

Capacità di ascolto - Chiavi di lettura del quiz

Sito: [Moodle Uffici Servizi e Applicazioni](#)
Bacheca: Laboratorio di Comunicazione e Soft Skills A.A. 2024/2025
Libro: Capacità di ascolto - Chiavi di lettura del quiz

Stampato da: MICHAEL AMISTA'
Data: venerdì, 4 ottobre 2024, 16:33

Sommario

Comprendere l'intero messaggio del nostro interlocutore

Prepararsi ad ascoltare

Ascolto attivo

Ascolto empatico

Riassumendo...

Comprendere l'intero messaggio del nostro interlocutore

L'ascolto è probabilmente l'abilità comunicativa che più impieghiamo. Tuttavia, raramente ci impegniamo a migliorare questa importante abilità.

Gli ascoltatori poco attenti, infatti, "sentono" ciò che viene detto, ma difficilmente "ascoltano" il messaggio. E questo comporta problemi nella comprensione di quanto ci viene detto.

Ciò accade perché siamo distratti dai nostri pensieri o da ciò che accade attorno a noi, o perché formuliamo le nostre risposte prima che la persona con cui stiamo parlando abbia finito di esprimersi. Rischiamo così di perdere informazioni cruciali e di non comprendere il senso del messaggio.

I "buoni ascoltatori" prestano molta attenzione all'ascolto e comprendono appieno ciò che gli altri stanno dicendo: ciò comporta effetti positivi nelle loro relazioni. I membri del loro team, inoltre, sono molto produttivi perché sentono di poter discutere facilmente dei problemi e di giungere insieme a delle soluzioni.

Prepararsi ad ascoltare

Domande 1, 3, 14

La persona con elevate capacità di ascolto:

1 Per essere più produttiva, risponde alle mail e scrive messaggi nei forum mentre parla al telefono.

☒ Falso ✓

3 Quando qualcuno le parla di questioni delicate, fa il possibile per metterlo a proprio agio.

☒ Vero ✓

14 Quando è molto impegnata, acconsente che qualcuno le parli, purché faccia in fretta.

☒ Falso ✓

Una buona preparazione all'ascolto è essenziale per poter prestare attenzione a chi ci parla in modo efficace. Altrimenti sarà difficile comprendere quanto ci viene comunicato.

Per questo, prima di iniziare una conversazione è importante **evitare qualsiasi fattore che possa distrarci**, in modo da poter concentrarci e mostrare all'altra persona che ha la nostra piena attenzione. È utile, ad esempio, spegnere il cellulare, disattivare le notifiche di messaggi e email e mettere temporaneamente da parte ciò a cui stiamo lavorando, chiudendo la porta e facendo il possibile per assicurarci di non essere interrotti.

Quando sappiamo di non essere nella condizione di offrire all'altro tutta la nostra attenzione - ad esempio, se stiamo lavorando ad un compito urgente – è opportuno pianificare un altro momento per parlare. In tal caso, è bene accertarci che l'altra persona riconosca l'importanza che la conversazione riveste per noi.

Inoltre, è **fondamentale far sentire l'altra persona a proprio agio**, adottando un **linguaggio del corpo che comunichi apertura ed un tono di voce affabile**.

Se il nostro interlocutore intende parlarci di un argomento delicato, possiamo ricordargli che la conversazione è confidenziale, se ciò risulta appropriato alla situazione, e che ci potrà parlare con franchezza.

Se ricopriamo formalmente un ruolo di coordinamento o di responsabilità, potrebbero tuttavia esserci alcune cose che non possono restare riservate. Per cui, se durante la conversazione ciò dovesse accadere, è importantissimo chiarire all'altra persona che tali informazioni non potranno rimanere confidenziali.



Ascolto attivo

Domande 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12

La persona con elevate capacità di ascolto:

- 5 Mentre ascolta, confronta il punto di vista della persona che le parla con il suo. ☒ Falso ✓
- 7 Quando qualcuno le parla, annuisce e di tanto in tanto dice "sì", "mm mmmm", "sì sì". ☒ Vero ✓
- 9 Formula le domande in modo da indurre l'interlocutore a condividere il suo punto di vista. ☒ Falso ✓
- 10 Interrompe spesso chi le parla. ☒ Falso ✓
- 11 Quando qualcuno le parla, resta perfettamente ferma, in modo da non distrarlo. ☒ Falso ✓
- 12 Cerca di leggere il linguaggio del corpo dell'interlocutore. ☒ Vero ✓

Quando ascoltiamo in modo attivo, non solo facciamo uno sforzo cosciente per ascoltare le parole dell'altra persona, ma cerchiamo soprattutto di dare senso all'intero messaggio.

Per una migliore comprensione, è molto importante **cogliere gli aspetti non verbali della comunicazione**, come la postura, i gesti e il tono di voce, che sottendono gli aspetti verbali (il contenuto vero e proprio del messaggio).

Inoltre, per un ascolto efficace è bene **evitare di interrompere il nostro interlocutore**, così come di lasciarci distrarre dai nostri pensieri e opinioni. Concentriamoci invece completamente su ciò che l'altra persona sta dicendo. È anche utile annuire o dire "Ok" di tanto in tanto, per rimandare al nostro interlocutore che stiamo seguendo il suo discorso con attenzione.

Se qualcosa non ci è chiaro, **attendiamo che il nostro interlocutore concluda il suo messaggio e, solo in seguito, chiediamogli chiarimenti**.

In ultimo, è imprescindibile per un ascolto efficace **evitare di formulare una risposta finché l'altro non ha comunicato l'intero messaggio ed astenerci da qualsiasi giudizio o critica** finché non arriva il nostro turno di parola. Se invece tendiamo a controbattere e a fare "l'avvocato del diavolo" mentre ascoltiamo, possiamo scoraggiare chi ci parla dall'aprirsi al dialogo.

Può risultare difficile non formulare una risposta mentre l'altra persona sta parlando. Questo succede perché in genere pensiamo molto più velocemente di quanto gli altri parlino, perché la nostra mente vaga continuamente. **Restare concentrati sulla persona che sta parlando richiede un grande sforzo di concentrazione e di consapevolezza dei propri pensieri.**

Ascolto empatico

Domande 2, 4, 6, 13

La persona con elevate capacità di ascolto:

- 2 Ogni tanto ripete e riassume ciò che l'interlocutore le sta dicendo per assicurarsi di averlo compreso correttamente. ☒ Vero ✓
- 4 Si sente a disagio quando in una conversazione ci sono molti momenti di silenzio. ☒ Falso ✓
- 6 Per aiutare le persone ad elaborare il proprio pensiero, propone domande aperte (quelle a cui non si può rispondere con sì/no). ☒ Vero ✓
- 13 Se la persona che le parla fatica ad esprimersi, interviene con dei suggerimenti. ☒ Falso ✓

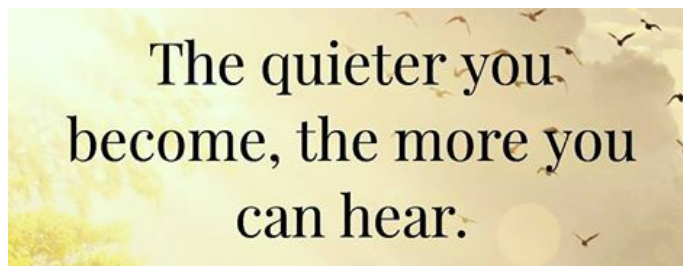
Un ascolto empatico implica la capacità di **riconoscere le emozioni e di comprendere il punto di vista altrui**. Ciò significa ascoltare l'altro in modo realmente attivo.

Per ascoltare in modo empatico, dobbiamo cercare di "metterci nei panni degli altri", provando a vedere le cose dalla loro prospettiva. A tal fine, è **molto utile riassumere ciò che l'altra persona ci dice**, con parole nostre, per mostrarle di aver effettivamente compreso quanto ci ha comunicato.

Inoltre, per permettere alle persone di esprimersi pienamente e liberamente, è **opportuno porre domande aperte ed evitare domande suggestive** che pilotano la risposta. Questo consente al nostro interlocutore di poter aggiungere ulteriori dettagli e di esprimere i suoi sentimenti.

Un altro aspetto fondamentale quando ascoltiamo è non temere momenti di silenzio. Al contrario, è importante **accogliere le pause** come un modo per dare agli altri il tempo di finire il loro discorso e per riflettere su ciò che hanno espresso.

Riassumendo...



Se ci impegniamo a migliorare la nostra capacità di ascolto, non ci limitiamo a "sentire" ciò che viene detto, ma ascoltiamo e comprendiamo il significato profondo del messaggio. Per questo è importante permettere a chi ci parla di esprimersi pienamente.

Quando vogliamo ascoltare qualcuno, assicuriamoci di essere preparati all'ascolto e che non ci siano distrazioni nell'ambiente circostante. Inoltre, **sforziamoci di mettere l'altro a proprio agio.**

Sforziamoci di prestare **ascolto attivo** dando alle persone la nostra piena attenzione, cogliendo anche gli **aspetti non verbali** della loro comunicazione.

Infine, possiamo potenziare ulteriormente la nostra capacità di ascolto esercitando un **ascolto empatico**.

Quando risulta appropriato, **accogliamo le pause e i silenzi**, e sforziamoci di vedere le cose dalla prospettiva altrui.