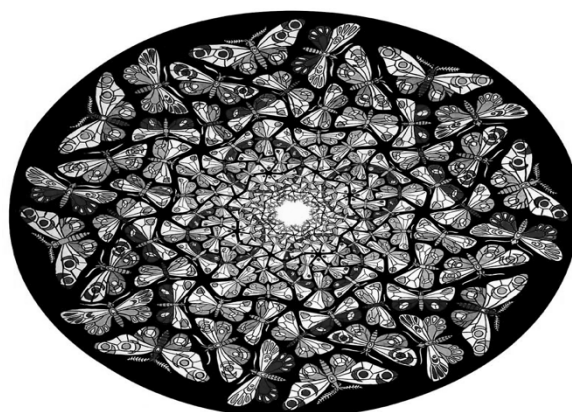
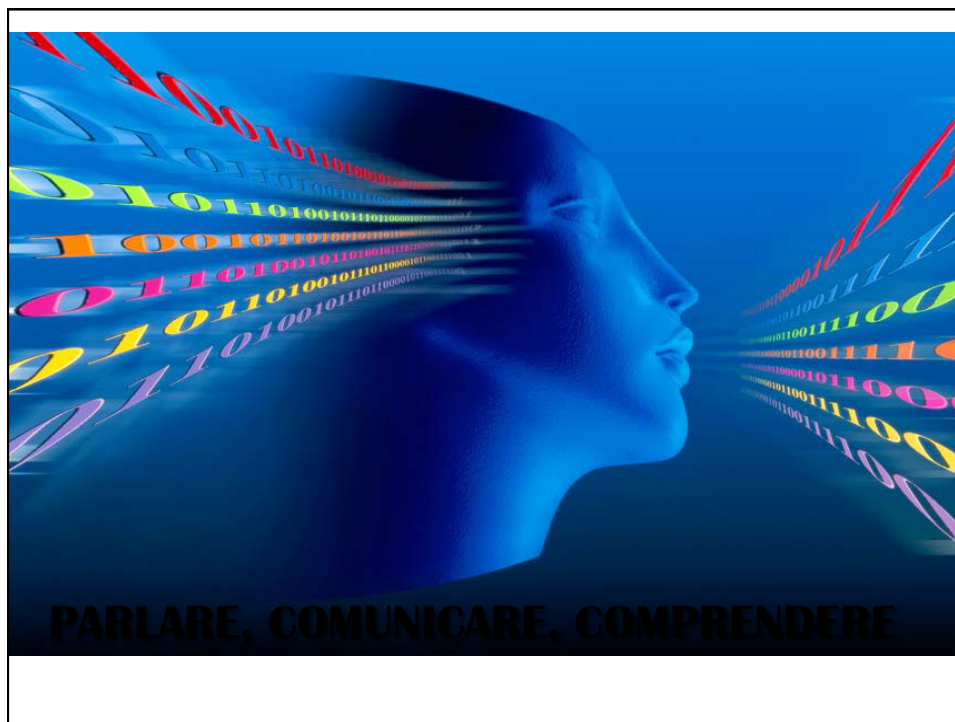




*Il problema è il problema.
La persona non è il problema*

**LA RELAZIONE È PIÙ IMPORTANTE DEL PROBLEMA
LA PERSONA È PIÙ IMPORTANTE DELLA SOLUZIONE**



**L' esistenza di ciascuno
di noi è profondamente
influenzata
dalla percezione
degli eventi
che viviamo e da una serie
di storie che noi raccontiamo a noi stessi
o che ci sentiamo raccontare dagli altri su
di noi e sugli eventi stessi.**

Noi raccontiamo le nostre esperienze per:

- comprendere meglio l' esperienza e renderla coerente alle nostre conoscenze, (noi abbiamo bisogno di dare significato);
- programmare e anticipare gli eventi, collocare la realizzazione dei desideri in una prospettiva temporale;
- sviluppare metarappresentazioni della realtà (una teoria della mente) che ci consenta di conoscere meglio noi stessi e di cogliere il pensiero, l' intenzionalità e il sentimento dell' altro.

***Con tutto il nostro essere entriamo in contatto con la Persona nella sua interezza:
attraverso ciò che narra e il modo in cui narra, noi possiamo entrare in contatto con il suo modo di stare al mondo, la sua essenza.***

La Persona è il focus della nostra attenzione superando dicotomie come mente/corpo, salute/malattia...

L'ottanta per cento delle nostre ore di veglia viene
speso nella comunicazione

- **ASCOLTARE**

È un'abilità che viene **appresa** per **prima**, **usata** per il **45%**, **insegnata** per **niente** (o quasi)

- **PARLARE**

- È un'abilità che viene **appresa** per **seconda**, **usata** per il **30%**, **insegnata** poco

- **LEGGERE**

È un'abilità che viene **appresa** per **terza**, **usata** per il **16%**, **insegnata** abbastanza

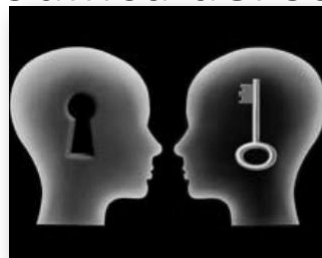
- **SCRIVERE**

È un'abilità che viene **appresa** per **quarta**, **usata** per il **9%** **insegnata** molto

Cosa significa **ASCOLTARE**

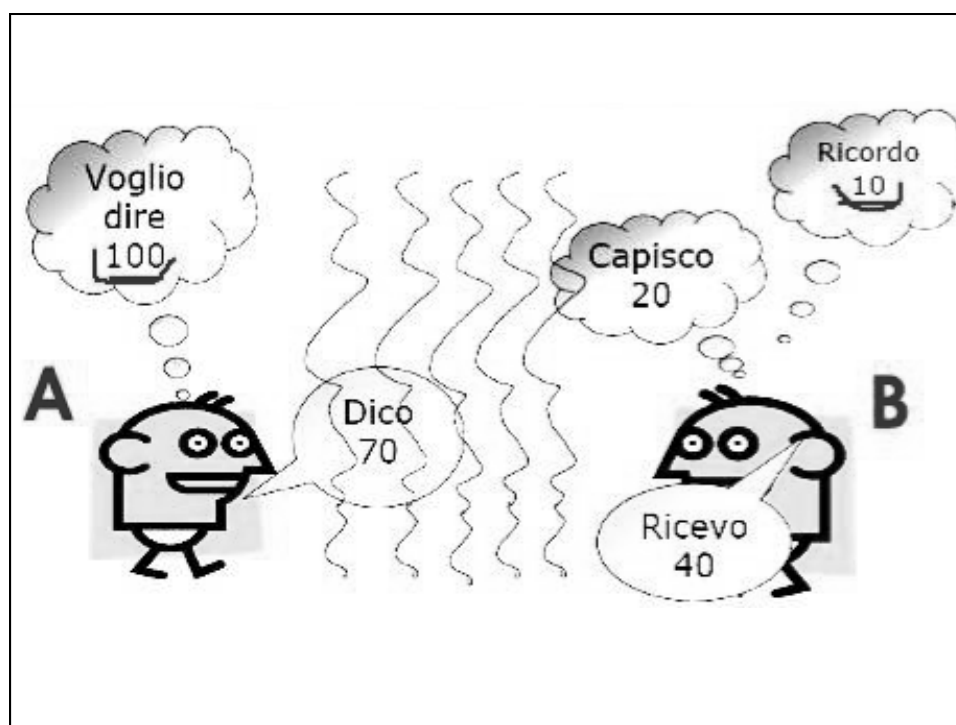
SENTIRE

Processo sensoriale
Decodifica dei suoni

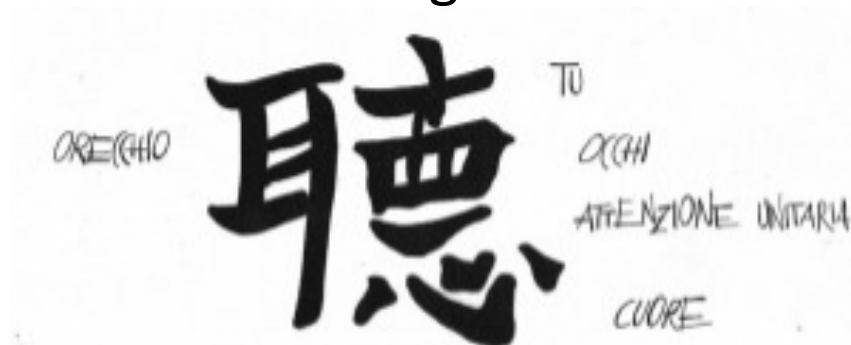


ASCOLTARE

Processo mentale
Conversione in
concetti ed emozioni

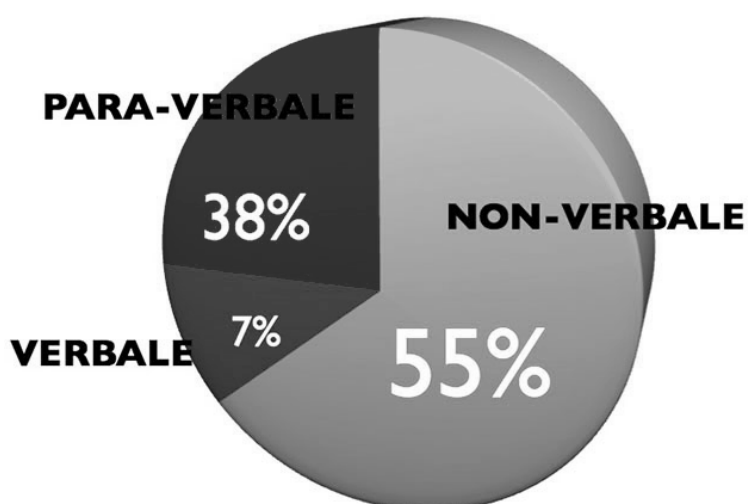


ASCOLTO: ideogramma cinese



- **Tu** (sei il soggetto della mia attenzione)
- **Orecchio** (lo strumento di decodifica sensoriale)
- **Cuore** (lo strumento di decodifica emozionale)
- **Occhio** lo strumento per "vedere" l'alterità che mi sta davanti, che non è lo specchio di me stesso, non è quello che io vorrei l'altro fosse, ma è proprio **"un altro"**

RIFORMULARE EMOZIONI RISPONDERE AL SENTIMENTO

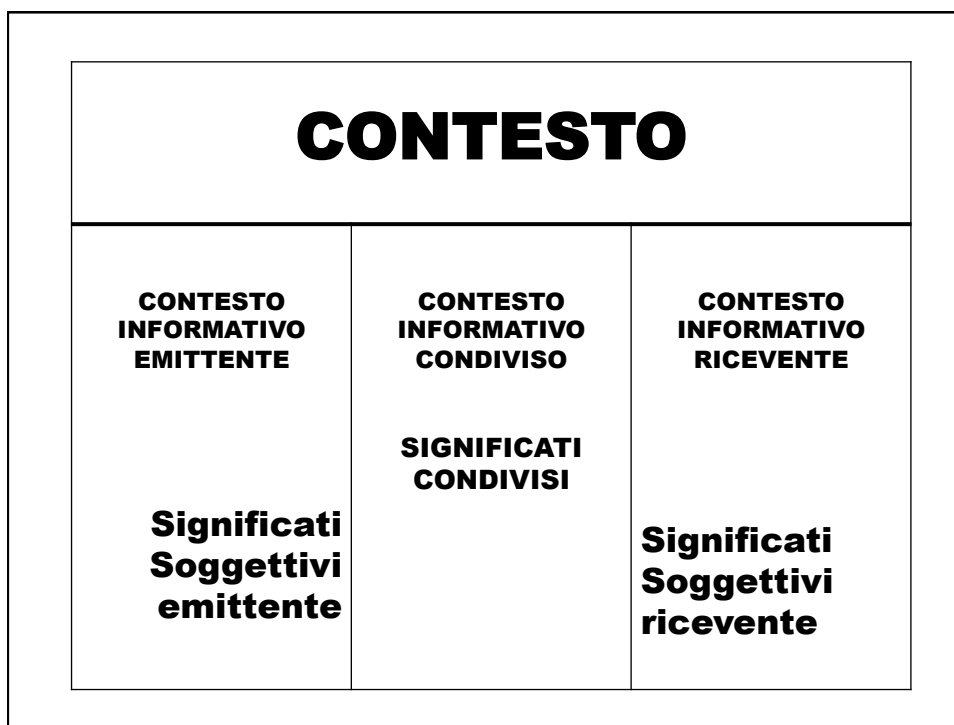




**IL CONTESTO
DEFINISCE IL SIGNIFICATO
SENZA CONTESTO NON
POSSIAMO DARE SENSO**

Le dimensioni del contesto

- **Fisica: il luogo in cui si comunica**
- **Temporale: il momento**
- **Storica: i rapporti pregressi tra chi comunica e chi riceve**
- **Psicologica: il livello di empatia**
- **Relazionale: la modalità della comunicazione**



NON SI PUÒ NON COMUNICARE



OGNI COMUNICAZIONE CONTIENE
UN ASPETTO DI **INFORMAZIONE**

(i messaggi di contenuto)

UN ASPETTO DI **INFLUENZAMENTO**

(messaggi di **relazione**)

Ogni comportamento è
un atto comunicativo:



si può non comunicare sul contenuto ma

NON SI PUÒ NON COMUNICARE

sulla relazione

La risposta che l'altro
ci fornisce è basata
sull'informazione emotiva:
sul come, tralasciando il
"cosa"

"
Mica
non ascolterà le parole"

Solo se c'è accordo sulla relazione
(FIDUCIA, ALLEANZA)
si potrà parlare di contenuti

**ATTENZIONE! LA "MUSICA"
PUÒ ESSERE INVOLONTARIA,
INCONSAPEVOLE**



**ATTRAVERSO IL PROPRIO
MESSAGGIO
CIASCUNO FA UNA
PROPOSTA DI DEFINIZIONE
DELLA RELAZIONE**

CHE CONSENTA DI STABILIRE:

**"Chi sono io?"
"Chi sei tu?"
"Chi siamo noi?"**

**SOLO SE ENTRAMBI ACCETTANO
I TERMINI DELLA PROPOSTA
SI POTRÀ ACCETTARE DI PASSARE AI CONTENUTI,
ALTRIMENTI SI CONTINUERÀ A VOLER DEFINIRE
LA RELAZIONE**





LA RISPOSTA SUL PIANO DELLA RELAZIONE:
CONFERMA
RIFIUTA
DISCONFERMA
DISCUTE SULLA RELAZIONE

**OGNI COMUNICAZIONE SEGUE LA
REGOLA DELLA CIRCOLARITÀ O
RETROAZIONE (FEEDBACK)
LA VALIDITÀ DELL' EFFICACIA DI UNA
COMUNICAZIONE SI BASA SULLA
PERCEZIONE DEL RICEVENTE,
PIUTOSTO CHE SULLE INTENZIONI
DELL' EMITTENTE.**

**Nel colloquio faccia a faccia,
il cliente è particolarmente sensibile alla
qualità della presenza dell' operatore**

**LA CONTRADDIZIONE DEI MESSAGGI
VIENE SEMPRE VISSUTA
SOGGETTIVAMENTE E
INCONSCIAMENTE
E RISCHIA DI NEUTRALIZZARE GLI
EFFETTI POSITIVI DEL COLLOQUIO.**

LE COMPETENZE COMUNICATIVE

Competenza linguistica: capacità di produrre e interpretare segni verbali, competenza fonologica, semantica, sintattica, testuale

Competenza paralinguistica: capacità di usare caratteristiche come l' enfasi, la cadenza, le esclamazioni ecc.

Capacità cinetica: capacità di comunicare attraverso segni gestuali

Competenza prossemica: capacità di usare e interpretare l' orientamento spaziale e le distanze interpersonali dell' atto comunicativo (toccarsi, essere in contatto)

Competenza performativa: capacità di utilizzare l' atto linguistico e non linguistico per realizzare in concreto l' intenzione comunicativa

Competenza socio-culturale: capacità di riconoscere le situazioni sociali, le relazioni di ruolo e gli elementi di una data cultura

**Tutti gli scambi interpersonali
sono delle interazioni.**

**L' interazione è un fenomeno essenziale
della relazione interpersonale e questa
non fa altro che tradurre il fatto ben noto
che noi agiamo e reagiamo
in funzione dei nostri scopi personali ma
anche in funzione di ciò che gli altri
nei nostri confronti,
dicono o fanno**

FATTORI CHE CONTRIBUISCONO ALLO SVILUPPO DI UNA BUONA RELAZIONE

- Creare un ambiente (fisico e relazionale) confortevole
- Esprimere interesse, partecipazione, attenzione verso la persona e il suo problema/tema
- Comunicazioni verbali e non verbali efficaci (no VISSI)
- Riformulare quanto ascoltato e dare feedback puntuali (fenomenologici)
- Stabilire una relazione calda ed accogliente

ALLEANZA

- Prediligere aspetti concreti nelle tematiche portate dalla persona, facilitando la focalizzazione piuttosto che la divagazione
- Stabilire limiti e regole molto chiare e rassicurare circa la confidenzialità delle rivelazioni personali
- Comprendere le necessità dell'altro piuttosto che far adattare l'altro alle proprie
- Sintonizzarsi con il sistema di preferenze e attese della persona per agevolarne il cambiamento

Nell'ascolto attivo sono coinvolti tre processi:

- **la ricezione del messaggio**
- **l'elaborazione del messaggio**
 - **la risposta al messaggio**

- La **ricezione del messaggio** implica da parte di chi ascolta una concentrazione non strutturata sia su quanto l'altro dice con le parole, sia su ciò che esprime con la mimica, la gestualità, il movimento.

L'elaborazione del messaggio

avviene allorché chi ascolta attribuisce uno o più significati al messaggio ricevuto.

Nella fase di elaborazione l'ascolto si concentra su **cinque dimensioni**:

1) contenuto si tiene conto di che cosa l'altro ci vuole informare e di che cosa pensa in relazione all'oggetto della comunicazione.

- **Di che cosa sta parlando? Di che cosa ci vuole informare? Quali sono le sue idee ed opinioni in merito a quanto ci sta dicendo?**

2) Autopresentazione, si tiene conto del modo in cui l'altro implicitamente ed esplicitamente si mostra e desidera essere riconosciuto da chi ascolta.

- **Che cosa l'altro sta dicendo di sé, mentre comunica?**
- **Che cosa vuole che io pensi di lui?**
- **Vuole che lo valuti positivamente o negativamente?**
- **Vuole mostrarsi una persona onesta, colta, oppure...?**

3) Richiesta implicita, si tiene conto di che cosa l'altro ci porta a pensare, credere, fare o non fare.

- **Che cosa l'altro mi chiede? Di che cosa mi vuole convincere? Che cosa vuole ottenere da me?**

4) Relazione, si tiene conto di come l'altro percepisce che l'ascolta in relazione a se stesso e che tipo di relazione intende stabilire.

- **In che modo l'altro mi percepisce? Che tipo di relazione ha instaurato con me e come vorrebbe modificarla?**

5) Espressione si tiene conto dei vissuti relativi a ciò che viene detto, ossia dei sentimenti, delle emozioni, degli stati d'animo che il soggetto prova ad esprimere.

- **Che cosa l'altro sente dentro di sé?**
- **Quali stati d'animo esprime?**

- **La risposta al messaggio** viene data da parte di chi ascolta al proprio interlocutore, dopo che il messaggio stesso è stato interpretato, allo scopo o di informarlo di qualcosa, o di aiutarlo a risolvere il problema che sta affrontando, o di ampliare la comprensione di se stesso.
- Comprende **forme direttive e non direttive** che vengono diversamente utilizzate a seconda delle necessità dell'operatore.

APPROCCIO NON DIRETTIVO: COSE DA EVITARE



RISPOSTA DI VALUTAZIONE

ATTEGGIAMENTO PATERNALISTICO

Non è corretto

Non si deve...

Hai fatto bene...

E' qui che sbagli...



Provoca in chi parla

Inibizione
Inferiorità
Colpa







APPROCCIO NON DIRETTIVO COMPRENDERE!!!

Immagino che in questo momento
ti senti



A...

B....



**È IMPORTANTE MONITORARE
REGOLARMENTE SE STESSI,
ACCOGLIENDO E
CONSIDERANDO I FEEDBACK
DELL' ALTRO PER EVITARE DI
“PARLARSI ADDOSSO”.**

Prestare attenzione: coinvolgere l' altro

Premessa

prestandogli attenzione

attenzione fisica, osservazione e ascolto.

Esercizio: prestare attenzione a se stessi

vostra capacità di prestare **attenzione a voi stessi.**

Stop!

Rimani immobile, senza muovere un muscolo fino a che non avrai terminato di leggere questa frase.

A questo punto osservati. In che posizione sei seduta/o?
Che cosa indossi? Che espressione hai sul viso?

Dinamica del colloquio

Insieme di fenomeni che vengono prodotti durante lo svolgimento del colloquio, nonché le leggi psicologiche che li determinano

ACCOGLIENZA

**Invitare la persona a parlare
Creare un contatto relazionale
Analizzare le aspettative
Sviluppare un clima di fiducia
e una postura credibile**

ASCOLTO ATTIVO
Parafrasare i contenuti
Rispecchiare i sentimenti
Restituire i significati
Offrire comprensione empatica
Centrare un tema

ASCOLTO ATTIVO
RISPECCHIAMENTO EMPATICO

1. La Riformulazione riflessa semplice:

si restituisce e si rimanda l'equivalente del contenuto del messaggio ricevuto usando e ripetendo le stesse parole: Stai dicendo che.....

2. La Riformulazione o parafrasi:

si ripropongono gli stessi concetti, ma con parole diverse, è una risposta ripetitiva di verifica eventualmente per correggere ciò che si è capito.

3. La Riformulazione riepilogo:

tesa a riassumere l'esposizione prolissa, lunga o scardinata.

4. La Riformulazione eco :

consiste nel ripetere le ultime parole dette.

5. La Delucidazione:

agevola l'autocomprensione, in quanto sottolinea anche i sentimenti che accompagnano il contenuto. Serve a compiere un'ulteriore riflessione per una modifica graduale del campo percettivo.

DOMANDE APERTE

Utili per aprire lo spazio comunicativo e il fluire della conversazione



- lasciano ampia possibilità di risposta
- stimolano l' ampliamento del campo percettivo
- facilitano la costruzione la relazione
- stimolano l' esposizione di opinioni e pensieri (come, cosa- vorresti, potresti, puoi approfondire, cosa ne pensi?)

**DOMANDE CHIUSE**

Da dosare



- sono circoscritte e specifiche
- costringono ad una sola risposta specifica
- restringono e rendono più mirata e focalizzata la comunicazione
- richiedono soltanto fatti oggettivi
- possono sembrare a volte limitative ed ostacolanti
- spesso forzano una risposta (quando, dove, chi? ...).

MODALITA' DI FEEDBACK

MENTRE PARLAVI:

ho VISTO (mani chiuse, mimica.....)

ho ASCOLTATO (che dicevi.....)

ho IMMAGINATO (che eri arrabbiato...)

ho SENTITO (in me calore, tensione...)

ORA/ADESSO

in questo momento:

TI VEDO (che hai una posizione...)

IMMAGINO (che sei soddisfatto..)

PENSO (che sei irritato, triste, scoraggiato, contento..)

E SENTO (gioia o tristezza, o altro...)

FEEDBACK FENOMENOLOGICO

Feed = nutrire, alimentare – Back = indietro

Il FEEDBACK è un ritorno di informazione a un centro emittente "retroazione".

Questo messaggio di ritorno serve ad agevolare l'apprendimento e ampliare la presa di coscienza e la consapevolezza.

La comunicazione di ritorno serve ad informare la sorgente di un messaggio dell'effetto prodotto sul destinatario. La percezione della reazione prodotta in altri da un proprio comportamento può essere utile a rendere un nostro agire futuro più adeguato, appropriato o funzionale alle nostre necessità e all'ambiente circostante.

In questo modo, l'effetto delle conseguenze del comportamento può alterare o rafforzare un comportamento futuro.

FEEDBACK FENOMENOLOGICO

Questo

naturale esiste anche nei sistemi biologici: è il segnale con cui un organo periferico risponde all'organo centrale che lo ha stimolato, modificando l'azione e quindi provocando un'.

Nei sistemi elettronici, è il ritorno di segnale che consente all'unità di governo del sistema di **individuare eventuali errori e di provvedere alla loro correzione.**

INDUZIONE

Si chiama induzione alla risposta, la modalità con la quale la domanda, così come viene posta, orienta la risposta di chi si appresta a rispondere.

**E' UN FENOMENO IN BASE AL QUALE
L'INTERAZIONE PRESENTA UNA FORMA DI
SUGGESTIONE DA PARTE
DELL'INTERVISTATORE NON
NECESSARIAMENTE VOLUTA NE'
COSCIENTE**

Cosa è utile per sollecitare l'interesse dell'interlocutore?

- Guardare l'interlocutore
- Movimenti e gestualità misuratamente aperti e di conferma dell'accoglienza
- Osservare attentamente le reazioni del ricevente
- Tono modulato sull'interlocutore
- Ritmo congruo al qui e ora della relazione
- Ascoltarsi consapevolmente (autoriformularsi)
- Congruenza
- Ironia, umorismo

LE BARRIERE PIU' FREQUENTI NELLA COMUNICAZIONE:

- **VALUTARE, GIUDICARE, CRITICARE** (*la risposta implica un'opinione personale -pos.o neg.- relativa all'altro*)
- **INDAGARE, INTERROGARE** (*le domande, incalzanti, orientano il colloquio verso ciò che sembra importante al counselor*)
- **SOLUZIONARE, COSIGLIARE PREMATURAMENTE** (*il cliente viene "liquidato"*)
- **SOSTENERE , "FARE" AL POSTO DELL'ALTRO** (*incoraggiare per non drammatizzare*)
- **INTERPRETARE, DEDURRE "LEGGERE NEL PENSIERO"** (*si comprende ciò che si vuole comprendere in base a ciò che sembra essenziale al counselor*)

- **MORALIZZARE** (*" non si deve", "bisogna": giudicare secondo il proprio sistema di valori come se fosse universale*)
- **DOGMATIZZARE** (*"così è e così dovrebbe essere , o non essere": le affermazioni sono lontane dall'esperienza dell'altro, suonano come inevitabili, non comprendono l'altro nelle sue motivazioni emotive*)
- **DIAGNOSTICARE** (*"la tua situazione è questa": l'altro viene reso oggetto della comunicazione, e dipendente dalla " diagnosi"*)
- **GENERALIZZARE** (*"questo succede spesso"*)
- **MINIMIZZARE** (*"non è poi tanto grave"*)
- **IDENTIFICARSI** (*"anche a me è successo"*)

LA VERBALIZZAZIONE DEVE ESSERE:

- **Rilevante, centrata sugli stati emotivi**
- **Concisa, concreta**
- **Centrata sui sentimenti attuali**
- **Esatta, corrispondente per qualità e intensità
senza esagerare o minimizzare**
- **Richiede precisazioni**
- **Confermata dal comportamento non verbale**
- **Attenta al confronto tra sentimenti ambivalenti**

- La verbalizzazione empatica deve rispondere alla QUALITÀ, all' INTENSITÀ e al CONTENUTO dello stato emotivo.
- Gli stati emozionali vanno specificati attraverso:

sinonimi	Per evitare ripetizioni a pappagallo
antinomie	Per stimolare l' autoesplorazione
optative	Esplicitare lo stato emotivo desiderato

**ESSERE CENTRATI SULLA PERSONA
SIGNIFICA ADOTTARE
SISTEMATICAMENTE I CINQUE
ATTEGGIAMENTI SEGUENTI:**

- Accoglienza piuttosto che iniziativa
- Essere centrati sul vissuto della persona (come racconta) più che sui fatti che racconta.
- Interessarsi alla persona, più che al problema (in che modo questa situazione rappresenta un problema in questo momento di vita?)
- Rispettare il soggetto, manifestare interesse e considerazione, senza assecondare il desiderio inconscio di dimostrare la propria bravura e la propria superiorità in quanto operatore ed esperto
- Facilitare la comunicazione e non fare rivelazioni.

IL MESSAGGIO “IO”

Di fronte a un comportamento inaccettabile, permette di inviare messaggi congruenti rispetto al proprio vissuto e ai propri bisogni (continuare a svolgere quanto era nelle nostre intenzioni ad esempio di svolgere la lezione, mantenere ordine all'interno della classe, ecc.) senza rimproverare, umiliare o inviare giudizi, sostituendo “ ” “ ”

E' composto di tre momenti:

- descrizione senza giudizio
- effetto tangibile e concreto
- reazione agli effetti
- Proposta di decisione di comportamento conseguente

**QUANDO L' ASCOLTO ATTIVO E IL MESSAGGIO IO NON
OTTENGONO GLI EFFETTI SPERATI,
POSSIAMO PROPORRE IL PROBLEM SOLVING**