

Come riconoscere l'ascolto attivo.

Conversazione immaginaria tra un Coordinatore di servizio e operatore.

Leggete una per volta le frasi dell'operatore, marcando la lettera corrispondente alla risposta del Coordinatore che pensate rifletta più accuratamente i sentimenti dell'operatore.

Al termine dell'esercizio, confrontate le vostre risposte con la soluzione.

	Operatore:	Coordinatore:
1)	Vorrei che una volta tanto venissi più ascoltato, come Bianchi. Lui si che è fortunato.	a) E questo a lei non capita mai b) Non deve desiderare di essere ascoltato c) È invidioso di Bianchi
2)	Si, lui può dire ciò che vuole, io mai.	a) Vorrebbe anche lei dire la sua ogni tanto b) Non è poi così importante poter esprimere il proprio punto di vista c) Non ottiene mai quello che vuole
3)	Vorrei essere più considerato. Questo mi fa anche perdere entusiasmo per il lavoro. Mi fa sentire stanco.	a) Ma lei sa che deve farlo b) Se comincia ad assentarsi le si arretrerà il lavoro c) A volte è proprio stufo del lavoro.
4)	Certe volte proprio lo odio	a) Ora basta, mi pare che esageri un po'! b) Non solo non le piace, a volte lo odia addirittura c) Sono sicuro che le passerà presto.
5)	Proprio così, odio il lavoro, odio i colleghi, odio il mio coordinatore	a) Cosa le è successo oggi. Deve essersi proprio alzato male! b) Con questo atteggiamento negativo non Imparerà mai a vivere. c) In realtà lei odia tutto quello che riguarda il lavoro.
6)	Non odio proprio tutti. Solo il mio coordinatore.	a) Forse neanche lei gli piace molto, ci ha mai pensato? b) È lui in particolare quindi che la preoccupa. c) Non sarà poi tanto cattivo.
7)	È il dott. Rossi non mi piace proprio. E chissà per quanto tempo la situazione andrà avanti così.	a) Dovrà sopportarlo per un bel pezzo. b) Il dott. Rossi è una così brava persona. c) Vorrei che si sforzasse di accettarlo; forse ha dei problemi a casa.
8)	Non so proprio come farò. Lo sa cosa fa: tutti i giorni ci fa le prediche: ci dice come dovrebbe comportarsi un lavoratore responsabile, e poi si mette ad elencare tutte le cose che bisogna fare per prendere elogi e guadagnare stima.	a) Farebbe meglio ad ascoltarlo. È il suo diretto superiore. b) Certo, non le piace ascoltare tutte quelle prediche. c) Se fosse più assennato capirebbe quanto sono importanti le sue parole.
9)	Fa sembrare impossibile poter avere un riconoscimento positivo, a meno che	a) Si sente già sconfitto in partenza, poiché pensa che non riuscirà mai ad avere un riconoscimento

	non si è un genio o una specie di primo della classe.	positivo. b) Le darò io una incentivazione economica c) Speravo che quest'anno si sarebbe impegnato di più.
10)	Non voglio essere un secchione! Gli altri colleghi mi odiano, già non ho molte persone a cui non sono simpatico qui.	a) Certo non vuole perdere anche l'accettazione di altre persone, per soddisfare le aspettative dei suo coordinatore. b) Dimentichi le persone a cui è antipatico. c) Sfido io, se non fa che piangerci sopra! A chi può piacere una persona che si piange addosso!
11)	C'è un gruppo di lavoro qui in azienda, fatto di persone che mi piacciono molto. Mi piacerebbe farne parte, ma non so come.	a) Sia indipendente, non faccia il gregario. b) Li tratti come vorrebbe trattassero lei. c) Vorrebbe davvero far parte di quel gruppo di lavoro, ma non sa come riuscirci.
12)	Sinceramente non so come hanno fatto gli altri a far parte di quel gruppo. Non sono i più bravi, non tutti almeno.	a) Si sta chiedendo cosa mai ci vorrà per entrare in quel gruppo. b) Se lei è così bravo, magari potrebbe farli sfigurare. c) Quando avevo la sua età, non mi facevo tanti problemi, pensavo solo a lavorare.
13)	Il fatto è che sono tutti molto efficienti, cordiali. Si fanno accettare, non provano imbarazzo. Io non ci riesco.	a) Forse pensa che quello che le manca e che loro invece hanno, è questa assertività, questa estroversione. b) Lei è sempre così introverso. c) Se mettesse tanta energia nel darsi da fare, quanta ne mette nel preoccuparsi, a quest'ora avrebbe risolto.
14)	Forse non sono bravo a parlare, ad interagire con sicurezza specialmente quando faccio parte di un gruppo di lavoro.	a) Deve cercare di non essere così timido. b) Lavorando insieme ad altre persone non si sente a suo agio. c) Perché, che centra parlare, interagire, quando si lavora si lavora e basta.
15)	Si ho sempre paura di dire o di fare cose sbagliate. E terribile.	a) Sentirsi incapace. È questo che Io mette a disagio. b) Certo il suo collega Bianchi non ha mai avuto questi problemi. c) Forse dovremo parlare di altro.
16)	Si, sarà meglio che ci provi, o non ce la farò mai questo è sicuro.	a) Vede che quando ci si mette riesce a trovare la soluzione. b) Si rende conto che deve cambiare e sta pensando di impegnarsi di più. c) Certo, non bisogna mai rimandare, bisogna lavorare sempre.
17)	Proprio così.	

