

# *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



anci  
toscana



fondazione  
sistema toscana

# *i*nformazione

## Cosa significa comunicare

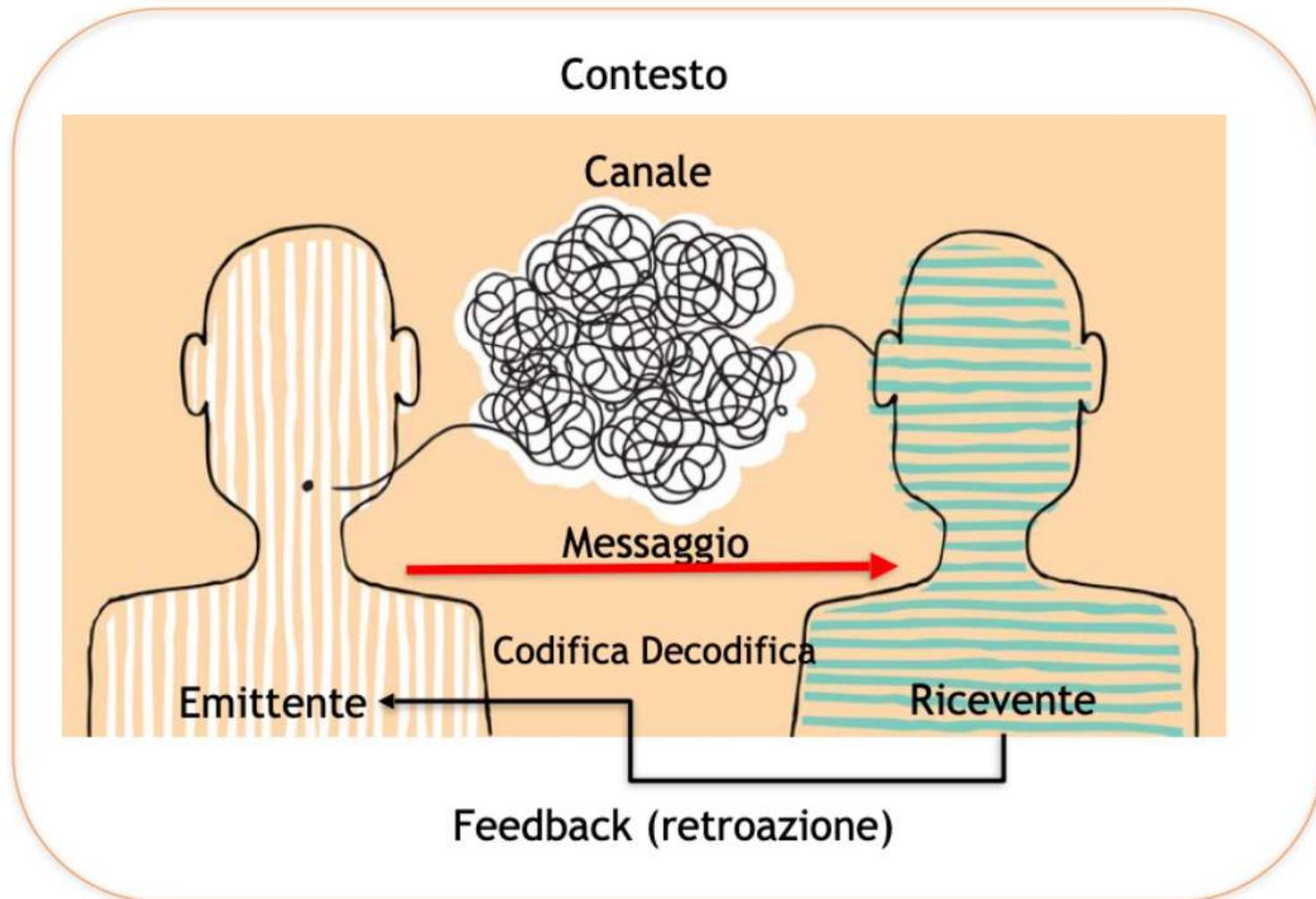
Da latino communis agere

“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



# *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)

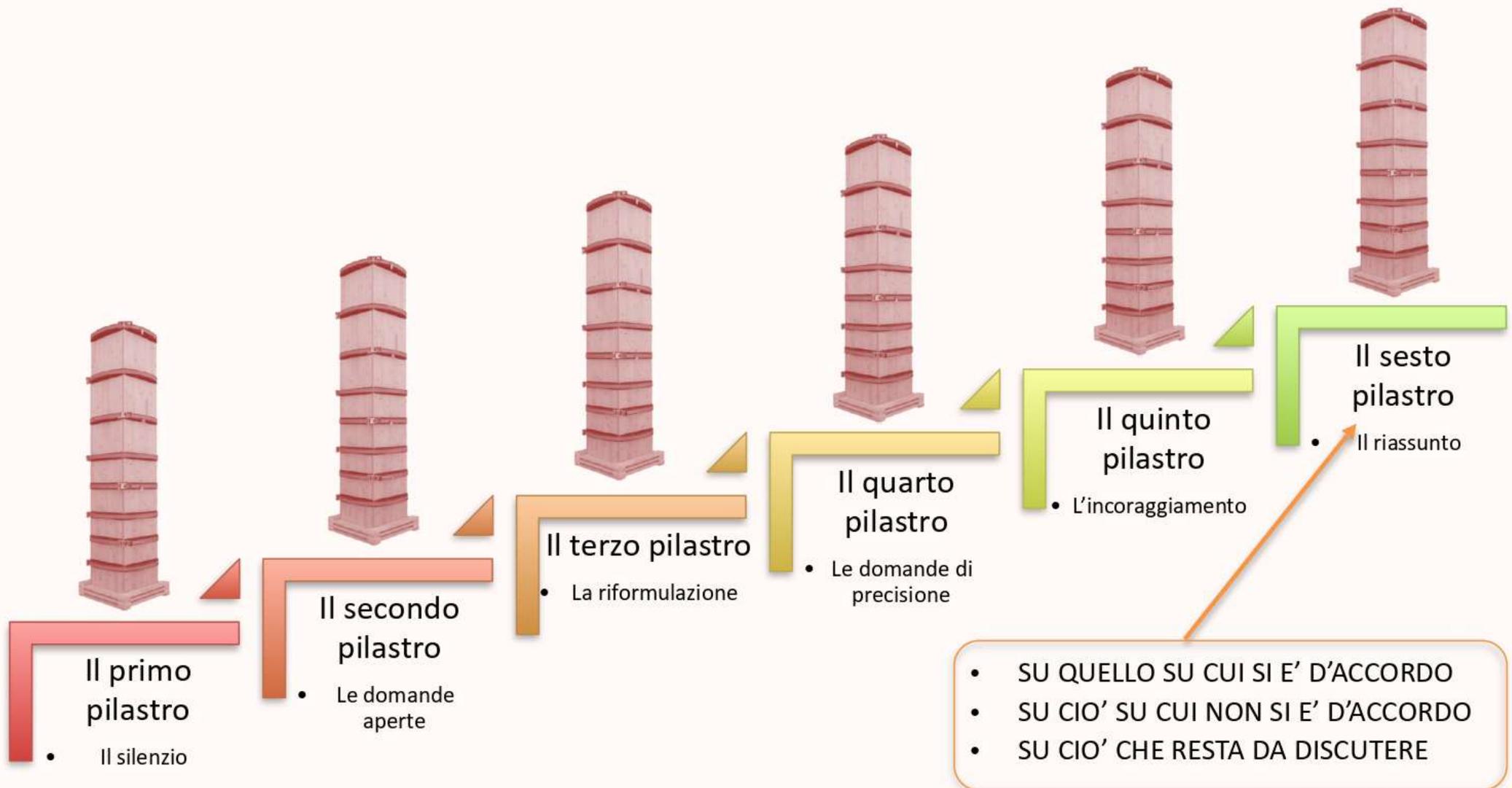
Da praticare

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](mailto:info@clevertraining.it)  
[www.clevertraining.it](http://www.clevertraining.it)

Massimiliano Moscarda  
[m.moscarda@clevertraining.it](mailto:m.moscarda@clevertraining.it)