



## IO1/A3. STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO DELLE COMPETENZE TRASVERSALI E AZIONI DI SOSTEGNO (MODELLO)



# SEE FIRST

SEE FIRST

Comunicazione: Comunicazione verbale

Autore/i

**Emphasys**  
CENTRE



Il supporto della Commissione europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono solo le opinioni degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.



# IO1 – A3: STRATEGIA DELLE COMPETENZE TRASVERSALI E AZIONI DI SUPPORTO

## INFORMAZIONI SUL PROGETTO

**ACRONIMO DEL PROGETTO:** SEE FIRST

**TITOLO DEL PROGETTO:** RICERCA DI UN PRIMO LAVORO DOTATI DI COMPETENZE TRASVERSALI

**NUMERO DEL PROGETTO:** 2019-3-EL02-KA205-005437

**SOTTOPROGRAMMA O KA:** KA205

**SITO WEB:** [HTTPS://SEEFIRST.EU/](https://seefirst.eu/)

**CONSORZIO:** AKNOW, CIVIC, FEUZ, IDEC, ENPHASYS, DLEARN



# INDICE

## Contenuti

<b>1. Linee guida</b> .....	4
<b>1. Capacità di comunicazione</b> .....	5
1.1 Comunicazione Verbale.....	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>



## 1. LINEE GUIDA

### \*\*\*LINEE GUIDA\*\*\*

- Preparare 6 schede obiettivo per sottocategoria di competenza. Ad esempio, 6 schede obiettivo per Ascolto attivo e 6 per Negoziazione.
- Compilare tutti i campi e mantenere la formattazione e la struttura
- Ogni attività proposta deve essere in una scheda separata: non associare 2 attività in una scheda e non dividere 1 attività in 2 schede.
- Per aggiungere una nuova scheda obiettivo, copiare e incollare una delle schede obiettivo esistenti
- Alla fine di ogni sottocategoria di competenza, preparare 6-8 domande di valutazione.



## 1. Capacità comunicative

### 1.1 Comunicazione verbale

#### 1.1.1 INTRODUZIONE

Questo verrà mostrato a tutti gli utenti cliccando su una delle sottocategorie di competenza. Apparirà sul lato destro della rotellina.

#### DESCRIZIONE DELLA COMPETENZA

La comunicazione verbale si riferisce alla produzione del linguaggio orale, all'uso delle parole, per condividere informazioni, per passare un messaggio ad altre persone. Può essere sia parlata che scritta, ma molte persone la usano solo per la comunicazione orale. Inoltre, è fondamentale tenere presente che è un processo bidirezionale, poiché si tratta di un passaggio di informazioni da una persona all'altra. In altre parole, inviare (da parte di chi parla) e ricevere (da parte di chi ascolta) un messaggio ha la stessa importanza.

Perché è importante sul posto di lavoro?

- Ottime relazioni commerciali, non solo internamente, ma anche con altre organizzazioni, clienti, ecc.
- Una comunicazione verbale efficace aumenta il livello di soddisfazione sul lavoro, aumenta la produttività e l'efficienza.
- Rimuove le barriere tra la direzione e i dipendenti.

#### 1.1.2. SCHEDE OBIETTIVO

##### Attività 1: Abbassa un dito

#### DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Inizia le attività per migliorare le tue capacità di comunicazione verbali e metterti alla prova. Fai un'attività di auto-riflessione per capire quali sono i tuoi errori e cosa devi migliorare.

Individualmente:

- Leggi le seguenti istruzioni e abbassa un dito per ogni affermazione che ritieni veritiera. Il gioco finisce quando abbassi tutte le dita.
- Ricorda di essere onesto!

Compiti:

- Abbassa un dito se hai mai interrotto qualcuno mentre parlava



- Abbassa un dito se non hai mai prestato attenzione al linguaggio del corpo di qualcuno (gesti delle mani, espressioni facciali)
- Abbassa un dito se non conosci la differenza tra domande aperte e domande chiuse
- Abbassa un dito se hai avuto incomprensioni con qualcuno sulla base di ciò che hai detto.
- Abbassa un dito se non hai mai considerato le barriere culturali o di età prima di avere una conversazione con qualcuno
- Abbassa un dito se non sai cosa sono i riempitivi.
- Abbassa un dito se ritieni che il tono di voce non svolga un ruolo significativo durante una conversazione
- Abbassa un dito se ti è capitato di doverti spiegare due volte, perché la prima volta non sei stato abbastanza chiaro
- Abbassa un dito se qualcuno ti ha messo a disagio nel porti diverse domande.
- Abbassa un dito se fai fatica a leggere e-mail o messaggi lunghi

Controlla il tuo punteggio!

- **Se 8-10 dita sono rimaste alzate:** Congratulazioni, le tue capacità di comunicazione verbale sono fantastiche!
- **Se 4-7 dita sono rimaste alzate:** Bel lavoro, ma sarebbe bello continuare a migliorare. Scopri le prossime attività!
- **Se 0-3 dita sono rimaste alzate:** hai un sacco di lavoro da fare! Scopri le prossime attività

*Nota: puoi svolgere questa attività anche in gruppo. Una persona legge le affermazioni e le altre persone abbassano un dito se un'affermazione è vera. Vince chi ha più dita alzate.*

Dopo aver completato questa attività, leggi i seguenti suggerimenti che ti aiuteranno a migliorare la tua comunicazione verbale.

- **Sii chiaro, preciso e conciso.** Non è necessario fornire ai destinatari dei messaggi con molte informazioni dettagliate. Ciò si tradurrà in messaggi lunghi e ripetitivi e il concetto del messaggio rischia di essere perso o dimenticato (attività 4).
- **Parla con sicurezza.** Affinché ciò accada, è importante preparare ciò che stai per dire (per un discorso o una presentazione esercitati molte volte prima, o per una discussione pensa prima di parlare). Inoltre, usa il vocabolario giusto, usa il contatto visivo (fai attenzione alla nazionalità del tuo pubblico - Attività 6) ed evita di usare i riempitivi (Attività 3).
- **Modifica il tuo tono di voce.** I cambiamenti del tono di voce sono davvero importanti in base alla situazione in cui ti trovi. Prima di tutto, parlare con voce monotona e senza alcun ritmo finirà per annoiare il pubblico e lo distrarrà. Pensa alla situazione in cui ti trovi e, di conseguenza, cerca di adattare il tuo tono (attività 5).
- **Usa domande aperte invece di domande chiuse.** Questo ti aiuterà a mantenere viva la conversazione e a far sentire le persone con cui stai parlando più a loro agio. Dimostrerà anche che sei interessato a quello che stanno dicendo. Attenzione. Ricorda che non vuoi essere indiscreto, vuoi solo avere una conversazione.



<b>TIPO DI ATTIVITÀ</b>
Attività semplice che può essere svolta nell'immediato, senza richiedere il completamento di un'altra.
<b>ATTIVITÀ CORRELATE</b>
-Attività 2: L'indovinello -Attività 3: L'uso dei riempitivi -Attività 4: Sii breve, ma preciso -Attività 5: Saluta! -Attività 6: Conversazione non-verbale
<b>STRUMENTI E RISORSE NECESSARI</b>
N/D
<b>TEMPO NECESSARIO</b>
30-40 minuti
<b>Numero di partecipanti</b>
1+
<b>SETTORI PERTINENTI</b>
Includi uno o più settori per i quali questa competenza è rilevante. Scegli tra i seguenti settori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estetica</b></li> <li>• <b>Agricoltura</b></li> <li>• <b>Arti</b></li> <li>• <b>Arti culinarie</b></li> <li>• <b>Economia</b></li> <li>• <b>Istruzione</b></li> <li>• <b>Ingegneria</b></li> <li>• <b>Informatica</b></li> <li>• <b>Giurisprudenza</b></li> <li>• <b>Management</b></li> <li>• <b>Assistenza medica e sanitaria (veterinaria inclusa)</b></li> <li>• <b>Militare</b></li> <li>• <b>Scienze naturali</b></li> </ul>





- **Amministrazione**
- **Pubblica amministrazione**
- **Scienze sociali**
- **Sport**
- **Turismo**

#### ULTERIORI RISORSE

N/D

#### RIFERIMENTI

Hawkins, E., 2021. *7 Tips to Improve Verbal Communication Skills | Call Tracking and Analytics*. [online] CallRail. Disponibile su: <<https://www.callrail.com/blog/7-tips-to-improve-verbal-communication-skills/>> [Consultato il 12 febbraio 2021].

#### IMMAGINE

<https://unsplash.com/photos/qKspdY9XUzs>

#### INTRODUZIONE

In questa attività ti metterai alla prova e vedrai il livello delle tue capacità di comunicazione verbale. Prova!

### -Attività 2: L'indovinello

#### DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Questa attività riguarda l'introduzione di due nozioni di base e il loro utilizzo nella nostra vita privata e lavorativa.

Le domande a risposta aperta sono quelle che richiedono più di una parola come risposta (sì/no). Per formularle, devi usare pronomi interrogativi come cosa, quale, come, dove, chi ecc. Per chiarire le cose, le domande aperte possono essere risposte brevi o non avere una risposta predefinita. Ad esempio:

- Come conosci David?
- Cosa ti piace di più della tua nuova auto?
- Perché sei triste?



Le domande chiuse sono quelle che richiedono una sola parola come risposta (sì/no) o un'informazione precisa. Possono essere domande a risposta multipla o sì/no (vero/falso). Ad esempio:

- Hai parlato con David?
- Ti piace la tua nuova macchina?
- Sei triste?

*Nota: i pronomi interrogativi possono essere utilizzati anche per domande a risposta chiusa come ad esempio "quando è il tuo compleanno?" tuttavia, la risposta è precisa.*

Ora, metti in pratica! Prova questa divertente attività sulle domande aperte e chiuse:

- Dividere il gruppo in due squadre uguali
- Una persona, per ogni squadra, penserà a un oggetto (puoi definire una categoria all'inizio del gioco, ad esempio oggetto in un ufficio, oggetto in una camera da letto, oggetto usato in viaggio, ecc.)
- Per scoprire qual è l'oggetto, il resto del gruppo deve porre loro domande a risposta chiusa (sì/no)
- Ogni squadra ha solo 3 turni.
- Se una squadra trova l'oggetto vince. In caso contrario, entrambi i gruppi possono utilizzare domande aperte, quali ad esempio: dove puoi trovarlo, per cosa lo usi, quanto è grande?

Le domande aperte sono più facili, vero? Bene, questo vale per tutti i tipi di situazione, non solo per indovinare qualcosa. Pertanto, sentiti libero di utilizzare domande aperte per avere una normale conversazione con diversi punti di vista. Tuttavia, è importante conoscere i propri limiti e non mettere a disagio gli altri con domande inappropriate. Naturalmente, anche le domande a risposta chiusa possono essere inadeguate se il contenuto della domanda è inappropriato.

#### **TIPO DI ATTIVITÀ**

Attività semplice che può essere svolta nell'immediato, senza richiedere il completamento di un'altra.

#### **ATTIVITÀ CORRELATE**

Attività 1: Abbassa un dito

#### **STRUMENTI E RISORSE NECESSARI**

N/D

#### **TEMPO NECESSARIO**



30-40 minuti
<b>Numero di partecipanti</b>
1+
<b>SETTORI PERTINENTI</b>
<p>Includi uno o più settori per i quali questa competenza è rilevante. Scegli tra i seguenti settori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Economia</b></li> <li>• <b>Istruzione</b></li> <li>• <b>Ingegneria</b></li> <li>• <b>Informatica</b></li> <li>• <b>Giurisprudenza</b></li> <li>• <b>Management</b></li> <li>• <b>Assistenza medica e sanitaria (veterinaria inclusa)</b></li> <li>• <b>Militare</b></li> <li>• <b>Scienze naturali</b></li> <li>• <b>Amministrazione</b></li> <li>• <b>Pubblica amministrazione</b></li> <li>• <b>Turismo</b></li> </ul>
<b>ULTERIORI RISORSE</b>
<p>An interesting article to help you understand when you use crutch words and how to avoid them: <a href="https://hbr.org/2018/08/how-to-stop-saying-um-ah-and-you-know">https://hbr.org/2018/08/how-to-stop-saying-um-ah-and-you-know</a></p> <p>Recommendations on apps that will help you tackle crutch words: <a href="https://virtualspeech.com/learn/public-speaking-apps">https://virtualspeech.com/learn/public-speaking-apps</a></p>
<b>RIFERIMENTI</b>
<p>Examples.yourdictionary.com. 2021. <i>Examples of Open-Ended and Closed-Ended Questions</i>. [online] Disponibile su: &lt;<a href="https://examples.yourdictionary.com/examples-of-open-ended-and-closed-ended-questions.html">https://examples.yourdictionary.com/examples-of-open-ended-and-closed-ended-questions.html</a>&gt; [Accesso il 12 febbraio 2021].</p> <p>Trainingcoursematerial.com. 2021. <i>Guessing game communication skills training activity</i>. [online] Disponibile su: &lt;<a href="https://www.trainingcoursematerial.com/free-games-activities/communication-skills-activities/the-guessing-game">https://www.trainingcoursematerial.com/free-games-activities/communication-skills-activities/the-guessing-game</a>&gt; [Accesso il 12 febbraio 2021].</p>



## IMMAGINE

<https://unsplash.com/photos/tVkdGtEe2C4>

## INTRODUZIONE

Sapevi che le domande si possono dividere in due categorie? Scopri come fare!

### -Attività 3: L'uso dei riempitivi

#### DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Pensa a un atto di comunicazione verbale. Può essere un discorso, un dibattito, una discussione, qualsiasi cosa ti venga in mente. Ora pensa alle parole e agli schemi che le persone usano quando parlano. Quante volte usiamo parole come "ehm", "diciamo", "ma", "ah", "cioè", per riempire il silenzio?

Sono tutti esempi di riempitivi; un'abitudine fastidiosa che consiste nell' usare parole di riempimento, senza alcun significato reale o valore aggiunto al nostro discorso, quando siamo nervosi, distratti o insicuri di quello di cui stiamo parlando. Perché? Perché crediamo che riempiranno il silenzio, in altre parole ci aiuteranno a mantenere "accesa la conversazione", ed eliminare l'imbarazzo che potremmo provare.

Li utilizzi? Con che frequenza? Scopriamolo!

Individualmente:

- Scegli un argomento semplice di cui vorresti parlare per circa due minuti.
- Registrati.
- Ascolta la tua registrazione. Annota quanti riempitivi hai usato.
- Registrati ancora una volta, ma questa volta fai attenzione ai riempitivi utilizzati.
- Ascolta la tua registrazione. Usi la stessa quantità di riempitivi? Cosa usi invece?
- Continua a esercitarti finché non arrivi a usare delle pause invece delle parole riempitive.

In gruppo:

- Una persona decide di parlare di un argomento semplice.
- Durante il discorso, il resto della classe si alzerà appena sentirà qualcuno di questi riempitivi pronunciati dall'oratore.
- Nota se qualcosa cambia, forse chi parla ha smesso di usare i riempitivi.
- Cosa usa invece la persona che parla?



Se questa attività viene eseguita correttamente, noterai che le parole riempitive vengono ora sostituite da pause. Perché sono meglio le pause rispetto ai riempitivi? Perché ti fanno sembrare meno nervoso, più sicuro e in controllo della conversazione. Hai tempo per raccogliere i tuoi pensieri, calmarti e creare suspense. Non usare i riempitivi porterà inoltre alla piena concentrazione del tuo pubblico, senza distrazioni o sforzi extra per capirti.

#### TIPO DI ATTIVITÀ

Attività semplice che può essere svolta nell'immediato, senza richiedere il completamento di un'altra.

#### ATTIVITÀ CORRELATE

Attività 1: Abbassa un dito

#### STRUMENTI E RISORSE NECESSARI

Il tuo telefono, un foglio e una penna (se questa attività viene svolta individualmente)

#### TEMPO NECESSARIO

30-40 minuti

#### Numero di partecipanti

1+

#### SETTORI PERTINENTI

Includi uno o più settori per i quali questa competenza è rilevante. Scegli tra i seguenti settori:

- **Economia**
- **Istruzione**
- **Ingegneria**
- **Informatica**
- **Giurisprudenza**
- **Management**
- **Assistenza medica e sanitaria (veterinaria inclusa)**
- **Militare**
- **Scienze naturali**
- **Amministrazione**
- **Pubblica amministrazione**



- **Turismo**

#### **ULTERIORI RISORSE**

An interesting article to help you understand when you use crutch words and how to avoid them:  
<https://hbr.org/2018/08/how-to-stop-saying-um-ah-and-you-know>

Recommendations on apps that will help you tackle crutch words:  
<https://virtualspeech.com/learn/public-speaking-apps>

#### **RIFERIMENTI**

Zandan, N., 2018. *How to Stop Saying "Um," "Ah," and "You Know"*. [online] Harvard Business Review. Disponibile su: <<https://hbr.org/2018/08/how-to-stop-saying-um-ah-and-you-know>> [Consultato il 28 gennaio 2021].

#### **IMMAGINE**

<https://unsplash.com/photos/GkWP64truqg>

#### **INTRODUZIONE**

Un riempitivo è qualcosa che serve a colmare un vuoto, una mancanza o a completare. Tuttavia, sai cosa sono le parole riempitive? Clicca per scoprirlo!

#### **-Attività 4: Sii breve, ma preciso**

#### **DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'**

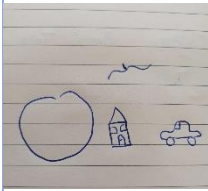
In questa attività, hai solo bisogno di carta e penna.

Individualmente:



Leggerai alcune istruzioni su cosa disegnare e poi confronterai i tuoi risultati con alcuni esempi di altre persone che hanno provato la stessa attività. Non è consentito guardare gli esempi prima di aver finito il disegno, né fare domande. Disegna semplicemente seguendo le istruzioni riportate sotto e il tuo istinto.

- Prendi carta e penna
- Disegna un cerchio
- Accanto, disegna una casa
- In seguito, disegna un'auto e un uccello
- Ora puoi vedere gli altri disegni.



È ovvio che ogni persona ha interpretato le istruzioni in modo diverso. Per quale motivo? Perché le istruzioni non erano sufficienti. Erano semplici e brevi, ma non precise. In molte occasioni, in cui è necessaria la comunicazione verbale, è fondamentale essere precisi per evitare fraintendimenti. Pensa a come si potrebbero migliorare queste istruzioni, quali elementi dovrebbero essere aggiunti. Molto probabilmente, in questo caso, le frasi migliorerebbero aggiungendo aggettivi (piccolo, grande) o dando istruzioni (es. a destra, in alto).

Tuttavia, aggiungere molte informazioni complicherebbe le cose, rischiando di confondere il destinatario del tuo messaggio. Confronta le istruzioni precedenti con le seguenti:

- Prendi carta e penna
- Disegna un cerchio
- A destra, a una distanza di 5 cm, disegna una casa quadrata con un triangolo che fa da tetto. Ogni Lato della casa dovrebbe essere di 7 cm.
- Sul lato sinistro del cerchio, a una distanza di 4,4 cm, disegna un'auto con 4 ruote, 2 porte e due finestrini. Il colore dell'auto è azzurro.

...

Anche se queste istruzioni fossero più dettagliate, non sarebbero necessariamente più adeguate. Alcune istruzioni non erano necessarie, e hanno creato più confusione di prima. Quindi, è effettivamente vero che "più informazioni dai meglio è"?

**Nota:** questa attività può essere svolta anche in gruppo (una persona legge le istruzioni ad alta voce e almeno altre due disegnano. In seguito, confrontano i loro risultati).

Attività semplice che può essere svolta nell'immediato, senza richiedere il completamento di un'altra.



<b>ATTIVITÀ CORRELATE</b>
N/D
<b>STRUMENTI E RISORSE NECESSARI</b>
Un foglio di carta e una penna
<b>TEMPO NECESSARIO</b>
15-20 minuti
<b>Numero di partecipanti</b>
1+
<b>SETTORI PERTINENTI</b>
<p>Includi uno o più settori per i quali questa competenza è rilevante. Scegli tra i seguenti settori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Agricoltura</b></li> <li>• <b>Arti culinarie</b></li> <li>• <b>Economia</b></li> <li>• <b>Istruzione</b></li> <li>• <b>Ingegneria</b></li> <li>• <b>Informatica</b></li> <li>• <b>Giurisprudenza</b></li> <li>• <b>Management</b></li> <li>• <b>Militare</b></li> <li>• <b>Scienze naturali</b></li> <li>• <b>Amministrazione</b></li> <li>• <b>Pubblica amministrazione</b></li> <li>• <b>Scienze sociali</b></li> <li>• <b>Sport</b></li> <li>• <b>Turismo</b></li> </ul>
<b>ULTERIORI RISORSE</b>
N/D





## RIFERIMENTI

Ackerman, C., 2020. *49 Communication Activities, Exercises, and Games*. [online] PositivePsychology.com. Disponibile su: <<https://positivepsychology.com/communication-games-and-activities/>> [Consultato l' 11 febbraio 2021].

## IMMAGINE

<https://unsplash.com/photos/FYS9MqTcR5k>

## INTRODUZIONE

Tutti conoscono l'espressione "più informazioni diamo, meglio è". Tuttavia, conta davvero per la comunicazione verbale? Clicca per scoprirlo!

## -Attività 5: Saluta!

### DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Molti di noi sanno come salutare in diverse lingue. Possiamo anche salutarci con toni di voce diversi, in base alle nostre emozioni? Possiamo davvero esprimere i nostri sentimenti cambiando il nostro tono di voce?

Per noi, la sfida principale è usare la nostra voce in modo da entrare in connessione, creare fiducia, condividere le nostre preoccupazioni, mostrare il nostro entusiasmo e esprimere chiaramente le nostre opinioni. Tendiamo a non pensarci perché potremmo credere che non sia importante o che non faccia alcuna differenza nella nostra conversazione. Tuttavia, esistono diversi toni di voce, quali:

1. Tono interrogativo e di comando
2. Tono di voce per complimentarmi con qualcuno/qualcosa
3. Tono di voce per enfatizzare un punto
4. Tono di voce quando si parla a un pubblico più giovane (soprattutto bambini)
5. Tono di voce con gli amici
6. Tono di voce professionale

Questi non sono gli unici, in quanto la nostra voce cambia senza che ce ne accorgiamo, a seconda della situazione in cui ci troviamo. Questo fa sì che anche il destinatario del messaggio percepisca le nostre emozioni (se siamo felici o no), si aspetti una reazione o veda dove sta andando a parare questa conversazione.

Prova l'attività successiva e verifica se il tuo tono è adatto ad ogni situazione.

Individualmente:



- Scrivi emozioni o situazioni diverse su dei fogli di carta (ad es. un colloquio di lavoro, con gli amici, triste, frustrato, eccitato, un dibattito con un collega)
- Registrati mentre dici "ciao" adattando la tua voce in base alla situazione/emozione, presente su ogni foglio di carta
- Ascolta le registrazioni. Avevi il tono giusto? Potresti migliorare?
- Poi, prova con emozioni o situazioni più difficili o unisci entrambe (entusiasta a una riunione di lavoro, triste a una festa)

In gruppo.

- Scrivi emozioni o situazioni diverse su dei fogli di carta (ad es. un colloquio di lavoro, con gli amici, triste, frustrato, eccitato, un dibattito con un collega)
- Dividi la classe in due gruppi
- Ogni partecipante sceglie un foglio di carta
- Uno dopo l'altro si salutano adattando la propria voce in base alla situazione/emozione del foglio di carta scelto
- Il resto del gruppo deve indovinare l'emozione o la situazione.
- Vince il gruppo che ha indovinato più emozioni o situazioni.

Questa attività renderà consapevoli i giovani del loro tono di voce e li aiuterà a capire come può cambiare in base alle loro emozioni. Dovremmo esserne consapevoli e cercare di adattarlo nel modo più adeguato in base alle diverse situazioni della vita.

**TIPO DI ATTIVITÀ**

Attività semplice che può essere svolta nell'immediato, senza richiedere il completamento di un'altra.

**ATTIVITÀ CORRELATE**

N/D

**STRUMENTI E RISORSE NECESSARI**

Un foglio e una penna/un telefono (se fatto individualmente)

**TEMPO NECESSARIO**

20-30 minuti

**Numero di partecipanti**

1+ (in base alle emozioni scritte sui fogli di carta)



## SETTORI PERTINENTI

Includi uno o più settori per i quali questa competenza è rilevante. Scegli tra i seguenti settori:

- **Agricoltura**
- **Economia**
- **Istruzione**
- **Ingegneria**
- **Giurisprudenza**
- **Management**
- **Militare**
- **Scienze naturali**
- **Amministrazione**
- **Pubblica amministrazione**
- **Scienze sociali**
- **Turismo**

## ULTERIORI RISORSE

N/D

## RIFERIMENTI

Ackerman, C., 2020. *49 Communication Activities, Exercises, and Games*. [online] PositivePsychology.com. Disponibile su: <<https://positivepsychology.com/communication-games-and-activities/>> [Consultato l' 11 febbraio 2021].

Pellicano, M., 2021. *Improve Your Tone of Voice to Communicate More Effectively*. [online] The Ladies Coach - Love, Life & Relationship Advice for the Modern Woman. Disponibile su: <<https://theladiescoach.com/passion-and-purpose/improve-your-tone-of-voice-to-communicate-more-effectly/>> [Consultato l'11 febbraio 2021].

## IMMAGINE

<https://www.pexels.com/photo/cheerful-young-woman-screaming-into-megaphone-3761509/>

## INTRODUZIONE

Ciao, hola, salut, γεια, ciao, halo sono solo alcuni dei modi per dire ciao in diverse lingue. Tuttavia, puoi farlo anche cambiando diversi toni di voce? Accetta subito la sfida!



## -Attività 6: Conversazione non-verbale

### DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Anche se la comunicazione verbale è l'elemento chiave per esprimere idee e discutere con qualcuno, c'è anche un altro elemento altrettanto importante: il linguaggio del corpo, in altre parole, la comunicazione non verbale. Si manifesta in diverse forme e modi, quali:

- Contatto visivo
- Espressioni facciali (controllo delle emozioni negative, uso del sorriso)
- Posizione fisica (in piedi o seduto eretto)
- Gestì delle mani

Questi sono solo alcuni modi per poter sostituire le parole, ma possono anche arricchire la comunicazione verbale e rafforzarla, rendendola più interattiva, reale e umana. Tuttavia, è importante tenere in considerazione che il linguaggio del corpo può essere complicato quando le persone che comunicano hanno diversi background culturali. Ad esempio, annuire in Bulgaria o in Turchia non significa accettare qualcosa, oppure un forte contatto visivo è estremamente imbarazzante nei paesi asiatici e latinoamericani, ma non in quelli mediterranei, in cui viene interpretato come rispetto, coinvolgimento nella conversazione e fiducia.

Metti alla prova le tue abilità inerenti al linguaggio del corpo con la seguente attività:

- Suddividi i partecipanti in gruppi da tre
- Assegna un ruolo ad ogni persona:
  - o **Persona A** (leggerà le battute del copione per il **Partner A**)
  - o **Persona B** (Utilizzerà il linguaggio del corpo per le battute del copione, per il Partner B)
  - o **Persona C** (prenderà nota delle possibili risposte del **Partner B**)
- Assegna alla persona A e alla persona B il seguente copione:

#### **Copione**

**A:** Sai dov'è il mio portafoglio? Ti ho cercato ovunque.

**B:** Fammi pensare... No, non so dove sia.

**A:** Sei sicura?

**B:** Sì, sono sicura. Perché?

**A:** Perché l'ultima volta hai preso la mia borsa senza rendertene conto.

**B:** Non è vero!

**A:** Sì, è vero!

**B:** Cavolo, perché sei così tesa?

**A:** Non sono tesa; Voglio solo trovare il mio portafoglio.

**B:** Ok, andiamo a cercarlo.



- La persona A ha letto le sue battute.
- Tuttavia, la persona B è autorizzata a usare **SOLO** il suo linguaggio del corpo in base alle proprie battute.
- La persona C è quella che annota le possibili risposte della persona B.
- Dopo la fine del dialogo, la persona C confronta le proprie risposte con quelle del copione. La persona C ha interpretato correttamente le reazioni della persona B? Il linguaggio del corpo della persona B era quello corretto?
- Ripeti lo stesso esercizio, ma questa volta, la persona A e la persona B devono usare diverse forme di linguaggio del corpo mentre parlano.
- Quali sono le principali conclusioni della Persona C? In che modo preferisce agire?

#### TIPO DI ATTIVITÀ

Attività semplice che può essere svolta nell'immediato, senza richiedere il completamento di un'altra.

#### ATTIVITÀ CORRELATE

Attività 1: Abbassa un dito

#### STRUMENTI E RISORSE NECESSARI

Un copione (per la persona A e B) e un foglio e una penna (per la persona C)

#### TEMPO NECESSARIO

20-30 minuti

#### Numero di partecipanti

3+

#### SETTORI PERTINENTI

Includi uno o più settori per i quali questa competenza è rilevante. Scegli tra i seguenti settori:

- **Economia**
- **Istruzione**
- **Giurisprudenza**
- **Management**
- **Militare**
- **Scienze naturali**
- **Amministrazione**



- **Pubblica amministrazione**
- **Scienze sociali**

#### ULTERIORI RISORSE

N/D

#### RIFERIMENTI

Ackerman, C., 2020. *49 Communication Activities, Exercises, and Games*. [online] PositivePsychology.com. Disponibile su: <<https://positivepsychology.com/communication-games-and-activities/>> [Consultato l' 11 febbraio 2021].

Lynne, D., 2018. *How to Avoid Cultural Body Language "Faux Pas" | Life is for Living*. [online] Life is for Living. Disponibile su: <<https://livingandstuff.ca/cultural-body-language-faux-pas/>> [Consultato l'11 febbraio 2021].

#### IMMAGINE

<https://www.pexels.com/photo/collage-photo-of-woman-3812743/>

#### INTRODUZIONE

Le parole possono essere sostituite con espressioni facciali o movimenti del corpo? Clicca per scoprirlo!

### 1.1.3. DOMANDE DI VALUTAZIONE

#### VALUTAZIONE

**6-8** Domande di **valutazione** basate su ciò che l'utente ha imparato dalle attività

Le domande possono essere vero/falso o a scelta multipla

Ogni domanda ha una sola risposta corretta

**1. La Comunicazione Verbale è:**

- a) Lingua parlata
- b) Lingua scritta

**c) Entrambe**



**2. Le domande aperte sono:**

- a) Domande a cui è possibile rispondere con sì o no
- b) Domande a cui è possibile rispondere con informazioni precise e prevedibili

**c) Domande a cui è possibile rispondere con risposte brevi**

**3. I riempitivi:**

- a) ti faranno sembrare sicuro di te e con pensieri organizzati
- b) ti faranno sembrare nervoso**
- c) non avranno alcun impatto sul tuo discorso

**4. Le pause sono:**

- a) Una buona aggiunta al tuo discorso con benefici solo per l'oratore
- b) Una buona aggiunta al tuo discorso con benefici solo per il pubblico

**c) Una buona aggiunta al tuo discorso con benefici sia per l'oratore che per il pubblico**

**5. Ulteriori istruzioni, informazioni o linee guida possono:**

- a) Chiarire le cose senza rischiare di confonderle
- b) Chiarire le cose con il rischio di confonderle**
- c) Confondere le cose senza chiarirle

**6. Il tono di voce sbagliato può portare a malintesi.**

- a) Vero**
- b) Falso

**7. Il linguaggio del corpo può:**

- a) danneggiare la comunicazione verbale
- b) sostituire la comunicazione verbale
- c) rafforzare la comunicazione verbale**

**8. Un forte contatto visivo è considerato un indicatore positivo in:**

- a) Cina
- b) Grecia**
- c) Colombia