



Fabrizia Ingenito

Coaching relazionale in condizione di neutralità: favorire le condizioni per la creazione di un tavolo collaborativo

19 gennaio 2022

Fabrizia Ingenito, PCC (Professional Certified Coach)

Corso "Esperto negoziatore della crisi d'impresa»

Premessa

...L'acquisizione di competenze di coaching si sviluppa guidata da un comun denominatore : **dare attenzione all'altro mettendo temporaneamente da parte se stessi, le proprie opinioni , i giudizi e i pregiudizi durante gli incontri e per tutta la durata del processo.** Questa capacità , così come le competenze che da essa traggono origine, sono frutto di un costante allenamento, e non possono derivare semplicemente da una lettura o da uno studio approfondito. Le competenze di coaching, per essere applicate, richiedono necessariamente di essere integrate nei propri comportamenti al punto da adottarle spontaneamente e non imponendosi di utilizzare una tecnica.

Partendo da tali presupposti, il Coaching Conciliativo si modella quindi sulle fasi del procedimento di mediazione, indicando come affrontarle e come gestire applicativamente gli strumenti proposti. ...Contestualmente, vengono rifiutate tecniche e strumenti di tipo persuasivo-induttivo, rispettando il principio per il quale le decisioni responsabili e condivise sono frutto di scelte consapevoli e non di scelte indotte. L'accordo indotto produce la soddisfazione di un'unica parte, quella che gestisce la mediazione: questo renderebbe del tutto inutile la stessa attività di mediazione che viene svolta nell'interesse espresso dalle parti e non per soddisfare il conciliatore. ...



Fabrizia Ingenito

Cosa è il Coaching secondo ICF

L'International Coaching Federation definisce il coaching come **una partnership con i clienti che, attraverso un processo creativo, stimola la riflessione, ispirandoli a massimizzare il proprio potenziale personale e professionale.** La metodologia di coaching adottata da ICF prevede che il **cliente sia prima di tutto rispettato, sia dal punto di vista personale che professionale, e venga considerato in grado di gestire efficacemente la propria vita ed il proprio ambito lavorativo.** Ogni cliente viene visto come una **persona creativa e piena di risorse. ...**

...Il coaching facilita la sperimentazione di nuove prospettive e opportunità personali, l'accrescimento nelle capacità di pensiero e nella presa di decisioni.

Sito di ICF-Italia, pagina <https://www.coachfederation.it/diventa-coach>



Fabrizia Ingenito

Coaching Conciliativo ©

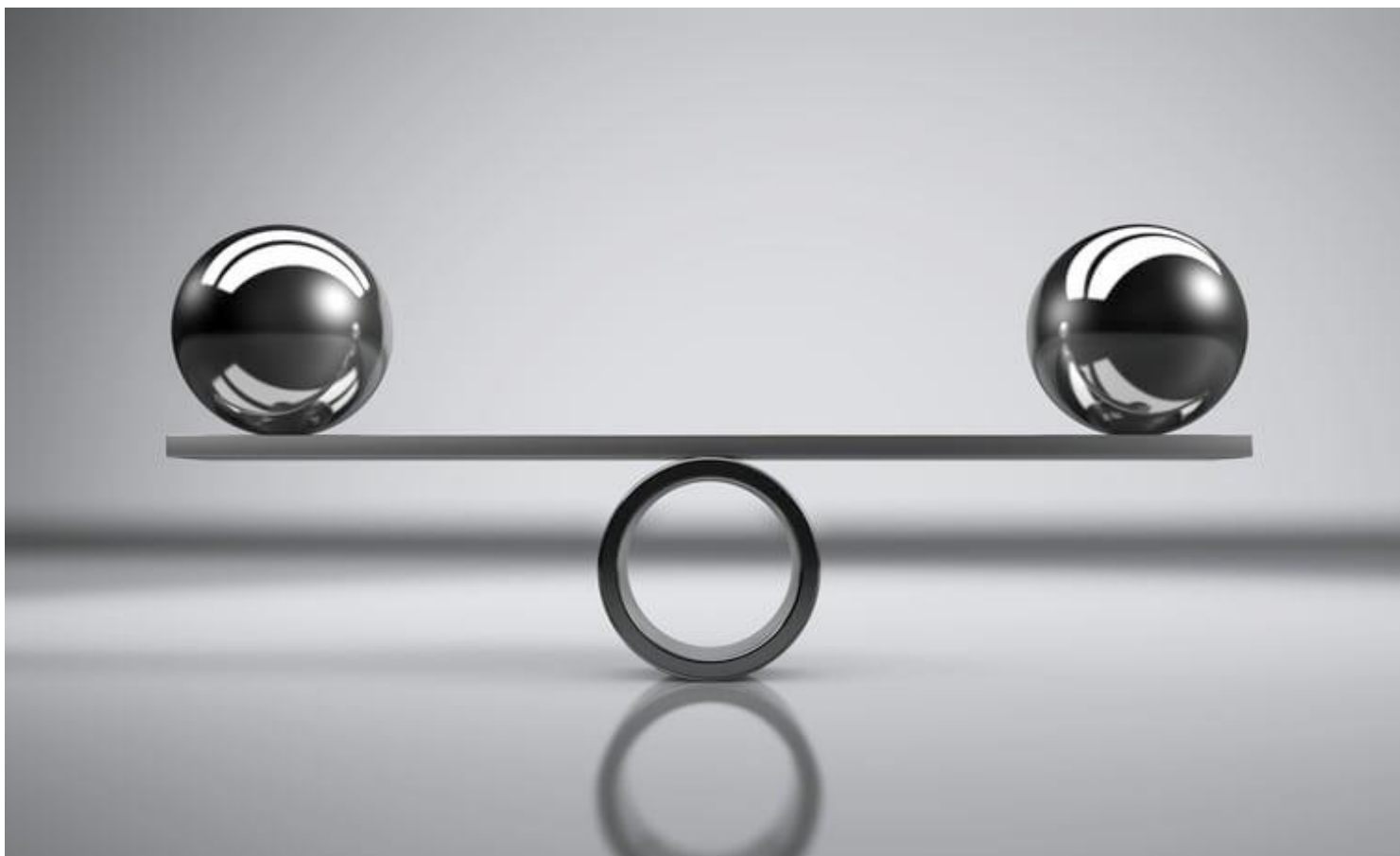
Metodo che, partendo dalla struttura normativa della mediazione e delle sue regole, ne supporta le fasi attraverso passi essenziali e **strumenti che amplificano in modo esponenziale il successo delle attività di mediazione** e ,quindi, il raggiungimento della conciliazione.



Fabrizia Ingenito

Condizione di neutralità:
convinzioni, pregiudizi, interpretazioni

Quanto valuti di essere neutrale ?





Quando entro in negoziazione, ho già un' idea di quello che mi aspetta?

Quanto sono disponibile a metterla in discussione?

Quando incontro le parti, come mi pongo rispetto a loro?

Durante gli incontri, nascono delle convinzioni?

Quali emozioni provo?

Tendo a interpretare quello che ascolto?

Durante gli incontri, qual è il mio stato interno?

Tendo a propendere per una delle parti in causa?

Alcune persone mi infastidiscono? Altre mi piacciono, vorrei fossero tutte così?

Approvo/disapprovo alcuni comportamenti?

*L'opinione
è un'idea
che possedete voi, mentre
la convinzione
è un'idea che possiede voi.*

*John Garland Pollard
politico statunitense 1871 - 1937*

Le convinzioni condizionano fortemente i nostri comportamenti e la nostra comunicazione e, pertanto, hanno un impatto sulla nostra neutralità perché ci governano.

Laddove trattasi di convinzioni limitanti, anche temporanee, rischiano di limitare l'efficacia del nostro ruolo.

Rimanere “aperti” , accogliere e gestire ciò che viene senza filtrarlo o interpretarlo attraverso le nostre convinzioni, amplia le possibilità di efficacia





Descrivi una persona ipotetica, che posseda delle caratteristiche che ti siano sgradite o molto sgradite:

- Come è fisicamente (alto, basso, grasso, magro, capelli, barba...)
- Uomo, donna, omosessuale, transessuale, extracomunitario
- Come è vestito/a
- Come parla (tono di voce, parla lentamente o molto velocemente...)
- Come si muove, come cammina
- Lo sguardo (Ti guarda negli occhi? Come ti guarda?...)
- Il sorriso? (Sorridente, non sorride, ha un sorriso forzato...)
- L'atteggiamento (Come si pone? È imperscrutabile? Strafottente? Aperto?...)
- Stato d'animo (Nervoso? Tranquillo? Arrabbiato?...)
- Linguaggio non verbale (postura, posizione delle mani/braccia/gambe, viso...)



Fabrizia Ingenito

Che effetto ti fa questa ipotetica persona ?
(sensazioni, giudizi, emozioni, timori, valutazioni...)

Descrivi una persona ipotetica, che possenga delle caratteristiche che ti siano gradite o molto gradite:

- Come è fisicamente (alto, basso, grasso, magro, capelli, barba...)
- Uomo, donna, omosessuale, transessuale, extracomunitario
- Come è vestito/a
- Come parla (tono di voce, parla lentamente o molto velocemente...)
- Come si muove, come cammina
- Lo sguardo (Ti guarda negli occhi? Come ti guarda?...)
- Il sorriso? (Sorridente, non sorridente, ha un sorriso forzato...)
- L'atteggiamento (Come si pone? È imperscrutabile? Strafottente? Aperto?...)
- Stato d'animo (Nervoso? Tranquillo? Arrabbiato?...)
- Linguaggio non verbale (postura, posizione delle mani/braccia/gambe, viso...)



Fabrizia Ingenito

Che effetto ti fa questa ipotetica persona ?
(sensazioni, giudizi, emozioni, timori, valutazioni...)



Fabrizia Ingenito

CARATTERISTICA



PERSONA

GENERALIZZAZIONI

NEGATIVO



MI ALLONTANA

POSITIVO



MI AVVICINA
EFFETTO ALONE

INTENSITA'

PERDITA DI NEUTRALITA'

if.

Fabrizia Ingenito



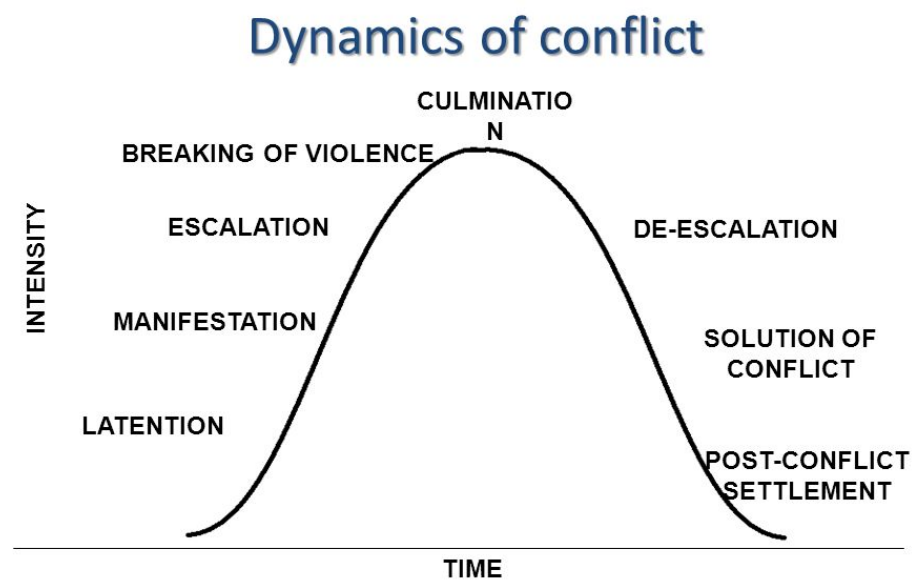


if..

Fabrizia Ingenito

La buona comunicazione, efficace, autentica, focalizzata, neutrale, favorisce la creazione di quel terreno fertile per la facilitazione, la costruzione della fiducia e la collaborazione.

La cattiva comunicazione può arrivare a favorire l'escalation del conflitto





Fabrizia Ingenito

Favorire le condizioni: ascolto, domande ed esplorazione



Fabrizia Ingenito

Ascolto attivo

Competenza che permette di creare un flusso di comunicazione, rimuovendo ostacoli alla comunicazione stessa, verificandone i contenuti e consentendone l'ampliamento. Produce inoltre l'effetto di abbassare il livello di conflitto esistente e potenziale e favorire la creazione di un clima di fiducia.

E' una **competenza** da acquisire ed allenare nel tempo: **non ci si può improvvisare come «ascoltatori attivi».**

Ascoltiamo per ...DIRE LA NOSTRA!



Fabrizia Ingenito



Ascoltiamo per ...CONFUTARE!



Fabrizia Ingenito



Ascoltiamo per ...CONVINCERE!



Fabrizia Ingenito



Alleniamoci ad ASCOLTARE per ASCOLTARE!



Fabrizia Ingenito



Ascoltare:

- Con tutti i nostri sensi
- Con sincera empatia
- Cogliendo il contenuto verbale e la comunicazione non verbale
- Accettando il punto di vista dell'interlocutore fino a guardare le cose come se fossimo lui/lei
- Senza interrompere la comunicazione
- Gestendo la nostra comunicazione verbale e non verbale





L' ascolto attivo è una **competenza** sensibile,
empatica e, contemporaneamente, neutra!

INTERPRETAZIONE:

Ascoltare, e interpretare quanto ho ascoltato, secondo i miei valori, pensieri, cultura, etc

CONVINZIONE:

Essere convinto della verità di qualcosa

PREGIUDIZIO:

Giudicare prima di conoscere bene qualcosa/qualcuno
Preconcetta



...ma anche stato interno, conflitti valoriali, “ME THEORY” (Paul Ekman), gestione delle proprie emozioni, conoscenza stretta della materia del contendere, etc etc



- ✓ **Riassumi, parafrasa, rispecchia** ciò che la persona ha detto, per assicurarti chiarezza e comprensione di quanto ascoltato
- ✓ Non dare nulla per scontato, non anticipare o interpretare quello che la persona dice.
- ✓ Verifica di aver compreso.



«**Rischio della trasparenza intenzionale:** La comunicazione è il risultato di un'intenzione complessa che è soddisfatta nel medesimo momento in cui è riconosciuta dal destinatario. Questo atteggiamento implica una distorsione mentale nota come **presunzione della comprensione:** nell'ascoltare quanto dice l'interlocutore, abbiamo la presunzione di capire in modo automatico la sua intenzione, senza dover chiedere spiegazione»



Fabrizia Ingenito



Consapevolezza di ciò che accade dentro di me nel momento

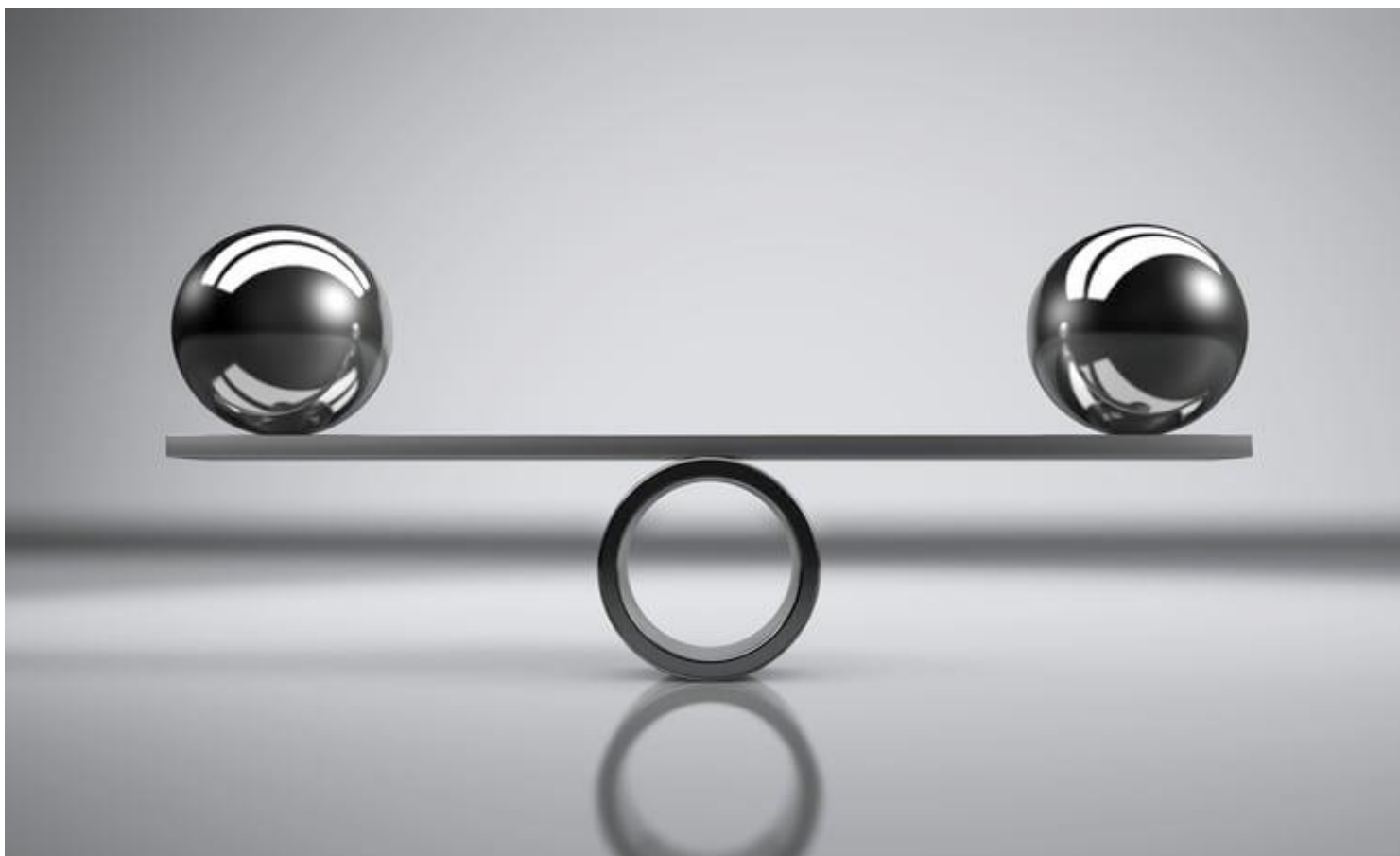


Fabrizia Ingenito



Eliminare le barriere, anche fisiche

Quanto valuti di essere neutrale ?



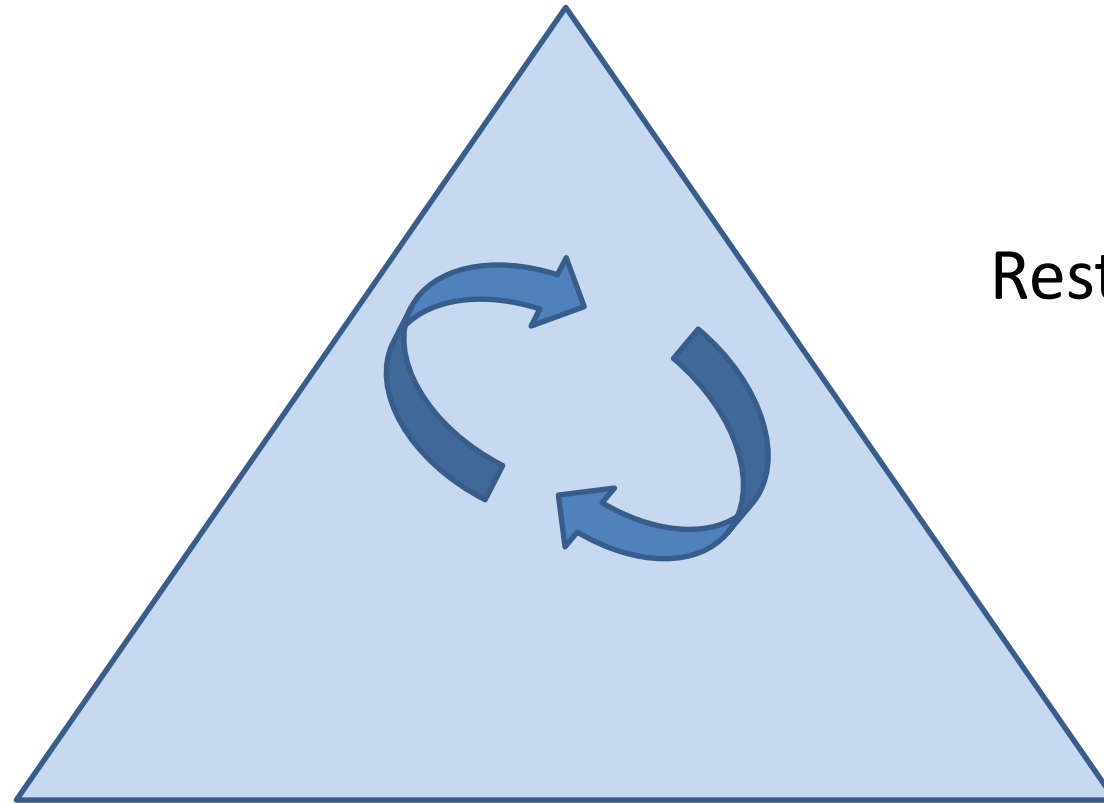
Il triangolo virtuoso



Fabrizia Ingenito

Ascolto

Restituzione



Verifica



“La cooperazione è la condotta razionalmente più efficiente se le parti considerano congiuntamente le utilità di entrambi. Tuttavia, nella realtà, la soluzione cooperativa non è sempre adottata immediatamente; essa è piuttosto il risultato di un processo lungo nel quale entrano in gioco molti fattori di **tipo situazionale e di tipo cognitivo, emotivo-motivazionale e relazionale**”



Fabrizia Ingenito



Esplorare e favorire l'esplorazione



Fabrizia Ingenito



Quello che emerge

Manifestazione conflittuale esterna (pretesto, pretesa, lamentela), manifestazione emotiva, mascheramento emotivo, bisogni apparenti

Quello che potrebbe non emergere

Bisogni nascosti o inconsapevoli, valori considerati non rispettati, aspettative e «Me Theory», emozioni, manifestazione conflittuale interna, «The elephant in the room»

A cosa dici SI?



A cosa dici NO?

Distinguere fatti ed opinioni nei film mentali





Fabrizia Ingenito

Un uomo vuole appendere un quadro. Ha il chiodo, ma non il martello. Il vicino ne ha uno, così decide di andare da lui e di farselo prestare. A questo punto gli sorge un dubbio: e se il mio vicino non me lo vuole prestare? Già ieri mi ha salutato appena. Forse aveva fretta, ma forse la fretta era soltanto un pretesto ed egli ce l'ha con me. E perché? Io non gli ho fatto nulla, è lui che si è messo in testa qualcosa. Se qualcuno mi chiedesse un utensile, io glielo darei subito.

E perché lui no? Come si può rifiutare al prossimo un così semplice piacere? Gente così rovina l'esistenza agli altri. E per giunta si immagina che io abbia bisogno di lui, solo perché possiede un martello. Adesso basta! E così si precipita di là, suona, il vicino apre, e prima ancora che questo abbia il tempo di dire "Buon giorno", gli grida: "Si tenga pure il suo martello, villano!".

* PAUL WATZLAWICK, *Istruzioni per rendersi infelici* (Milano, Feltrinelli 1984)

The elephant in the room



Fabrizia Ingenito



Offri feedback di riconoscimento (qualità, comportamenti, Qualcosa che ho visto e che sinceramente apprezzo)



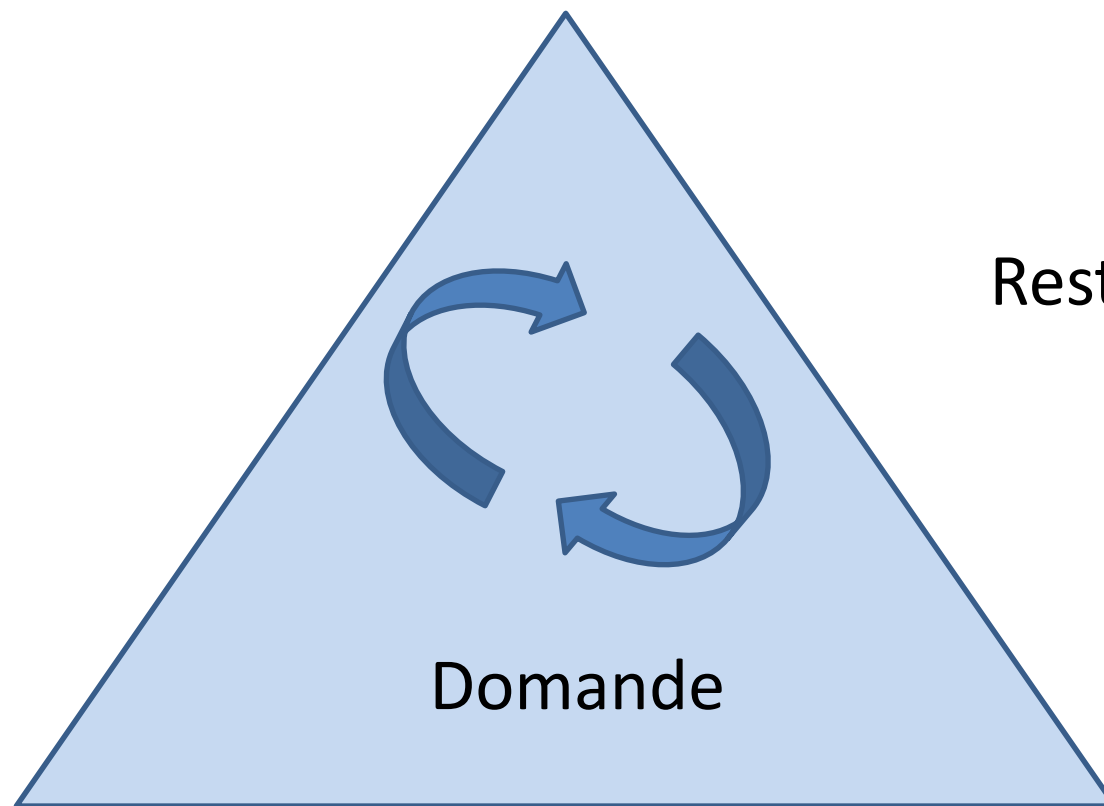
Il triangolo virtuoso



Fabrizia Ingenito

Ascolto

Restituzione



Domande

Verifica

Le domande

Le domande hanno la funzione di analizzare la realtà e stimolare l'interlocutore ed ampliare la visione, aprirsi ad esaminare diverse alternative, acquisire conoscenza ed allargare i confini di condivisione.

Devono stimolare risposte ampie, che possano far riflettere l'interlocutore sulle sue reali esigenze e sui suoi reali obiettivi.

Chi ?

Cosa ?

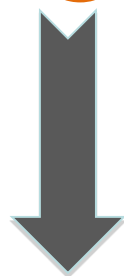
Come ?

Quando ?

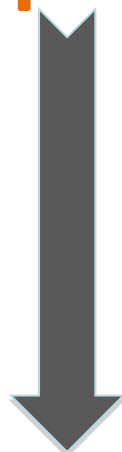
Quale ?

~~Perché ?~~

Sono potenti quando



Apertura



Esplorazione



Nuove possibilità



Consapevolezza

Prevedono una risposta 'SI/NO'
o comunque una risposta breve



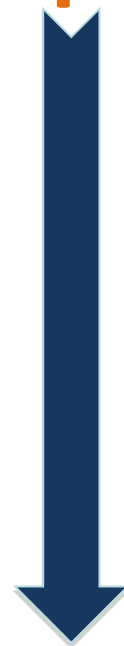
Sono potenti quando



Decisione



Verifica



Consolidamento



Responsabilità

Domande che sembrano aperte...
ma che non lo sono



Fabrizia Ingenito





Fabrizia Ingenito





- ✓ Valutare
- ✓ Interpretare
- ✓ Sostenere
- ✓ Soluzionare
- ✓ Indagare



Screditanti e giudicanti

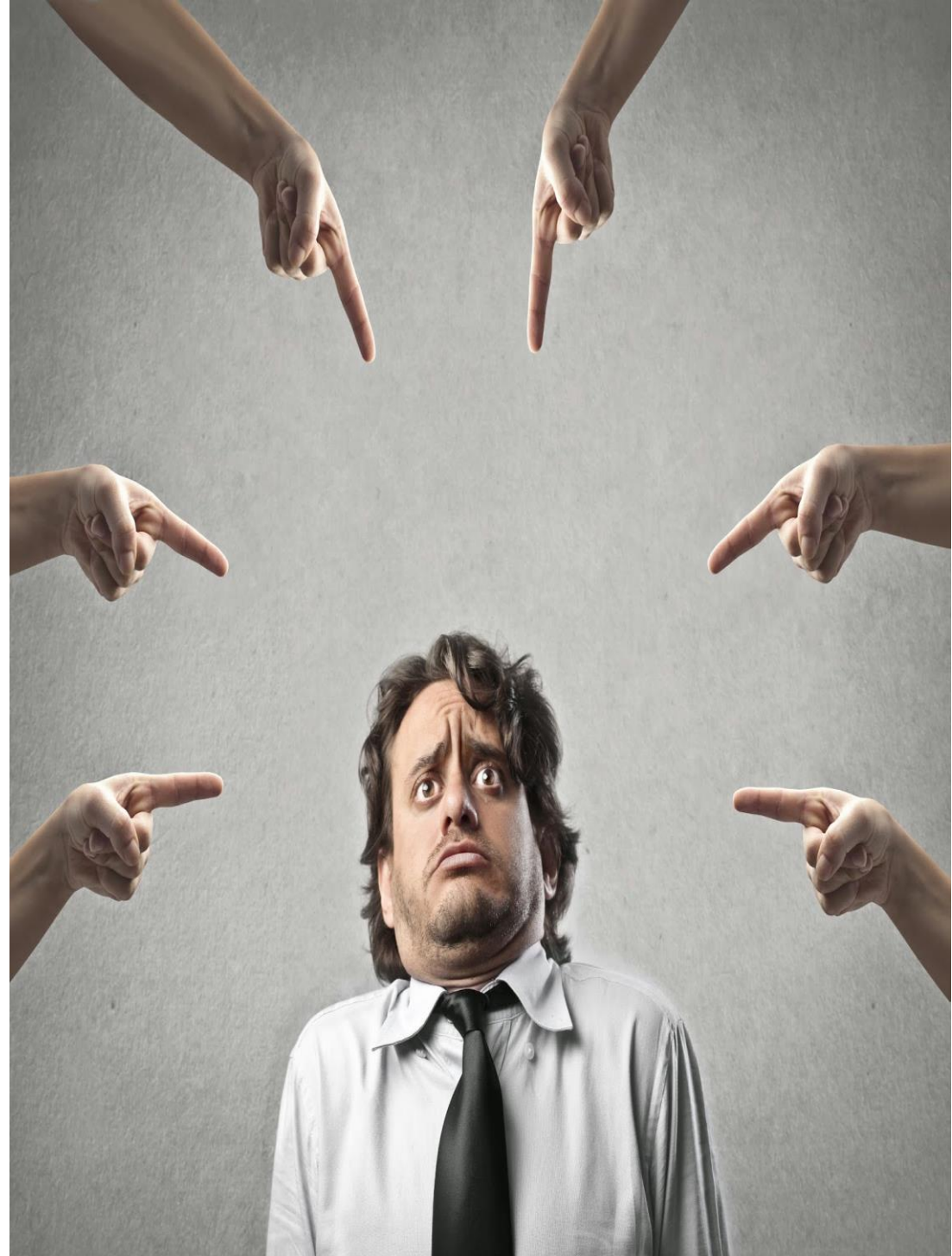


Fabrizia Ingenito

- **Come puoi credere che sia vero ?**
- **Ti rendi conto che non ha senso ?**
- **Perché non glielo hai detto ?**

Effetti

- Sentirsi «sotto processo»
- Disistima
- Chiusura derivata dal giudizio



Direzionali e induttive

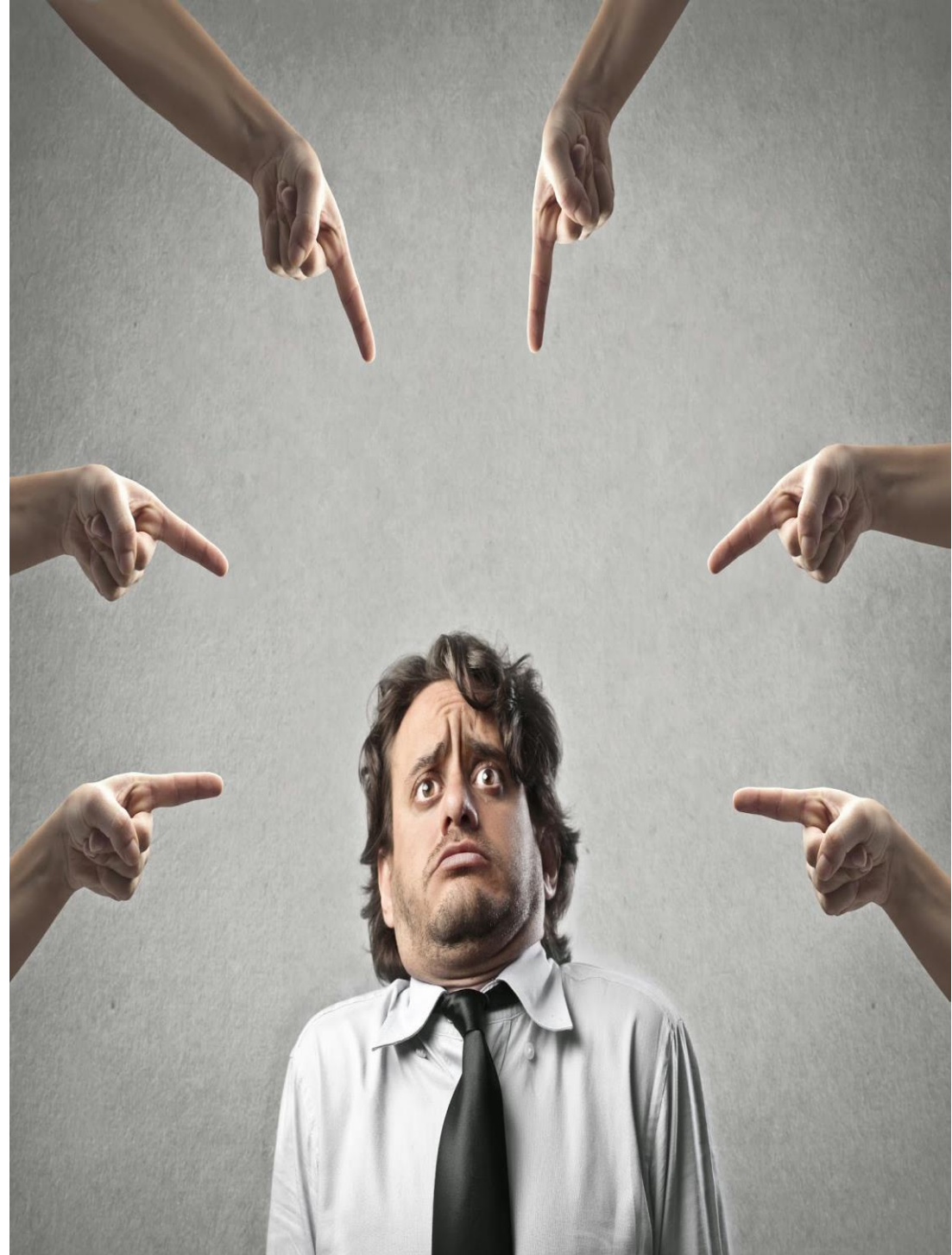


Fabrizia Ingenito

- **Non avresti potuto invece fare così ?**
- **Potresti invece fare....?**
- **Hai mai pensato di ... ?**
- **Direi che questo è giusto, non credi ?**

Effetti

- Giustificazioni
- Difesa
- Adozione di comportamenti diversi da quelli che avrebbe adottato autonomamente



Multiple

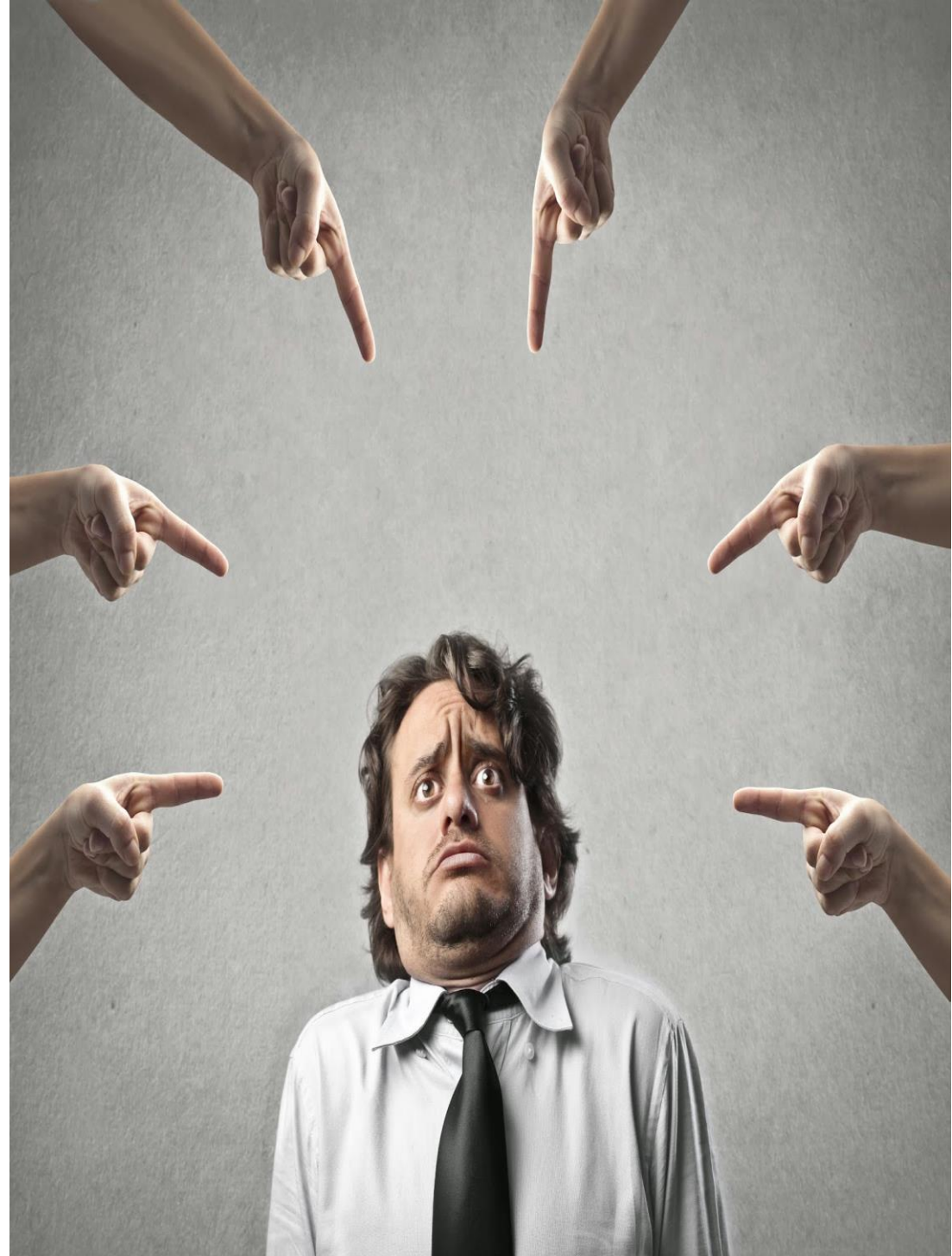


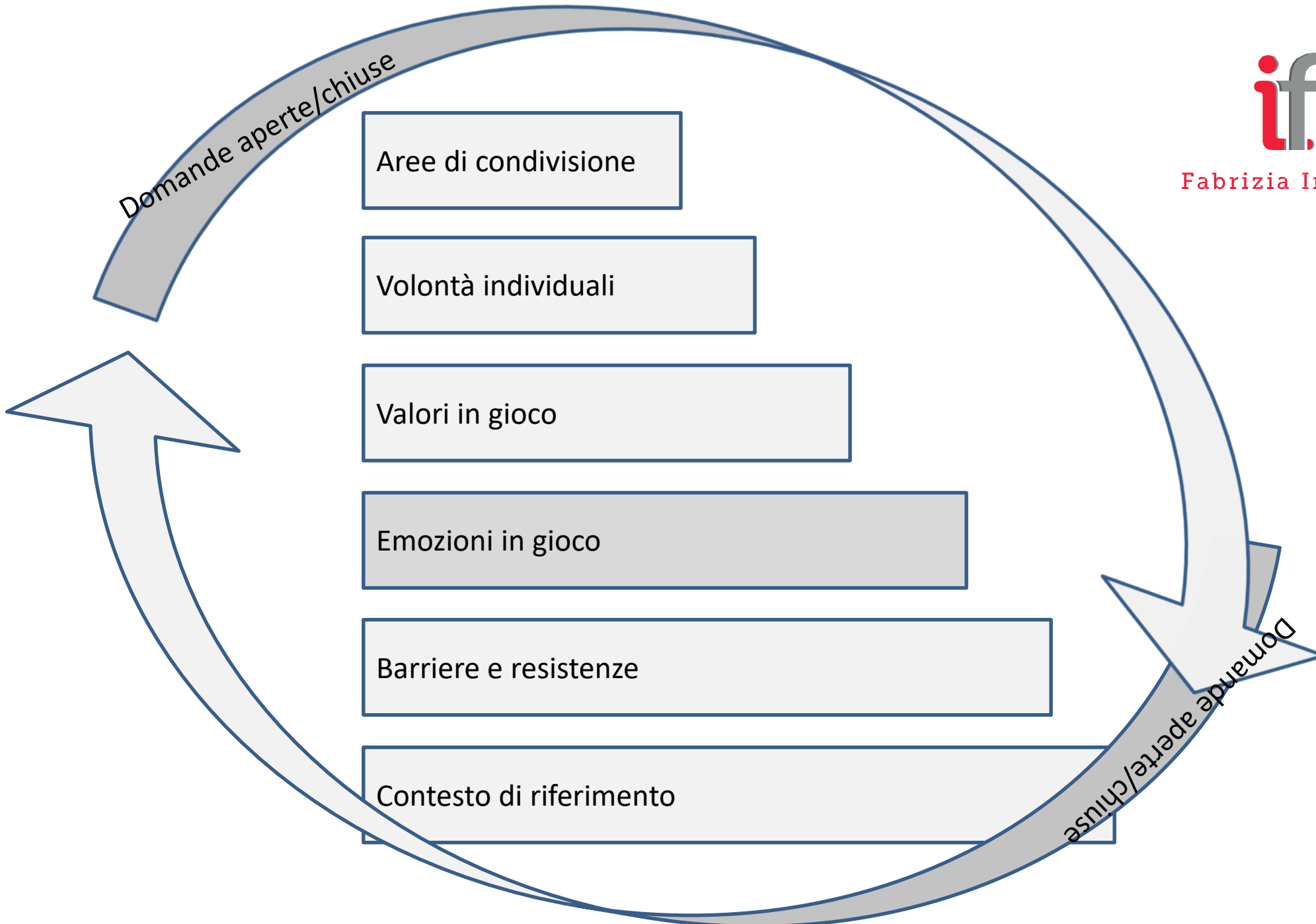
Fabrizia Ingenito

**Cosa ti ha portato a fare in questo modo? Chi te l'ha suggerito ?
Come mai hai preso questa decisione?
Non potevi fare diversamente?**

Effetti

- **Confusione**
- **Disorientamento**
- **Effetto «interrogatorio»**







Fabrizia Ingenito

EMOZIONE	ELEMENTO SCATENANTE	FUNZIONE	COSA MI "DICO"
PAURA	Minaccia reale o presunta	Protezione, salvezza	C'è un pericolo
SORPRESA	Evento inaspettato	Focalizzazione	Che sta succedendo?
TRISTEZZA	Perdita, o timore di perdita	Richiamare l'attenzione (di altri o di me stesso su di me)	E' un brutto momento, servono risorse per riprendermi
DISGUSTO	Fastidio sensoriale rispetto a persone o cose	Evitare il contatto, allontanarmi	Prendo le distanze da questa cosa, persona, comportamento
DISPREZZO	Disapprovazione	Distinguermi	Io non sono così, non agisco così
RABBIA	Ostacoli o presunti ostacoli	Eliminare l'ostacolo	Voglio andare avanti, perseguire i miei obiettivi
FELICITA'	Sensazione di piacere	Funzione sociale, "Spegnere" l'incendio	Qui sto bene (persone, situazioni, luoghi, attività)

Last but not least...
per la creazione di un tavolo collaborativo...
eliminare il tavolo!



Fabrizia Ingenito





Fabrizia Ingenito

Grazie per l'attenzione

fabriziaingenito@libero.it

