

Esercitazioni

QUESTIONARIO SULL'ASCOLTO

Continuamente ci capita di parlare e discutere con amici, colleghi, familiari ma, siamo capaci veramente di ascoltare quanto ci dicono?

Il presente questionario vuole aiutare il partecipante a prendere consapevolezza delle proprie abitudini di ascolto.

E' importante sottolineare che il questionario non ha risposte giuste o sbagliate. I risultati del questionario rimangono al compilatore e, a sua discrezione, possono essere oggetto di riflessioni in comune.

Lo scopo del questionario, pertanto, è solo un automonitoraggio delle proprie abitudini di ascolto, al fine di stabilire eventuali percorsi di miglioramento.

Legga le seguenti affermazioni mettendo una crocetta sulla casella che ritiene più adeguata a rappresentare la sua risposta.

Modalità di ascolto	Quasi sempre	Spesso	Qualche volta	Quasi mai
1) Ignorate le persone che vi dicono cose che disapprovate o che non volete sentire?				
2) Vi concentrate su quello che viene detto anche se non siete realmente interessati?				
3) Pensate di sapere cosa starà per dire il vostro interlocutore e smettete di ascoltare?				
4) Ripetete con parole vostre ciò che vi è stato appena detto?				
5) Ascoltate il punto di vista dell'altra persona, anche se è diverso dal vostro?				
6) Apprendete qualcosa, anche poco, da ogni persona che incontrate?				
7) Siete interessati ad approfondire il significato di termini usati in modi che non vi sono familiari?				
8) Formulate mentalmente delle obiezioni mentre l'altra persona parla?				
9) Date l'impressione di stare ascoltando anche se non è vero?				
10) Fantasticate mentre l'altra persona sta parlando?				
11) Ascoltate l'intero messaggio – cioè quanto il vostro interlocutore sta dicendo verbalmente e non verbalmente?				
12) Riconoscete che le parole non significano esattamente la stessa cosa per persone diverse?				
13) Ascoltate solo quello che volete sentire, escludendo il messaggio completo di chi vi sta parlando?				
14) Stabilite un contatto visivo con il vostro interlocutore?				
15) Vi concentrate su quello che intende dire il vostro interlocutore piuttosto che sul suo aspetto esteriore?				
16) Sapete quali parole o frasi vi fanno reagire in modo emotivo?				
17) Pensate a quello che volete ottenere con la vostra comunicazione?				
18) Pianificate il momento migliore per fare il vostro discorso?				
19) Quando comunicate pensate a come potrebbe reagire l'altra persona?				
20) Pensate al modo migliore per fare passare la				

vostra comunicazione (per iscritto, a voce, al telefono, con un' e-mail, un appunto, ecc.)?				
21) Pensate con che tipo di persona state parlando (preoccupata, ostile, indifferente, timida, testarda, impaziente, ecc., oppure che ha semplicemente fretta) ?				
22) Interrompete il vostro interlocutore quando sta ancora parlando?				
23) Quando la vostra comunicazione non è stata efficace vi dite "Credevo che lo sapesse"?				
24) Permettete al vostro interlocutore di esprimere sentimenti negativi nei vostri confronti senza assumere atteggiamenti difensivi?				
25) Vi esercitate regolarmente per migliorare la vostra efficienza nell'ascolto?				
26) Prendete appunti se necessario per aiutarvi a ricordare?				
27) Riuscite a sentire dei rumori senza farvi distrarre?				
28) Ascoltate il vostro interlocutore senza giudicarlo o criticarlo?				
29) Ripetete le istruzioni o i messaggi per essere sicuri di aver capito bene?				
30) Approfondite quello che secondo voi sta provando chi parla?				

(tratto e liberamente elaborato da "Imparare ad ascoltare" M.Burley-Allen)

QUESTIONARIO SULL'ASCOLTO

(Tabelle di valutazione)

Modalità di ascolto	Quasi sempre	Spesso	Qualche volta	Quasi mai
1) Ignorate le persone che vi dicono cose che disapprovate o che non volete sentire?	1	2	3	4
2) Vi concentrate su quello che viene detto anche se non siete realmente interessati?	4	3	2	1
3) Pensate di sapere cosa starà per dire il vostro interlocutore e smettete di ascoltare?	1	2	3	4
4) Ripetete con parole vostre ciò che vi è stato appena detto?	4	3	2	1
5) Ascoltate il punto di vista dell'altra persona, anche se è diverso dal vostro?	4	3	2	1
6) Apprendete qualcosa, anche poco, da ogni persona che incontrate?	4	3	2	1
7) Siete interessati ad approfondire il significato di termini usati in modi che non vi sono familiari?	4	3	2	1
8) Formulate mentalmente delle obiezioni mentre l'altra persona parla?	1	2	3	4
9) Date l'impressione di stare ascoltando anche se non è vero?	1	2	3	4
10) Fantasticate mentre l'altra persona sta parlando?	1	2	3	4
11) Ascoltate l'intero messaggio – cioè quanto il vostro interlocutore sta dicendo verbalmente e non verbalmente?	4	3	2	1
12) Riconoscete che le parole non significano esattamente la stessa cosa per persone diverse?	4	3	2	1
13) Ascoltate solo quello che volete sentire, escludendo il messaggio completo di chi vi sta parlando?	1	2	3	4
14) Stabilite un contatto visivo con il vostro interlocutore?	4	3	2	1
15) Vi concentrate su quello che intende dire il vostro interlocutore piuttosto che sul suo aspetto esteriore?	4	3	2	1
16) Sapete quali parole o frasi vi fanno reagire in modo emotivo?	4	3	2	1
17) Pensate a quello che volete ottenere con la vostra comunicazione?	4	3	2	1
18) Pianificate il momento migliore per fare il vostro discorso?	4	3	2	1
19) Quando comunicate pensate a come potrebbe reagire l'altra persona?	4	3	2	1

20) Pensate al modo migliore per fare passare la vostra comunicazione (per iscritto, a voce, al telefono, con un' e-mail, un appunto, ecc.)?	4	3	2	1
21) Pensate con che tipo di persona state parlando (preoccupata, ostile, indifferente, timida, testarda, impaziente, ecc., oppure che ha semplicemente fretta) ?	4	3	2	1
22) Interrompete il vostro interlocutore quando sta ancora parlando?	1	2	3	4
23) Quando la vostra comunicazione non è stata efficace vi dite "Credevo che lo sapesse"?	1	2	3	4
24) Permettete al vostro interlocutore di esprimere sentimenti negativi nei vostri confronti senza assumere atteggiamenti difensivi?	4	3	2	1
25) Vi esercitate regolarmente per migliorare la vostra efficienza nell'ascolto?	4	3	2	1
26) Prendete appunti se necessario per aiutarvi a ricordare?	4	3	2	1
27) Riuscite a sentire dei rumori senza farvi distrarre?	4	3	2	1
28) Ascoltate il vostro interlocutore senza giudicarlo o criticarlo?	4	3	2	1
29) Ripetete le istruzioni o i messaggi per essere sicuri di aver capito bene?	4	3	2	1
30) Approfondite quello che secondo voi sta provando chi parla?	4	3	2	1

Punteggio:

110 – 120 ottimo

99 – 109 sopra la media

88 - 98 nella media

77 – 87 scarso

QUESTIONARIO “LA FINESTRA DI JOHARI”

Il presente questionario vuole aiutare il partecipante a valutare le proprie capacità comunicative.

E' articolato in quattro dimensioni che esprimono diversi aspetti della comunicazione.

E' importante sottolineare che il questionario non ha risposte giuste o sbagliate. I risultati del questionario rimangono al compilatore e, a sua discrezione, possono essere oggetto di riflessioni in comune.

Lo scopo del questionario, pertanto, è solo un automonitoraggio delle proprie capacità comunicative al fine di stabilire eventuali percorsi di miglioramento.

Affermazioni	Sempre Vera	Spesso vera	Qualche volta vera	Quasi mai vera
Esposizione (E+)				
1) Mi sento in piena sintonia con i miei amici quando parliamo dei nostri reciproci sentimenti				
2) Quando mi confronto con gli altri provo un grande piacere				
3) Vorrei che i miei amici godessero delle mie esperienze positive				
4) Non mi dispiace che i miei fatti personali siano a conoscenza di tutti				
5) Mi sento di dare qualsiasi cosa ai miei amici, senza alcuna riserva				
6) Quando provo un'emozione sento di doverla condividere con gli altri				
Esposizione (E-)				
1) Non voglio che si trattino i problemi della mia vita personale di cui di solito evito di parlare				
2) Mi sento a disagio se un amico all'improvviso viene a farmi visita				
3) Mi sono amaramente pentito di aver fatto delle confidenze				
4) Ci sono delle cose personali di cui non parlo volentieri				
5) Se mi aprissi di più con i miei amici, piacerei loro di meno				
6) Provo disagio nel frequentare alcuni amici contemporaneamente				

Affermazioni	Sempre vera	Spesso vera	Qualche volta vera	Quasi mai vera
Accettazione (A+)				
1) Quando qualcuno mi racconta un suo problema, in modo profondamente emotivo, non lo interrompo per nessuna ragione				
2) Quando qualcuno mi racconta cose molto personali, non prendo subito una posizione, ma aspetto prima che concluda la sua comunicazione				
3) Il miglior modo di aiutare qualcuno è ascoltarlo				
4) Provo piacere se qualcuno si apre con me				
5) Quando qualcuno mi fa una confidenza lo ascolto, rimanendo in silenzio				
6) Se qualcuno si confida con me, cerco di fargli capire che non ho preclusioni o pregiudizi di alcun genere				
Accettazione (A-)				
1) Non desidero essere messo a parte dei problemi imbarazzanti degli altri				
2) Mi sento a disagio se qualcuno mi confida i suoi problemi intimi				
3) Quando qualcuno si sfoga, aprendosi agli altri, dovrebbe avere un'idea di come vuole essere aiutato				
4) Quando una persona si mette a piangere per un problema personale, cerco di far finta di niente				
5) Penso che il modo migliore per non far sentire in imbarazzo una persona che piange sia quello di cambiare discorso				
6) Chi si dispera dovrebbe pensare ed immaginare gli effetti che ciò può avere sugli altri				

Affermazioni	Sempre vera	Spesso vera	Qualche volta vera	Quasi mai vera
Ricevere feed back (RFb+)				
1) Quando una persona esprime un giudizio "pesante" su di me, inizio subito a pensare alla veredità di quello che mi è stato detto				
2) Alcune critiche mi hanno prodotto un profondo cambiamento				
3) Quando non capisco un'affermazione fatta su di me, ci ripenso continuamente				
4) Mi piace essere giudicato dagli altri				
5) Quando qualcuno mi critica in modo serio non reagisco				
6) Penso che gli altri possano vedere alcune cose di me meglio di me stesso				
Ricevere feed back (RFb-)				
1) Chi mi attacca non ha quasi mai capito come sono fatto				
2) Quando mi danno un feed back cerco, per prima cosa, di verificare "l'onesta mentale" di chi me lo ha dato				
3) Di fronte alle critiche che mi vengono rivolte cerco subito di spiegare la mia posizione				
4) Mi danno fastidio i consigli dati da chi è "peggio" di me				
5) Quando ho lavorato duramente, non accetto critiche sul mio operato				
6) Le persone che mi criticano non mi conoscono				

Affermazioni	Sempre vera	Spesso vera	Qualche volta vera	Quasi mai vera
Dare feed back (DFb+)				
1) Sono contento quando gli altri utilizzano i miei pareri o consigli				
2) Rifletto profondamente prima di dare un suggerimento a qualcuno su un problema delicato				
3) Parlo tranquillamente con i diretti interessati dei loro difetti ed errori				
4) Non sono "geloso" degli amici e non voglio tenerli solo per me senza dividerli con gli altri				
5) Tendo a mettere in evidenza le incoerenze degli altri				
6) Cerco di non essere ripetitivo nel dare un feed back al mio interlocutore				
Dare feed back (DFb-)				
1) Solo alla conclusione delle mie relazioni interpersonali, ho dato molte volte dei feed back				
2) Ritengo che sia tempo sprecato cercare di cambiare le persone adulte				
3) Quando devo dire qualcosa di "delicato" a qualcuno, cerco di farlo in presenza di altri amici				
4) Solo quando non ce la faccio più, dico alle persone ciò che penso di loro				
5) Ho dovuto interrompere delle relazioni importanti dopo aver detto ciò che veramente pensavo				
6) Preferisco esprimere agli altri solo i miei sentimenti positivi verso di loro				

Il presente questionario è stato liberamente elaborato sulla base dell'articolo di Luca Amovilli "la misura delle capacità comunicative" in Psicologia e Lavoro del 1995 n.4.

VALUTAZIONE DELLE RISPOSTE

Assegnare il seguente punteggio per ogni domanda: sempre vera = 4; spesso vera = 3; qualche volta vera = 2; quasi mai vera = 1.

Sommate, per ogni gruppo di sei affermazioni, i punteggi che avete direttamente dato nelle risposte.

Avete, dunque, otto punteggi che vanno da +24 a -24.

Le otto variabili analizzate si riassumono in quattro dimensioni:

- **Esposizione/apertura agli altri:** questa capacità è relativa alla motivazione a mostrare parti di sé, a raccontarsi, ad entrare in relazione profonda con le persone
- **Accettazione/contenimento:** questa capacità rappresenta il grado con cui si sanno ben accogliere le aperture, le confidenze, le richieste anche simboliche di intimità da parte degli altri
- **Ricevere feed back:** questa capacità sta nell'abilità di ricevere i giudizi e le valutazioni altrui attribuendovi il significato di un reale aiuto, non quello di un attacco dal quale occorre difendersi
- **Dare feed back:** questa capacità sta nell'abilità e sensibilità di giudicare e valutare gli altri dando loro un reale aiuto, senza utilizzare l'occasione per rivalse personali

Per ogni dimensione sottraete al punteggio della variabile caratterizzata dal segno + quello della variabile caratterizzata dal segno - e otterrete in questo modo il punteggio per ciascuna dimensione.

Esempio: se nella variabile Esposizione (E+) avete ottenuto un punteggio pari a 10 e nella variabile Esposizione (E-) un punteggio pari a 4 avrete un 6 nella dimensione Esposizione)

Il punteggio massimo per dimensione è: +18

Il punteggio minimo per dimensione è: -18

Alla fine, dopo che aver visto come vi collocate rispetto a ciascuna dimensione, sommate i punteggi di tutte e quattro le dimensioni e otterrete, in questo modo, una misura generale delle vostre capacità comunicative.

Punteggi totali:

-72/0 le vostre capacità di comunicazione sono ridotte al minimo

0/+36 le vostre capacità di comunicazione sono nella media, anche se non sono molto alte

+37/+72 avete eccellenti capacità relazionali e comunicative.