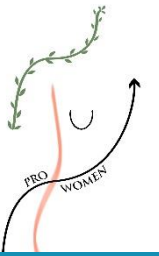




Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Project number: 2019-1-IT02-KA204-  
063176



# Pro-Women. Itinerari di riqualificazione per le donne come nuove Promotrici Culturali per la Valorizzazione del Patrimonio Territoriale

M4: Comunicazione e Marketing

Le competenze comunicative

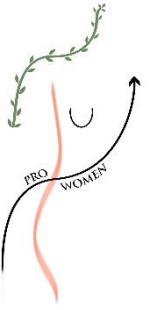
Gabriella Fabrizi, Carmen Rosa Chilet B., Piero Capello

[[prowomen.sansaturnino@gmail.com](mailto:prowomen.sansaturnino@gmail.com)]



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

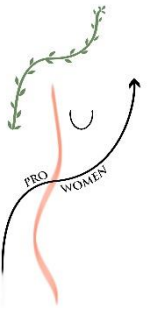
Project number: 2019-1-IT02-KA204-  
063176



# Obiettivi

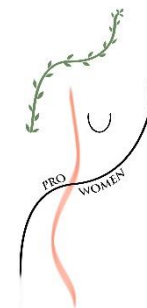
- **Capire cosa sono le competenze comunicative**
- **Individuare le dimensioni etiche del processo di comunicazione**





## Le competenze comunicative ...

- ... sono le abilità che usate quando date e ricevete diversi tipi di informazioni: comunicare idee, sentimenti o quello che succede intorno a voi.
- ... comportano l'ascolto, il parlare, l'osservazione e l'empatia. È utile anche capire le differenze nel modo di comunicare attraverso interazioni faccia a faccia, conversazioni telefoniche e comunicazioni digitali, come la posta elettronica e i social media.
- ... sono molto importanti nel campo del turismo e della promozione culturale: le Promotrici degli Itinerari Culturali e Ambientali per la Valorizzazione dei Territori devono essere in grado di comunicare efficacemente per attrarre i turisti, per sensibilizzare i cittadini e per realizzare l'obiettivo di promozione del territorio e delle sue risorse.

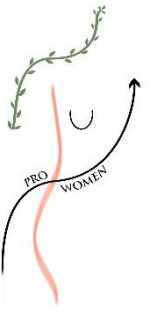


# Le Competenze comunicative: la comunicazione aperta

L'importanza di una comunicazione aperta per le promotrici culturali:

È possibile creare una comunicazione aperta coinvolgendo i partecipanti alle iniziative culturali e agli itinerari turistici, facendo domande, invitando i loro feedback e il loro punto di vista.

La comunicazione aperta aiuterà ad aumentare la comprensione dei diversi tipi di gruppi che incontrerete. Contribuirà anche a raccogliere maggiori conoscenze sulle diverse culture e luoghi, migliorando così la trasmissione delle informazioni.



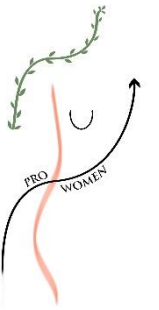
# Le Competenze comunicative: l'ascolto attivo

## Definizione:

Ascoltare attivamente significa prestare molta attenzione alla persona che vi parla, evitando distrazioni come i cellulari, e preparando domande, commenti o idee a cui rispondere con attenzione.

Non si tratta dell'atto passivo di ascoltare, ma di costruire attivamente i significati condivisi durante la comunicazione.

Ascoltando, si possono comprendere meglio le esigenze dei nostri interlocutori e farne emergere di nuove.



# Competenze comunicative: l'ascolto attivo

Le fasi:

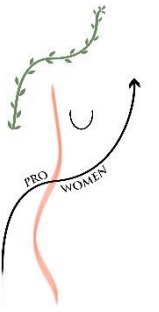
Ci sono tre fasi di ascolto attivo:

- Fase 1: fate molta attenzione a ciò che i partecipanti dicono.
- Fase 2: Fate domande per chiarire. Se non siete sicure di aver capito bene, non abbiate paura di fare domande. A volte, anche quando siamo sicuri di aver capito poche domande possono aiutarci ad evitare malintesi.
- Fase 3: Parafrasate ciò che i partecipanti dicono o chiedono per assicurarvi che tutti abbiano lo stesso livello di comprensione.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Project number: 2019-1-IT02-KA204-  
063176



# Le Competenze comunicative: l'adattamento

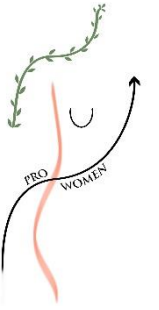
Stili di comunicazione diversi sono appropriati in situazioni diverse.  
È importante considerare il proprio pubblico e il formato più efficace per comunicare con lui.

La capacità di scegliere tra più stili comunicativi differenti (senza restare legati ad uno in particolare) quello più adatto alla situazione attuale si definisce adattamento.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Project number: 2019-1-IT02-KA204-  
063176



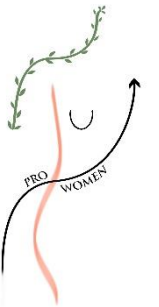
# Le Competenze comunicative: l'adattamento

Esempi:

Se volete comunicare con un potenziale datore di lavoro per un colloquio, è meglio inviare un'e-mail formale o chiamarlo al telefono utilizzando il linguaggio formale.

Se lavorate con un gruppo che comprende persone con disabilità intellettiva, adatterete la vostra velocità, la complessità linguistica, al vostro interlocutore, per cercare di trasmettergli il maggior numero di informazioni in un modo a lui congeniale.





# Le Competenze comunicative

- **Cordialità:**

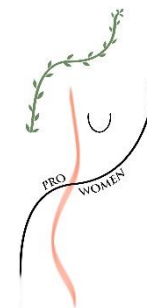
Sia nelle amicizie che nelle relazioni sul posto di lavoro, caratteristiche come l'onestà e la gentilezza favoriscono la fiducia e la comprensione.

- **Fiducia:**

Ci sono molti modi per apparire credibili e sicuri di sé: il contatto visivo quando ci si rivolge a qualcuno è uno di questi.

- **Dare e ricevere feedback:**

Dobbiamo accettare i feedback critici e fornire un contributo costruttivo agli altri. I feedback devono rispondere a domande, fornire soluzioni o contribuire a rafforzare l'argomento in questione. Vanno rivolti al contenuto della discussione e non alla persona che lo esprime.



# Le Competenze comunicative

- **Volume e chiarezza**

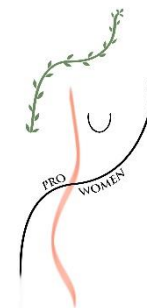
Quando si parla, è importante essere chiari e udibili. Regolare la voce in modo da poter essere ascoltati è un'abilità fondamentale per comunicare in modo efficace.

- **Empatia**

Avere empatia significa capire e condividere le emozioni degli altri e scegliere una risposta appropriata.

- **Rispetto**

Un aspetto chiave del rispetto è sapere quando avviare la comunicazione e rispondere. In un contesto di squadra o di gruppo, permettere agli altri di parlare senza interrompere è una necessaria capacità di comunicazione legata al rispetto. Anche utilizzare il proprio tempo con qualcun altro, rimanendo saggiamente sull'argomento, ponendo domande chiare e rispondendo pienamente a qualsiasi



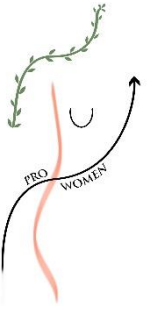
# Le Competenze comunicative

- **Capire gli spunti non verbali**

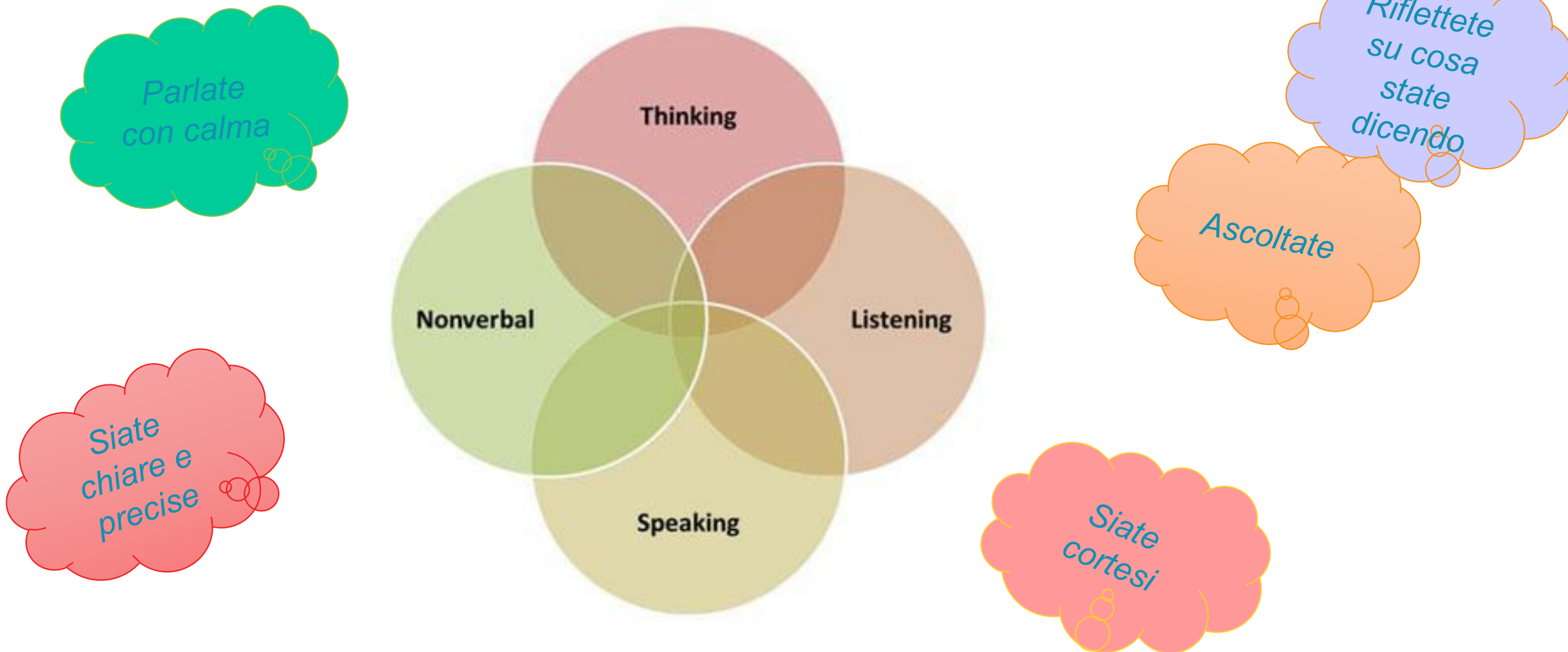
Buona parte della comunicazione avviene attraverso stimoli non verbali come il linguaggio del corpo, le espressioni del viso e il contatto visivo. Dovresti prestare attenzione al suo linguaggio non verbale del tuo interlocutore. Dovreste anche essere consapevoli del vostro linguaggio del corpo per assicurarvi di inviare segnali appropriati agli altri.

- **Reattività**

Sia che stiate rispondendo a una telefonata o inviando una risposta a una e-mail, i comunicatori veloci sono considerati più efficaci. Considerate quanto tempo ci vorrà per rispondere ad una richiesta o una domanda: potete rispondere nei prossimi cinque minuti? In caso affermativo, è una buona idea rispondere subito. Se si tratta di una richiesta o di una domanda più complessa, potete comunque avvisare di aver ricevuto il messaggio e far sapere all'altra persona che



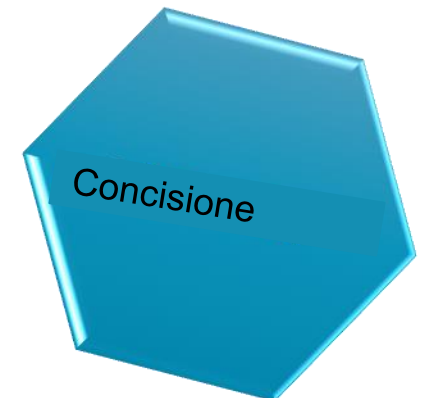
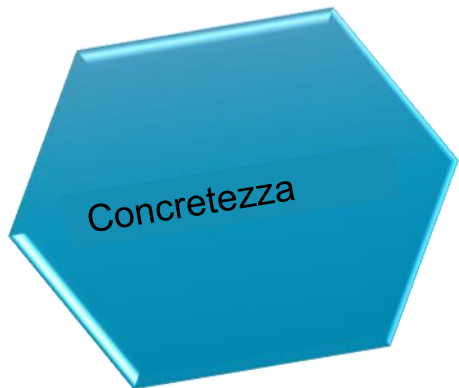
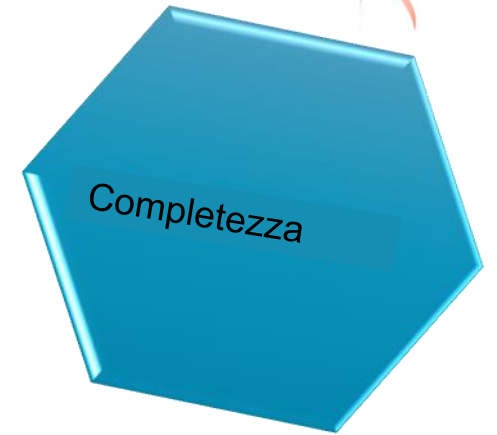
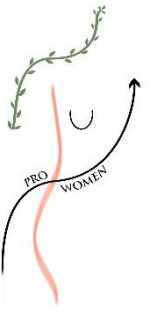
## Le quattro dimensioni delle competenze comunicative (e alcuni consigli):

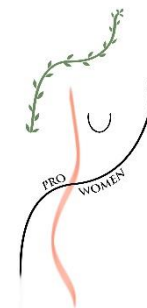




Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

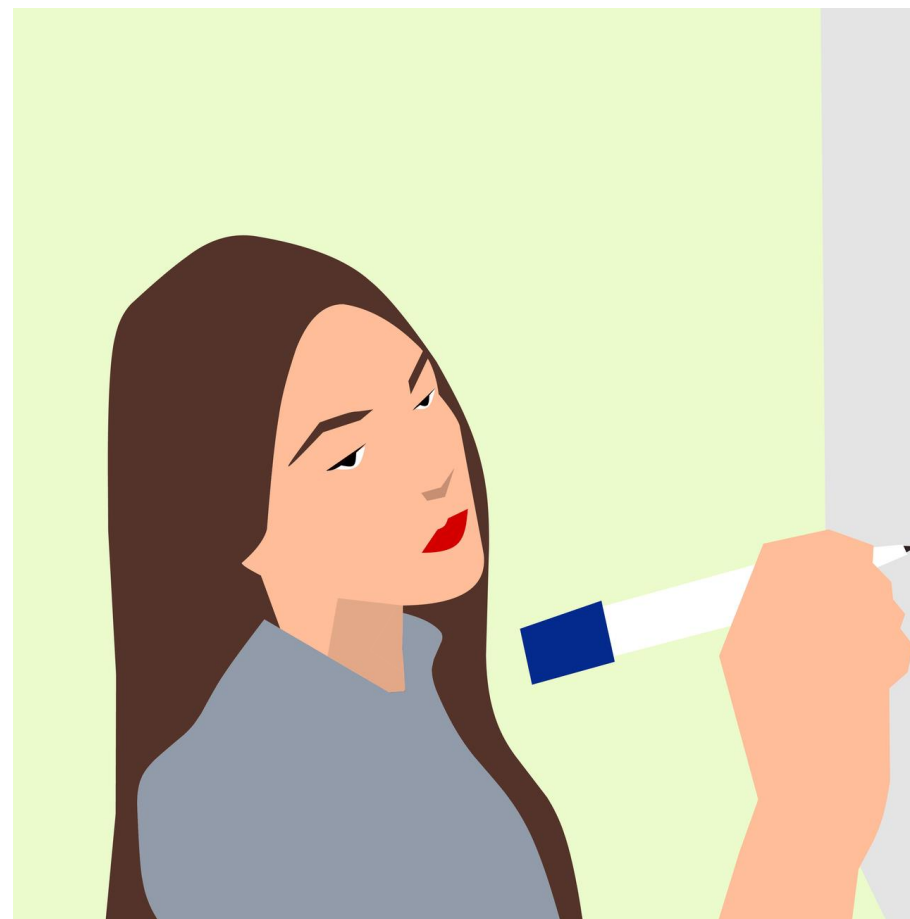
Project number: 2019-1-IT02-KA204-  
063176





# Principi chiave della comunicazione

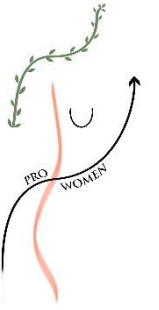
- Sincera e onesta.
- Ascolto attivo.
- Non essere giudicante.
- Parlare in base alla propria esperienza.
- Considerare il canale di comunicazione idoneo al ricevitore.
- Sforzarsi di capire.
- Evitare un tono negativo.
- Non interrompere.
- Rispettate la privacy e la riservatezza.





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Project number: 2019-1-IT02-KA204-  
063176



# Discutiamo:

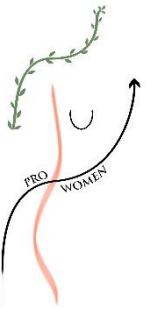
- Cosa pensate dei principi etici della comunicazione?
- Potete trovare alcuni esempi nella vostra esperienza in cui alcuni di questi principi si sono rivelati importanti?
- Potete dirci come questi principi possono essere utilizzati nel vostro futuro lavoro di promotrice?





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Project number: 2019-1-IT02-KA204-  
063176



# Le Competenze comunicative



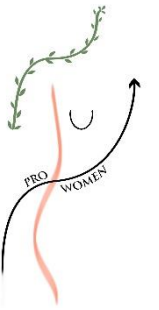
*Video realizzato da Alessandra Salimbene*





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Project number: 2019-1-IT02-KA204-  
063176



# Riflessioni

Cosa ne pensate della sessione?

Cosa avete imparato?

