

# Facet5 SuperSkills

of great conversations

## Report SuperSkills Daniele Bianchi

---

Data 01/04/2023

---

Società PTS (Mktg)

---

Progetto

---



The Right Conversation   
Improving Organizational Performance, One Conversation at a Time



## Introduzione

La maggior parte di noi trascorre molto tempo in conversazioni di diverso genere, ma alcune persone sono chiaramente molto più efficaci di altre nel garantire che tali conversazioni rafforzino le relazioni e siano produttive, invece di essere una perdita di tempo ed avere un impatto distruttivo sulla fiducia.

La buona notizia è che le conversazioni sono basate su una serie di specifiche competenze - le cosiddette 5 Super-Skills - il che significa che tutti possiamo migliorare. Ma non è tutto. La nostra capacità di utilizzare queste Super-Skills dipende anche dalle nostre caratteristiche individuali.

Questo report si basa sull'analisi delle tue caratteristiche individuali rilevate dalla compilazione del questionario Facet5 e fornisce una visione unica di come tali caratteristiche si traducano in una conversazione in termini delle 5 Super-Skills e delle aree su cui concentrarti per migliorare.



## Le 5 Super-Skills

Ricerche dimostrano che ci sono 5 "Super-Skills" alla base di ogni conversazione:

	<b>Presenza</b>	Prestare completa attenzione, essere realmente presenti per l'altra persona, rimanendo concentrati sulla conversazione ed ignorando le distrazioni.
	<b>Iperconsapevolezza</b>	Auto-consapevolezza dei propri pregiudizi, convinzioni e stimoli emotivi, che si traduce nel sapere sia che cosa sta succedendo al proprio interno durante una conversazione sia come controllare le proprie emozioni.
	<b>Decodifica</b>	Decodificare ciò che l'altra persona sta realmente dicendo, scoprendo il significato dietro le parole in modo da farla sentire veramente compresa.
	<b>Espressione</b>	Esprimere il proprio punto di vista con coraggio e convinzione in modo costruttivo e utile per la conversazione, anche quando si devono comunicare messaggi difficili.
	<b>Controllo del flusso</b>	Gestire le diverse parti di una conversazione (l'introduzione, il corpo centrale e la conclusione) in modo che risulti fluida e produca risultati chiari che tutti concordano.

## Quali sono i contenuti del report?

Le persone differiscono nel modo in cui presentano queste Super-Skills che sono basate su tendenze naturali guidate dalle nostre caratteristiche individuali. Tali caratteristiche possono essere analizzate da Facet5 e sulla base di esse viene identificato il tuo profilo "naturale" di Super-Skills. È importante notare che la tua capacità di utilizzare tali Super-Skills non è fissa, ma può essere migliorata attraverso l'auto-consapevolezza, il feedback, la formazione e l'applicazione pratica. Questo report è il primo passo nel percorso volto a rendere le tue conversazioni più produttive.

1. Il tuo profilo complessivo Super-Skills
2. I tuoi punti di forza naturali
3. Le tue aree di sviluppo e come gestirle
4. Potenziali abitudini inutili e come gestirle

La pagina seguente mostra una panoramica generale del tuo profilo rispetto a ciascuna delle 5 Super-Skills.

Il seguente diagramma rappresenta il tuo profilo naturale in termini di ciascuna delle 5 Super-Skills, basate sulle tue caratteristiche individuali. Ti fornisce una fotografia semplice e di facile lettura dell'impatto delle tue caratteristiche individuali sulle tue conversazioni. Per ogni Super-Skill il diagramma evidenzia dove si collocano le tue aree di forza e/o le tue aree da sviluppare o gestire.

**Presenza**

Prestare completa attenzione, essere realmente presenti per l'altra persona, rimanendo concentrati sulla conversazione ed ignorando le distrazioni.

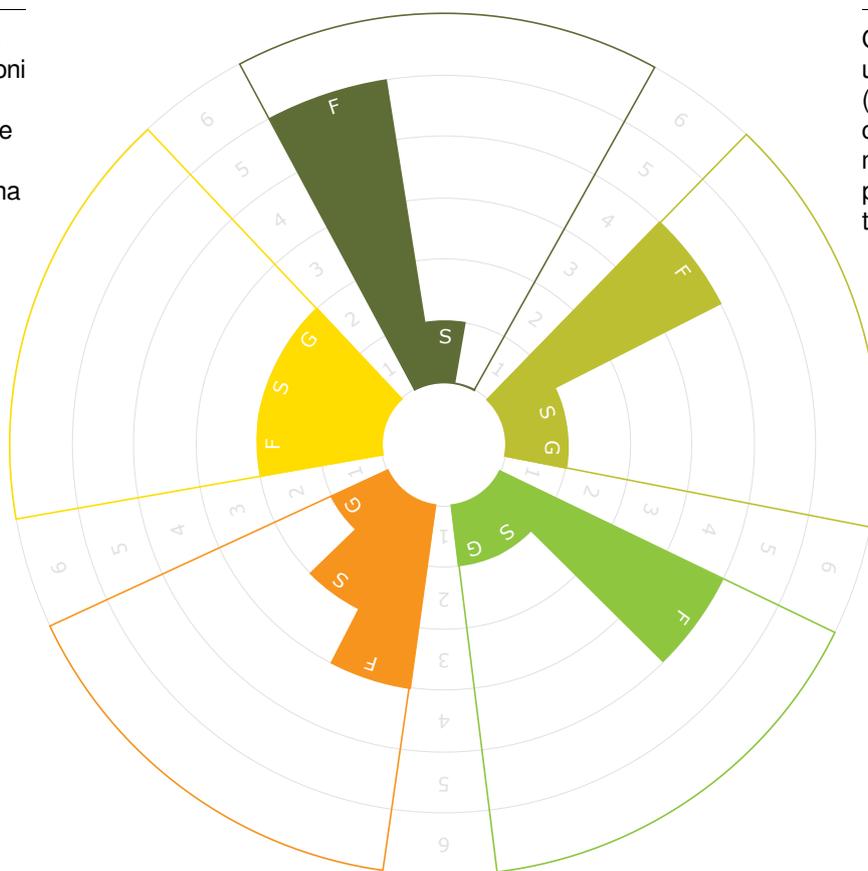
Legenda  
**F** Punti di forza naturali  
**S** Aree di sviluppo  
**G** Aree da gestire

**Iperconsapevolezza**

Auto-consapevolezza dei propri pregiudizi, convinzioni e stimoli emotivi, che si traduce nel sapere sia che cosa sta succedendo al proprio interno durante una conversazione sia come controllare le proprie emozioni.

**Controllo del flusso**

Gestire le diverse parti di una conversazione (l'introduzione, il corpo centrale e la conclusione) in modo che risulti fluida e produca risultati chiari che tutti concordano.



**Decodifica**

Decodificare ciò che l'altra persona sta realmente dicendo, scoprendo il significato dietro le parole in modo da farla sentire veramente compresa.

**Espressione**

Esprimere il proprio punto di vista con coraggio e convinzione in modo costruttivo e utile per la conversazione, anche quando si devono comunicare messaggi difficili.

Le pagine seguenti si focalizzano su ognuna delle Super-Skills, evidenziando dove le tue caratteristiche individuali suggeriscono che è probabile tu abbia punti di forza, possibili aree di sviluppo ed infine alcune potenziali abitudini inutili e come gestirle.



### Presenza

Prestare completa attenzione, essere realmente presenti per l'altra persona, rimanendo concentrati sulla conversazione ed ignorando le distrazioni.

Le persone che utilizzano in modo efficace questa competenza si dimostrano molto attente e concentrate sull'altra persona. Sono in grado di creare il cosiddetto "momento umano", in cui le distrazioni derivanti dalla tecnologia e le interruzioni da parte di altre persone non interferiscono sulla conversazione. Fanno sentire l'altra persona apprezzata perché le danno la loro completa attenzione.

#### I tuoi punti di forza sono ...

- riesci a mantenere l'attenzione sui problemi con chiarezza e determinazione
- mostri interesse ed entusiasmo nella conversazione senza dominare
- sei disposto a dedicare tempo agli altri ed alle loro preoccupazioni
- avere un'apertura alla comprensione di ciò che viene detto senza sospettare interessi personali
- riesci a mantenere la capacità di rimanere presente in quel momento

#### Le tue aree di sviluppo sono ...

- tenere conversazioni difficili e proporre alternative

#### Le tue aree da gestire sono ...



### Iperconsapevolezza

Auto-consapevolezza dei propri pregiudizi, convinzioni e stimoli emotivi, che si traduce nel sapere sia che cosa sta succedendo al proprio interno durante una conversazione sia come controllare le proprie emozioni.

Le persone che utilizzano in modo efficace questa competenza si dimostrano calme e consapevoli di se stesse. Controllano le proprie emozioni in modo appropriato, anche quando vengono provocate, e sono in grado di capire quando i loro pregiudizi, opinioni e obiettivi personali stanno avendo un impatto sulla conversazione.

#### I tuoi punti di forza sono ...

- hai la volontà di ascoltare e venire incontro ai punti di vista degli altri
- la capacità di essere coinvolti e mostrare un livello appropriato di interesse ed entusiasmo riguardo a ciò che viene detto

#### Le tue aree di sviluppo sono ...

- riconoscere quando è necessario uno stile più formale o strutturato
- accettare di avere pregiudizi personali e imparare a riconoscerli

#### Le tue aree da gestire sono ...

- bisogno di parlare con le persone per il gusto di farlo
- inclinazione a dare la priorità ai bisogni degli altri invece che ai propri



### Decodifica

Decodificare ciò che l'altra persona sta realmente dicendo, scoprendo il significato dietro le parole in modo da farla sentire veramente compresa.

Le persone che utilizzano in modo efficace questa competenza ascoltano attentamente, lasciano all'altra persona molto tempo per parlare e non hanno fretta di interrompere con le proprie opinioni. Fanno molte domande per approfondire la loro comprensione ed evitare di giudicare troppo velocemente ciò che gli altri dicono. Soprattutto si dimostrano sinceramente interessate a ciò che l'altra persona ha da dire.

#### I tuoi punti di forza sono ...

- coinvolgi le persone con la tua curiosità ed entusiasmo
- sei in grado di interagire facilmente con gli altri e fai domande quando non capisci
- hai un genuino interesse a comprendere i desideri e le esigenze degli altri

#### Le tue aree di sviluppo sono ...

- guardare oltre il dettaglio di ciò che le persone stanno dicendo prima di giungere a conclusioni
- mostrare di prendere sul serio il punto di vista degli altri

#### Le tue aree da gestire sono ...

- tendenza a presumere ciò di cui le persone hanno bisogno e quindi a lasciarsi sfuggire ciò che sta realmente accadendo



## Espressione

Esprimere il proprio punto di vista con coraggio e convinzione in modo costruttivo e utile per la conversazione, anche quando si devono comunicare messaggi difficili.

Le persone che utilizzano in modo efficace questa competenza esprimono il loro punto di vista in modo chiaro, calmo e sicuro e non hanno paura di mettere in discussione gli altri. Si dimostrano a loro agio quando devono dare un feedback difficile ad un'altra persona, ma lo fanno sempre con sensibilità e rispetto per i sentimenti altrui.

### I tuoi punti di forza sono ...

- esprimi le tue opinioni in modo chiaro e determinato
- sei in grado di condividere idee e commenti che sono ben ponderati
- condividi facilmente con gli altri le tue idee e pensieri
- hai un approccio aperto e diretto alla condivisione con gli altri di informazioni significative

### Le tue aree di sviluppo sono ...

- parlare ed affrontare in modo assertivo questioni difficili senza cedere troppo rapidamente se gli altri non sono d'accordo

### Le tue aree da gestire sono ...

- tendenza ad evitare di parlare di argomenti che potrebbero far arrabbiare gli altri



## Controllo del flusso

Gestire le diverse parti di una conversazione (l'introduzione, il corpo centrale e la conclusione) in modo che risulti fluida e produca risultati chiari che tutti concordano.

Le persone che utilizzano in modo efficace questa competenza si dimostrano chiare sullo scopo di una conversazione dall'inizio e si assicurano di mantenere la focalizzazione sul risultato desiderato. Lasciano molto spazio agli altri per parlare e, ove necessario, permettono divagazioni, ma hanno la capacità di riportare la conversazione in carreggiata. Terminano le conversazioni con i prossimi passi concordati.

### I tuoi punti di forza sono ...

- sei in grado di gestire le conversazioni in modo determinato e chiaro
- mostri una volontà di avviare la conversazione e partecipare attivamente
- sei in grado di gestire e guidare le conversazioni in un modo adeguato per tutti i partecipanti
- riconosci quando devono essere poste domande per aprire la conversazione

### Le tue aree di sviluppo sono ...

- rimanere focalizzato e non lasciarsi troppo distrarre da idee interessanti e nuove

### Le tue aree da gestire sono ...

- tendenza a permettere che le discussioni finiscano senza risultati chiari

## Presenza

Tutte le conversazioni hanno inizio con un momento umano, un momento in cui ci rendiamo attivamente disponibili per il nostro interlocutore. L'impatto di ciò sull'altra persona è profondo perché comunica il messaggio "tu sei importante". Ricerche hanno dimostrato una correlazione positiva tra questa sensazione di avere un ruolo, di essere importante e tutti gli indicatori legati alla salute. In altre parole, si tratta di un aspetto davvero importante.

Ma non è semplice: siamo bombardati da distrazioni tecnologiche, dalle nostre agende piene d'impegni e dalla nostra voce interiore. La buona notizia è che possiamo allenare il nostro cervello per migliorare questa competenza.

Essere presenti nel momento non ha benefici solo per te stesso, ma anche per le persone che ti circondano. Provaci. Nelle tue prossime conversazioni, sforzati di essere presente al cento per cento. Osserva le distrazioni mentre si verificano e riporta la tua concentrazione sulla conversazione. Guarda che cosa succede.

### Suggerimenti

#### Prima della conversazione

- Trova un orario ed un luogo in cui puoi parlare senza interruzioni. Non tenere conversazioni importanti in un ufficio rumoroso o quando sei di fretta.
- Spegni il telefono e mettilo via, chiudi il computer.
- Prima di iniziare concentrati su te stesso per controllare se qualcosa sta riempiendo i tuoi pensieri ... se così, mettilo da parte consapevolmente e decidi di riprenderlo più tardi. O, se non puoi, concorda di posticipare la conversazione.

#### Durante la conversazione

- Presta attenzione alla tua attenzione: controlla di essere ancora presente.
- Se la tua mente vaga, utilizza uno dei suggerimenti (come se fosse un tuo slogan).
- Ripeti con parole tue quello che l'altra persona ha detto per essere sicuro di aver ascoltato correttamente ciò che ti è stato comunicato.

**Ricorda:** la tua attenzione è uno dei doni più importanti che puoi fare ad una persona! Pertanto esercitati a dimostrarla.

## Iperconsapevolezza

Quando due persone parlano ci sono sempre tre conversazioni in corso:

- 1 Una nella tua testa
- 2 Una nella testa dell'altra persona
- 3 Una tra di voi.

L'iperconsapevolezza riguarda l'essere consapevoli di tutte le cose che stanno accadendo dentro di te – i tuoi pregiudizi, convinzioni e stati emotivi – e l'assicurarsi che queste non interferiscano nella conversazione.

Le scansioni cerebrali di persone che sono sempre di corsa per portare a termine le cose mostrano che si trovano in uno stato costante di allerta. Il cervello interpreta ciò come una "minaccia" e risponde rilasciando gli ormoni dello stress come il cortisolo e l'adrenalina. Questi hanno un impatto sulla nostra capacità di pensare ed agire correttamente ed anche sulla nostra efficacia nell'entrare in connessione con gli altri. Imparare ad accorgersi di ciò che succede dentro di noi e a gestire il nostro livello di stress significa essere in grado di prendere il controllo e di migliorare le nostre conversazioni!

Pensa a te stesso come un iceberg: ciò che appare sopra l'acqua è solo una piccola parte di ciò che sta accadendo dentro di te. Questa SuperSkill riguarda l'essere in grado di entrare in connessione con ciò che si trova sotto il livello dell'acqua.

### Suggerimenti

- Dedica tempo ad individuare quali "eventi" innescano in te risposte emotive durante una conversazione, ad esempio una persona maleducata o irrispettosa o sessista o che arriva tardi o che controlla continuamente il cellulare, ecc.
- Sviluppa la tua capacità di individuare quando vieni provocato e prenditi coscientemente una pausa prima di agire o di rispondere: ricorda che bastano solo sei secondi per riattivare la parte razionale del cervello.
- Concentrati sul tuo stato fisico: ti senti affamato, stanco, assetato, accaldato, freddo o stressato? Il nostro stato fisiologico influisce in modo significativo sulle nostre capacità di concentrarci e di controllare le nostre emozioni. Tendiamo a trascurare tutto ciò, soprattutto quando siamo impegnati.
- Sii curioso: se parli con qualcuno e ti senti infastidito o irritato, chiediti "perché?" – continua ad imparare a conoscere te stesso.
- Assicurati di essere consapevole dei tuoi bisogni durante una conversazione.

**Ricorda:** uno dei metodi più importanti per ottenere il giusto risultato dalle tue conversazioni è essere consapevole e controllare i propri bisogni e le proprie emozioni. Pertanto esercitati a connetterti con te stesso.

## Decodifica

Decodificare è l'arte di ascoltare ciò che l'altra persona sta realmente dicendo. Significa andare oltre le parole e connettersi con le emozioni ed i sentimenti per capire che cosa sta realmente succedendo all'altra persona.

Gli psicologi hanno rilevato che uno dei bisogni più basilari per l'uomo è l'essere sentito ed ascoltato, perché dimostra che siamo importanti per l'altro. La sensazione di non essere degni di essere ascoltati o il pensiero che le nostre opinioni non siano importanti hanno un impatto profondo sulla nostra autostima.

Pertanto una delle competenze chiave per ottimizzare le conversazioni è decodificare con precisione ciò che gli altri dicono. Non è facile come sembra.

### Suggerimenti

- Controlla il tuo atteggiamento mentale mentre ascolti qualcuno e chiediti: "sto ascoltando per capire questa persona o sto ascoltando per dare il mio punto di vista?"
- Esercitati ad ascoltare a tre livelli:
  - Ascolta i Fatti: che cosa ha effettivamente detto?
  - Ascolta i Sentimenti: quali emozioni sto captando?
  - Ascolta l'Intenzione: che cosa sta cercando di dirmi realmente?
- Ricorda che conversazioni efficaci iniziano con domande efficaci: pertanto fai più domande e dai meno risposte.
- Ripeti con parole tue quello che l'altra persona ha detto per controllare di aver ascoltato correttamente.
- Evita di rispondere o giudicare ciò che l'altra persona dice finché non hai compreso che cosa sta comunicando: la "fretta di giudicare" è uno dei modi più veloci per trasformare una conversazione in un monologo!

**Ricorda:** Se vuoi migliorare una sola SuperSkill scegli questa, che si tratti del lavoro, del tuo partner, dei tuoi amici o vicini. Ricorda che abbiamo due orecchie ed una bocca: utilizzali in tale proporzione.

## Espressione

L'espressione è la SuperSkill di dire ciò che deve essere detto in modo costruttivo e mantenendo la conversazione sulla giusta strada. Richiede sia coraggio sia competenza. Hai bisogno di coraggio perché può essere rischioso dare un feedback difficile a qualcuno. Hai bisogno di competenza per esprimerti in modo onesto, ma rispettoso dei sentimenti dell'altra persona.

Essere in grado di dire con tatto ciò che si pensa è importante per una conversazione efficace – è essenzialmente un atteggiamento mentale assertivo. In effetti, nelle conversazioni importanti, è critico essere in grado di esprimere ciò che conta di più per te.

Molti di noi si preoccupano di dire ciò che pensano perché non vogliono far arrabbiare le persone o sembrare stupide o litigare. Ma quasi nessun problema viene risolto ignorandolo, pertanto tutti abbiamo bisogno di sviluppare questa competenza.

### Suggerimenti

- Se sei preoccupato di tenere una conversazione difficile, ricordati che non sei l'unico. Non abbatterti.
- Pensa in modo logico al rischio di tenere la conversazione invece di evitarla – ricerche dimostrano che tendiamo a focalizzarci di più sul rischio di tenere una conversazione invece che sui benefici di risolvere il problema.
- Connettiti con i tuoi sentimenti ed impara a dare loro un nome: le conversazioni sono difficili proprio perché riguardano i sentimenti. Pertanto mettili per iscritto prima di una conversazione difficile.
- Usa il modello OSPB:
  - Osserva – i fatti
  - Sentimenti – dai un nome alle tue emozioni
  - Pensieri – spiega il tuo pensiero
  - B – comunica ciò di cui hai Bisogno.
- Prova ed esercitati a comunicare messaggi difficili – e chiedi a qualcuno di cui ti fidi di darti feedback.
- Infine ricorda che la capacità di espressione riguarda comunicare la tua verità – devi dare l'opportunità all'altra persona di esprimere la sua verità!

**Ricorda:** questa è forse la SuperSkill più difficile perché molti di noi associano il dire ciò che pensano con un rischio o un litigio. Ma pochissimi problemi, a casa o al lavoro, vengono risolti non parlandone – e noi tutti ci sentiamo meglio quando diciamo ciò che realmente sentiamo e pensiamo.

## Controllo del flusso

Il controllo del flusso riguarda il comprendere che tutte le conversazioni hanno un'introduzione, un corpo centrale ed una conclusione e che dobbiamo prestare attenzione ad ognuna di queste parti. Tuttavia per la sua stessa natura non sappiamo come una conversazione si svolgerà quindi questa competenza riguarda anche gestire una conversazione quando prende una piega inaspettata e riportarla nella giusta direzione.

Nella realtà molti di noi sono impegnati e corrono da una riunione o da una conversazione all'altra, il che significa che spesso arriviamo impreparati e senza avere chiaro che cosa stiamo cercando di ottenere. Di conseguenza andiamo via con una diversa comprensione di ciò che è successo e di che cosa è stato concordato e con la sensazione di non aver usato bene il nostro tempo.

### Suggerimenti

**Prima della conversazione**, poniti le seguenti domande:

- Qual è l'obiettivo della conversazione?
- Quale sarebbe un esito positivo?
- Che cosa voglio esprimere?
- Come mi sento al riguardo?
- Che cosa penso che l'altra persona possa pensare o sentire?
- Come potrebbe reagire l'altra persona? Come risponderò?

- Qual è il miglior luogo / momento per incontrarsi?
- Di quanto tempo avremo bisogno?

### Durante la conversazione

- Concorda lo scopo della conversazione con l'altra persona.
- Dimostra di essere "presente" (Presenza) – e rimani presente.
- "Dai voce" in modo sincero ai tuoi sentimenti (Iperconsapevolezza ed Espressione).
- Assicurati di comprendere completamente l'altra persona (Decodifica).
- Riassumi ciò che è stato discusso e assicurati di concordare i prossimi passi.
- Se la conversazione va fuori strada o se l'altra persona parla troppo o troppo poco, fallo presente e riporta delicatamente la conversazione agli obiettivi concordati.

**Ricorda:** le conversazioni efficaci non capitano per caso. Richiedono pianificazione e capacità di essere reattivo durante la conversazione per assicurarsi che rimanga nella giusta direzione. Il tuo tempo è prezioso, pertanto utilizzalo con saggezza.

## Le tue riflessioni

C'è qualche aspetto del tuo report che ti ha sorpreso?

---



---



---

Quali SuperSkills trovi naturalmente semplici da applicare e come potresti utilizzarle maggiormente?

---



---



---

Quali SuperSkills sei più motivato a migliorare?

---



---



---

Quale impatto avrebbero sulla qualità delle tue conversazioni?

---



---



---

## Note

---