

**[moduli operativi di formazione]**

# Ascolto attivo

**Tecniche e suggerimenti per migliorare la propria comunicazione con gli altri.**



# ASCOLTO ATTIVO

Ogni giorno, passiamo il 49% del nostro tempo ascoltando. Ascoltiamo i problemi del nostro cliente interno, le sue reazioni alle nostre proposte di soluzione, i suoi bisogni di formazione ed informazione, i reclami o i complimenti per il lavoro svolto. Ascoltiamo i nostri capi, i nostri collaboratori, i nostri fornitori, gli amici, i nostri familiari.

Ascoltando bene e con attenzione, l'efficacia della nostra comunicazione migliora di circa il 50%. L'ascolto attivo è quindi uno strumento composto da una serie di comportamenti da adottare durante la comunicazione per migliorarne l'efficacia e l'efficienza.

Ci sono molti buoni oratori, ma pochi buoni ascoltatori; la maggior parte di noi filtra le parole in modo da assorbirne solo una parte, particolarmente quello che vogliamo sentire o che ci apice ascoltare.

Ascoltare è un'arte che poche persone coltivano; ma è molto utile, perché un buon ascoltatore otterrà più informazioni e raggiungerà un rapporto migliore con il suo interlocutore. Si tratta in entrambi i casi di elementi essenziali per una buona comunicazione.

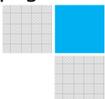
## Perché le persone non ascoltano a sufficienza

Le persone non ascoltano perché:

- Trovano difficile concentrarsi, qualunque sia la ragione;
- Troppo preoccupate di loro stesse;
- Troppo concentrate per ciò che devono dire;
- Annoiate da quello che stanno ascoltando.;
- Cattiva gestione delle tecniche di comunicazione da parte dell'oratore.;
- Non interessate a ciò che viene detto.

## Gli ascoltatori efficaci:

- Si concentrano sull'oratore, seguendo non solo le parole ma anche il linguaggio del corpo, che, attraverso l'uso degli occhi o della gestualità, sottolinea spesso il significato delle parole dando "vita propria" al messaggio;
- Rispondono continuamente agli argomenti esposti dall'oratore, utilizzando cenni d'incoraggiamento o intercalari di sostegno;
- Pongono diverse domande interessate, per ottenere chiarimenti e/o approfondimenti sull'argomento e dare all'oratore l'opportunità di chiarire i passaggi difficili del suo discorso;
- Commentano i punti discussi, senza interrompere il discorso, per essere sicuri di aver capito bene e dimostrare che, oratore ed ascoltatore, sono sulla stessa lunghezza d'onda e che il canale di comunicazione è aperto;
- Prendono nota, per iscritto, dei punti-chiave, che in seguito aiuteranno a trarre le conclusioni;
- Valutano continuamente i messaggi inviati;



- Sono pronti a cogliere ogni sfumatura della meta-comunicazione che emerge dal discorso dell'oratore;
- Durante la riunione, non danno cenni di stanchezza o noia, ma mostrano interesse e mantengono un contatto diretto con l'oratore, sia con la parola che con il linguaggio del corpo;
- Evitano di interrompere l'oratore e usano le sue pause per porre domande di chiarimento;
- In ogni situazione comunicativa, si concentrano mentalmente su ciò che l'oratore dice, prima di concentrarsi su quello che hanno e/o vogliono dire;
- Stabiliscono un contatto visivo con l'oratore: lo guardano negli occhi, con naturalezza;
- Si collocano, quando possibile, di fronte al l'oratore, in modo da poterlo non solo ascoltare, ma anche vederne le espressioni ed i gesti;
- Con cenni del capo ed espressioni facciali esprimono interesse per quello che sta esponendo l'oratore, indipendentemente dal grado di accettazione del contenuto;
- Quando non è chiaro qualche passaggio nel discorso, aspettano una pausa oppure danno un cenno interrogativo (con gli occhi, alzando una mano, un "colpo di tosse") e pongono una domanda di chiarimento, del tipo "...scusa se ti interrompo, ma potresti chiarirmi questo punto...?". Evitando di non usare frasi del tipo "...fammi capire meglio..." perchè rischiano, anche se usate in buona fede, di irrigidire l'interlocutore;
- Invitano l'oratore a fare esempi, nel caso il suo linguaggio risulti troppo astratto;
- Nel caso stia ascoltando un discorso lungo e articolato, solo allora interrompono l'interlocutore, e ripetendo con parole proprie ed in sintesi le principali idee che l'oratore esprime, con frasi del tipo : "... Se ho ben capito, tu stai dicendo che...".

**Rivoluziona il tuo modo di comunicare, imparando ad ascoltare!**

**Fatto 100 il tempo di una comunicazione interpersonale,**

**ASCOLTA per il 50%**

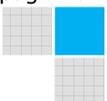
**DOMANDA per il 30%**

**fai le tue considerazioni per il 20%**

## **Ascoltare è diverso dal sentire**

Per ascoltare occorre:

- ricercare nell'altro le informazioni che possiede, e che sono utili alla comunicazione
- capire che cosa vuole sapere da noi
- aiutarlo ad esprimersi



## Alcuni suggerimenti per migliorare il proprio ascolto attivo

<b>Segnali non verbali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contatto visivo</li> <li>• Linguaggio del corpo</li> <li>• Uso del silenzio</li> </ul>
<b>Porre domande</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domande aperte: ad es.: come? cosa?</li> <li>• Domande chiuse: ad es.: è così?</li> </ul> Alternando i tipi di domande
<b>Riepilogare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricapitolare le principali cose dette, per un migliore ricordo e comprensione delle stesse</li> </ul> Ricapitolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• all'inizio della discussione (ricordare dove eravamo rimasti, cosa dobbiamo fare),</li> <li>• durante la discussione (trovare assieme i punti principali),</li> <li>• alla fine della discussione (trovare il senso di ciò che abbiamo fatto)</li> </ul>

<b>Chiedere spiegazioni, ulteriori informazioni</b>	
Usando domande del tipo: chi, che cosa, come, quando, dove; Ripetendo ciò che si ritiene di avere capito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' così che vedi il problema?</li> <li>• Mi spieghi cosa intendi quando dici ...?</li> <li>• Cosa vuol dire di preciso la frase ...?</li> </ul>

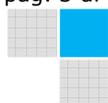
<b>Controllare la precisione dell'ascolto e dimostrare che si è capito</b>	
Ripetere i concetti fondamentali di chi parla, sottolineando i fatti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A quanto credo di capire, le cose stanno così... confermi?</li> <li>• Credo che tu voglia dire questo...</li> </ul>

<b>Dimostrare che stiamo ascoltando, che abbiamo capito - Ridurre l'ansia e i sentimenti negativi Dimostrare a chi parla che capiamo i suoi sentimenti</b>	
Illustrare con parole diverse i sentimenti di chi parla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' veramente spiacevole quello che ti è successo ...</li> <li>• Quello che ti hanno detto è assolutamente offensivo ...</li> </ul>

<b>Tirare le somme - Passare ad una nuova fase della discussione Riprendere ed approfondire alcuni argomenti - Fare il punto</b>	
Ripetere, ponderare e riassumere i concetti ed i giudizi più importanti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono questi gli elementi principali del problema...</li> <li>• Per riassumere: ...</li> </ul>

<b>Mantenere una posizione neutrale, pur mostrandosi interessati - Incoraggiare a parlare</b>	
Non pronunciarsi né a favore né contro, usando un tono cordiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capisco...</li> <li>• Mi rendo conto...</li> </ul>

<b>Riconoscere l'esistenza di un problema</b>	
Affermare che esiste un problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccontami un po' questa faccenda</li> <li>• Quello che dici mi sembra davvero preoccupante</li> </ul>



# studio maggiolo pedini associati

marketing strategy | management consultancy | learning in house

---

via Mons. D. Comboni, 3 Padova 35136

tel 049-8900499 | fax 049-7840399 | cell 328-6241003

[www.studiomaggiolo.it](http://www.studiomaggiolo.it) | [info@studiomaggiolo.it](mailto:info@studiomaggiolo.it)

---