

Walter Amicosante

L'ASCOLTO ATTIVO

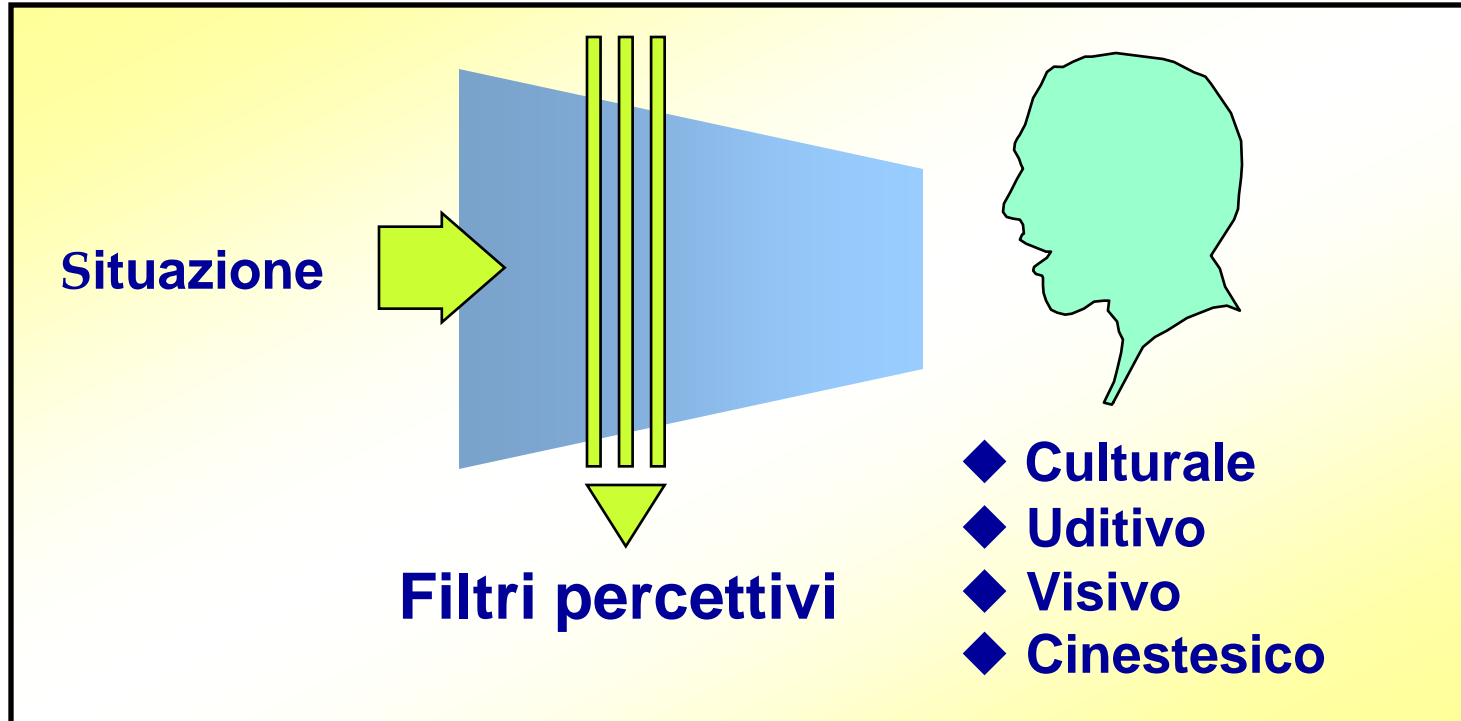
MODULO 2

L'ASCOLTO ATTIVO

SAPER ASCOLTARE SIGNIFICA PORSI *IN MODO ATTIVO* NEI CONFRONTI DELL'INTERLOCUTORE, COSTRINGENDO SE STESSO E L'ALTRO AD UNA MAGGIOR COMPrensIONE RECIPROCA, *PRIMA* DI FORMULARE GIUDIZI

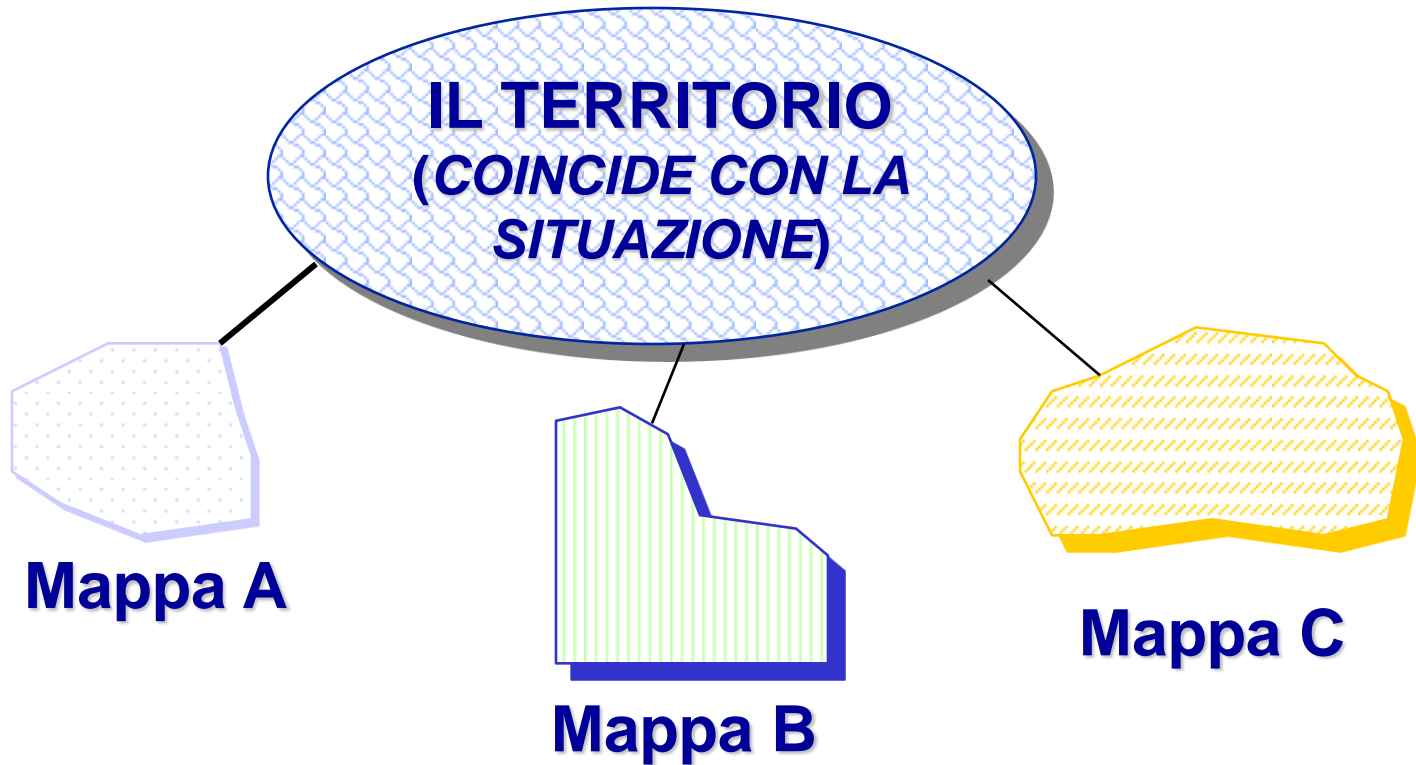
L'“ASCOLTO ATTIVO” SIGNIFICA ELEVARE IL PROPRIO LIVELLO DI CONSAPEVOLEZZA RISPETTO ALLE RELAZIONI ALTRUI, SVILUPPANDO ALCUNE “TECNICHE” (OSSERVAZIONE, USO DELLE DOMANDE, RIFORMULAZIONI, RICAPITOLAZIONI)

LA PERCEZIONE



LA PERCEZIONE È IL FILTRO TRA NOI E IL MONDO, OVVERO IL PROCESSO ATTRAVERSO CUI ELABORIAMO GLI STIMOLI PROVENIENTI DALL'AMBIENTE E ATTRIBUIAMO LORO UN SIGNIFICATO

LA “MAPPA SITUAZIONALE” E LA PERCEZIONE

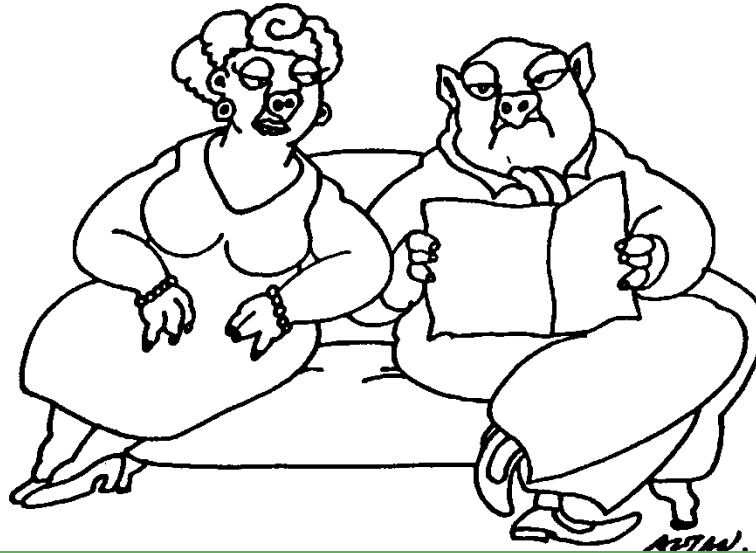


QUELLO CHE INFLUENZA I NOSTRI COMPORTAMENTI E' LA NOSTRA PERCEZIONE DELL'EVENTO, CIOE' LA MAPPA CHE CI SIAMO COSTRUITI DI UN CERTO TERRITORIO.

CONFRONTARE E VERIFICARE PERCEZIONI DIVERSE

IO QUA AL TUO
FIANCO, E TU
LEGGI...

NO: IO LEGGO,
E TU QUA
AL MIO FIANCO.



E' IMPORTANTE RICORDARE CHE NON ESISTE MAPPA GIUSTA O SBAGLIATA MA CHE CI SONO MOLTE MAPPE PER AFFRONTARE LA REALTÀ

ASCOLTARE:

Lasciare spazio e tempo all'esposizione degli altri

L'ascolto esprime una vera e propria attenzione all'altro: gli permette di segnalare il proprio punto di vista. Manifesta in primo luogo il rispetto per l'interlocutore, la disponibilità a tenere conto del suo punto di vista. Lasciare spazio e tempo all'esposizione degli altri è il primo comportamento indispensabile considerato nell'area dell'ascolto. Fa capire che ognuno deve potersi esprimere e nello stesso modo tutti devono rendersi disponibili ad ascoltare gli altri.

Serve a:

- fare in modo che ognuno riesca a trovare un proprio spazio all'interno del contenuto della comunicazione nel quale poter esprimere la propria opinione in merito;
- dare a tutti la possibilità di individuare un proprio spazio nella relazione comunicativa;
- facilitare l'intervento di tutti.

Si ottiene:

- rispettando i propri tempi di intervento;
- rispettando i tempi di intervento degli altri;
- tenendo sempre in considerazione le caratteristiche di chi si ha di fronte al fine di riconoscere le difficoltà e i problemi che alcuni soggetti possono avere nell'esprimersi.

ASCOLTARE:

Dimostrare attenzione e coinvolgimento

Manifestare la propria disponibilità a considerare e valorizzare il punto di vista dell'altro. E' possibile esprimere verbalmente il proprio interesse per le opinioni dell'altro anche rivolgendogli domande che consentano l'approfondimento e la chiarificazione del pensiero. Comunicazioni non verbali, sguardo rivolto all'interlocutore, movimenti di assenso della nuca, annotare il contenuto degli interventi, ...

Serve a:

- aiutare l'altro ad esprimere le proprie opinioni;
- dimostrare il proprio interesse per il contributo dell'altro;
- instaurare una buona relazione comunicativa.

Si ottiene:

- utilizzando comunicazioni non verbali (sguardo rivolto all'interlocutore, movimenti di assenso della nuca, ...) che confermino l'attenzione verso l'interlocutore;
- attraverso una comunicazione verbale, comunicare l'interesse per il punto di vista dell'interlocutore;
- mantenendo viva e costante l'attenzione per tutta la durata dell'intervento anche in occasione di disturbi e interruzioni.

ASCOLTARE: **Verificare la propria comprensione**

Monitorare ciò che si è capito del messaggio ma ciò avviene nella misura in cui è sviluppata la capacità di tenere conto degli altri e di utilizzarli come termine di confronto.

Serve a:

- monitorare la chiarezza del proprio pensiero attraverso il ragionamento dell'altro;
- chiarire il proprio punto di vista attraverso il confronto con quello dell'altro;
- ridefinire in modo più chiaro il proprio pensiero.

Si ottiene:

- ponendo attenzione al ragionamento dell'altro;
- valorizzando tutti i punti di vista e considerandoli tutti potenziali stimoli di riflessione;
- esprimendo verbalmente i propri dubbi/perplessità in merito al contenuto della comunicazione presentata.

ASCOLTARE: Accettare feedback

L'accettazione di feed back risulta facilitata nella misura in cui ciascun soggetto sa riconoscere il punto di vista dell'altro come risorsa e per un miglior funzionamento del processo di comunicazione.

Serve a:

- migliorare la qualità delle informazioni sul contenuto della comunicazione in atto;
- far crescere la quantità/qualità delle informazioni su di sé e sul proprio rapporto con l'altro;
- fare analisi critica della propria capacità di dare informazioni e inviare segnali.

Si ottiene:

- predisponendosi all'ascolto con senso di autocritica;
- chiedendo all'altro soggetto riscontri e conferme sulle opinioni/idee espresse;
- sottolineando l'importanza di poter esprimere apertamente opinioni, critiche, apprezzamenti su quanto viene detto.

ASCOLTARE: Evitare di interrompere

Non intromettersi negli interventi degli altri o in altre parole, aspettare che chi sta parlando abbia terminato di esprimere il proprio pensiero. Due aspetti:

ASPETTO RELAZIONALE

l'interruzione genera fraintendimenti e alimenta la sensazione di non essere ascoltati

CONTENUTO DELLA COMUNICAZIONE

dando spazio alle idee di tutti aumenta la qualità e quantità di informazioni che vengono scambiate

Serve a:

- **facilitare l'interlocutore nell'esposizione del proprio punto di vista;**
- **cogliere il messaggio nella sua completezza;**
- **dimostrare rispetto nei confronti di chi sta parlando.**

Si ottiene:

- **fissando mentalmente o su carta il contenuto dell'intervento che si ritiene di voler esprimere, da rimandare in un secondo tempo;**
- **rispettando i tempi ipotizzati per ciascun intervento;**
- **finalizzando l'attenzione alla valorizzazione del contributo che l'altro soggetto sta esprimendo.**

TECNICHE DI ASCOLTO ATTIVO: *Osservazione*

NON FERMARSI ALLE PAROLE

DEDICARE ATTENZIONE AI COMPORTAMENTI CHE
ESPRIMONO EMOZIONI, ATTEGGIAMENTI, INTENZIONI

AD ESEMPIO:

TONI DI VOCE
SILENZI - ASSENSI
GESTUALITA' - POSTURA
SGUARDO
ESPRESSIONI MIMICHE

L'OSSERVAZIONE E' IL RISULTATO DEL MANTENIMENTO DI UN
CONTATTO COSTANTE

TECNICHE DI ASCOLTO ATTIVO: *USO DI DOMANDE*

MODALITA' PIU' DIRETTA PER COINVOLGERE, CHIARIRE,
APPROFONDIRE, CONFRONTARE, ENTRARE IN SINTONIA

TIPOLOGIA DI DOMANDE

- ✓ **DIRETTA**
- ✓ **INDIRETTA**
- ✓ **APERTA**
- ✓ **CHIUSA**
- ✓ **DI APPROFONDIMENTO**

TECNICHE DI ASCOLTO ATTIVO: *RIFORMULAZIONE*

RIPROPORRE-RIPRENDERE CIO' CHE E' STATO DETTO
USANDO ESEMPI CONCETTI DIVERSI

RIPRENDERE L'INTERVENTO DELL'ALTRO COLLEGANDOLO
A SITUAZIONI COMPARABILI O AD INTERVENTI
PRECEDENTI

PARTENDO DA UN INTERVENTO, DEDURRE E CONCLUDERE
CONSEGUENZE LOGICHE CHE "AGGIUNGONO VALORE"
A QUANTO GIA' DETTO

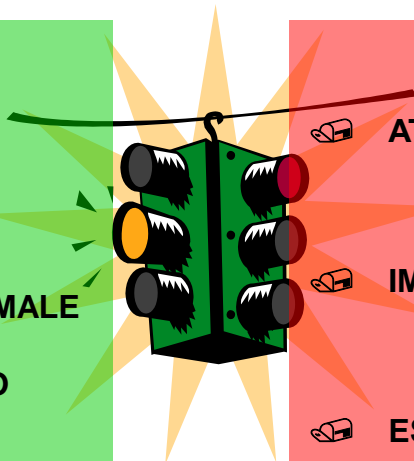
TECNICHE DI ASCOLTO ATTIVO: *RICAPITOLAZIONE*

- RIBADIRE E SINTETIZZARE I PUNTI ESSENZIALI DELLA COMUNICAZIONE
- FAR IMPRIMERE MAGGIORMENTE NEL RICORDO LE PRIORITA'
- CHIARIRE LE CONSEGUENZE PRATICHE-OPERATIVE DELLA COMUNICAZIONE

IL RIMPROVERO: AIUTARE A FARE MEGLIO

COSA BISOGNA FARE

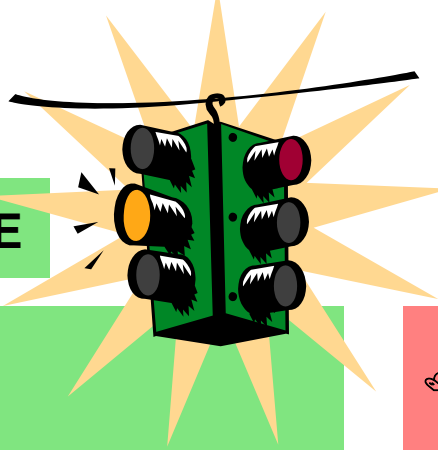
- 📖 **ESSERE TEMPESTIVI**
- 📖 **PREPARARSI IN ANTICIPO**
- 📖 **ESSERE SPECIFICI**
- 📖 **DIRE ALLA PERSONA CIO' CHE HA FATTO MALE**
- 📖 **DIRE COME VI HA FATTO SENTIRE QUESTO
COMPORTAMENTO**
- 📖 **FARE UNA PAUSA PER LASCIARE CHE IL
RIMPROVERO FACCIA PRESA**
- 📖 **RICORDARE QUALE E' STATA L'ULTIMA
PRESTAZIONE POSITIVA DELLA PERSONA IN
QUESTO CAMPO**
- 📖 **CONCORDARE UN PIANO DI MIGLIORAMENTO**



COSA EVITARE

- 📖 **ATTACCARE LA PERSONALITA'**
- 📖 **IMMAGAZZINARE I RIMPROVERI**
- 📖 **ESSERE AGGRESSIVI**
- 📖 **RIMPROVERARE IN PUBBLICO**
- 📖 **RIMPROVERARE UN PRINCIPIANTE**

LA LODE



COSA BISOGNA FARE

- 👉 **ESSERE TEMPESTIVI**
- 👉 **ESSERE SPECIFICI**
- 👉 **DIRE CIO' CHE LA PERSONA HA FATTO BENE**
- 👉 **DIRE COME VI FA SENTIRE QUESTO COMPORTAMENTO**
- 👉 **INCORAGGIARE AD ANDARE AVANTI CON IL COMPORTAMENTO POSITIVO**

COSA EVITARE

- 👉 **RISPARMIARE LA LODE**
- 👉 **ESSERE FALSI**
- 👉 **ESSERE CRITICI ("QUESTA VOLTA HAI FATTO BENE, MA ...")**
- 👉 **ASSEGNARE PIU' LAVORO**