



“Dialogo e Confronto”

“Dio ci ha dato due orecchie, ma soltanto una bocca: per ascoltare il doppio e parlare la metà”.

Dott.ssa Elena Francescon

Facilitatrice e formatrice in pratiche filosofiche

Counsellor



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





Premessa illogica:

«Quando si genera un conflitto? Quando non ci si ascolta!»

«Quando ci si ascolta? Quando si genera un conflitto.»



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





Cosa si fa quando si ascolta?



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





Cos'è l'ascolto?





Come ci si sente quando si ascolta?



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





Quanti tipi di ascolto?



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

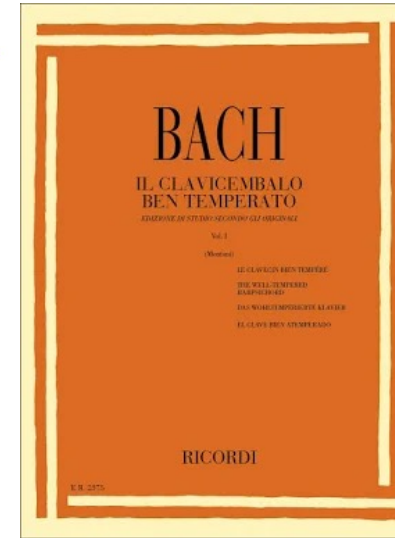
Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





Ascolto:

quali tipi di ascolto?



<https://www.youtube.com/watch?v=xKD6ayxB8qE>

- Musicale

<https://www.youtube.com/watch?v=YWQAw7XSkD>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





Ascolto:

quali tipi di ascolto?

- Tattile / Visivo / Sinestetico



- Manipolazione Viscerale



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





Ascolto:

quali tipi di ascolto?

- Comunicazione

→ Interpersonale

→ Intrapersonale



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





Ascolto:

qualità dell' ascolto?

Ascolto passivo il ricevente non interagisce e non invia alcun feedback al proprio interlocutore, limitandosi semplicemente a sentire le parole senza cogliere gli aspetti essenziali della comunicazione.

Ascolto selettivo Non siamo interessati ad altro, puntiamo a far emergere l'oggetto del nostro obiettivo.

Ascolto attivo determina una comunicazione efficace ponendo l'ascoltatore in un ruolo partecipativo e attento, impegnandolo ad accogliere l'intera comunicazione altrui.

Lo scopo è quello di comprendere completamente il punto di vista, le motivazioni, i pensieri e le aspettative degli altri, sospendendo qualsiasi giudizio.

Ascolto empatico L'empatia è la capacità di sintonizzarsi emotivamente con l'altro e con se stessi



Non - ascolto

- si ascolta solo ciò che si vuole sentire (**filtro**)
- **si pensa a cosa si dirà**, non concentrandosi su ciò che l'interlocutore sta dicendo
- si riferisce quanto si ascolta alla propria esperienza (**identificazione**)
- si snobba o si accantona quanto viene detto perché ritenuto di poca importanza (**denigrazione**)
- si esprime accordo per ogni cosa viene detta (**accondiscendenza**)
- si cambia troppo rapidamente argomento mostrando disinteresse (**deviazione**)
- si giudica (**giudizio**)
- si agisce per gestire l'ansia dovuta alla percezione di **“eccessiva vicinanza con l'altro”**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





Le sette regole dell'arte di ascoltare:

- 1) **Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.** Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
- 2) Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. **Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.**
- 3) Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi **assumere che ha ragione** e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
- 4) Le **emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali** se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi.
- 5) Un **buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili.** I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
- 6) Un buon ascoltatore **accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale.** Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
- 7) Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi **adottare un metodo umoristico.** Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sè.



Un giudice molto saggio, dopo aver ascoltato molto attentamente il primo litigante, commenta: «Hai ragione»;

Poi, sentito anche il secondo, dichiara: «Hai ragione».

Si alza uno del pubblico ed esclama: «Ma Eccellenza, non possono aver ragione entrambi!»

Il giudice ci pensa un attimo e poi, serafico: «Hai ragione anche tu!»



Fare Impresa Futuro



© IL QUADRANTE DEI CONFLITTI	
Conflitto intrapersonale <i>Area della conoscenza di sé</i>	Conflitto interpersonale <i>Area della negoziazione</i>
<ul style="list-style-type: none">• Capacità di riconoscere le emozioni e i tasti dolenti personali.• Confronto con le proprie aspettative interiori.• Analisi della storia individuale, anche educativa.• Gestione dei passaggi di ruolo nella vita.	<ul style="list-style-type: none">• Capacità di esplicitare il conflitto latente, di ascolto e di comunicazione assertiva.• Riconoscimento dei bisogni, propri e altrui.• Individuazione di interessi comuni.
Conflitto esterno <i>Area dell'offerta di aiuto (mediazione, consulenza...)</i>	Conflitto organizzativo <i>Area della coesione</i>
<ul style="list-style-type: none">• Assunzione di una neutralità empatica come procedura di aiuto (collocarsi all'esterno del conflitto).• Capacità di condurre le persone verso una competenza/comprendione operativa della situazione che stanno vivendo.	<ul style="list-style-type: none">• Saper individuare il conflitto latente (lamentazione) e trasformarlo in cambiamento.• Strutturare azioni nella logica della coesione - collaborazione (capacità di comunicare e condividere i problemi in ambito organizzativo).

© Daniele Novara

Scanned with CamScanner



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia

CentraTec



EUROSPORTELLO
soluzioni per il management



Conflitto intrapersonale:

I principali ambiti di osservazione e di lettura sono 4:

- 1) La storia educativa personale. Tasti dolenti
- 2) Le proprie aspettative: idealizzazione
- 3) I passaggi di ruolo: nuove responsabilità
- 4) Le proprie emozioni (la rabbia)





Conflitto interpersonale:

- **Prendere tempo**: evitare di reagire. Darsi il tempo di agire.
- **Non** identificare la **persona col conflitto** : «non pensavo di aver sposato tuo padre!!» (famiglia)
- Saper riconoscere i propri e gli altrui **bisogni**
- **Interesse comune**: perché si vuole vincere nel conflitto? (azienda).
- **Esplicitare il conflitto**





Conflitto interpersonale:

È un'area di lavoro legata al concetto di **negoziazione**.*

- 1) Delle posizioni.** Si realizza un processo orientato alla ricerca del compromesso attraverso una sequenza interattiva di richieste e rinunce (**trattativa**) e si arriva a un accordo che rappresenta la massima rinuncia possibile per le parti.
- 2) Del merito.** Si va alla ricerca di ciò che sostiene le diverse posizioni nella convinzione che si possano esplicitare bisogni e desideri e che si potrà costruire un problem setting capace di generare un **problem solving** che soddisfi tutti al massimo.



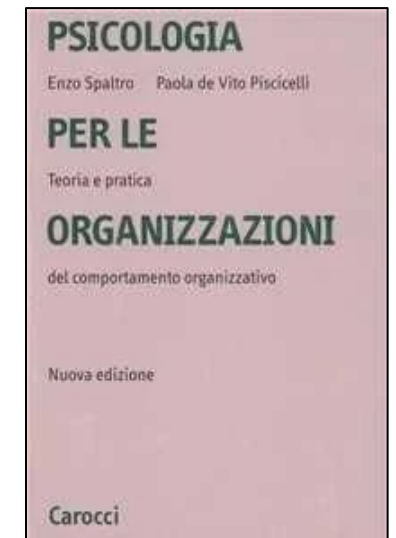
Conflitto Esterno

Non ci riguarda direttamente, eppure è capace di far emergere emozioni primarie.

La gestione di questi conflitti richiederebbe una **NEUTRALITÀ EMPATICA**:

- Sospensione e/o astensione **del/dal giudizio**
- Capacità di ascolto (di **informazioni utili**)
- Capacità di restituire il conflitto **agli interessati**
- Sostenere i processi e i percorsi di riconnessione interpersonale in vista di stabilire nuovi patti comunicativi e nuove intese: **facilitatore**

La gestione del conflitto esterno si basa sulla sostenibilità del processo: su ciò che è possibile sostenere. Non su ciò che è giusto o sbagliato.





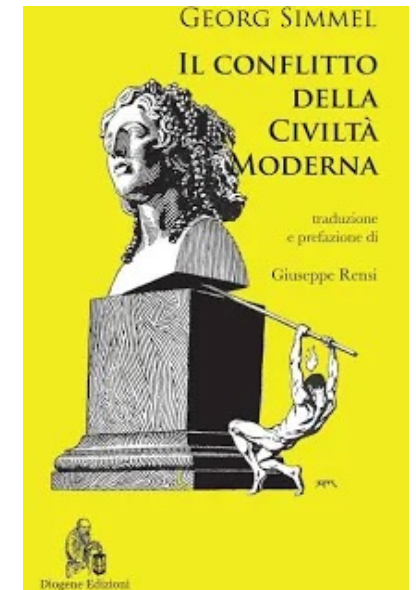
Conflitto Organizzativo

Si tratta di un conflitto tra i diversi bisogni dell'individuo e dell'organizzazione.

- L'organizzazione può tendere a omettere l'esigenza conflittuale
- Le persone possono sviluppare lamentazioni evitando il conflitto

IL CAMBIAMENTO NASCE DAL CONFLITTO

LA COLLABORAZIONE NASCE DAL CONFLITTO



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





M. Buber, *Il Principio dialogico*

“Il mondo ha, per l’uomo, due volti, a seconda del suo duplice atteggiamento. L’atteggiamento dell’uomo è duplice per la duplicità delle parole fondamentali che egli dice. Le parole fondamentali non sono singole, ma sono coppie di parole. Una delle parole fondamentali è la coppia “Io-Tu”; l’altra coppia fondamentale è la coppia “Io-Esso”, dove, al posto dell’Esso, si possono anche sostituire le parole Lui o Lei, senza che la parola fondamentale cambi”.





“E così anche l’Io dell’uomo è duplice, perché l’Io della parola fondamentale Io-Tu è diverso da quello della parola fondamentale Io-Esso. Non c’è alcun Io in sé, ma solo l’Io della parola fondamentale Io-Tu e l’Io della parola fondamentale Io-Esso. Quando l’uomo dice Io, intende uno dei due. Quando dice Io è presente l’Io che egli intende; anche se dice Tu o Esso è presente l’Io dell’una o dell’altra parola fondamentale”.



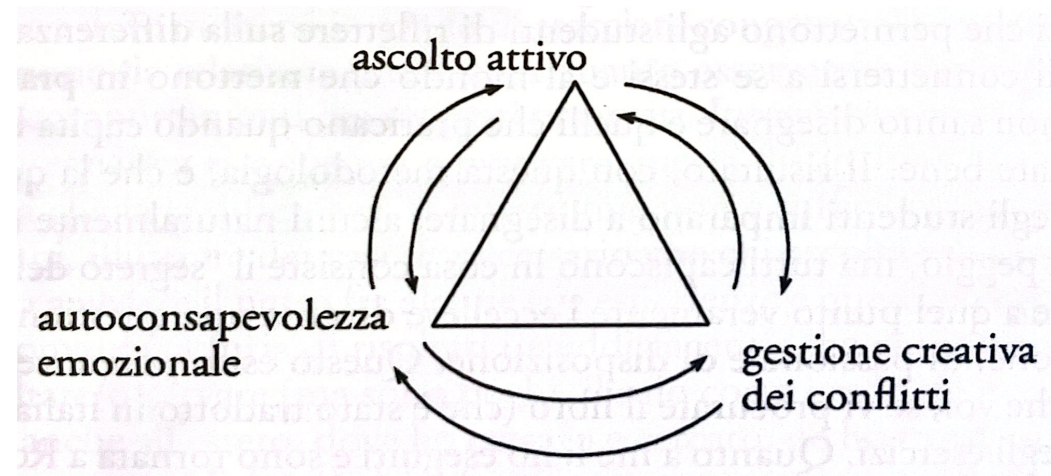
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





La vita dell'individuo non consiste solo in attività che hanno qualcosa per oggetto. [...] tutto questo indica e fonda il regno dell'Esso; ma il regno del Tu ha un altro fondamento. Chi dice Tu non ha qualcosa per oggetto, poiché dove è qualcosa, è un altro qualcosa; ogni Esso confina con un altro Esso: Esso è tale solo perché confina con un altro. Ma dove si dice Tu non c'è alcun qualcosa: il Tu non confina; chi dice Tu non ha alcun qualcosa, non ha nulla ma sta nella relazione."



Exotopia
Michael Bachtin

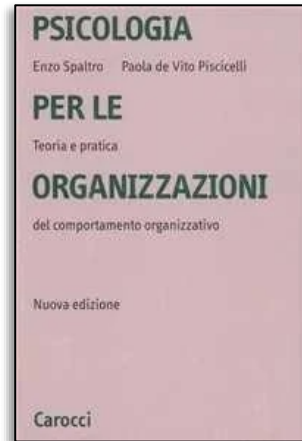
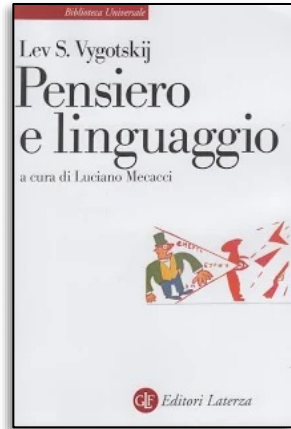
Osservazione partecipante
Bronislaw Malinowski



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia

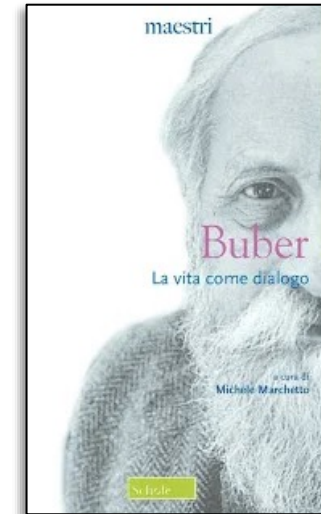




UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia

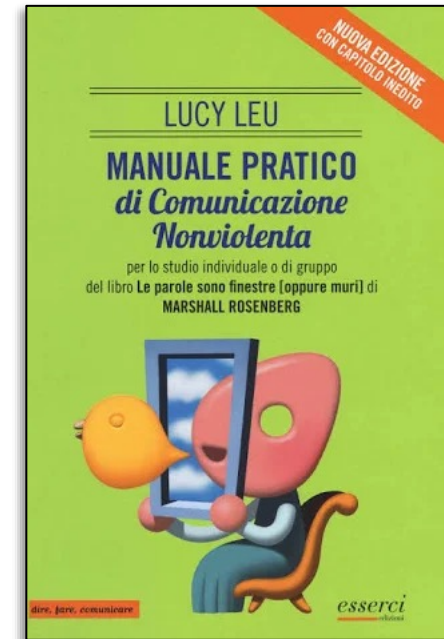
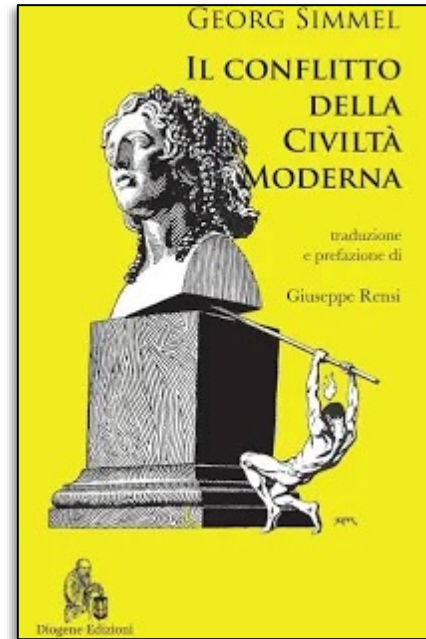




UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





“Tu”, significa che riconosciamo la natura vivente e soggettiva dell’altro

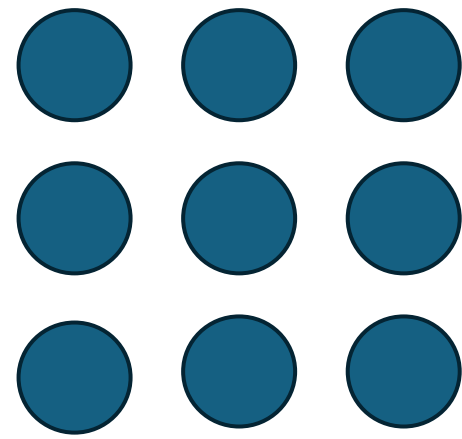
“Esso”, invece, ci rivolgiamo come ad un oggetto



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE | Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE | Dipartimento
di Lettere
e Filosofia





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE | Dipartimento
di Lettere
e Filosofia

