



a.a. 2023-2024

COMUNICAZIONE E TIME MANAGEMENT

COMUNICARE BENE PER
RISPARMIARE TEMPO E LAVORARE
MEGLIO



DI DONATO ANNAMARIA
CORSO ADDETTO ALLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALI

Sommario

INTRODUZIONE.....	2
1. ABILITÀ COMUNICATIVE DI BASE.....	3
2. FARE LE DOMANDE GIUSTE	5
3. IMPARARE A DIRE NO	7
4. L'IMPORTANZA DELLA PREPARAZIONE	9
CONCLUSIONI	10

INTRODUZIONE

La gestione del tempo è uno degli argomenti di discussione oggi più ricorrenti, sia in relazione alle attività professionali, sia riguardo al vivere quotidiano. Mai come oggi, infatti, il tempo appare come una delle risorse più scarse al mondo, la “materia prima” per la quale combattiamo ogni giorno.

Tutti sembriamo frustrati perché non abbiamo mai abbastanza tempo a nostra disposizione, ma la questione, in realtà, è un falso problema poiché essendo il tempo una risorsa finita, occorre semplicemente imparare a farne un uso migliore, e comunicare in modo efficace è uno dei modi migliori per massimizzare il nostro tempo.

Il time management è una competenza estremamente importante specialmente nel mondo del lavoro e una buona capacità di comunicazione è strettamente connessa alla gestione del tempo.

Tendenzialmente non siamo portati a pensare che il nostro modo di comunicare sia un problema che riguarda la gestione del tempo. Le ricerche e le statistiche del settore, in realtà, ci dicono che comunicare in modo efficace è uno dei modi migliori per risparmiare tempo e lavorare meglio.

Il time management viene, infatti, spesso “messo in pericolo” a esempio da conversazioni o presentazioni molto più lunghe del necessario, da continui e spesso inutili aggiornamenti sui progetti in corso, da riunioni “infinite”, oltre che da continue interruzioni e distrazioni nella nostra attività lavorativa quotidiana a causa di telefonate, messaggi, mail, notifiche etc.

A nostra disposizione abbiamo però un’arma straordinaria per riuscire a combattere e ridurre tutti i comportamenti scorretti che non ci consentono di gestire al meglio il nostro tempo: le nostre parole.



1. ABILITÀ COMUNICATIVE DI BASE

La comunicazione chiara, precisa, costante e sintetica migliora la produttività e ci fa risparmiare tempo perché quando, in un ambiente di lavoro, si comunica poco e male o in maniera confusa e disordinata, le persone si ritrovano a dover svolgere compiti o attività con incertezza e insicurezza, provocando un effetto a catena di interruzioni e ritardi.

Gli equivoci e la disinformazione diffusi ad ogni livello causano problemi e difficoltà, spesso con una crescita “incontrollata”: in sostanza le persone, non essendo sicure di cosa devono fare, si dedicano con esitazione ed incertezza ai compiti che sono stati loro affidati, confondendosi e completando il lavoro con errori che devono poi essere corretti in un secondo tempo, provocando ulteriori ritardi.

Tutto questo danneggia la produttività, provoca il mancato rispetto delle scadenze, una scarsa qualità del lavoro, livelli di stress più elevati, oltre a determinare una cattiva reputazione aziendale e/professionale.

Quindi una comunicazione chiara, precisa e sintetica è la chiave per consentire a chi lavora di svolgere i propri compiti in meno tempo, senza incertezze né confusione, diventando più efficiente e collaborativo.

In termini semplici possiamo dire che gestire le cose significa lavorare con le persone e aiutarle ad esercitare correttamente le loro responsabilità e farle crescere in una collaborazione reciproca. L’obiettivo della comunicazione, in fondo, è semplicemente quello di creare, mantenere e sviluppare un collegamento valido tra le persone.

A esempio, in qualità di comunicatore efficace, un manager o un capoufficio o un qualunque titolare o leader aziendale, dovrebbe sempre:

- fornire ai propri dipendenti e collaboratori istruzioni ed informazioni chiare e precise;
- delegare compiti e mansioni in modo efficace;
- condividere tutte le informazioni necessarie allo svolgimento di un determinato compito o lavoro;
- gestire i conflitti per mantenere un buon lavoro di squadra e il morale alto.

È essenziale, inoltre, essere diretti e sintetici sia con la comunicazione verbale che con quella scritta. Per questo è necessario investire del tempo nel “progettare” le comunicazioni nel dettaglio, pianificando a esempio le presentazioni, le riunioni, le conversazioni e anche le risposte alle domande più comuni che potrebbero nascere da ciò che si vuole comunicare.

Per avere un impatto e un risultato positivi è necessario “costruire il messaggio” con il minor numero di parole possibile, trasmettendo il suo significato nel modo più chiaro possibile, seguendo quindi un approccio diretto, eliminando le informazioni superflue, che potrebbero distrarre chi ci ascolta o chi ci legge, impedendogli di concentrarsi sui punti salienti del messaggio: essere diretti, chiari, concisi e professionali utilizzando un tono costruttivo e collaborativo e mai conflittuale.

Possiamo dire che, spesso, nella nostra vita lavorativa tendiamo a voler impressionare gli altri con l’uso di parole, frasi e gergo tecnico non necessari. Così facendo rischiamo di bloccare la

comunicazione e di sprecare tempo, perché il risultato potrebbe essere confusione, esitazione e incomprensioni da parte di chi ci legge o ascolta.

Per fare del buon time management e massimizzare il nostro tempo, e quello di chi ci legge o ci ascolta, dobbiamo saper gestire al meglio le informazioni da comunicare sapendo sempre con chiarezza a chi dobbiamo fornire le informazioni, e cosa dobbiamo assicurarci che l'interlocutore comprenda.

Sarebbe quindi necessario imparare a utilizzare un linguaggio semplice, per comunicare idee e concetti complessi, perché è proprio questo il banco di prova per dimostrare che padroneggiamo davvero la materia e l'argomento di discussione. Comunicando, dobbiamo essere in grado di far comprendere a tutti i nostri interlocutori i concetti essenziali.



2. FARE LE DOMANDE GIUSTE

Oggi tutti lavoriamo molto con le informazioni ed è quindi importante potervi accedere facilmente, senza perdere troppo tempo. Per ottenere risultati soddisfacenti, di solito è bene fare domande mirate, perché la chiave per scoprire rapidamente ciò che è necessario sapere è fare le domande giuste.

Qualunque sia il nostro lavoro, le buone domande dirigono la comunicazione attraverso il labirinto dei problemi, delle sfide, delle distrazioni e delle interruzioni sempre in agguato. È un po' come avere una bussola che ci accompagna verso la meta finale. Quando facciamo le domande giuste, guidiamo la conversazione e facciamo buon uso del tempo che sta trascorrendo.

È inoltre essenziale non avere paura di fare tutte le domande necessarie per capire completamente la situazione in cui ci troviamo, o l'attività o il compito che dobbiamo svolgere, o il problema che dobbiamo risolvere.

Fare domande mirate è utile anche per ridurre il tempo necessario a prendere una o più decisioni, perché aiuta a costruirsi un'idea chiara di quali siano le necessità da soddisfare, cercando sempre di stabilire di quali tipologie di risposte abbiamo bisogno.

Si può dire che, anche in questo caso, la preparazione è fondamentale, perché la nostra comunicazione sarà molto più efficace se ci ragioniamo sopra in anticipo.

Quindi, ogni volta, dovremmo chiederci prima, a esempio:

- Qual è il mio obiettivo finale?
- Che informazioni mi servono per fare un ottimo lavoro nel minor tempo possibile?
- Quali sono gli ostacoli, i problemi o le difficoltà potenziali che potrebbero rallentare o interrompere il lavoro che dovrò andare a svolgere?

Inoltre, per un time management ancora migliore, è fondamentale saper comunicare con le domande aperte e le domande chiuse.

Le domande aperte sono sempre preziose all'inizio di ogni dialogo o conversazione o scambio di comunicazioni verbali o scritte, in quanto consentono di raccogliere informazioni, idee, osservazioni, opinioni e commenti. Ponendo domande a risposta aperta, incoraggiamo il dialogo, e attiviamo il flusso delle informazioni.

Alcune domande aperte che potrebbero essere efficaci sono a esempio:

- Qual è il modo migliore per affrontare questo problema?
- Quale standard dobbiamo soddisfare?
- Quale deve essere la mia priorità numero uno
- Cos'altro dovrei sapere prima di iniziare?

Se abbiamo risposte a domande di questo genere, possiamo ottenere i risultati desiderati più velocemente e garantire che soddisfino le aspettative di tutti.

Le domande a risposta chiusa possono invece aiutarci a testare i progressi che stiamo facendo e se stiamo andando nella direzione giusta, per non limitarci a raccogliere sempre più informazioni senza andare verso una conclusione. Sono le domande che solitamente prevedono una risposta “secca” e quindi sono molto utili per ottenere informazioni specifiche in tempi immediati, e per capire meglio i fatti dietro le idee o le opinioni.

Alcuni esempi di domande chiuse efficaci potrebbero essere le seguenti:

- Questa attività aiuterà la nostra azienda o il nostro ufficio?
- Questa soluzione può essere confrontata con le altre?
- Questo progetto è tra i nostri obiettivi strategici?
- È questo che avete immaginato quando mi avete affidato questo compito?



3. IMPARARE A DIRE NO

In un'ottica di time management un'altra abilità fondamentale consiste nell'essere selettivi, per imparare a dedicarci alle cose essenziali e non perdere troppo tempo su tutto il resto.

Un errore di comunicazione che commettiamo spesso, quando lavoriamo, consiste nel dire troppi sì e, di conseguenza, la nostra lista di cose da fare si riempie troppo e il nostro lavoro ne risente.

È importante quindi imparare a dire no, perché voler fare tutto e voler aiutare tutti, nello stesso tempo, non è la via giusta da seguire se vogliamo realizzare un buon time management.

Si tratta di una vera e propria abilità comunicativa, in quanto dobbiamo saper dire di no senza risultare una persona che non ha voglia di collaborare, o a cui non interessa essere di supporto a chi ci chiede una mano.

È meglio dire no, spiegando perché non possiamo essere di aiuto, piuttosto che dire sì, sapendo che non riusciremo a essere di aiuto, perché abbiamo già tante altre cose da fare, o abbiamo altre priorità o perché non siamo proprio in grado di fornire quel preciso tipo di supporto che ci viene richiesto.



Nella mia personale esperienza lavorativa ho potuto constatare che questa abilità comunicativa è forse una delle più difficili da realizzare, in quanto dire di no spesso ci procura imbarazzo, e quindi ci viene più spontaneo dire sì per cultura, educazione, valori etc.

A volte abbiamo un tale blocco davanti al rifiuto che preferiamo dire sì e mantenere la parola data, a tutti i costi, oppure dire sì sapendo già che non faremo nulla, o quasi, di quello che ci è stato appena chiesto.

In entrambi i casi il sì che abbiamo detto causerà un pessimo time management con effetti dannosi "a catena" perché si verificheranno illusioni, ritardi, malumori, fino ad arrivare anche a una perdita di fiducia e stima nei nostri confronti da parte dei nostri capi, colleghi, clienti etc.

Anche questa, quindi, è una tipica situazione che danneggia la produttività, provoca il mancato rispetto delle scadenze, una scarsa qualità del lavoro, livelli di stress più elevati, oltre a determinare una cattiva reputazione nostra e/o dell'azienda per cui lavoriamo.

La cosa migliore da fare, quindi, è non avere paura di dire no in maniera ferma e risoluta, ma sempre con educazione e rispetto. La persona che riceve il nostro no, se è intelligente, apprezzerà la nostra sincerità e professionalità poiché siamo stati chiari in merito ai nostri limiti e confini.

Magari, la prossima volta, quella stessa persona saprà che, quando ci prendiamo un impegno, siamo sicuri di portarlo al termine.

Sempre nella mia personale esperienza ho sperimentato che esistono diversi modi per dire “no”, che ci possono aiutare a gestire meglio il nostro tempo e quindi il nostro lavoro.

A mio avviso uno dei più efficaci è il no che propone un’alternativa “no, ma...”: è una tipologia “soft” di no che prevede una risposta diplomatica, per spiegare che non ci è proprio possibile, in quel momento, fare la cosa che ci è stata chiesta, ma che la faremo non appena ci sarà possibile.

È un no da usare se abbiamo davvero intenzione di differire l’aiuto richiesto, e se vogliamo mantenere un buon rapporto con la persona che ce lo ha chiesto.

Un altro no molto efficace (che io ho pronunciato spesso con il mio capo!) è quello tipico da usare con i nostri superiori, quando ci richiedono di svolgere delle attività, senza avere idea del nostro carico di lavoro. In questo caso dicendo no mettiamo gentilmente in chiaro che, se dobbiamo fare quello che ci stanno chiedendo, lasceremo indietro altre attività che ci sono già state affidate.

È altrettanto efficace, ed è forse uno dei più usati nel mondo del lavoro, il no che prevede una frase per guadagnare tempo come, a esempio, “controllo l’agenda e le faccio sapere...”.

È il tipico no interlocutorio, che serve a quelle persone che hanno bisogno di guadagnare un po' di tempo, per poi trovare il modo giusto per rifiutare e per fornire i motivi validi che stanno alla base del rifiuto.

Infine, un’altra tipologia di no, sempre nell’ottica di una migliore gestione del tempo, consiste nel delegare il proprio compito a qualcun altro, in modo da dire no chiaramente, ma da non lasciare insoddisfatto chi ci sta facendo una richiesta o affidando un compito.



4. L'IMPORTANZA DELLA PREPARAZIONE

Possiamo dire che le persone, di solito, non pensano affatto a come comunicano, partendo dal principio, e dando per scontato, che i loro discorsi o messaggi siano chiari e concisi e che il loro stile comunicativo sia gentile e professionale.

La realtà, però, è spesso molto diversa e infatti i messaggi e i discorsi si rivelano piuttosto confusi, contraddittori o eccessivamente lunghi.

Questo accade perché spesso noi comunichiamo senza prima aver pensato: prima di iniziare un discorso, di scrivere una mail o fare una telefonata, dovremmo prepararci, ponendoci sempre le seguenti domande:

1. Perché sto comunicando?
2. Come e cosa devo comunicare?
3. Con chi sto comunicando?

In questo modo la nostra comunicazione può diventare più riflessiva, più attenta, più strategica. E rispondendo a queste domande possiamo personalizzare il nostro messaggio, o il nostro discorso, alle esigenze delle persone alle quali ci rivolgiamo.

In particolare, nelle conversazioni di persona, come attività iniziale sarebbe sempre utilissimo dedicare qualche minuto a rafforzare le relazioni con i nostri interlocutori, interagendo con loro positivamente, per prepararli per la conversazione che sta per iniziare. Spesso bastano pochi minuti di conversazione informale per distendere l'atmosfera e far sentire tutti a proprio agio.



CONCLUSIONI

In conclusione, possiamo affermare che l'obiettivo della comunicazione, in fondo, è semplicemente quello di creare, mantenere e sviluppare una collaborazione e un collegamento validi tra le persone, sia nel mondo lavorativo che nella vita quotidiana.

I principi e le regole per una buona comunicazione, finalizzata a risparmiare tempo, sono in realtà molto semplici anche se raramente riusciamo ad applicarli con metodo e costanza. Questo perché conosciamo le basi per comunicare bene ma spesso, per pigrizia o mancanza di preparazione, cadiamo nelle cattive abitudini che ci portano a comunicare male.

Quindi per diventare e restare dei buoni comunicatori occorrono impegno, studio e allenamento, come se fosse una disciplina o una attività sportiva. È necessario fare esercizio e pratica quotidiani, pensando sempre che più si comunica, più si impara a comunicare, con l'obiettivo di crescere e migliorare sempre, sia nella vita professionale che nella vita di tutti i giorni.

