



LA POTENZA DEL FEEDBACK.

Tecniche e strategie di ascolto per migliorare le performance del team

PROGRAMMA

Durata 8 ore

Obiettivi

Nella pianificazione e nello svolgimento del lavoro quotidiano i continui inviti alla partecipazione, al coinvolgimento, all'impegno e alla condivisione di obiettivi dipendono sia dall'efficacia del messaggio sia dalla capacità di ascolto di chi lo riceve. Le responsabilità vanno dunque distribuite nel modello circolare della comunicazione, potenziando feedback ed empatia, per riuscire a instaurare rapporti collaborativi fondati sulla chiarezza e sulla fiducia.

Il percorso formativo si propone di affrontare fornire metodologie e concreti esempi operativi di ascolto attivo e empatico, mostrare esempi concreti di feedback positivo e di affrontare al meglio le criticità che si possono presentare nel team qualora emergano conflitti latenti e inascoltati

Argomenti

- Il significato della comunicazione
- La mappa e il territorio
- La finestra di Johari
- La congruenza e l'incongruenza nella comunicazione
- Tipi percettivi
- I meccanismi base dell'ascolto attivo
- Mirroring ed altre tecniche d'ascolto
- I cinque livelli di feedback
- Body language e CNV
- Vantaggi dell'ascolto attivo
- Sviluppare la fedeltà ascoltando chi fa parte del team o il leader
- Saper ascoltare e saper domandare
- Esprimersi in modo adeguato
- Gli errori più comuni
- Domande potenti

Destinatari

Dipendenti, responsabili di area, team leader