

Formazione degli allenatori – Seminari: Comunicazione – Ascolto attivo

L'ascolto attivo è molto più di un semplice ascolto, perché descrive la capacità di ascoltare, di riferire quanto assimilato in modo empatico, rifletterci sopra, porre delle domande chiarificatorie e formularle con parole proprie.

Per ascoltare in modo attivo bisogna dapprima creare la situazione di discussione ideale, basata sulla consapevolezza che in quel momento l'interlocutore è la persona più importante. Vanno eliminate tutte le possibili fonti di distrazione come telefono, musica o la possibilità di essere interrotti da altre persone.



Durante la conversazione la persona che ascolta cerca di captare il contenuto, come pure le emozioni che prova l'interlocutore. Le seguenti tecniche di comunicazione aiutano a segnalare a quest'ultimo che lo si sta ascoltando con attenzione e che viene preso sul serio:

- Segnali non verbali (contatto visivo; posizione del corpo assunta davanti all'interlocutore)
- Parafrasare (ripetere con parole proprie quanto affermato, ad es. «se ho capito bene...» o «in altre parole...»; in questo modo i malintesi vengono chiariti subito) – esprimere i sentimenti (affrontare le emozioni che sopraggiungono, ad es. «ora magari temi che...»)
- Porre delle domande (le domande aperte stimolano l'interlocutore a riflettere e a continuare a esprimersi, ad es. come, chi, cosa, perché ...)
- Ponderare (chiarire le affermazioni contraddittorie lasciando la possibilità al partner di precisarle e confrontarle)
- Proseguire la conversazione (guidare mentalmente l'interlocutore)
- Riassumere (riassumere di tanto in tanto quanto detto per mantenere una visione d'insieme)

Fonte: Mutti, H.U., & Wüthrich, P. (2012). *Kommunikation – Modelle und Anwendungen*. Macolin: Ufficio federale dello sport UFSP e Scuola universitaria federale dello sport SUFSM



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale dello sport UFSP