

LA RELAZIONE: FONDAMENTA DI OGNI PROFESSIONE

MI PRESENTO

Dott.ssa SILVIA ABRAMI

- Antropologa
- Life Coach esperta in Problem Solving Strategico
- Counselor Relazionale

LEZIONE INTERATTIVA 🙏

E VOI CHI SIETE?

- LIBERI PROFESSIONISTI
- TITOLARI O SOCI DI STUDI
- DIPENDENTI
- HO DIMENTICATO QUALCUNO?

COSA FAREMO OGGI

- PERCHÉ VALE LA PENA DI INVESTIRE SULLE RELAZIONI
- COME COSTRUIRE RELAZIONI DI FIDUCIA
- STRUMENTI PER COSTRUIRLE

- LO CONFESSO GIÀ DA ORA: GLI STRUMENTI SONO UNA SCUSA

PERCHÉ PARLARE DI RELAZIONE?

LA RELAZIONE È LA CHIAVE OGNI VOLTA IN CUI
AVETE A CHE FARE CON DELLE PERSONE

CLIENTI

- SCEGLIERE UN FORNITORE/PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO NON È SOLO UNA QUESTIONE DI SOLDI
- REALIZZERÒ ESATTAMENTE CIÒ CHE AVETE IN MENTE
- PER LAVORARE BENE SERVE FIDUCIA
- VI CONSIGLIERANNO AD ALTRI
- TORNERANNO DA VOI

COLLEGHI

- ESSERE SQUADRA SIGNIFICA
 - CONOSCERSI
 - COMPRENDERE L'ALTRO
 - SAPER COMUNICARE CON L'ALTRO
 - AVERE RISPETTO DELL'ALTRO

COMPETITOR

- CONOSCI IL TUO NEMICO PER DIFFERENZIARTI
- COSTRUISCI LA TUA NICCHIA DI MERCATO
- FIDATI DI LUI
- UNA RELAZIONE SANA TI PERMETTERÀ DI DORMIRE BENE LA NOTTE
- NON SAI MAI COME POSSONO CAMBIARE LE COSE

FORNITORI

- ANCHE IN QUESTO CASO LA FIDUCIA È VITALE PER LAVORARE BENE
- NON SAI MAI QUANDO AVRAI UN'URGENZA O UN PROBLEMA

LA RELAZIONE È FATTA DI

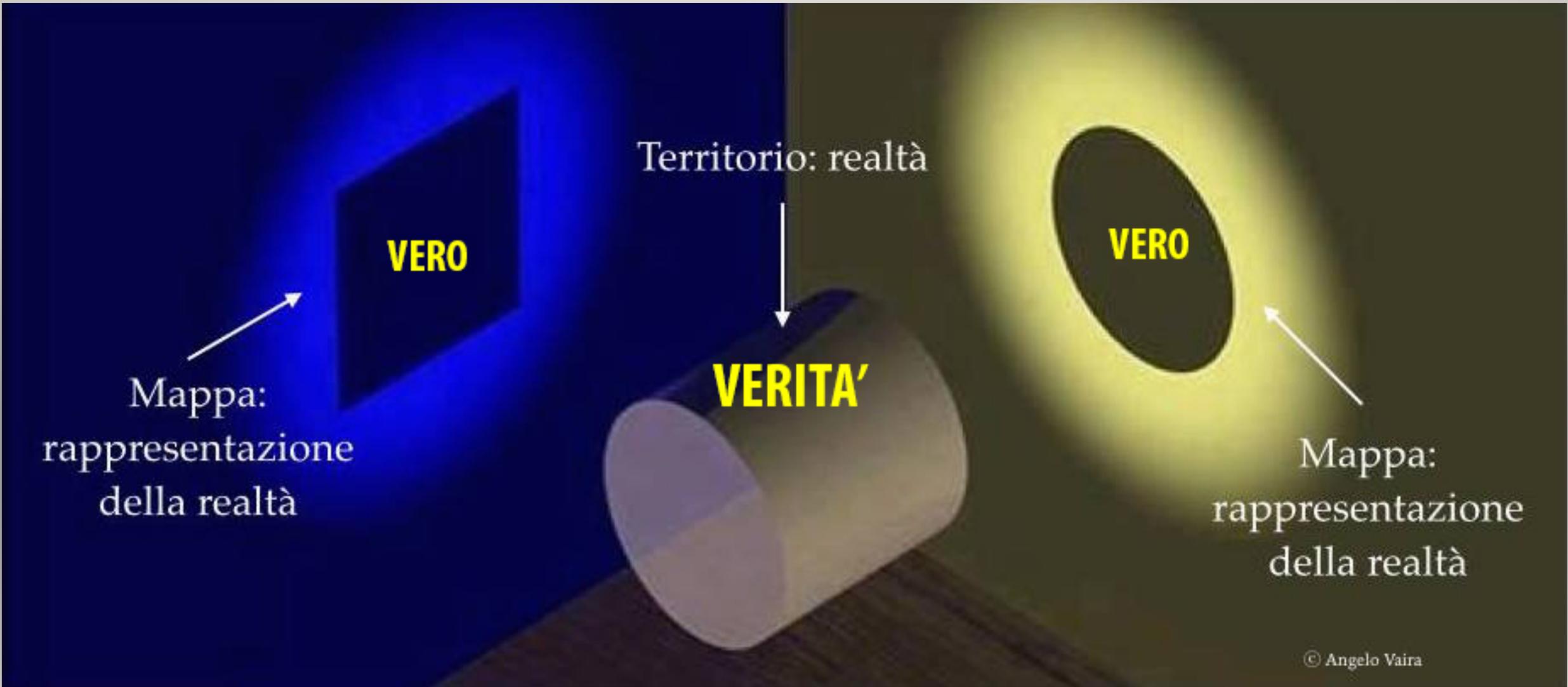
- SINCERO INTERESSE
- COMPRENSIONE
- EMOZIONI CONDIVISE
- SENSO DI ACCOGLIENZA
- AFFIDABILITÀ
- CONOSCERE LA MAPPA DELL'ALTRO A FONDO

LA MAPPA NON È IL TERRITORIO

- CI COSTRUIAMO IMMAGINI DELLA REALTÀ ESTERNA BASATE SULLE NOSTRE PERCEZIONI
- PER COSTRUIRE RELAZIONI FORTI OCCORRE CONOSCERE LA MAPPA DEL NOSTRO INTERLOCUTORE A FONDO

COME CI COSTRUIAMO LA NOSTRA MAPPA?

- CANCELLAZIONI: SELEZIONIAMO INFORMAZIONI ATTRAVERSO I NOSTRI CANALI SENSORIALI
- GENERALIZZAZIONI: UN EPISODIO/INFORMAZIONE COME VERO PER TUTTA UNA CATEGORIA
- DISTORSIONI: DA CHE PUNTO GUARDI IL MONDO TUTTO DIPENDE



ESISTONO 3 TIPI DI LINGUAGGIO

- INDICATIVO-DESCRITTIVO
- PRESCRITTIVO
- **PERFORMATIVO-EVOCATIVO: LE RELAZIONI VIVONO QUI**

COME SI COSTRUISCE UNA RELAZIONE

**NULLA È PIÙ SEDUTTIVO
DI UNA PERSONA SINCERAMENTE
INTERESSATA A NOI**

NON SI PUÒ NON COMUNICARE (PRIMO ASSIOMA DELLA COMUNICAZIONE)

- COSA MI DICONO I GESTI DI UNA PERSONA?
- COSA MI DICE IL SUO ABBIGLIAMENTO?
- COSA MI COMUNICA IL SUO TONO DI VOCE?

**UN SILENZIO E UNO SGUARDO EVITANTE COMUNICA
PIÙ DI 1000 PAROLE**

COME SI COSTRUISCE UNA RELAZIONE

ASCOLTO ATTIVO

- METTERSI NEI PANNI DELL'INTERLOCUTORE
- ABBIAMO 2 OCCHI - 2 ORECCHIE - 1 BOCCA
- CI FIDIAMO DELLE PERSONE CHE CI ASCOLTANO
- NON SOLO LE PAROLE
 - OSSERVARE I DETTAGLI
 - ASCOLTARE IL TONO E LA GESTUALITÀ

PASSIAMO ALLA PRATICA - VOL 1

- COSA TI COMUNICA LA PERSONA DI FIANCO A TE?
- DI COSA SI OCCUPA IN PARTICOLARE?
- CON CHI VIVE?
- COM'È COMPOSTA LA SUA FAMIGLIA?
- CHE HOBBY HA?

CONFRONTATEVI E SPIEGATE ALL'ALTRO DA COSA AVETE
DEDOTTO CERTE CONCLUSIONI

ASCOLTO ATTIVO IN PRATICA

CHI DOMANDA COMANDA

POSIZIONE RELAZIONALE ONE-DOWN

2 OBIETTIVI:

- CONOSCITIVO (DEL PROBLEMA/OBIETTIVO DEL CLIENTE);
- RELAZIONALE (OTTENERE COLLABORAZIONE)

OGNI MOMENTO HA LA SUA DOMANDA

- **DOMANDE APERTE:**

Non prevedono una gamma chiusa di risposte, anzi richiedono risposte elaborate e complesse.

L'INTERLOCUTORE SI SENTE AL CENTRO DELL'ATTENZIONE

- **DOMANDE CHIUSE:**

Richiedono una risposta breve e specifica che può essere anche una singola parola:

«sono già stati eseguiti lavori prima?» «da quanto tempo avete questo problema?»

TRASMETTONO LA SENSAZIONE DI INTERESSARSI SOLO AL PROBLEMA E
NON ALLA PERSONA

ALL'INIZIO SEMPRE DOMANDE APERTE

COSA POSSO FARE PER LEI?

QUAL È IL PROBLEMA CHE L'HA PORTATA QUI OGGI?

NON INTERROMPERE!

(Dati in campo medico)

- BECKMAN E FRANKEL: SOLO IL 23% DEI MEDICI LASCIA COMPLETARE IL PAZIENTE.
LANGEWITZ: IL PAZIENTE VIENE INTERROTTO IN MEDIA DOPO 20 SECONDI
- IN MEDIA NON PARLANO PIÙ DI 2 MINUTI

PASSIAMO ALLA PRATICA - VOL 2

IL SILENZIO

A

- RACCONTA UNA DIFFICOLTÀ RELATIVA AL SUO LAVORO
- OSSERVA COME CI SI SENTE AD ESSERE ASCOLTATI CON COSÌ TANTA ATTENZIONE DA UNO SCONOSCIUTO

B

- ASCOLTA SENZA INTERROMPERE
- MANTIENE IL CONTATTO VISIVO-NON-FISSO

OBIETTIVO DELLE DOMANDE APERTE

- CONOSCERE IL **PUNTO DI VISTA** DELL'ALTRO
- CONOSCERE LA SUA POSIZIONE **PERCETTIVA** PER **SINTONIZZARSI**
- **IDEE E INTERPRETAZIONI:** QUALE SIGNIFICATO DÀ ALLA SITUAZIONE?
NON ACCETTERÀ NUOVE INFORMAZIONI PRIMA CHE SIANO ACCOLTE
E COMPRESSE LE SUE IDEE.
- **VISSUTO EMOTIVO:** COSA SUSCITA IN LUI QUESTA SITUAZIONE?
COGLIERE INDIZI EMOTIVI E COMMENTARLI RENDE L'INCONTRO PIÙ
BREVE DELL'IGNORARLI (LEVINSON)

IL PUNTO DI VISTA DELL'ALTRO: LA CHIAVE DI OGNI RELAZIONE

- **ASPETTATIVE E DESIDERI** SU CIÒ CHE ANDREBBE FATTO.
CAPIRE COSA LO PREOCCUPA.

SE LE SUE ASPETTATIVE RISULTANO IRREALISTICHE NON
IRRITARSI E NON SQUALIFICARE: **ACCOGLIERE** «CAPISCO
BENISSIMO...»

RASSICURARLO SULLE SUE PREOCCUPAZIONI.

ESEMPI DI DOMANDE APERTE

- COSA DEL SUO PROBLEMA LA PREOCCUPA IN PARTICOLARE?
- HA GIÀ QUALCHE IPOTESI SULLA CAUSA DEL PROBLEMA?
- HA UN'IDEA DI COME VORREBBE CHE VENISSE RISOLTO?
- COSA LA RENDEREbbe SODDISFATTO DEL NOSTRO LAVORO INSIEME?
- COSA LA AIUTEREBBE A FIDARSI DI ME?
- COME QUESTO PROBLEMA INFLUISCE SULLA SUA VITA QUOTIDIANA?

PARAFRASI

- OGNI 2 O 3 DOMANDE RIASSUNTO
- UTILIZZO LE RISPOSTE DELL'ALTRO
- NON CAMBIO IL CONTENUTO
- POSIZIONE RELAZIONALE ONE-DOWN
- EFFETTO: RISPETTO E CONSIDERAZIONE
COLLABORAZIONE
SINTONIZZAZIONE SUL SUO STATO EMOTIVO
INIZIO ACCORDO RELAZIONALE

PASSIAMO ALLA PRATICA - VOL 3

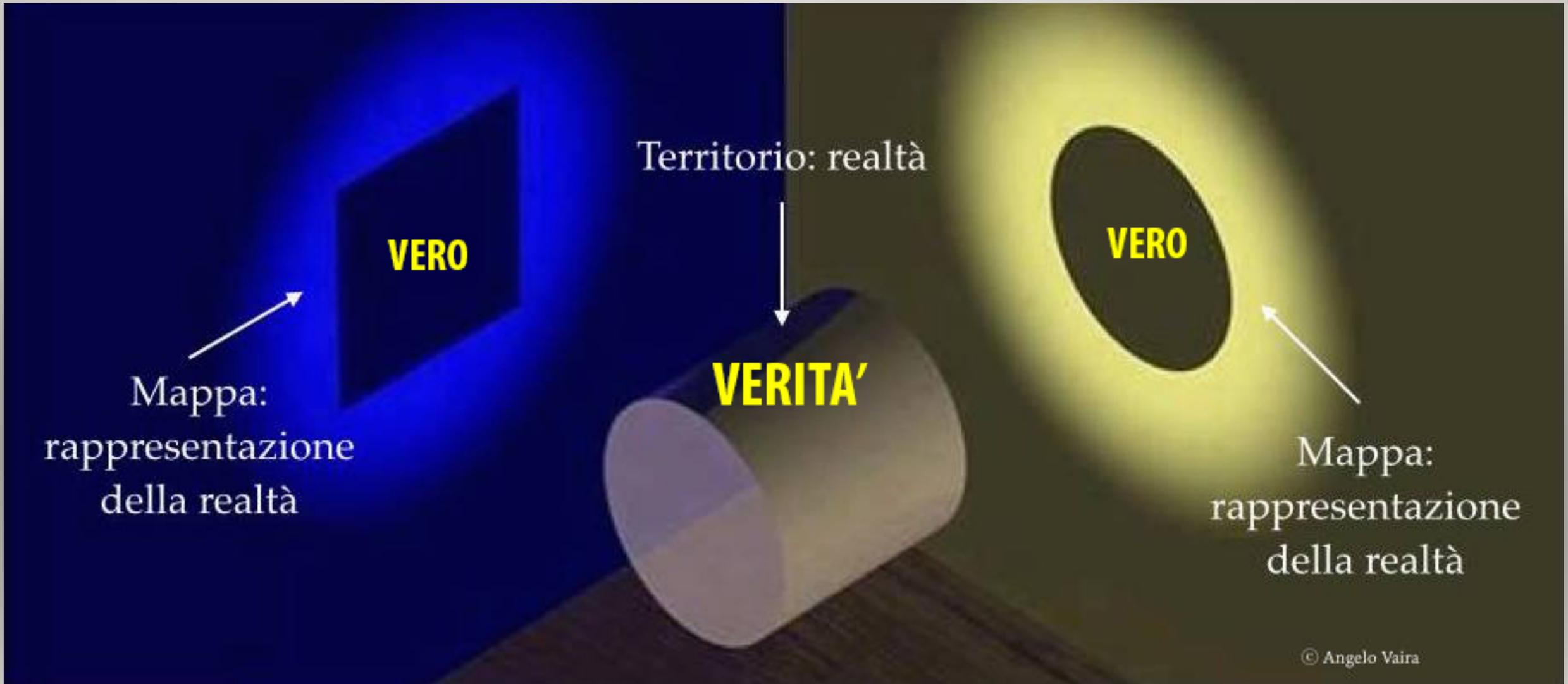
DOMANDE E PARAFRASI

A

- FA DOMANDE APERTE+PARAFRASI PER CONOSCERE IL PROBLEMA-OBIETTIVO DI B
- VALE SEMPRE CHE MENTRE B PARLA... ASCOLTA SENZA INTERROMPERE

RIASSUMIAMO: COSTRUIRE LA RELAZIONE

- COSTRUIRE BUONE RELAZIONI PER LAVORARE BENE
- OGNUNO HA UNA PROPRIA RAFFIGURAZIONE INTERNA DELLA REALTÀ (MAPPA DEL MONDO)
- CONOSCERLA CON SINCERO INTERESSE
- ASCOLTO ATTIVO
- DOMANDE APERTE PRIMA
- DOMANDE CHIUSE POI
- PARAFRASI



RICORDA...

SOLO DOPO
AVER CONOSCIUTO E COMPRESO IL CERCHIO
DELL'ALTRO
POTRAI PARLARGLI DEL TUO QUADRATO

GRAZIE!

DOTTORESSA SILVIA ABRAMI

WWW.SILVIAABRAMI.IT

SILVIA@SILVIAABRAMI.IT

327.3286859