Sabrina Pollon
C.I.A. ACADEMY



MANIFESTO

PER UNA COMUNICAZIONE TELEFONICA

ETICA

Ogni telefonata può raccontare una storia diversa,
una storia migliore



PERCHÉ

La comunicazione telefonica rappresenta uno dei punti di contatto più diretti tra le aziende e le persone. Attraverso una conversazione si condividono informazioni, si affrontano problemi, si prendono decisioni e si costruiscono relazioni.
Eppure, il valore professionale di chi svolge questo lavoro viene spesso sottovalutato.
Nel corso della mia esperienza ho conosciuto realtà molto diverse, osservando quanto l'organizzazione del lavoro, la formazione e le scelte aziendali possano influenzare la qualità della comunicazione.
Ho incontrato professionisti preparati a conoscere prodotti, servizi e procedure, ma con poche opportunità di sviluppare competenze comunicative. Ho visto ambienti nei quali gli obiettivi quantitativi prevalevano sulla qualità delle interazioni e nei quali il rapporto tra chi chiama e chi risponde finiva per trasformarsi in un confronto tra posizioni contrapposte.
Ho conosciuto anche pratiche commerciali fondate su informazioni ingannevoli, pressioni indebite e utilizzo scorretto degli strumenti tecnologici, capaci di produrre risultati immediati compromettendo la fiducia delle persone e la reputazione dell'intero settore.

Sono esperienze che mi hanno portata a riflettere su una questione fondamentale: **quale valore attribuiamo alla comunicazione telefonica e quali condizioni creiamo affinché possa essere svolta con competenza, rispetto e responsabilità?**

La qualità di una conversazione dipende dalle capacità di chi comunica, ma anche dal contesto nel quale opera: dalla formazione ricevuta, dagli strumenti disponibili, dagli obiettivi assegnati e dalla cultura dell'organizzazione.

Oggi l'intelligenza artificiale rende questa riflessione ancora più attuale. Le tecnologie possono automatizzare attività, supportare decisioni e trasformare profondamente il lavoro telefonico. Il loro valore, però, dipende dalle finalità per cui vengono adottate e dalle modalità con cui vengono integrate nei processi aziendali.

L'efficienza è un obiettivo importante. Lo sono anche la qualità del servizio, la tutela delle persone e lo sviluppo delle competenze.

La tecnologia offre nuove possibilità. Spetta alle organizzazioni decidere come utilizzarle e quali conseguenze produrre attraverso le proprie scelte.

Da questa consapevolezza nasce il **Manifesto per una Comunicazione Telefonica Etica.**

Dieci principi per riconoscere il valore di una professione, promuovere comportamenti responsabili e contribuire a costruire ambienti di lavoro nei quali competenza, rispetto e trasparenza orientino le relazioni con clienti e colleghi.

Perché ogni telefonata coinvolge persone. E il modo in cui scegliamo di comunicare ha conseguenze che vanno oltre la singola conversazione.

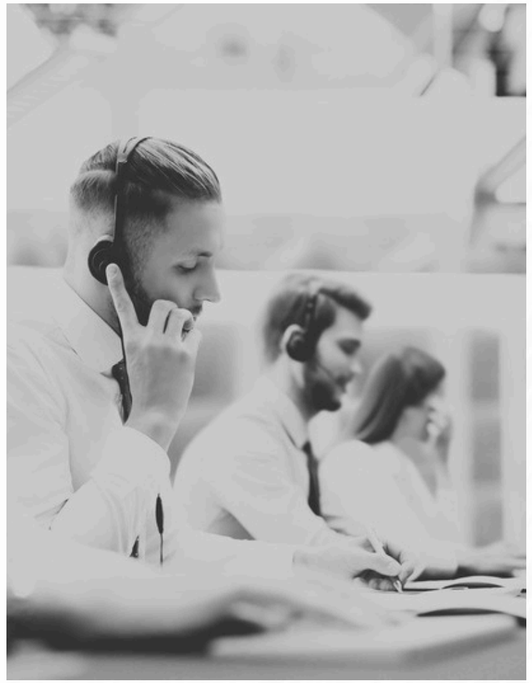




10 PRINCIPI PER UNA COMUNICAZIONE TELEFONICA ETICA







1 LA VOCE E IL VALORE DELLA COMUNICAZIONE UMANA

La voce è una componente fondamentale della comunicazione umana. Attraverso il tono, il ritmo, le pause e le parole trasmettiamo informazioni, intenzioni ed emozioni.

Nella comunicazione telefonica, dove vengono meno molti elementi della comunicazione visiva, la voce e l'ascolto assumono un ruolo particolarmente importante.
Comunicare efficacemente richiede consapevolezza, capacità di interpretare i segnali dell'interlocutore e attenzione alla reciprocità dello scambio.

La competenza comunicativa si sviluppa attraverso la formazione, l'esperienza e la capacità di adattare il proprio linguaggio alle diverse situazioni e persone.
Valorizzare la comunicazione vocale significa riconoscere e sviluppare le competenze che rendono ogni interazione comprensibile, efficace e rispettosa.

2 LA DIGNITÀ DI UNA PROFESSIONE

Chi lavora al telefono rappresenta spesso il primo, e talvolta l'unico, contatto diretto tra un'organizzazione e le persone con cui si relaziona.

È una responsabilità che richiede preparazione, capacità di comprendere situazioni differenti, gestione delle emozioni e competenze comunicative.
La dignità di questa professione si riconosce attraverso una formazione adeguata, condizioni di lavoro rispettose dei diritti, autonomia professionale e opportunità di crescita.
Il riconoscimento professionale richiede anche sistemi di valutazione capaci di considerare sia i risultati raggiunti sia la qualità delle interazioni, evitando che il valore del lavoro venga ricondotto esclusivamente agli indicatori quantitativi.
Chi lavora al telefono ha diritto a un contesto che ne riconosca il valore, ne tuteli la dignità e gli permetta di esercitare la propria professione con competenza e responsabilità.



3 CUORE E VISIONE



Chi guida un gruppo di lavoro influenza concretamente il modo in cui le persone comunicano, collaborano e affrontano le difficoltà.
La leadership si esprime attraverso comportamenti coerenti, ascolto, chiarezza degli obiettivi e capacità di sostenere lo sviluppo professionale.
Chi definisce obiettivi, procedure e criteri di valutazione assume una responsabilità diretta sui comportamenti che il sistema organizzativo incoraggia.
Per questo, i risultati attesi devono essere coerenti con i valori dichiarati e con le condizioni necessarie per garantire una comunicazione rispettosa e professionale.
La formazione e il supporto a chi ricopre ruoli di coordinamento costituiscono parte integrante di questa responsabilità.
Una leadership etica traduce il rispetto, la competenza e la responsabilità in criteri concreti di organizzazione, gestione e valutazione del lavoro.





4 IL VALORE DI OGNI INTERAZIONE

Ogni conversazione telefonica mette in relazione persone con esperienze, aspettative ed esigenze differenti.
Anche un'interazione breve può influenzare la percezione di un'azienda, la fiducia dell'interlocutore e la disponibilità a proseguire una relazione.
La qualità di una telefonata dipende dall'attenzione prestata alla persona, dalla capacità di comprenderne le esigenze e dall'appropriatezza delle risposte.
Ogni interlocutore deve poter ricevere informazioni chiare ed essere trattato con rispetto, indipendentemente dalla durata della conversazione e dal risultato economico o commerciale che può produrre.
Il valore di una comunicazione si riconosce anche nella qualità dell'esperienza offerta alla persona, oltre che nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.



5 L'EMPATIA NELLA COMUNICAZIONE PROFESSIONALE

L'empatia contribuisce alla qualità delle relazioni perché permette di considerare il punto di vista e lo stato emotivo dell'interlocutore. Nella comunicazione professionale assume particolare importanza la capacità di comprendere la prospettiva altrui, mantenendo la lucidità necessaria per valutare la situazione e individuare risposte appropriate.

L'ascolto attivo consente di raccogliere informazioni, verificare la comprensione e riconoscere esigenze che potrebbero emergere solo nel corso della conversazione.

Comprendere le emozioni altrui richiede attenzione e consapevolezza, insieme alla capacità di distinguere la propria esperienza da quella dell'interlocutore.

L'empatia diventa una competenza professionale quando la comprensione si traduce in comportamenti rispettosi, valutazioni ponderate e risposte utili.

6 LA CONOSCENZA È RESPONSABILITÀ

Conoscere i processi cognitivi, emotivi e decisionali delle persone permette di comprendere meglio i comportamenti umani e di comunicare con maggiore consapevolezza.
Queste conoscenze rappresentano una risorsa preziosa per facilitare la comprensione delle informazioni, riconoscere le esigenze degli interlocutori e favorire un confronto fondato sulla chiarezza e sul rispetto reciproco.
Il loro utilizzo comporta una responsabilità etica: rispettare l'autonomia delle persone, riconoscerne le vulnerabilità ed evitare pratiche che sfruttino meccanismi cognitivi o emotivi per condizionarne indebitamente le decisioni.
Questa responsabilità riguarda sia chi conduce le conversazioni sia chi progetta strategie, procedure e strumenti di comunicazione.
La conoscenza del comportamento umano deve contribuire a migliorare la qualità della comunicazione e a creare le condizioni affinché ogni persona possa compiere scelte libere, informate e consapevoli.





7 LA TRASPARENZA COME PRINCIPIO DELLA COMUNICAZIONE

Una comunicazione etica richiede chiarezza sulle intenzioni, sulle informazioni fornite e sulle condizioni delle proposte presentate.
Chi riceve una telefonata deve poter comprendere con chi sta parlando, per quale motivo viene contattato e quali conseguenze possono derivare dalle proprie decisioni.
La trasparenza riguarda anche la corretta rappresentazione delle caratteristiche, dei vantaggi, dei limiti e delle condizioni dei prodotti o dei servizi.
Le informazioni devono essere presentate in modo comprensibile, evitando omissioni rilevanti, ambiguità e modalità comunicative che possano indurre valutazioni errate.
Comunicare con trasparenza significa mettere l'interlocutore nelle condizioni di comprendere, valutare e scegliere sulla base di informazioni corrette, pertinenti e sufficientemente complete.

8 LA TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELLE PERSONE

Le tecnologie digitali e l'intelligenza artificiale stanno trasformando il modo in cui le organizzazioni comunicano con clienti e collaboratori.
L'automazione può migliorare l'accessibilità dei servizi, semplificare le attività ripetitive e supportare la gestione delle informazioni e delle interazioni.
Il valore di queste soluzioni dipende dagli obiettivi perseguiti, dalla qualità della progettazione e dagli effetti che producono sulle persone.
La loro introduzione richiede attenzione alla qualità del servizio, alla trasparenza, alla tutela dei lavoratori e allo sviluppo delle competenze.
Le organizzazioni devono mantenere la responsabilità delle scelte tecnologiche, prevedendo forme di supervisione umana adeguate ai rischi e alle conseguenze delle attività automatizzate.
L'innovazione tecnologica è una responsabilità organizzativa: deve produrre benefici valutabili, rispettare i diritti delle persone e contribuire al miglioramento della qualità della comunicazione.



9 LA TUTELA DEI DATI E DELLA RISERVATEZZA

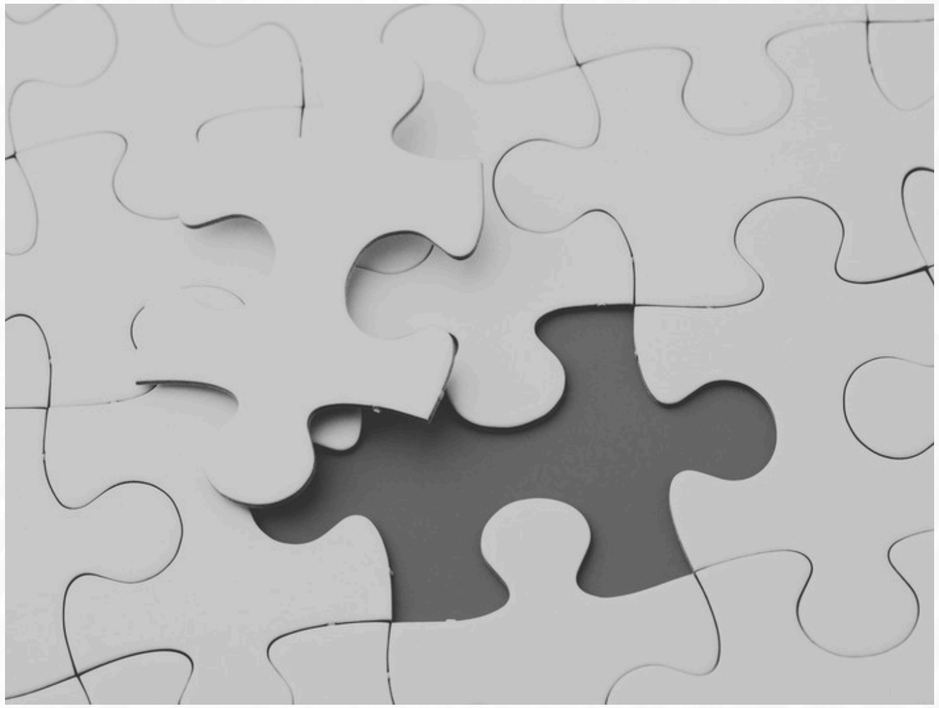




Ogni comunicazione telefonica può comportare la condivisione di informazioni personali, talvolta particolarmente delicate.
Chi raccoglie, utilizza e conserva questi dati assume una responsabilità nei confronti delle persone alle quali si riferiscono.
Il rispetto della riservatezza richiede comportamenti consapevoli, procedure adeguate, sistemi sicuri e conoscenza delle regole che disciplinano il trattamento delle informazioni.
Le organizzazioni devono garantire che i dati siano trattati per finalità legittime, secondo principi di trasparenza, proporzionalità e sicurezza, nel rispetto della normativa applicabile.
La protezione delle informazioni personali è parte integrante della correttezza delle relazioni professionali e della qualità del servizio.
Tutelare la riservatezza significa rispettare i diritti delle persone e garantire un utilizzo responsabile, trasparente e sicuro delle informazioni.

10 IL MIGLIORAMENTO CONTINUO COME RESPONSABILITÀ COLLETTIVA

La qualità della comunicazione telefonica si costruisce attraverso le competenze, le pratiche organizzative e le scelte quotidiane di chi opera nel settore.
Promuovere una cultura professionale etica richiede aggiornamento, confronto, valutazione dei risultati e disponibilità a rivedere comportamenti e procedure alla luce delle loro conseguenze.
Le organizzazioni hanno la responsabilità di creare le condizioni per questo miglioramento, investendo nella formazione, nell'ascolto dei collaboratori e nella qualità dei processi.
I professionisti contribuiscono attraverso la propria preparazione, la consapevolezza del ruolo e l'impegno a esercitarlo responsabilmente.
La condivisione delle conoscenze e delle buone pratiche favorisce inoltre il riconoscimento della professione e il progressivo miglioramento degli standard del settore.
Una comunicazione telefonica etica è il risultato di un impegno condiviso, che si rinnova attraverso l'apprendimento, la verifica delle pratiche e il rispetto della dignità delle persone.



Questo manifesto è una dichiarazione di principi e un impegno verso il futuro della comunicazione telefonica.

Riconoscere la dignità di chi svolge questa professione, tutelare i diritti delle persone e promuovere una comunicazione fondata sulla competenza, sul rispetto e sulla responsabilità sono scelte che coinvolgono professionisti e organizzazioni.

L'etica della comunicazione telefonica si esprime nelle decisioni che prendiamo e nei comportamenti che adottiamo ogni giorno.

Sabrina Pollon