ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 2 - number 7 Wednesday 10 january 2018

Come ottimizzare le comunicazioni testuali online

La comunicazione online richiede una serie di accorgimenti che garantiscono l'efficacia della comunicazione stessa. Scopriamoli insieme ...

Il grande limite della comunicazione testuale online (e-mail, messaggi in chat), rispetto a quella face to face, risiede nella difficoltà di comunicare al proprio interlocutore il tono della comunicazione stessa. Si corre spesso il rischio di passare per ostili, bruschi o disinvestiti. Ecco un elenco di semplici suggerimenti per esprimere correttamente le proprie intenzioni al pubblico:

1. Dare conferma in modo "partecipe"
Presta attenzione quando effettui comunicazioni di conferma che vogliono esprimere concetti come: Ho letto / Ho capito / Ne prendo atto / Lo faccio. La risposta secca "Ok" può essere percepita come se fossi stato disturbato dalla comunicazione ricevuta o non fossi investito, apatico. Soprattutto se conosci poco il destinatario del tuo messaggio, ""Ok" potrebbe creare una frattura nella relazione appena costruita. Ad esempio, rispondere "ok" ad uno studente potrebbe dare l'impressione che tu sia un insegnante poco attento e svogliato. Una comunicazione da cui non traspare alcuna emozione viene sovente classificata dal nostro cervello come una comunicazione negativa. Di conseguenza, anche se l'ok è stato pensato con un tono desideroso di procedere, ciò non può essere trasmesso in una comunicazione testuale senza l'uso di caratteri aggiuntivi.
Dedica alla risposta una piccola (ma preziosa) attenzione in più, aggiungendo un rafforzativo "Certamente!", "Ok :)", l'emoticon con il pollice in su o un punto esclamativo.

2. Impiegare caratteri speciali in modo coerente
Sii coerente nell'impiego di quanto detto al punto sopra: se solitamente usi il punto esclamativo non utilizzare il pollice in su. Le persone con cui comunichi abitualmente sono abituate al registro che utilizzi di solito ed un cambiamento repentino da parte tua potrebbe destabilizzare ed essere interpretato in maniera negativa. Se ti sembra una banalità, pensaci in termini di interazione dal vivo: se di solito inizi le riunioni stringendo la mano di tutti e un giorno accogli ogni partecipante con un "benvenuto" è probabile che i partecipanti interpretino tale cambiamento come indicativo di qualcosa di strano, di negativo. Poiché è importante essere una persona caratterialmente coerente per poter essere considerato affidabile da chi ci circonda, è essenziale essere un comunicatore coerente.

3. Limitare l'uso Emoji
Non esagerare con le emoji, pena lo screditare te stesso. Farcire le proprie comunicazioni di smile, pollici e animaletti è una pratica sconsigliata: corre il rischio di essere interpretata come affettata e poco professionale. Limita l'uso delle emoticon a seconda del canale che utilizzi (per esempio, non più di una emoticon in una mail e non più di due in una piattaforma di messaggistica istantanea).

Concorda e definisci uno stile condiviso di risposta nel tuo team!

Leggi l'articolo completo...