

PerCorsi

Training per il miglioramento

ASCOLTARE PER FARSI CAPIRE: strategie efficaci per la comunicazione interpersonale

Genova, 23 aprile 2009



Premesse

«Il segreto per far volare gli aquiloni è di aspettare il vento»

(Daisaku Ikeda)

Per poter comunicare con efficacia è essenziale comprendere al meglio le caratteristiche dell'interlocutore che si ha di fronte, per questo l'ascolto attivo è il primo passo verso una comunicazione veramente efficace. Comprendere ciò che un'altra persona comunica significa entrare nelle sue "mappe cognitive", significa leggere il mondo attraverso i suoi occhi, camminare con le sue scarpe, indossare i suoi panni e capire i processi con i quali attribuisce significato al mondo che lo circonda.

Solo attraverso l'attenta acquisizione di tutte le informazioni e i contenuti verbali e relazionali che l'altro trasmette, è pertanto possibile, per ciascuno di noi, attuare una strategia utile a far sì che i nostri contenuti vengano accolti, elaborati e trattiene dall'interlocutore stesso.

L'Ascolto Attivo implica il passaggio da un atteggiamento del tipo "giusto-sbagliato", "io ho ragione-tu hai torto", "amico-nemico" ad un altro in cui si assume che l'interlocutore sia intelligente, cioè in grado di attuare strategie adeguate, e che dunque occorra mettersi in condizioni di capire per quale ragione comportamenti ed azioni che ci sembrano irragionevoli, per lui siano totalmente ragionevoli e razionali.

L'ascolto attivo è una strategia di gestione della relazione fondamentale nel contesto del customer care e nel processo di vendita. Dal punto di vista commerciale, infatti, comprendere esattamente che cosa una persona intenda dire ed interpretarne le relative esigenze, è essenziale per tradurre una propensione all'acquisto in una vendita concreta per intervenire positivamente nel processo di fidelizzazione.

Obiettivi:

Migliorare le proprie competenze comunicative e relazionali attraverso:

- La consapevolezza del proprio stile relazionale.
- Il Riconoscimento dello stile relazionale dell'interlocutore.
- Acquisizione degli elementi fondamentali dell'ascolto attivo
- L'applicazione delle massime conversazionali.

Contenuti:

Gli obiettivi indicati verranno perseguiti lavorando sui seguenti argomenti:

- Controllare per saper "cedere"
- Ascoltare vs udire
- Le 7 "regole" dell'ascolto attivo
- Tu dici di ascoltarmi ... invece ...
- Conoscere se stessi e gli altri: l'enneagramma e l'enneatipo
- La percezione e i canali percettivi
- Gli assiomi della Comunicazione
- Gli stili relazionali
- Le massime conversazionali
- Le domande e la riformulazione

Target:

Il seminario è rivolto a Imprenditori, Dirigenti, Professionisti e, in generale, a tutti coloro per i quali la gestione efficace delle relazioni e il possesso di adeguate tecniche di comunicazione rappresentano uno strumento indispensabile per il raggiungimento dei più importanti obiettivi professionali e personali.

Docente:

Alessandra Bissacco, Consulente di Organizzazione e Counselor, Socio Ordinario Apco, specializzata in Formazione presso la SDA Bocconi di Milano. Dal 1996 realizza per le Aziende progetti incentrati sul cambiamento culturale, la gestione delle relazioni interne ed esterne, la comunicazione e il team building. Si occupa, inoltre, della messa a punto di piani per il miglioramento incentrati sulla valutazione e lo sviluppo delle risorse umane. Dal 2003 è Responsabile Formazione di Pantheos.

Sede e orario:

Via della Libertà 4/8 - 16129, Genova.

Orario: 9:00-13:00 14:00-18:00

Quota di partecipazione:

€ 180,00 + IVA. Sono previsti sconti per le Aziende che presentano più persone.

Scadenza iscrizione al corso:

Le iscrizioni dovranno pervenire entro e non oltre il 13 aprile 2009.