

CODACONS



Co-funded by
the European Union

GET ACTIVE ABOUT DEBT



Effettuare una consulenza efficace da remoto

Get Active About Debt



Co-funded by
the European Union

Comunicazione

L'attività lavorativa, lo sviluppo di progetti in gruppo, il rapporto con i clienti, necessitano di comunicazione intesa come un processo mediante il quale si mettono insieme e si scambiano informazioni, conoscenze, bisogni, atteggiamenti, emozioni, percezioni in un determinato contesto spazio-temporale.

La comunicazione non è un passaggio unidirezionale di notizie e di informazioni ma è un passaggio quanto meno **bidirezionale**.

Non è divulgazione in quanto quest'ultima presuppone una diversa struttura gerarchica tra chi emette l'informazione e chi la riceve.

Tipologia di comunicazione

L'esperienza quotidiana è caratterizzata da due diverse tipologie di comunicazione che possono coesistere.

- . la **Comunicazione sincrona** si ha quando due o più interlocutori sono collegati contemporaneamente
- . la **Comunicazione asincrona** non richiede il collegamento contemporaneo degli interlocutori alla rete di comunicazione.

Esempi di comunicazione sincrona

- . conversazione telefonica;
- . videoconferenza;
- . chat (in parte)

Esempi di comunicazione asincrona

- . mail
- . blog
- . siti internet
- . social network
- . chat (in parte)

Consulenza

L'attività del consulente, intesa come prestazione singola o saltuaria di consigli e pareri da parte di un esperto su materie di propria competenza, o come prestazione continuativa e professionale.

Consulenza da remoto

Può avvenire sia in modalità sincrona che asincrona, vale a dire:

- . con risposta postuma a quesiti che sono posti dal richiedente (consulenza da remoto asincrona) ad esempio tramite mail;
- . con colloquio diretto con il richiedente (consulenza da remoto sincrona) ad esempio tramite telefonata o videoconferenza.

Il tipico esempio di consulenza da remoto è la videoconferenza, vale a dire un incontro dal vivo effettuato attraverso strumenti (più o meno sofisticati) di interconnessione audio-video, tra il consulente e il richiedente o i richiedenti.

La videoconferenza

La videoconferenza ha avuto uno sviluppo enorme.

E' letteralmente "esplosa" durante il periodo della pandemia da COVID-19 con milioni di persone che lavorano da casa ed è proseguita come fattore qualificante per il business e per l'apprendimento.

Statistiche Zoom

Zoom è la piattaforma per videoconferenze più popolare a livello globale: domina il mercato in 44 paesi.

Zoom ha più che triplicato le sue entrate nel 2021 (rispetto al 2020), generando oltre 2,65 miliardi di dollari di entrate-il suo fatturato netto ammonta a oltre 672 milioni di dollari.

Nell'aprile 2020, l'applicazione Zoom è stata installata 3,5 milioni di volte in un solo giorno.

Elementi fondamentali nella comunicazione

Empatia / empatia con il cliente

Ascolto attivo

Il linguaggio gestuale

Il contatto fisico

Il tono della voce

Barriere

Empatia / empatia con il cliente

Capacità di porsi nella situazione di un'altra persona o, più esattamente, di comprendere immediatamente i processi psichici dell'altro.

L'empatia con il cliente è quindi cercare di comprendere esattamente le sue esigenze.

Ascolto attivo

E' la capacità di saper ascoltare con un elevato grado di attenzione e partecipazione comunicativa.

Differisce dall'ascolto comunemente inteso come semplice ricezione di informazioni (ascolto passivo).

Richiede l'osservazione dell'interlocutore, percependo anche il suo linguaggio non verbale e il suo tono di voce

Il linguaggio gestuale

Consiste nei messaggi volontari e non che il corpo umano comunica attraverso gesti e movimenti.

Comprende le espressioni facciali, la postura del corpo, i gesti, il movimento degli occhi, il tatto e l'uso dello spazio.

Il contatto fisico

Rappresenta un elemento attraverso cui si rafforza la comunicazione emotiva.

Si tratta di piccoli gesti (stretta di mano, “pacche” sulla spalla ecc) che hanno un forte potenziale per le relazioni interpersonali poiché aiutano a sentire più vicina l’altra persona.

Il tono della voce

E' uno degli elementi di maggiore influenza nella comunicazione. Racchiude una serie di parametri sonori che danno un senso, a livello cosciente o incosciente, al messaggio trasmesso.

Tra questi: il timbro, l'intensità del suono, la velocità della dizione, la chiarezza, la proiezione ecc.

Varie persone possono dire la stessa identica frase. Tuttavia, il tono di voce che viene utilizzato da ciascuna comunica un'informazione psicologica diversa.

Si scopre, quindi, che nelle parole vi è un contenuto verbale e uno non verbale. La sfera non verbale è meno controllabile e, di conseguenza, più autentica.

Barriere

Il collegamento da remoto ha dei limiti che possono diventare vere e proprie barriere.

In apparenza sembra sufficiente avere un PC e un collegamento ma non è così facile.

Basta confrontare anche la più evoluta modalità di collegamento da remoto con il più semplice degli incontri in presenza.

Inoltre, spesso l'interlocutore non ha dimestichezza con software, applicativi e cc.

Insidie derivanti dal contatto da remoto

La conversazione è totalmente diversa perchè:

- è mediata dall'utilizzo di un computer che elimina i codici non verbali della comunicazione (come il tono della voce, lo sguardo, l'espressione del viso...) molto importanti per intendere i messaggi che ci vengono inviati dal nostro interlocutore in maniera corretta;
- ci sono barriere e divari tecnologici;
- può facilmente dare adito a fraintendimenti;
- se basata su metodologia asincrona, può portare ad un dilatamento dei tempi di risposta;
- riduce l'espressione dei sentimenti e delle emozioni tra i parlanti;
- può condurre a un peggioramento dei rapporti.

Criticità comunicative da remoto: accorgimenti

- differenza tra gli strumenti comunicativi. Non sempre risulta facile scegliere quale mezzo utilizzare e soprattutto trovare un riscontro positivo negli interlocutori.
- utilizzare le email per inviare allegati, documentazione di vario genere ed aggiornamenti al termine della seduta;
- alternare con telefonate o incontri in presenza;
- essere brevi, chiari ma completi.

Il contatto da remoto riduce la timidezza?

Lo schermo e la distanza, oltre al fatto di trovarsi in un ambiente a lui congeniale, possono rappresentare una sorta di protezione per la persona timida e quindi farla sentire più in sicurezza rispetto ad una conversazione in presenza.

In ogni caso, il rischio dell'incapacità a prendere parola permane anche nel contatto da remoto.

Errori da evitare

Messaggi lunghi e prolissi

Mancanza di pianificazione (ove possibile)

Scegliere strumento di comunicazione giusto per la finalità coerente:

- telefonata o videoconferenza per le questioni importanti;
- email per invio di documenti o riflessioni più ragionate;
- chat per organizzare o fornire piccoli chiarimenti.

Consigli per comunicazione da remoto

- Chiarezza, completezza e correttezza dei messaggi inviati
- Rispetto dei turni di parola
- Mantenimento di un ascolto attivo sull'interlocutore
- Porsi l'obiettivo di comprendere non solo il contenuto della comunicazione ma anche il suo punto di vista, le sue aspettative, le sue motivazioni ed emozioni
- Evitare giudizi
- Rinviare la richiesta di chiarimenti o spiegazioni a un momento successivo
- Annotare gli elementi essenziali e far seguire una comunicazione con breve report (tramite mail)
- Consulenza da remoto come integrativa di quella in presenza

Altri temi connessi

- Obblighi di identificazione
- Procura a distanza
- Adempimenti antiriciclaggio
- ecc

GRAZIE

Get Active About Debt



Co-funded by
the European Union