

 **L'ERA DIGITALE:
DALLE POTENZIALITÀ AI DANNI**

"Vizi e virtù dei supporti virtuali: benessere personale, salute organizzativa ed efficienza professionale a rischio"

SABATO 3 FEBBRAIO 2018

La nostra posizione rispetto alla tecnologia
Grande apprezzamento per tutto il valore aggiunto che ha dato al lavoro, accorciando le distanze, riducendo i tempi di relazione..., facilitando stesure di documenti, incontri e riunioni...ma ci occupiamo di relazione considerando le due dimensioni nelle quali operiamo:

<p>Nelle organizzazioni come coach-formatori-counselor</p> <p>Gli strumenti</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPUTER • CELLULARE • SMS • MAIL • W.APP • ... 	<p>Come liberi professionisti</p> <p>Gli strumenti</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPUTER (...stesura documenti, presentazioni, articoli, marketing, mail) • INTERNET/SITO/BLOG... • CELLULARE (sms, w.app) • SKIPE • FACE • LINKEDIN • DOODLE • ...
---	--

Un'organizzazione è una struttura vivente fatta da un lato da beni e competenze tecniche, ma dall'altro da persone, esseri umani in continua interazione tra loro.



L'organismo vivente

L'azienda ha un'anima. Anime interconnesse e non differenti, al di là del ruolo che rivestono in Branca.

Niccolò Branca Per fare un manager ci vuole un fiore



6 facce di un cubo: AREA RELAZIONALE

È l'area dei desideri, dei timori, delle interpretazioni, delle motivazioni; il clima, "l'aria che respiriamo" sul lavoro...



(elaborato dal sociologo Federico Butera)



Inversione di paradigma
da

persone liquide in organizzazioni solide

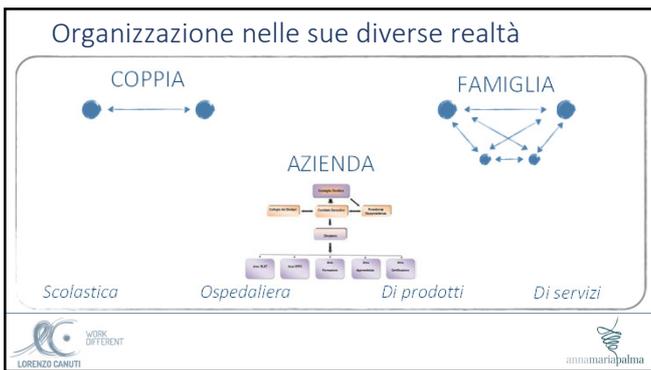
a

**PERSONE SOLIDE IN
ORGANIZZAZIONI LIQUIDE**

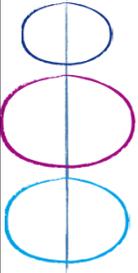
Pensando adesso anche agli spazi «virtuali» di lavoro (non più stanza, non più scrivania...)











Occorre attivare la consapevolezza di questi tre livelli e curarne costantemente la **connessione**
Per essere **connessi con gli altri occorre essere **connessi** con se stessi**




COME PENSI **Responsabilità** **COME PARLI**
COME PERCEPISCI **↓** **COME ASCOLTI**
RESPONSE ABILITY
COME AGISCI **COME VIVI**

BENESSERE PERSONALE
EFFICIENZA PROFESSIONALE

ATTENZIONE
 "Ci fornisce quei meccanismi che stanno alla base della nostra consapevolezza del mondo e del governo dei pensieri e delle emozioni e dei nostri comportamenti"

CONSAPEVOLEZZA
 Consapevole implica essere a conoscenza di qualcosa mediante l'attenzione posta nell'osservare o interpretare ciò che si vede, si sente e si prova dentro (autoconsapevolezza) fuori (consapevolezza sistemica)




La comunicazione ecologica nelle interazioni tecnologiche

- *E' respons abile, consapevole, attenta, frutto di una scelta*
- *Rispetta se stessi e l'ambiente (altre persone...)*
- *Non inquina*
- *Crea vantaggi per se stesso/a e contemporaneamente crea vantaggi per gli altri*

• *Ottimizza, non spreca, è essenziale*
 • *Differenzia (tiene presente chi ha davanti)*




**Ascoltare vuol dire
applicare la mente**
ai suoni che l'orecchio riesce o non riesce a sentire

C'è una qualità di «ascolto» anche nella lettura di una mail, di un messaggio



LORENZO CANUTI WORK DIFFERENT annamariapalma

L'ascolto

Dal tipo di carattere usato (maluscolo, perentorio, irraggiato) dagli errori (trotolosità, disattenzione) dalla scchezza delle espressioni...ma anche dall'ora in cui viene scritto il messaggio, dall'indicazione dell'oggetto, dai destinatari...

Contenuto
Come devo intendere il contenuto del suo messaggio Più è chiaro e semplice meglio è: non tutto si può scrivere per mail

Appello
Che cosa devo fare, pensare, provare sulla base della sua comunicazione?

Rivelazione di sé

Relazione
Da tutto quanto sopra sento come mi sta trattando, quanta cura sta dedicando alla nostra relazione...



LORENZO CANUTI WORK DIFFERENT annamariapalma

VIRTU' **TECNOLOGIA** **VIZI**

STESURA E SVILUPPO DOCUMENTI/PROGETTI
CONNESSIONI E COLLABORAZIONI (CALL) PIU' RAPIDE
VELOCITA' NELLE COMUNICAZIONI
VELOCITA' DI CONVOCAZIONE E PREDISPOZIONE DELLE RIUNIONI
ACCESSIBILITA' RICERCHE E DIVULGAZIONE INFO

ABUSO E DELEGA ECESSIVA ALLA TECNOLOGIA
LINGUAGGIO SINCOPTATO E MANCANZA DI EMPATIA
NON CONSIDERAZIONE DELLA PERSONA E DELLE SUE SENSIBILITA'
NON RISPOSTE O RISPOSTE PARZIALI
PERDITA DI DETTAGLI FONDAMENTALI
NON CONOSCENZA DELLO STRUMENTO
OVERBOOKING O INATTENDIBILITA' DELLE INFORMAZIONI

BENESSERE PERSONALE
EFFICIENZA PROFESSIONALE

ATTENZIONE **CONSAPEVOLEZZA**

RESPONSE ABILITY



LORENZO CANUTI WORK DIFFERENT annamariapalma

Qualche considerazione su due strumenti tecnologici, i più comuni, in ambito relazionale

Cellulare



Mail



Il cellulare



Un po' di storia: il cellulare nasce il 3 aprile 1973 con Martin Cooper



Qualche dato...

- Il cellulare del 1973 Peso 1,5 Kg
La batteria durava 30 m; per ricaricarlo ci volevano 10 ore
- Il cellulare del 1983 Peso 450 gr.
- Il cellulare del 2013 Peso 85 gr.

Il cellulare di oggi...fino a 13 grammi...



Alcune considerazioni di Martin Cooper

intervista 15 giugno 2013

...capiamo che il potenziale era enorme...pensavamo ad un futuro in cui i cellulari sarebbero stati così piccoli da essere appesi direttamente all'orecchio o impiantati sotto la pelle

.... «abbiamo perso un tipo di libertà per guadagnarne un'altra. L'importante è poter decidere a quanta privacy vogliamo rinunciare e in cambio di cosa»



"...la Motorola di allora era un grande ambiente di lavoro, un posto in cui ho imparato l'oggettività, a pensare al business e non a me stesso, a mettermi nei panni del consumatore e non dell'uomo d'affari. Sono contento di aver potuto dare il mio piccolo contributo."

"Che c'è di rivoluzionario nel leggere la mail o guardare la tv? La collaborazione è rivoluzionaria, poter studiare o lavorare in qualsiasi momento dovunque sei, questo è rivoluzionario".



Cosa si insegnava in azienda sull'uso dei cellulari

I 10 difetti possibili del telefono

- IL TELEFONO DISTURBA, MA COME FARNE A MENO
- IL TELEFONO E' ANONIMO, PRESENTATEVI
- IL TELEFONO E' CIECO, TENDETE LE ORECCHIE
- IL TELEFONO E' UNO STRUMENTO DI POTERE NON ABUSATENE
- IL TELEFONO E' IMPRECISO, CHIEDETE
- IL TELEFONO PUO' FAR PERDERE TEMPO, IMPARATE A GUADAGNARNE
- IL TELEFONO NON LASCIA TRACCE, PRENDETE NOTA!
- IL TELEFONO VI DISTURBA, ORGANIZZATEVI
- IL TELEFONO SI EVOLVE, SEGUITENE IL PROGRESSO
- IL TELEFONO COSTA CARO, RIDUCETE LE SPESE



LE DIECI REGOLE D'ORO DEL SAVOIR VIVRE TELEFONICO

- RISPONDERE ENTRO IL TERZO SQUILLO
- ACCOGLIERE SORRIDENDO
- CURARE L'ESPRESSIONE E IL TONO
- PRESENTARSI ADEGUATAMENTE
- IDENTIFICARE IL PROPRIO INTERLOCUTORE
- FARE LE DOMANDE GIUSTE
- ANNOTARE APPUNTI E MESSAGGI UTILI
- RIFORMULARE
- ANNOTARE LE COORDINATE TELEFONICHE
- GARANTIRE IL SEGUITO DELLE CHIAMATE



MAIL

La e-mail è **testimonianza** ed **espressione** delle nostre abilità comunicative, della nostra intelligenza emotiva e della nostra personalità.
Tralasciando le virtù anche qui emergono vizi dovuti al cattivo uso dello strumento.

Alcuni vizi possono essere evitati prestando attenzione a:

- La forma (le parole possono essere pietre; una volta fatto il clic...)
- Il contenuto (non tutto si può dire per mail...)
- Il tono (l'uso di caratteri e della punteggiatura)
- La grammatica.....
- L'uso di un linguaggio "sincopato"



Attenzione alle sigle!

Brevi sì, ma non criptici

- ASAP, As Soon As Possible, "il prima possibile"
- FYI, For Your Interest, "per tua conoscenza"
- BTW, By The Way, "ad ogni modo"
- IMHO, In My Humble/Honest Opinion, "secondo la mia modesta/umile opinione";
- AFAIK, As Far As I Know, "per quanto ne so";
- AFK, Away From Keyboard, "Assente dalla Tastiera";
- ROTFLMAO, Rolling On The Floor Laughing My Ass Off, "Mi rotolo per terra ridendo a crepapelle"
- LOL, "Laughing out loud", "ridere sonoramente"
- OMG, "Oh my God", "oh mio Dio"
- WTF, "What the fuck", "ma che ...?"
- ROTFLASTC, "Rolling on the floor laughing and scaring the cat", "mi rotolo sul pavimento ridendo e spaventando il gatto".
- RSVP, Répondez s'il vous plait



*Sceodno una rircea dlel'Uvitrisenà di Cmbairgde **non ipromta l'ordine delle lreete in una proala**, l'ucina csoa che cntoa è che la pima e l'ultima lretea saino al psoto gusito. Ttute le atre lreete diela poala psonoso esrsee itinvtere snzea carere prleobmi alla letutra.*

*Qstueo accdae pcherè **la mtene non lgege ongi lreetra senigolnarmte** ma la proala cmoe un ientro qudini il criveelo è cnouqmue in gdrao di asblsemare le lreete e iermttapere la ploara crotrea.*



*Secondo una ricerca dell'Università di Cambridge **non importa l'ordine delle lettere in una parola**, l'unica cosa che conta è che la prima e l'ultima lettera siano al posto giusto. Tutte le altre lettere della parola possono essere invertite senza creare problemi alla lettura. Questo accade perchè la mente non legge ogni lettera singolarmente ma la parola come un intero quindi il cervello è comunque in grado di assemblare le lettere e interpretare la parola corretta*



un piccolo suggerimento...la piramide rovesciata

le mail si leggono velocemente, spesso quando facciamo altre cose! quindi il testo ci deve catturare immediatamente!



OGGETTO
il "succo" della mail.
cosa devo o dobbiamo fare

PRIMO PARAGRAFO
tutte le ulteriori informazioni che possono servire per comprendere

DETTAGLI
tutte le ulteriori informazioni che possono servire per comprendere

La netiquette

Net: rete

Etiquette: buona educazione

Monitor come interfaccia di una persona

Persona che, a differenza del monitor ha sentimenti, aspettative, esigenze.

Vizi e virtù di alcuni strumenti tecnologici

La metafora del conto corrente della relazione tecnologica

Se alimento le virtù creo una riserva di funzionalità ed efficienza
Quando il saldo è positivo, la comunicazione è facile, veloce ed efficace.

Se alimento i vizi alla fine il mio conto sarà in rosso.
Il livello di fiducia calerà in modo vertiginoso.
La relazione si impoverisce fino all'usura

Conto corrente della relazione tecnologica

<p style="text-align: center;">VIRTU'</p> <p>Velocità nelle comunicazioni Velocità nelle convocazioni di riunioni Call a distanza Predisposizione anticipata del materiale di una riunione Divulgazione informazioni nella rete aziendale e nella rete sociale Facilitazione nella stesura e sviluppo di documenti/progetti Forte potenziale di divulgazione delle informazioni, delle notizie, della cultura Fonte di ricerca seppure da usare con discernimento ...</p> <p>Saldo attivo = riserva di fiducia potenziamento ed efficacia della relazione</p>	<p style="text-align: center;">VIZI</p> <p>Abusare della tecnologia Overbooking di informazioni Informazioni non sempre attendibili Non conoscenza degli strumenti che usiamo Risposte automatiche spersonalizzate, a volte scortesie Non rispondere a una mail O rispondere genericamente senza affrontare questioni poste Non rispondere a un messaggio Escludere una persona dai destinatari Non considerare nel gruppo tutti i destinatari Messaggi in chat che non considerano sensibilità personali ...</p> <p>Saldo passivo = riduzione della fiducia, perdita di tempo, fatica, impoverimento, usura inefficacia della relazione</p>
--	--




Virtù principale 1/6

1. La persona dietro lo schermo

Ricordare sempre questa realtà e non perdere di vista il valore dell'altro. Lo schermo può proteggere e autorizzare disattenzioni comunicative fino ad arrivare al turpiloqui




Virtù principale 2/6

2. Badare alle piccole cortesie

Le piccole gentilezze e cortesie sono estremamente importanti, nelle relazioni umane, le piccole cose sono le grandi cose. I saluti iniziali, quelli finali, l'uso di un certo carattere, le forme sincopate...




Virtù principale 3/6

3. Rispondere alle mail e agli sms in tempi ragionevoli

Nel rispetto di una ecologia di tempi, tutti si aspettano una risposta, la mancanza della quale dà luogo al fenomeno della disconferma di cui abbiamo detto.
Evitare risposte generiche o parziali che denotano «metodo», ma non presenza.



Virtù principale 4/6

4. Conoscenza e utilizzo degli strumenti

Molte inefficienze, incomprensioni, fatiche, perdite di tempo e di notizie, sono dovute al cattivo utilizzo della tecnologia o alla mancanza di conoscenza delle sue reali e corrette potenzialità



Virtù principale 5/6

5. Dar prova di coerenza personale

Mantenendo impegni presi
Dando risposte funzionali in tempi possibili
Renderli disponibili anche a colloqui post



Virtù principale 6/6

6. Scusiamoci sinceramente

Se abbiamo ommesso un destinatario
Se non abbiamo risposto ad una mail...
Se non abbiamo richiamato...

MANTENIAMO E MANUTENIAMO LA RELAZIONE



Il vizio «capitale»

La disconferma

La disconferma avviene quando, in qualche maniera, non consideriamo l'altra persona, la ignoriamo, la neghiamo.....



...per i più disparati motivi

- Semplice mancanza di educazione che si trasferisce anche sugli strumenti tecnologici
- Mancanza di attenzione e di presenza, amplificata dalla velocità di uso degli strumenti
- Ignoranza del buon uso degli strumenti
- Disconnessione con se stessi e con gli altri per eccessiva connessione a strumenti tecnologici (riunioni, cene...)
- Fretta e superficialità
- Multitasking



Ciò che gli altri leggono
è più importante di ciò che abbiamo scritto

Ciò che viene sentito
è più importante di ciò che è stato detto

Ciò che viene capito
è più importante di ciò che si intendeva dire.

Desmond Morris



Siamo costretti a regolamentare le relazioni «virtuali» perché sta venendo meno il buon senso..

- Linee guida
- Articolo Scrivetevi meno mail parlatevi di più
- Il caso della Volkswagen: niente mail dopo la fine turno



Linee guida per l'uso professionale delle mail

Linee guida per l'uso delle e-mail

Il destinatario

- Deve essere la persona a cui è destinato **precisamente** il messaggio e che è **decisamente** interessato alla questione

Con - copia conoscenza

- Informare bene, non mandare mail in maniera globale con effetti "spionaggini" ma solamente ai diretti interessati, sempre di secondo piano rispetto al destinatario principale.
- Ricordare che anche mail giunte entro un o so non vengono eliminate tutte e sono solo come spionaggio.
- I dirigenti, responsabili, dovranno esplicitare la loro esigenza di riguardo: c'è chi preferisce sapere sempre, ma chi scrive non deve considerarlo uno "scanzo di responsabilità" avendo indicato in tutte le cc. Possibile essere esplicitati se
 - mettere sempre in cc
 - mettere in cc solo se lo si vuole
 - mettere in cc quando
- Evitare involontariamente di coinvolgere in copia conoscenza altri destinatari quando si rivolge un messaggio a qualcuno ricordarsi che "se puoi bene di me parlare con gli altri, cc.palma@annamariaipalma.com"

Con - copia conoscenza necessaria

- Uno strumento consigliato e comunque da considerare in casi molto rari in quanto frutto di una linea funzionale e preventivamente concordata.

L'oggetto

- Deve essere ben chiaro e determinato, evolutivamente pensare che il testo della mail rimanda ad un oggetto vecchio solo perché si è ripresentato nei mail per rispondere.

La priorità

- Va usata in maniera oculata: è consigliabile ribadire nell'oggetto (in modo aggiuntivo: si



Differenziare le corsie: cell si, cell no



A tuo rischio e pericolo



Le tre P

...per apprendere la netetiquette presupposto irrinunciabile per benessere personale ed efficienza professionale

- P** **rativa** (Conoscere potenzialità e danni degli strumenti tecnologici)
- P** **azienza** («Le buone relazioni richiedono cura e nulla è più volgare della fretta» Emerson)
- P** **erseveranza** («Il successo si costruisce sulle relazioni» Mark Sanborn)

L'essere umano...la tecnologia più avanzata... quella capace di riconoscere emozioni e bisogni