



Ascolto attivo e domande



Funded by
the European Union

 **salesianos**
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Che cos'è l'ascolto attivo?



Funded by
the European Union

 **salesianos**
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Career & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Cosa influenza il nostro ascolto



- I nostri valori
- La nostra cultura
- La nostra assicurazione
- I nostri obiettivi
- Le nostre paure
- Le nostre convinzioni



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Career & Formation


Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Carl Rogers (1902-1987) - Psicologo statunitense



Lo sviluppo e la realizzazione sono possibili solo se le relazioni tra gli individui si basano su:

Rispetto incondizionato

Vera autenticità

Comprensione basata sull'empatia



Funded by
the European Union

 **salesianos**
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Career & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

L'ascolto attivo richiede sforzi focalizzati sull'altra persona e si basa sul rigoroso rispetto di cinque imperativi:



- Accoglierla, accettarla così com'è
- Sii concentrato su ciò che stanno vivendo e non su ciò che stanno dicendo
- Rispettatela e mostratela
- Sii più interessato al problema che al problema
- Sii un vero specchio

L'ascolto attivo si compone di due atteggiamenti fondamentali: la non direzionalità e l'empatia:



- Accetta gli altri così come sono
- Sii empatico
- Sii te stesso in modo autentico



Funded by
the European Union

 **salesianos**
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Career & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Non direzionalità: astenersi dal consigliare, suggerire la direzione



Non sostituirsi all'altro nelle sue percezioni, valutazioni o scelte implica fiducia nella capacità di autosviluppo e di autodirezione del soggetto, nella sua capacità di autonomia e responsabilità.



Funded by
the European Union



Che cos'è l'empatia?



In gruppi di 2 o 3, date la vostra definizione di empatia:

Attività in gruppi di 3'



Funded by
the European Union



salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



C2 CONSULTING
Career & Formation

SINCÈRE

Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Empatia affettiva: feedback corporeo



Altri presentano un'emozione con il loro viso/corpo

HA PAURA

Capisco l'emozione che l'altra persona sta provando

Attraverso la mimica corporea, esprimo la stessa emozione con il mio viso/corpo

Decodifico ciò che sta accadendo nel mio corpo e quindi sento l'emozione corrispondente

PAURA



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Coaching & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Che cos'è l'empatia?



- L'empatia è essere in grado di percepire le emozioni che un'altra persona sta provando.
- Si tratta di essere in grado di mettersi nei panni dell'altra persona, ma di essere comunque in grado di aiutarla.



Funded by
the European Union

 **salesianos**
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Career & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Sii empatico:



- renderti più sicuro di te;
- Permette di giudicare meno gli altri;
- ci permette di accettare meglio le differenze degli altri.



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Career & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Sii empatico:



Mettiti nei panni dell'altra persona e cerca di capire cosa la spinge
Lo capiamo, vale a dire che siamo totalmente centrati:
sul suo mondo emotivo
sulla sua percezione soggettiva della sua situazione



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



 C2 CONSULTING
Career & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Suggerimenti per sviluppare l'empatia



- Interessatevi agli altri, non giudicateli, accettateli
- Ascolta gli altri per capirli.
- Impara a conoscere le diverse emozioni.
- Accetta il fatto che gli altri possano pensare o agire in modo diverso da te.
- Cerca di mettere da parte i tuoi valori e le tue opinioni.



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Coaching & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Ascolto attivo



Si compone di:

Incoraggiare l'espressione degli altri

Riformula le tue parole

Chiedi loro di chiarire e chiarire il loro messaggio

Si basa su tecniche di incoraggiamento e riformulazione



Funded by
the European Union

 **salesianos**
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Coaching & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Riformulazione



- Ha lo scopo di riflettere i sentimenti dell'ascoltatore.
- Garantisce che il messaggio sia ben compreso.
- Non è:
- una parafrasi.
- una critica.
- un'approvazione.



Funded by
the European Union

 **salesianos**
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Coaching & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Riformulare ripetendo le parole dell'altra persona in modo fedele, conciso e oggettivo permette di:



- Verifica la tua comprensione,
- Ascoltatevi.
- Evitare malintesi
- Creare un clima di fiducia,
- Stabilire il colloquio sulla base della comprensione reciproca,
- Spostare l'intervista verso il suo obiettivo

La riformulazione di "Echo"



Induce l'interlocutore a completare il suo discorso ripetendo, sotto la forma interrogativa della parola chiave o di una delle ultime parole della sua intenzione. Può anche essere utile quando si è turbati da un attacco diretto.



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

La riformulazione « Reflet »



Consiste nel parafrasare la comunicazione che è stata appena prodotta

La persona di contatto

"Se ho capito bene..." "Quindi, secondo te..." ", "Vuoi dire..." »,

"In altre parole..." "Secondo te, allora..." »



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Coaching & Formation


Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

La riformulazione del "chiarimento"



Va un po' oltre quello che ha detto la persona. Mira a chiarire la
Senso del messaggio enfatizzando ciò che è importante.

Si dice in forma interrogativa.

"Per te, l'essenziale; In breve, è per lo più... "Se ho capito bene..." »



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



 C2 CONSULTING
Coaching & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

La riformulazione del "Sommario"



Ha lo scopo di trasmettere l'essenza di ciò che l'interlocutore ha appena detto
"Così vuoi", "Intendi dire con quello..." »



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Coaching & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Per ascoltare, devi interrogarti



Che ne pensi?



Funded by
the European Union



salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



C2 CONSULTING
Career & Formation

SINCÈRE

Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

L'interrogazione è lo strumento più potente del facilitatore



Ti permette di:

Stimola una discussione

Rilanciare un dibattito

Coinvolgi un partecipante

- Fare una transizione
- Scava più a fondo in un commento
-



Funded by
the European Union

 **salesianos**
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Covent & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment



L'arte della facilitazione sta nel porre domande ai partecipanti. È necessario sapere:
Tipi di domande da porre
Tecniche di interrogazione



Tipi di domande



APERTA



CHIUSA



ORIENTATA



MULTIPLE



Funded by
the European Union



salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



C2 CONSULTING
Covent & Forman

SINCÈRE

Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

La domanda a risposta chiusa richiede una risposta breve e concreta: Sì, No o informazioni specifiche

Hai fatto...?

E' utile per ottenere:
Informazioni fattuali
Chiarimento di alcuni fatti
Un impegno concreto

La domanda a risposta aperta lascia all'altra persona la decisione sul contenuto e sulla portata dello sviluppo della sua risposta

Che ne pensi?

E' utile per ottenere:

per sollecitare opinioni, feedback, impressioni, spiegazioni o suggerimenti

È un invito all'altra persona a spiegarsi, a presentare le sue argomentazioni, a difendere il suo punto di vista.



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Coaching & Formation


Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

La domanda diretta risulta essere un suggerimento, un'opinione, un consiglio o un ordine mal camuffato sotto forma di interrogativo



Non pensi che dovresti metterlo in guardia??

Viene utilizzato per affermare un'opinione senza doversene assumere la responsabilità

Le persone che vogliono dare consigli e allo stesso tempo sanno di essere raramente seguite, usano la domanda orientata

La domanda multipla è una serie di domande a risposta aperta o chiusa in una raffica che crea confusione



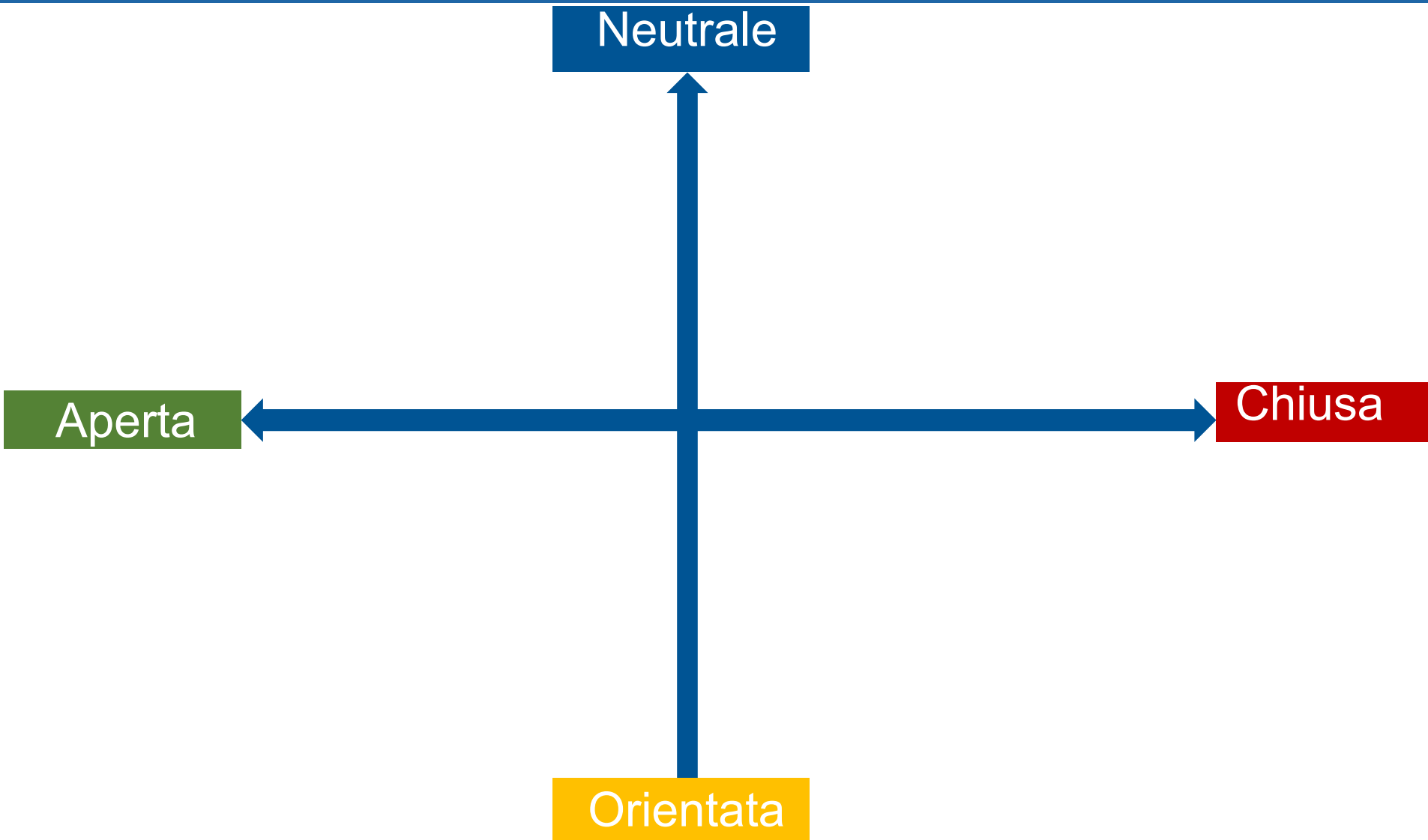
Perché i vostri rapporti sono sempre in ritardo? Cosa sta succedendo? Capisci che questo mi dà fastidio? Quando cambierà?

La persona risponde a quello che gli fa comodo, ignorando gli altri

Di solito nessuno risponde all'ultima domanda

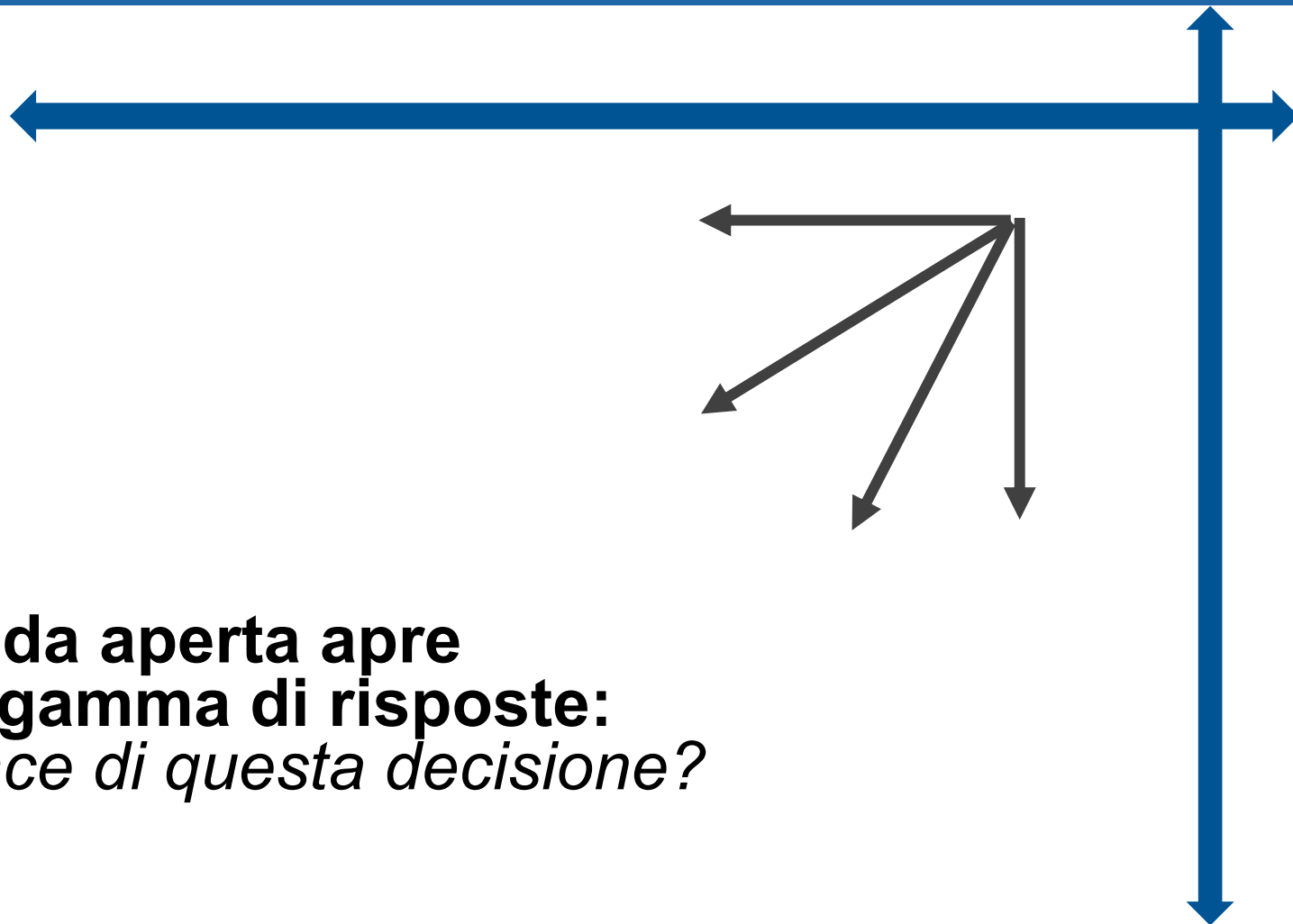
Provoca una reazione difensiva

Una domanda ha quattro dimensioni e può essere.....



La questione aperta orientata

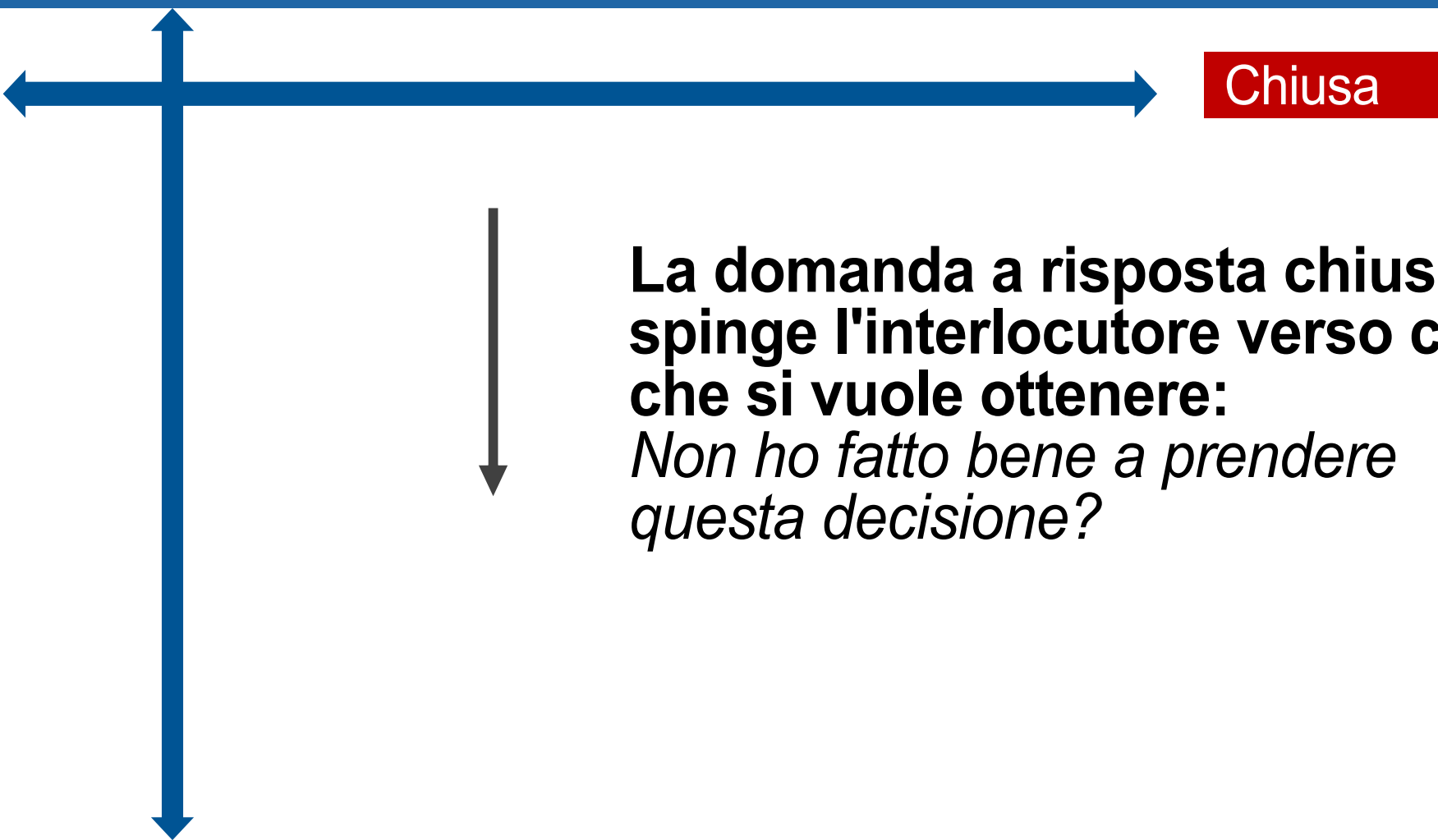
Aperta



**La domanda aperta apre
un'ampia gamma di risposte:**
Cosa ti piace di questa decisione?

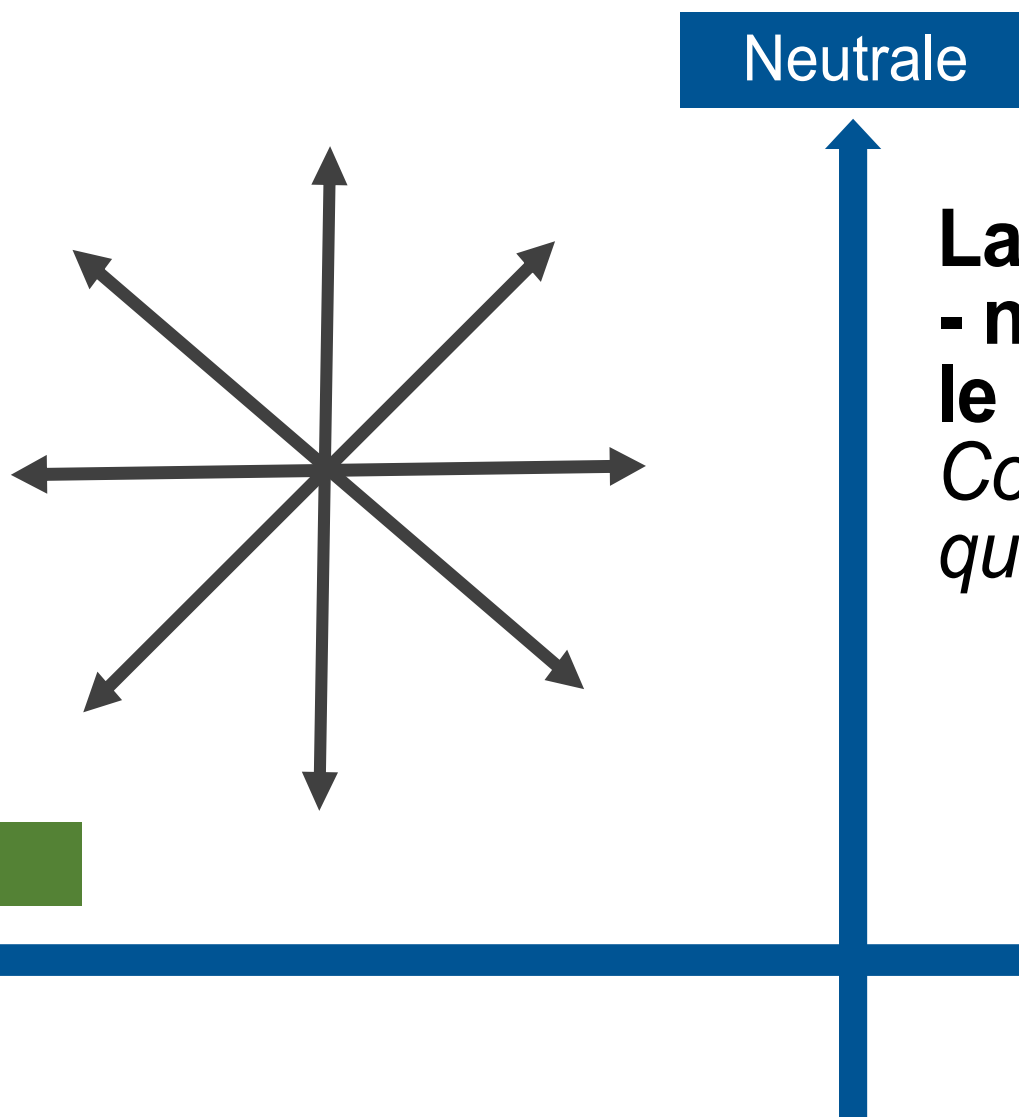
Orientata

La domanda a risposta chiusa orientata



La domanda a risposta chiusa spinge l'interlocutore verso ciò che si vuole ottenere:
Non ho fatto bene a prendere questa decisione?

La domanda aperta neutra



**La domanda aperta
- neutra - apre tutte
le direzioni:**
*Cosa ne pensate di
questa decisione?*

La questione neutrale chiusa

Neutre

SI

NO

Chiusa

La domanda chiusa - neutra apre a 2 possibili risposte:
Sei soddisfatto di questa decisione?



Funded by
the European Union

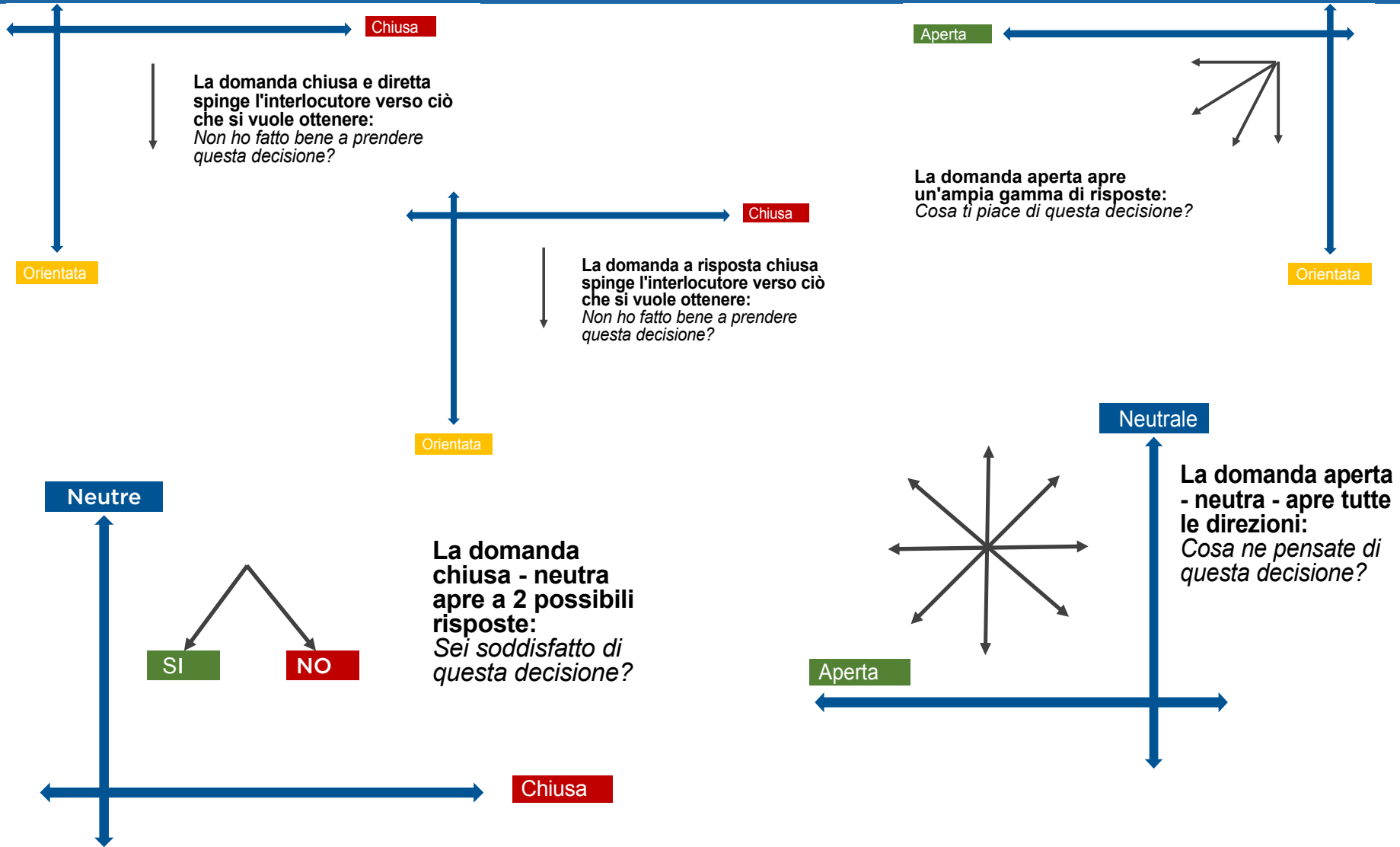
 **salesianos**
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Coaching & Formation


Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

La domanda multipla è una serie di domande a risposta aperta o chiusa in una raffica che crea confusione



La domanda STAR

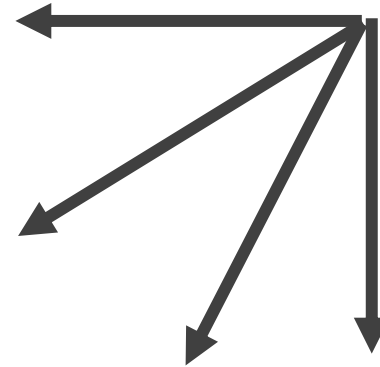
Ouverte



La domanda aperta
- orientata

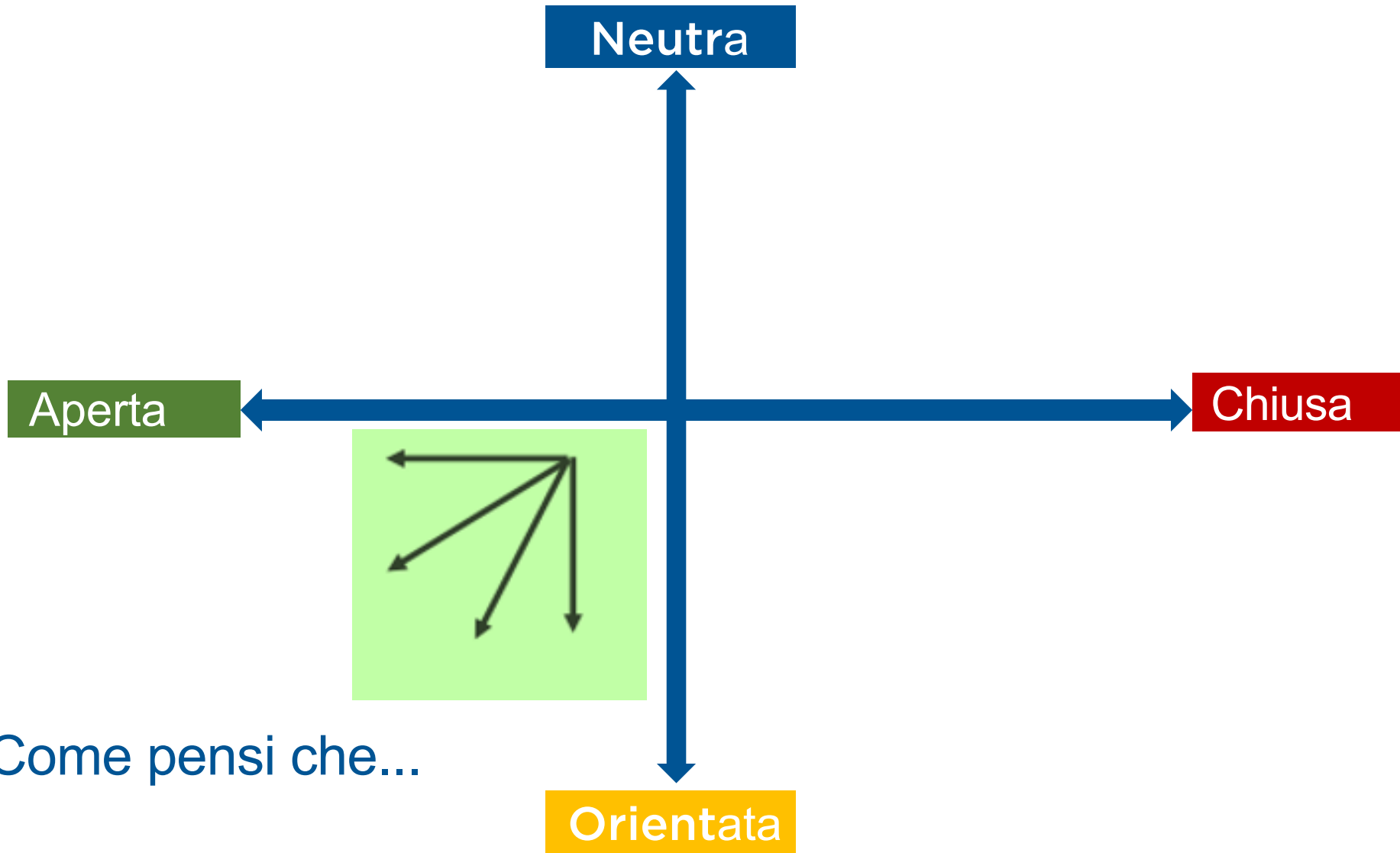


Orientare e stimolare la riflessione



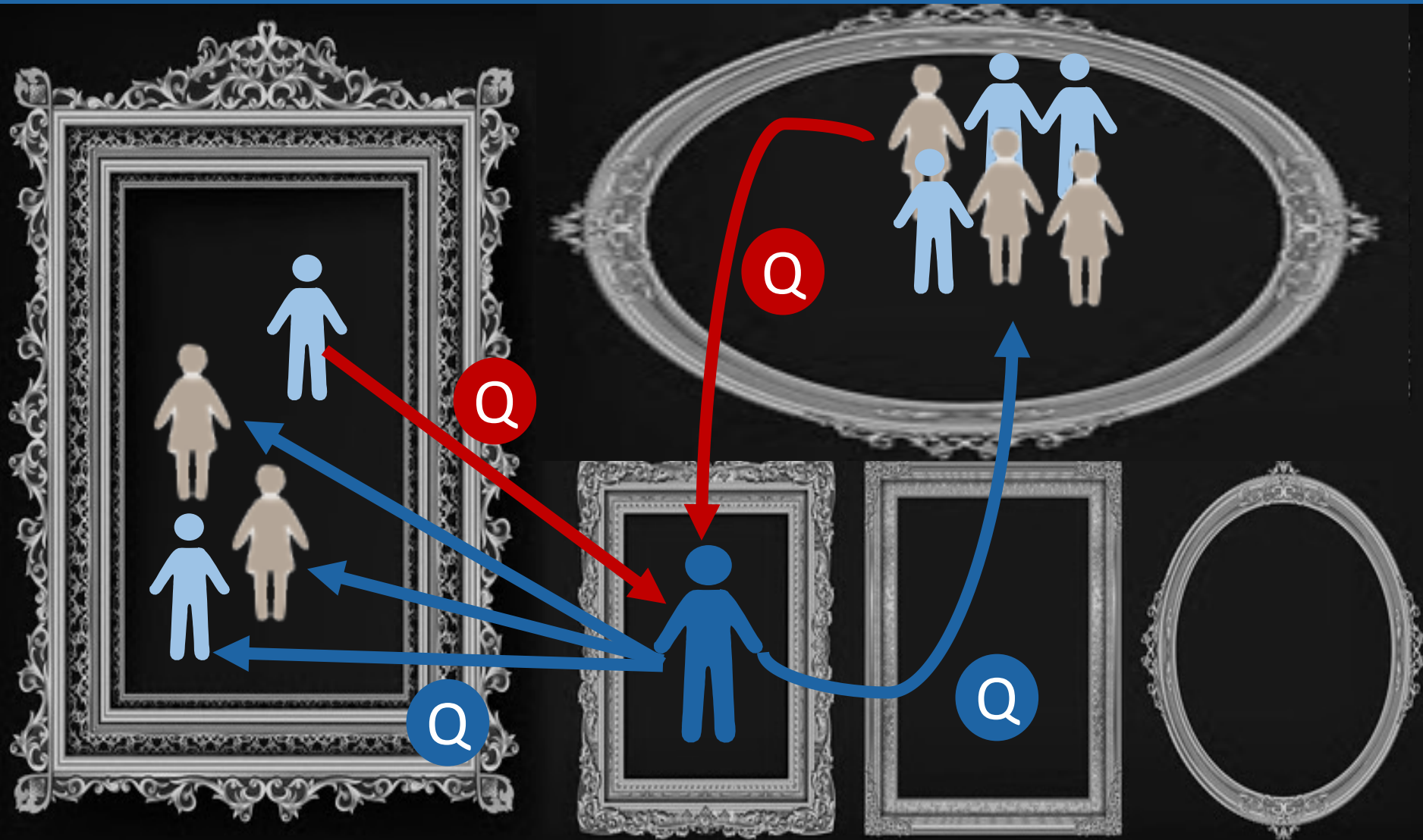
Orientée

La domanda STAR



Come pensi che...

Il facilitatore usa domande di "riflessione" e "specchio" quando uno dei partecipanti gli pone una domanda.



Funded by
the European Union

 salesianos
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Coaching & Formation

 SINCERE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Pensiero analitico per chiarire un punto o aiutare gli studenti a scavare più a fondo in una domanda

AFFIDABILITÀ

Vero, verificare,
provare....

CHIAREZZA

Elaborare, illustrare,
Esempi....

PERTINENZA

Vero, verificare,
provare....

PRECISIONE

Dettagli....

Potresti approfondire la tua idea?

Può farci un esempio concreto di quello che sta dicendo?



Funded by
the European Union

 **salesianos**
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO




C2 CONSULTING
Coaching & Formation

SINCÈRE
Seniors Inclusion via Entrepreneurship
and Return Employment

Esercizi: Domande del Facilitatore



- Modulo 2 sottogruppi: 1 facilitatore, 2 osservatori e partecipanti
- Il moderatore propone un argomento di discussione che modererà. Il suo obiettivo è quello di esercitarsi a fare domande.
- Al termine del dibattito, gli osservatori presentano i loro risultati

