



Relazione e comunicazione

LA COMUNICAZIONE

The logo for RECONSULT features a stylized blue arc with a black dot at its end, positioned above the word "RECONSULT" in a blue, serif, all-caps font.

RECONSULT

EXCELLENCE | CONSULTING | OUTSOURCING | STRATEGIES | ACCOUNTABILITY | TRAINING TO CHANGE



Certificato N° IT 252937
Azienda Certificata ISO 9001:2015
Settori EA di Attività 35 -36 e Formazione 37

COMUNICAZIONE

COMUNICARE

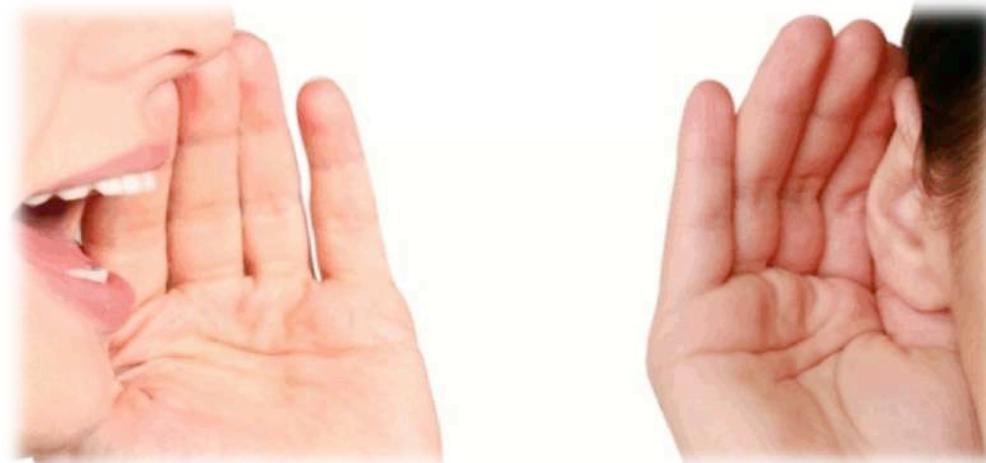
**MODO DI
COMUNICARE**

**Il concetto di COMUNICAZIONE
comporta la presenza di
un'interazione tra soggetti diversi**

**Si tratta in altri termini di una
attività che presuppone un certo
grado di**

COOPERAZIONE

Ogni processo comunicativo avviene in entrambe le direzioni e, secondo alcune teorie, non si può parlare di comunicazione là dove il flusso di segni e di informazioni sia unidirezionale.



Se un soggetto può parlare a molti senza la necessità di ascoltare, siamo in presenza di una semplice trasmissione di segni o informazioni.





Tutto è comunicazione

Non si può non comunicare

**Il significato della comunicazione è nel
risponso che se ne ottiene**



NOI COMUNICHIAMO SEMPRE ?

SI

QUALSIASI COSA FACCIAMO È UNA FORMA DI COMUNICAZIONE !!!!

NON POSSIAMO NON COMUNICARE



NOI COMUNICHIAMO CIO' CHE L'ALTRO HA CAPITO ?

NON SEMPRE

Questo aspetto discende direttamente dal primo, e ci aiuta a comprendere che, **nella comunicazione, intenzioni e propositi non contano.**

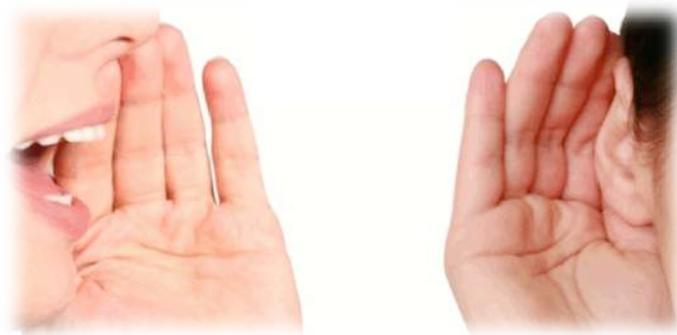


**QUANDO COMUNICHIAMO SIAMO SEMPRE
RESPONSABILI DEL RISULTATO CHE OTTENIAMO ?**

SI

Quante volte ci è capitato di dire “*Non mi ha capito*” ?

Secondo voi, è più saggio dire
“*Non mi ha capito*” oppure “*Non sono riuscito a farmi capire*”?



NOI INFLUIAMO SEMPRE SUGLI ALTRI ?

SI

Nessuno dei nostri comportamenti, anche tra quelli che possiamo considerare più “*normali*”, anonimi o involontari, è privo di effetti sugli altri. Ogni cosa che facciamo viene notata, raccolta, archiviata.



SIAMO DAVVERO CAPACI DI ASCOLTARE ?

NON SEMPRE

Faremmo bene a chiedercelo perché esistono vari modi di ascoltare e questi corrispondono a vari livelli di intensità dell'ascolto. Possiamo quindi domandarci, di volta in volta, qual è il livello di intensità che riusciamo a produrre

QUALI SONO GLI ERRORI DELLA COMUNICAZIONE ?



1. L'INTERRUZIONE

A meno che non vi sia una buona ragione per interrompere, lasciate che l'altra persona finisca di esprimersi.

Invadere il discorso altrui con interventi continui, precisazioni o obiezioni può essere interpretato come un atteggiamento di superiorità o addirittura aggressività

2. NON AFFERMARE CIÒ CHE TI SEMBRA OVVIO

Questo non significa che l'altra persona sia ignorante o incompetente.

Accertati che le tue aspettative siano corrette eliminando l'ambiguità e l'incertezza, così eviterai anche l'imbarazzo

3. NON ASCOLTO

Sii concentrato sull'altro:

Guardalo, ascoltalo e percepisci ciò che esprime
con tutti i sensi.

Le persone, quando si sentono veramente ascoltate, si aprono
e sono capaci di grandi cose.

4. A VOLTE IL SARCASMO NON FUNZIONA

Bisogna saper riconoscere quando è il momento di scherzare

Se il tempismo o l'umorismo non sono il tuo forte, utilizza altri modi per rompere il ghiaccio

5. GRIDARE

Prima di diventare un fiume in piena, esci, fai due passi, ritorna a respirare più lentamente e poi esercitati a dire ciò che è importante per te con un tono di voce più calmo e assertivo

<https://www.youtube.com/watch?v=T0o0HTmvdpE>

Gli errori



7. RIPETERE ... RIPETERE RIPETERE

Chi diventa logorroico perde di efficacia.

Esprimi un concetto e passa oltre

8. GUARDARE ALTROVE

A una riunione stai presentando il tuo progetto, di fronte a te ci sono persone che stanno al computer, giocano con la penna, disegnano sul foglio, controllano le email

Lo sguardo è tra gli aspetti che incide di più nella comunicazione.

Anche se il discorso non ti interessa, guardare eviterà che l'interlocutore avverta una mancanza di rispetto e magari ti farai un amico in più.

9. IL TU PRIMA DELL'IO

Quante volte avrete sentito dire «NON MI ASCOLTI»

Detto così probabilmente farà sì che l'altro si senta sotto accusa e si irrigidisca.

Basta riformulare la frase per suonare subito più empatici ed accoglienti «NON MI SENTO ASCOLTATO» esprime una mia sensazione personale su cui l'altro non può obiettare, anzi probabilmente lo spinge a chiedersi quale dei suoi comportamenti abbia spinto l'interlocutore a non sentirsi ascoltato.

10. UNO STATO D'ANIMO NON FUNZIONALE

Il nostro stato d'animo influenza i nostri
pensieri e decisioni

Se non gestiamo l'emotività essa gestirà la nostra
comunicazione e l'impatto che abbiamo sugli altri.

... e infine ricordiamoci sempre

La tendenza a giudicare gli altri è la più grande barriera alla comunicazione e alla comprensione



Qual'è allora, evitando tutti questi errori, la forma di ascolto realmente efficace che possiamo apprendere?

Possiamo fin da subito iniziare ad allenarci nell'**ascolto empatico** o **ascolto proficuo**.

Precisiamo subito che non ha nulla a che fare con "*simpatico*" o "*antipatico*". Empatia significa

**VOLONTÀ E CAPACITÀ DI ENTRARE NELLA
PROSPETTIVA DELL'ALTRO.**

QUANTI sono i linguaggi con cui parliamo?

QUALI sono?

QUALE è il più efficace?

...?



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



COMUNICARE CON
STRUMENTI

SOCIAL NETWORK



L'iceberg della comunicazione



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



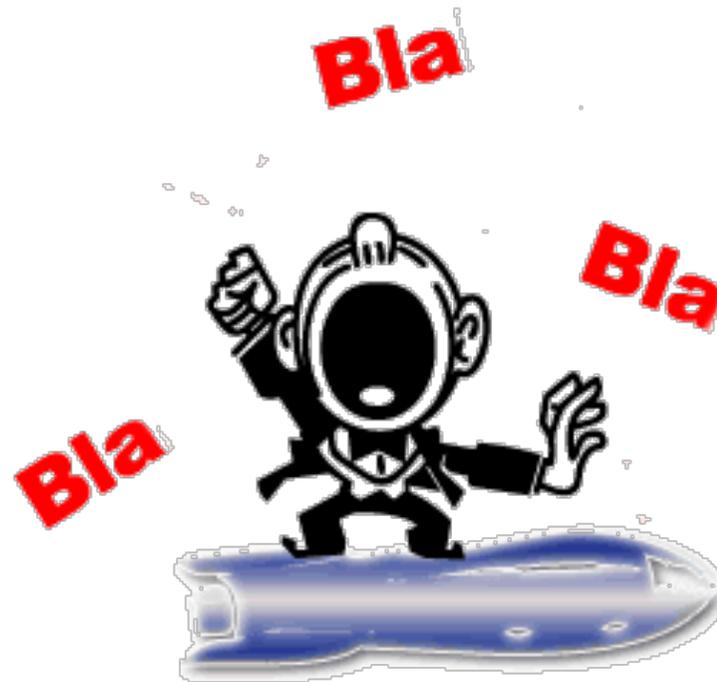
La Comunicazione Verbale

Il primo linguaggio, quello al quale in genere si presta un po' di attenzione in più, è il **linguaggio verbale**, ovvero quello che si manifesta attraverso le nostre parole.



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



La caduta di comunicazione



... in 60 secondi



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



La Comunicazione ParaVerbale

Questa si esplicita attraverso il mutare del tono e del volume della voce, attraverso le variazioni del ritmo della parlata e, di conseguenza, attraverso le pause.



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



La Comunicazione Non Verbale (... del corpo)

La terza tipologia di comunicazione, molto importante, è **quella del corpo**, ovvero quella che si manifesta attraverso i nostri gesti, attraverso la posture e le espressioni che assumiamo, attraverso lo sguardo e il succedersi dei movimenti.

↓
COMUNICARE DI PERSONA
COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



Le 3 tipologie di comunicazione

7% parole

38% tono

55% ... corpo



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



Gli ostacoli alla comunicazione



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE

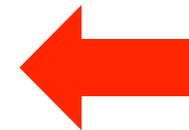
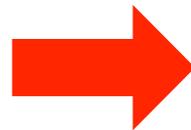
Percezione

Linguaggio

Rumore

Emozioni

Attenzione



Preconcetti



Interessi personali

Parole, parole,...

Obiettivi confusi

“Passa parola”

Gli ostacoli alla comunicazione

Esempio: se diciamo a una persona che ci fa molto piacere conoscerla, ma mentre pronunciamo queste parole abbiamo lo sguardo fisso per terra, il tono di voce spento, il volume che rende le parole appena udibili, e sul volto un'espressione tristissima, sarà difficile che quella persona possa crederci.



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



Gli ostacoli alla comunicazione

Pensiamo inoltre a tutte le volte in cui abbiamo assistito a conferenze o interventi che avrebbero potuto essere molto più stimolanti di quanto non siano stati se solo l'oratore ci avesse messo un minimo di entusiasmo e di convinzione.



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



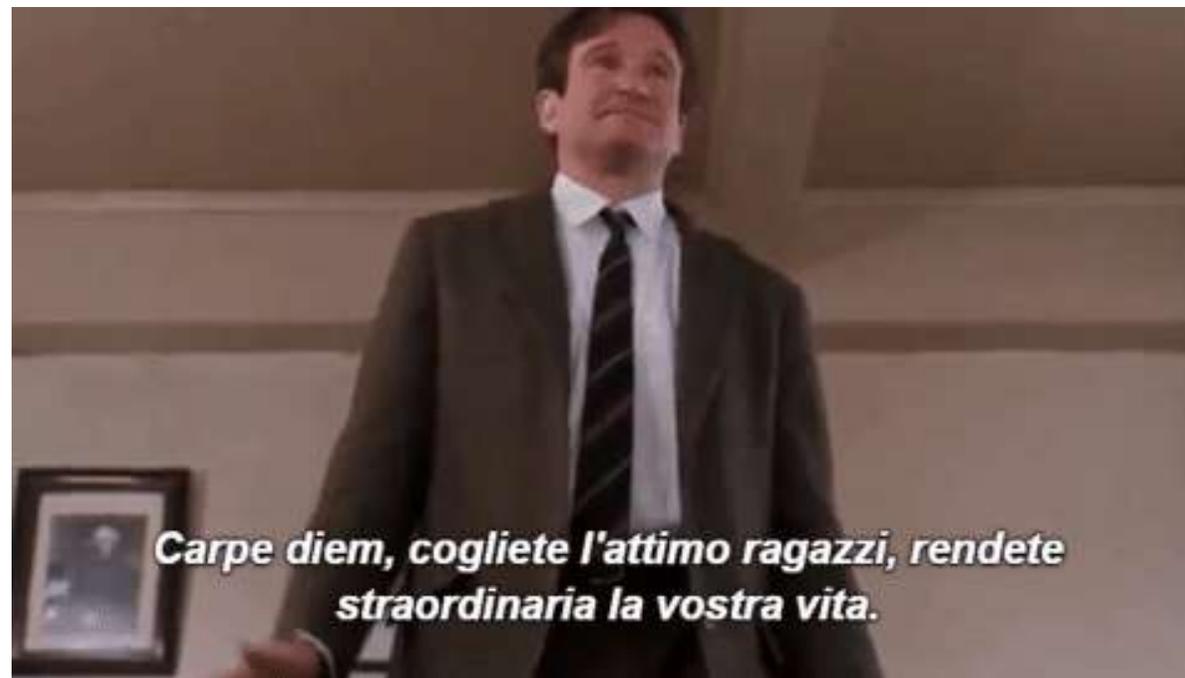
Gli ostacoli alla comunicazione

L'esempio opposto, purtroppo più raro, è quello di un insegnante di cui diciamo che ci ha fatto amare la materia che insegna.



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



Gli ostacoli alla comunicazione



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



[https://www.bing.com/videos/search?](https://www.bing.com/videos/search?q=scena+finale+film+the+martian&ru=%2fvideos%2fsearch%3fq%3dscena%2bfinale%2bfilm%2bthe%2bmartian%26qpvt%3dscena%2bfinale%2bfilm%2bthe%2bmartian%26FORM%3dVDRE&qpvt=scena+finale+film+the+martian&view=detail&mid=4135D6263E76F5A708174135D6263E76F5A70817&&FORM=VDRVRV)

[q=scena+finale+film+the+martian&ru=%2fvideos%2fsearch%3fq%3dscena%2bfinale%2bfilm%2bthe%2bmartian%26qpvt%3dscena%2bfinale%2bfilm%2bthe%2bmartian%26FORM%3dVDRE&qpvt=scena+finale+film+the+martian&view=detail&mid=4135D6263E76F5A708174135D6263E76F5A70817&&FORM=VDRVRV](https://www.bing.com/videos/search?q=scena+finale+film+the+martian&ru=%2fvideos%2fsearch%3fq%3dscena%2bfinale%2bfilm%2bthe%2bmartian%26qpvt%3dscena%2bfinale%2bfilm%2bthe%2bmartian%26FORM%3dVDRE&qpvt=scena+finale+film+the+martian&view=detail&mid=4135D6263E76F5A708174135D6263E76F5A70817&&FORM=VDRVRV)

La regola del 4 X 20

I primi 20 secondi ...

I primi 20 passi ...

I primi 20 gesti ...

Le prime 20 parole ...

Condizionano il proseguo del dialogo !!!



COMUNICARE DI PERSONA

COMUNICAZIONE
INTERPERSONALE



Comunicazione Non Verbale: Atteggiamento

SI

Atteggiamento 'APERTO'

- ✓ Guardare negli occhi
- ✓ Spalle all'indietro
- ✓ Sorridere
- ✓ Non essere minacciosi
- ✓ Commenti di benvenuto
- ✓ Palmi verso l'alto
- ✓ Mani curvate e verso l'interno

NO

Atteggiamento 'CHIUSO'

- ✓ Essere aggressivi
- ✓ Indicare con il dito
- ✓ Naso in avanti, sguardo fisso
- ✓ Palmi verso il basso
- ✓ Essere minacciosi
- ✓ Stare sulla difensiva
- ✓ Stare a braccia incrociate
- ✓ Evitare di guardare negli occhi

Comunicazione Non Verbale 5 segnali per sapere se piaci

- 1 – Direzione del busto**
- 2 – Apertura del corpo**
- 3 – Distanza**
- 4 – Toccare**

Comunicazione Non Verbale: Mani

SI

- ✓ **Accentuare**
- ✓ **Dimostrare**
- ✓ **Cercare il pubblico/interlocutore**
- ✓ **Movimenti rotondi, verso chi presenta**
- ✓ **Movimenti energici, ma fluidi**

NO

- ✓ **Essere simmetrici**
- ✓ **Condurre**
- ✓ **Indicare con il dito**
- ✓ **Essere nervosi**
- ✓ **Giocare con la penna**

Comunicazione : la Voce

SI

- ✓ Variare il volume
- ✓ Variare la velocità
- ✓ Variare il tono (se naturale)
- ✓ Pause (2-3 secondi)
- ✓ Enunciare chiaramente
- ✓ Porre enfasi sulle parole
- ✓ Variare conformemente al contenuto

NO

- ✓ Preoccuparsi dell'accento
- ✓ Parlare in maniera monotona
- ✓ Provare a modificare la voce
- ✓ Parlare troppo velocemente
- ✓ Parlare troppo piano
- ✓ Parlare a volume troppo alto
- ✓ Variare troppo spesso
- ✓ Abbassare la voce alla fine della frase

Comunicazione : la Voce

SI

- ✓ **Utilizzare un linguaggio positivo**
- ✓ **Utilizzare un linguaggio incisivo**
- ✓ **Accuratezza**
- ✓ **Brevità**
- ✓ **Chiarezza**

NO

- ✓ **Utilizzare troppo termini gergali**
- ✓ **Essere ambigui**
- ✓ **Essere troppo tecnici**
- ✓ **Essere indecisi**
- ✓ **Utilizzare un linguaggio negativo**
- ✓ **Utilizzare termini offensivi**

Comunicare di persona

<https://www.youtube.com/watch?v=Non0cfv8P-c> Roberto RE - Leadership Comunicazione

<https://www.youtube.com/watch?v=TS6vEpfyuZQ> Come Catturare l'Attenzione e Mantenerla? Usa il corpo come Tony Robbins

<https://www.youtube.com/watch?v=-rKP0TWAxGE> I "segreti" del LINGUAGGIO DEL CORPO

<https://www.youtube.com/watch?v=LVsTCpBfQxs> Linguaggio del corpo 14 gesti inconsci per leggere qualsiasi persona come un libro

<https://www.youtube.com/watch?v=VnxlGpAAFUE> LA VERITA' NEL LINGUAGGIO DEL CORPO

<https://www.youtube.com/watch?v=ILEyil-4JAc> Lucrezia Italia's Got Talent, battute da Golden Buzzer

[https://www.bing.com/videos/search?](https://www.bing.com/videos/search?q=youtube+gigi+proietti&&view=detail&mid=557C28A0405DAC899FD2557C28A0405DAC899FD2&&FORM=VRD GAR)

[q=youtube+gigi+proietti&&view=detail&mid=557C28A0405DAC899FD2557C28A0405DAC899FD2&&FORM=VRD GAR](https://www.bing.com/videos/search?q=youtube+gigi+proietti&&view=detail&mid=557C28A0405DAC899FD2557C28A0405DAC899FD2&&FORM=VRD GAR) Gigi Proietti

[https://www.bing.com/videos/search?](https://www.bing.com/videos/search?q=youtube+gigi+proietti+nu+me+rompe+er+c&&view=detail&mid=1E65E948CCEBB92C63CB1E65E948CCEBB92C63CB&&FORM=VDRVR)

[q=youtube+gigi+proietti+nu+me+rompe+er+c&&view=detail&mid=1E65E948CCEBB92C63CB1E65E948CCEBB92C63CB&&FORM=VDRVR](https://www.bing.com/videos/search?q=youtube+gigi+proietti+nu+me+rompe+er+c&&view=detail&mid=1E65E948CCEBB92C63CB1E65E948CCEBB92C63CB&&FORM=VDRVR)

[V](#) Gigi Proietti

<https://www.youtube.com/watch?v=49nZxa2h6IE> Come si inizia un discorso in pubblico

<https://www.youtube.com/watch?v=sBEoJXo4yPs> Interpretazione del Linguaggio Del Corpo

<https://www.youtube.com/watch?v=qilSk0TgZBU> F.I.S.T Silvester Stallone

<https://www.youtube.com/watch?v=4AYIB8dKiEQ> Balla coi lupi: la curiosità nella comunicazione

https://www.youtube.com/watch?v=ts_pPUvRIVQ Balla coi lupi caffè in compagnia

<https://www.youtube.com/watch?v=BKTGXDSXx0> Colloquio di Lavoro - Compito di Comunicazione Efficace ISICT

Il decalogo dell'accoglienza

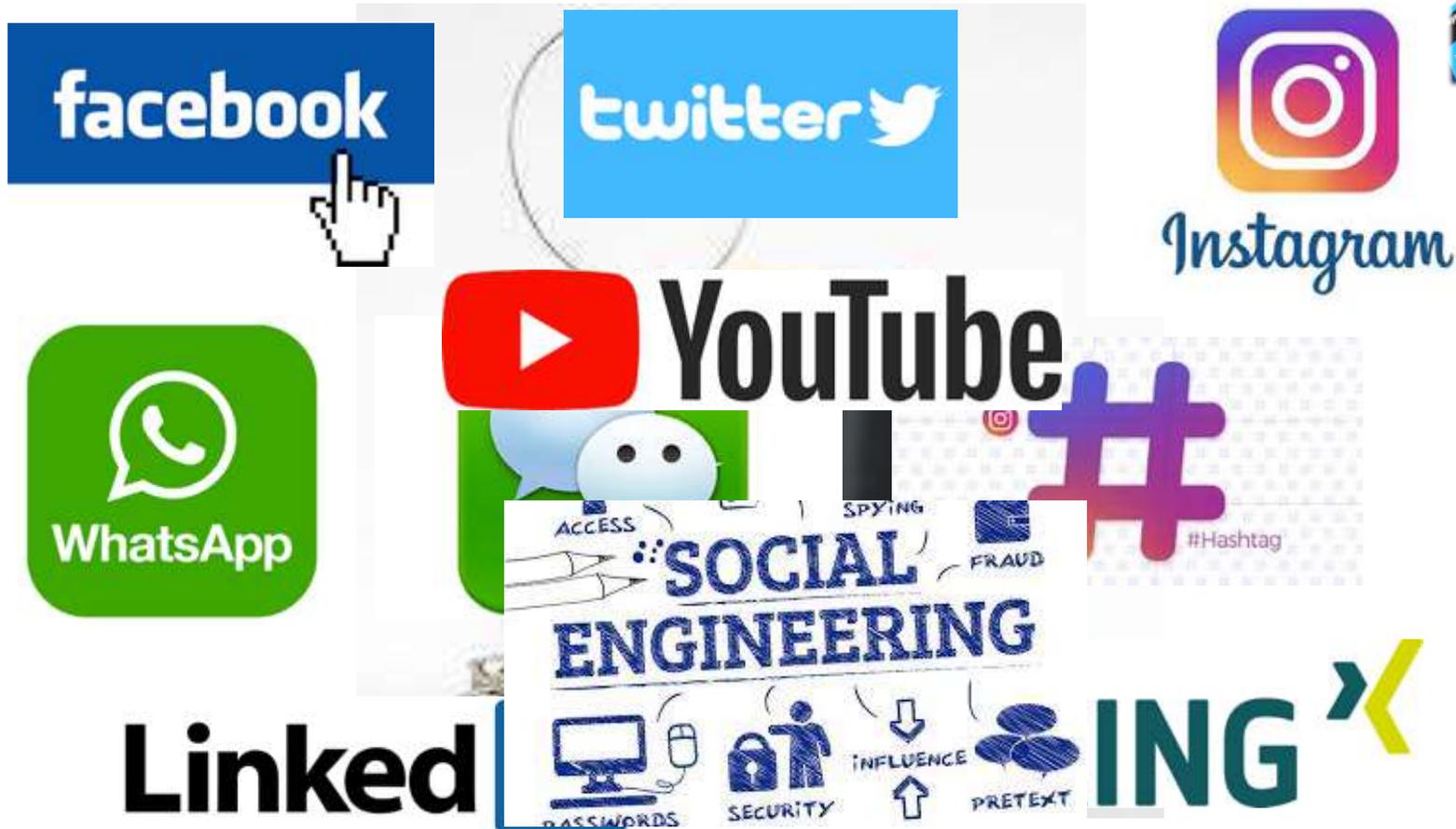
- 1. Essere preparati**
- 2. Accogliere e salutare**
- 3. Qualificarsi**
- 4. Chiarire l'obiettivo dell'incontro**
- 5. Stabilire i tempi**
- 6. Evitare espressioni e atteggiamenti negativi**
- 7. Aprire il dialogo**
- 8. Dimostrare interesse**
- 9. Ricordarsi di essere lì per dare Valore**
- 10. Congedarsi in maniera positiva**

Comunicare con gli strumenti

Strumenti per Comunicare

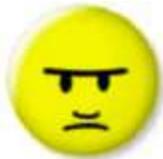
↓
COMUNICARE CON
STRUMENTI

[SOCIAL NETWORK](#)





Happy



Angry



Sad



Frustrated



Sneaky



Scared



Surprised



Shy



Bossy



Sleepy



Embarrassed



Mean



Proud



Nervous



Silly



Disappointed



Confused



Impatient



Curious



Kind



Obnoxious



Excited



Grumpy

Per "**comunicazione**", in senso professionale, si intende il vasto complesso di attività lavorative che spaziano dal

Comunicazione d'Impresa



CHE COS'È IL MARKETING

Il complesso delle tecniche intese a porre **prodotti e servizi** a disposizione del consumatore e dell'utente in un dato **mercato** nel **tempo**, nel **luogo e modo** più adatti, ai **costi** più bassi per il **consumatore** e nello stesso tempo **remunerativi** per l'impresa.

EVOLUZIONE DEL MARKETING

.... dalle 4P alle 7P

.... alle 6C

ANNI 70 – 80 Le **4P** come **P**rodotto (qualità, design, marca, garanzia ecc), **P**rezzo (sconti, ribassi, pagamenti ecc), **P**unti vendita (scorte, trasporti, copertura ecc) e **P**romozione (pubblicità, forza vendita ecc) .

ANNI 90 aggiunti altri elementi fino a diventare le **7P** **P**rodotto, **P**rezzo, **P**unti vendita, **P**romozione, **P**ersone, **P**hysical environment (Impatto ambientale), **P**rocessi che includono fattori esterni.

ANNI 2000 gli economisti si riprendono e mettono il consumatore al centro del processo trasformando le **7P** nelle **6C**.

EVOLUZIONE DEL MARKETING

le 6C



Inoltre il Marketing si sviluppa su due livelli diversi, ma complementari, infatti esiste tra di loro una interdipendenza dove l'operativo segue lo strategico.

Marketing strategico

Marketing operativo





1. Significato di Marketing strategico: è orientato all'analisi sistematica e continuativa dei bisogni del mercato, sviluppa nuovi concetti di prodotti competitivi ed ha una valenza di medio-lungo periodo

2. Significato di Marketing operativo: è orientato all'azione (vendita, distribuzione e comunicazione) ed ha una valenza di breve-medio periodo

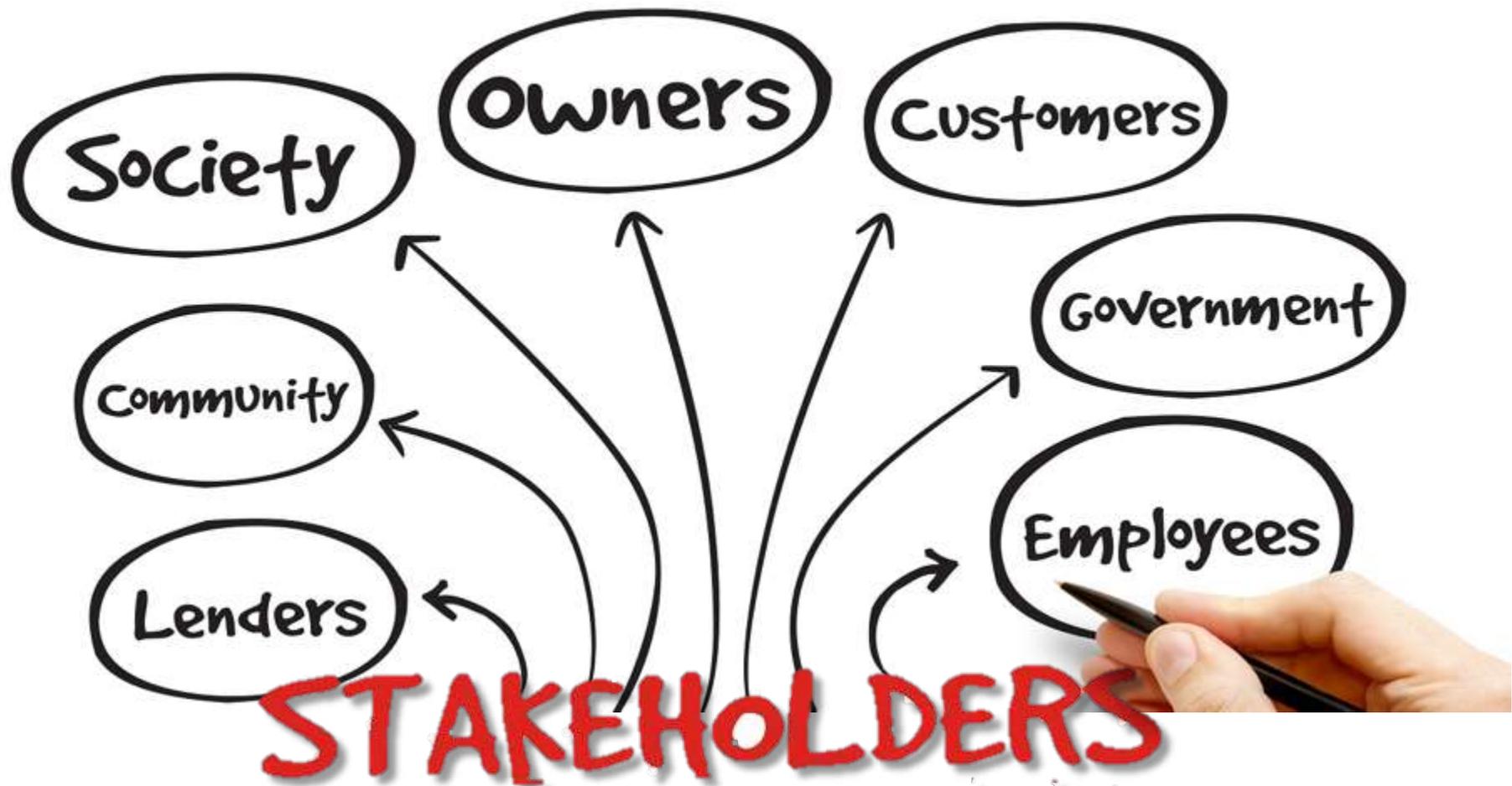
IL MARKETING MIX



Per "**comunicazione**", in ambito economico/aziendale, si intende uno degli elementi fondamentali del **MARKETING MIX.**

La comunicazione è uno degli aspetti fondamentali del marketing, ed è il mezzo attraverso il quale passano tutte le informazioni.

Piano Marketing Operativo: la Comunicazione (Communication)



Piano Marketing Operativo: la Comunicazione (Communication)

IL “COMMUNICATION MIX”

Il “Communication Mix” è la declinazione delle principali azioni di comunicazione che possono essere attuate.

PUBBLICHE RELAZIONI
PUBBLICITÀ
PROMOZIONE
VENDITA DIRETTA

Piano Marketing Operativo: la Comunicazione (Il Communication Mix)

DIIRITICHE DEI AZTONT

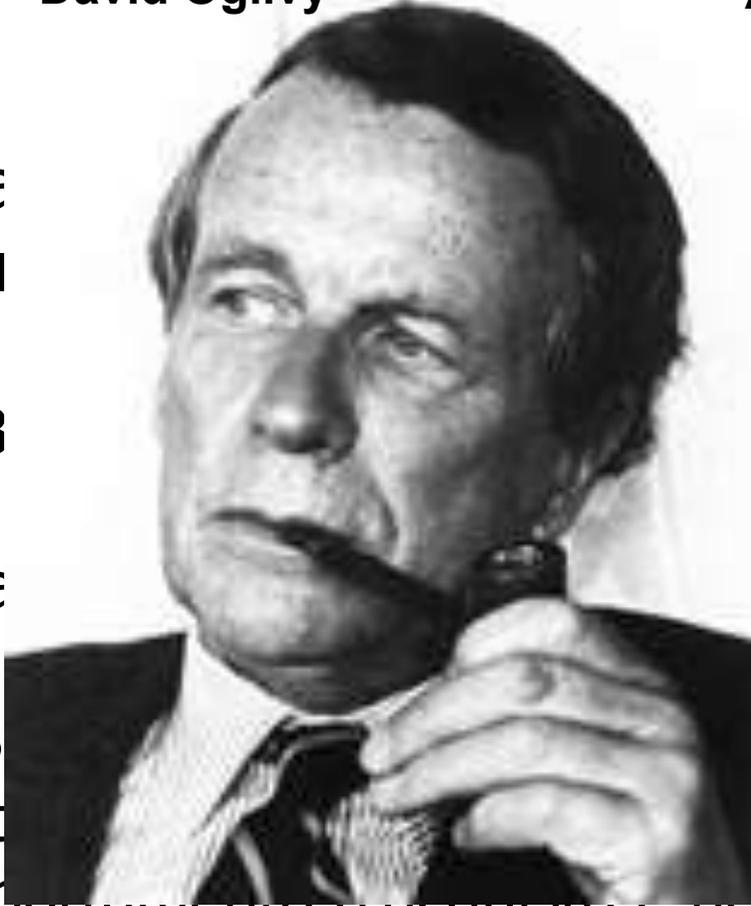
L'obie
del pr
crea
posit
segm
di cre



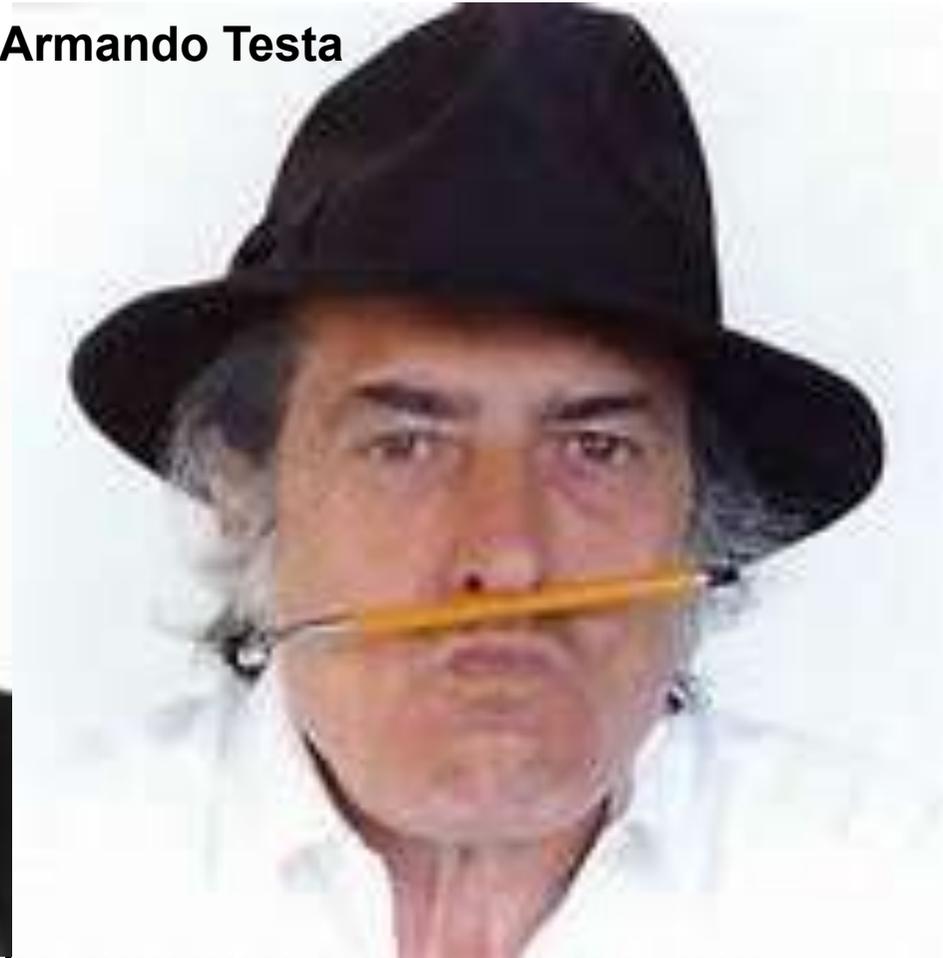
arlare
ento
vari
ettivo

Piano Marketing Operativo: la Comunicazione (Il Communication Mix)

David Ogilvy



Armando Testa



**Attrac
clier**

**PUB
prod
dell'a**

**PUB
cont
comportamento a acquisto e non. Soriano, atteggiamento.**

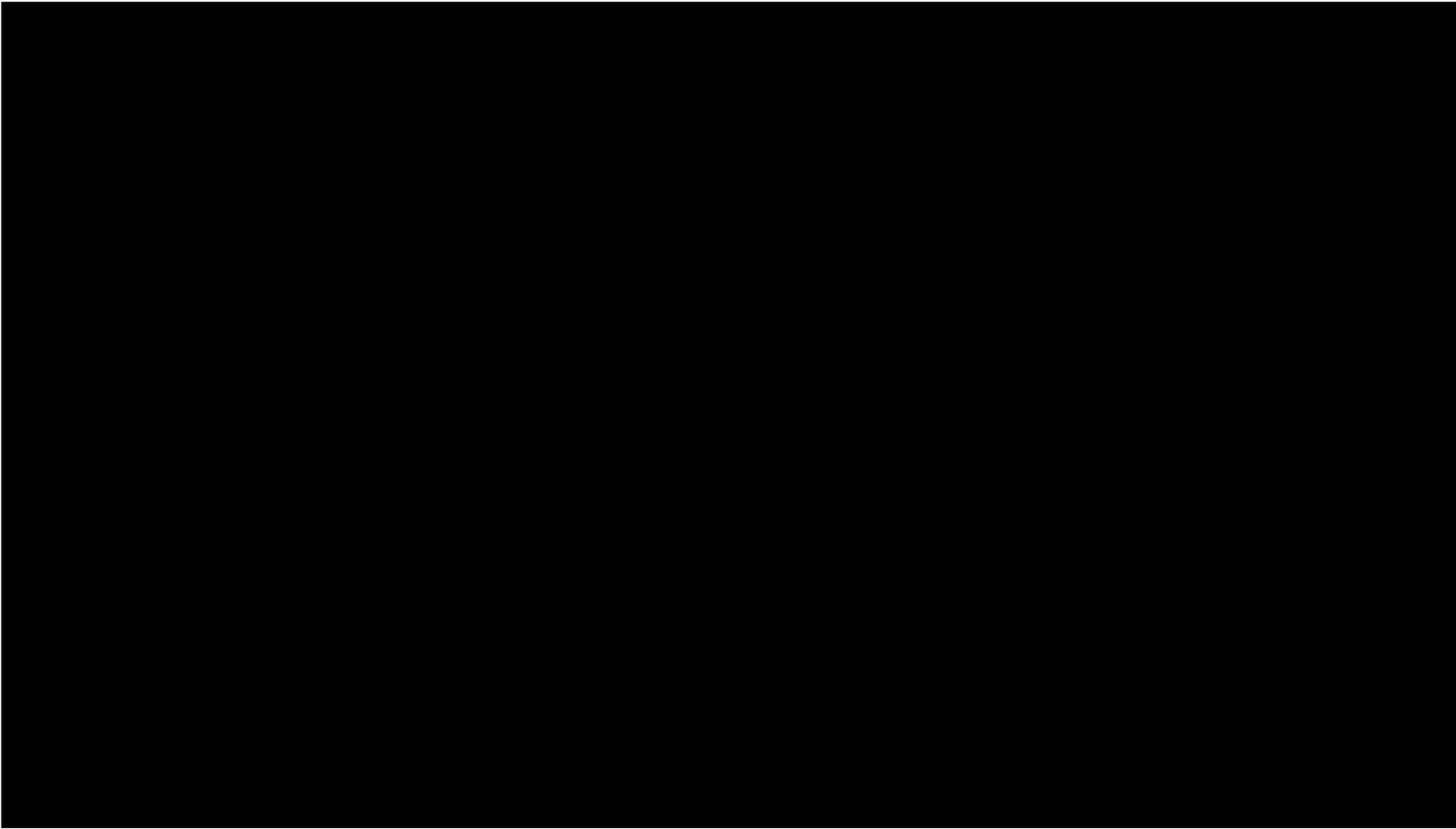
il

**sul
to**

**cui
il**

<https://www.bing.com/videos/search?>

[q=youtube+pubblicit%C3%A0+carmensita&qv=youtube+pubblicit%C3%A0+carmensita&view=detail&mid=A982BF0FF05428E1BE84A982BF0FF05428E1BE84&&FORM=VRDGAR](https://www.bing.com/videos/search?q=youtube+pubblicit%C3%A0+carmensita&qv=youtube+pubblicit%C3%A0+carmensita&view=detail&mid=A982BF0FF05428E1BE84A982BF0FF05428E1BE84&&FORM=VRDGAR)



Piano Marketing Operativo: la Comunicazione (Il Communication Mix)

La C
di fa
della

Alcun



scopo
ettivo
nte.

Piano Marketing Operativo: la Comunicazione (Il Communication Mix)

VENDITA DIRETTA

Scopo della Vendita Diretta è **LA VENDITA DEL PRODOTTO SERVIZIO**. La Vendita Diretta può essere effettuata attraverso due tipologie principali:

Vendita PERSUASIVA: Agenti di Commercio, Venditori, Funzionali Commerciale, ecc...

Vendita D'ACCOGLIENZA: (nel Punto Vendita): supermercato; negozi; centri telefonia; lavanderie, ristoranti...ecc.

È inoltre possibile adoperare la comunicazione esterna, tra gli altri scopi, per far conoscere i servizi e i progetti dell'azienda

FACILITARE L'ACCESSO AI SERVIZI

CONOSCERE E RILEVARE I BISOGNI DELL'UTENZA

MIGLIORARE L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA DEI SERVIZI

**FAVORIRE I PROCESSI DI SVILUPPO SOCIALE,
ECONOMICO E CULTURALE**

**ACCELERARE LA MODERNIZZAZIONE DI APPARATI E
SERVIZI**

SVOLGERE AZIONI DI SENSIBILIZZAZIONE

App



Connect Nome Utente Password Accedi Aiuto Registrazione Ricordami?

Portale Forum CERCA NEL FORUM

Regolamento & Condizioni d'Uso Comunità Link

Forum » VW GOLF WORLD » VW GOLF 7 » G7 Il punto sugli Ordini e sulle Consegne !!! » Verifica Stato Costruzione Auto



User Tag List

« Pagina 205 di 463 « Prima « ... 105 155 195 201 202 203 204 205 206 207 208 209 215 255 305 ... » Ultima »

Risultati da 2,041 a 2,050 di 4625

Discussione: Verifica Stato Costruzione Auto

👍 Mi piace Condividi Piace a una persona. Di che si piace prima di tutti i tuoi amici.

Strumenti Discussione Visualizzazione

23/08/2017, 16:39

#2041

volfan
Golfista Novello
Data Registrazione: May 2017
Località: **Romagna**
Nome Reale: **Roberto**

Re: Verifica Stato Costruzione Auto

Stamattina arrivata solita email:
"Ti contattiamo perché è possibile che si verifichi un ritardo nella consegna della tua Volkswagen **GOLF VARIANT 7 1.6 TDI HIGH BMT 115CV** dovuto all'elevata richiesta da parte del mercato, ecc..."
con l'offerta del gadget... sig!
Speriamo che sia un automatismo e magari arriva entro i termini... vediamo.

- TDI 1.6 Highline variant, ordine del 13 giugno
- Fase 1. 21 giugno
- Fase 2. 2 agosto - stabilimento assegnato
- Fase 3. 5 agosto - Inizio produzione
- Fase 4. 11 agosto - Fine produzione
- Fase 5. 11 agosto - In viaggio per l'Italia
- 23 agosto - email di possibile ritardo nella consegna

Data consegna 28 agosto



Android 8.1 WiFi, DVD, Full HD

Navifall.com VISIT SITE

Cookie Policy
VW Golf Community utilizza cookie che vengono memorizzati nel tuo dispositivo di navigazione.
Leggi la Cookie Policy
Accetta per Continuare.

Il modello delle **4 Qualità** e dei **4 Gap**



La Norma ISO 9001:2015

7.3

Consapevolezza

L'organizzazione deve assicurare che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli:

- a) della politica per la qualità;
- b) dei pertinenti obiettivi per la qualità;
- c) del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- d) delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità.

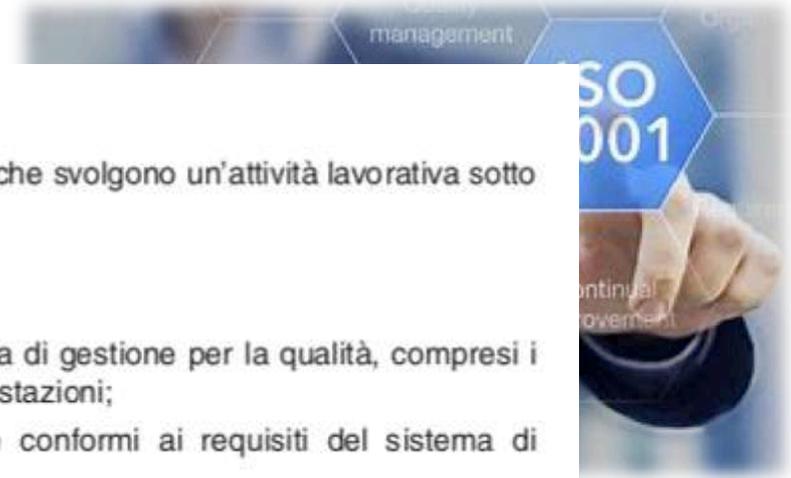
7.4

Comunicazione

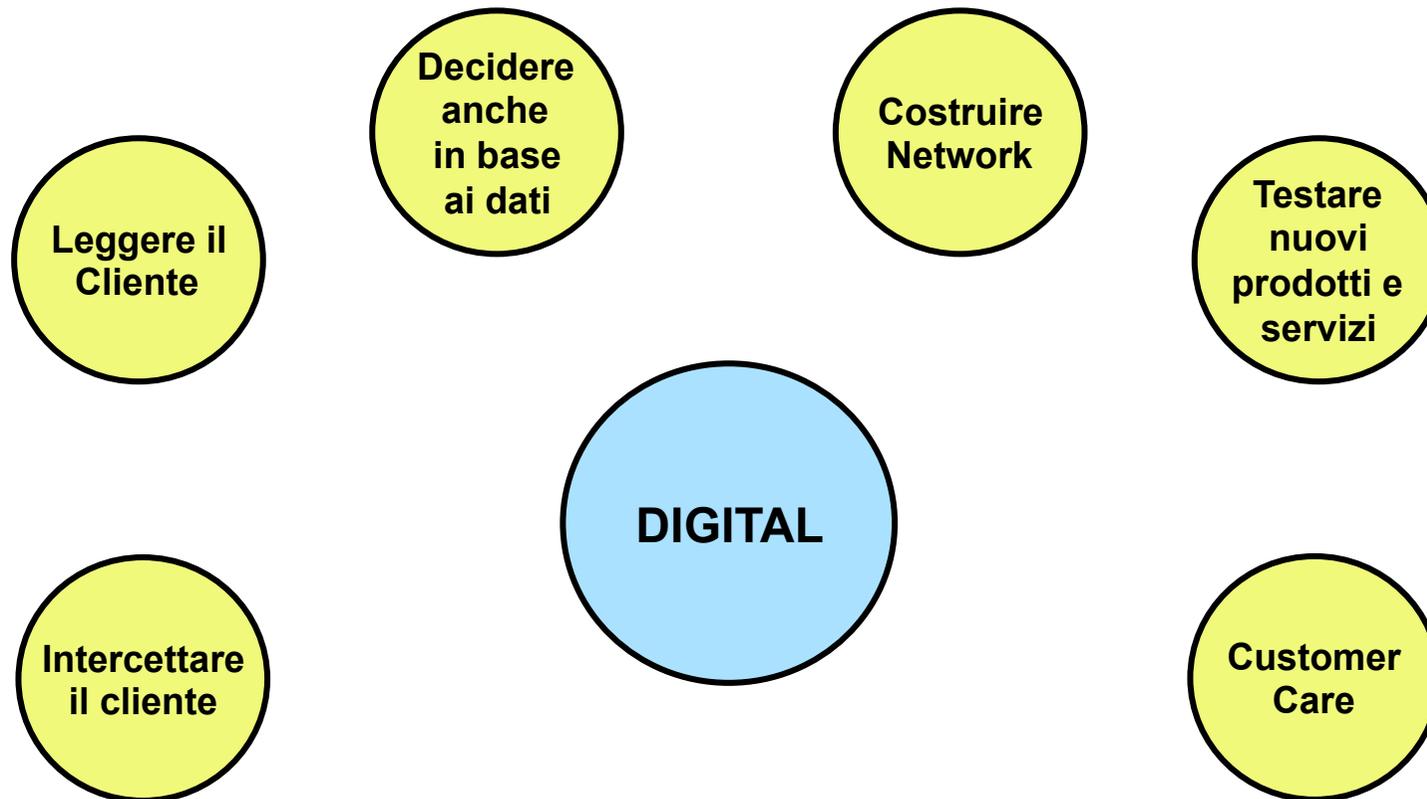
L'organizzazione deve determinare le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la qualità, includendo:

- a) cosa vuole comunicare;
- b) quando comunicare;
- c) con chi comunicare;
- d) come comunicare;
- e) chi comunica.

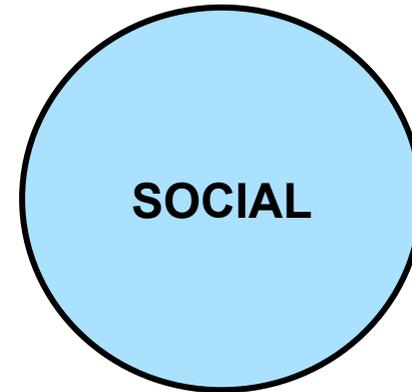
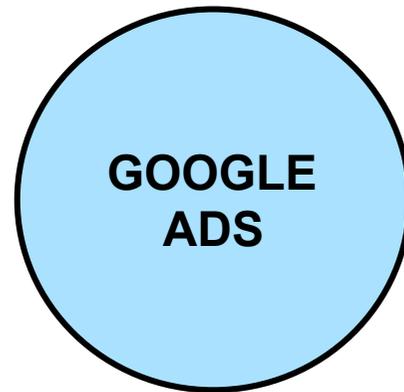
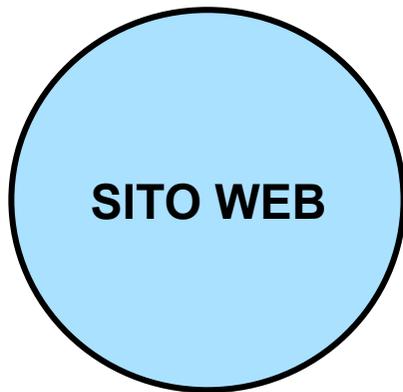
***) Nota Nazionale - Il termine "formazione" (training) è da intendersi in un'ampia accezione che comprende l'addestramento.



COMUNICAZIONE DIGITALE



GESTIRE LE OPPORTUNITÀ



Pensiero laterale: come risolvere i problemi con creatività


RECONSULT

EXCELLENCE | CONSULTING | OUTSOURCING | STRATEGIES | ACCOUNTABILITY | TRAINING TO CHANGE

Definizione, origine ed applicazioni

“Con il termine pensiero laterale si intende una modalità di risoluzione di problemi logici che prevede un approccio indiretto ovvero l’osservazione del problema da diverse angolazioni, contrapposta alla tradizionale modalità che prevede concentrazione su una soluzione diretta al problema.”

In parole povere, applicare i principi del pensiero laterale significa uscire dal sentiero battuto della logica sequenziale (o “verticale”) per esplorare strade nuove e che la maggioranza delle persone spesso ignora.

Definizione, origine ed applicazioni

Il termine fu coniato nel 1967 dallo psicologo maltese Edward De Bono, riconosciuto unanimemente come il padre del "lateral thinking", nonché autore di diversi libri sull'argomento.

Il libro di De Bono non è proprio dei capolavori letterari, anzi... ma tra i vari che ha scritto, più interessante e pratico è senza dubbio: "Sei cappelli per pensare".

Libri a parte, è indiscutibile l'importanza di imparare a pensare fuori dagli schemi, non a caso gli indovinelli di pensiero laterale sono spesso utilizzati nei colloqui di lavoro di alcune delle aziende più ambite dai neo-laureati occidentali:

Google.

McKinsey & Co.

Facebook.

Boston Consulting Group.

Airbnb.

Apple.

Queste aziende infatti non solo cercano i migliori laureati delle migliori università, ma vogliono tra le proprie fila individui che siano in grado di risolvere problemi complessi attraverso soluzioni creative.

4 strategie efficaci per apprendere il pensiero laterale

1. Occhio a ciò che dai per scontato

Spesso abbiamo difficoltà a risolvere problemi particolarmente difficili, perché diamo per scontati aspetti del problema che scontati non lo sono affatto.

Indovinello:

Immagina di ritrovarti in una stanza con due sole porte. Attraversando la prima sarai polverizzato all'istante da una gigantesca lente in grado di concentrare i raggi solari. Aprendo la seconda invece sarai investito dalle fiamme di un possente drago.

Quale delle due porte scegli?

4 strategie efficaci per apprendere il pensiero laterale

Naturalmente la prima porta (quella della lente)! Dovrai semplicemente aspettare che cali il sole.

Molto probabilmente eravate convinti che la scelta di una delle due porte dovesse essere fatta immediatamente.

Insomma il tuo cervello aveva fatto un'ipotesi (non corretta), che lo ha allontanato dalla soluzione.

Il problema è che quell'ammasso di neuroni che ci troviamo tra un orecchio e l'altro non fa altro che generare senza sosta queste ipotesi, spesso campate in aria.

4 strategie efficaci per apprendere il pensiero laterale

Lo fa naturalmente per semplificarci la vita: la mente umana (nello specifico, l'emisfero sinistro) è infatti alla continua ricerca di "scorciatoie", "schemi già visti", "relazioni tra oggetti e situazioni", che ci permettano di individuare una soluzione senza sprecare troppe energie.

Nell'90% dei casi queste euristiche del pensiero funzionano alla grande, ma quando siamo di fronte a problemi complessi, il rischio di finire vittime di uno dei famigerati bias cognitivi è molto alto.

Se vuoi imparare a pensare fuori dagli schemi, ogni volta che affronti uno dei puzzle che la vita ti presenta, impara a fare una lista dettagliata di tutto ciò che stai dando per scontato, ovvero delle ipotesi che stai facendo senza neanche rendertene conto.

4 strategie efficaci per apprendere il pensiero laterale

Lo fa naturalmente per semplificarci la vita: la mente umana (nello specifico, l'emisfero sinistro) è infatti alla continua ricerca di "scorciatoie", "schemi già visti", "relazioni tra oggetti e situazioni", che ci permettano di individuare una soluzione senza sprecare troppe energie.

Nell'90% dei casi queste euristiche del pensiero funzionano alla grande, ma quando siamo di fronte a problemi complessi, il rischio di finire vittime di uno dei famigerati bias cognitivi è molto alto.

Se vuoi imparare a pensare fuori dagli schemi, ogni volta che affronti uno dei puzzle che la vita ti presenta, **impara a fare una lista dettagliata di tutto ciò che stai dando per scontato, ovvero delle ipotesi che stai facendo senza neanche rendertene conto.**

Questa tecnica, all'apparenza ridondante, è fondamentale per fare emergere tutte le tue supposizioni, e individuare quelle che non ti stanno consentendo di trovare una soluzione davvero creativa.

4 strategie efficaci per apprendere il pensiero laterale

2. Inizia dalla fine

Un altro degli errori che commettiamo tipicamente di fronte ad un problema complicato, è quello di fossilizzarci troppo sul... problema, perdendo di vista la meta che vogliamo raggiungere!

Un'ottima strategia di pensiero laterale consiste dunque nell'iniziare dalla fine:

Definisci in modo puntuale il risultato finale che vuoi ottenere. Immagina quello che dovrebbe essere il passo che precede immediatamente il traguardo.

Continua a regredire, un passo alla volta, finché non avrai raggiunto la tua situazione attuale.

4 strategie efficaci per apprendere il pensiero laterale

3. Fai un po' di "po"...

No, che hai capito, no quella... "po"! :-D

Il termine "po", coniato anch'esso da Edward De Bono, indica un'idea, spesso bizzarra e poco attuabile, che consente però alla mente di non rimanere bloccata all'interno di schemi di pensiero tradizionali, di esplorare terre nuove, terre fertili per soluzioni davvero innovative.

Ad ispirare De Bono sono state parole come: **ipotesi, supposizione, possibile, poesia**. Ma anche e soprattutto l'espressione della lingua māori "Po", che indica il brodo primordiale da cui è nato l'intero universo.

.

4 strategie efficaci per apprendere il pensiero laterale

Se ti ritrovi bloccato e incapace di raggiungere i tuoi obiettivi, un'ottima strategia consiste dunque nello stilare una lista di 100 idee apparentemente assurde.

È importante che questa lista sia molto lunga. All'inizio infatti le tue idee saranno piuttosto banali. Costringendoti però a generare continuamente nuovi "po", ti accorgerai che una volta libero dai condizionamenti sociali inizierai a sfruttare davvero la tua creatività e fantasia.

Un esercizio da provare assolutamente.

4 strategie efficaci per apprendere il pensiero laterale

4. Riformula la domanda

Lo psicologo americano John Dewey una volta disse che “un problema ben formulato è già per metà risolto”. Come dargli torto?

Magari sarà capitato anche a te: ti fanno una domanda in un certo modo e non hai la più pallida idea di come rispondere; poi ti rifanno la stessa domanda in modo leggermente diverso e subito ti si accende una lampadina in testa.

Riformulare le domande che ci poniamo è una delle tecniche di pensiero laterale più efficaci per risolvere un problema.

Ecco come applicarla nella pratica: prendi le varie componenti di una domanda ed inizia a giocarci. Togli degli elementi, riordinali, aggiungine di nuovi.

4 strategie efficaci per apprendere il pensiero laterale

Nel nostro indovinello ti ho chiesto: "quale delle due porte scegli?". Per risolvere l'enigma avresti potuto iniziare a modificare questo quesito, domandandoti cose del tipo: "devo scegliere per forza una delle due porte?", "devo sceglierla ora?", "esiste una finestra?", "la lente mi ucciderà all'istante, sempre?", "il drago mi ucciderà all'istante sempre?", e così via.

Giocando con la domanda iniziale si apriranno infinite possibilità.

Come riconoscere quella giusta? È spesso la soluzione più semplice ed elegante, e quella che richiede il numero minore di condizioni al contorno per essere realizzata. Questo vale negli indovinelli, come nella vita reale.

Grazie per l'attenzione



Reconsult Srl
Via Legnaro, 31
10128 Torino
Tel. +39 011 38 16 800
+39 011 38 67 33

Claudio Solera
Partner
Cell. +39 335 63 18 900
E-mail
c.solera@reconsultsrl.it

www.reconsultsrl.it