



PRATICA COLLABORATIVA

Associazione Italiana Professionisti Collaborativi

Pratica deliberata sull'ascolto attivo

4 ottobre 2024 dalle 9.30 alle 16.30 in presenza

oppure

6 novembre 2024 dalle 9.30 alle 16.30 su piattaforma ZOOM

Programma

9,30 -11,30

Introduzione dei partecipanti, dei docenti, del corso.

Fattori di efficacia della comunicazione interpersonale: emittente, destinatario, contenuto,

relazione, comunicazione verbale, non verbale, paraverbale, contesto, finalità.

L'importanza del primo incontro con il cliente e il cambiamento dell'approccio collaborativo

Le funzioni della comunicazione: fatica, informativa, referenziale, emotiva, strumentale, conativa,

valutativa, metalinguistica, di controllo, legata al ruolo

11,30-11,45 pausa

11,45- 13,00

Come ascoltare e cosa osservare: attenzione alla scelta delle parole e allo stile delle frasi;

osservazione dell'accompagnamento non verbale e para verbale.

esercitazioni

Le sette regole dell'ascolto attivo

Dal campo abituale verso quello generativo attraverso i 4 livelli di ascolto, i nemici in agguato.

La sospensione del giudizio

Esercitazione su ascolto centrato sui contenuti, sulla relazione, sulle emozioni

13,00-14,00 pausa pranzo

14,00 - 16,30

Come riconoscere le squalifiche verbali e analogiche.

Esercitazione su come rispondere in modo appropriato

Come invitare a rivolgere il cannocchiale verso se stessi

Comportamenti che indicano carenza di ascolto:

Esercitazione su come riconoscerli e come rispondere in modo appropriato

Esercitazione su come stimolare empatia, risonanza e creare empowerment