

ASSOCIAZIONE MALATI IN CURA ONCOLOGICA Onlus



Primo corso di formazione per volontari

Analisi motivazionale dei volontari

La relazione d'aiuto

L'accoglienza e l'ascolto empatico

Agrigento, 1 Aprile 2016

L'ASCOLTO

*“Dio ci ha dotato di due orecchie e di una bocca.
Probabilmente voleva che ascoltassimo di più e
parlassimo di meno”*

Perché voleva
che passassimo il doppio del tempo
ad ascoltare invece che a parlare

Perché sapeva che

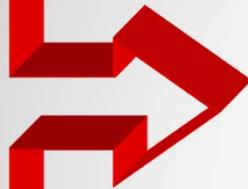
Ascoltare è due volte più difficile
che parlare

L'ASCOLTO RAPPRESENTA

un processo mediante il quale selezioniamo, all'interno degli stimoli acustici, informazioni che destano la nostra attenzione ed il nostro interesse

DISTINZIONE TRA SENTIRE ED ASCOLTARE

sentire



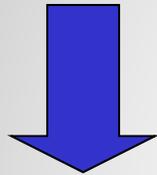
processo sensoriale
i suoni pervengono all'orecchio

ascoltare



processo psicologico
i suoni (parole, musica..)
vengono convertiti in concetti, sentimenti

ASCOLTO ATTIVO



Si manifesta mediante
parole, postura del corpo,
orientamento dello
sguardo

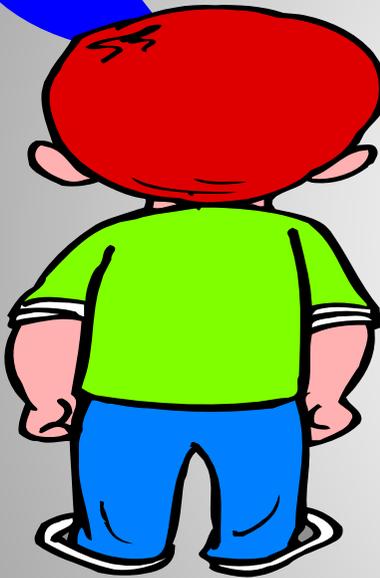
ASCOLTO PASSIVO



Privo di indicatori

Il destinatario utilizza molti dei mezzi a sua disposizione per segnalare all'emittente il suo interesse verso i messaggi inviategli

CHI NON ASCOLTA



ostacola il flusso comunicativo

Quando l'altro ci
sta parlando....

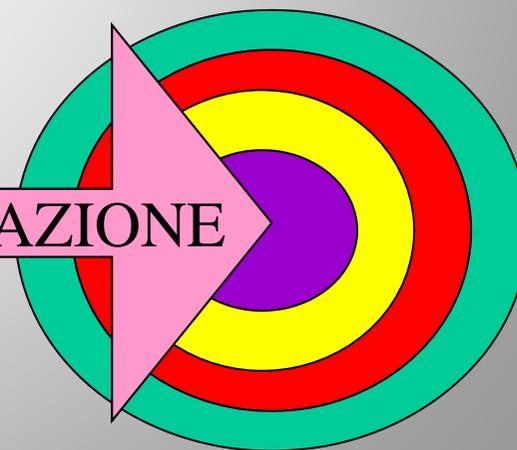
...e tendiamo a
rispondere
immediatamente



STIAMO
ASCOLTANDO
??????

Stiamo usando
modalità di risposta
che ostacolano la

COMUNICAZIONE



"QUANDO TI
DOMANDO DI
ASCOLTARMI"



E TU COMINCI
A DARMI DEI
CONSIGLI

"NON FAI QUELLO
CHE TI CHIEDO"

"QUANDO TI
DOMANDO DI
ASCOLTARMI"



E TU CERCHI DI
TROVARE LA
SOLUZIONE AL MIO
PROBLEMA

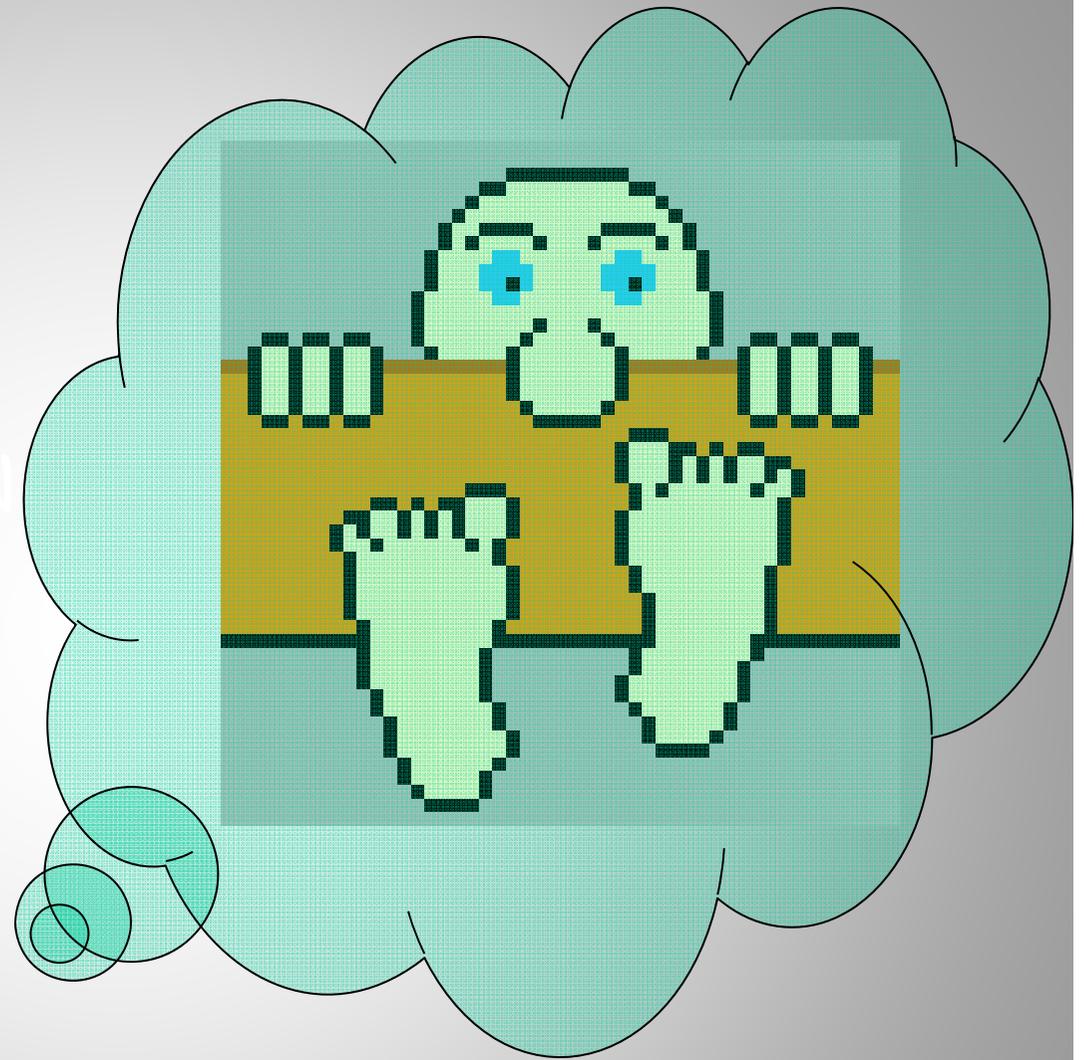
NON MI AIUTI

"NON FAI QUELLO
CHE TI CHIEDO"

QUANDO TI
DOMANDO DI
ASCOLTARMI

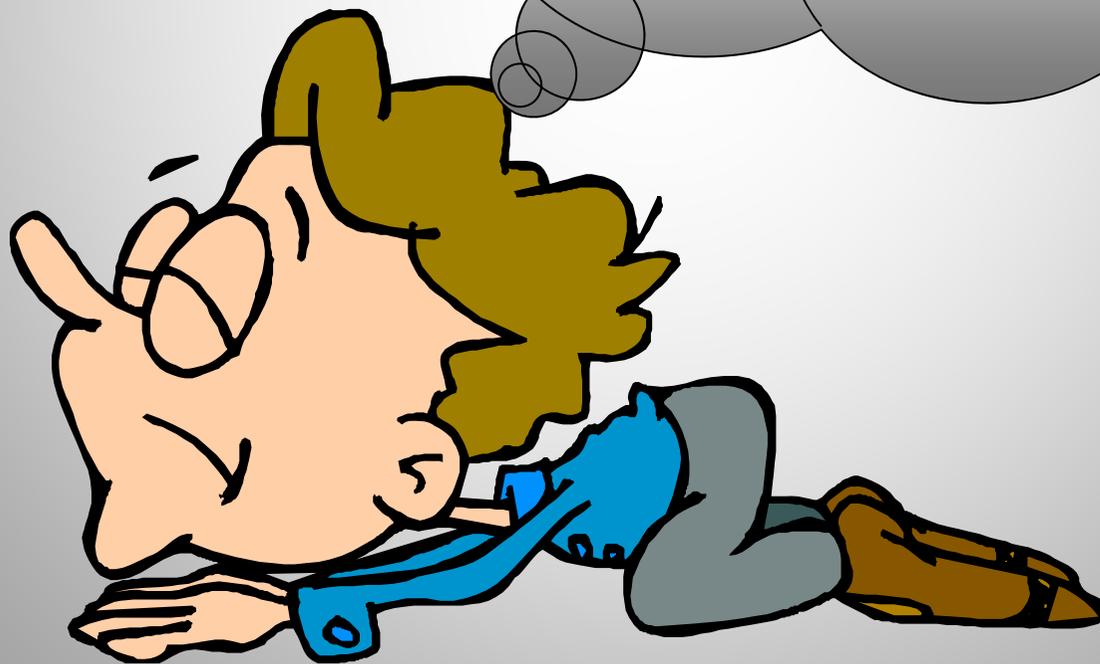
E MI DICI CHE NON
DOVREI SENTIRMI
IN QUEL MODO

CALPESTI I MIEI
SENTIMENTI



"NON FAI QUELLO
CHE TI CHIEDO"

**NON POTRESTI
SOLO ASCOLTARE?**



Modalità di risposta che impediscono l'ascolto

- ✘ **valutazione o giudizio morale**
- ✘ **interpretazione personale**
- ✘ **supporto o consolazione**
- ✘ **investigazione**
- ✘ **soluzione del problema**

RISPOSTA DI VALUTAZIONE O GIUDIZIO MORALE

in riferimento alle norme del ricevente

Approvazione o disapprovazione



Non pensi di essere una persona matura...

provoca
in chi parla

- ✓ Inibizione
- ✓ Colpa
- ✓ Ribellione



RISPOSTA INTERPRETATIVA

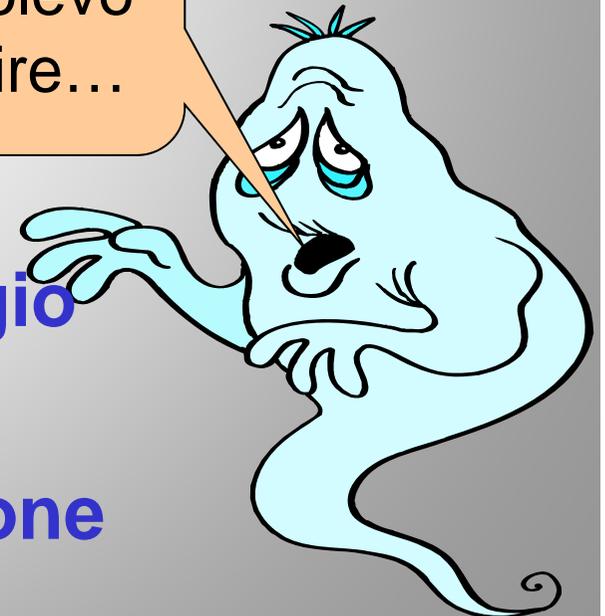
secondo la propria visione

Analizzare in modo arbitrario



Stai f... Se ti impegni, stai con è...
Se ti impegni, stai con è...

Hemm...
volevo
dire...



provoca
in chi parla

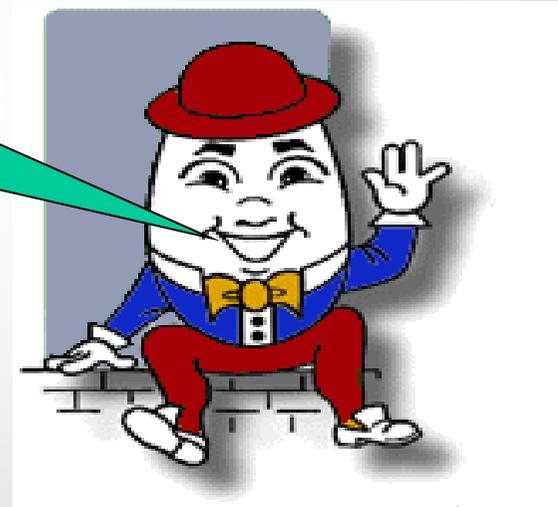
- ✓ Una rettifica del messaggio
- ✓ Irritazione
- ✓ Blocco della comunicazione

RISPOSTA DI SUPPORTO SOSTEGNO - CONSOLAZIONE

minimizzando l'importanza della situazione

ATTEGGIAMENTO PATERNALISTICO

Non sei l'unico...



provoca
in chi parla

- ✓ Sensazione di non sentirsi compreso
- ✓ Sentirsi svalutato in ciò che sente

RISPOSTA INQUISITORIA

per far prevalere la propria idea

USO MANIPOLATIVO DELLE DOMANDE

- introdotte da "perchè?" come segno di disapprovazione
- domande chiuse o a scelta obbligata "prendere o lasciare"
- domande doppie "o...o", riduce la libertà di scelta dell'altro
- domande suggestive, suggeriscono la risposta



E'
chiaro
che...
...Non
trovi?

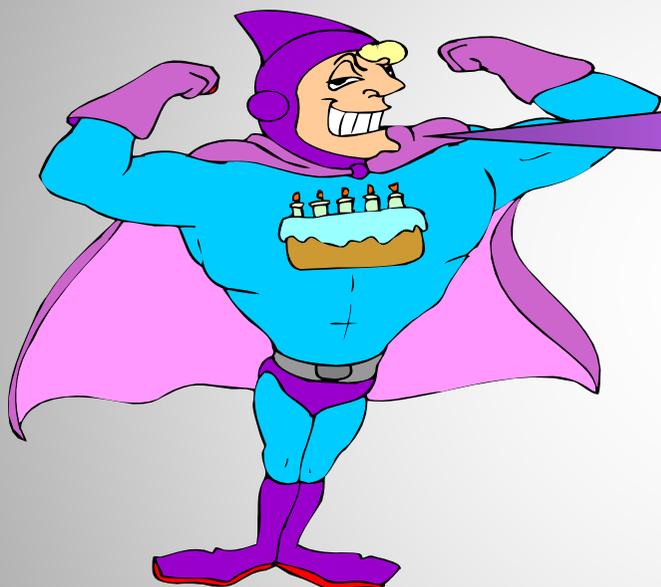
provoca
in chi parla

- Reazioni diverse in base alla sua personalità
- ✓ può adattarsi all'interrogatorio
 - ✓ mostrare un atteggiamento oppositivo

RISPOSTA "SOLUZIONE DEL PROBLEMA"

considerando la propria soluzione l'unica "giusta"

PROPORRE UN'OPZIONE PER USCIRE DALLA SITUAZIONE



La cosa migliore
che posso suggerirti...
da fare è...

provoca
in chi parla

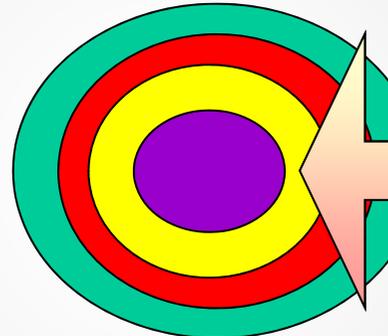
- ✓ Un atteggiamento passivo
- ✓ Si adatta alla soluzione,
senza condividerla

Prerequisito all'ascolto efficace: l'ascolto di sé

ASCOLTARSI PER SAPERE ASCOLTARE

conoscenza di sé

processi mentali



obiettivi
che si intendono
perseguire

convinzioni
nelle diverse
situazioni

valori culturali
di riferimento

stati emotivi
e aspettative

Conoscere i propri schemi di riferimento

consente

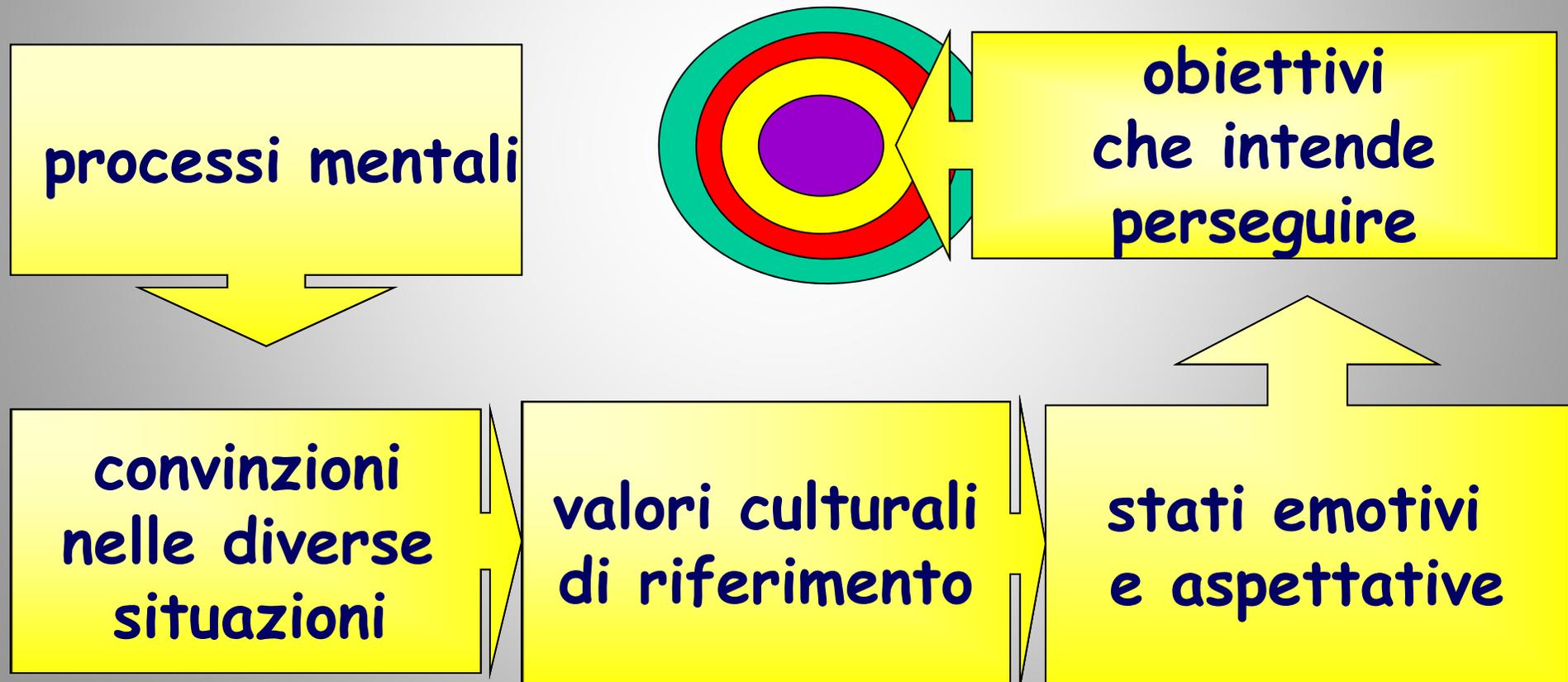
Controllare le convinzioni automatiche
evitando la distorsione del significato

Verificare le impressioni
attraverso la decodifica dei feedback

COSTRUIRE UN SIGNIFICATO CONDIVISO

Obiettivo dell'ascolto efficace: comprendere i messaggi dell'emittente dal suo punto di vista

conoscere dell'altro



Processo di ascolto



comprensione



Presupposto:

ascolto empatico

livelli di comunicazione

non si può non comunicare

**ogni comunicazione ha un duplice aspetto:
contenuto e relazione**

recezione

dei messaggi inviati dai comportamenti
non verbali

sistema sensoriale

uditivo

olfattivo

tattile

visivo

gustativo

modalità visiva

emittente

ricevente

*E'' chiaro che
guardi come
brillante ...
colorato ...
chiarire ...
fumoso*

*Io vedo che
a me sembra che*

modalità uditiva
emittente ricevente

armonioso
discordante
stridente
accordo/disaccordo
melodioso

lei mi sta dicendo ..
quello che mi dice
suona
qualcosa le dice che

modalità cinestetica

emittente

*fa riferimento alle
emozioni, sensazioni,
esperienze concrete*

*essere in contatto
pugno nello stomaco
essere rilassato ...*

ricevente

*Lei sente ...
Ho la sensazione ...
quello che sta
provando*

Elaborazione

contenuto

autorappresentazione

appello

relazionale

Dimensione di contenuto

riguarda

l'insieme delle
informazioni

Domanda:
di che cosa intende
parlarmi?

autorappresentazione

si riferisce

al modo in cui una persona
presenta se stessa

domanda: che cosa dice di sé?

Dimensione dell'appello riguarda

**l'insieme delle richieste
espresse dall'interlocutore**

**scopo: rendere esplicito ciò che si vuole
raggiungere ed evitare**

**Domanda: quale è il vero
problema**

Dimensione relazionale

si riferisce al rapporto tra chi ascolta e
chi comunica

percezione
dell'altro

della loro
interazione

Processo di verifica



Supporto all'ascolto

TECNICHE DI INCORAGGIAMENTO

verbali

(ehm, si, capisco,...)

non verbali

(annuire, cenni del capo, sorridere, ecc.)

INTERVENTI VERBALI

- ✓ Reformulazione
- ✓ Verbalizzazione
(restituire con altre parole)

- ✓ Confronto
- ✓ Domande esplorative
(vanno oltre il messaggio)

Riformulazione

esporre all'emittente, con altre parole, quanto ascoltato, mantenendo il focus sui contenuti trasmessi

- ☺ **riformulazione - parafrasi**
- ☺ **riformulazione – riepilogo (prolissità)**
- ☺ **riformulazione correttiva (focus su alcuni aspetti)**
 - a) **critica (riesaminare la validità dell'affermazione)**
 - b) **delucidazione**
 - c) **figura-sfondo (ribaltamento di prospettiva)**

Verbalizzazione

si riferisce prevalentemente agli aspetti emozionali

Sinonimi *(del contenuto emotivo)*

Antinomi *(dello stato emozionale opposto)*

Optativo

*verbalizzazione stato emozionale desiderato
senza alterare intensità e qualità*

consiste nel rimandare all'emittente discrepanze e incongruenze rilevate nella sua comunicazione

Le incongruenze si verificano tra:

- ☺ azioni
- ☺ sentimenti
- ☺ pensieri

▪ due asserzioni verbali si contraddicono

(non mi piace il teatro ma ci vado spesso..)

▪ asserzione verbale e comunicazione NV

(sono tranquilla mentre si agita sulla sedia)

▪ asserzione verbale e un contesto o situazione

(non andiamo d'accordo ... proviamo con un figlio)

e
o
n
f
r
o
n
t
o

domande esplorative

Possono avere diverse funzioni:

- ★ aggiuntiva (*supplemento di informazioni*)
- ★ precisazione (*chiarire il pensiero dell'altro*)
- ★ estensione (*allargare ad altri temi*)

tipi di domande

- ◆ aperte (*è possibile dare diverse risposte*)
- ◆ chiuse (*si, no*)

- ◆ semistrutturate (*con un argomento stabilito*)
- ◆ ad alternative multiple (*o ... o ...*)

ascolto attivo

Si dimostra di aver compreso il messaggio e di aver colto i sentimenti e le emozioni dell'interlocutore



Benefici

- riduce i rischi di incomprensione reciproca
- crea un clima relazionale positivo e favorevole
- stimola nell'altro atteggiamenti di ascolto attivo (per modellamento)

ASCOLTO EFFICACE

OBIETTIVI

- ★ **Comprendere le informazioni inviate dall'emittente**
- ★ **Valutare quanto l'emittente dice in termini di svantaggi, vantaggi, opportunità**
- ★ **Godere di quanto si sta ascoltando**
- ★ **Entrare in sintonia con l'emittente grazie ad un accordo empatico**

BENEFICI DELL'ASCOLTO EMPATICO

Capacità di:

- ✕ aiutare gli altri
- ✕ assumere decisioni più ragionate
- ✕ esercitare un'influenza sull'emittente
- ✕ evitare problemi e difficoltà
- ✕ conoscere gli altri
- ✕ farsi accettare

Migliorare l'ascolto

- Ψ Smettere di parlare
- Ψ Mettere a suo agio chi vi parla
- Ψ Dimostrate a chi vi parla che volete ascoltarlo
- Ψ Eliminate le fonti di distrazione
- Ψ Mettetevi nei panni di chi parla
- Ψ Siate pazienti e controllatevi
- Ψ Non fate polemica
- Ψ Non fate domande
- Ψ Smettete di parlare!!!!!!!!!!

Il silenzio è d'oro

- E' bene parlare solo quando si deve dire qualcosa che valga più del silenzio
- Esiste un momento per tacere, ed uno per parlare
- Il momento di tacere viene prima del parlare: solo quando si sarà imparato a mantenere il silenzio, si potrà imparare a parlare rettamente
- E' sicuramente meno rischioso tacere che parlare
- Mai l'uomo è padrone di sé come quando tace
- Il silenzio del saggio vale più del ragionamento del filosofo
- Desiderare fortemente di dire una cosa è spesso motivo sufficiente per decidere di tacerla

“Riflessioni sul silenzio” dell'Abate Dinouart (700)