



Breaking  
the Ceiling



Co-funded by  
the European Union

# L'ARTE DELL'ASCOLTO EMPATICO

*ASCOLTO ATTIVO  
MODULO DI FORMAZIONE*



euro  
pass



SKILL  
CONSULTING up  
TRAINING

Sfs  
Adult  
Education  
Iceland



INDEPCIE

*Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.*



# Tavola dei contenuti

**01**

**Introduzione**

**02**

**Il modulo nell'ambiente  
professionale**

**03**

**Impatti riconosciuti attraverso  
stereotipi di genere**

**04**

**Buone pratiche e suggerimenti**

**05**

**Conclusioni**

# 1. Introduzione



Una comunicazione efficace può rompere le relazioni personali e professionali nel mondo di oggi, frenetico e interconnesso. Alla base di una comunicazione d'impatto c'è una tecnica fondamentale chiamata "ascolto attivo".

L'ascolto attivo è una tecnica di comunicazione che prevede la piena concentrazione, la comprensione e la risposta al messaggio dell'oratore. Per dimostrare che si sta prestando attenzione, è necessario utilizzare segnali verbali e non verbali, come mantenere il contatto visivo, annuire e fare domande chiarificatrici. L'ascolto attivo implica anche evitare distrazioni, sospendere il giudizio e mostrare empatia verso la prospettiva dell'oratore. L'ascolto attivo mira a comprendere meglio il messaggio dell'oratore, a stabilire un rapporto e a migliorare la comunicazione.

L'idea alla base dell'ascolto attivo è quella di promuovere una comunicazione efficace e la comprensione tra le persone. L'ascolto attivo è un approccio all'ascolto che prevede di essere pienamente presenti, impegnati e concentrati sull'oratore e sul suo messaggio. Aiuta a stabilire la fiducia, a costruire un rapporto e a creare un ambiente sicuro e rispettoso per la comunicazione.

- **Una comunicazione efficace** comporta non solo la trasmissione di informazioni, ma anche la loro ricezione in modo da dimostrare comprensione ed empatia. Quando le persone si sentono ascoltate e comprese, sono più propense ad aprirsi e a condividere pensieri, sentimenti e prospettive.
- **L'ascolto attivo** implica anche la sospensione del giudizio, l'evitare le distrazioni e il mostrare empatia verso la prospettiva dell'oratore. Ciò contribuisce a creare un ambiente di comunicazione non giudicante e favorevole, in cui sia chi parla sia chi ascolta si sentono ascoltati e rispettati.

Sviluppando queste capacità di ascolto attivo, è possibile migliorare:  
la vostra comunicazione e

- la collaborazione con i colleghi,
- costruire relazioni più forti
- e contribuire a un ambiente di lavoro più
- positivo dell'ambiente di lavoro.



## 2. Il modulo nell'ambiente professionale



Come donne professioniste, navighiamo costantemente in un panorama dinamico e in continua evoluzione, dove una comunicazione efficace è fondamentale per il successo. In questo contesto, il modulo sull'ascolto attivo ha un significato immenso, poiché ci fornisce intuizioni e competenze preziose per eccellere nella nostra carriera.

Innanzitutto, l'ambiente professionale richiede collaborazione e lavoro di squadra. **L'ascolto attivo è fondamentale per promuovere una cultura di comunicazione aperta e di inclusione all'interno dei team.** Affinando le nostre capacità di ascolto funzionale, creiamo un'atmosfera in cui ogni membro del team, soprattutto le donne, si sente valorizzato e ascoltato, incoraggiando la condivisione di prospettive e idee diverse.

Inoltre, **l'ascolto attivo è un potente strumento per la risoluzione dei conflitti in ambito professionale.** Incomprensioni e disaccordi sono inevitabili in qualsiasi ambiente di lavoro. Tuttavia, la nostra capacità di donne di ascoltare attivamente le preoccupazioni di colleghi e superiori può stemperare le situazioni di tensione e aprire la strada al dialogo costruttivo e al compromesso. **Questa abilità ci permette di gestire le conversazioni impegnative con grazia ed empatia, rafforzando le dinamiche sul posto di lavoro.**

Nei ruoli di leadership, l'ascolto attivo è fondamentale per promuovere il coinvolgimento dei dipendenti e coltivare una cultura del lavoro positiva. Ascoltando sinceramente le aspirazioni, le preoccupazioni e i feedback dei nostri collaboratori, dimostriamo una leadership autentica e creiamo un ambiente in cui le donne dipendenti si sentono valorizzate e responsabilizzate.

Nel complesso, il modulo sull'ascolto attivo ci fornisce gli strumenti per costruire forti legami interpersonali, stabilire canali di comunicazione efficaci e navigare nelle complessità delle dinamiche del luogo di lavoro. Integrando l'ascolto attivo nelle nostre interazioni quotidiane, liberiamo il potenziale per diventare professionisti influenti e rispettati, ricercati per la collaborazione e la leadership.

Applicando i principi dell'ascolto attivo nella nostra vita professionale di donne, apriamo la strada a un futuro più luminoso in cui prosperano comprensione, empatia e cooperazione. L'impatto di questo modulo si estende ben oltre il luogo di lavoro, trasformandoci in comunicatrici più compassionevoli, attente ed efficaci in tutti gli aspetti della vita.

### 3. Impatti riconosciuti attraverso gli stereotipi di genere



Gli stereotipi di genere influenzano da tempo vari aspetti della vita delle donne, compresi gli stili di comunicazione. Nell'ascolto attivo, questi stereotipi hanno un impatto significativo sulle esperienze delle donne nella crescita professionale, nella crescita personale, nel networking e nelle dinamiche di influenza.

**Le donne sono spesso associate all'empatia e all'accudimento, creando l'aspettativa che siano migliori ascoltatrici.** Tuttavia, incasellarle in questo ruolo mina la loro crescita professionale, sottovaluta il loro contributo e trascura il loro potenziale di comunicazione assertiva. Per superare questi stereotipi, le donne devono affermarsi come ascoltatrici attive con diverse dinamiche di squadra e capacità di leadership.

Inoltre, gli stereotipi di genere possono indurre le donne a dare priorità alle esigenze degli altri rispetto alle proprie, compromettendo la loro crescita personale. Se bilanciato con l'assertività e l'espressione di sé, l'ascolto attivo consente alle donne di esprimere le proprie aspirazioni, i propri limiti e i propri desideri. L'ascolto attivo libera dalle aspettative di genere e consente alle donne di controllare il proprio percorso di crescita personale.

**Negli scenari di networking, gli stereotipi possono ostacolare la fiducia delle donne nell'impegnarsi attivamente.** Facendo leva sull'ascolto attivo, le donne possono creare potenti relazioni professionali basate sul rispetto e sulla comprensione reciproci, sfidando gli stereotipi dell'ascoltatore passivo.

Inoltre, **gli stereotipi di genere possono minare la capacità delle donne di influenzare gli altri.** L'ascolto attivo, la comunicazione sicura e il ragionamento migliorano le capacità persuasive delle donne, che possono così rompere efficacemente le barriere e difendere le proprie idee.

Le donne devono abbracciare l'ascolto attivo come un'abilità poliedrica che le rafforza personalmente e professionalmente. Sfidare le norme di genere e fare leva sull'ascolto attivo permette alle donne di liberarsi dagli stereotipi, favorendo un futuro più inclusivo ed equo.

**EQUALITY**

## 4. Buone pratiche e suggerimenti



Incorporando queste buone pratiche e questi suggerimenti nel loro approccio all'ascolto attivo, le professioniste possono creare una cultura dell'empatia sul posto di lavoro. L'ascolto empatico e attivo favorisce un senso di appartenenza, di fiducia e di comprensione, consentendo alle donne di costruire relazioni più forti con i colleghi, di gestire i conflitti con compassione e di contribuire a un ambiente professionale più armonioso e produttivo.

### Sviluppare le capacità di ascolto attivo enfatizzando l'empatia

- **Praticate l'ascolto riflessivo** e riassumete o parafrasate le parole dell'oratore per assicurarvi di aver compreso accuratamente il suo messaggio. Questo dimostra anche che siete attivamente coinvolti nella conversazione.
- **Prestare attenzione agli indizi non verbali** e osservare il linguaggio del corpo e le espressioni facciali dell'interlocutore per comprendere meglio le sue emozioni e i suoi pensieri non espressi.
- **Convalidare i sentimenti e le emozioni** e riconoscere le emozioni dell'interlocutore con frasi del tipo: "Capisco che questa situazione è stata difficile per te".
- **Evitate di giudicare**, sospendete il giudizio e astenetevi dall'imporre le vostre opinioni o pregiudizi alla conversazione.
- **Porre domande aperte** e incoraggiare l'interlocutore ad approfondire i propri pensieri e sentimenti ponendo domande aperte che invitino a dare risposte più profonde.
- **Mostrate empatia** attraverso il linguaggio del corpo e usate un linguaggio del corpo affermativo, come annuire e mantenere il contatto visivo, per dimostrare empatia e ascolto attivo.
- **Praticare il silenzio attivo** e dare all'interlocutore lo spazio per raccogliere i propri pensieri ed esprimersi pienamente, usando il silenzio per mostrare sostegno e incoraggiamento.
- **Praticare l'empatia** oltre il luogo di lavoro e applicare l'ascolto empatico nelle relazioni personali e nelle interazioni quotidiane, affinando ulteriormente le proprie capacità.



## 5. Conclusioni



Il modulo su "**L'arte dell'ascolto empatico**" mira a mettere le donne in condizione di sviluppare capacità di ascolto attivo che enfatizzino l'empatia, con un impatto positivo sulla loro vita professionale e personale.

In **questo modulo**, le partecipanti impareranno i fondamenti dell'ascolto attivo e come incorporare l'empatia nel loro stile di comunicazione. Il modulo tratterà i seguenti argomenti:

1. **Comprendere l'ascolto attivo:** Esplorare l'importanza dell'ascolto attivo nella comunicazione efficace e nella costruzione di relazioni solide.
2. **Linguaggio del corpo attento:** Tecniche per dimostrare un ascolto attivo attraverso segnali non verbali, come mantenere il contatto visivo, annuire e usare un linguaggio corporeo aperto.
3. **Ascolto riflessivo:** Strategie per parafrasare e riassumere per garantire una comprensione accurata del messaggio dell'oratore.
4. **Creazione di empatia:** Comprendere il potere dell'empatia nella comunicazione e sviluppare la capacità di entrare in contatto con gli altri a un livello più profondo.
5. **Superare le barriere:** Identificare le barriere più comuni all'ascolto attivo, come distrazioni e pregiudizi, e imparare a superarle.
6. **Costruire la fiducia:** Esplorare come l'ascolto attivo favorisca la fiducia e rafforzi le relazioni in ambito personale e professionale.

Partecipando attivamente a questo modulo, miglioreremo le nostre capacità di ascolto attivo e ci metteremo in condizione, come donne professioniste, di eccellere nelle nostre carriere, di stabilire legami significativi e di superare le sfide della comunicazione. Intraprendiamo questo viaggio trasformativo e liberiamo il nostro pieno potenziale di ascoltatrici attive nel mondo professionale.

L'impatto di questo modulo si estenderà ben oltre il luogo di lavoro, creando una società più compassionevole, comprensiva e collaborativa.

# Bibliografia



Active Listening and Empathy: - MindTools. (n.d.). Empathic Listening. Retrieved from <https://www.mindtools.com/a8l9j08/empathic-listening>

The Power of Listening and Empathy: - Frankelius, P. (2019, February 19). The Power of Listening and Empathy. Innovation Management. Retrieved from <https://innovationmanagement.se/2019/02/19/the-power-of-listening-and-empathy/>

"Chances Are, You Are Not as Good at Actively Listening as You Think": - Organizational Talent. (n.d.). Chances Are, You Are Not as Good at Actively Listening as You Think. Retrieved from <https://www.organizationaltalent.com/post/you-are-not-as-good-at-actively-listening-as-you-think>

"Active Listening" by MindTool: - MindTools. (n.d.). Active Listening. Retrieved from <https://www.mindtools.com/az4wxv7/active-listening>

"Empathetic Listening" by MindTool: - MindTools. (n.d.). Empathetic Listening. Retrieved from <https://www.mindtools.com/a8l9j08/empathic-listening>

Results on Active Listening by MindTool: - MindTools. (n.d.). Search Results for Active Listening. Retrieved from <https://www.mindtools.com/search-results?search=active%20listening&start=1>

Gender, Stereotypes, and Trust in Communication: - Bian, L., Leslie, S. J., & Cimpian, A. (2020). Gender, Stereotypes, and Trust in Communication. Social Psychological and Personality Science, 12(1), 3–12. <https://doi.org/10.1177/1948550619856926>

"How are stereotypes maintained through communication? The influence of stereotype sharedness": - Sinclair, L., & Kunda, Z. (1999). How are stereotypes maintained through communication? The influence of stereotype sharedness. Journal of Personality and Social Psychology, 77(5), 874–887. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.77.5.874>

"The Influence of Gender Stereotypes on Communication" by The ScholarShip, University of Tampa: - Ault, L. K., & Austin, E. W. (2003). The Influence of Gender Stereotypes on Communication. The ScholarShip, University of Tampa. Retrieved from <https://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1002&context=abo>

"Gender Stereotypes and Workplace Communication" by Communication Currents, National Communication Association: - Bruneau, E. G., & Hogg, M. A. (2020). Gender Stereotypes and Workplace Communication. Communication Currents, 15(5). <https://www.natcom.org/communication-currents/gender-stereotypes-and-workplace-communication>

Empowerment of Women in the Workplace: - International Labour Organization (ILO). (n.d.). Promoting Gender Equality and Empowerment of Women in the Workplace. Retrieved from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/documents/publication/wcms\\_713994.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_713994.pdf)

**Please note that for web sources, it is essential to include the retrieval date as the content may change over time. The format for web sources in APA style is: "Retrieved from [URL]."**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione [comunicazione] e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

### Autori

© Maggio 2023 – EBB GmnH, Step-by-Step, VAEV R&D, INDEPCIE, Skill-Up Srl., SVERONIS & SIA O.E.

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario della Commissione europea nell'ambito del programma Erasmus+. “2022-1-DE02-KA220-VET-000085146”

### Caratterizzazione, condividere con lo stesso termine



tu sei libero di:

Condividere — riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico, rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato per qualsiasi fine, anche commerciale.

Modificare — remixare, trasformare il materiale e basarti su di esso per le tue opere per qualsiasi fine, anche commerciale.

Il licenziante non può revocare questi diritti fintanto che tu rispetti i termini della licenza.

Alle seguenti condizioni:

Attribuzione — Devi riconoscere una menzione di paternità adeguata, fornire un link alla licenza e indicare se sono state effettuate delle modifiche. Puoi fare ciò in qualsiasi maniera ragionevole possibile, ma non con modalità tali da suggerire che il licenziante avalli te o il tuo utilizzo del materiale.

Stessa Licenza — Se remixi, trasformi il materiale o ti basi su di esso, devi distribuire i tuoi contributi con la stessa licenza del materiale originario.

Divieto di restrizioni aggiuntive — Non puoi applicare termini legali o misure tecnologiche che impongano ad altri soggetti dei vincoli giuridici su quanto la licenza consente loro di fare.