Emotivo	Basso	Medio	Alto	Basso
Persistenza	Alto	Bassa	Bassa	Alta

Qual è il canale di comunicazione ottimale?



Scenario 1

Comunicazione di un ritardo

Un membro del team comunica un ritardo di 2 giorni su un deliverable importante

Scenario 2

Richiesta di feedback

Ottenere feedback su un design da stakeholder contrastanti, utilizzando una videochiamata per facilitare la discussione.

Scenario 3

Cambio di priorità

Un team leader comunica un cambiamento nelle priorità di progetto



Comunicazione in Ritardo



Richiesta di Feedback



Cambio di priorità

Pattern emergenti e discussione



Pattern Positivi

- La scelta consapevole del canale migliora la comprensione e riduce i malintesi.
- La comunicazione visiva e faccia a faccia, anche in remoto, aumenta l'engagement e la collaborazione.
- L'uso di strumenti di documentazione condivisi facilita la trasparenza e l'accesso alle informazioni per tutti i membri del team.



Pattern Negativi

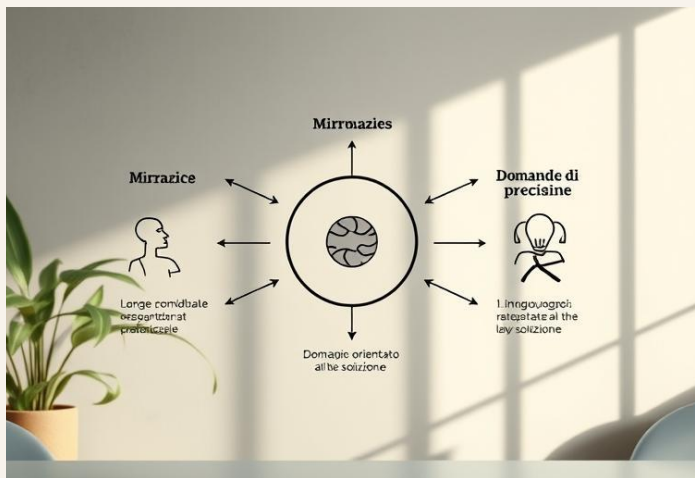
- La scelta del canale errato può portare a frustrazione e confusione tra i membri del team.
- La mancanza di segnali non verbali può creare malintesi e interpretazioni errate dei messaggi.
- L'eccesso di comunicazione su più canali può causare overload informativo e distrazione.

Principi Generali

Più alta è la complessità emotiva o tecnica, più ricco dovrebbe essere il medium.

La necessità di documentazione spinge verso canali che lasciano una traccia persistente.

Principi di comunicazione efficace applicati



Mirroring linguistico

Adattare il proprio stile comunicativo a quello del destinatario migliora la comprensione. Utilizzare un linguaggio simile, tono e struttura delle frasi per creare sintonia.

Domande di precisione

Utilizzare domande specifiche per chiarire ambiguità. Chiedere feedback mirati invece di domande generiche per ottenere risposte più utili.

Linguaggio orientato alla soluzione

Concentrarsi su proposte costruttive piuttosto che su ostacoli. Frasi come 'Cosa possiamo fare per...' incoraggiano un approccio proattivo.

Contestualizzazione Emotiva

Rendere esplicito ciò che in presenza sarebbe comunicato non verbalmente
"Complimenti per il tuo lavoro.."

Esercizio di riformulazione messaggi

Messaggio problematico:

"Il deliverable non va bene. Ci sono diversi problemi. Dobbiamo parlarne presto."

Identificare il messaggio

Leggete il messaggio fornito e annotate le parti poco chiare o brusche che possono generare malintesi.

Applicare il mirroring

Discutete con il partner e adattate il messaggio al loro stile comunicativo, rispecchiando il loro modo di esprimersi.

Usare domande precise

Riformulate il messaggio includendo domande specifiche per chiarire ambiguità e chiedere feedback.

Orientare alla soluzione

Modificate il messaggio per concentrarvi sulle soluzioni, esplicitando un passo successivo chiaro.

Piano d'azione personale

Analisi delle sfide

Identificare una sfida comunicativa specifica nel lavoro remoto, come malintesi o difficoltà nella scelta del canale.

Implementazione

Definire come e quando applicare la tecnica scelta, stabilendo un piano d'azione con scadenze specifiche.

Strategia di miglioramento

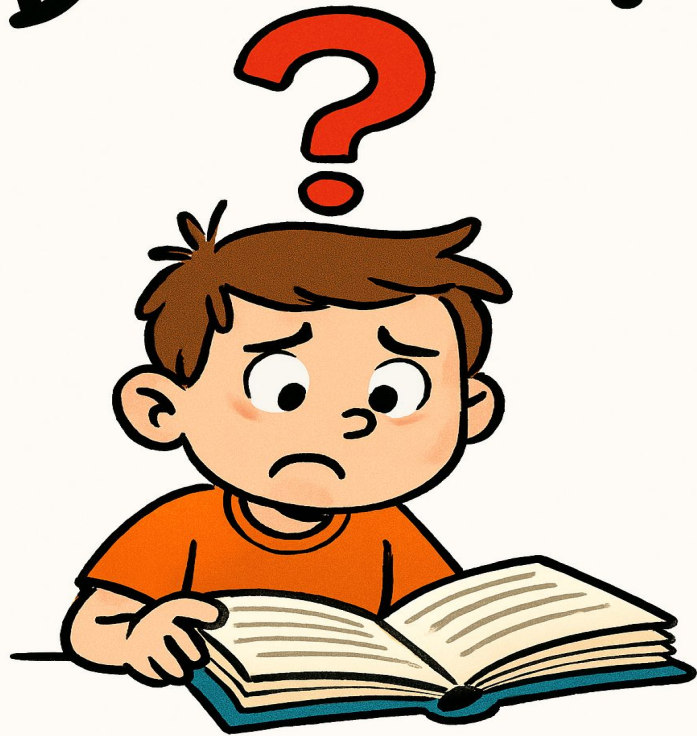
Scegliere una tecnica discussa nel workshop da applicare per affrontare la sfida, come la matrice di decisione o tecniche di NLP.

Misurazione del successo

Stabilire criteri di successo per valutare l'efficacia della strategia, come feedback del team o riduzione dei malintesi.



Domande?



Grazie!!

