

ASCOLTO

formazione
COMUNICAZIONE

21/10/2023

PER PARTECIPARE
ISCRIVITI AL SITO:
www.toldacademy.it



Ascoltare per comunicare Un ponte tra generazioni al lavoro

Docente: Claudia Comaschi

9.30 Welcome coffe

10.00 Saluti istituzionali

- 10.30 - Costruire sintonia
- Capire il punto di vista dell'interlocutore
- Lavorare per un obiettivo comune
- Valorizzare le diversità

13.00 Aperitivo



Forte di Bard
Via Vittorio Emanuele II, 85
Bard (AO)



**Scuola di
Alta Formazione
Interregionale**
AVIS Regionale Lombardia
Regionale Piemonte
Regionale Valle d'Aosta

*Parlare è un bisogno,
ascoltare è un arte*

Johann Wolfgang von Goethe

L'incapacità dell'uomo di comunicare è il risultato della sua incapacità di ascoltare davvero ciò che viene detto

Carl Rogers

cosa non è ascoltare

- non è discutere
- non è rispondere
- non è cercare di avere ragione
- non è risolvere un problema di altri

ideogramma cinese



Le orecchie per ascoltare.

Gli occhi per vedere l'altro, che non è uno specchio di noi stessi, né quello che vorremmo che l'altro fosse, ma semplicemente Un Altro.

Il cuore, che ci permette di entrare in intimo contatto con l'altro, sperimentando la nostra empatia.

ascolto per 80% e parlo il 20%

*Gli dei hanno dato agli uomini due
orecchie e una bocca per poter ascoltare il
doppio e parlare la metà*

Talete

È una questione di strategia.

Ascoltare ci permette anche di vedere **spazi nuovi di sviluppo**, affrontare **situazioni complesse**, **identificare nuovi bisogni**, costruire una percezione di valore per realizzare **fiducia** e attivare processi di **influenza**.

capacita' di ascolto

ABILITA'	APPRESA	USATA	INSEGNATA
Ascoltare	1°	45%	Per niente
Parlare	2°	30%	Poco
Leggere	3°	16%	Abbastanza
Scrivere	4°	9%	Molto

La capacità di ascolto è la prima abilità comunicativa che viene appresa e utilizzata, ma non viene insegnata

tipi di ascolto, quale utilizzi più spesso?

1- Ascolto passivo. Questo tipo di ascolto è ben definito da un vecchio adagio *“entra in un orecchio ed esce dall’altro”*. Senti le parole ma la tua mente sta vagabondando e nessuna comunicazione prende piede.

2- Ascolto selettivo. Senti solo quello che vuoi sentire. Senti alcune parti del messaggio e immediatamente inizi a formulare le tue repliche o tenti di indovinare quello che sta per dire l’interlocutore senza aspettare che abbia finito di parlare.

3- Ascolto attivo. Ascolti attentamente e cerchi di codificare il significato emotivo che potrebbe portare con sé quello che sta dicendo l’altra persona. Prevede non giudizio.

4- Ascolto riflessivo. È ascolto attivo anche quando cerchi di chiarire cosa la persona sta dicendo e ti assicuri che ci sia comprensione reciproca.

livelli di ascolto

DENIGRARE



ASCOLTO SOLO PER DOVERE

INTERROMPERE



È PIÙ IMPORTANTE CIÒ CHE DICO

DIALOGO INERNO



PENSO GIÀ A QUELLO CHE DIRÒ

ASCOLTO SELETTIVO



ASCOLTO CIÒ CHE MI INTERESSA

ASCOLTO CON FILTRO



GIUDIZIO E PREGIUDIZIO

***Chi percepisce di non essere compreso
argina il potere di influenza di chi parla e
tende a distorcere i significati della
comunicazione***

cosa ci fa sentire compresi?

- percepire che l'altro sa mettersi nei miei panni
- percepire che vengono accolte le resistenze
- sentire che l'altro riesce ad identificare i nostri stati d'animo
- vedere che l'altro prova a cambiare punto di vista
- percepire l'interesse e lo sforzo per farlo
- sapere di non essere da soli

DIMENSIONI METODOLOGICHE: ad ascoltare si impara

DIMENSIONI INDIVIDUALI: ascoltiamo di modo diverso per caratteristiche personali o ostacoli e limiti interni. Ad es.

- essere concentrati su di sé, sui propri obiettivi e soluzioni
- pensare di avere già capito, di avere già colto l'essenziale
- avere fretta di presentare le nostre soluzioni
- avere paura del silenzio

DIMENSIONI CULTURALI E DI CONTESTO, le TRAPPOLE DEL NON ASCOLTO

- mancanza di tempo
- la nostra opinione sul tema
- l'interlocutore non ci è gradito
- ci troviamo in un momento difficile

fattori che influenzano l'ascolto

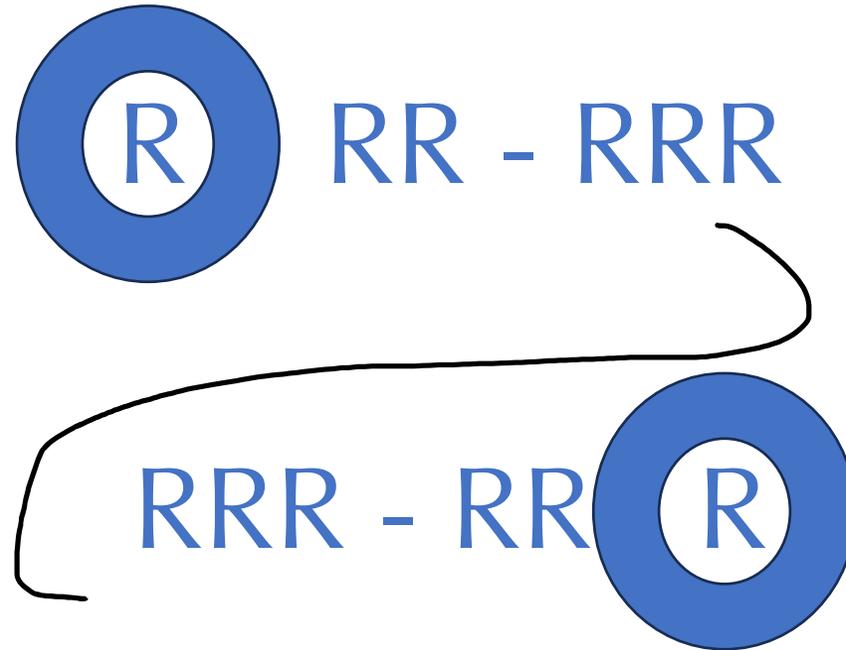


Le persone pensano molto più velocemente di quanto parlano.

Una persona può dire 100-175 parole al minuto e può ascoltare attivamente fino a 800 parole al minuto.

Possiamo quindi pensare a qualcos'altro mentre ascoltiamo e distoglie la nostra attenzione da chi parla.

formula della comunicazione



prima impressione

Si forma in qualche istante, quando incontriamo per la prima volta un interlocutore, noi lo guardiamo e lui ci guarda.

Il primo elemento che influenza la prima impressione è la vista. Il secondo aspetto che ci colpisce è come uno parla (che tono usa, che ritmo, che timbro ha la voce) e da ultimo il cosa dice, il contenuto della comunicazione.

La prima impressione è influenzata dai nostri stati d'animo, dalle esperienze del passato, dalla prospettiva in cui ci troviamo, dai nostri sensi,

Influisce sulla RR e pesa sui rapporti futuri.

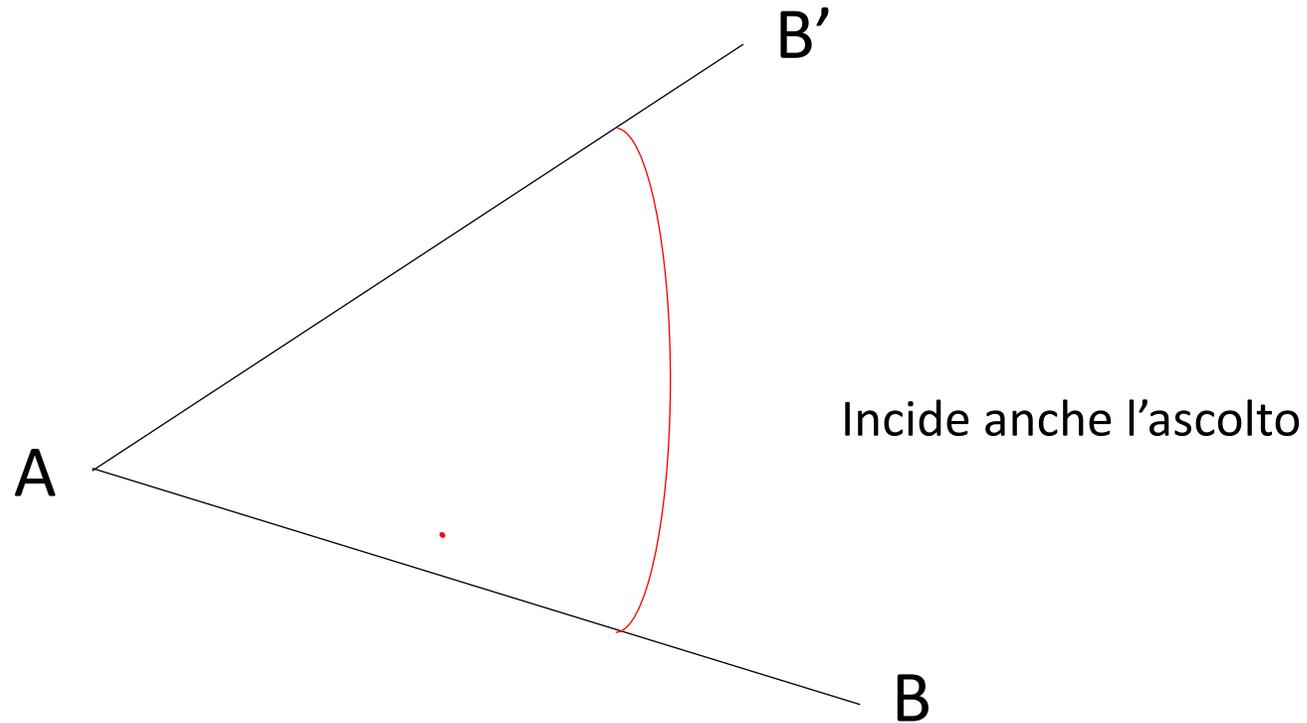
barriere dell'ascolto

- dimostrare di avere fretta
- guardare spesso l'orologio
- parlare al telefono o usare il cellulare: giocherellare
- fermare qualcuno che sta passando per chiedere qualcosa
- non prestare attenzione
- ridicolizzare
- cambiare argomento

distrazioni esterne

- tono basso dell'interlocutore
- l'aspetto della persona
- rumori forti
- temperatura della stanza (alta o bassa)
- ciò che si vede dalla stanza
- interruzioni, telefonate
- modo in cui parla
- essere sotto pressione
- sovraccarico di informazioni

arco di distorsione



E' la distanza tra ciò che diciamo e ciò che il nostro interlocutore recepisce. L'obbiettivo di una buona comunicazione è ridurre la sua ampiezza

Video maiale

violazioni della comunicazione umana

cancellazioni

Processo per cui si seleziona e si concentra l'attenzione su ciò che è per noi più funzionale

deformazioni

Processo di trasformazione della realtà secondo le nostre aspettative. Si trasforma in oggettivo qualcosa che è soggettivo

generalizzazioni

Elementi parziali della realtà vengono staccati dalla loro esperienza originaria e giungono a rappresentare l'intera categoria di cui l'esperienza stessa è solo una parte: in altre parole giudichiamo una nostra singola esperienza come se fosse l'assoluto. Si è ipersensibili a tutto ciò che dimostra la nostra idea

ascolto attivo

È l'ascolto dedicato, concentrato, non giudicante, che non interrompe l'interlocutore

ascoltare come

A 360° non solo con le orecchie. Ascoltare tutto: gli ambienti, le relazioni tra diversi soggetti, come i vari uffici si relazionano ... Si acquisiscono molte info che possono essere importanti

- comprensione maggiore dell'associazione, dell'azienda
- conoscenza del servizio
- conoscenza del network interno
- comprensione di una pluralità di bisogni del volontario, del donatore, del collaboratore

Permette di manifestare le intenzioni per un reciproco vantaggio

ascoltare cosa

- NON VERBALE: silenzio; cenni ed affermazioni di contatto: postura, contatto visivo, espressioni del viso; tempistica adottata nel dialogo
- MODALITA' VERBALE: uso differenziato ed articolato delle domande; riconoscimento e smascheramento delle parole astratte; parafrasi o ripetizioni; sintesi; ricapitolazione

Quando ascoltiamo attivamente facciamo sentire l'altro importante, capito, accettato.

Lo facciamo sentire meritevole della nostra attenzione.

Un regalo sempre più importante perché l'attenzione sta diventando una "merce" sempre più rara.

Il corretto atteggiamento non direttivo consiste:

.... nell'adottare lo schema di riferimento del cliente, nel percepire il mondo così come lo vede il cliente, nel percepire il cliente stesso così come egli vede sé stesso e nel comunicare al cliente un po' di questa comprensione empatica

Carl Rogers 1951

potenza delle domande

- quando non si capisce che cosa stia dicendo una persona, quando fa confusione
- quando ci siamo persi qualcosa nel nostro ascolto
- quando si desidera costruire un buon rapporto e far sentire all'altro che lo stiamo ascoltando
- quando si vuole far abbassare la «temperatura» di una discussione
- quando vogliamo portare una persona verso il nostro obiettivo con le DIAR (domande ad illusione di alternativa di risposta)
- quando vogliamo allargare la visuale e capire se ci sono altri spazi per l'accordo

la forza della parafrasi

Parafrasare significa ripetere al nostro interlocutore il senso di quello che ci ha comunicato.

A volte può essere utile una interruzione forzata dell'altro. Può bastare uno *scusi* o un *ascolti* pronunciato con tono fermo, non ostile oppure un *aspetti un momento*, cui far seguire subito il ricorso a una frase tipo *mi faccia capire se ho inteso bene quello che ha detto*.

Questo trasmette una volontà di aggiustamento e collaborazione difficile da ignorare per quanto l'altro abbia intenzione di litigare.

Chiunque vuole essere certo di essere stato ascoltato e che le sue affermazioni siano state comprese.

- con la parafrasi abbiamo **agganciato l'altro** ora lui ci ascolta
- possiamo **assicurarci di aver capito correttamente** quello che ha detto evitando di fraintenderlo
- possiamo **trasformare l'altro in un ascoltatore** e tenderà ad ascoltare a sua volta il suo punto di vista
- abbiamo **creato empatia**

Le persone talvolta si convincono di avere detto una determinata cosa mentre lo hanno semplicemente pensato. Inutile cercare di convincerli del contrario non servirà. La parafrasi permette di evitare quell'errore.

- la parafrasi è uno strumento garbato: **abbassa i toni** e trasforma un diverbio in una conversazione
- la parafrasi **previene il rischio di mettere in bocca all'altro delle affermazioni inesatte**
- la parafrasi **produce una situazione psicologica positiva, generando a sua volta una risposta garbata.** L'interlocutore, parafrasato, si sentirà psicologicamente in obbligo di replicare usando le regole comunicative che noi abbiamo scelto.

D.I.A.R.

Domande ad illusione di alternativa di risposta

Domande che creano **l'illusione** che vi sia la **possibilità di scelta** tra due alternative opposte tra loro.

Video: [funghi fritti](#)

Es: se io chiedo “Ci sentiamo stasera o domani mattina?”, lascio all’altro la sensazione di scegliere, ma gli trasmetto la certezza che ci sentiremo.

Es: una madre chiede al figlio: “Fai i compiti adesso o più tardi?”. Sembra che gli lasci la possibilità di scelta, ma lo sta portando verso un’unica direzione.

Sono, quindi, **due domande chiuse nascoste in una domanda aperta**. A volte accade che io offra al mio interlocutore due possibilità e lui me ne dia una terza: “Quest’estate, mare o montagna?”. Risposta: “E perché non un viaggio per capitali?”.

Le D.I.A.R. sono utili con una persona che ha difficoltà a decidere.

Le D.I.A.R. aiutano a gestire le resistenze

domande per comprendere

Senti ma quando dici Cosa intendi?

Chiarire cosa intende il nostro interlocutore quando dice MAI, SEMPRE, GENERALMENTE, SPESSO, o quando vengono usate parole astratte

Mi è giunta voce, bisogna vedere «bisogna stare attenti

Spesso i problemi di relazione si intuiscono dall'uso di parole e concetti generici

ascoltare attivamente significa adottare un atteggiamento comprensivo

1. non interpretare
2. non giudicare
3. non accusare
4. non criticare
5. non svalutare
6. non denigrare
7. non insultare
8. non parlare di te
9. non cambiare argomento
10. non dare consigli che non sono stati richiesti
11. non pensare prima a cosa dirai mentre l'interlocutore parla

livelli logici

MONDO DELL'ESSERE



MISSIONE

PER CHI ALTRO E' IMPORTANTE
CHI VOGLIO ESSERE?



IDENTITA'

CHI SONO IO MENTRE STO
FACENDO UNA DETERMINATA COSA?



VALORI

PERCHE' FACCIO QUELLA COSA?



CAPACITA'

COME FACCIO
QUELLO CHE FACCIO?



COMPORAMENTO

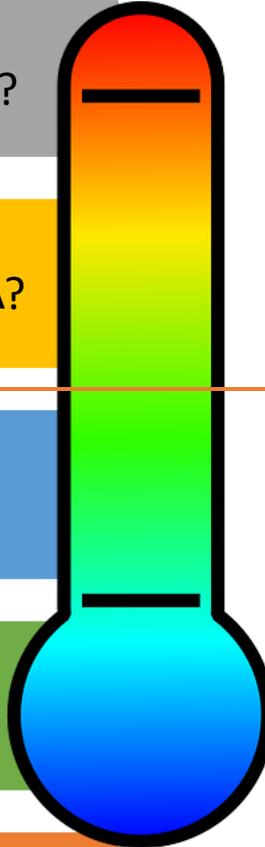
COSA FACCIO?

MONDO DEL FARE



AMBIENTE

DOVE E QUANDO?



sette regole dell'arte di ascoltare

- 1. Non avere fretta di arrivare alle conclusioni: sono la parte più effimera della ricerca.
 2. Quel che vedi dipende dalla prospettiva in cui ti trovi. Per individuare la tua prospettiva, devi cambiarla.
 3. Se vuoi capire quello che un altro ti dice, considera che abbia ragione, e chiedigli di aiutarti a capire come e perché.
 4. Le emozioni non ti aiutano a capire quel che vedi, ma come guardi. Hanno un codice relazionale e analogico.

5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. Sta attento ai segnali che più gli appaiono marginali e fastidiosi perché contraddicono le sue certezze.

6. Un buon ascoltatore accoglie i paradossi. Affronta i dissensi come un'appassionante opportunità di esercitarsi nella gestione creativa dei conflitti.

7. Lo humor ti rende esperto nell'arte di ascoltare. Ma quando impari ad ascoltare, lo humor viene da sé.

Marianella Sclavi, pioniera dell'ascolto attivo nel nostro paese

ascolto in AVIS

L'ascolto attivo rappresenta un prezioso strumento per un'organizzazione complessa come AVIS, consentendo lo **sviluppo di un empowerment** organizzativo in grado di riconoscere le diverse individualità e adattarsi ai nuovi bisogni generati dal cambiamento.

Per quanto riguarda la gestione delle persone, la capacità di ascolto può promuovere la **valorizzazione e l'integrazione** di tutti coloro che contribuiscono all'organizzazione indipendentemente dai ruoli specifici.

Attraverso il riconoscimento del valore individuale di ciascun membro è possibile **massimizzare l'efficacia dell'azione associativa** e lavorativa.

L'ascolto attivo favorisce **il riconoscimento dell'altro** e promuove **l'accettazione della diversità e della pluralità**. Questo approccio può **migliorare le relazioni interpersonali** e trasformare la conflittualità e il caos in armonia. Potenziare la capacità di ascolto apre la strada a **nuovi modi di collaborazione**, in cui ogni individuo ha la possibilità di esprimersi, all'interno di un sistema di comunicazione in cui tutte le parti rimangono in costante contatto e si adattano costantemente l'una con l'altra.

Le ricerche evidenziano che **le persone che si sentono efficaci ed empowered mostrano livelli più alti di ingaggio e di coinvolgimento** del proprio gruppo di lavoro e sono più propense a prendere iniziative autonome, con impatti positivi, sulle loro prestazioni.

Per approfondire

Video, esempi, pdf da scaricare sul nostro sito www.palestradellascrittura.it

- Bartoli S., *Il peso delle apparenze. Perché la prima impressione è quella che conta*, Ponte delle Grazie, 2021
- Brertucci I., *Non fraintendermi!*, Harper Collins, 2021
- Brgh J., *A tua insaputa*, Bollati Boringhieri, 2018
- Carmassi P., Lucchini A., *Il linguaggio dell'accordo. Leggere, gestire e orientare i rapporti di forza*, Centopagine, 2010
- Harari Y. N. , *Sapiens. Da animali a dei*, Bompiani, 2017
- Lucchini A., *Acrobati di parole*, Centopagine, Milano 2011
- Medina J., *Il cervello, istruzioni per l'uso*, Boltti Boringhieri, 2016
- Picozzi M., *Verbal warrior. Il potere delle parole per disinnescare il conflitto*, Sperling & Kupfer 2020

... e, se siete interessati ai nostri temi –
comunicazione e cambiamento, iscrivetevi al
nostro [Pocherighe](#) e seguitemi su [Linkedin](#),
[Instagram](#) e [Facebook](#).

Grazie del vostro tempo e della vostra
attenzione.

Un caro saluto e a presto,

Claudia

claudia.comaschi@palestradellascrittura.it