



La comunicazione positiva

A cura di Marco Piazza

Cassino, 14 ottobre 2004



Mi presento

- Giornalista-obiettore-professionista della comunicazione.
- Specializzato in sfortune varie.



Oggi proverò a parlarvi di...

- 1) La comunicazione
- 2) La comunicazione positiva
- 3) La vostra comunicazione



I miei obiettivi di oggi

- Non annoiarvi
- Spiegarvi quello che so
- Provare ad esservi utile



1 La comunicazione (definizione)

■ COMUNICAZIONE =
INFORMAZIONE + EMOZIONE

oppure

“Lo scambio di informazioni tra due o più entità in grado di emettere e ricevere segnali, intendendo per scambio un processo interattivo in cui è presente un meccanismo di feedback o retroazione”.

(Marco A. Villamira)



La comunicazione: qualche dato

- L'80 per cento delle nostre ore giornaliere è dedicata approssimativamente a qualche forma di comunicazione;
- L'85% dei successi professionali sono dipesi da una buona comunicazione;
- Il 70% degli errori commessi sul lavoro sono da attribuirsi all'incapacità di comunicare;
- Oltre il 75% di tutti i messaggi sono trasmessi in modo gestuale ed affidati al tono della VOCE.



Come si comunica

- Azione e retroazione
- Comunicazione verbale e non verbale
- Comunicazione digitale e analogica
- Comunicazione scritta e orale
- Comunicazione sensoriale





L'intelligenza emotiva

- Il vero saggio è colui che sa di non sapere (Socrate)
- ... per questo abbiamo due orecchie e una sola bocca: perché sia possibile ascoltare di più e parlare di meno (Zenone)
- L'uomo colto ha la responsabilità di farsi capire (Peter Druker)
- Non serve fingersi diversi, occorre valorizzare ciò che si è (Renato Tonon)



Un po' di storia

- La cultura orale e la memoria
- La cultura manoscritta (4000 A.C.)
- La cultura tipografica (1450 D.C.)
- I media elettrici (dal 1840 al 1970)
- I media elettronici (dal 1970 ad oggi)



I mass media

- Tv
- Radio
- Giornali
- Libri
- Affissioni
- Internet
- Telefonini
- Supermercati, confezioni, etc



Chi paga... comunica

- Pubblicità
- Divulgazione
- Informazione
- Propaganda
- Controllo



E i numeri dettano legge

ELEMENTI INDISPENSABILI PER UN BUON PIANO DI COMUNICAZIONE

- Obiettivi
- Target
- Pianificazione
- Risultati misurabili



2 La comunicazione positiva

PROVIAMO A DEFINIRLA E A CIRCOSCRIVERLA

Un modo vincente per far passare
concetti “deboli” facendoli diventare
“forti”;

Esempio: il corso di Fabrizio Vescovo



2 La comunicazione positiva

QUALCOSA DA SAPERE...

- Good news, no news (un percorso in salita)
- Le cinque "s" dei giornali
- Ma i giornalisti non capiscono un'acca...



Comunicare la diversità

- Dalle periferie ai disabili, passando per il volontariato e la ricerca scientifica
- Gli ostacoli (il giornale va venduto; il cittadino deve fare la donazione)
- I vantaggi (qualcosa di nuovo e di buono)
- Le opportunità (una nicchia-mercato che cresce e attira attenzione e denaro)



Comunicare l'handicap

- Da infelici a diversamente abili: parole importanti, ma non esageriamo...
- Quattro fasi
 - 1 La pietà: "i disabili, poveretti!"
 - 2 La coscienza: "i disabili sono persone"
 - 3 La cultura: "Siamo tutti un po' disabili"
 - 4 Il sogno: I disabili non hanno senso (e non per la selezione genetica)



L'importanza del mercato

- Turista, consumatore, utente, lettore, spettatore, elettore: se hai mercato conti...

... e se appari esisti.

**QUINDI DATTI DA FARE E NON
PIANGERTI ADDOSSO**



Pregiudizi e pretese

- I disabili sono malati
- I disabili vanno aiutati
- I disabili sono diversi

- I "normali" devono curarci
- I "normali" devono aiutarci
- I "normali" non possono capirci



3 La vostra comunicazione

- Perché comunicherete - OBIETTIVI
- A chi comunicherete - TARGET
- Cosa comunicherete - CONTENUTO
- Dove comunicherete - CONTESTO
- Come comunicherete - STRUMENTI



Qualche consiglio pratico

- SCRIVERE
- Le cinque "W"
- Periodi brevi
- Soggetto verbo e complemento oggetto
- Siate sintetici
- La telefonata a vostra nonna



Come parlare

- Di nuovo: sintetici, chiari e semplici
- Cinque consigli per evitare discorsi inutili o sbagliati:
 - Mettersi comodi
 - Usare il presente
 - Rallentare e usare le pause
 - Via le parole inutili
 - Saper ascoltare in silenzio



Come informarsi

- Aggiornati, se possibile
- Curiosi e critici
- Fonti sicure
- Nulla è scontato
- Domandate se non capite



Come condurre una riunione

- La preparazione
- L'ordine del giorno
- Il moderatore
- La tempistica
- Il report



Come fare un sito Internet

- Obiettivi, pubblico e mezzi
- Un negozio da mettere in ordine
- La vetrina
- Il magazzino
- La merce "invenduta"
- Attenti alle e-mail



Riepilogando

- La parola detta non torna indietro (Orazio)
- Non è necessario dire tutto quello che si pensa, ma è necessario pensare tutto quello che si dice (Proverbio spagnolo)



Osservazioni e domande

- E adesso tocca a voi...