

Titolo: Ascoltare per comunicare meglio
Dott. Franco Amicucci, Amicucci Formazione

Ascoltare per comunicare meglio



Il nostro incontro

- Sviluppare consapevolezza delle proprie capacità di ascolto
- Individuare e rimuovere i blocchi all'ascolto
- Saper ascoltare attivamente



L'ascolto: prima abilità relazionale

- L'uomo è stato creato con due orecchie e una sola bocca

Perché ascoltare?

- Un buon ascolto migliora le relazioni
- L'apprendimento è facilitato
- Si ottiene una comprensione delle persone e degli eventi

Quali ostacoli rimuovere?

- Centratura su se stessi
- Pregiudizi
- Codici diversi
- Ambiente non adeguato
- Percezione selettiva

I passi per un ascolto attivo

1 Entrare in sintonia

- Sospendere attività in corso: scrivere, telefonare
- Stabilire un buon contatto visivo
- Assumere una posizione eretta
- Inviare cenni di interazione

2 Comprendere

- Cercare di cogliere la sostanza di ciò che viene detto
- Focalizzare l'attenzione sui concetti centrali
- Contestualizzare le informazioni apprese

3 Sospendere il giudizio

- Superare i pregiudizi
- Evitare di formulare giudizi affrettati
- Capire gli atteggiamenti, le emozioni e le ragioni dell'altro
- Osservare le proprie emozioni

4 Non anticipare le risposte

- Aspettare, prima di rispondere, per comprendere pienamente la comunicazione dell'interlocutore
- Fare, eventualmente, domande di chiarimento

5 Comunicazione non verbale consapevole

- Espressione facciale
- Contatto visivo
- Gestualità
- Postura fisica
- Lo schema N.O. (Naso Ombelico)

6 Parafrasare

- Ricostruire con nostre parole, in forma sintetica e precisa, ciò che l'altro sta cercando di comunicarci
- Lo scopo è verificare se abbiamo compreso correttamente

7 Riassumere

- Utile nei casi di comunicazione complesse
- Necessaria nelle situazioni di comunicazione collettiva

8 Rispecchiare

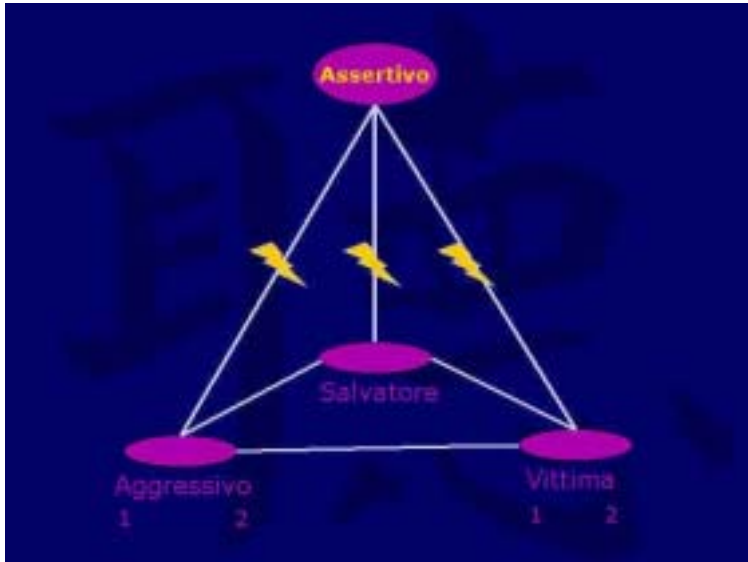
- Consiste nel comunicare a chi parla che siamo interessati e comprendiamo i suoi punti di vista e i suoi sentimenti
- Incoraggia l'altro ad aprirsi
- Permette di verificare la corretta comprensione

9 Riformulare

- Aiuta a riproporre comunicazioni ad alto contenuto emotivo in forme più accettabili
- Interrompe le spirali di attacco e difesa

10 Gestire il silenzio

- Momenti di silenzio aiutano ad approfondire la comunicazione
- Accompagnare il silenzio con una gestualità aperta ed accogliente



Comunicazione assertiva:

Elementi della comunicazione assertiva

- Comportamento partecipe
- Atteggiamento responsabile
- Completa manifestazione di sé stessi
- Atteggiamento non censorio
- Essere costruttivi
- Concentrarsi sui punti che uniscono
- Comunicazione chiara e diretta
- Valorizzare sempre i contributi positivi
- Proposte e suggerimenti concreti
- Esprimere, utilizzare emozione
- Essere franchi ed aperti
- Non reprimere le proprie emozioni
- Rispettare le altrui emozioni
- Coerente comunicazione non verbale

Grazie!

www.amicucciformazione.com

www.formaliberi.it