

*i*nformazione

Conoscere, comunicare, lavorare in rete.
Dallo IAT comunale al futuro con Make-IAT

Ascolto, comunicazione e stili relazionali

Massimiliano Moscarda
CLEVER Learning Experience

#TUSCANYTOGETHER



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA



fondazione
sistema toscana

*i*nformazione

Cosa significa comunicare

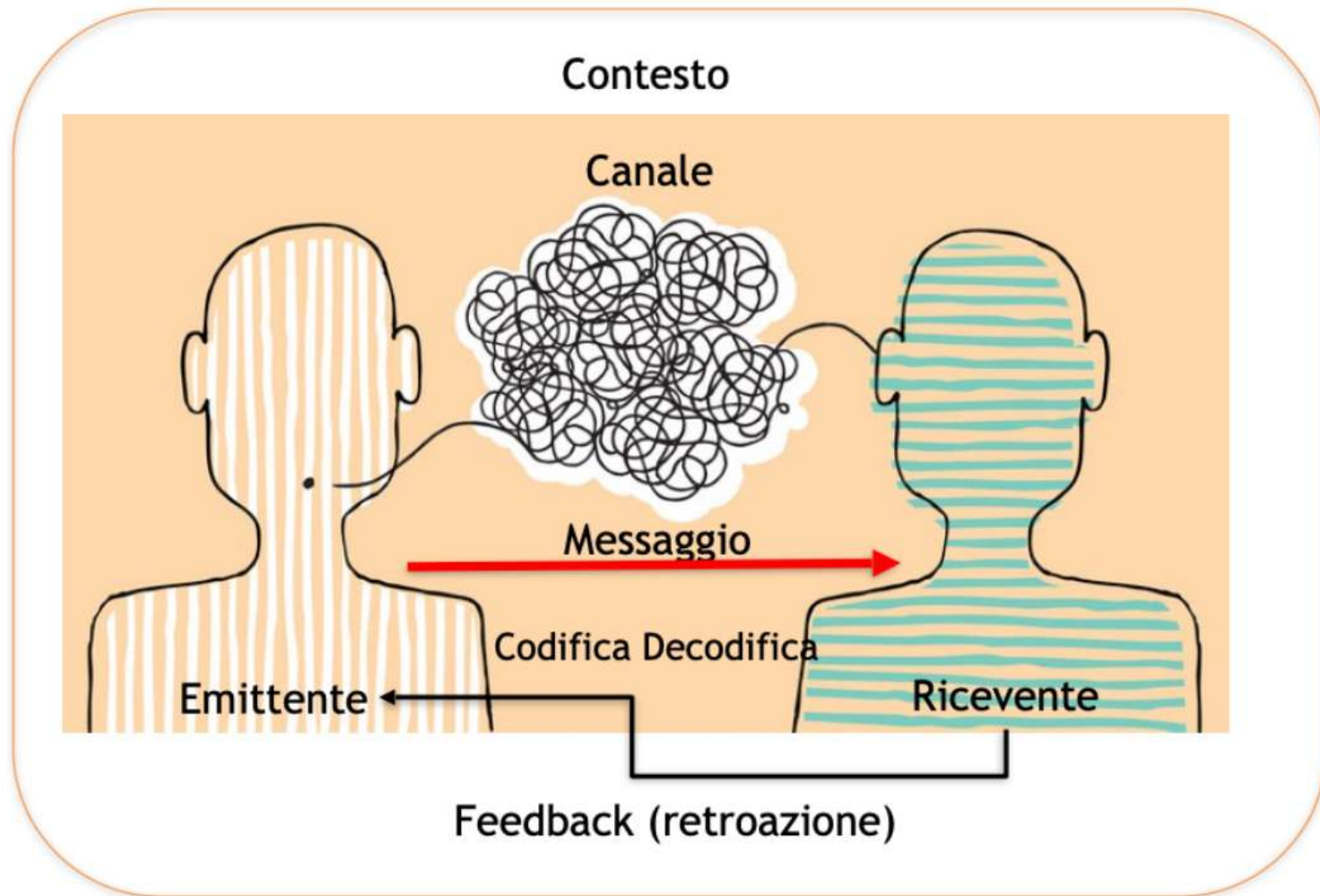
Da latino communis agere

“Mettere in comune”

Processo di scambio di informazioni e di influenzamento reciproco che avviene in un determinato contesto

*i*nformazione

Gli elementi della comunicazione



*i*nformazione

La perdita di informazioni

Ciò che vogliamo significare

Ciò che realmente diciamo

Ciò che l'altro sente

Ciò che l'altro
ritiene di avere

*i*nformazione

Le tipologie di ascolto

Ascolto apparente (cortesia, distanza, noia ...)

Da evitare

Ascolto selettivo (pregiudizi, sicurezza, dialogo interno)

Da evitare

Ascolto intellettuale (dati, informazioni, razionalità)

Da praticare

Ascolto attivo (domande, feedback)

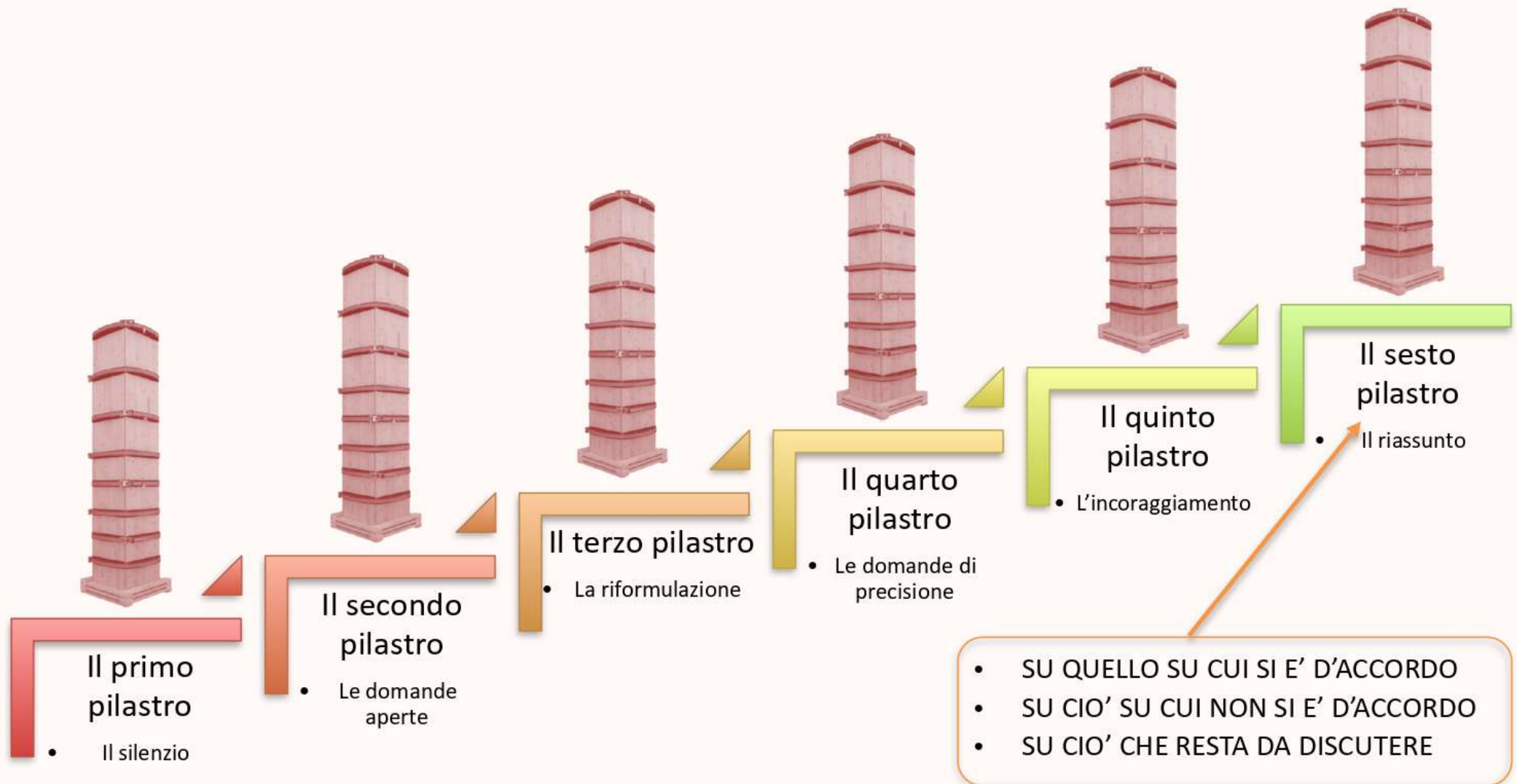
Da praticare

Ascolto empatico (emozioni, sentimenti, al di là delle parole)

Da praticare

*i*nformazione

Praticare l'ascolto attivo



*i*nformazione

Cosa significa ascoltare attivamente

- Dare segnali di feed-back (ad es. con il capo o con la voce)
- Usare la postura appropriata (sguardo attento, corpo non stravaccato...)
- Negoziare la “rotta” che deve prendere il discorso (ad es. facendo domande)
- Cooperare alla creazione del contenuto (integrando con proprie esperienze)

*i*nformazione



*i*nformazione

Centrato sugli altri

FUGA/PASSIVITA'

Io non sono ok
Tu sei ok

ASSERTIVITA'

Io sono ok
Tu sei ok

Dissimulazione

MANIPOLAZIONE

Io sono ok
Tu non sei ok

AGGRESSIVITA'

Io sono ok
Tu non sei ok

Franchezza

Centrato su sè

*i*nformazione

Bibliografia

- Thomas Gordon - Relazioni Efficaci, Come costruirle, come non pregiudicarle - Ed. La Meridiana
- Thomas Gordon - Genitori Efficaci, Educare figli responsabili - Ed. La Meridiana
- Paul Watzlawick - Pragmatica della comunicazione umana
- Viviana A. Benci - Analisi transazionale e gestione dei conflitti. Dallo scontro all'incontro: modelli e strumenti
- Edgar H. Schein - L'arte di far domande. Quando ascoltare è meglio che parlare
- Plutarco - L'arte di ascoltare (e di tacere)
- Daniele Trevisani - Ascolto attivo ed empatia. I segreti di una comunicazione efficace - Ed. FrancoAngeli

*i*nformazione

Contatti



Like us on Facebook: <https://www.facebook.com/clever.coaching.training>



Follow us on LinkedIn
<http://www.linkedin.com/company/1013966>



Contact us:
info@clevertraining.it
www.clevertraining.it

Massimiliano Moscarda
m.moscarda@clevertraining.it