

TOOLKIT
per lo Sviluppo delle Soft Skills per giovani

COMPETENZE COMUNICATIVE

COMPETENZE COMUNICATIVE



Cosa sono e perché sono importanti?

- Hai mai incontrato qualcuno che ti è stato simpatico sin da subito?
- Cosa rendeva quella persona piacevole dal tuo punto di vista?
- Ti sei accorto che per alcune persone è facile esprimere le idee?

È probabile che il suo modo di comunicare – il modo in cui parla e in cui ti guarda, le parole che utilizza e il sorriso - sia stato il fattore che ti ha attirato maggiormente. Molti considerano la capacità di comunicare efficacemente con gli altri come la soft skill più rilevante, ma è anche una delle più difficili da sviluppare correttamente.

Tutti impariamo a comunicare mediante le interazioni con famiglia, amici e parenti, eppure questa forma di comunicazione non si applica a tutte le situazioni. Ciascuno di noi deve modificare le strategie comunicative a seconda del contesto in cui si trova. Per alcuni non sarà facile riconoscere tali situazioni, ma, con le giuste competenze, non sarà difficile superare questa sfida.

Come usare questo toolkit

Puoi utilizzare le sezioni del toolkit in autonomia o in gruppo. Il tuo tutor di supporto ti aiuterà a decidere quale approccio è più adatto a soddisfare le tue esigenze individuali.

Se non lo hai già fatto, leggi la sezione “Introduzione e guida” che offre una panoramica su come ottenere il massimo dal tuo utilizzo del toolkit UMJ.

Se hai bisogno di più spazio per annotazioni, usa fogli di carta aggiuntivi.

COMPETENZE COMUNICATIVE

Obiettivi di Apprendimento

In questa sezione potrai:

- Pensare a come comunichi e a come ciò influenza in modo in cui ti vedono gli altri.
- Pensare ad altre competenze comunicative e a come potresti aver bisogno di modificare le tue strategie comunicative a seconda della situazione.
- Tenere traccia delle tue competenze comunicative e decidere come hai bisogno di migliorarle.
- Identificare situazioni o attività e programmare l'uso di buone tecniche comunicative durante il loro svolgimento.
- Valutare il miglioramento delle competenze comunicative grazie all'attività svolta e il modo in cui intendi continuare a svilupparle.
- Valutare il grado di comprensione e di interconnessione, tuo e degli altri, dopo una conversazione.

Ricorda! Le competenze non migliorano da un giorno all'altro. Avrai bisogno di prenderti del tempo per concentrarti sulle attività, mettere alla prova le tue competenze per poi tornare indietro e osservare il tuo progresso.

Se hai bisogno di aiuto, chiedi a qualcuno di dedicarsi a questa sezione insieme a te. Puoi chiedere ad un insegnante, operatore giovanile, tutor, mentore, consulente del lavoro o qualcuno con un ruolo simile.

Hai intrapreso un viaggio lungo il quale svilupperai competenze comunicative in situazioni che potrebbero accadere nella vita reale. Prima di iniziare, però, è il momento di esaminare la tua posizione, è il momento della verifica delle competenze.

Potresti trovare utile questa tabella per pianificare e tenere traccia dei tuoi progressi durante il viaggio:



Attività	Data inizio	Data fine	Note
Skill check iniziale			
Attività di sviluppo			
Action planning			
Attività di sviluppo			
Riflessione, valutazione e 2° skill check			
Continuazione			

PRIMA DEL VIAGGIO – VERIFICA DELLE COMPETENZE



Dai un'occhiata a questi esempi di cattiva comunicazione.

Qual è il problema in queste situazioni? Cosa faresti diversamente?

Quando si chiama il proprio capo per comunicare di essere malati:

- Sì, oggi non verrò in ufficio...
- Qual è il problema? Come ti senti?
- Sì, oggi non verrò in ufficio...

Quando si ha difficoltà a fare qualcosa:

- Non so usare questa stupida macchina. Devi farlo tu al posto mio. Io non lo so fare.
- Perché non mi hai chiesto aiuto prima?
- Non so... È una cosa stupida.

Quando si decide in quale ristorante andare a cena:

- Ho fame. Andiamo a mangiare qualcosa
- Certo. Preferisci il cinese o l'italiano?
- È indifferente. Scegli tu
- Allora mangiamo un piatto di pasta!
- Non mi piace.

Quando un'amica ti dice cosa la fa stare male in quel momento:

- ...Sono sconvolta, come ha potuto farmi questo? Penso di non poter sopportare altro.
- Sì, va bene... ah, aspetta... Comunque, cosa vuoi fare domani? Andiamo a fare shopping?

Guarda le foto. Le persone nelle foto stanno comunicando bene o male? Da cosa lo capisci?



Adesso completa la Verifica delle Competenze.

Passo 1:

Indica il numero della tabella che meglio rappresenta il livello delle tue attuali competenze.

Colora la casella corrispondente o traccia una X, poi tira una riga per tenere traccia delle tue competenze. Puoi farlo in autonomia, se vuoi. Se, invece, non sei sicuro, chiedi aiuto.

		Emergenti		In via di sviluppo	Consolidate	
		Mal, faccio fatica	Quasi mai	A volte	Spesso, ma non sempre	Sempre, non ho problemi
	Esempio: Analizzo a fondo le idee prima di esprimerle e comunicarle	1	2	3	4	5
1	Analizzo a fondo le idee prima di esprimerle e comunicarle	1	2	3	4	5
2	Comunico in maniera positiva in situazioni difficili o impegnative	1	2	3	4	5
3	So se ciò che ho detto è stato compreso dalla persona a cui mi rivolgo	1	2	3	4	5
4	So quando usare un linguaggio formale o informale	1	2	3	4	5
5	Ascolto in modo aperto e attento gli altri durante una conversazione	1	2	3	4	5
6	Sono consapevole e rispetto i valori culturali delle persone con cui parlo	1	2	3	4	5
7	Presto attenzione al mio linguaggio corporeo quando parlo con gli altri	1	2	3	4	5
8	So quando e come porre delle domande	1	2	3	4	5
9	Capisco e sono in grado di seguire le istruzioni assegnate per una specifica attività	1	2	3	4	5
10	Riconosco le situazioni in cui ho bisogno di aiuto e so a chi chiedere	1	2	3	4	5

Colora la casella corrispondente al tuo attuale livello di competenza comunicativa.

In generale, le mie competenze comunicative sono:	Emergenti	In via di sviluppo	Consolidate
--	-----------	--------------------	-------------



Emergenti = le tue competenze iniziano a svilupparsi.

In via di sviluppo = stai praticando e sviluppando le tue competenze, ma non sei ancora arrivato al traguardo.

Consolidate = le tue competenze sono ben sviluppate e fanno parte del tuo naturale modo di fare le cose.

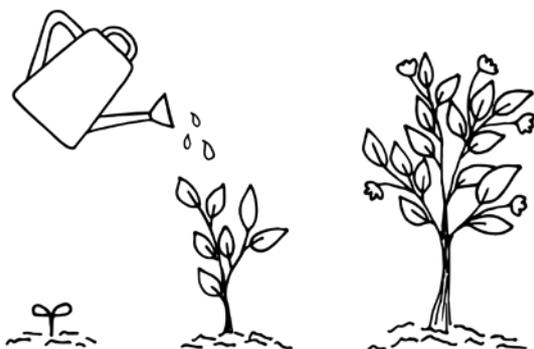
Passo 2:

Chiedi a qualcuno che ti conosce bene di colorare o contrassegnare la casella che meglio rappresenta il tuo livello attuale. Puoi chiedere ad un insegnante, operatore giovanile, mentore, consulente del lavoro o qualcuno con un ruolo simile. Ricorda di non far vedere le tue risposte!

Riflessione condotta da: Relazione:		Emergenti		In via di sviluppo	Consolidate	
		Mai, faccio fatica	Quasi mai	A volte	Spesso, ma non sempre	Sempre, non ho problemi
	Esempio: Analizza a fondo le idee prima di esprimerle e comunicarle	1	2	3	4	5
1	Analizza a fondo le idee prima di esprimerle e comunicarle	1	2	3	4	5
2	Comunica in maniera positiva in situazioni difficili o impegnative	1	2	3	4	5
3	Sa se ciò che ha detto è stato compreso dalla persona a cui si rivolge	1	2	3	4	5
4	Sa quando usare un linguaggio formale o informale	1	2	3	4	5
5	Ascolta in modo aperto e attento gli altri durante una conversazione	1	2	3	4	5
6	È consapevole e rispetta i valori culturali delle persone con cui parla	1	2	3	4	5
7	Presta attenzione al suo linguaggio corporeo quando parla con gli altri	1	2	3	4	5
8	Sa quando e come porre delle domande	1	2	3	4	5
9	Capisce ed è in grado di seguire le istruzioni assegnate per una specifica attività	1	2	3	4	5
10	Riconosce le situazioni in cui ha bisogno di aiuto e sa a chi chiedere	1	2	3	4	5

Colora la casella corrispondente al suo attuale livello di competenza comunicativa.

In generale, le sue competenze comunicative sono:	Emergenti	In via di sviluppo	Consolidate
---	-----------	--------------------	-------------



Emergenti = le tue competenze iniziano a svilupparsi.

In via di sviluppo = stai praticando e sviluppando le tue competenze, ma non sei ancora arrivato al traguardo.

Consolidate = le tue competenze sono ben sviluppate e fanno parte del tuo naturale modo di fare le cose.

Passo 3:

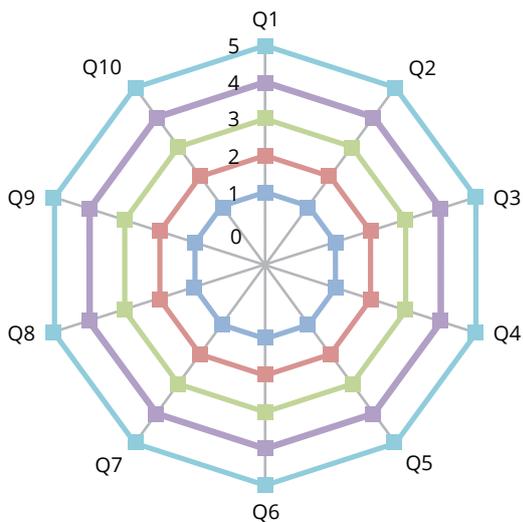
Adesso traccia le risposte sul grafico riportato qui di seguito.

Q1 - Q10 rappresentano le domande. Per ogni domanda, se il punteggio corrispondente è 5, cerchi la croce azzurra; se il punteggio è 4, cerchi la croce viola, se il punteggio è 3, cerchi la croce verde; se il punteggio è 2, cerchi la croce rossa e se il punteggio è 1, cerchi la croce blu.

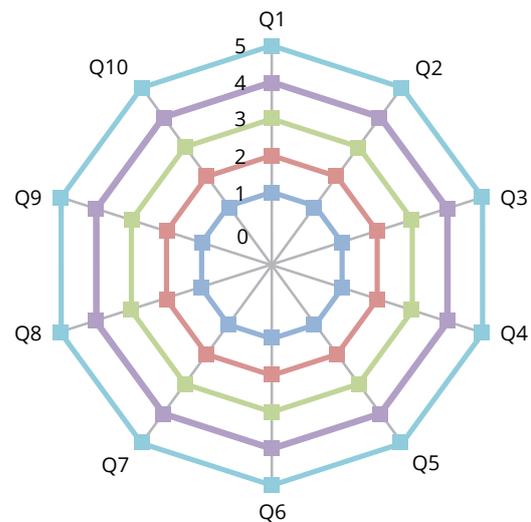
Una volta completata questa operazione, unisci le croci cerchiare con una linea nera. Il diagramma finale dovrebbe somigliare ad una ragnatela, che può assumere forme molto diverse a seconda delle risposte.

Se hai bisogno di aiuto, consulta la sezione **Introduzione e Guida** per capire come fare.

Le mie risposte:



Le risposte dell'altra persona:



Confrontatevi sui diagrammi.

- I diagrammi finali sono uguali o diversi?
- Gli altri ti vedono esattamente come ti vedi tu?



Decidete insieme quali sono le tue aree di forza e di debolezza, assicurandovi di essere d'accordo. Completa la lista dei tuoi punti di forza e di debolezza riportata qui di seguito.

Quali sono le tue aree di **debolezza**?

Area 1:

Area 2:

Area 3:

Quali sono le tue aree di **forza**?

Area 1:

Area 2:

Area 3:

Le aree di forza potrebbero essere competenze di pensiero positivo già consolidate, ma c'è sempre spazio per un ulteriore miglioramento. Le aree di debolezza sono invece quelle che dovrai certamente sviluppare.

Ricorda che i livelli sono personali e riflettono le tue abitudini, conoscenze ed esperienze e non possono essere confrontati con altre persone che hanno background diversi.

NOTE

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

PROSEGUENDO LUNGO IL VIAGGIO – ATTIVITÀ DI SVILUPPO

Il tuo viaggio è già iniziato, perché sei già coinvolto in qualche tipo di attività o progetto. Ciò significa che dovrai comunicare con altre persone.

Come ti percepiscono gli altri?

Gran parte della comunicazione avviene nella sfera non verbale, ovvero la posizione del tuo corpo e le espressioni del tuo volto comunicano ugualmente – se non di più – ciò che dici.



Le persone riportate qui di sotto sono **sicure di sé e aperte** o sono **nervose e sulla difensiva?**



E queste?





Quando sarebbe appropriato assumere questa posizione da seduti?
Quando inappropriato?

Vai all'ultima pagina per trovare suggerimenti.

Prepara una presentazione di almeno 2 minuti su un argomento di tuo interesse. Registrati con il cellulare e riguarda il video. Guarda il video solo tu!

Pensa al tuo linguaggio corporeo. Era:

- Sicuro, aperto e coinvolgente?
- Nervoso, sulla difensiva ed eri a disagio?

Come potresti migliorare il linguaggio corporeo la prossima volta.

La prossima volta, potrei migliorare il linguaggio corporeo...





Quando incontri una persona per la prima volta, è normale essere nervosi; contesti come colloqui di lavoro o proposte di tirocinio possono essere molto stressanti. Ecco alcuni consigli sulla comunicazione che possono rivelarsi utili.

Azione 1: Preparati. Potrebbe sembrare ovvio, ma è un punto spesso trascurato. Sii certo di avere qualcosa da dire. Prima di un colloquio, fai delle ricerche sull'azienda e impara le nozioni principali. Anche prima di un evento sociale in cui conosci poche persone, preparare qualcosa da dire su di te, potrai rompere il ghiaccio più facilmente.

Azione 2: Fai una buona prima impressione. In situazioni formali come i colloqui, rimani calmo e presentati con un sorriso e una stretta di mano forte (ma non troppo) e decisa. Assicurati di avere le mani asciutte. Non portare con te cose che potrebbero distrarti e, soprattutto, spegni il cellulare. Se è richiesto un abbigliamento formale, vestiti in modo formale! Presentati con scarpe pulite, capelli in ordine e abbigliamento appropriato. È possibile vestirsi in modo professionale, senza rinunciare al proprio stile.

Azione 3: Usa un linguaggio del corpo appropriato. Quando ti siedi, rimani seduto con la schiena dritta appoggiata allo schienale e con i piedi poggiati sul pavimento; questa postura indica interesse verso la conversazione. Tieni le mani lontane da volto e capelli ed evita di muoverti troppo. Tieni le braccia lungo il corpo; le braccia conserte possono indicare che si è sulla difensiva. Mostra entusiasmo nell'espressione del volto e nell'uso delle mani per trasmettere un'idea di presenza dinamica, ma sappi che, se dovessi esagerare, appariresti poco professionale. Sii consapevole dei valori culturali, come ad esempio lo spazio personale richiesto da ogni individuo.

Azione 4: Sviluppa capacità di ascolto attivo. Chi ascolta in modo attivo mostra attenzione mediante l'uso del linguaggio corporeo, incoraggiando e accogliendo pensieri, opinioni ed emozioni altrui. Presta attenzione alla conversazione ed evita di guardare l'orologio o il cellulare e altri segnali di disinteresse. Sorridi e annuisci per indicare interesse, ma non forzare il sorriso o la risata. Tieni le braccia aperte e mantieni il contatto visivo. Ascoltare attivamente aiuta anche chi sta parlando a mantenere la concentrazione sul tema trattato e ad organizzare i pensieri.

Azione 5: Stabilisci una conversazione a due. La comunicazione è un processo a due, ma quanti di noi ascoltano e reagiscono realmente? In situazioni formali, lascia che l'altro termini di parlare prima di rispondere. Non interrompere e assicurati di fornire una risposta alla domanda quando intervieni. È possibile fare delle pause per pensare alla risposta corretta, ciò indica che hai ascoltato e che stai riflettendo sulla risposta più appropriata. Mostra curiosità ponendo domande, ciò contribuisce a fare una buona impressione. In contesti più informali, rispetta i turni della conversazione e introduci domande come "non è vero?" o "tu cosa ne pensi?" per invitare l'altra persona ad intervenire.

Azione 6: Sii chiaro su ciò che viene discusso. Quando fai delle domande, mostri interesse a saperne di più. Puoi anche porre domande per chiarire ciò che non ti è chiaro; in questo caso, chiedi all'altro di ripetere o riformulare. Comprendere ciò che viene detto fa risparmiare tempo e contribuisce a creare fiducia, per cui non avere paura di chiedere chiarimenti, se necessari. Ciò si applica anche a te; non dire "sì", quando vorresti dire "no". Se devi rifiutare un'offerta, fallo con educazione, ma in modo deciso e diretto.

Azione 7: Sii conciso. Oltre ad essere chiaro in ciò che dici, dovresti anche essere conciso, soprattutto in situazioni formali. A volte, ciò può essere difficile se sei nervoso. Frasi lunghe ed elaborate non ti fanno necessariamente apparire più intelligente. Usa frasi brevi e poco elaborate. Concentrati sul tema trattato, non andare fuori tema.

Azione 8: Esprimiti con sicurezza. Questo punto si ricollega alla preparazione, ma essere sicuri di sé significa anche saper usare il linguaggio corporeo e la voce. Comprendi il tuo linguaggio corporeo e pensa a come ti siederai e userai le mani. Molte persone parlano più rapidamente

quando sono nervose. Cerca il significato e la pronuncia delle parole di cui non sei sicuro. Dilungati a parlare solo di argomenti che conosci bene e per cui non temi domande.

Azione 9: Sii sempre te stesso. In situazioni in cui non ci sentiamo a nostro agio, spesso reagiamo in modo tale da trasmettere una personalità che non ci rappresenta. In situazioni formali, puoi affinare le competenze comunicative ed essere professionale, senza dover nascondere chi sei veramente. Come farlo dipende da persona a persona. Come pensi di poterlo fare tu?

Azione 10: Comunica in maniera appropriata. Se ad un colloquio di lavoro ti esprimi con lo stesso linguaggio informale che useresti con gli amici, è probabile che non farai una buona impressione. Non c'è nulla di sbagliato nel linguaggio informale, ma non è appropriato in contesti formali. Allo stesso modo, non parlare di argomenti personali – situazioni familiari o cosa hai fatto nel fine settimana – poiché sarebbero fuori luogo. Non dare per scontato di avere già il lavoro. Tieni una distanza formale con il linguaggio verbale e non verbale. Infine, non dire parolacce, parole offensive e non raccontare aneddoti divertenti. È probabile che ti mandino via, indipendentemente dalle tue ulteriori competenze comunicative

Leggi nuovamente le '10 Azioni per una Comunicazione Efficace' e svolgi l'esercizio sottostante.



Quali di queste competenze comunicative possiedi già?

Quali di queste competenze comunicative proverai per la prima volta?

Quali altri suggerimenti sulle competenze comunicative ti vengono in mente?

NOTE

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI

In qualche momento nella vita, tutti si trovano in situazioni che possono sfociare in un conflitto. È molto semplice finire per litigare, ma è incredibilmente difficile tirarsi fuori da un litigio. Non hai il controllo sulle reazioni altrui, ma puoi avere il controllo sulle tue reazioni e sul tuo modo di comunicare.

- Quando è stato il tuo ultimo litigio con qualcuno? Era davvero necessario?
- Quanto è stato frutto di una cattiva comunicazione da entrambe le parti?
- Avresti potuto reagire in modo diverso alla situazione? Avrebbe aiutato a risolvere il problema?

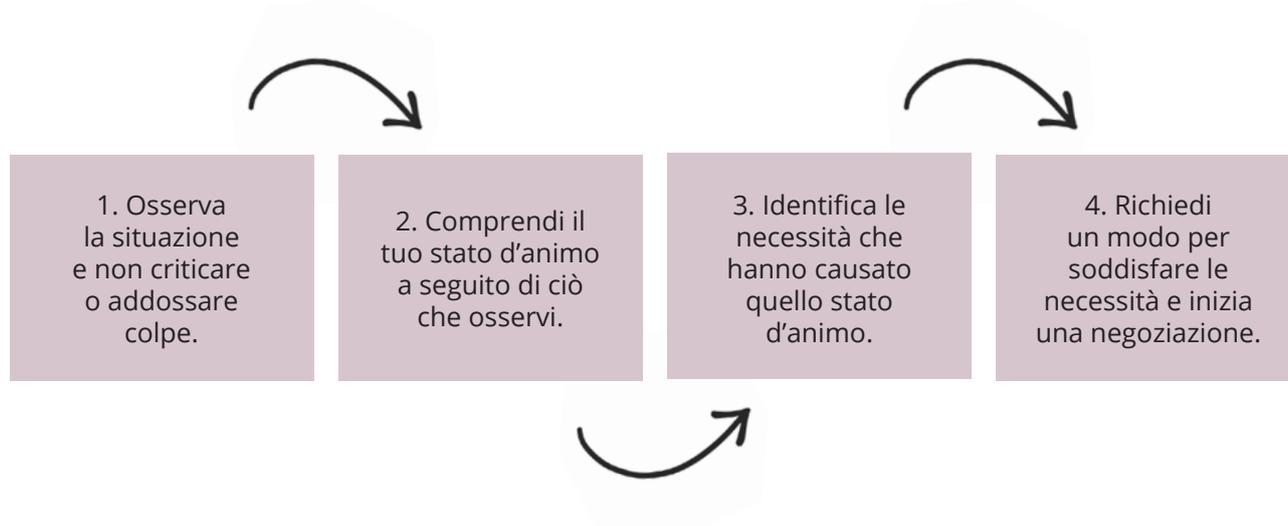
Comunicazione Non Violenta

L'approccio¹ sulla Comunicazione Non Violenta (NVC) afferma che si finisce per litigare con gli altri, poiché siamo incapaci di comprendere che emozioni come la rabbia sono il risultato di bisogni non soddisfatti, ad esempio il bisogno di accettazione, di libertà, di essere valorizzati e di sentirsi amati.

Le 4 D-E sono ottimi consigli su comportamenti da evitare; inasprirebbero il conflitto:

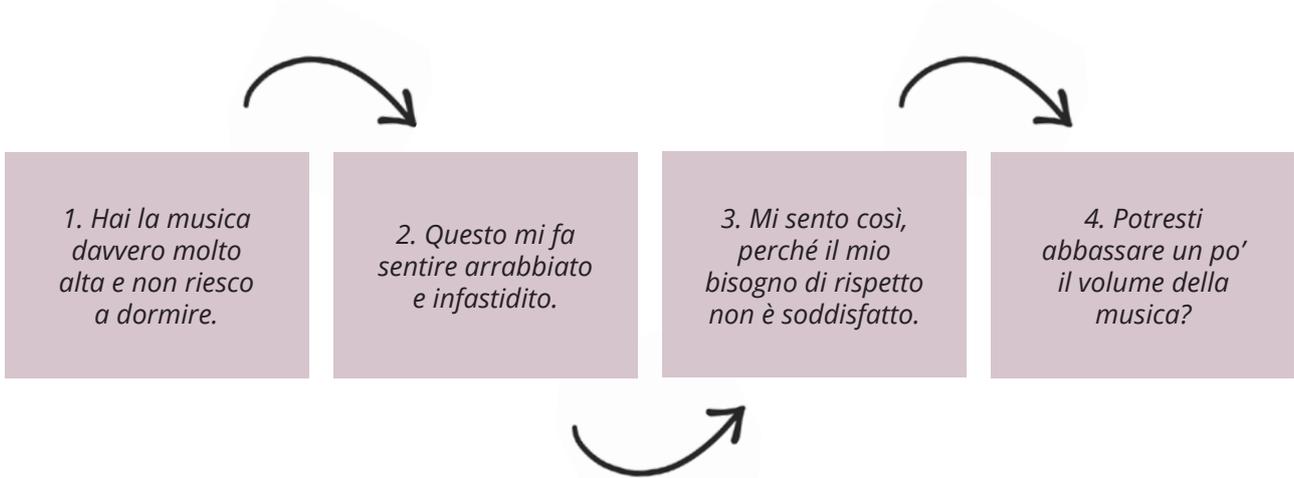


Al posto di questo modello, puoi provare a risolvere le situazioni di conflitto seguendo questi 4 passi:



¹ Si veda: https://en.wikipedia.org/wiki/Nonviolent_Communication

Leggi i seguenti esempi:



La comunicazione non violenta ricorre alle metafore dello sciacallo e della giraffa per pensare alla comunicazione:



Lo sciacallo è un animale che attacca per istinto. Usa critiche, punizioni e ricompense; induce sensi di colpa, vergogna e paura. Lo sciacallo vede le cose o tutte bianche o tutte nere e reputa gli altri come propri nemici. Quando ascoltiamo con le orecchie dello sciacallo, sentiamo critiche e colpe; diventiamo vittime inermi, che attribuiscono alle azioni altrui i propri sentimenti feriti.

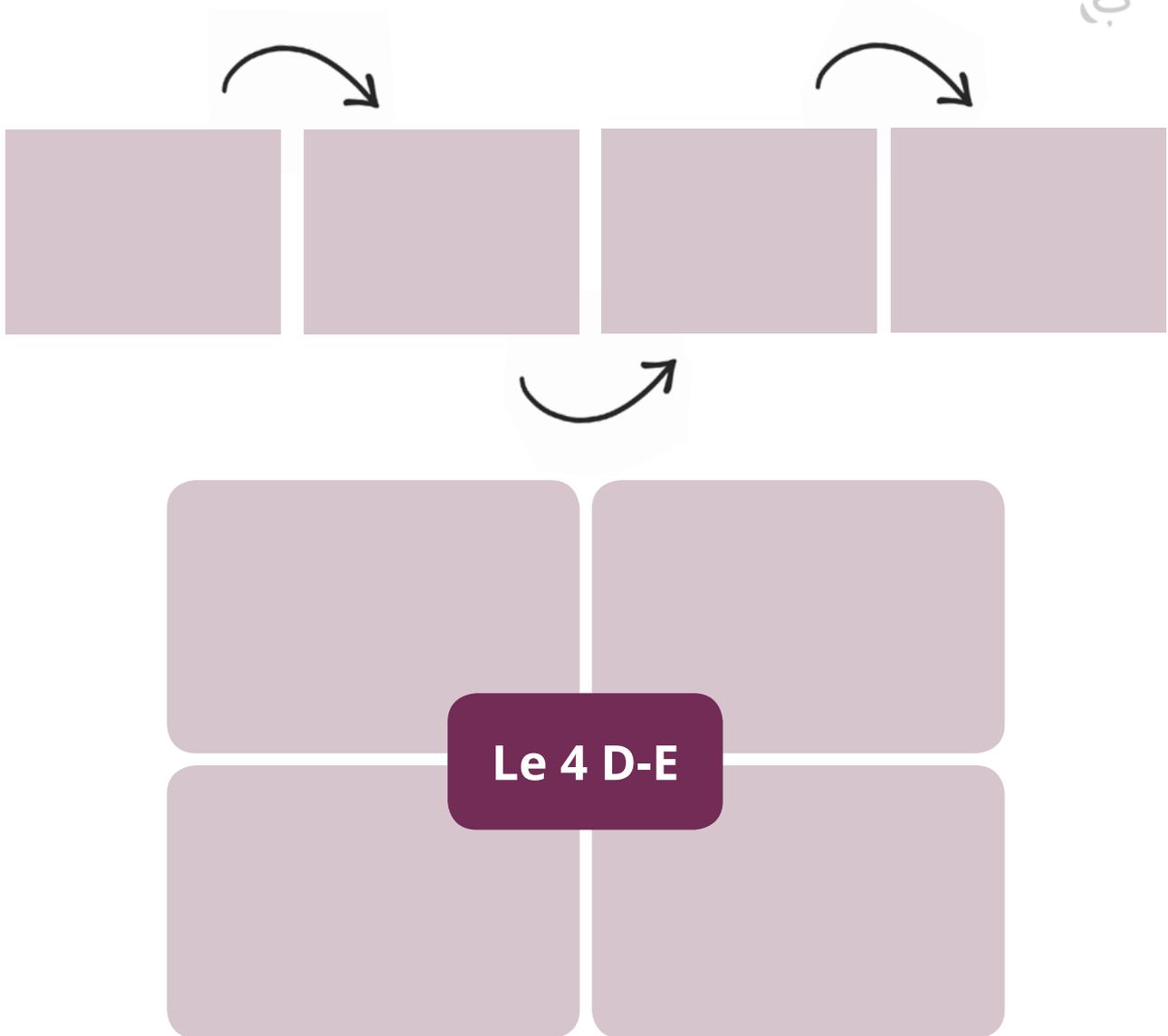


La giraffa ha il cuore più grande di tutti gli animali di terra. Il suo collo lungo la rende vulnerabile, ma è così che può guardare alle situazioni dall'alto e vedere in modo oggettivo. È un 'animale sociale', che valorizza le relazioni, la comprensione e la cooperazione. Alla giraffa interessa capire i bisogni e i sentimenti altrui. Lei sa che le situazioni sono raramente o tutte bianche o tutte nere. Quando ascoltiamo con le orecchie della giraffa, sentiamo le emozioni e le ferite altrui, che la sua natura empatica porta a voler risolvere. La giraffa si assume le responsabilità dei propri pensieri e azioni.

Guarda al Passo 3 del processo a 4 Passi. Ecco alcuni modi per rafforzare la giraffa che è in te:

Mi sento	arrabbiato infastidito deluso frustrato impaziente solo nervoso sopraffatto triste a disagio	perché il mio bisogno di	accettazione riconoscenza autonomia comunità creatività amore importanza pace rispetto riposo	non è stato soddisfatto.
----------	---	-----------------------------	--	-----------------------------

Pensa di dover gestire una conversazione o situazione difficile nei prossimi giorni o nelle prossime settimane. Usa i **4 Passi** e le **4 D-E** per programmare **cosa farai** e **cosa non farai**.

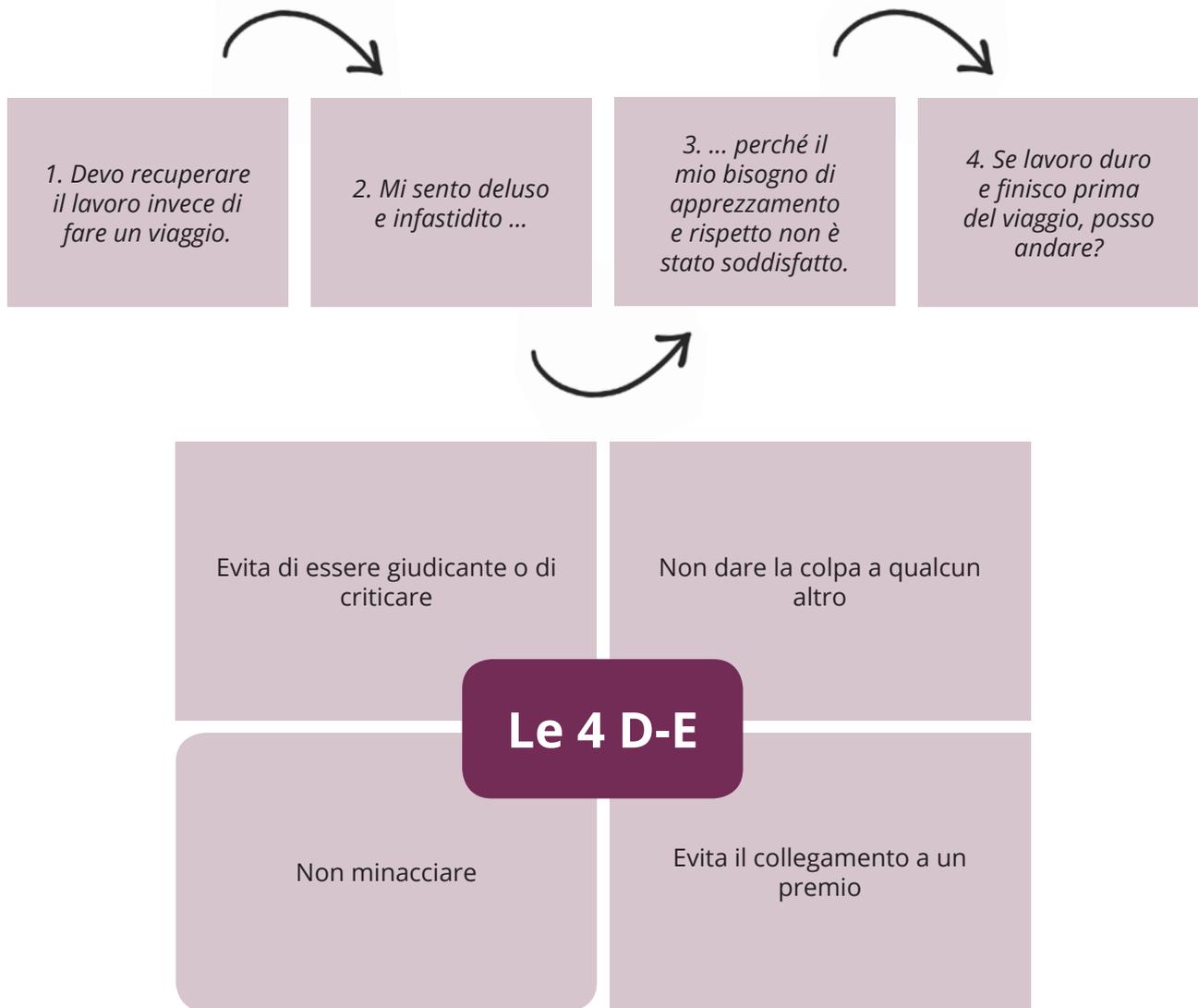


Come hai gestito la situazione? Ti sei comportato da sciacallo, da giraffa o hai mischiato i due?



Esempio:

Il mio tutor ha detto che non posso prendere parte a un viaggio perché non ho consegnato il lavoro in tempo e devo concentrarmi sul recupero.



Come hai gestito la situazione? Eri uno sciacallo o una giraffa? O un mix dei due?



Lo Sciacallo sarebbe stato una vittima indifesa, sentendo solo critiche, colpa e mancanza di rispetto, questo avrebbe intensificato la situazione, il che significa che non era possibile scendere a compromessi.



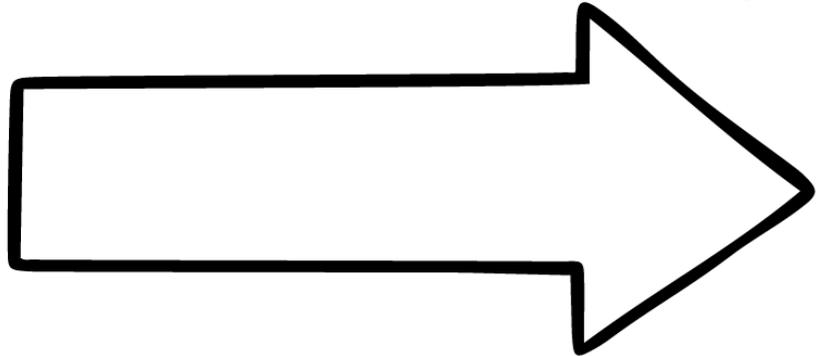
La giraffa sta cercando di capire i bisogni dell'altra persona. Spiegando la pressione aggiuntiva e suggerendo un'opzione alternativa, è iniziato un processo di negoziazione.

RIFLETTERE E VALUTARE

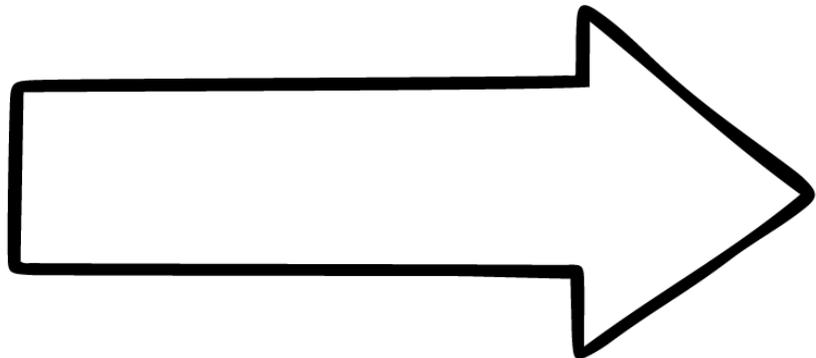
Com'è andata? Ora, hai la possibilità di riflettere sul miglioramento delle tue competenze. Completa le frecce sottostanti riportando i tuoi risultati e commenti.



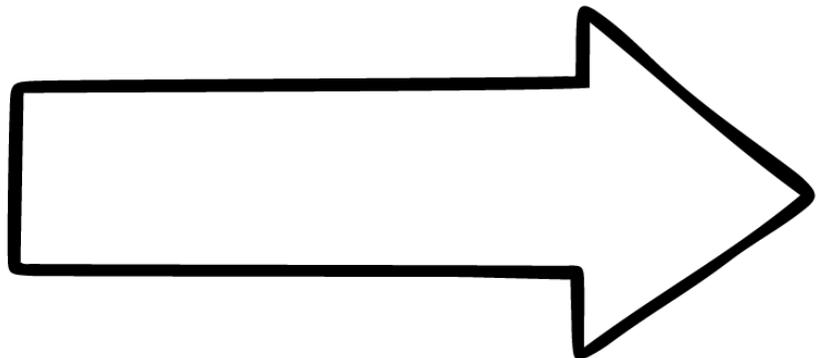
Quali attività hai
completato?



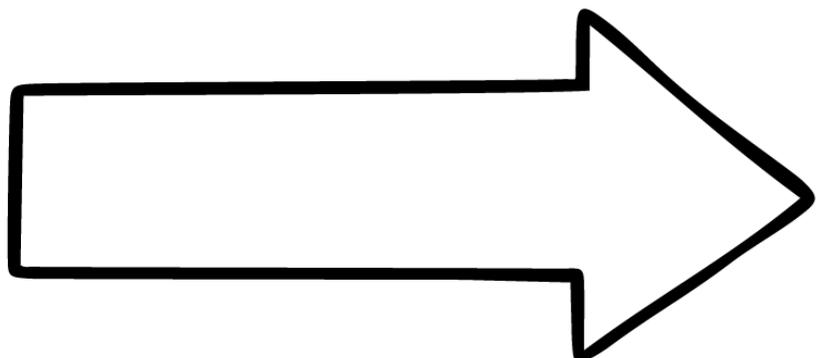
Hai seguito i tuoi consigli
sulla comunicazione?
Come?



Sai comunicare meglio?
Come?



Quali nuove competenze
porterai con te? E quali
vorresti sviluppare di
più?



DOPO IL VIAGGIO – VERIFICA DELLE COMPETENZE

Ci sei quasi! Stai per completare questa tappa del viaggio nelle soft skills, che ti ha aiutato a riflettere sulle tue competenze comunicative. È giunto il momento di guardare indietro alla strada che hai fatto. Contrassegna le caselle che meglio rappresentano le tue competenze adesso.

		Emergenti		In via di sviluppo	Consolidate	
		Mai, faccio fatica	Quasi mai	A volte	Spesso, ma non sempre	Sempre, non ho problemi
	Esempio: Vedo i problemi come opportunità di sviluppo e apprendimento	1	2	3	4	5
1	Cerco di trovare le cause profonde dei problemi prima di lanciarmi nella ricerca di soluzioni	1	2	3	4	5
2	Faccio un passo indietro e guardo il quadro più ampio prima di provare ad analizzare un problema	1	2	3	4	5
3	Mi piace fare giochi di parole, giochi matematici, puzzle o risolvere enigmi	1	2	3	4	5
4	Imposto e seguo una sequenza logica di fasi per risolvere un problema	1	2	3	4	5
5	Vedo i problemi come opportunità di sviluppo e apprendimento	1	2	3	4	5
6	Penso in modo creativo e trovo soluzioni alle quali altre persone non hanno pensato	1	2	3	4	5
7	Chiedo costantemente perché le cose sono come sono e cerco di capire come funziona il mondo	1	2	3	4	5
8	Trovo il senso di varie piccole parti di informazioni e vedo le connessioni tra le idee	1	2	3	4	5
9	Sono perseverante e non mi distraigo quando cerco di risolvere un problema	1	2	3	4	5
10	Conosco i miei limiti di fronte ai problemi e sono felice di chiedere aiuto se ne ho bisogno	1	2	3	4	5

Colora la casella corrispondente al tuo attuale livello di competenza comunicativa.

In generale, le mie competenze comunicative sono:	Emergenti	In via di sviluppo	Consolidate
--	-----------	--------------------	-------------



Emergenti = le tue competenze iniziano a svilupparsi.

In via di sviluppo = stai praticando e sviluppando le tue competenze, ma non sei ancora arrivato al traguardo.

Consolidate = le tue competenze sono ben sviluppate e fanno parte del tuo naturale modo di fare le cose.

Chiedi nuovamente alla stessa persona che ti conosce bene di contrassegnare le caselle che meglio rappresentano il tuo livello attuale. Ricorda di non far vedere le tue risposte!

Riflessione condotta da: Relazione:		Emergenti		In via di sviluppo	Consolidate	
		Mai, faccio fatica	Quasi mai	A volte	Spesso, ma non sempre	Sempre, non ho problemi
	Esempio: Analizza a fondo le idee prima di esprimerle e comunicarle	1	2	3	4	5
1	Analizza a fondo le idee prima di esprimerle e comunicarle	1	2	3	4	5
2	Comunica in maniera positiva in situazioni difficili o impegnative	1	2	3	4	5
3	Sa se ciò che ha detto è stato compreso dalla persona a cui si rivolge	1	2	3	4	5
4	Sa quando usare un linguaggio formale o informale	1	2	3	4	5
5	Ascolta in modo aperto e attento gli altri durante una conversazione	1	2	3	4	5
6	È consapevole e rispetta i valori culturali delle persone con cui parla	1	2	3	4	5
7	Presta attenzione al suo linguaggio corporeo quando parla con gli altri	1	2	3	4	5
8	Sa quando e come porre delle domande	1	2	3	4	5
9	Capisce ed è in grado di seguire le istruzioni assegnate per una specifica attività	1	2	3	4	5
10	Riconosce le situazioni in cui ha bisogno di aiuto e sa a chi chiedere	1	2	3	4	5

Colora la casella corrispondente al suo attuale livello di competenza comunicativa.

In generale, le sue competenze comunicative sono:	Emergenti	In via di sviluppo	Consolidate
--	-----------	--------------------	-------------



Emergenti = le tue competenze iniziano a svilupparsi.

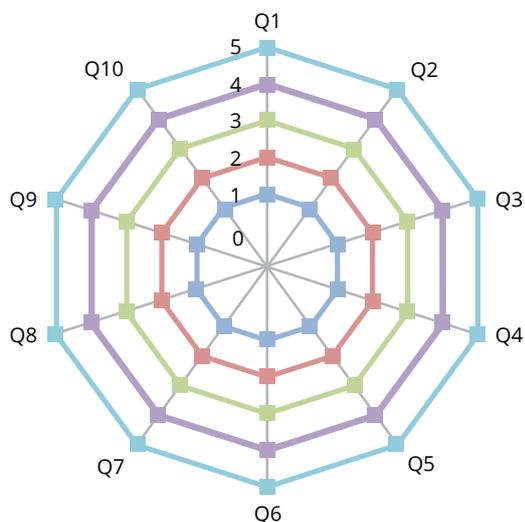
In via di sviluppo = stai praticando e sviluppando le tue competenze, ma non sei ancora arrivato al traguardo.

Consolidate = le tue competenze sono ben sviluppate e fanno parte del tuo naturale modo di fare le cose.

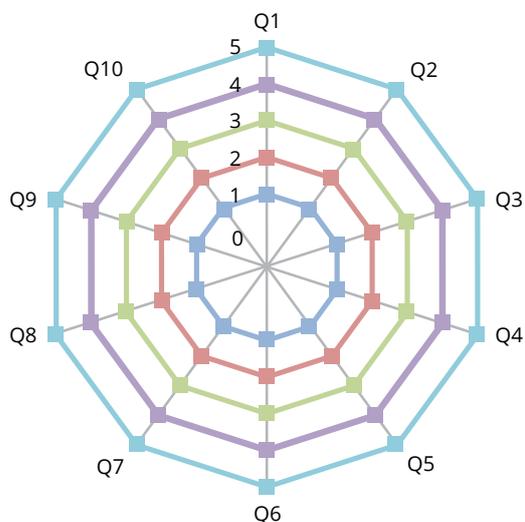
Adesso traccia le risposte sul grafico riportato qui di seguito.

Se hai bisogno di aiuto, consulta la sezione **Introduzione e Guida** per capire come fare.

Le mie risposte:



Le risposte dell'altra persona:

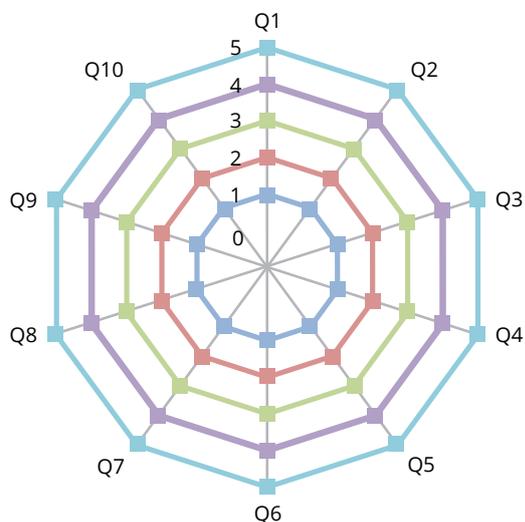


Se i vostri grafici mostrano un risultato simile, passa alla fase successiva.

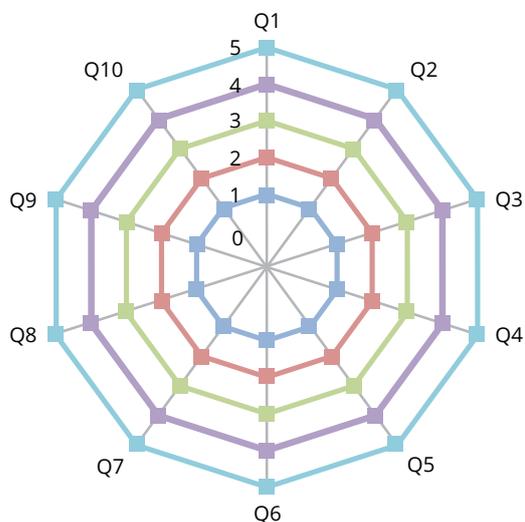
Se sono diversi, lavorate insieme per creare un grafico unico che metta entrambi d'accordo.

Crea due grafici - le tue competenze prima e le tue competenze adesso.

Le mie competenze prima:



Le mie competenze adesso:



I due grafici - 'prima' e 'dopo' - sono diversi? Quanto progresso hai fatto?

Non lasciarti scoraggiare, se sono uguali. Succede di fare dei passi indietro o di avere bisogno di più tempo per sviluppare le competenze. Fa parte del viaggio!

Ricorda che i livelli sono personali e riflettono le tue abitudini, conoscenze ed esperienze e non possono essere confrontati con altre persone che hanno background diversi.

CONTINUANDO IL VIAGGIO

Hai quasi completato questa tappa del viaggio. È ora di prepararsi per la prossima.



1. Come continuerai il processo di sviluppo delle tue competenze comunicative?

Continuerò il processo di sviluppo delle mie competenze comunicative:

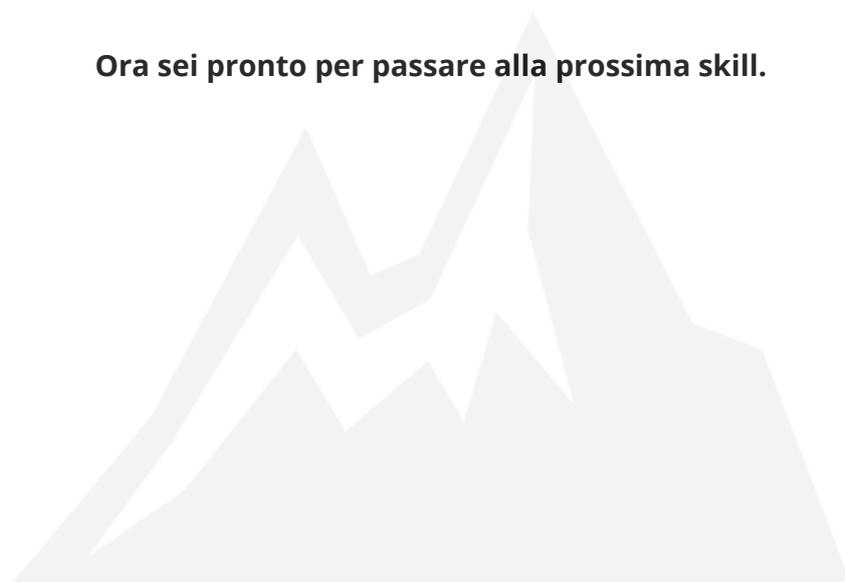
2. Hai inviato la tua candidatura per un lavoro o un corso di formazione, dove ti viene chiesto quali sono le tue esperienze in termini di comunicazione efficace con gruppi di persone diverse.

Quali esempi puoi inserire nella candidatura scritta?

3. La tua candidatura è stata accettata e sei stato contattato per un colloquio.

*Quali altri esempi di buone competenze comunicative puoi esporre durante il colloquio?
Come dovresti comunicare durante il colloquio?*

Ora sei pronto per passare alla prossima skill.



SOLUZIONI

					
<p>Le braccia incrociate sul petto e uno sguardo diretto indicano atteggiamento inquieto e difensivo.</p>	<p>Il contatto visivo interrotto e grattarsi, mostrano che la persona non è d'accordo con quanto è stato detto.</p>	<p>Guardare verso la mano in basso ed evitare il contatto visivo indica insicurezza.</p>	<p>Gambe incrociate e presa sulla sedia sono indicative di insicurezza, sensazione di nervosismo e mancanza di fiducia.</p>	<p>Le braccia incrociate sul petto e le spalle sollevate indicano nervosismo, difesa e insicurezza.</p>	<p>Toccarsi il naso indica che la persona è incerta e si sente a disagio.</p>

					
<p>Le braccia aperte con le spalle arrotondate mostrano un ascolto sicuro, affidabile e attivo.</p>	<p>La mano sui fianchi è una posa difensiva aggressiva.</p>	<p>Prestare la massima attenzione con il contatto visivo diretto mostra fiducia e interesse.</p>	<p>Le gambe incrociate chiudono il corpo e indicano sicurezza, difesa e apertura alla sfida.</p>	<p>Aperto e attento, pronto ad agire.</p>	<p>Indica che la persona sta ascoltando attentamente in modo professionale.</p>



Questa è una posa molto sicura di sé. Sarebbe appropriato sedersi così in un ambiente informale come con la famiglia o gli amici.

Tuttavia sarebbe considerato irrispettoso in una situazione formale come un colloquio o una riunione di lavoro.

NOTE

A series of horizontal dotted lines for writing notes.