



L'ascolto attivo e la presenza sono competenze fondamentali per stabilire un rapporto di fiducia con il cliente e favorire l'esplorazione del suo mindset. L'ascolto attivo implica di prestare un'attenzione totale e benevola al proprio interlocutore, cercando di comprendere il suo messaggio, le sue emozioni e le sue esigenze. Questo richiede di mettere da parte i propri pensieri, giudizi e preoccupazioni, per concentrarsi completamente sull'altro.

La presenza, invece, è la qualità di essere completamente attenti, disponibili e impegnati nel momento presente. È una forma di consapevolezza e connessione con se stessi e con gli altri, che consente di stabilire un rapporto autentico e empatico. La presenza implica di essere radicati nel momento presente, senza lasciarsi distrarre dai pensieri sul passato o sul futuro, né dai giudizi o dalle interpretazioni affrettate.

Per praticare l'ascolto attivo, è importante adottare un atteggiamento aperto e accogliente, utilizzando un linguaggio del corpo appropriato, come il contatto visivo, l'annuire, i sorrisi incoraggianti. Si tratta anche di mostrare il proprio interesse e comprensione attraverso interventi brevi e pertinenti, come le riformulazioni, i riflessi, le domande aperte. L'obiettivo è far sentire il cliente ascoltato, compreso e validato nella sua esperienza.

La presenza richiede di coltivare un atteggiamento di curiosità benevola, di non-giudizio e di accettazione incondizionata nei confronti del cliente. Ciò implica di sospendere le proprie credenze, aspettative e preferenze, per accogliere pienamente la realtà e la soggettività dell'altro. La presenza implica anche una connessione con le proprie sensazioni, emozioni e intuizioni, che possono fornire informazioni preziose sulla dinamica relazionale e le esigenze del cliente.

L'ascolto attivo e la presenza sono competenze che si sviluppano con la pratica e

l'allenamento. Richiedono una costante vigilanza per individuare e superare i propri ostacoli, come la tendenza a giudicare, a consigliare o a parlare di sé. Implicano anche di prendersi cura di sé e di gestire il proprio stress e le proprie emozioni, per essere pienamente disponibili per l'altro.

Ecco alcuni esempi concreti per illustrare l'ascolto attivo e la presenza in coaching :

- Quando un cliente esprime un'emozione forte, come la rabbia o la tristezza, il coach può praticare l'ascolto attivo riflettendo l'emozione con empatia: "Vedo che questa situazione ti fa arrabbiare, è una reazione del tutto normale e comprensibile". Questo permette al cliente di sentirsi validato e sostenuto nella sua esperienza.

- Quando un cliente condivide un'esperienza difficile, il coach può mostrare la sua presenza utilizzando silenzi attenti, mantenendo un contatto visivo benevolo e offrendo riformulazioni empatiche: "Se ho capito bene, questa prova è stata molto dolorosa per te e ha messo in discussione molte cose nella tua vita". Questo permette al cliente di sentirsi ascoltato e compreso nel suo dolore.

- Se il coach nota un'incoerenza tra il linguaggio verbale e non verbale del cliente, può praticare la presenza condividendo la sua osservazione con delicatezza: "Noto che sorridi parlando di questa situazione, ma la tua voce sembra più tesa. Cosa senti veramente su questo argomento?" Questo permette di approfondire l'esplorazione e chiarire l'esperienza del cliente.

In sintesi, l'ascolto attivo e la presenza sono i pilastri della relazione di coaching, che permettono di creare uno spazio di fiducia, di comprensione reciproca e di crescita. Sono essenziali per accompagnare il cliente nell'esplorazione del suo mindset, nell'identificazione delle sue risorse e nell'attuazione di cambiamenti positivi e duraturi.

Punti da ricordare:

1. L'ascolto attivo e la presenza sono competenze fondamentali per stabilire un rapporto di fiducia con il cliente e favorire l'esplorazione del suo mindset.
2. L'ascolto attivo implica di prestare un'attenzione totale e benevola all'interlocutore, mettendo da parte i propri pensieri e giudizi.
3. La presenza è la qualità di essere completamente attenti, disponibili e impegnati nel momento presente, senza lasciarsi distrarre dai pensieri sul passato o sul futuro.
4. Per praticare l'ascolto attivo, è necessario adottare un atteggiamento aperto e accogliente, utilizzando un linguaggio del corpo appropriato e interventi brevi e pertinenti.

5. La presenza richiede di coltivare un atteggiamento di curiosità benevola, di non-giudizio e di accettazione incondizionata nei confronti del cliente.

6. L'ascolto attivo e la presenza permettono al cliente di sentirsi ascoltato, compreso e validato nella sua esperienza.

7. Queste competenze si sviluppano con la pratica e l'allenamento, e richiedono una vigilanza costante per individuare e superare i propri ostacoli.

8. Esempi concreti illustrano come l'ascolto attivo e la presenza possano essere applicati in situazioni di coaching.

9. L'ascolto attivo e la presenza sono i pilastri della relazione di coaching, essenziali per accompagnare il cliente nell'esplorazione del suo mindset e nell'attuazione di cambiamenti positivi e duraturi.