



Nuove competenze. La richiesta di soluzioni personalizzate esige abilità di relazione acquisibili con una formazione di due anni

La capacità di ascolto conquista il cliente

Patrizia Bonaca

Anche per i professionisti è l'ora di un restyling. Date per acquisite le competenze tecniche, la professione oggi si è evoluta verso forme di consulenza sempre più articolate e a fare la differenza sul mercato sono anche la capacità di ascolto empatica del cliente e le doti di mediazione tra le parti. L'avvocato "litigioso" pronto a inanellare ricorsi su ricorsi, il consulente fiscale in grado di leggere la realtà solo attraverso i numeri appartengono sempre più a schemi vecchi e non ripetibili.

Per distinguersi, allora, il professionista deve inserire una propria personale riflessione nella tematica presentata dal cliente, deve dotarsi di abilità relazionali e di una visione prospettica che consentano di formulare una strategia di intervento a breve e lungo termine.

I nuovi profili

Ora i clienti chiedono:

- che il professionista indossi un abito umano mentre li aiuta a districarsi tra i cavilli della burocrazia;
- che la sua consulenza adotti un pensiero positivo operativo strategico per intraprendere azioni e scelte economiche che consentano di uscire dalla crisi;
- che li guidi in modo creativo a costruire nuovi piani di sviluppo;
- che utilizzi la tecnologia e le nuove modalità comunicative/formative

(social, web, smartphone, webinar); • che gli fornisca un esempio di come organizzare e gestire il tempo.

Come acquisire queste nuove competenze? In genere si inizia con letture e partecipazioni a webinar, per poi decidere di frequentare programmi di formazione ad hoc. Meglio puntare sui metodi che si basano sull'autoreferenzialità e l'autonomia, scartando programmi che promettono miracoli comunicativi. È necessario un investimento economico e di tempo. In genere, una formazione spalmata per un periodo di due anni è sufficiente per l'acquisizione di nuove competenze di base, anche se poi è necessario aggiornarsi costantemente. Ecco alcuni esempi calati nelle singole professioni.

L'avvocato

L'avvocato che detiene la leva della comunicazione e della mediazione potrà aiutare il cliente ad assumere un atteggiamento oggettivo di fronte al conflitto, superando tutto ciò che riguarda questioni di principio che ne impediscono la soluzione. Potrà offrire un servizio professionale rivolto alla prevenzione e risoluzione extragiudiziale del conflitto. Litigare oramai è diventato un lusso, sia per i costi sia per le lungaggini burocratiche, e offrire soluzioni alternative rappresenta la chiave del successo professionale. Una consulenza legale orientata ad aiutare i clienti a mettersi alle spalle il conflitto e il rancore, ad esempio in caso di separazioni difficili, rappresenta un beneficio anche da un punto di vista sociale ed economico.

Il dottore commercialista

Tramite il coaching e la comunicazione efficace, il commercialista potrà indicare al cliente le criticità e i punti di forza delle scelte da intraprendere con una visione oggettiva e scevra da sentimentalismi ed entusiasmi. Potrà aiutare il cliente all'interno dell'azienda a prevenire i conflitti con i dipendenti e organizzare riunioni, conferenze informative per passaggi di proprietà o nel caso di fusioni, trasformazioni, cessioni d'azienda.

Il notaio

Una volta acquisite abilità di mediazione e comunicazione il notaio potrà dare spazio allo scontento degli eredi/coniugi facendo emergere il bisogno reale nascosto dietro le questioni di principio. Tramite l'organizzazione di appuntamenti separati tra i clienti, potrà comprendere le reali esigenze di ognuno nella composizione e della divisione. Potrà capire la motivazione che spesso si nasconde dietro le disposizioni testamentarie e aiutare il cliente a comporre le migliori dei modi.

Il promotore finanziario

Il promoter che applicherà la leva competitiva della comunicazione farà la differenza e conserverà il proprio portafoglio clienti.

Una volta acquisite, queste competenze trasversali devono essere ben comunicate all'esterno: oltre che tramite i social e il sito web, anche attraverso l'atmosfera che si saprà creare all'interno del proprio studio e l'esempio personale.

Coaching e comunicazione

Come utilizzare la capacità d'ascolto

| SCENARI | NUOVE COMPETENZE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) COMMERCIALISTA | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Liti tra soci; • Scelta di partner commerciali; • Start up (new job); • Nuove possibilità lavorative: apertura di nuove sedi e/o fette di mercato (internazionalizzazione, crisi di impresa) | Tramite il coaching si potrà aiutare il cliente nel superamento delle paure e nelle scelte imprenditoriali |
| 2) NOTAIO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Successioni litigiose; • Divisioni ereditarie e/o tra coniugi; • Disposizioni testamentarie/testamenti | Con la mediazione si potranno concludere rapidamente la successione/divisione |
| 3) AVVOCATO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Separazioni difficili; • Conflitti familiari; • Conflitti condominiali | Mediante una comunicazione efficace si aiuta il cliente ad abbandonare la logica vendicativa del conflitto per comporre la lite |
| 4) CONSULENTE DEL LAVORO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Rapporti con i dipendenti; • Licenziamenti; • Conflitti tra dipendenti e imprenditori | Grazie alle doti di mediazione e comunicazione efficaci il cliente può essere aiutato a prevenire i conflitti in azienda |
| 5) PROMOTORE FINANZIARIO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • L'incertezza dei mercati; • La paura e lo scetticismo dei clienti | Tramite la giusta comunicazione si possono organizzare riunioni per informare, spiegare e tranquillizzare i clienti |
| 6) AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Conflitti tra condomini; • Stalking (tra condomini e nei suoi confronti) | Una comunicazione orientata al positivo e riunioni separate con i condomini aiutano a gestire e prevenire i conflitti |
| 7) AGENTE IMMOBILIARE | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Le aspettative del venditore; • I sogni dell'acquirente; • La variabile del mercato immobiliare; • Burocrazia e cavilli tecnici | Tramite il problem solving e una rete di professionisti con cui lavorare si può assicurare tempestività e assistenza ai clienti |



Il restyling delle professioni

Le competenze tecniche sono date per acquisite.
Oggi la differenza la fanno empatia, ascolto e mediazione.

Il professionista non è più solo un esperto tecnico: è intermediario umano tra istituzioni e persone.

Il professionista interpreta, orienta, accompagna.

Il mercato premia chi sa integrare competenza tecnica e intelligenza relazionale.





L' abito umano della consulenza

I clienti cosa chiedono oggi?

- ✓ Un professionista che indossi un abito umano
- ✓ Capacità di ascolto efficace e mediazione del conflitto
- ✓ Pensiero positivo operativo strategico
- ✓ Visione prospettica (breve e lungo termine)
- ✓ Creatività nei piani di sviluppo
- ✓ Uso intelligente della tecnologia
- ✓ Esempio concreto di organizzazione e gestione del tempo

La vera vittoria non è vincere il conflitto. È liberarsene.





Dall'automatismo alla consapevolezza

Come si acquisiscono queste nuove competenze?

- Curiosità e umiltà
- Formazione continua
- Investimento di tempo e risorse
- Apprendere metodi basati su autonomia e autoreferenzialità
- Passare da automatismo comunicativo a consapevolezza comunicativa





Dall'automatismo alla consapevolezza

Come si acquisiscono queste nuove competenze?

Esempi concreti:

- Avvocato → prevenzione del conflitto e mediazione
- Commercialista → guida strategica e gestione dei conflitti aziendali
- Notaio → ascolto dei bisogni nascosti
- Promotore finanziario → educazione e resilienza

La consulenza evolve quando unisce competenza economica e profondità umana.





In prima battuta si potrebbe pensare che saper ascoltare sia una dote innata o acquisita con l'esperienza.

Vi siete mai chiesti in che modo ascoltate?





...”Vasudeva ascoltò con grande attenzione. Tutto assimilò ascoltando: nascita e fanciullezza di Siddharta, tutti i suoi studi, tutto il suo gran cercare, tutta la gioia, tutta la pena. Tra le virtù del barcaiolo questa era una delle più grandi: sapeva ascoltare come pochi.

Senza che egli avesse detto una parola, Siddharta parlando sentiva come Vasudeva accogliesse in sé le sue parole, tranquillo, aperto, tutto in attesa, e non perdesse una, non ne aspettasse una con impazienza, non vi annettesse ne lode ne biasimo: semplicemente ascoltava.

Siddharta sentì quale fortuna sia imbattersi in un simile ascoltatore, affondare la propria vita nel suo cuore, i propri affanni, la propria ansia di sapere...”!

“Siddharta” di Herman Hesse



Quando ascoltiamo qualcuno,
ascoltiamo sempre il discorso di
due persone: quello del nostro
interlocutore e quello che noi
facciamo a noi stessi mentre
ascoltiamo!

Vannuccio Barbaro



Ascoltare significa prima di tutto essere presenti a sé stessi, lasciando andare qualsiasi idea si possa avere sulla persona che state ascoltando e su quello che dovrebbe fare o cambiare.



si tratta di soffermarsi non tanto sulle parole ma sulle sensazioni provate mentre si ascolta se stessi o l'altro.





Esercitazione!

Potete utilizzare la chat per scrivere la vostra esperienza.

Prendete qualche minuto per riflettere su una recente esperienza in cui vi siete accorti di non aver ascoltato sufficientemente l'interlocutore oppure di non essere stati ascoltati.

In genere nella comunicazione comune come si inizia una frase l'altro ha già tutte le soluzioni pronte!



Regola d'oro

“...prima cerca di capire...
poi di farti capire...”





Ascolto empatico non significa essere d'accordo con qualcuno ma capirlo sia da un punto di vista emotivo che intellettuale.

“Empatia non è simpatia” ...





Ascolto empatico significa
astenersi dal:

- Valutare;
- Inquisire;
- Consigliare;
- Interpretare;
- Schernire;





Esempi di ascolto:

Riporto, come esempio, una conversazione tra le più comuni tra padre e figlio avente come oggetto la scuola. (Tra parentesi è riportato lo stato d'animo del figlio)

Figlio: “Papà non mi piace andare a scuola, non ha niente di pratico, voglio fare come il mio amico che ha smesso e ora lavora” (per me è diventato un vero problema la scuola e questo anno rischio di essere bocciato)

Il padre risponde inquisendo, consigliando e valutando:

-andare a lavorare ora..., stai scherzando vero?

(non sarebbe contento di me se smettessi di studiare);

-Cosa c'è che non va figlio mio? (allora è interessato...)





Esempi di ascolto:

-Ti rendi conto di quanti sacrifici stiamo facendo io e tua madre per mandarti ad una scuola così di pregio (ecco... ora mi deve colpevolizzare, ma io ho un problema serio con la scuola)

-Adesso non puoi vedere i benefici derivanti dallo studio di certe materie e poi devi guardare a lungo termine (eccoci... ora inizia con la sua autobiografia,...a me interessa il mio problema)





Conversazione con un approccio diverso di ascolto

-Figlio: Papà non voglio più andare a scuola, è per le persone che non hanno iniziativa!

-Padre: Non vuoi più andare a scuola è per le persone che non hanno iniziativa...

-Figlio: Sì, non voglio più andarci, perdo solo tempo...!

-Padre: Pensi che la scuola sia una perdita di tempo e non ti dia niente per il tuo futuro...

-Figlio: Sì, il mio amico ha smesso di andare a scuola e ora guadagna tanti soldi...!

-Padre: Si vede che ti senti proprio frustrato dall'ambiente scolastico

-Figlio: Sì, che mi sento frustrato vorrei fare come il mio amico!





Conversazione con un approccio diverso di ascolto

- Padre: Secondo te il tuo amico ha avuto l'idea giusta
- Figlio: Beh, penso di sì. Bisognerà però vedere tra un po' di anni!
- Padre: Pensi che tra un po' di anni si pentirà di questa scelta?
- Figlio: Beh sì se non hai un diploma è veramente difficile farsi strada oggi...!
- Padre: Sì, oggi è veramente difficile...
- Figlio: Ho delle difficoltà con la matematica e mi rimane difficile parlarne con l'insegnante.

Tu non lo dirai alla mamma vero? Cosa pensi dovrei fare?





In questo esempio il padre è riuscito a guardare il problema dallo stesso lato del tavolo del figlio per aiutarlo a trovare una soluzione.

Il vero bisogno del figlio era quello di dover giustificare con la madre il suo possibile debito in matematica.





Con l'ascolto empatico la persona acquista fiducia e comunica oltre le parole il suo vero stato d'animo in quanto si è prestata attenzione sia al sentimento che al contenuto del discorso.

In pratica si è riusciti a fare in modo che
“l'altro comunichi esattamente cosa sente e
Pensa»





La Finestra di Johari

Un metodo per costruire una mappa della propria comunicazione e quella degli altri.

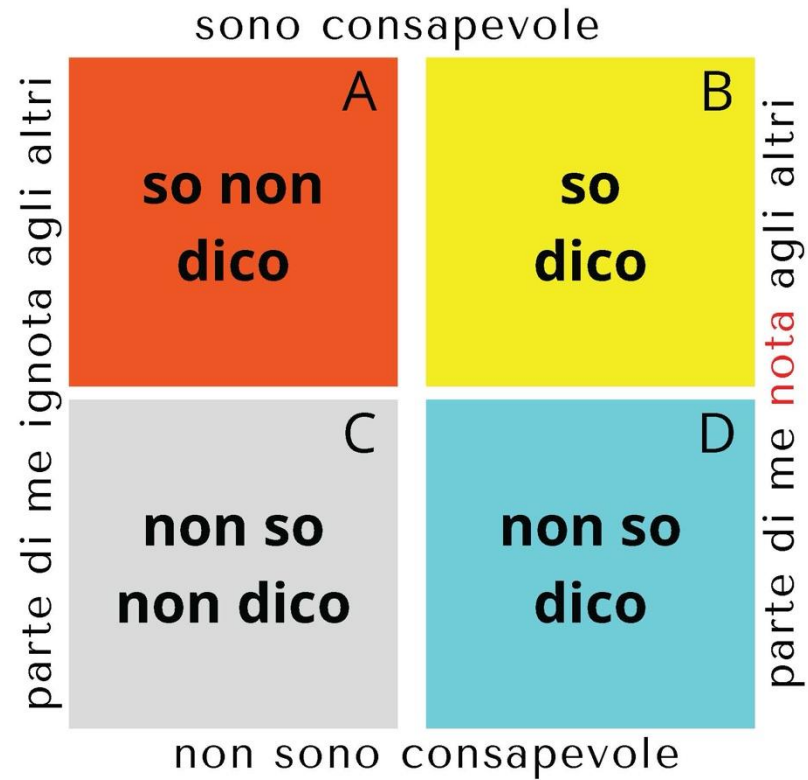
Fu sviluppato da due psicologi, Joseph Luft e Harrington Ingham, nel 1955.

Il nome "Johari" è una combinazione dei loro nomi.





FINESTRA DI JOHARI LA STRUTTURA



Area Nascosta (Hidden Area)

Informazioni conosciute da te, ma non dagli altri
Esempio: "Ho paura di volare, ma non l'ho detto a nessuno.«

So non dico

Area Sconosciuta (Unknown Area)

Informazioni non
conosciute né da te né
dagli altri

Esempio: "Potrei essere
un grande pittore, ma
non l'ho mai provato.»

non so,
non dico

Area Aperta (Open Area)

Informazioni conosciute
da te e dagli altri

Esempio: "Sono bravo a
giocare a calcio, e i miei
amici lo sanno."

so e dico

Area Cieca (Blind Area)

Informazioni conosciute dagli altri, ma non da te

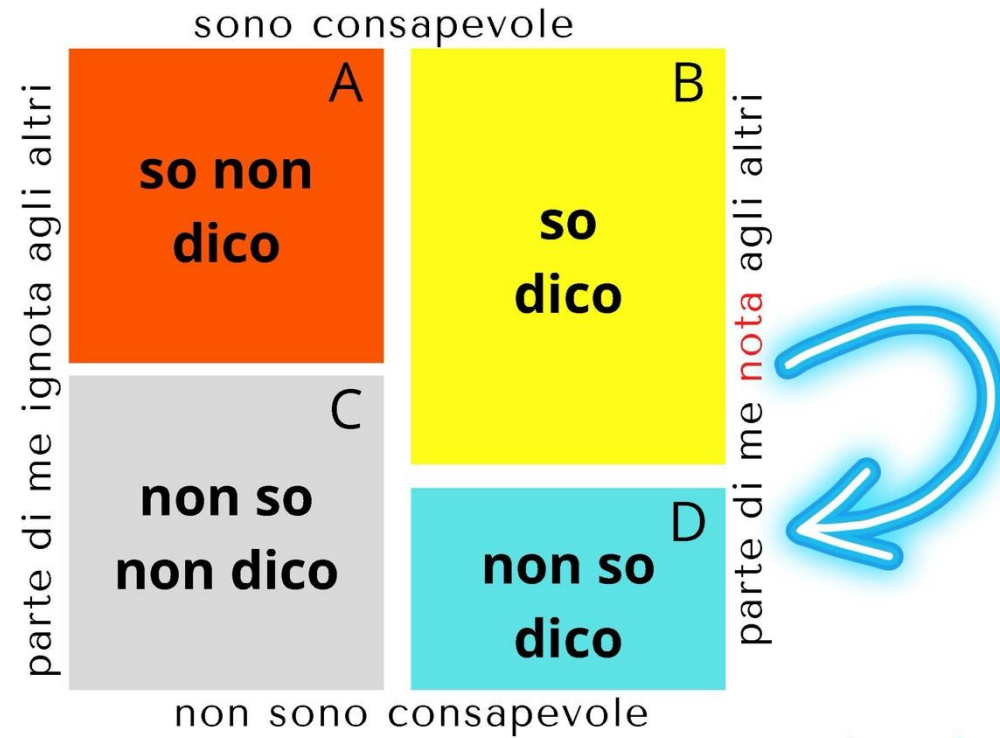
Esempio: "I miei colleghi vedono che sono nervoso durante le udienze, ma io non lo noto."

non so, ma dico



FINESTRA DI JOHARI

ESERCITANDO L'ASCOLTO DI SE





Ascoltare e ascoltarsi è una scelta economicamente intelligente

- Quando ascoltiamo davvero, non stiamo facendo solo un gesto relazionale.
- Stiamo migliorando la qualità delle decisioni.
- E migliorare la qualità delle decisioni è un **fatto economico.**





Che cos'è il senso economico?

È la capacità di integrare competenza tecnica, relazione e visione nelle scelte professionali.



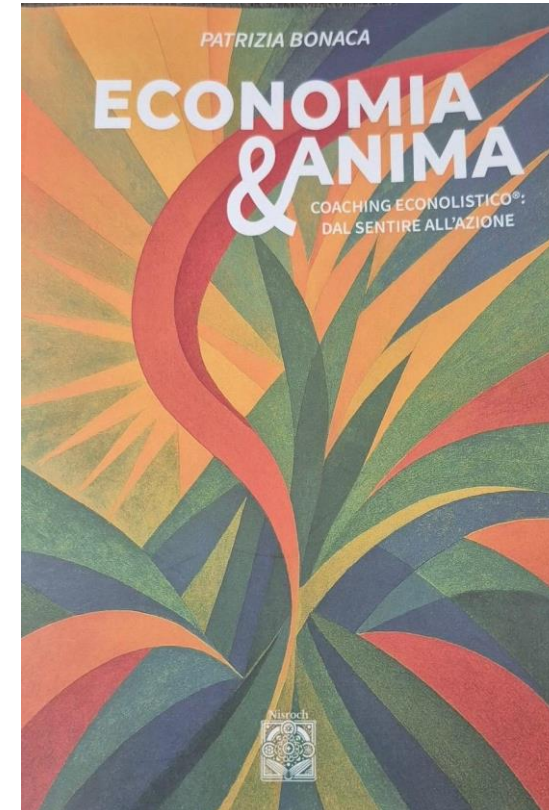


Da dove nasce questa prospettiva?

Queste riflessioni hanno preso forma nel mio libro **Economia & Anima**, nato proprio da questa domanda:

Come possiamo integrare numeri e umanità, concretezza e ascolto?

Il coaching econolistico® può aiutarci!



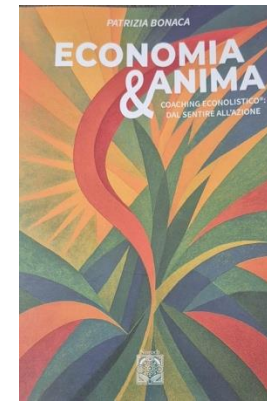


Econolismo®

Da questo intento nasce l'econolismo®: un'evoluzione necessaria dell'olismo che ne mantiene l'intento originario ma lo espande, lo completa, integrando la dimensione economica come parte viva e dinamica dell'equilibrio personale e collettivo.

Non è una semplice combinazione linguistica, ma l'espressione di un'unione sostanziale:

“economia” e “olismo” per rappresentare un paradigma in cui razionalità e intuizione, materia e spirito, concretezza e significato **procedono insieme** in equilibrio, dando vita a una visione integrata e coerente dell'esistenza.





Econolismo® Poesia

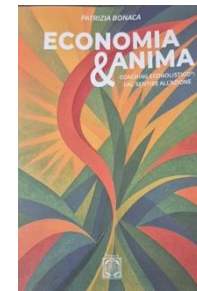
È ora di metterci in gioco

È ora di metterci in gioco
di attingere a ciò che siamo davvero, senza più scuse né paure,
lasciando andare il superfluo e l'effimero.

È tempo di ascoltare la nostra voce, quella più profonda e sincera,
di uscire dal guscio delle abitudini, e far emergere la nostra vera atmosfera.

Abbiamo dentro il coraggio nascosto, la scintilla che chiede di brillare, basta solo
un passo, un respiro, per iniziare davvero a osare.

Lasciamo che la vita ci sorprenda, che gli incontri ci mostrino la via, perché ogni
scelta, ogni svolta, è il riflesso della nostra energia.





- L'ascolto efficace è lo strumento.
- Il senso economico è la direzione.
- Il professionista del futuro integra entrambi



Domanda chiave?

Che tipo di
professionista
voglio essere nei
prossimi anni?



Per approfondire questi contenuti è possibile visitare le seguenti pagine del mio sito @industriadellesperienza.it

<https://www.industriadellesperienza.it/landing/>

<https://www.industriadellesperienza.it/articoli/>

<https://www.industriadellesperienza.it/publicazioni/>



Contatti:

Dott.ssa Patrizia Bonaca - coach econolistico®

E-mail: industriadellesperienza@gmail.com

Cell. 393.8616504

Sito web: www.industriadellesperienza.it

Facebook: @Patrizia Bonaca
@Industriadellesperienza

Linkedin: @patriziabonaca

