



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-Luglio 2021

Sviluppare le competenze relazionali: ascolto attivo e comunicazione efficace

Giovedì 17 giugno 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

Antonio: migliorare la pazienza nell'ascolto

Silvia: comunicare in maniera meno istintiva

Stefano: capire la propria capacità di relazionarsi (sapersi imporre)

Michela: bilanciare l'ascolto con l'intervento

Laura: migliorare la comunicazione in uscita

Annamaria: sapersi concentrare sull'essenziale

Rita: migliorare la comunicazione in uscita

Silvia: migliorare capacità ascolto

Roberto: dare info utili e necessarie all'utenza

Antonella: migliore gestione pregiudizi

Angela: capire meccanismi interi per saper dire di no

Gianluca: migliorare comunicazione (scontato)

Iacopo: migliorare comunicazione (essere più propositivo)

Francesca: migliorare comunicazione

Carla: ascolto (migliorare comunicazione)

Solange: imparare a comunicare dei limiti

Claudia: migliorare comunicazione nelle parole

Sara: comunicare i propri pensieri, dubbi, perplessità

Silvia: migliorare emotività

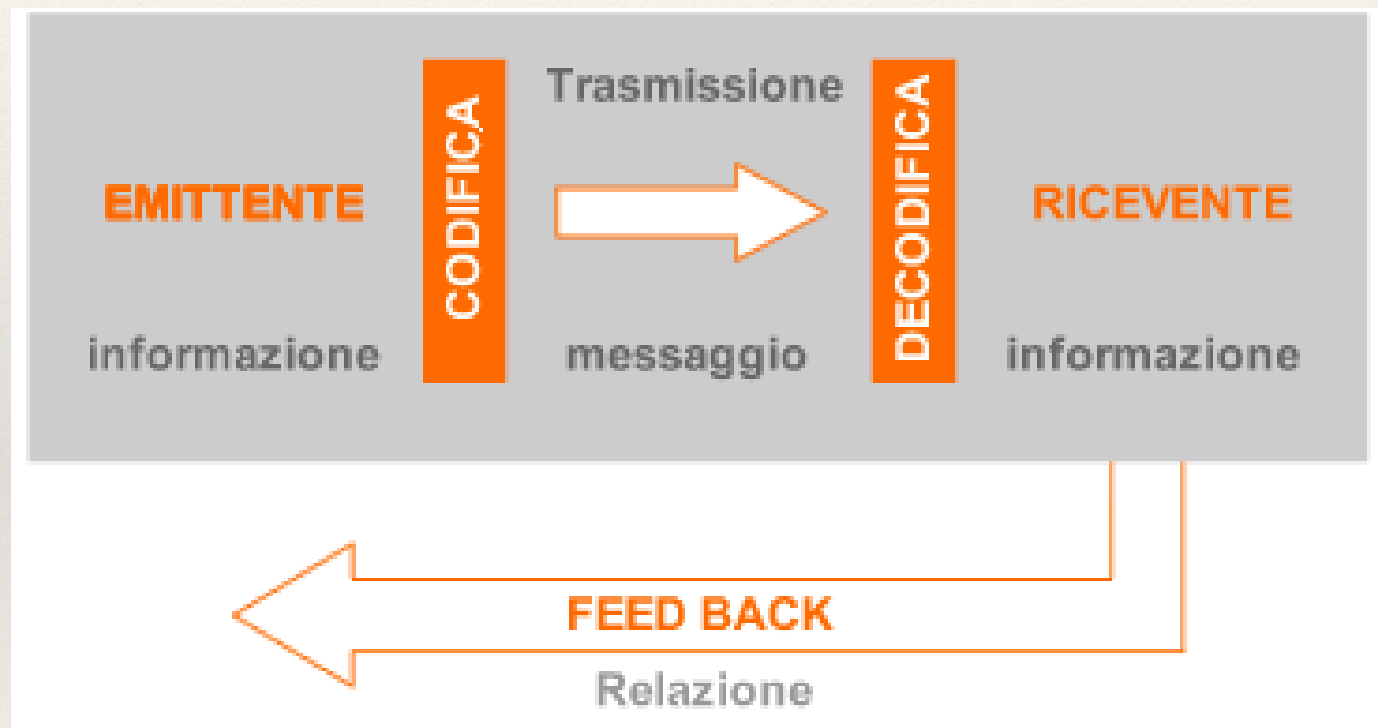
La comunicazione

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

Strategie di uscita

- ❖ Pregiudizi
- ❖ Sincerità, apertura, condivisione
- ❖ Procedure standard (?)
- ❖ Ascoltare i motivi dell'altro, curiosità della posizione dell'altro
- ❖ Umiltà (per esempio chiedere scusa e ascoltare)
- ❖ Fare come se non fosse importante, soprassedere (?)
- ❖ Chiarire
- ❖ Mantenere la calma, analizzare quello che sta succedendo
- ❖ Se necessario fare un passo indietro (posizione ascolto), no verità in tasca, caso mai scusarsi
- ❖ Approfondire i motivi dell'altro

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



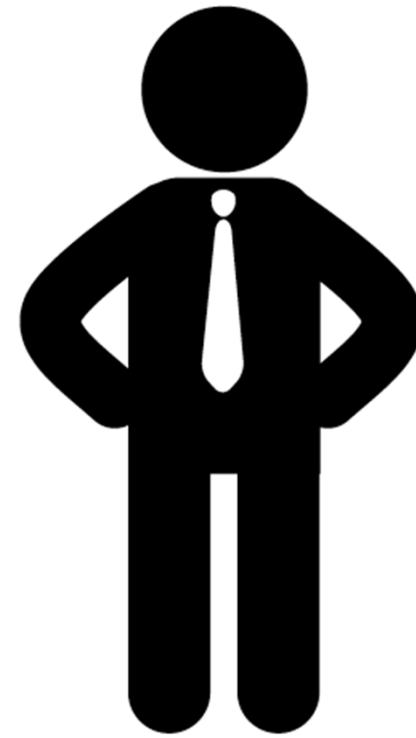
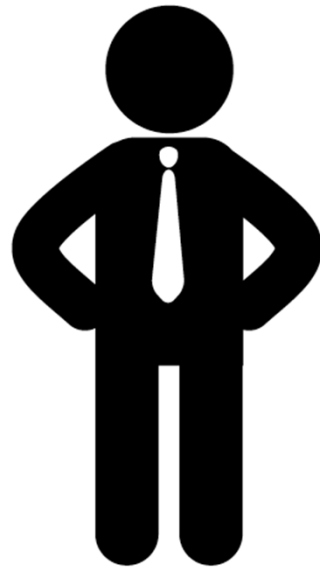
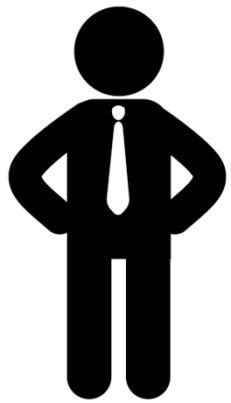
La percezione

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

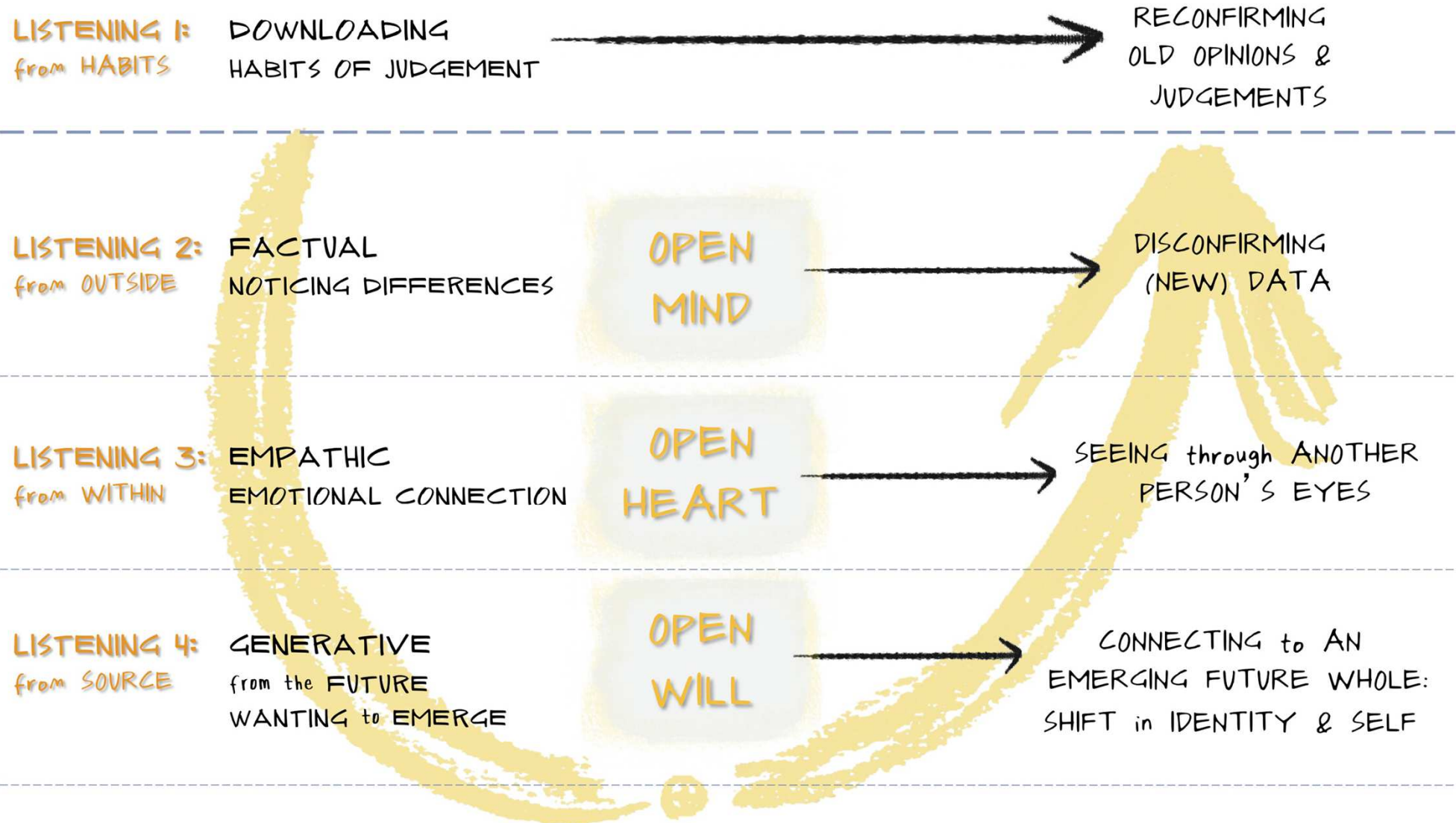
ORGANIZZA: gli stimoli selezionati non vengono rappresentati come vengono registrati ma la rappresentazione avviene attraverso la loro organizzazione in una forma

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

Le nostre opinioni deformano la realtà



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

Come
quando
cerchi di
inserire la
forma a
stella nel
quadrato



Le nostre
abitudini
mentali ci
impediscono
di vedere le
nuove
possibilità

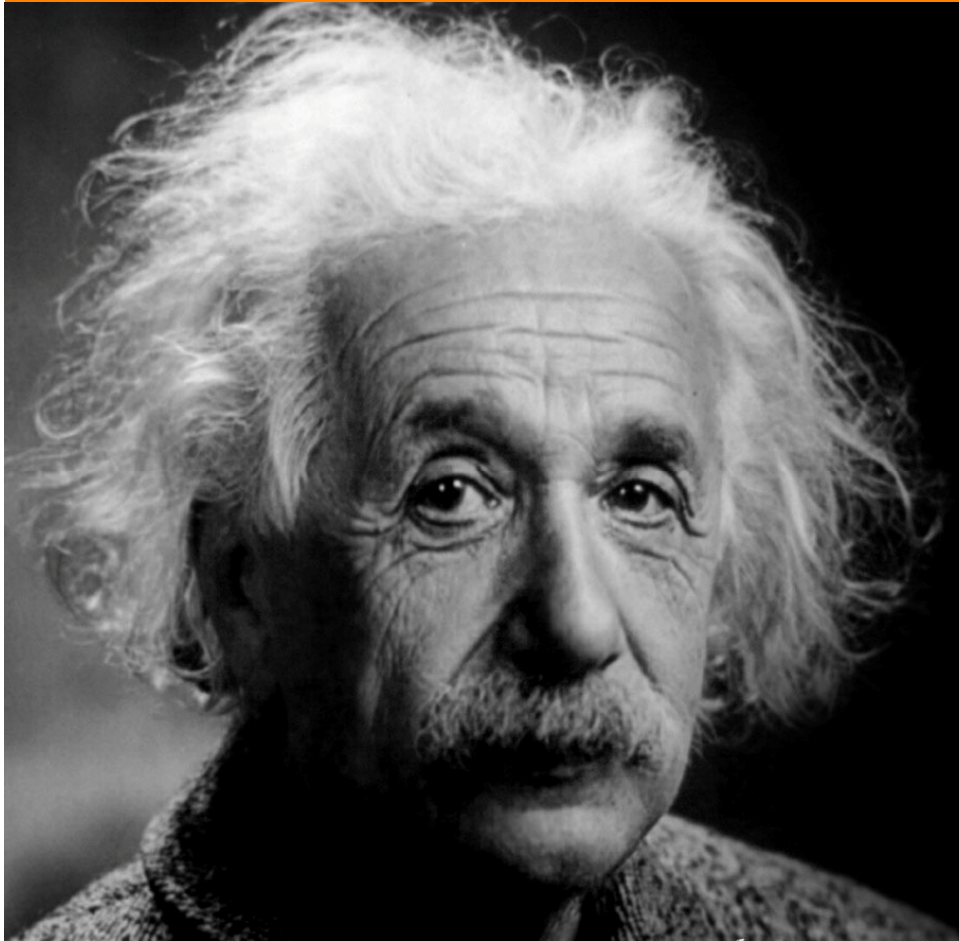


LISTENING 2: FACTUAL
from OUTSIDE NOTICING DIFFERENCES

OPEN
MIND



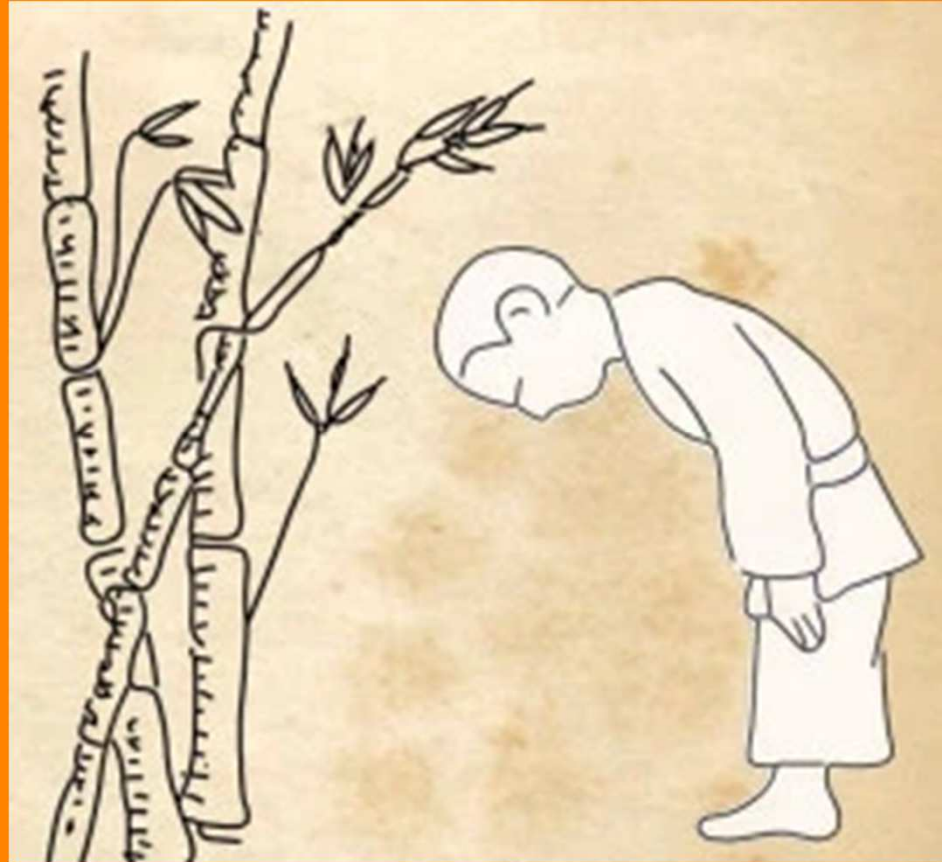
DISCONFIRMING
(NEW) DATA



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

Albert Einstein

Umiltà



Livello di
energia



Intenzione



LISTENING 3: EMPATHIC
from WITHIN EMOTIONAL CONNECTION

OPEN
HEART



SEEING through ANOTHER
PERSON'S EYES

Vedere il
modo con
gli occhi
altrui



Co-creazione con tutti gli stakeholders



Emozione e presa di decisione



Percezione della realtà



Esiste un
primato
della
razionalità?



LISTENING 4:
from SOURCE

GENERATIVE
from the FUTURE
WANTING to EMERGE

OPEN
WILL



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

Cosa
succede?

Cosa hai
notato?



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



Cosa fa il direttore d'orchestra?

Cosa sente, cosa percepisce?

Farsi
sorprendere
dall'inaspettato



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

RETROSPECTIVE WALL



Cosa ho
imparato di
nuovo?



Cosa posso fare in
modo diverso?



Cosa posso
smettere di fare?

Approfondimenti

CREARE CAMBIAMENTO – PRIMA TAPPA

MINDSET DELL'INCERTEZZA

LEADERSHIP E BUBBLE-HOPPING:
COSTRUIRE COLLABORAZIONI INTELLIGENTI.