



Capacità di comunicazione



ATTIVITÀ DI OGGI

- **Warmer: Esercizio di disegno**
- **Esercizio di ascolto attivo**
- **Esercizio sul messaggio "Io"**
- **Risoluzione dei conflitti?**
- **Vuoi esercitarti per un colloquio di lavoro?**



dante

DISEGNO SCHIENA A SCHIENA



DISCUSSIONE

1. È stato difficile dare le istruzioni/disegnare l'immagine?
2. Quali sono state le cose più utili che il tuo partner ha fatto per aiutarti a capire?
3. Come è potuto accadere questo sul lavoro o nella vita privata?

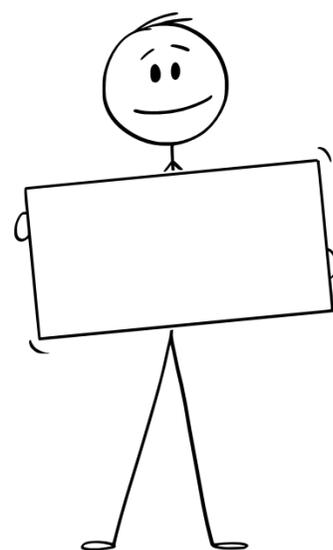


COMUNICAZIONE

- La comunicazione è come inviare e ricevere un messaggio



Tu sei il mittente: hai un messaggio (qualcosa da dire).



Lo dici ad alta voce (questo è il messaggio).



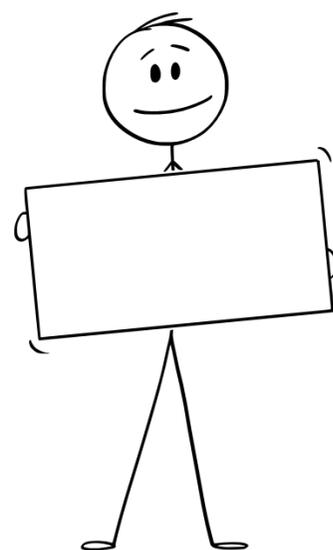
L'altra persona lo sente: è il destinatario.

COMUNICAZIONE

- La comunicazione è come inviare e ricevere un messaggio



Tu sei il mittente: hai un messaggio (qualcosa da dire).



Lo dici ad alta voce (questo è il messaggio).



L'altra persona lo sente: è il destinatario.

BUONA COMUNICAZIONE



Dire chiaramente il tuo messaggio



Ascoltando attentamente



Verificare che l'altra persona ti abbia capito



**MI STAI ASCOLTANDO?
ATTIVITÀ 1**

- Hai mai avuto a che fare con un “cattivo ascoltatore”?
- Come ti senti quando qualcuno non ascolta quello che dici?
- Come avviene questo nella vita reale, a casa e al lavoro? E quali sono le potenziali conseguenze?



Cos'è l'ascolto attivo?

L'ascolto attivo significa:

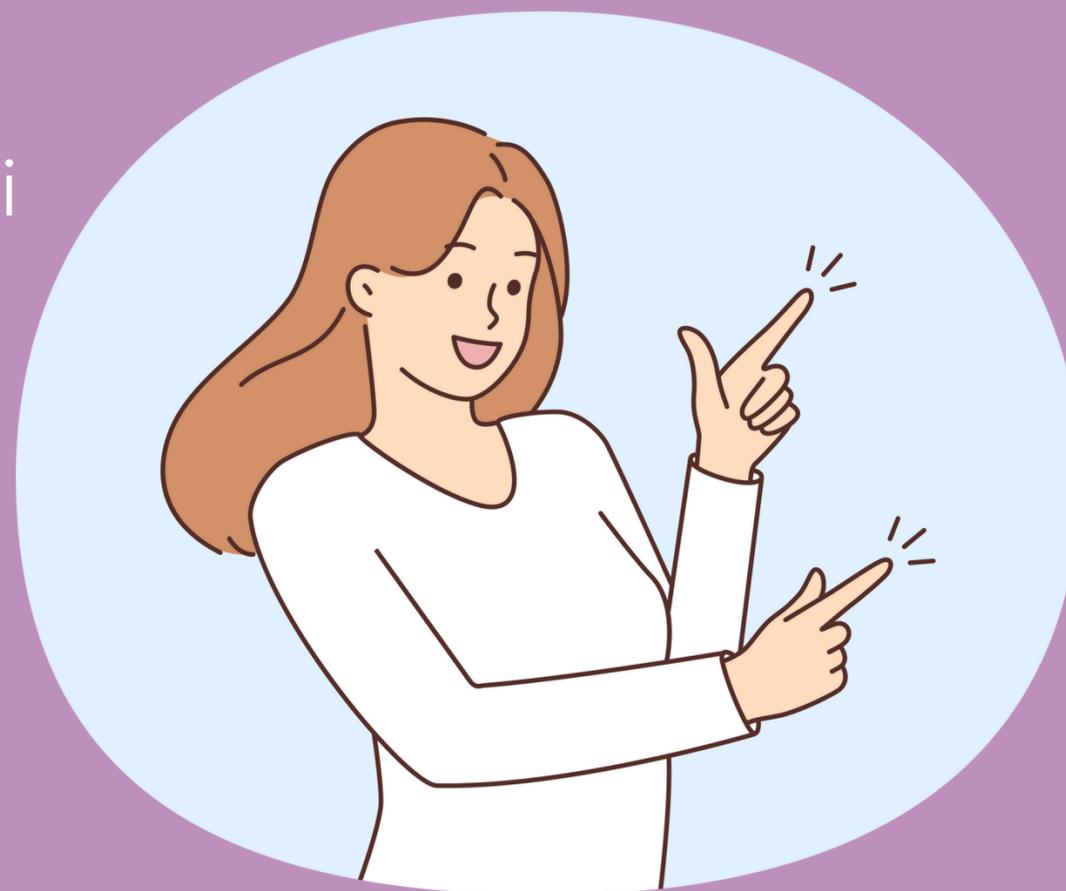
- Prestare davvero attenzione
- Dimostrare che stai ascoltando
- Cercare di capire l'altra persona

Ascoltare è più che sentire!



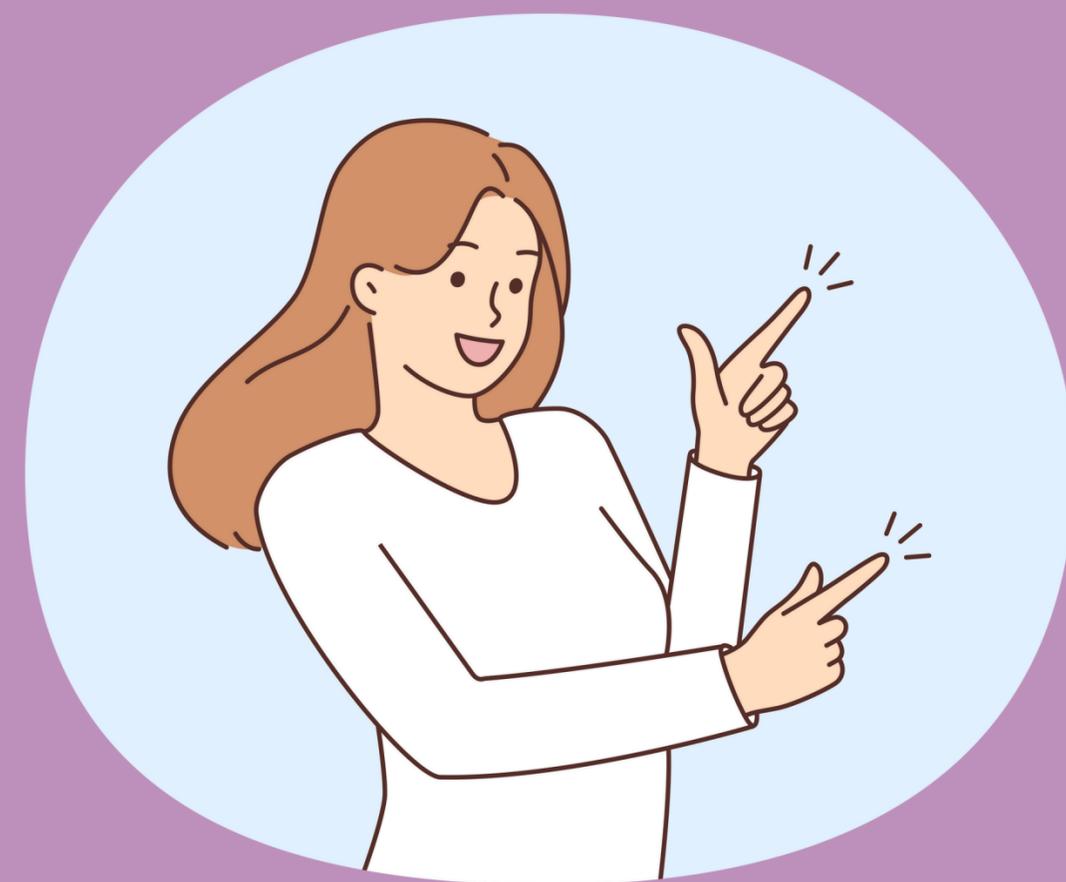
LINEE GUIDA PER L'ASCOLTO ATTIVO

- ✓ Stabilisci un contatto visivo
- ✓ Non interrompere
- ✓ Annuisci e mostra espressioni facciali appropriate
- ✓ Aspetta che finiscano
- ✓ Il silenzio ci dà il tempo di pensare
- ✓ Non dare consigli
- ✓ Non giudicare
- ✓ Non scorrere il telefono o controllare l'ora
- ✓ Fai domande
- ✓ Parafrasa per verificare la comprensione



LINEE GUIDA PER L'ASCOLTO ATTIVO

- ✓ evitare di interrompere chi parla: invece di indovinare e interrompere, lasciare che chi parla finisca il suo pensiero
- ✓ non parlare troppo: non è possibile parlare e ascoltare allo stesso tempo
- ✓ incoraggiare chi parla: esprimere interesse ('Puoi dirmi di più?')
- ✓ mostrare empatia per chi parla: mostrare supporto ('Capisco che questa situazione è stata difficile per te'. 'Sono felice per te').



BUON ASCOLTATORE



- Come hai trovato le capacità di ascolto del tuo partner?
- Cosa ti ha fatto sentire ascoltato?
- Quali esempi di strategie di ascolto attivo hai notato?
- Come ti sei sentito nell'attività precedente (cattivo ascoltatore) e in questa? Confronta!



dante



ESERCIZIO PUNTO DI VISTA

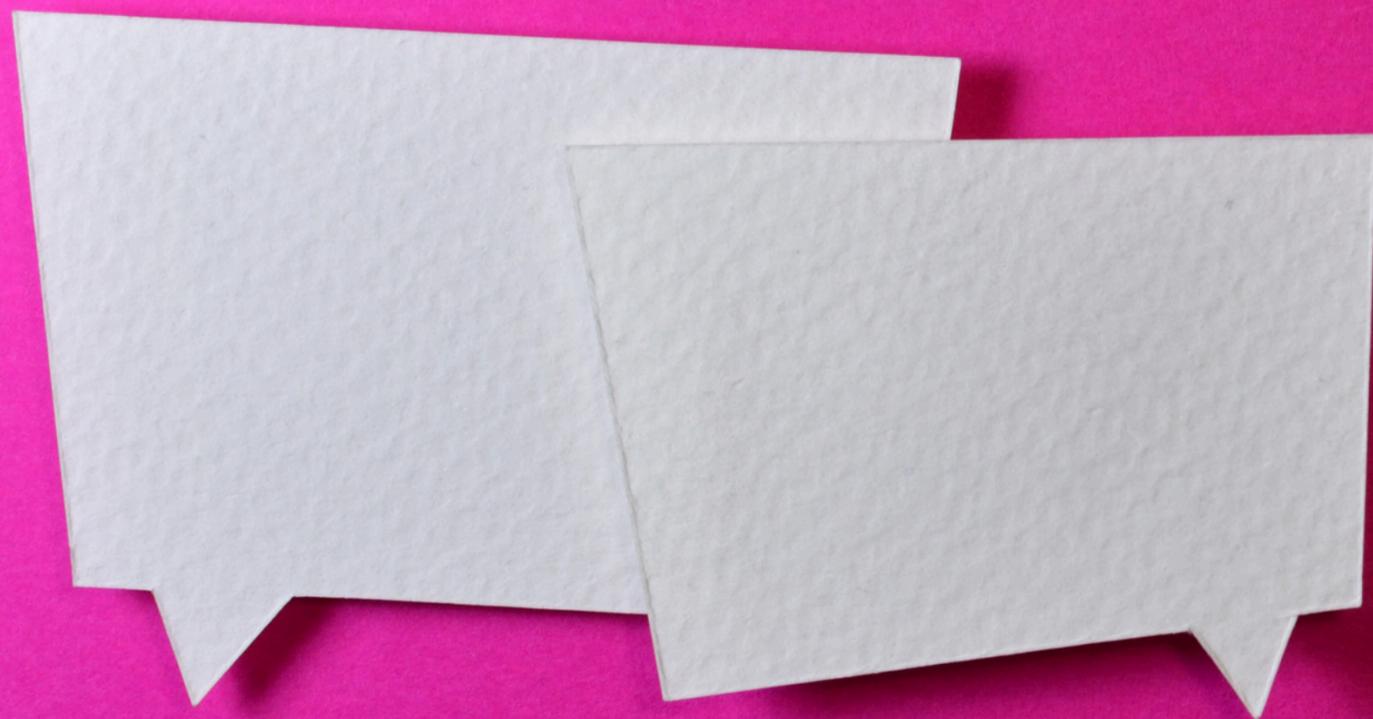


SCULTURA SWING DI ARIE BERKULIN

La percezione della stessa situazione può variare da persona a persona!

Riesci a pensare a situazioni lavorative o personali in cui si è verificata una mancanza di comunicazione dovuta a una diversa percezione?





**I MESSAGGI I
TUOI MESSAGGI**

Anche oggi sei arrivato in ritardo: sta diventando un'abitudine.

Mi sento un po' stressato quando le riunioni non iniziano in orario, perché questo influisce sul resto della mia giornata. Potremmo provare a iniziare in orario?

IL TUO MESSAGGIO

Anche oggi sei arrivato in ritardo: sta diventando un'abitudine.

IO MESSAGGIO

Mi sento un po' stressato quando le riunioni non iniziano in orario, perché questo influisce sul resto della mia giornata. Potremmo provare a iniziare in orario?

I MESSAGGI

- I messaggi "I" descrivono il comportamento senza giudizio
- Inizia con "Sento..." o "Ho notato..."
- Racconta cosa è successo senza dare la colpa
- Suggerisci una via d'uscita: "Potremmo...", "Apprezzerei se...", ecc.

Per esempio.

Mi sento un po' stressato quando le riunioni non iniziano in orario, perché questo influisce sul resto della mia giornata. Potremmo provare a iniziare in orario?

A hand is shown holding a white speech bubble. The speech bubble is the central focus, containing text. The hand is positioned at the top and bottom of the bubble, with fingers visible. The background is plain white.

**Quanto è stato difficile
formulare
"I messaggi"?**



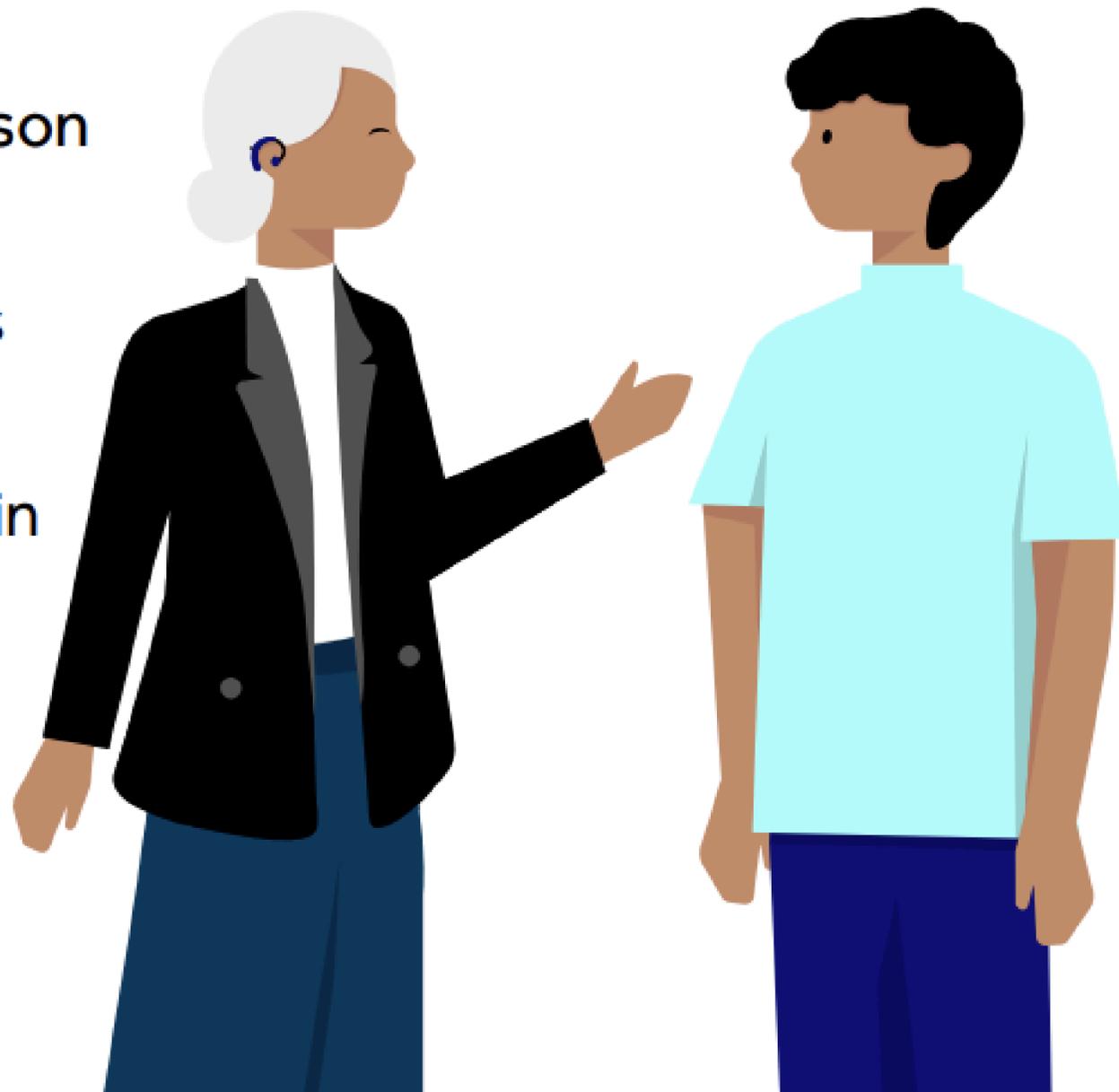
**Cosa rende una conversazione
piacevole?**



Interviews are a two-way process

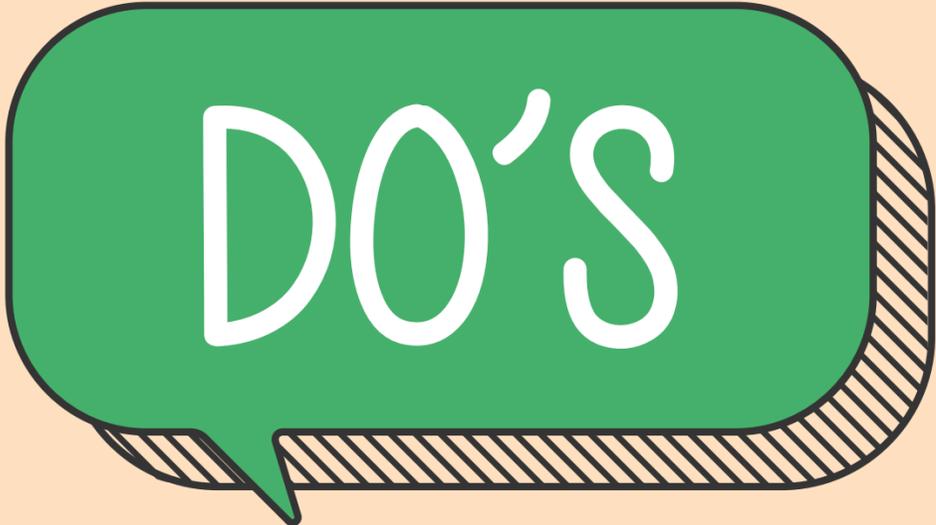
Employers can

- ✓ Get to know the person
- ✓ Find out about their personality, qualities and skills
- ✓ See if they would fit in



Applicants can

- ✓ Find out more about the job
- ✓ Perhaps meet the person they will work for
- ✓ See if they would fit in

A green speech bubble with a white outline and a hatched shadow. The word "DO'S" is written inside in white, uppercase, sans-serif font.

DO'S

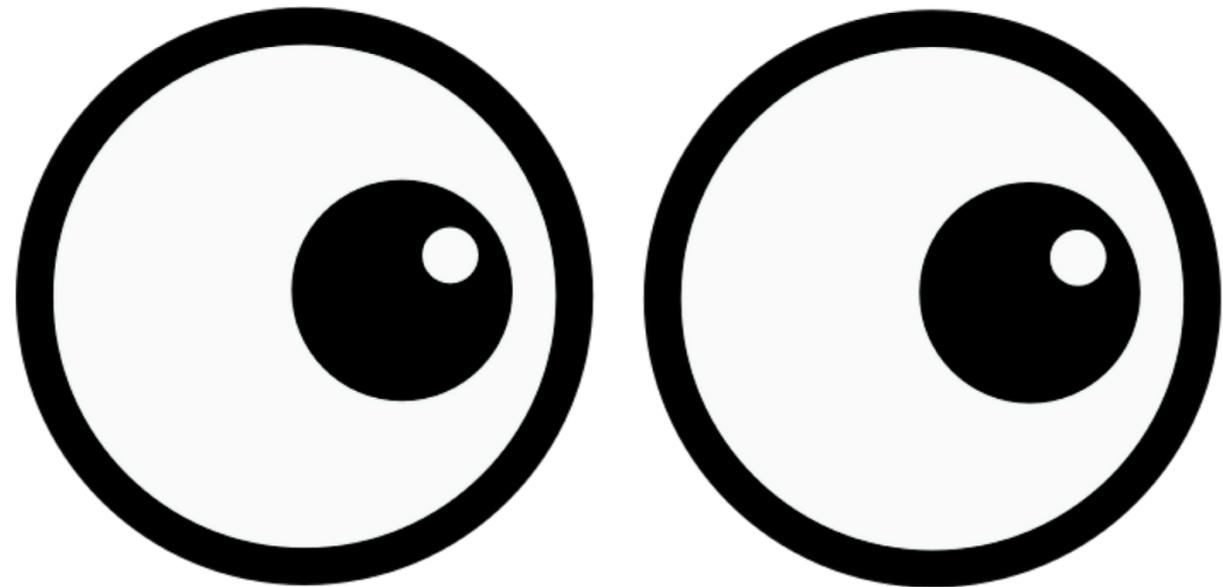
**Cosa fare e cosa non fare
durante un colloquio**

A red speech bubble with a white outline and a hatched shadow. The word "DONT'S" is written inside in white, uppercase, sans-serif font.

DONT'S



Stabilire un contatto visivo



Condividi esempi, non solo qualità



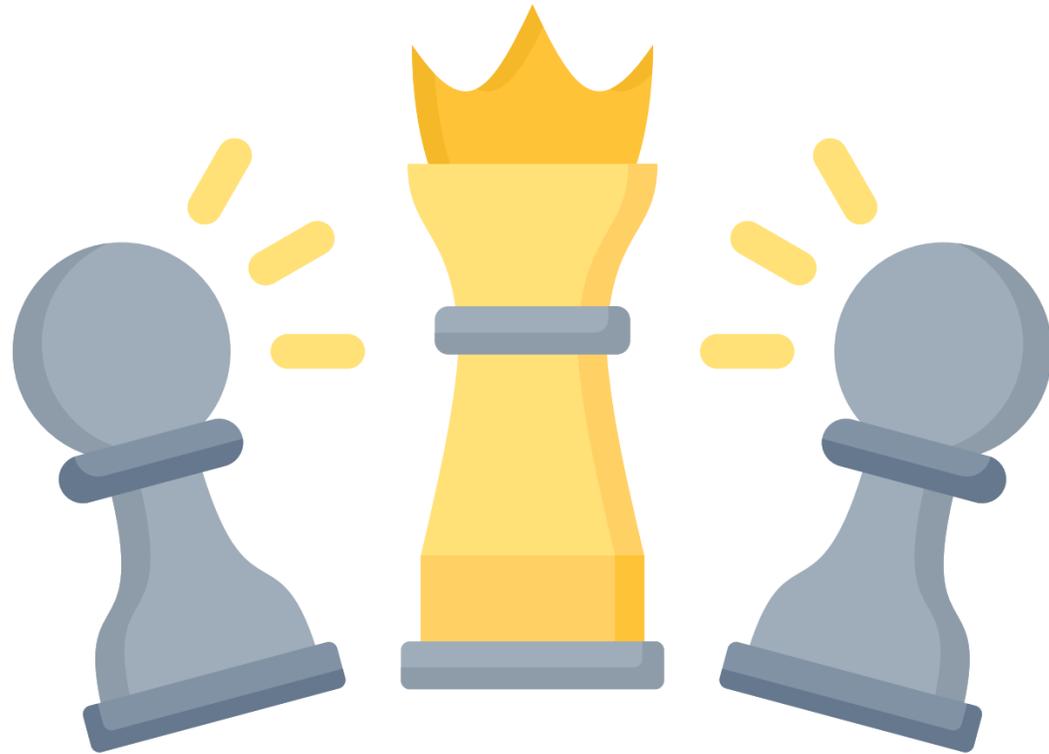
Di' la verità se non sai qualcosa



Parlare sopra l'intervistatore o affrettarsi a finire la frase



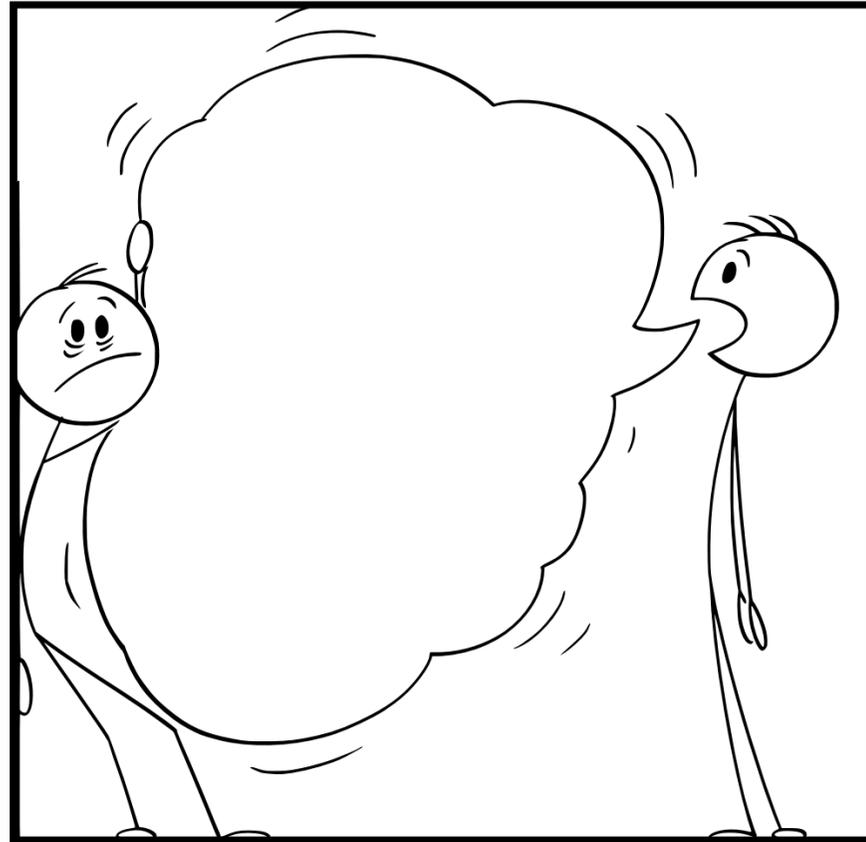
Condurre l'intervista e porre la maggior parte delle domande



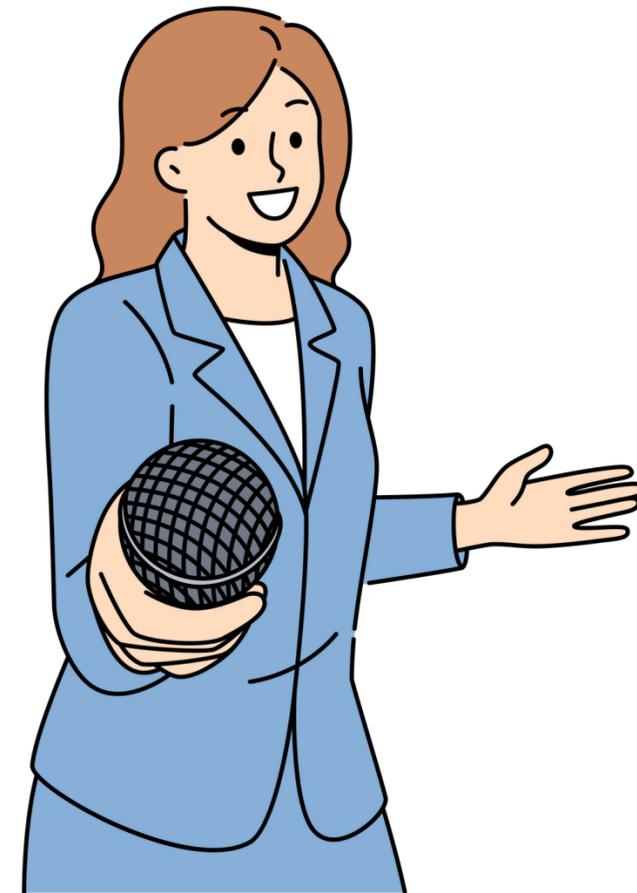
Mostra interesse annuendo o sorridendo



Raccontare troppo della propria vita quando ti viene chiesto "Parlami di te"



Porre domande che mettano alla prova l'intervistatore (ad esempio, "Cosa non ti piace di questa azienda?")

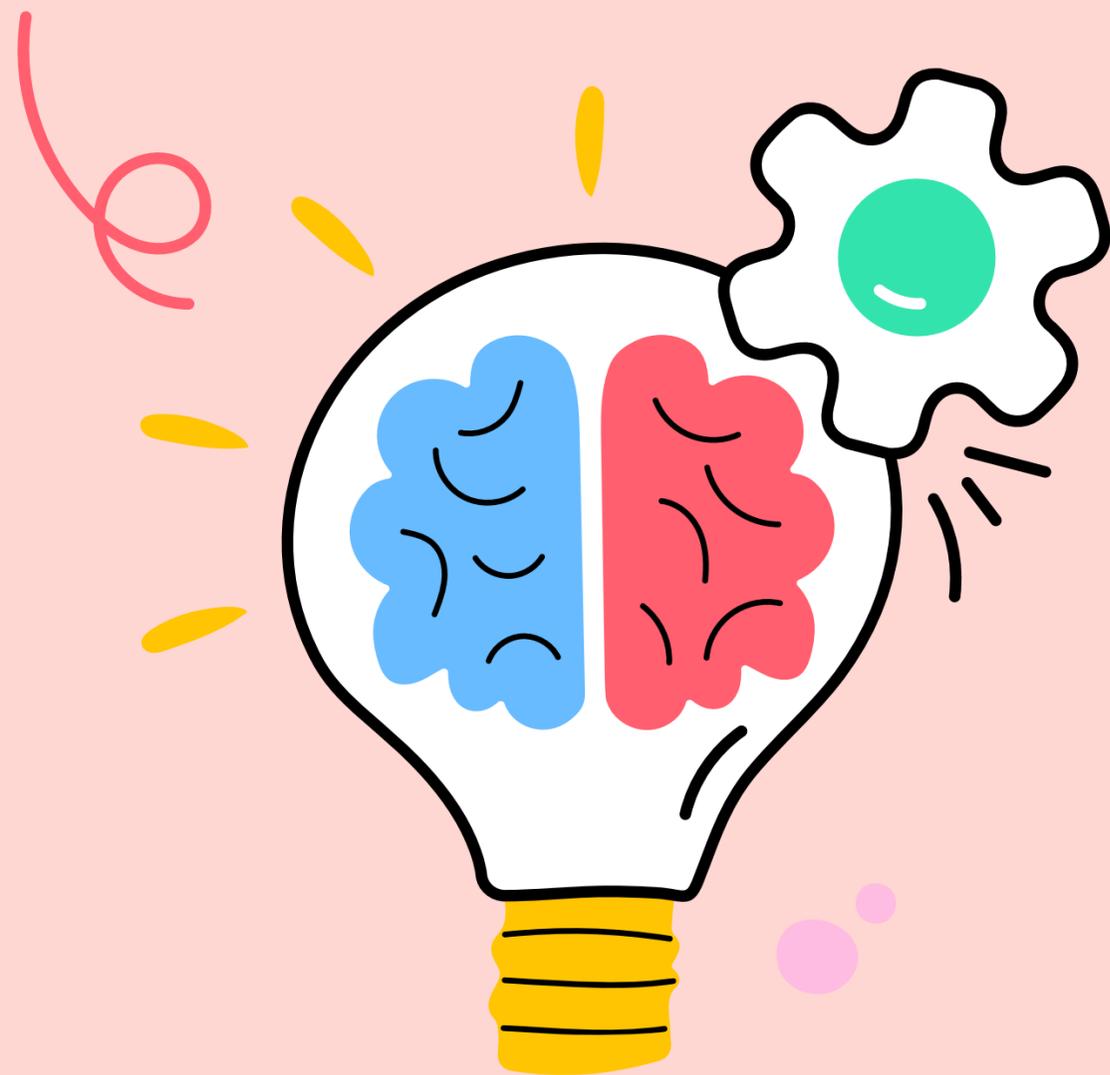


Parlare negativamente di ex colleghi o capi (anche se è vero)

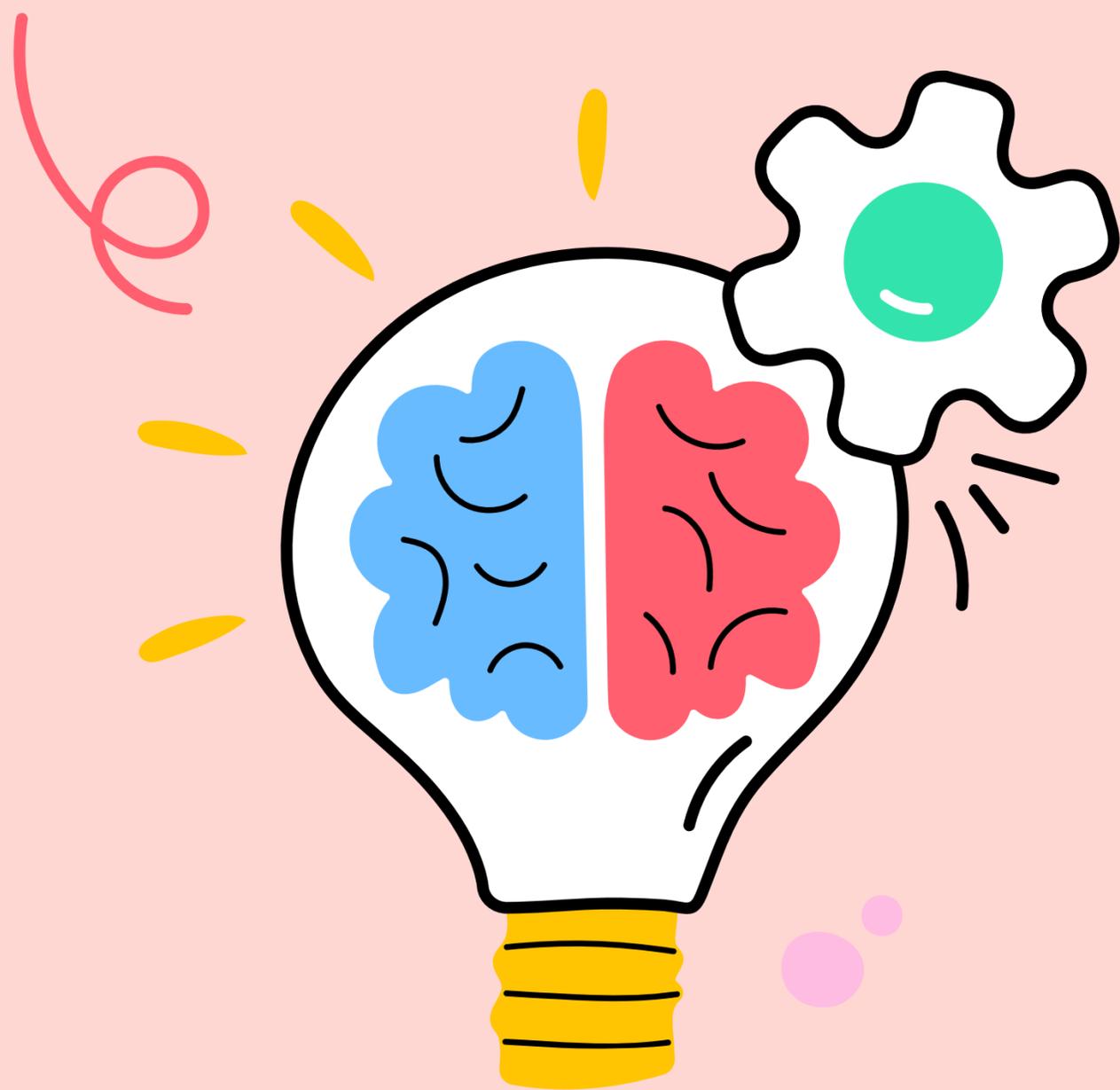


Dì qualcosa di positivo sul lavoro o sull'azienda





In cosa sei bravo?



- Come ti sei sentito quando hai detto qualcosa di buono su di te?
- È stato difficile? Perché?
- Era più facile quando gli altri aiutavano?

Ognuno di noi ha i suoi punti di forza: conoscere i propri ti aiuterà a parlare con sicurezza durante i colloqui.

The STAR model



Consigli principali



- Esercitati a rispondere ad alcune domande comuni
- Ogni domanda è un'opportunità per "vendere" ciascuna delle tue competenze, come il lavoro di squadra o la comunicazione
- Ricordati di usare esempi specifici
- Se non sei sicuro di cosa significhi una domanda, chiedi
- Ricorda, l'intervistatore non si aspetta che tu sia perfetto

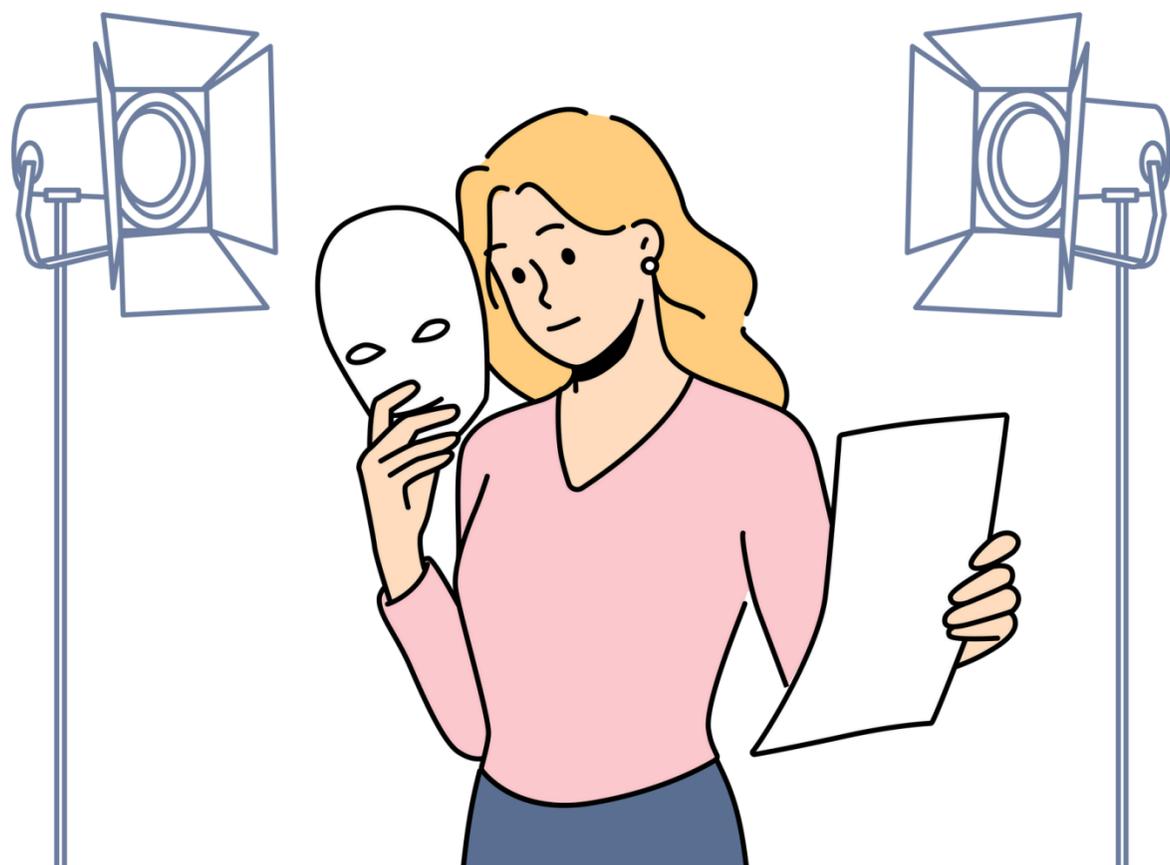


Domande frequenti nei colloqui

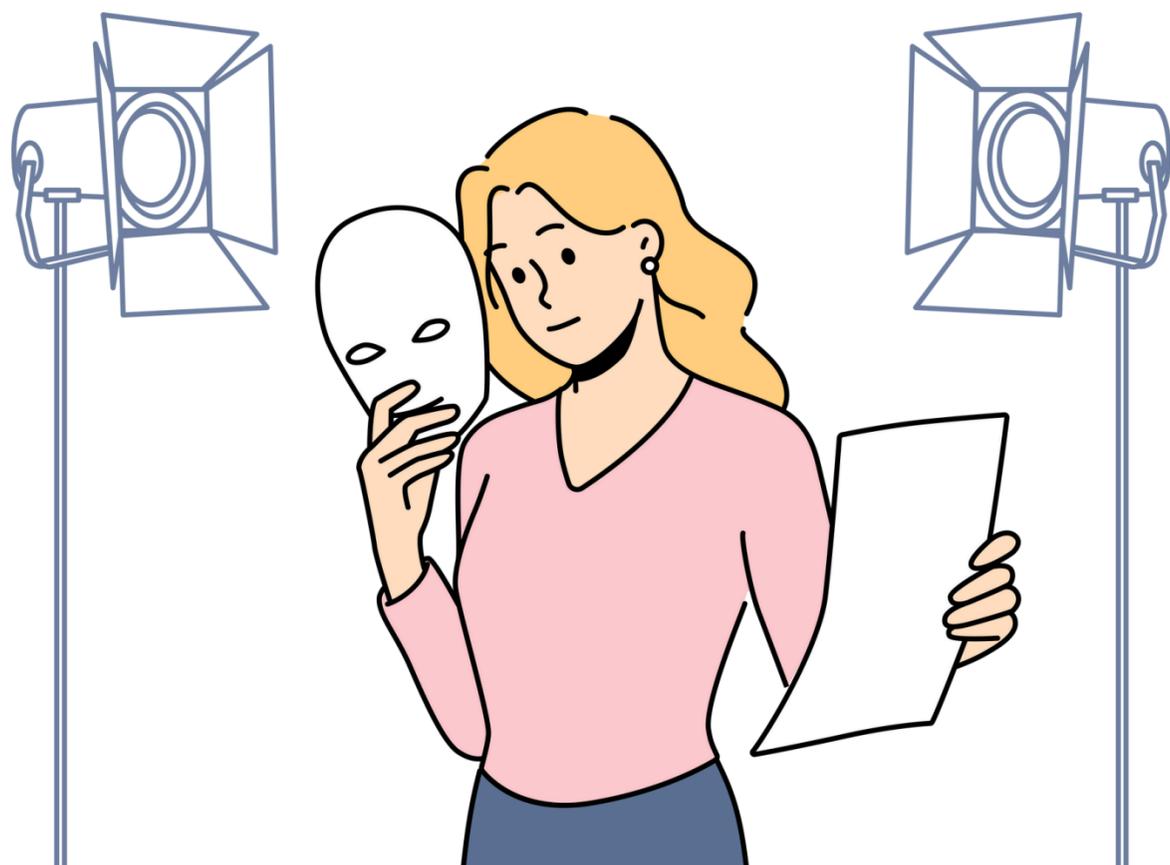


- È stato facile rispondere?
- Cosa ti ha aiutato a capire cosa dire?
- Hai sentito qualcosa del tuo partner che ti è piaciuto?

Non devi dire molto: risposte chiare e oneste sono sufficienti per dimostrare chi sei.



Simulazione di colloquio di lavoro



- Che sensazioni hai provato durante l'intervista?
- Cosa hai fatto bene?
- Cosa potresti migliorare?



Auto-riflessione

- Cosa hai imparato di nuovo oggi?
- Come puoi continuare a praticare questo?