



# **COMUNICAZIONE EFFICACE e PUBLIC SPEAKING**

## **L'ascolto attivo**

# L'ASCOLTO ATTIVO

## **PUNTI DI ATTENZIONE**

UN COMUNICATORE E' EFFICACE NON SOLO PERCHE' SA PRESENTARE BENE LA SUA COMUNICAZIONE, MA ANCHE PERCHE' SA DECODIFICARE E INTERPRETARE LE COMUNICAZIONI DI RITORNO → SA ASCOLTARE

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

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

# LE CAPACITA' ANALITICHE DA SVILUPPARE PER L'INTERAZIONE SINTONICA

## **SERVONO A:**

- ATTIVARE UN CONTINUO FEED-BACK DURANTE TUTTO IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE
- SVILUPPARE LA VOLONTA' E LA CAPACITA' DI "MANTENERSI IN CONTATTO" CON L'ALTRO
- DIFFONDERE LA "CULTURA DEL FEED-BACK"



## **SI SVILUPPANO CON CAPACITA' DI:**

- ASCOLTO
- OSSERVAZIONE
- USO DOMANDE
- RIFORMULAZIONE
- RICAPITOLAZIONE

# ASCOLTO

ATTENZIONE A COMUNICARE ALL'ALTRO LA NOSTRA  
INTENZIONE DI **CAPIRE** PRIMA DI **FORMULARE GIUDIZI**

L'ASCOLTO NON PUO' ESSERE SOLAMENTE PASSIVO

LA COMUNICAZIONE DELL'ALTRO RICHIEDE SOLLECITAZIONI,  
ESPLICITAZIONI, CONCESSIONI DI SPAZI



**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***

# DUE TIPOLOGIE DI DOMANDE

## DOMANDE LINEARI (APERTE O CHIUSE)

SONO UTILI QUANDO SI TRATTA DI  
PRECISARE UN QUADRO INCOMPLETO  
ESPRESSO DA UN INTERLOCUTORE POCO  
CHIARO O CHE COMUNICA POCO

## DOMANDE CIRCOLARI

SONO UTILI QUANDO LE INFORMAZIONI  
RACCOLTE FANNO DESUMERE UN QUADRO  
COMPLESSO A LIVELLO DI CONTESTO O DI  
INTERLOCUTORE

*ES.: MOLTEPLICITA' DI PERSONE COINVOLTE,  
SISTEMA DI RELAZIONI, CARICA EMOTIVA  
NEL BISOGNO DELL'INTERLOCUTORE*

# DOMANDE CIRCOLARI

Sono domande circolari:

*“Mi può descrivere la situazione dal suo punto di vista? Inizi da dove vuole, non fa differenza “*

*“....secondo Lei, se facessi la stessa domanda al suo collaboratore / collega / capo cosa mi racconterebbe?*

LE DOMANDE CIRCOLARI PRESENTANO ALL'INTERLOCUTORE UN CAMPO TOTALMENTE VUOTO CHE PUO' RIEMPIRE ESPRIMENDO IL SUO PUNTO DI VISTA

IL PUNTO DI PARTENZA DELLA RISPOSTA FORNITA DALLA PERSONA E' SEMPRE SIGNIFICATIVO RISPETTO ALLO STILE DI DESCRIZIONE E AL MODO DI VEDERE I FATTI

LA DESCRIZIONE COMPLESSA CHE EMERGE DA UNA SERIE DI DOMANDE CIRCOLARI VA RESTITUITA SENZA INTERPRETAZIONI MA RIASSUMENDO ED AL LIMITE EVIDENZIANDO EVENTUALI CONTRADDIZIONI O BUCHI NELLE RISPOSTE CHE POSSONO RILANCIARE ALTRE DOMANDE E SPAZI DI APPROFONDIMENTO

# DOMANDE LINEARI APERTE

LE DOMANDE APERTE MIRANO AD OTTENERE RISPOSTE CHE NON POSSONO ESSERE SEMPLICEMENTE “SI” O “NO”

LE DOMANDE APERTE SONO UTILI PER:

DETERMINARE I PROBLEMI

CAPIRE LE RICHIESTE

⇒ DEFINIRE LE ESIGENZE

⇒ CHIEDERE AL L'INTERLOCUTORE DI SPIEGARE I SUOI BISOGNI E PROBLEMI

ALCUNI ESEMPI DI DOMANDE APERTE PER UN HELP DESK TECNICO:

⇒ “COME SI MANIFESTA DI SOLITO IL GUASTO?”

⇒ “CHE COSA STAVA FACENDO PRIMA CHE L'APPARECCHIO SI GUASTASSE?”

“QUANDO E' ARRIVATA L'ATTREZZATURA?”

“QUAL E' L'ATTUALE CONFIGURAZIONE DELL'IMPIANTO?”



# DOMANDE LINEARI APERTE

SI PUO' PERTANTO COMPLETARE LA DESCRIZIONE DELL'INTERLOCUTORE CON DOMANDE DI DIVERSO LIVELLO, QUALI :

DOVE?

QUANDO?

COSA?

COME?

PERCHE'?

CHI?

E' FONDAMENTALE NELLA DINAMICA DELLO SCAMBIO COMUNICATIVO CERCARE UN ALLINEAMENTO SEQUENZIALE TRA I DIVERSI LIVELLI DEGLI INTERLOCUTORI

# DOMANDE LINEARI CHIUSE

LE DOMANDE CHIUSE MIRANO A SOLLECITARE L'ASSENSO DELL'ALTRA PERSONA E SONO UTILI QUINDI LADDOVE E' NECESSARIO RAGGIUNGERE UN ACCORDO

LE DOMANDE CHIUSE POSSONO ANCHE ESSERE UTILIZZATE PER PRECISARE IL TIPO DI RICHIESTA, PURCHE' NON VENGANO UTILIZZATE ALL'INIZIO DELLO SCAMBIO COMUNICATIVO

ALCUNI ESEMPI DI DOMANDE CHIUSE:

“HA GIA' CHIAMATO L'UFFICIO TECNICO?”

“HA LA FATTURA?”

“HA RICEVUTO L'OFFERTA CHE LE ABBIAMO MANDATO?”

“POSSO CHIAMARLA DOMANI ALLE 9.30?”

# 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

# RICAPITOLAZIONE

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

**SEDIMENTARE**

**FINALIZZARE**