SCHEDA DEL MODULO

Ascolto attivo: capire davvero l'altro quando conta

Modulo adattivo · ~20 min

Ciò che rende efficace un team non è il suo QI medio ma il modo in cui la parola vi circola: lo hanno dimostrato le ricerche di Anita Woolley pubblicate su Science. L'ascolto attivo non è un atteggiamento da mantenere sempre: questo modulo lo tratta come una modalità da attivare in momenti scelti, con tre strumenti precisi – sintonizzarsi sul registro dell'altro, fare domande, riformulare fino al «sì» – e dice ciò che l'intelligenza artificiale (IA) che trascrive una riunione non sostituirà mai.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Riconoscere i momenti che giustificano l'ascolto attivo: tema delicato, discussione difficile, emozione presente, decisione sgradita.

02 Rendersi disponibili prima di uno scambio importante, poi sintonizzarsi sul registro dell'altro, in presenza come a distanza.

03 Lasciare 90 secondi di parola senza interruzioni, poi fare domande anziché proporre subito una soluzione.

04 Riformulare le idee e lo stato d'animo dell'altro fino al «sì, è proprio così», poi approfondire il proprio ascolto con i livelli di Otto Scharmer.

DESTINATARI

Chiunque abbia un lavoro fondato su scambi importanti: appuntamenti con i clienti, riunioni delicate, discussioni difficili nel team.

- **Prerequisito:** nessuno

SVOLGIMENTO DEL MODULO

In autonomia, con un allenamento adattato a chi apprende.

1. **Autovalutazione**: su 9 dimensioni, per fare il punto sulle proprie pratiche e orientare l'allenamento.
2. **Video dell'esperto**: di 10 minuti, con 3 pause di riflessione.
3. **Casi pratici**: 2 primi casi scelti in base all'autovalutazione, poi altri 16 facoltativi. Ogni risposta riceve un riscontro didattico: i suoi effetti e una pista per migliorare.
4. **Impegno con una data**: un'azione da provare, scritta dal partecipante o scelta tra le proposte.
5. **Scheda promemoria da scaricare**: punti chiave, domande, impegno, note personali e checklist.

UN ESEMPIO TRA I CASI PRATICI PROPOSTI

Christelle prenota i doppiatori di uno studio di doppiaggio. Brendan, che dirige le registrazioni, la chiama irritato: il doppiatore prenotato per doppiare un anziano ha una voce troppo giovane. Brendan aggiunge: «Tanto, quando dico di che cosa ho bisogno, nessuno mi ascolta mai». Che cosa risponde Christelle?

VALUTAZIONE E COMPLETAMENTO

Soglia: 80%

Il punteggio tiene conto delle risposte ai casi pratici, dell'impegno formulato e, se previsto, delle attività di apprendimento complementari. Per completare il modulo servono un impegno e un punteggio di almeno 80%.

METODI & MODELLI

- Ascolto attivo, ispirato a Carl Rogers & Richard Farson – articolazione proposta da Afthonios in 3 qualità (disponibilità, curiosità, apertura) e 3 strumenti (sincronizzazione, domande, riformulazione)
- 4 livelli di ascolto, Theory U (Otto Scharmer, MIT)
- Sincronizzazione, ispirata al pacing/mirroring della PNL (Bandler & Grinder)
- Regola dei 90 secondi di parola senza interruzioni – principio di Afthonios

FONTI & RIFERIMENTI

- Anita Woolley et al., Science, 2010: l'intelligenza collettiva dei team è legata alla distribuzione dei turni di parola e alla sensibilità sociale, non al QI medio
- Stephens, Silbert & Hasson (Princeton), PNAS: accoppiamento neurale tra chi parla e chi ascolta, correlato alla comprensione reciproca
- Otto Scharmer (MIT), Theory U, 2007: 4 livelli di ascolto
- Carl Rogers & Richard Farson, «Active Listening», 1957

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 8 ottobre 2026