



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Formazione Maggioli

Corso on line Valore PA INPS di 1° livello (bando 2020)

Gestione del cambiamento e sviluppo personale

Maggio-Giugno 2021

Sviluppare le competenze relazionali: ascolto attivo e comunicazione efficace

Martedì 18 maggio 2021, ore 9.00-13.00 e 14.00-18.00

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](#)



Sviluppare le competenze relazionali

- *La comunicazione efficace e lo sviluppo della relazione.*
- *Paradigmi della comunicazione in presenza e in remoto.*
- *Essere efficaci e creare coinvolgimento a distanza.*
- *Come percepiamo la realtà: le visioni diverse e i possibili contrasti con l'altro.*
- *Contrasti e malintesi dovuti alla comunicazione da remoto.*
- *I 4 livelli dell'ascolto come modalità cooperativa*

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.....



Ascolto attivo e comunicazione efficace

I nostri obiettivi di oggi:

Rosario: saperne di più, diminuire i fraintendimenti.

Giuseppe: aumentare la conoscenza.

Yoshi: metodo per abbattere i muri del silenzio (nella gerarchia).

Michela: mantenere il filo del discorso, mentre prepara il suo intervento.

Ernesto: migliorare l'ascolto.

Giusy: migliorare ascolto.

Grazia: aumentare la tolleranza, quando l'altro parla tanto.

Gaetano: affinare comunicazione, usare le parole giuste senza perdere tempo.

Pierluigi: migliorare l'ascolto.

Barbara: trovare punto mediano fra ascolto e comunicazione.

Dominique: come porsi a seconda degli interlocutori.

Paola: essere più persuasiva e convincente.

Patrizia: strategie per essere più propositiva, mettersi in gioco.

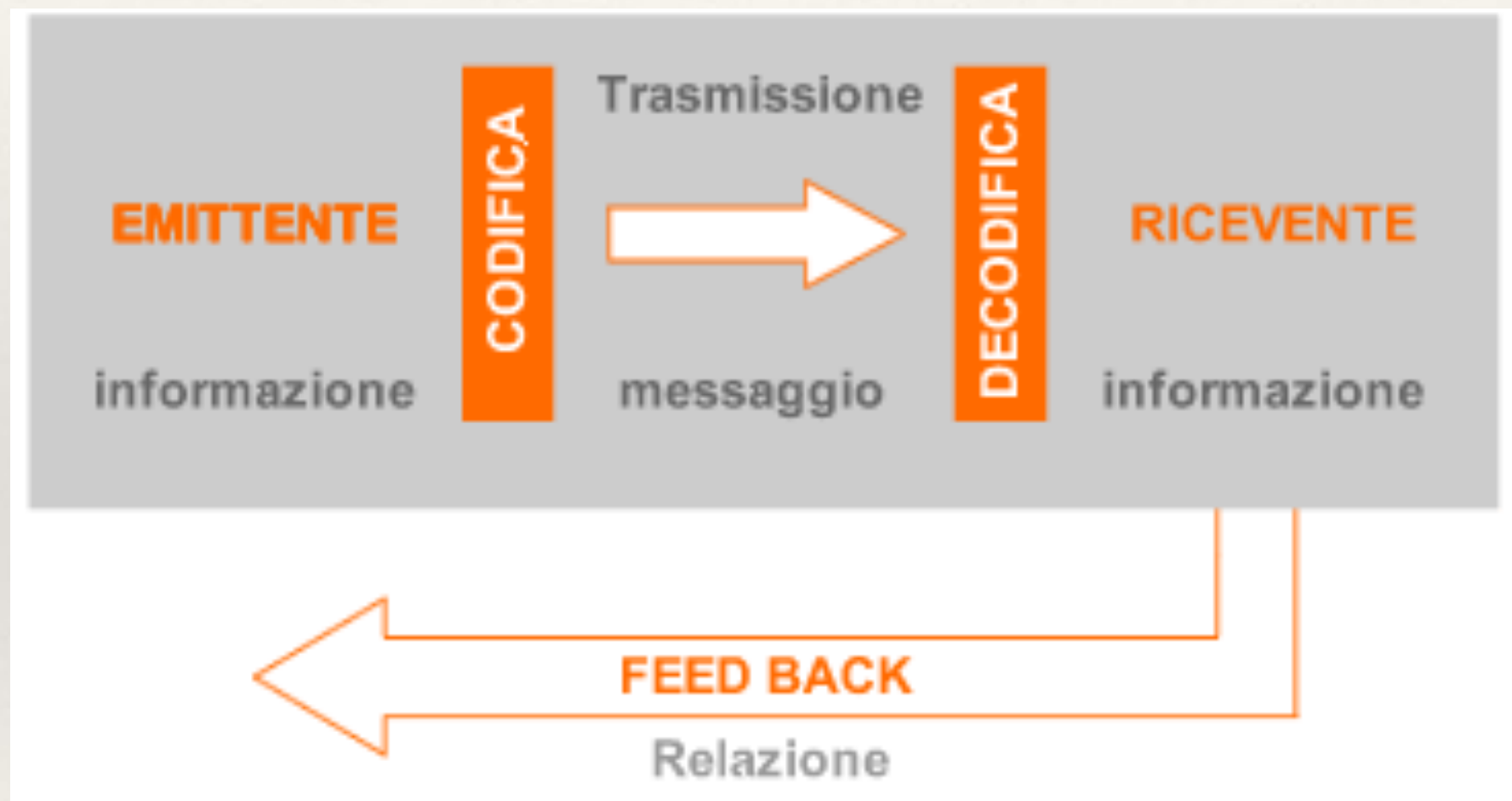
La comunicazione

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



Esercitazione dei rettangoli (incidente)

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

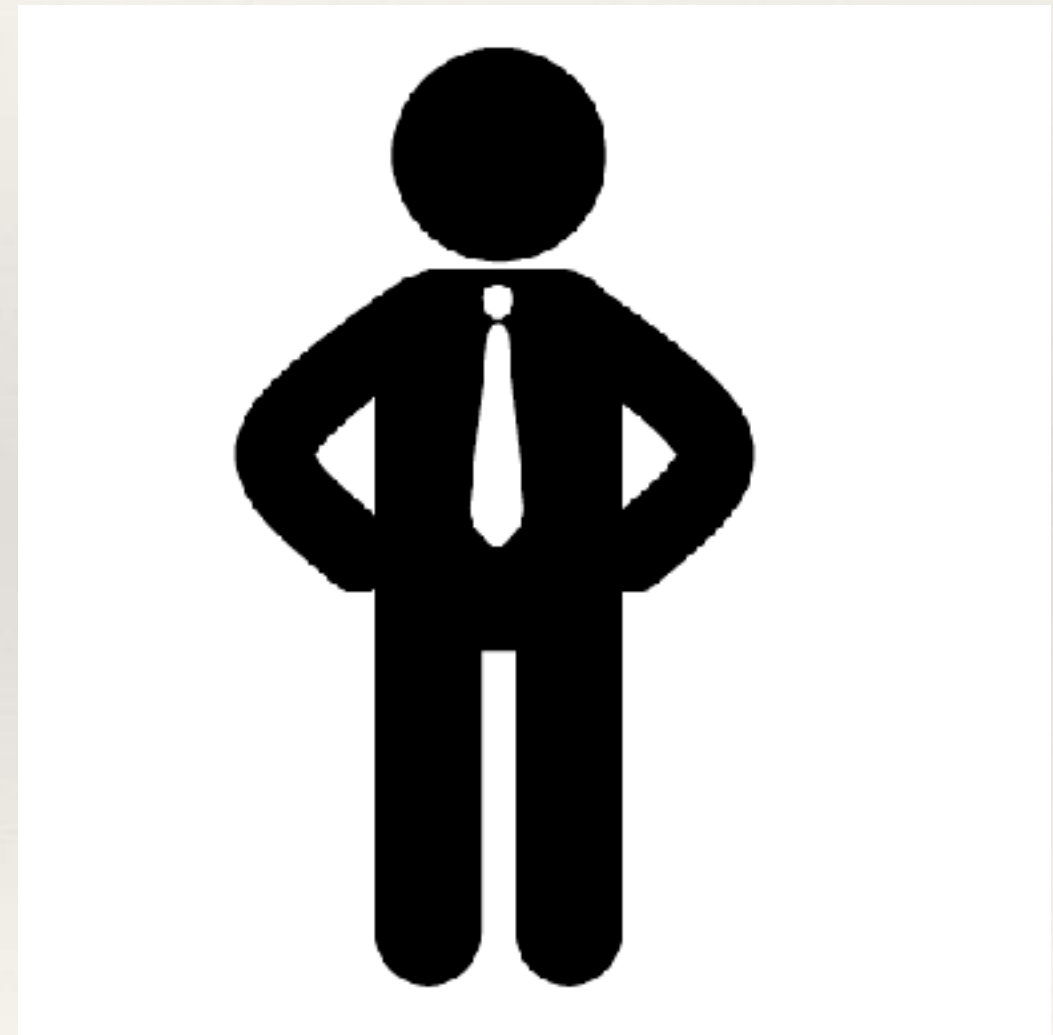
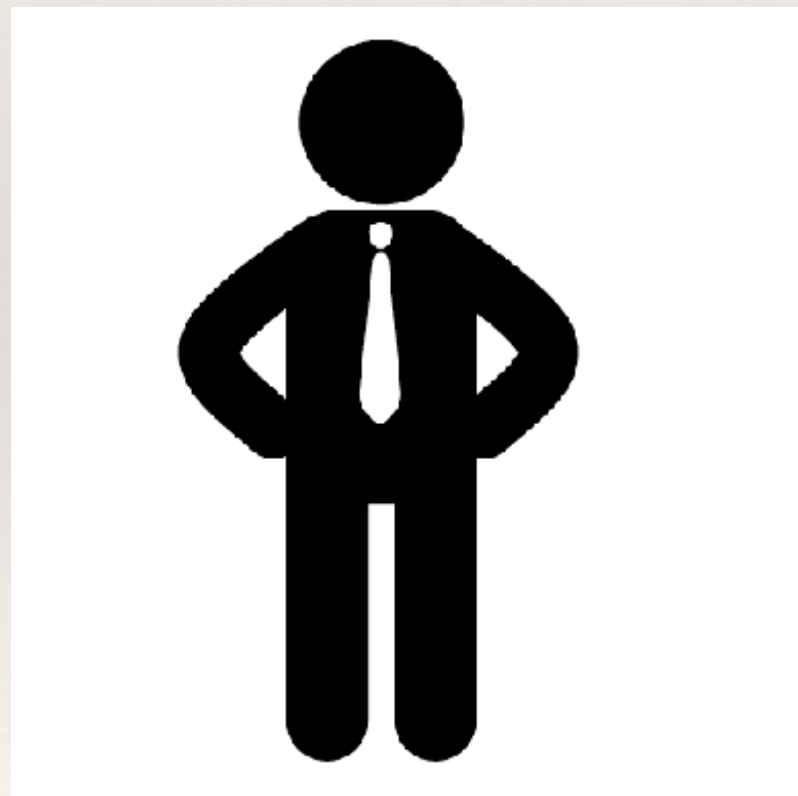
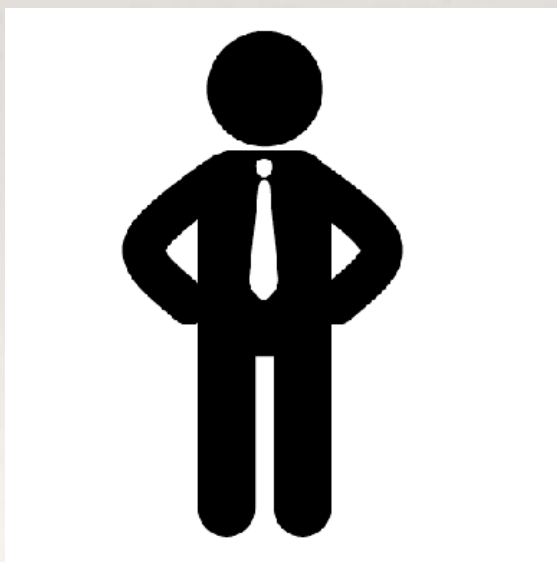
SELEZIONA: non tutti gli stimoli provocano sensazioni e non tutte le sensazioni provocano stimoli

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

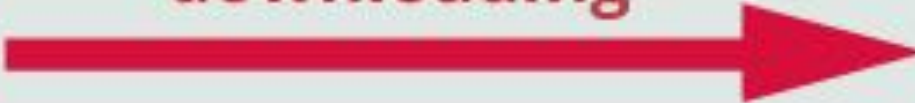
INTERPRETA: alla forma viene attribuito un significato che non è in relazione con gli stimoli

Le nostre opinioni deformano la realtà

Test del professore



TEORIA U

Passato  **downloading** Futuro *Futuro*

**APRI
LA MENTE**



1. ascoltare
oltre gli schemi e
giudizi del passato

7. eseguire
per creare insieme
il nuovo e ottenere
risultati

**APRI
IL CUORE**



2. osservare
la realtà oltre
i pregiudizi

intelligenza
emotiva,
sociale,
sistemica

6. prototipare
applicazioni
pratiche

**APRI
LA VOLONTÀ**



3. sentire
il particolare
nell'insieme,
cominciare ad agire

5. cristallizzare
l'energia intorno al
gruppo di lavoro
rinnovato

lasciar uscire
il futuro

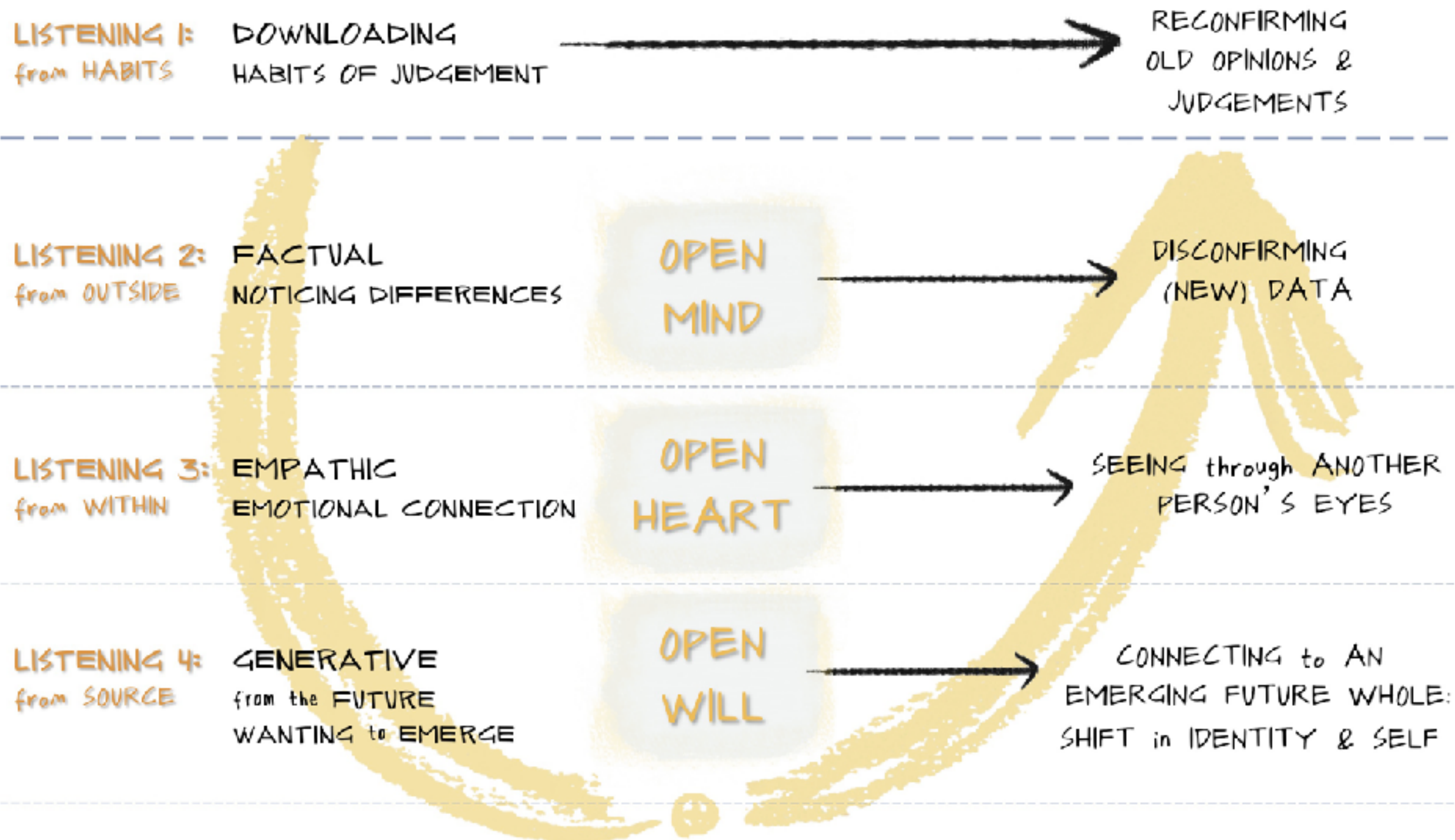
intelligenza
profonda,
intuizione

lasciar andare
il passato

4. presenziare
la sorgente profonda del sé:
chi sono io? e il mio lavoro?

www.lucianazonon.it

LEVELS of LISTENING



Levels of listening

- ✱Ascolto di me stesso
- ✱Ascolto dell'altro nella relazione
- ✱Ascolto del team
- ✱Ascolto dell'organizzazione
- ✱Ascolto della comunità
- ✱Ascolto del mondo

LISTENING IS
from HABITS

DOWNLOADING
HABITS OF JUDGEMENT



RECONFIRMING
OLD OPINIONS &
JUDGEMENTS

It's like
when you
try to push a
star-shaped
object into a
square hole.



Our mind
habit
prevents us
from seeing
new
possibilities.

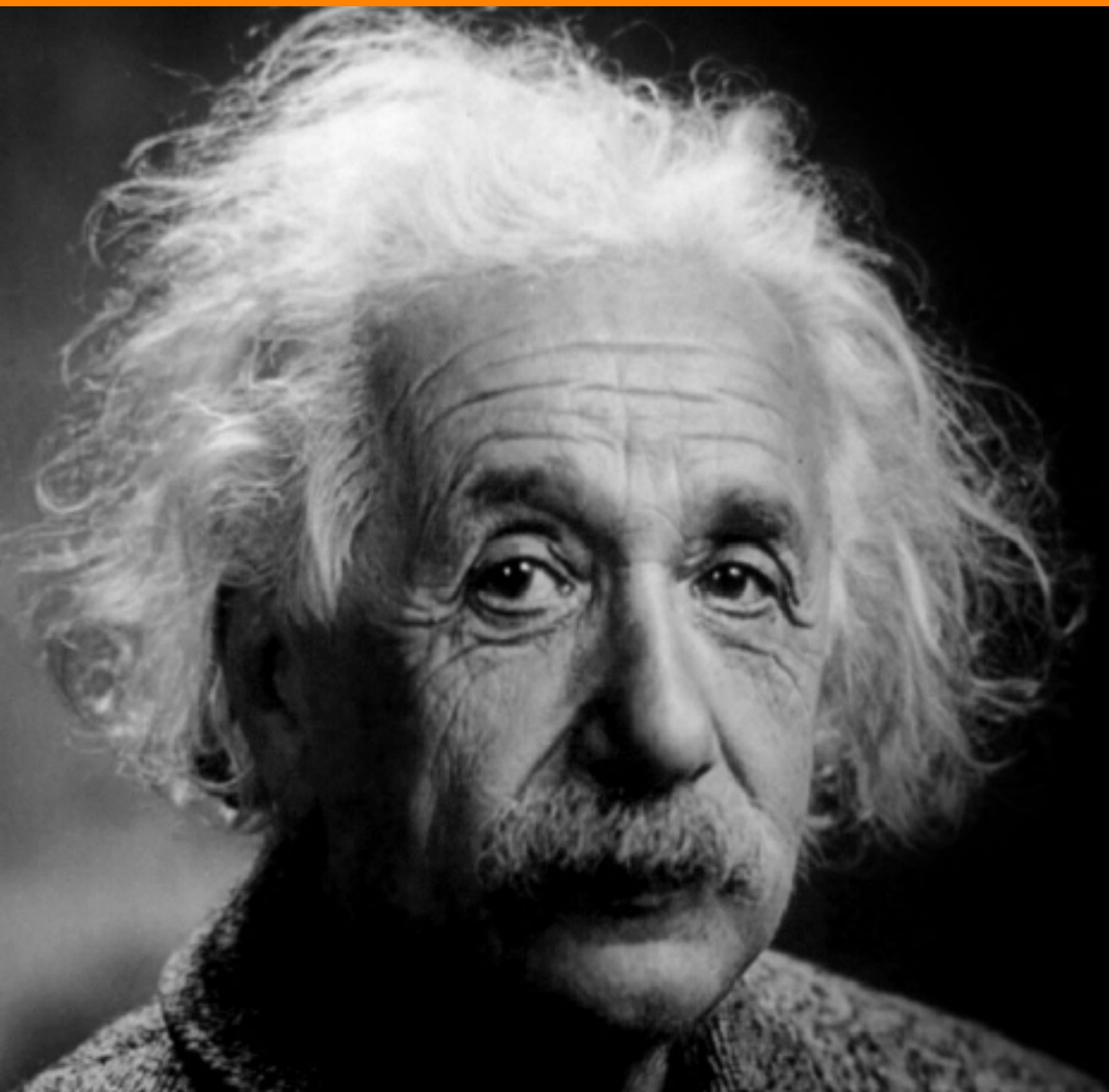


LISTENING 2: FACTUAL
from OUTSIDE NOTICING DIFFERENCES

OPEN
MIND



DISCONFIRMING
(NEW) DATA



I have no special talent. I am only
passionately curious.

Albert Einstein

Humility



Level of energy



Intention



LISTENING 3: EMPATHIC
from WITHIN EMOTIONAL CONNECTION

OPEN
HEART



SEEING through ANOTHER
PERSON'S EYES

**See the
world
through
their eyes**



**Co-creation
with all the
stakeholders**



Emotions and decision making



Perception and reality



sensitivity

closeness

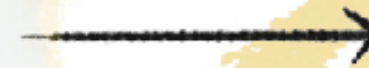
empathy

intimacy

human warmth

LISTENING 4: GENERATIVE
from SOURCE
from the FUTURE
WANTING to EMERGE

OPEN
WILL



CONNECTING to AN
EMERGING FUTURE WHOLE:
SHIFT in IDENTITY & SELF

Being
surprised by
the
unexpected



**What
happen?**

**What do you
notice?**



https://www.youtube.com/watch?v=jc_24Ya5Y4E



What the conductor does? What
does he feel, what does he
perceive?

Homework

Listening Assessment

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.