

La comunicazione in ruolo

LA COMUNICAZIONE COME COMPETENZA DEL
MANAGER-LEADER

Obiettivo generale ed obiettivi specifici

L'obiettivo generale è di accompagnare i partecipanti a **migliorare le capacità comunicative nel ruolo di manager-leader**

Gli obiettivi specifici

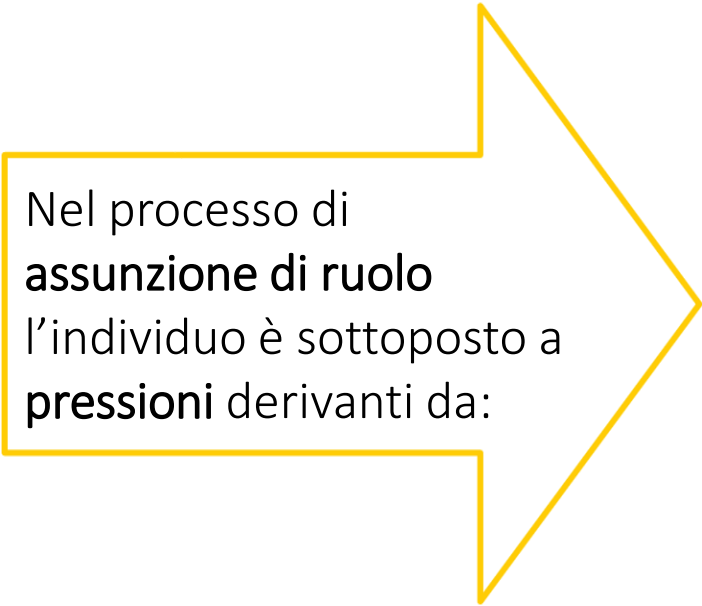
- Esplorare e riconoscere le **responsabilità del ruolo di manager-leader** nelle sue diverse dimensioni
- Sviluppare consapevolezza circa l'influenza della **percezione soggettiva** nell'interagire e relazionarsi all'interno dell'organizzazione
- Riconoscere la soggettività della comunicazione
- Comprendere la differenza tra le **relazioni di ruolo e le relazioni personali**
- Sperimentare le leve dell'**autorevolezza** e della propria **credibilità** di ruolo attraverso una comunicazione efficace

Il ruolo: la definizione

**Il ruolo corrisponde alla posizione occupata
da un individuo o da un gruppo
all'interno di un sistema sociale organizzato**

- I ruoli non sono persone e le persone non sono ruoli
- Le persone possono assumere ruoli diversi in uno stesso contesto e/o lo stesso ruolo in contesti diversi
- Il ruolo non è dato una volta per tutte, perché è influenzato dal sistema in cui è collocato e quindi si evolve/si modifica nel tempo

Il ruolo: le pressioni e le aspettative

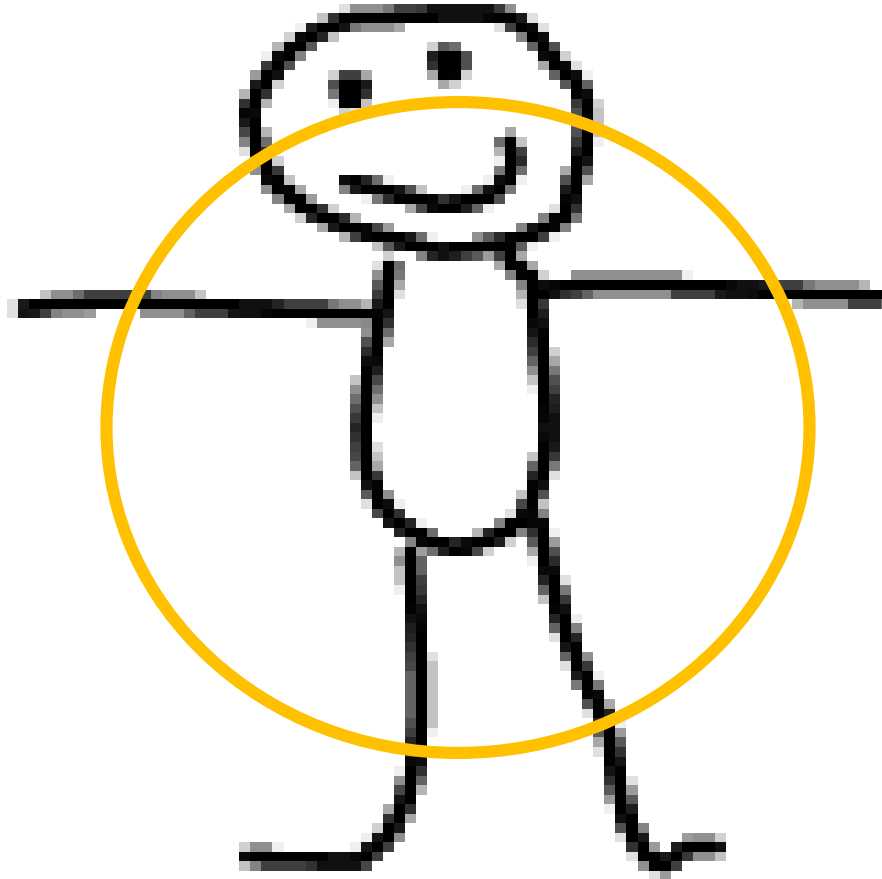
A large yellow arrow pointing to the right, with a thin black outline. Inside the arrow, there is text describing the process of role assumption and the pressures it entails.

Nel processo di
assunzione di ruolo
l'individuo è sottoposto a
pressioni derivanti da:

- Le aspettative personali
- Il proprio quadro di riferimento
- Le proprie conoscenze, competenze e capacità
- Le aspettative degli altri ruoli
- Le caratteristiche del contesto organizzativo
- La cultura organizzativa

Pressioni ed aspettative reciproche, tra i diversi soggetti, comportano che l'esercizio effettivo del ruolo non corrisponda perfettamente al mandato, implicito e/o esplicito, ma si discosti da esso in misura maggiore o minore.

Il ruolo: il rapporto persona-ruolo



Il ruolo: la responsabilità, l'autorità ed il potere

La responsabilità e l'autorità derivano da caratteri e da attributi della struttura sociale e pertanto afferiscono ai ruoli, mentre il potere è un attributo del singolo individuo che occupa una posizione.

La responsabilità

riguarda le mansioni, le persone e le attrezzature affidate ad una persona, in virtù del ruolo che essa occupa; la persona si trova così a rispondere a qualcuno dovendo rendere conto del proprio operato a una posizione superiore che a sua volta risponde di ciò.

L'autorità

definisce e regola i modi e le direzioni in cui i singoli possono esercitare potere. In rapporto alle responsabilità, è necessario che ad ogni ruolo venga attribuito il livello di autorità indispensabile per gestire il ruolo.

Il potere

è un attributo della persona e corrisponde alla forza ed intensità dell'influenza che l'individuo è potenzialmente in grado di esercitare, indipendentemente dalla responsabilità e dall'autorità di ruolo. Il potere è il prodotto di fattori quali l'abilità e la conoscenza, la capacità di guidare e influenzare gli altri, la competenza tecnica, etc.

Obiettivo generale ed obiettivi specifici

- **Cosa implica la leadership?**
 - **Cosa il management?**
- **Quali sono le differenze?**

Il leader ed il manager

Le responsabilità e le caratteristiche del leader

- Propensione al cambiamento
- Capacità di rischio e innovazione
- Orientamento al futuro
- Visione e direzione
- Capacità di guida e movimento
- Desiderio, passione ed energia
- Attenzione ai risultati

Le responsabilità e le caratteristiche del leader

- Attenzione e vicinanza alle persone
- Capacità relazionale
- Fiducia in se stesso e negli altri
- Controllo emotivo
- Capacità di tollerare lo stress
- Spirito d'iniziativa
- Adattabilità

Le responsabilità e le caratteristiche del manager

- Capacità di definire e trasmettere gli obiettivi
- Capacità di definire e trasmettere il metodo
- Capacità di individuare e dare gli strumenti
- Capacità di individuare e gestire le risorse per raggiungere gli obiettivi
- Avere chiaro l'orizzonte di breve termine
- Pianificare e organizzare
- Gestire

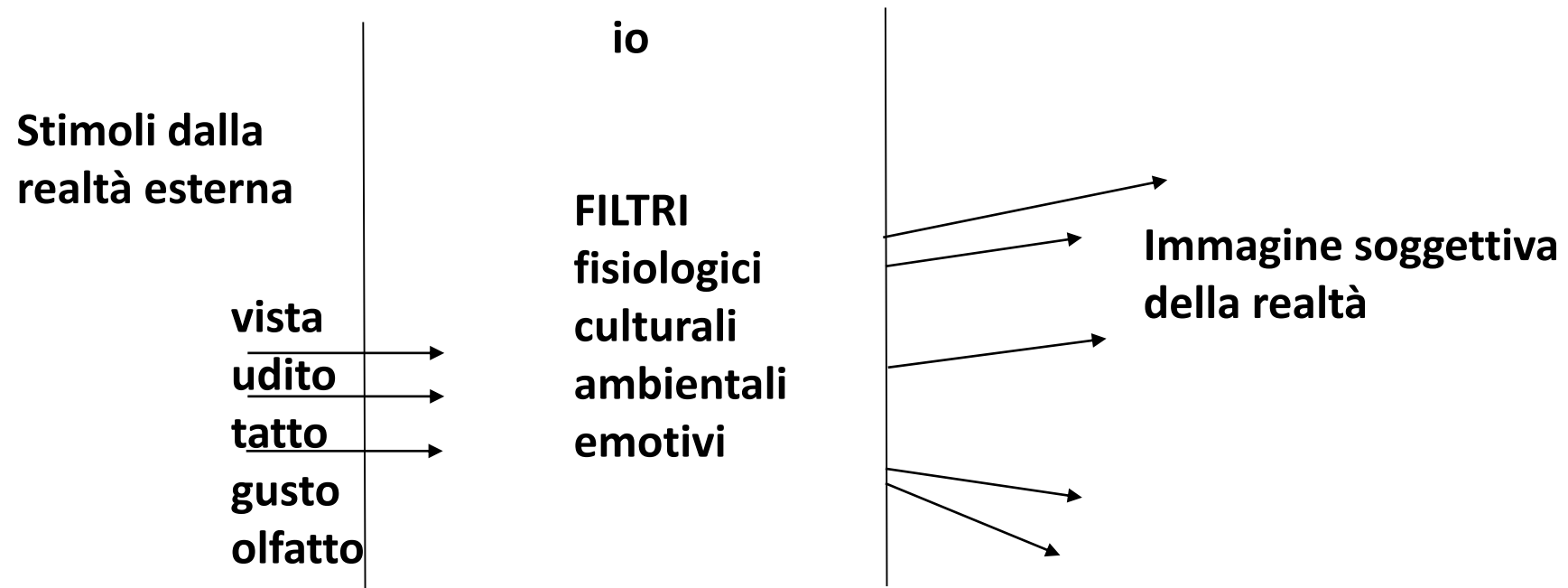
La comunicazione: definizione

***È un processo di scambio di informazioni
e di influenzamento reciproco
che avviene in un determinato contesto***

(Paul Watzlawick)



Il processo percettivo

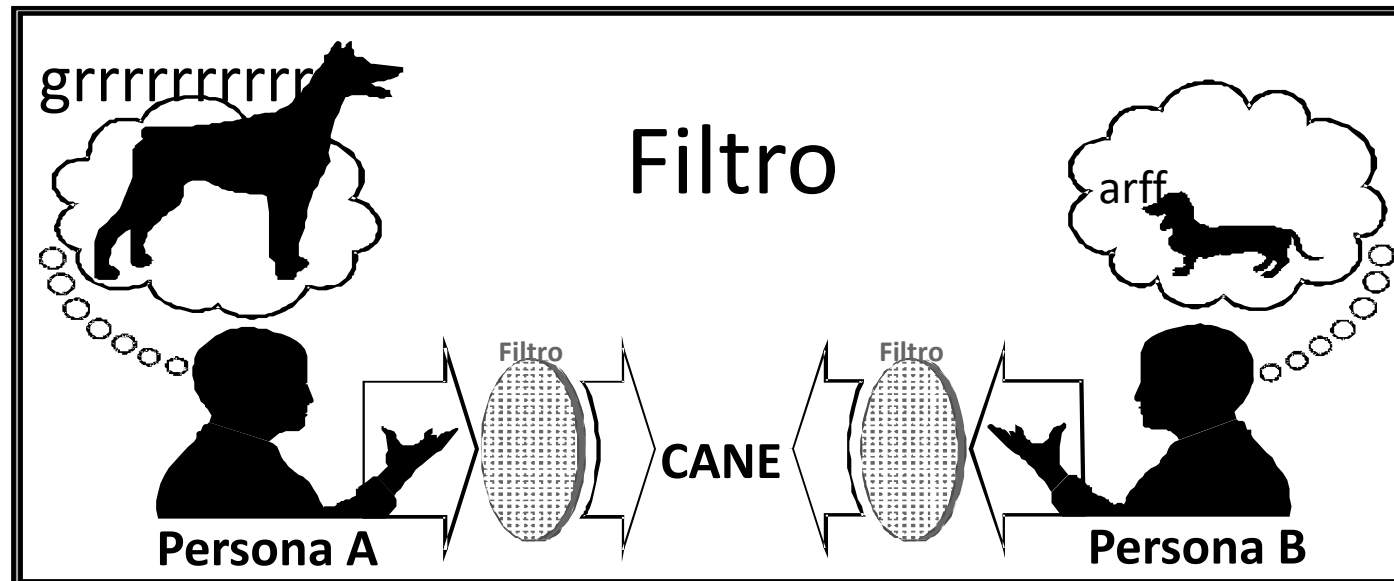


Meccanismi mentali di elaborazione

- Selezione
- Generalizzazione
- Distorsione

I filtri percettivi

- Ci fanno organizzare la realtà “colmando i vuoti”
- Ci fanno attribuire un significato a ciò che ci accade
- Ci fanno interpretare la realtà alla luce di precedenti esperienze

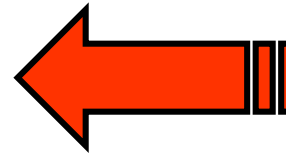
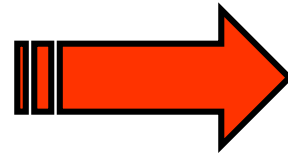


La “mappa” del mondo

Per comunicare in modo efficace è importante aprirsi a mappe diverse e trovare un’area condivisibile



MAPPA A



MAPPA B

Arricchire la propria mappa significa:

- Osservare dati e fatti
- Limitare le interpretazioni
- Tenere conto anche dei bisogni altrui

La selezione

E' un'operazione di focalizzazione e concentrazione dell'attenzione.

ES: Mentre siamo focalizzati ci dimentichiamo di qualcosa ...



- Se non selezionassimo alcune informazioni saremmo sopraffatti dalle troppe informazioni che i nostri sensi registrano ogni secondo
- E' però necessario essere attenti perché potremmo cancellare aspetti importanti

La generalizzazione

È la tendenza a organizzare il mondo per categorie (la gente, gli uomini, le donne, i bambini, i cani)

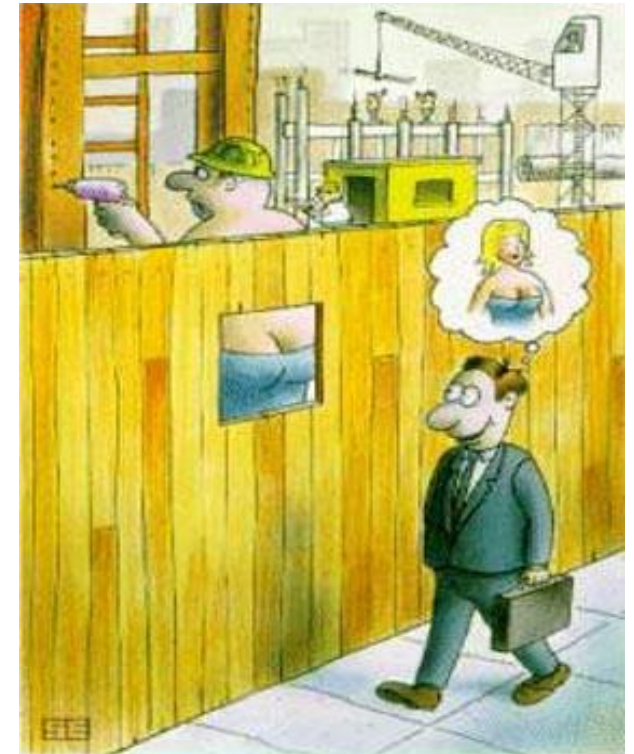


- E' un meccanismo utile in quanto ci permette di agire in breve sulla base di quanto abbiamo appreso da situazioni analoghe.
- E' una trappola se consideriamo le nostre generalizzazioni delle verità.

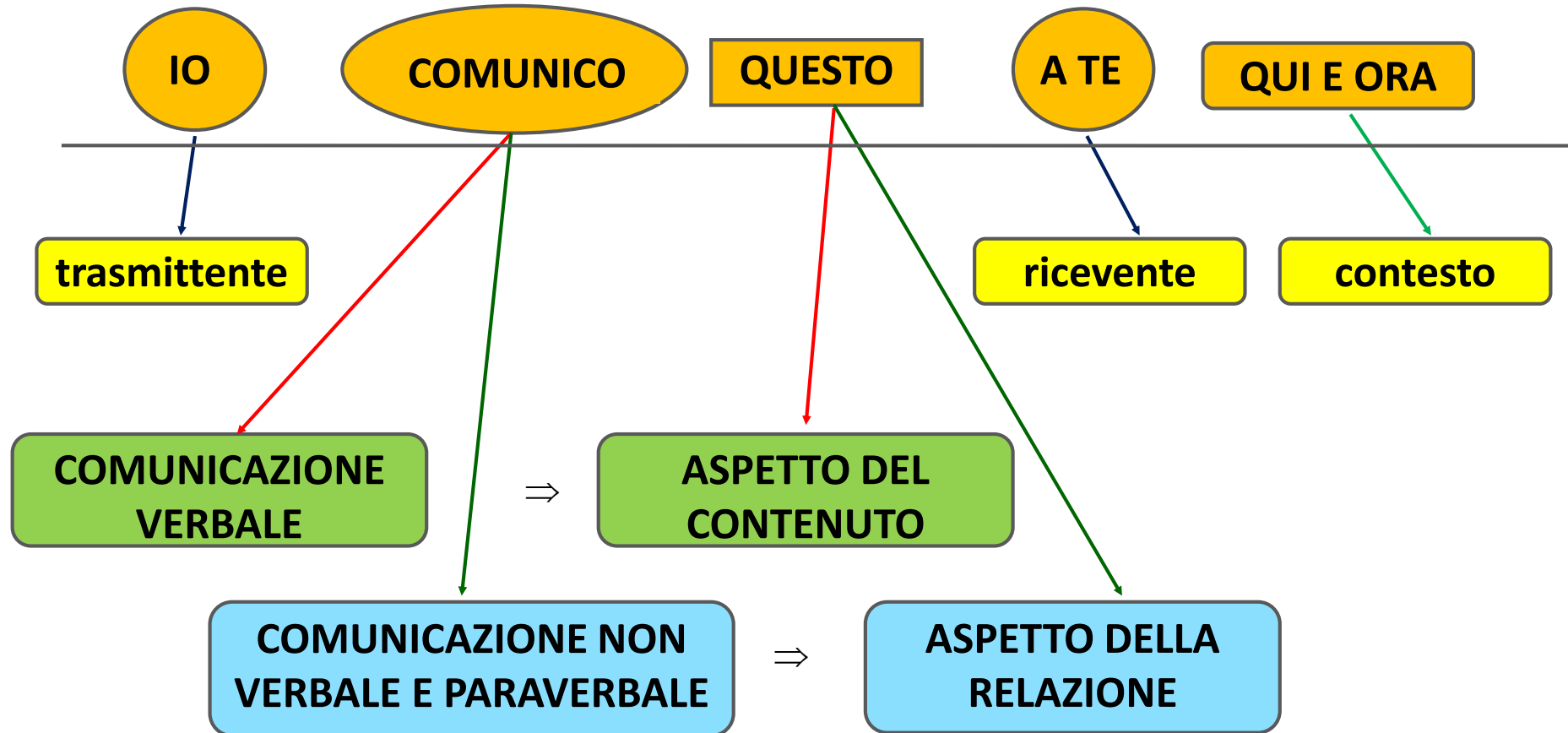
La distorsione

È la capacità di immaginare situazioni nuove o di modificarne la rappresentazione che conosciamo.

- La distorsione è utile per risolvere problemi
- ES: Quando pensiamo a come modificare/migliorare una macchina per produrre un certo prodotto stiamo usando la distorsione.
- Le distorsioni possono diventare una trappola quando non si tiene conto del feedback: la fantasia può auto-alimentarsi e farci perdere obiettività.
Es: “Mi guarda in quel modo perché mi disprezza!!!”



Il processo comunicativo



La struttura della comunicazione



La struttura della comunicazione



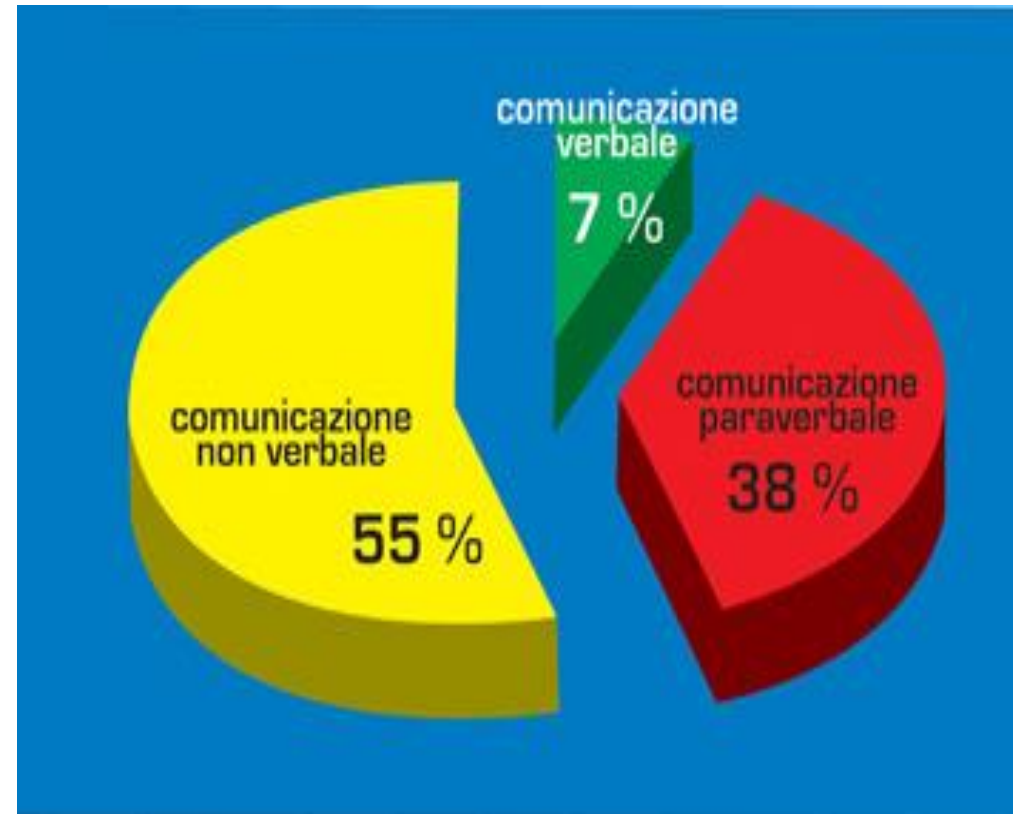
Gli assiomi della comunicazione

- 1. È impossibile non comunicare**
- 2. Ogni comunicazione ha un aspetto di**
contenuto (il messaggio, l'informazione)
relazione (l'informazione sull'informazione)
- 3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti**
- 4. Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico**
numerico: verbale, legato al contenuto
analogico: non verbale, paraverbale, legato alla relazione
- 5. La comunicazione può essere:**
complementare sulla differenza up-down
simmetrica: sull'uguaglianza up/up o down/down

Le modalità comunicative

VERBALE (linguaggio)
PARA VERBALE (voce)
NON-VERBALE (corpo)

Solitamente attraverso il canale verbale passano i messaggi di contenuto, mentre attraverso il para verbale e non verbale vengono veicolati i messaggi di relazione.

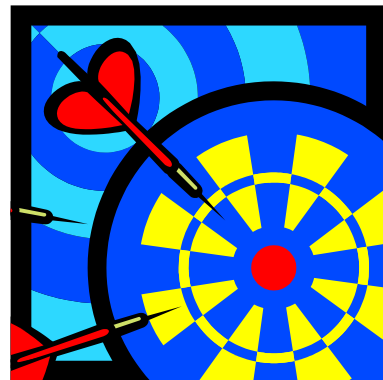


La comunicazione efficace

Coinvolge chi ascolta



Raggiunge l'obiettivo



- È strutturata
- È concreta e pragmatica
- È coinvolgente
- È diretta, chiara ed esplicita
- Usa le domande per stimolare
- Non contempla l'uso di etichette, stereotipi e pregiudizi
- Promuove la responsabilità e la fiducia
- Non dà nulla per scontato
- Non lascia sospesi i concetti
- Usa esempi per facilitare la comprensione
- Propone chiavi di lettura alternative
- Fa emergere i vantaggi reciproci
- Non censura

Il comportamento assertivo ed autorevole

Il comportamento assertivo è un metodo di relazione interpersonale fondato su:

- 1. Un comportamento partecipe e attivo, non reattivo**
- 2. Un atteggiamento responsabile caratterizzato da fiducia in se stessi e negli altri**
- 3. Una capacità di affermare i propri diritti senza negare quelli degli altri, senza ansie e/o sensi di colpa**
- 4. Un atteggiamento non censorio, che non contempla l'uso di etichette, stereotipi e pregiudizi**
- 5. La capacità di comunicare desideri, disapprovazione e giudizi in maniera chiara e diretta, ma non minacciosa o aggressiva**
- 6. Azioni che rendano possibili ritorni positivi dall'ambiente**

La comunicazione efficace in ruolo

- ✘ ***Perché sto comunicando?***
(che obiettivo ho?: informare, proporre, esprimere opinioni, formare, redarguire ecc.)
- ✘ ***A chi?***
(i destinatari, i loro obiettivi, linguaggio, aspettative, conoscenze, ...)
- ✘ ***Cosa e come voglio comunicare?***
(il tema generale , i contenuti nel dettaglio, il tempo, i mezzi che ho, ecc.)
- ✘ ***Adesso mi organizzo le idee.....***
(schema, scaletta con cui espongo per essere capito bene, dati di supporto, esempi, ...)