



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

FormazioneMaggioli

Corso Valore PA INPS di 1° livello (bando 2019)

Organizzazione, flessibilità, problem solving e sviluppo dei collaboratori

Firenze, settembre-novembre 2020

**Sviluppare le competenze relazionali:
ascolto attivo e comunicazione efficace.
Evoluzione della leadership**

On line, lunedì 16 novembre 2020

Docente:

Laura Zanon

Senior Consultant nell'area HR. E' trainer, coach, counselor, assessor.

Change Maker certificata U Theory (MIT)

Chi sono

Luciana Zanon

Laureata in Sociologia della Comunicazione, ha seguito diversi master organizzati da Sda Bocconi, Tesi, Ismo. Certificata al Master Outdoor Management Trainer dell'Istituto Europeo Neurosistemica è Counselor diplomato al Centro Berne di Milano, facilitatrice Voice Dialogue, Change Maker U.lab.

Si occupa di analisi dell'organizzazione, formazione e assessment del personale, counseling individuale e di gruppo. Organizza laboratori di apprendimento utilizzando diverse metodologie didattiche su temi quali: comunicazione interpersonale, empowerment e motivazione, cultura del cambiamento, sviluppo manageriale, team work, stress nell'organizzazione.

Presta la sua consulenza anche in particolari momenti critici di trasformazione organizzativa seguendo e facilitando il processo di cambiamento a livello individuale e di gruppo.

Durante l'intervento avrà il compito di accompagnare i partecipanti in un percorso di change mindset e di co-creazione di significato rispetto a ciò che rappresenta gestire e guidare il cambiamento. Nel 2017 ha attivato l'hub U.lab in Impact Hub Milano..



[Profilo in linkedin](#)

www.lucianazanon.it

Ascolto attivo e comunicazione efficace

Esercizio in coppia

- ❖ Qual'è il mio punto forte?
- ❖ Qual'è il mio punto debole?
- ❖ Da 1 a 10 quanto mi valuto?
- ❖ Il mio obiettivo per la giornata di oggi è.....



Uno sguardo lontano

- ❖ Cosa mi ha colpito
- ❖ Se giro la camera verso la mia vita, la mia organizzazione, la mia comunità cosa vorrei cambiare...
- ❖ La mia intenzione

https://www.youtube.com/watch?v=ntvkigYiERY&feature=emb_logo



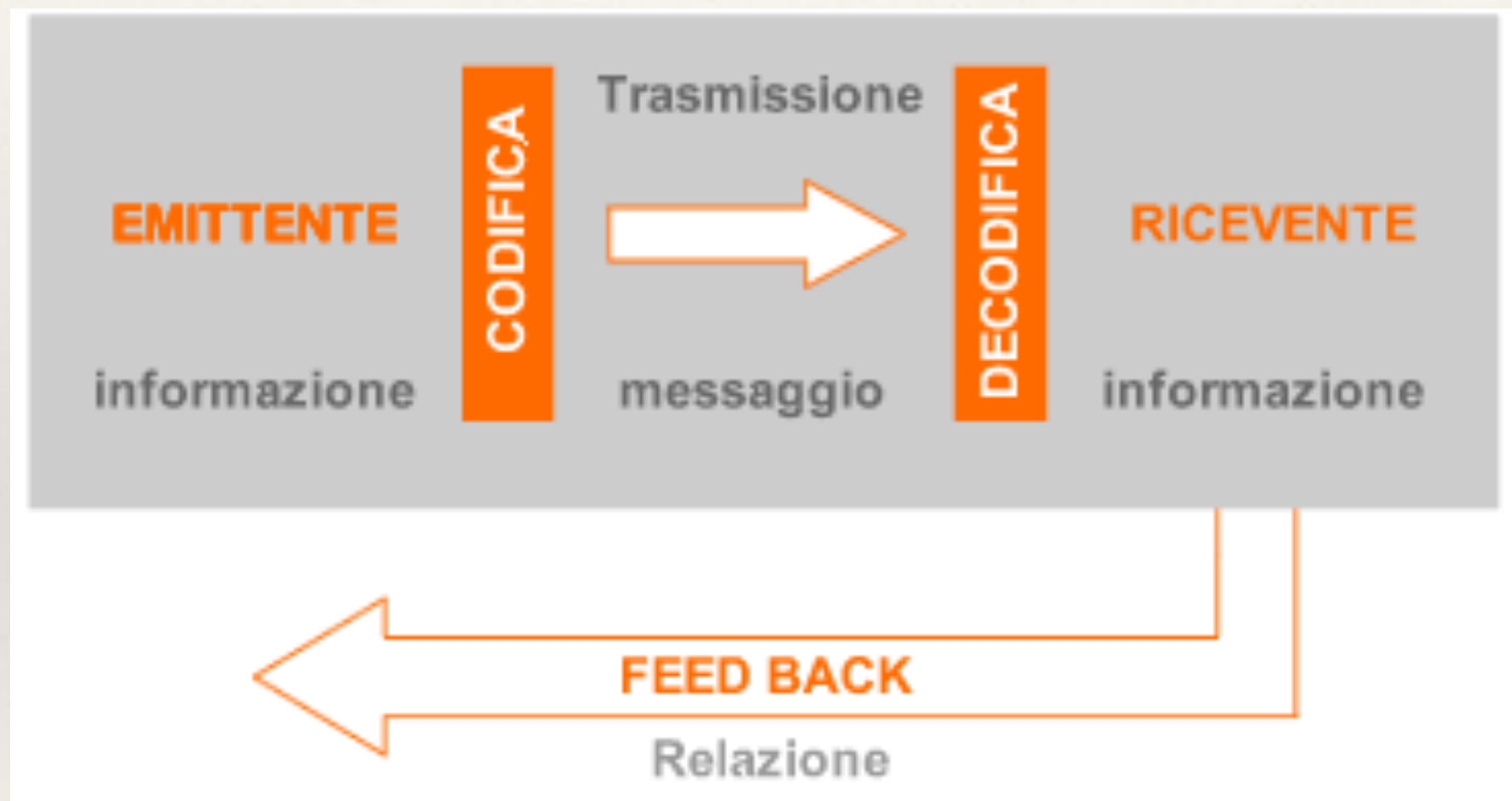
La comunicazione

La comunicazione è un processo
di scambio
di informazioni ed emozioni
finalizzato
all'influenzamento reciproco.



Esercitazione Leavit

Processo di comunicazione



La comunicazione

- ❖ Non si può non comunicare
- ❖ Esiste una comunicazione verbale, non verbale, paraverbale
- ❖ Ogni messaggio contiene una parte di contenuto e definisce la relazione
- ❖ Nel conflitto spesso vi è confusione fra contenuto e relazione

Esercitazioni:
Video in corsia
Esempi di malintesi contenuto relazione

Esercitazione: test di percezione

La percezione

É il processo attraverso cui rappresentiamo e definiamo il nostro rapporto con l'ambiente esterno in modo per noi significativo



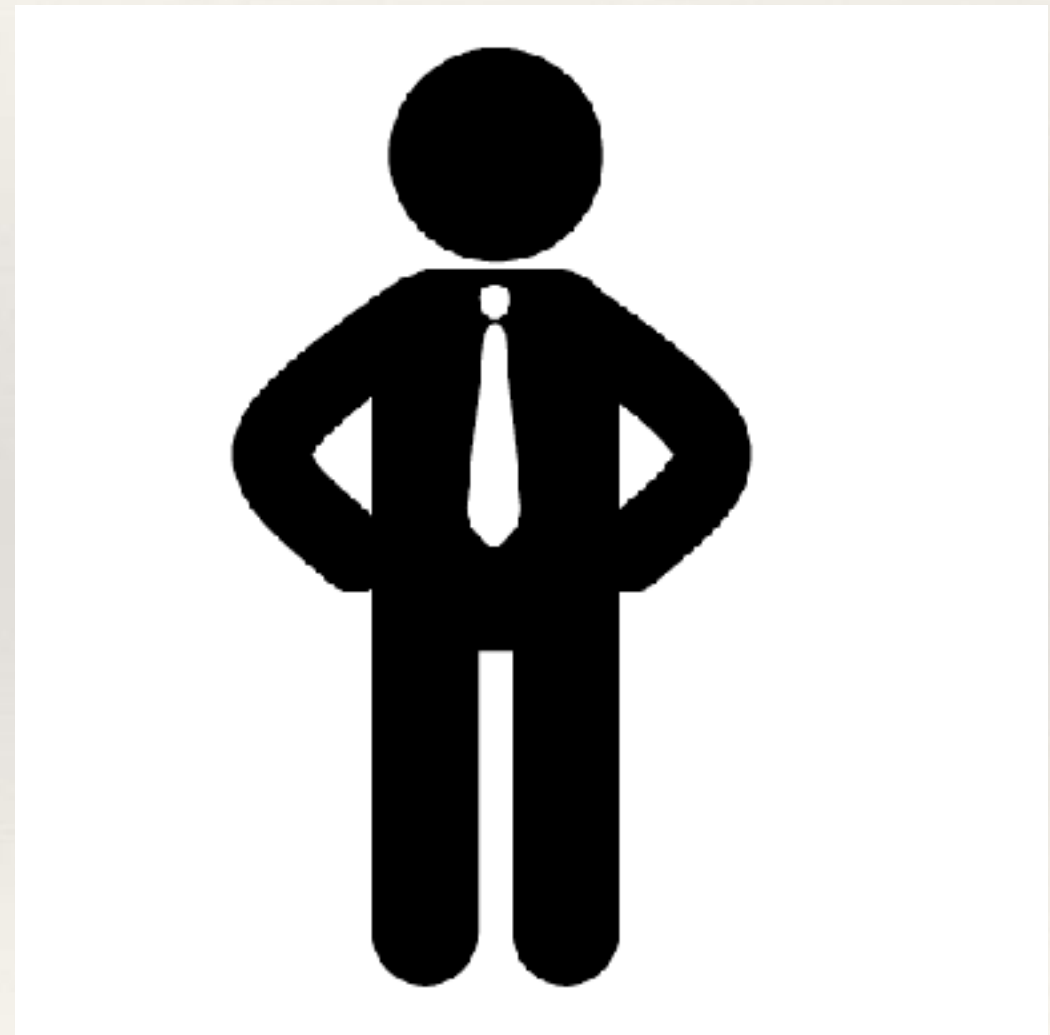
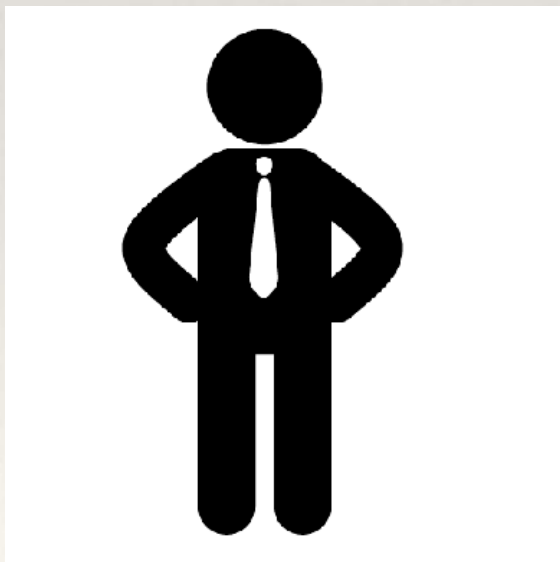
La percezione

SELEZIONA: non tutti gli stimoli provocano sensazioni e non tutte le sensazioni provocano stimoli

ORGANIZZA: gli stimoli selezionati non vengono rappresentati come vengono registrati ma la rappresentazione avviene attraverso la loro organizzazione in una forma

INTERPRETA: alla forma viene attribuito un significato che non è in relazione con gli stimoli

Le nostre opinioni deformano la realtà



Questionario

Scala di inferenza



Fonte: Chris Argyris

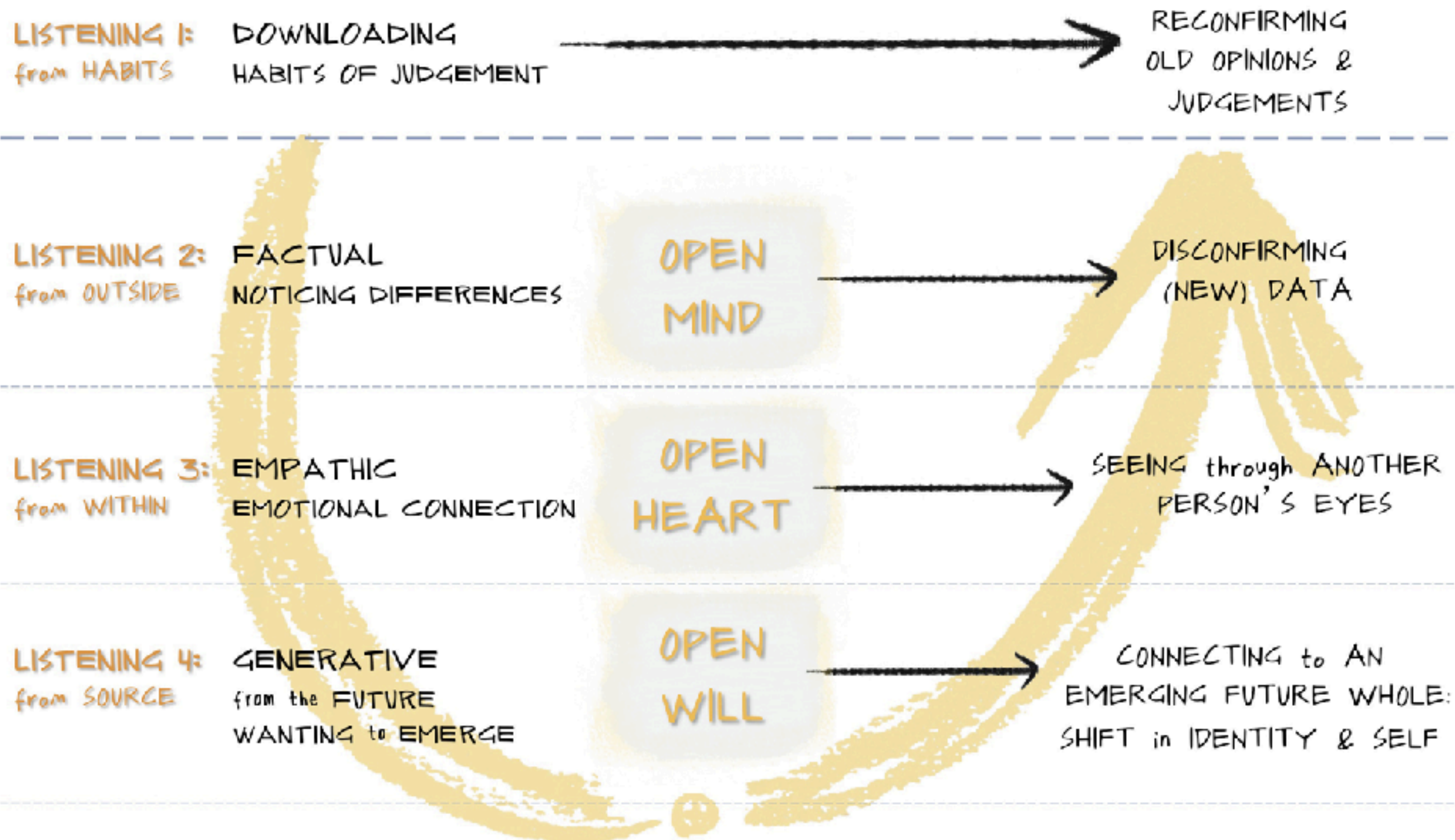
Le quattro posizioni esistenziali



Stile di reazione al conflitto



LEVELS of LISTENING



RETROSPECTIVE WALL



**Cosa ho
imparato di
nuovo?**



**Cosa posso fare
in modo diverso?**



**Cosa posso
smettere di fare?**

Listening Assessment

Essere consapevoli delle proprie capacità di ascolto è fondamentale per cogliere spunti, sfumature, ispirazioni inaspettate che arrivano dalle persone, dalle comunità, dal mondo. Ed è uno dei punti di partenza per incrementare questa capacità.

“E’ difficile cambiare quello che non si può vedere.” Così Goleman sintetizza la difficoltà a cambiare le modalità comportamentali automatiche che si sono costruite nel corso della propria storia personale e che sono catalogate entro schemi mentali antichi, come per esempio l’ascolto di livello 1.

Il Listening Assessment è un semplice strumento che aumenta la nostra consapevolezza e che richiede 5 minuti del nostro tempo ogni giorno.

Come usarlo?

- Verso fine giornata prenditi cinque minuti di riflessione su come hai ascoltato durante il giorno nelle diverse situazioni.
- Apri il Listening Assessment e compila quotidianamente una valutazione: in percentuale quanto ho usato il livello di ascolto 1, 2, 3, 4? (Ricordati che questo è uno strumento tuo personale, non occorre fare i fenomeni ☺!)
- Mano a mano che lo compilerai si costruirà un grafico che terrà traccia delle variazioni dei tuoi livelli di ascolto.
- Quando cogli un passaggio di livello di ascolto, prendi anche delle piccole note su: che cosa è cambiato nella situazione? Quali emozioni hai vissuto? Quali modifiche nella relazione? Che cosa ha stimolato il cambiamento di livello?

Qui di seguito un breve remind dei livelli di ascolto:

- **Ascolto 1:** (“downloading” scaricare) “lo so già!”
- **Ascolto 2:** ascolto dei fatti, come fanno gli scienziati
- **Ascolto 3:** ascolto empatico dalla prospettiva dell’altro
- **Ascolto 4:** ascolto generativo: co-gestione dei problemi

Approfondimenti

CREARE CAMBIAMENTO – PRIMA TAPPA

MINDSET DELL'INCERTEZZA

LEADERSHIP E BUBBLE-HOPPING: COSTRUIRE COLLABORAZIONI
INTELLIGENTI.

Bibliografia

P. Watzlavicz - Pragmatica della Comunicazione Umana, Ed. Astrolabio

P. Watzlavicz - La realtà della realtà, Ed. Astrolabio

R. Bandler, J. Grinder - La struttura della Magia, Ed. Astrolabio (sulla PNL)

V. F. Birkenbihl – L'arte di intendersi, Ed. FrancoAngeli

R. Anchisi – M. Gambetto Dessey – Non solo comunicare, Ed. Libreria Cortina Torino

M. Burley Allen, Imparare ad ascoltare, Ed. F. Angeli

A. B. Pease – Perché mentiamo con gli occhi e ci vergogniamo con i piedi, Ed. Sonzogno

Amy Edmondson Organizzazioni senza paura, Franco Angeli ed.