

WEBINAR & WORKSHOP

L'Ascolto Attivo

Il Potere Invisibile
dell'Avvocato

*"La competenza tecnica convince.
L'ascolto trasforma."*

MATERIALE DIDATTICO

Mappa Concettuale & Riassunto

DPL | www.dplmediazione.it





MAPPA CONCETTUALE

I 4 Livelli dell'Ascolto: Dalla Reazione alla Relazione

INEFFICACE

LIVELLO 1 AUTOMATICO

- Interruzioni frequenti
- Preparazione della risposta
- Filtri personali attivi

RISULTATO:

Escalation conflittuale

INFORMATIVO

LIVELLO 2 TECNICO

- ✓ Parafrasi e riformulazione
- ✓ Domande aperte strutturate
- ✓ Focus sui fatti

RISULTATO:

Chiarezza informativa

STRATEGICO

LIVELLO 3 EMPATICO

- Distinzione posizione/interesse
- Lettura del "non detto"
- Comprensione motivazioni

RISULTATO:

Negoziazione efficace

EVOLUTIVO

LIVELLO 4 TRASFORMATIVO

- ★ Regolazione emotiva
- ★ Sicurezza psicologica
- ★ Disattivazione amigdala

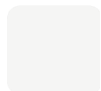
RISULTATO:

Cooperazione autentica





IL CICLO OPERATIVO: C.R.A.R.



COGLIERE

FASE DI OSSERVAZIONE

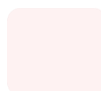
- ✓ Osservazione segnali **non verbali**
- ✓ Identificazione **emozioni nascoste**
- ✓ Lettura delle paure e dei desideri



RACCOGLIERE

FASE DI STIMOLAZIONE

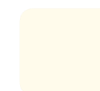
- ✓ Stimolazione **attiva** del dialogo
- ✓ Domande **strategiche aperte**
- ✓ Tecniche di rispecchiamento



ACCOGLIERE

FASE DI OSPITALITÀ

- ✓ Ospitalità comunicativa
- ✓ Gestione **reazioni emotive** proprie
- ✓ Spazio interno **senza giudizio**



RESTITUIRE

FASE DI VALIDAZIONE

- ✓ Riformulazione **consapevole**
- ✓ Validazione del vissuto altrui
- ✓ Conferma della comprensione



L'ascolto attivo non è sequenziale, è una presenza continua di questi quattro elementi.



NEUROSCIENZE DELL'ASCOLTO

Perché l'ascolto attivo funziona biologicamente

01. Il cervello minacciato non negozia

- 🛡️ L'amigdala attivata blocca la razionalità
- ⚠️ La difesa prevale sulla cooperazione

02. La validazione riduce l'attivazione difensiva

- 📉 Il riconoscimento abbassa le difese biologiche
- ♥️ "Essere compresi" calma il sistema nervoso

03. Il riconoscimento precede la cooperazione

- 🗣️ Prima validare, poi argomentare
- 🤝 La relazione apre alla ragione



COLLEGAMENTO HARVARD

*"L'ascolto attivo è lo strumento operativo che rende possibile la **negoziazione basata sugli interessi.**"*



SINCRONIZZAZIONE
RELAZIONALE



I 4 BLOCCHI DELL'ASCOLTO

Perché il cervello smette di ascoltare in contesti legali

1. Sovraccarico Cognitivo

Linguaggio tecnico unito alla tensione emotiva porta alla **saturazione** . Il cervello smette di elaborare nuovi dati.



2. Bias di Conferma

Filtriamo solo ciò che conferma le nostre idee preesistenti, ignorando attivamente le informazioni contrastanti.



3. Difesa Identitaria

Il timore di "perdere la faccia" o lo status. Cambiare idea viene percepito come un attacco all'immagine di sé.



4. Reattività Emotiva

Quando l'emozione sale, la ragione scende. Aumenta la **rigidità** e si polarizzano le posizioni negoziali.



L'ANTIDOTO

L'ascolto attivo [disinnesca](#) questi meccanismi automatici e riapre il canale di comunicazione.

DPL Mediazione >



I 4 Livelli per Farsi Ascoltare

Dalla necessità di convincere alla consapevolezza della relazione

LIVELLO 1: CHIAREZZA

- > **Struttura:** Mappa preventiva dei punti
- > **Sintesi:** Regola dei 30 secondi
- > **Linguaggio Semplice:** Dal tecnicismo al diretto

Regola del 3: Il cervello ricorda le triadi

LIVELLO 2: CONNESSIONE

- > **Riconoscimento:** Validare prima di proporre
- > **Frase di Alleanza:** "Capisco la sua posizione"
- > **Alleato vs Avversario:** Connessione ≠ cedere

L'ASCOLTO RIDUCE LA DIFENSIVITÀ

LIVELLO 3: AUTORITÀ CALMA

- > **Comunicazione Non Verbale:** Voce e postura
- > **Il Potere della Pausa:** Silenzio = autorevolezza
- > **Stabilità Emotiva:** Calma trasmette sicurezza

La pausa crea gravità e aumenta l'attenzione

LIVELLO 4: INFLUENZA

- > **Integrazione Totale:** Ascolto + Connessione
- > **Storytelling Strategico:** Narrazioni efficaci



INFLUENZA TRASFORMATIVA

FRASI CHIAVE PER L'ASCOLTO

- ✓ "Se ho capito bene..."
- ✓ "Mi sta dicendo che per lei il punto centrale è..."
- ✓ "Quello che è importante per lei è..."

FRASI DI CONNESSIONE

- 🤝 "Capisco la sua preoccupazione"
- 🤝 "È legittimo sentirsi così"
- 🤝 "Se fossi nella sua situazione..."

TECNICHE DI CHIAREZZA

Anticipare la struttura: "I tre punti sono..."

Regola del 3: Tempi, Costi, Rischi

Sintesi: Messaggio chiaro in 30 secondi

COSA EVITARE

- ✗ Interpretare mentre l'altro parla
- ✗ Giudicare o moralizzare
- ✗ Dare consigli non richiesti
- ✗ Identificarsi con il problema altrui



FORMULA DEL SUCCESSO:

Ascolto Attivo

INPUT



Riduzione Difese

PROCESSO



Connessione

LEGAME



Influenza

RISULTATO





CASO PRATICO

Dalla teoria alla pratica immediata



⚠ SCENARIO DI CONFLITTO

Cliente arrabbiato: "Voglio 100.000 euro di danni, subito!"

-- APPROCCIO TRADIZIONALE

"Tecnicamente, secondo l'art. X, la sua richiesta è eccessiva e non ha basi giuridiche solide..."

📌 RISULTATO: Escalation e chiusura del dialogo

-- APPROCCIO CON ASCOLTO ATTIVO

- 1 COGLIERE:** Osservo tensione, frustrazione, bisogno di riconoscimento.
- 2 RACCOGLIERE:** *"Mi aiuti a capire cosa rappresenta per lei questa cifra."*
- 3 ACCOGLIERE:** *"Capisco che si senta danneggiato e non riconosciuto."*
- 4 RESTITUIRE:** *"Se ho compreso bene, per lei è fondamentale il riconoscimento del torto."*

📌 RISULTATO: Emerge l'interesse reale (Riconoscimento)

IL PARADIGMA CHE CAMBIA

PRIMA Competenza Tecnica = Successo → ORA **Tecnica + Relazione = Eccellenza**

LA FORMULA VINCENTE

ASCOLTO ATTIVO
+
COMUNICAZIONE INFLUENTE
=
AVVOCATO DEL FUTURO

*"La competenza tecnica convince.
L'ascolto trasforma."*

I TRE TAKEAWAY

- 1 Ascolta per trasformare**, non solo per rispondere. Cambia la tua intenzione.
- 2 La connessione precede** sempre la persuasione. Costruisci il ponte prima di attraversarlo.
- 3 L'influenza nasce** dalla qualità della relazione, non dalla forza dell'argomento tecnico.

 **Prossimo Passo**

Applica il metodo **C.R.A.R.** (Cogliere, Raccogliere, Accogliere, Restituire) nel tuo prossimo colloquio con un cliente.