

A black and white photograph of two hands against a dark background. The hand on the left is positioned to resemble a face with an open mouth, while the hand on the right is positioned to resemble a face with a closed mouth. The fingers are spread out, and the palms are facing each other.

**Corso a scelta:
Laboratorio di Ascolto Attivo
AA 2018-2019
Docente Drssa Carolina Villani**

Carolina Villani

Laboratorio di Ascolto Attivo

Obiettivi formativi:

- Conoscere le dimensioni di una competenza comunicativa e l'efficacia dell'ascolto attivo.
- Conoscere le varie tecniche dell'ascolto e sviluppare capacità di ascolto attivo
- Essere in grado saper confrontare/valutare: problemi – alternative – scelte – soluzioni.
- Essere in grado di esaminare e praticare le ragioni del confronto/dialogo con l'altro.

Contenuti del corso:

- Comunicazione: significante e significato - Elementi di comunicazione - Fattori distortenti il processo comunicativo: le barriere mentali - Blocchi della comunicazione
- Ascolto: attitudine o capacità? - Ascolto attivo: i presupposti Tecniche per ascoltare attivamente - Come migliorare le capacità di ascolto - Comunicazione verbale e non verbale in chi è orientato ad ascoltare attivamente - Risonanza ed empatia: come guardare il mondo con gli occhi dell'altro
- Le diverse modalità di ascolto; le 7 regole dell'arte di ascoltare;
- il triangolo dell'arte di ascoltare.
- La competenza sociale e la comunicazione efficace secondo T. Gordon.

Esercizio

1. Rifletti sulle motivazioni che hanno spinto ad impegnarti in questo ambito di studio e seminario di ascolto attivo. A quali bisogni rispondono?

Di seguito i brain storming dei due gruppi





Brain storming

Gruppo 1 del 10/12/18

- Aiutare il paziente ad esprimersi, metterlo a suo agio e tranquillizzarlo, sedare l'ansia e trovare le sue risorse;
- Riuscire ad interpretare il linguaggio verbale e non verbale;
- Migliorare la capacità di ascolto attivo in ambito prof.le e non

Gruppo 2 del 11/12/18

- Approfondire come posso comportarmi nei confronti dei pazienti e in ambito extraprofessionale;
- Come entrare in empatia con gli altri;
- Imparare ad ascoltare attivamente
- Capire se si è in grado di rispondere a esigenze altrui;
- Fare da "tramite" tra paziente e medico;
- Dare "valore" alla relazione e alle persone.

3 - L'ASCOLTO



Udire è un fatto fisico

**Ascoltare
è un'azione intellettuale ed emotiva.**

L'ascolto è un elemento essenziale della comunicazione



In genere siamo dotati di due orecchie ed una bocca, questo dovrebbe indicarci con quale proporzione dobbiamo far uso di una o delle altre...

Ascoltare è una abilità

Come tutte le abilità è necessario praticarla per mantenerla e svilupparla

Ideogramma cinese



Componenti: l'orecchio, naturalmente, ma anche l'occhio per "vedere" l'atteggiamento, lo sguardo del "tu", l'alterità che ci sta davanti, che non è lo specchio di me stesso, non è quello che io vorrei l'altro fosse, ma è proprio "un altro". Infine vi è il cuore perché, parodiando "Il piccolo principe", si vede (e si sente) bene solo col cuore.

E tutto questo deve essere sempre presente (unitarietà) per "ascoltare" bene l'altro. Se l'educazione e l'insegnamento è anche ascolto, forse questo ideogramma ha qualcosa da dirci.

Ascolto Attivo

E' una delle capacità chiave di una funzione "facilitativa".
È insieme il sentire ciò che un altro dice e il farsi coinvolgere in ciò che dice.

↓

**SAPER RIFLETTERE I
SIGNIFICATI
DELL'ALTRO**

↓

**SAPER RIFLETTERE I
SENTIMENTI DELL'ALTRO**

orecchio



tu

occhi

attenzione

unitaria

cuore

Per entrare nella giusta
dimensione d'Ascolto Attivo
dobbiamo:

- apprendere a sorprenderci, superare le certezze e dialogare
- riconoscere la fatica a comprendere ciò che l'altro sta dicendo
- stabilire rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco

Ascolto attivo – modalità

Comprensione del messaggio

- Disponibilità esami approfonditi (non fretta e preconcetti)
- Accettazione del peso/valore che il messaggio ha per chi lo invia

Accettazione
dell'interlocutore

.....

- **Frequente feedback per verifica comprensione**
- **Parafrasi e Domande dirette**
- **Assenza di commenti dove:**
 - **si attribuiscono intenzioni**
 - **si formulano giudizi sui motivi**
 - **si formulano giudizi sulla persona**
 - **si fanno domande investigative**
 - **si intende smascherare**

Accettazione dell'interlocutore

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

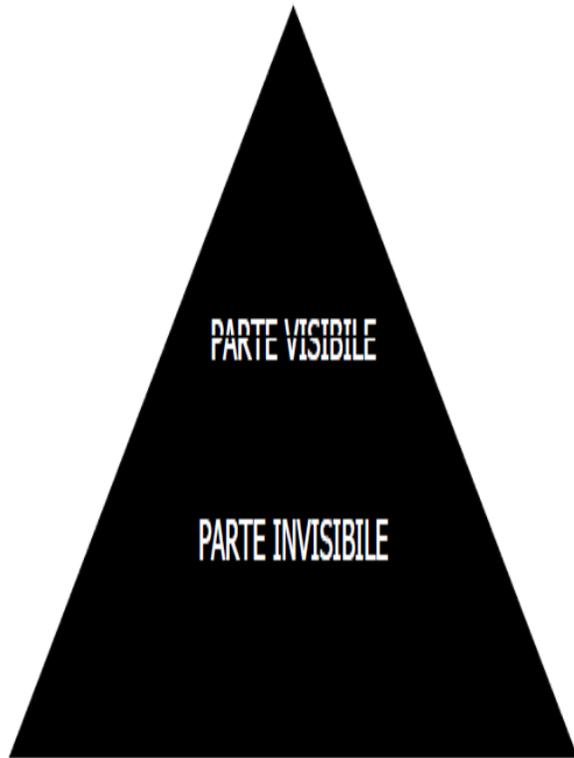
**Udire è un fatto fisico,
ascoltare è un'azione intellettuale ed emotiva.**

L'ascolto attivo è uno dei quattro tipi di ascolto utilizzati che porta ad una comunicazione più efficace.

Gli altri tipi di ascolto sono:

1. **Ascolto passivo.** Questo è il tipo di ascolto inefficiente e improduttivo: è quello che si può riscontrare quando si sentono le parole ed esse entrano in un orecchio ed escono dall'altro.
2. **Ascolto selettivo.** Questo è probabilmente il tipo di ascolto più comune e si riscontra quando si sente solo quello che si vuole sentire, ossia si filtra il messaggio (inefficiente e improduttivo).
3. **Ascolto riflessivo.** L'ascolto riflessivo, come quello attivo, pone attenzione a tutto il messaggio. Ciò è particolarmente importante se si sta trattando un argomento complicato o cercando di risolvere un conflitto. Esso viene utilizzato per chiarire quanto viene detto portando alla reciproca comprensione.

L'ICEBERG DELLA COMUNICAZIONE



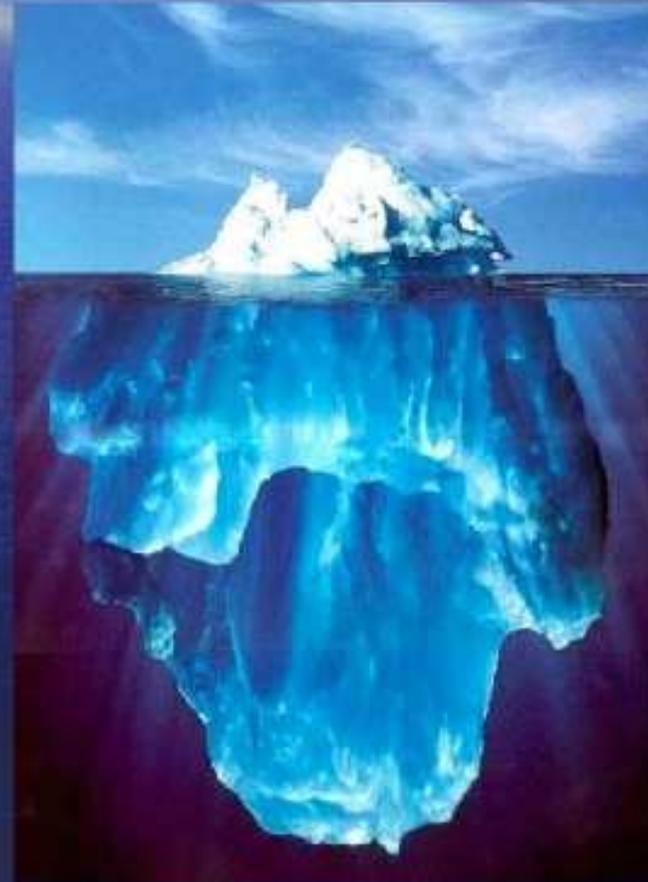
↳ **PARTE VISIBILE:** comportamento visibile
(cosa dico e come lo dico)

• ↳ **PARTE INVISIBILE:** intenzioni +
motivazioni + aspettative
= Percezione dell'altro
(Chi è l'altro per me?)

NELLA COMUNICAZIONE ESISTONO DUE LIVELLI :

Nel contenuto sono comprese le parole, la sequenza delle stesse cui diamo un senso logico, legate ad un livello cognitivo razionale.

Nel livello RELAZIONALE del processo di comunicazione vengono inclusi differenti elementi: i valori, le convinzioni, le emozioni, le esperienze passate, le aspettative, gli obiettivi e i desideri. Tutto fa parte della parte più profonda che si esprime attraverso il linguaggio Non Verbale



ICEBERG DELLA COMUNICAZIONE: la comunicazione non è solo razionalità, ma soprattutto espressione di emozione, sentimenti, valori



NEL RAPPORTO PROFESSIONALE (E NON)

- AGIAMO SEMPRE DA DENTRO UN PARADIGMA ...
- IL NOSTRO COMPORTAMENTO RIFLETTE IL MODO CON I QUALI GUARDIAMO IL MONDO
(dalle nostre rappresentazioni mentali nascono le nostre interpretazioni dei fatti)

QUINDI CHIEDIAMOCI SEMPRE CON QUALE
PARADIGMA GUARDIAMO L'ALTRO:

L'ANZIANO, IL SUO FAMIGLIARE,
LO STRANIERO, IL MIO
COLLEGA, IL MIO CAPO...
CHI E' PER ME?

CHE POSTO OCCUPA?

NELLA RELAZIONE E'
IMPORTANTE RICONOSCERE E
RISPETTARE:

PER ME L'ALTRO E':

⇒ NEMICO ...	PARADIGMA OSTILITA'
⇒ PREDATA ...	" SFRUTTAMENTO
⇒ DIVERSO ...	" ARROGANZA - DISGUSTO
⇒ SIMILE ...	" COLLABORAZIONE

**IL "PROBLEMA" E' CHE OGNI PARADIGMA
ATTIVA UN SISTEMA EMOZIONALE**

NELLA RELAZIONE E'
IMPORTANTE RICONOSCERE
E RISPETTARE:

- **SISTEMI EMOZIONALI ATTIVATI**
(A PARTENZA DALLA POSIZIONE RELAZIONALE CHE NOI ASSEGNAMO ALL'ALTRO, LA RELAZIONE SARA' CARATTERIZZATA DA:)
 - ⇒ NEMICO ... PARADIGMA OSTILITA' = PAURA
 - ⇒ PREDATORIA ... " SFRUTTAMENTO = SFRUTTAMENTO
 - ⇒ DIVERSO ... " ARROGANZA -DISGUSTO = RABBIA- RIFIUTO
 - ⇒ SIMILE ... " COLLABORAZIONE= ACCETTAZIONE -
CONDIVISIONE

Il fenomeno proiettivo ci obbliga
a cambiare punto prospettico
riguardo all'esito di una comunicazione.

*Watzlawick afferma che "il significato della comunicazione
sta nel responso che se ne ottiene, non nelle intenzioni"*

il che equivale a dire che quando parliamo di messaggio,
ci dobbiamo riferire
a ciò che viene capito dal nostro interlocutore,
non a ciò che gli abbiamo detto, scritto o trasmesso.

Differenze fra modo di connettersi e di osservare guidati rispettivamente dall'Ascolto Passivo e dall'Ascolto Attivo

Ascolto Passivo (Sistemi Semplici)

Passivo
(Rispecchiare la realtà)

Statico
(Un'unica prospettiva giusta)

In controllo
(Incidenti di percorso e imbarazzi: negativi)

Soggettivo: NO
Oggettivo: SI

Neutralizzare le emozioni

Attenzione ai contenuti

Ascolto Attivo (Sistemi Complessi)

Attivo
(Costruzione della realtà)

Dinamico
(Una pluralità di prospettive)

Goffo
(Incidenti di percorso e imbarazzi: positivi)

Né Soggettivo
Né Oggettivo
Esploratore di mondi possibili

Centralità delle emozioni

Attenzione alla forma

ASCOLTO ATTIVO

Espressione coniata da T. Gordon negli anni settanta, "E' un metodo per comunicare accettazione e interesse, se non sempre per i contenuti che si stanno ascoltando, per la persona che li esprime"

ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo è una tecnica di comunicazione che si basa sull'empatia e sull'accettazione. Esso si basa sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da "un clima in cui una persona possa spesso sentirsi empaticamente compresa" e che "consente la sua salute psichica e la sua crescita personale globale." L'accettazione consente alla persona di sentirsi bene rispetto a quanto sta facendo, o comunque non giudicata. Per realizzare questo tipo di comunicazione occorre evitare le barriere della comunicazione (dare ordini, mettere in guardia, moralizzare, dare consigli, persuadere con la logica, giudicare, elogiare, ridicolizzare, interpretare, consolare, fare domande, cambiare argomento), che in modo più o meno esplicito costituiscono messaggi di rifiuto. "Un simile clima produce un atteggiamento di difesa e di resistenza al cambiamento...; inoltre, inibisce l'autorilevazione e l'autoesplorazione: condizioni necessarie per risolvere i propri problemi."

(T. Gordon, Leader efficaci. Molfetta: ed. La Meridiana, 1999.)

I principi dell'ascolto attivo

- ② *Sospendi i giudizi di valore*
- ② *Mettiti dal punto di vista dell'altro*
- ② *Ascolta senza interrompere*
- ② *Innesca empatia*
- ② *Verifica la comprensione del contenuto, della relazione e del contesto*

ASCOLTO ATTIVO

1. **Ascoltare il contenuto**, cioè cosa viene detto in termini di fatti e idee, se non fosse comprensibile fare domande per chiedere chiarimenti.
2. **Capire le finalità**, il significato emotivo di ciò di cui sta parlando il nostro interlocutore. Capire perché sta dicendo qualcosa. Possiamo aiutarci con alcune domande: Qual è l'esperienza di chi parla, qual è la sua posizione? Non deve esserci interpretazione.
3. **Valutare la comunicazione non verbale**, come qualcosa viene detto: il linguaggio del corpo, il tono di voce.
4. **Controllare la propria comunicazione non verbale e i propri filtri**, avere consapevolezza dei messaggi che si sta inviando con la propria comunicazione non verbale e delle reazioni a parole o atteggiamenti che comunica l'interlocutore.
5. **Ascoltare con partecipazione e senza giudicare**, cercare di mettersi nei suoi panni (mantenendo la consapevolezza di chi è il problema) e di capire che cosa influenza i suoi sentimenti, dimostrare di essere interessati a ciò che viene detto sospendendo il giudizio sulle parole e sulla persona.

ASCOLTO ATTIVO

La nostra capacità di ascolto può essere influenzata e ostacolata da:

I FILTRI EMOTIVI E MENTALI che distinguiamo in:

A) Filtri immediati:

Aspettative sull'argomento, l'interlocutore o la situazione

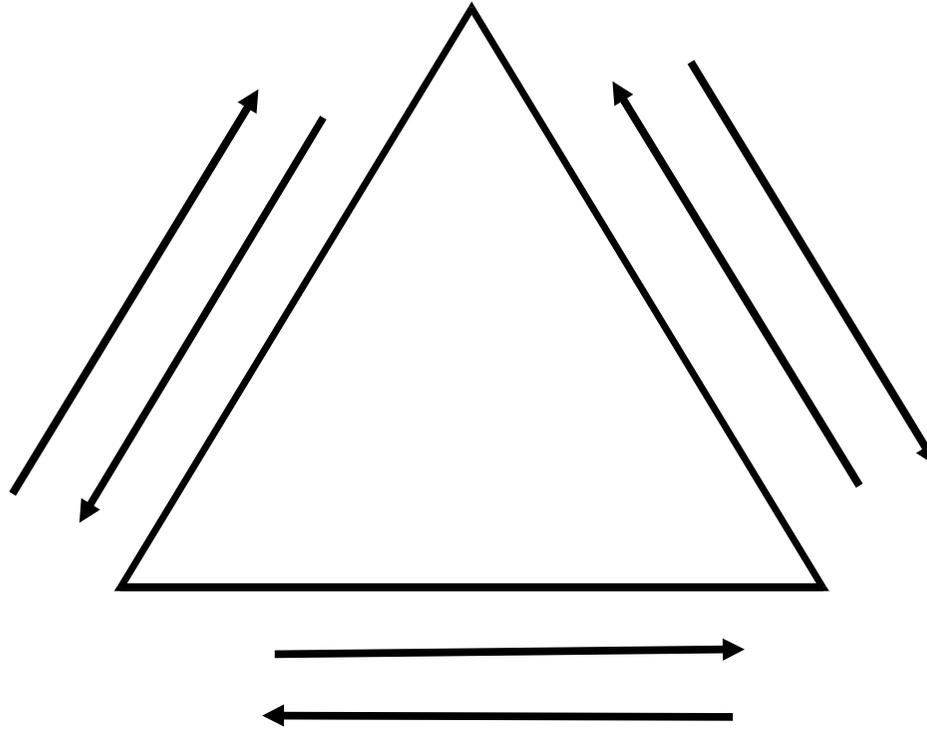
I rapporti con le persone con le quali comunichiamo: meno ci piace una persona più sarà difficile ascoltarla Più vi piace una persona più è difficile ascoltarla attivamente e obiettivamente. I rapporti personali, le opinioni positive o negative influenzano la comunicazione.

La situazione personale attuale, ciò che ci accade nella nostra vita privata influenza il nostro modo di vedere il mondo

Le emozioni (se ad esempio abbiamo avuto una discussione di lavoro e siamo ancora molto presi da ciò sarà opportuno non rispondere al telefono ed occuparsi per il momento di altre attività che ci permettano di distoglierci dall'evento)

B) Filtri a lungo termine, intesi come i valori, la cultura, la religione di appartenenza.....

Ascolto attivo



Autoconsapevolezza
emozionale

Gestione creativa dei
conflitti

Ascolto Attivo



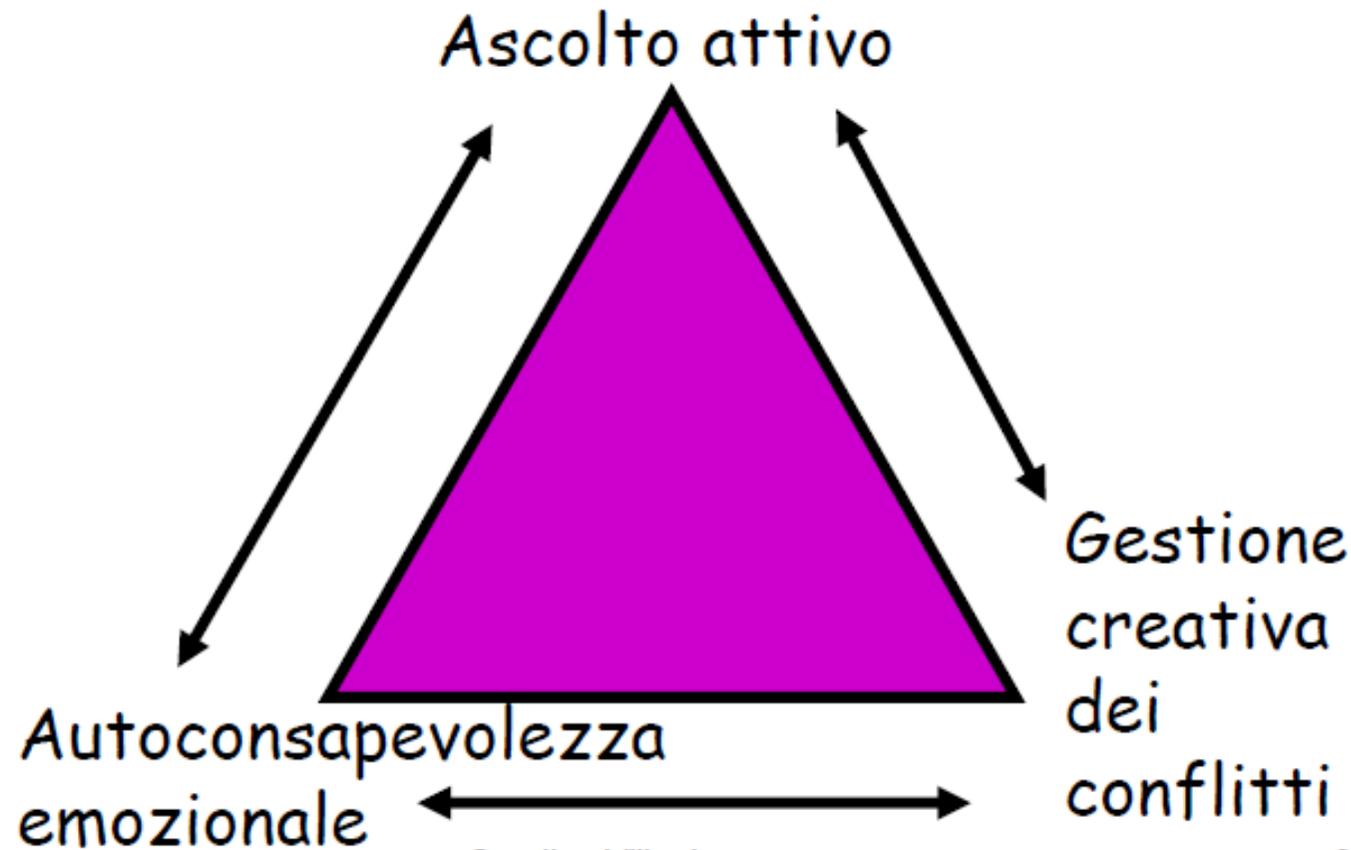
Le sette regole dell' arte di ascoltare

di Marianella Sclavi *

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
2. Quel che vedi dipende dalla prospettiva in cui ti trovi. Per riuscire a vedere la tua prospettiva, devi cambiare prospettiva.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a capire come e perché.
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

* Docente di Etnografia Urbana al Politecnico di Milano ed esperta di Arte di Ascoltare e Gestione Creativa dei Conflitti

Il triangolo magico dell'arte di ascoltare (ed accogliere)



ASCOLTO ATTIVO

LE REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quello che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.

AUTOCONSAPEVOLEZZA EMOZIONALE

LE REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio.

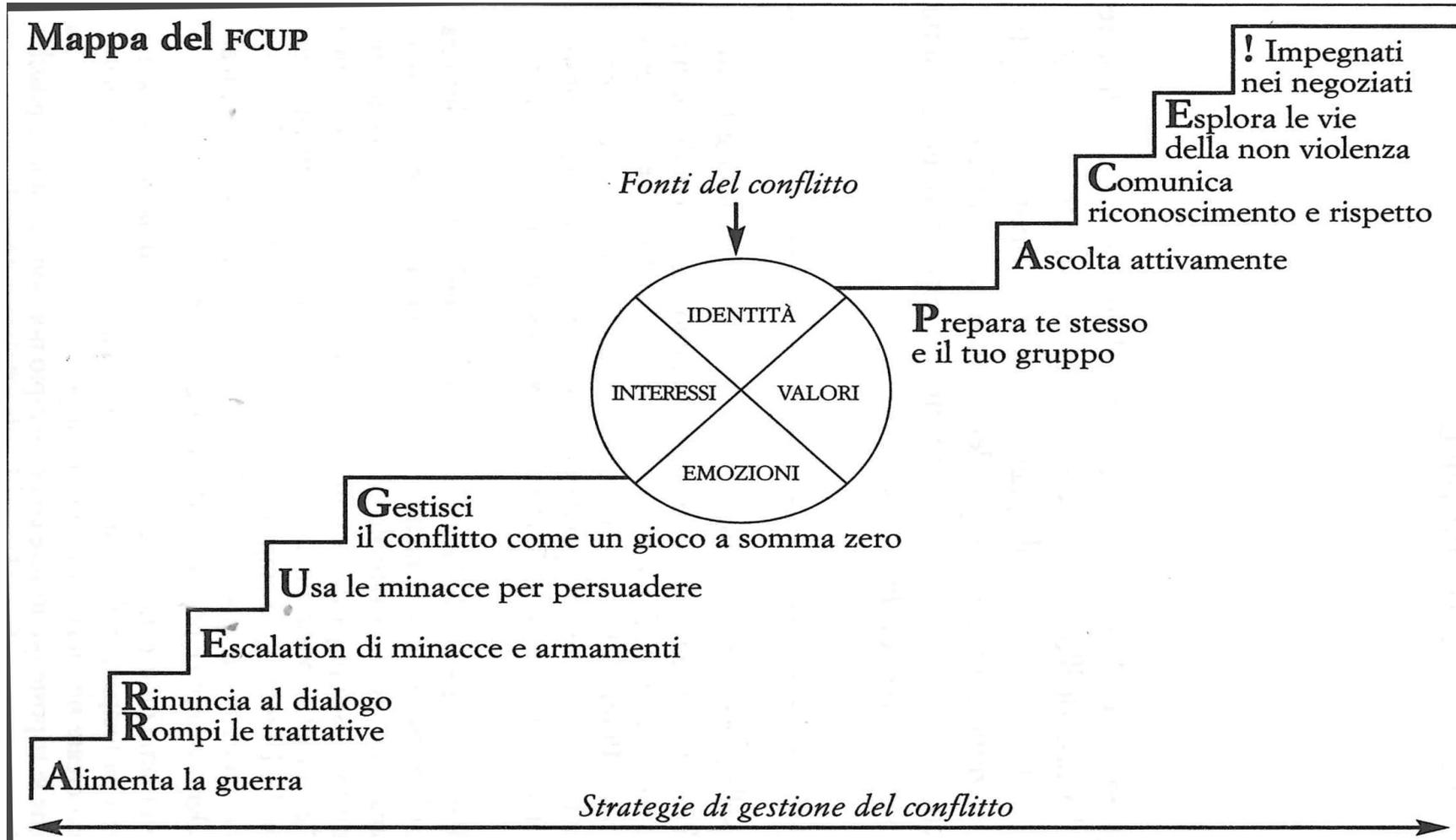
Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi...

5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili.

I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti perché incongruenti con le proprie certezze.

GESTIONE CREATIVA DEL CONFLITTO

Consensus Building Institute, *Costruire una pace*, Bruno Mondadori, 2007



LE REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi... nella gestione creativa dei conflitti.

7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

LE REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi... nella gestione creativa dei conflitti.

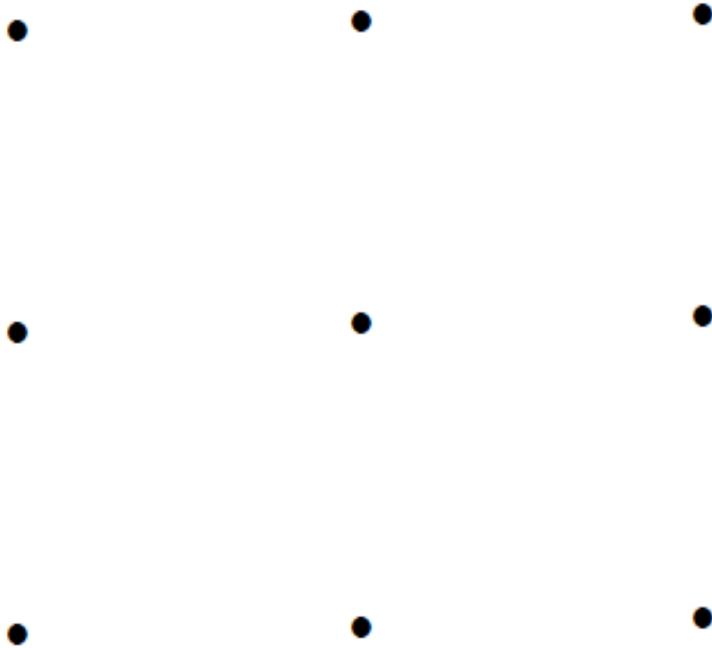
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

Visione del film "Quasi Amici"

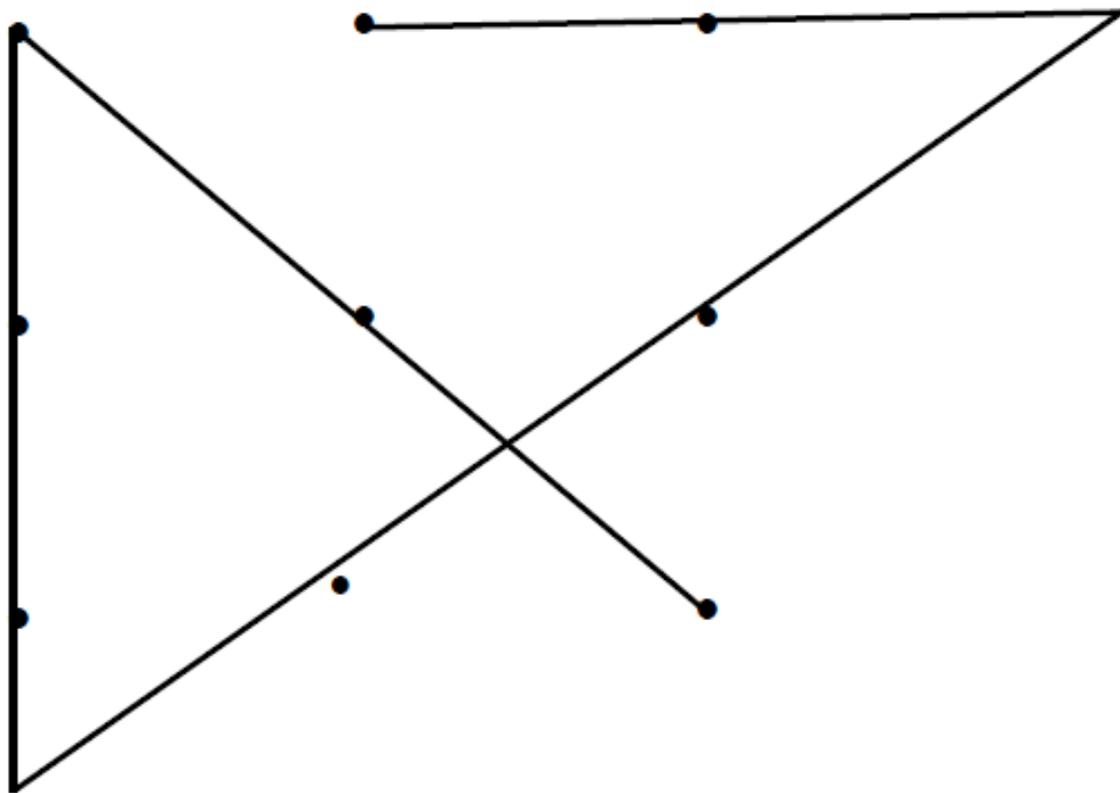


1. Traccia quali sono gli elementi che ti hanno permesso di analizzare la relazione tra i due protagonisti principali;
2. Analizza il linguaggio;
3. Evidenzia i punti di forza e di debolezza dei personaggi del film.

Unire i 9 punti con quattro segmenti
senza sollevare la matita dal foglio



**Unire i 9 punti con quattro segmenti
senza sollevare la matita dal foglio**



Avete agito come se fosse insensato o proibito o irrazionale uscire dal quadrato.

Nel cercare la soluzione, non avete pensato "NON DEVO USCIRE DAL QUADRATO",
l'avete dato per scontato.

Questa è una premessa implicita

Chi ha risolto il problema non si è limitato a cambiare percorso,
ha cambiato le premesse;
ha messo in discussione qualcosa che dava per scontato.

Tabella negoziatore +/- / alternativo

	Negoziatore mite (+)	Negoziatore duro (-)	Negoziatore alternativo, cambia il gioco
I partecipanti sono	Amici	Avversari	Solutori di problemi
Scopo	Accordo	Vittoria	Esito equilibrato (nuovo-diverso)
Fare concessioni	In nome del rapporto	Concessioni come condizioni del rapporto	Separare la persona dal problema
Atteggiamento	Mite con l'interlocutore e con il problema	Duro con l'interlocutore, mite con il problema	Mite con la persona, duro con il problema
	Fiducia	Sfiducia	Prescinde dalla fiducia
	Flessibile	Rigido	A fuoco gli interessi, non le posizioni
	Avanza proposte	Fa minacce	Inventa nuove opzioni
Esplicita i termini	Per un accordo	Tiene nascosto i termini del rapporto	Li lascia aperti
Soluzione giusta	Quella che l'altro accetta	Soluzione giusta quella che accetta	Rimanda dopo le decisioni
	Insiste sull'accordo	Insiste sulla posizione	Insiste sui criteri oggettivi di verifica
Cerca di	Evitare lo scontro	Cerca lo scontro di potere	Cerca criteri di non potere

Da Marianella Sclavi, 2010

La tecnica dell'Ascolto

L'ascolto non è una funzione naturale, ma il frutto di un atteggiamento professionale che ha quindi propri obiettivi, metodi e una "tecnica"

Le teorie del counseling sono essenzialmente teorie della tecnica

La capacità di ascolto non si può imparare solo leggendo, ma soprattutto attraverso una pratica e una riflessione su di essa

Più di ogni tecnica è importante l'atteggiamento di fondo con cui ci si confronta con il proprio interlocutore e con i suoi problemi

La tecnica d'Ascolto

Atteggiamento del Professionista,
caratteristiche principali:

- Autenticità
- Sincerità
- Rispetto per l'altro
- Capacità di prendersi cura e di farsi carico dei suoi problemi

“LA TERRA STA MORENDO”

La terra sta morendo. Unica possibilità di salvezza, una navicella spaziale con sette posti che sta per partire per un altro pianeta. Intorno alla navicella ci sono 11 persone che aspirano a partire. Voi vi trovate nella posizione di dover scegliere le 7 che partiranno e costituiranno il primo nucleo della prima civiltà. Di loro sappiamo pochissimo, come vedremo, quasi niente, e tuttavia su queste basi dovete scegliere e anche rapidamente, altrimenti nessuno rimarrà in vita.



“LA TERRA STA MORENDO”

- Militante nero
- Poliziotto con fucile
- Atleta
- Architetto
- Cuoca
- Falegname cieco
- Dottoressa
- Prostituta
- Ragazza di 16 anni incinta
- Musicista gay
- Sacerdote



“LA TERRA STA MORENDO”

- Il **militante nero** è un pacifista, esperto in nonviolenza e gestione creativa dei conflitti.
- Il **poliziotto con fucile** è un giovane atletico leader dei Boy Scout, uno che userebbe il fucile unicamente per procurare cibo con la caccia.
- **L'atleta** è una donna di settant'anni che ha vinto le Olimpiadi della terza età
- **L'architetto** mangia solo rape rosse, pianta che non sembra essere presente nel nuovo pianeta.
- **La cuoca** ha lavorato unicamente nel carcere di Sing-Sing e ha imparato a cucinare solo quel tipo di pietanze.
- **La prostituta** è un'ottima cuoca, giovane, allegra e gode di ottima salute.
- La **ragazza di 16 anni** ha l'Aids in fase terminale.
- Il **musicista gay** Suona solo l'organo strumento impossibile da trasportare
- Il **falegname cieco** è un famoso maestro delle costruzioni in legno e sarebbe in grado di insegnare queste rare abilità a chiunque.
- La **dottoressa** è una laureata in legge, dirigente della Pubblica Amministrazione.
- Il **sacerdote** è il capo di una setta fondamentalista islamica

“LA TERRA STA MORENDO”

Ognuno ascolta ciò che vuole ascoltare.

Produciamo stereotipi e ci affidiamo ad essi
per interpretare la realtà.

ASCOLTO ATTIVO

OSTACOLI ESTERNI ALL'ASCOLTO

Di tipo fisico qualcosa che vi può bloccare dal vedere l'interlocutore (sedere in fondo alla sala, una scrivania, il portare occhiali scuri.....);

Il rumore e il movimento;

Gli ostacoli mentali (paura, preoccupazione, noia, sogni ad occhi aperti.....)

ASCOLTO ATTIVO

COME MIGLIORARE LA PROPRIA CAPACITA' DI ASCOLTO

Vediamo ora gli aspetti da tenere in considerazione per cominciare a lavorare sulla nostra capacità di ascolto e che un po' riassume quanto abbiamo detto.

Ascoltare l'intero messaggio sia la parte verbale sia quella non verbale per ottenere il massimo dalla comprensione (parole, tono di voce, movimenti del corpo....)

Controllate il vostro ambiente interno ed esterno (filtri e rumori o posizione nello spazio....)

Essere motivato, fare esercizio sull'ascolto attivo

Utilizzare l'Ascolto Attivo E L'Ascolto Riflessivo

ASCOLTO ATTIVO

- L'ascolto attivo si fonda sui tre elementi fondamentali: empatia, considerazione positiva, autenticità
- L'ascolto attivo implica ascoltare il verbale, il non verbale e trasmettere la sensazione che stiamo ascoltando veramente
- Il comportamento non verbale è solo un indicatore, non deve essere usato per interpretare alle spalle
- Dare importanza all'ascolto non significa essere passivi e non intervenire mai

QUADRATO DELLA COMUNICAZIONE (Schultz von Thun)

LATO OGGETTIVO
(La notizia, il cosa, l'informazione in se)

INFORMAZIONE SU DI SE
"io mi sento
di... io sono)

FRASE TIPICA DEI GENITORI CHE FA
ARRABBIARE I FIGLI:

"questa casa non è un albergo"

APPELLO
(Espresso da chi parla, consigli)

RAPPORTO PERSONALE informazione che riguarda il modo in cui l'emittente valuta
chi ascolta " tu sei"

Il modello di comunicazione interpersonale del "quadrato della comunicazione" è il modello più conosciuto di Friedemann Schulz von Thun, anche al di fuori dei confini germanici.

È conosciuto anche come modello delle "quattro orecchie" o "quadrato delle notizie", corrispondenti ai quattro lati del quadrato della comunicazione.

Quando, come essere umano, trasmetto/comunico qualcosa di me, sono efficace in quattro ambiti. Ogni mia esternazione contiene, consapevolmente o no, contemporaneamente quattro messaggi:

Per una reazione efficace il destinatario dovrebbe raggiungere l'equilibrio basato sulle "quattro orecchie":

APPELLO

L'insieme delle richieste che l'emittente manifesta nella sua comunicazione:
"Che cosa vuole?"



CONTENUTO OGGETTIVO

Insieme di notizie, idee, opinioni circa l'oggetto di riferimento della comunicazione:
"Di cosa sta parlando?"

RIVELAZIONE DI SE'

Il modo in cui l'emittente presenta sé stesso nella comunicazione:
"Che cosa dice di sé?"

RELAZIONE

La percezione che l'emittente ha del ricevente e della loro interazione:
"Con chi crede di avere a che fare?"

Ascoltare con quattro orecchie

b) Le "quattro orecchie" si
Schulz Von Thun

Le quattro dimensioni della comunicazione

- La *dimensione del fatto* contiene affermazioni che sono dati di fatto, come dati o eventi che fanno parte della notizia.
- Nell' *auto-rivelazione* o apertura di sè chi parla – consapevolmente o senza volerlo – dice qualcosa di sè, le sue motivazioni, valori, emozioni, ecc.
- Nella *dimensione della relazione* è espressa la risposta ricevuta, come il „mittente” sta in relazione con il „ricevente” e cosa pensa di lui.
- La *dimensione della richiesta* contiene il desiderio, il parere, le indicazioni e gli effetti che chi parla sta cercando.

La dimensione del fatto

Di cosa informo:

sulla **dimensione del fatto** il mittente informa su dati, fatti e dichiarazioni. È compito del mittente quello di inviare queste informazioni in modo chiaro e comprensibile.

Il ricevente verifica con „l'orecchio del Fatto” se il messaggio soddisfa i criteri di verità (vero/falso), di pertinenza (pertinente/non pertinente) e di completezza (soddisfacente/qualcosa va aggiunto). In un gruppo che sta insieme da tanto la dimensione del fatto è chiara e necessita solo di poche parole.

La dimensione dell'auto-rivelazione

Cosa rivelo di me:

in ogni comunicazione ci sono informazioni sul mittente. Nella dimensione **dell'auto-rivelazione** o della manifestazione di sé il mittente si rivela. Questo messaggio si compone di espressioni del sé consapevoli così come di rivelazioni di sé non intenzionali, che non sono consapevoli al mittente (vedi anche la finestra di [Johari](#)). Così ogni comunicazione diventa un'informazione sulla personalità del mittente.

“L'orecchio auto-rivelazione” del ricevente percepisce quali informazioni sul mittente sono nascoste nel messaggio.

La dimensione della relazione

Cosa penso di te (opinione su di te) e come possiamo procedere insieme (opinione su di noi):

la **dimensione della relazione** esprime come il mittente intende stare in relazione con il ricevente e cosa pensa di lui. Dal modo in cui gli parla (modo di formulare il discorso, linguaggio del corpo, tono della voce...) può esprimere stima, rispetto, gentilezza, disinteresse, disprezzo o qualcos'altro.

A seconda di quale messaggio il ricevente sente con „l'orecchio della relazione”, egli può sentirsi depresso, accettato o trattato con condiscendenza. Una buona comunicazione si distingue per una reciproca considerazione.

La dimensione della richiesta

Cosa vorrei che tu facessi:

chi fa un'affermazione, desidera anche che abbia un effetto. Questo **messaggio di richiesta** dovrebbe indurre il ricevente a fare qualcosa o lasciare qualcosa incompiuto. Il tentativo di influenzare l'altro può essere più meno aperto (parere) o nascosto (manipolazione).

Con il suo “orecchio richiesta” il ricevente si domanda: "Cosa devo fare, pensare o provare ora?"

Esempio: le mamme sono molte condizionate dalle richieste dei figli. "Mamma! Le scarpe " "Sì! Arrivo subito e te le metto!"



Avere un orecchio ben allenato alla percezione della componente di rivelazione di sé appare un atteggiamento psicologicamente più sano.

Vediamo un esempio che confronta l'orecchio della rivelazione del sé con quello della relazione.

Contesto: il padre entra a casa di cattivo umore, trova giocattoli del figlio sparsi in giro e si rivolge con decisione...



Ascoltare con quattro orecchie

f) L'orecchio della rivelazione del sé (verde)



Nei corsi di formazione per insegnanti, Schulz Von Thun ha avuto modo di osservare 4 differenze fondamentali.



Ascoltare con quattro orecchie

b) Le "quattro orecchie" di Schulz Von Thun



Alcuni reagiscono al contenuto oggettivo: "E lo ha fatto di proposito? (acquisizione del contenuto oggettivo e richiesta di ulteriori informazioni)"



Altri reagiscono invece alla rivelazione del sé di Astrid: "Ti ha fatto molto arrabbiare, Astrid?", oppure: "Sei una spia!"



Altri reagiscono all'aspetto di relazione: "Perché vieni a dirlo proprio a me? Io non sono mica il vostro poliziotto!" oppure: "mi fa piacere che tu venga a dirlo a me..."



Ma la maggior parte delle persone reagisce al contenuto d'appello dell'informazione: "Vengo subito a vedere che cosa è successo!"

Ma il destinatario può fraintendere alcuni aspetti del messaggio. Vediamo come ciò può accadere.

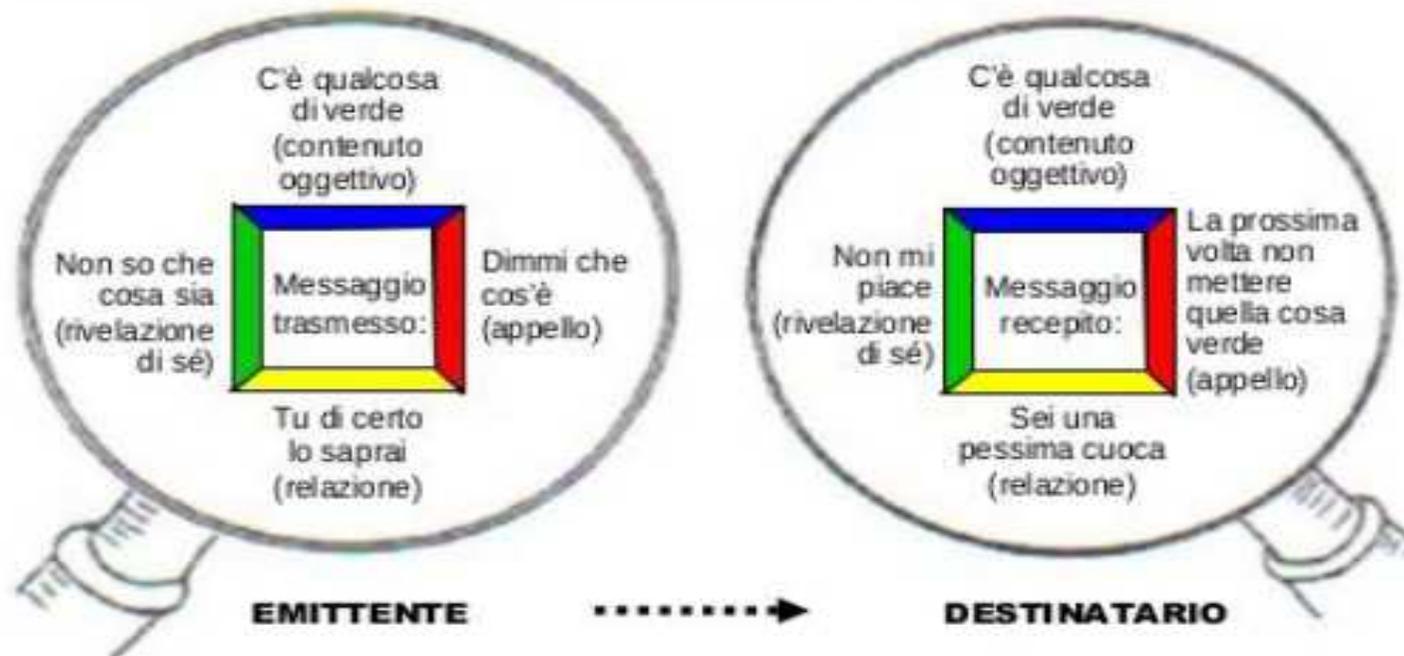
Contesto: marito e moglie seduti a tavola per pranzare:



La moglie reagisce soprattutto con l'orecchio della relazione, ovvero si sente sotto accusa.

Ne consegue un fraintendimento generale.

Cerchiamo allora di focalizzare cosa voleva dire l'emittente e cosa ha invece recepito il destinatario:



Chi ha ragione?

Tutti e due sono nel giusto: lui ha detto una cosa, lei ne ha percepita un'altra.

Mittente e destinatario, nel rilevamento e nella discussione degli equivoci, dovrebbero riconoscere che c'è stato uno spiacevole errore e portare la prova delle proprie buone intenzioni.

Esempio: (in nero: messaggio di lui; in blu: interpretazione di lei)

Fatti:

"Ho visto una cosa verde"
"Vede una cosa verde"

*C'è una cosa
verde nella
zuppa!*

Auto-rivelazione:

"Non so cosa possa essere"
"Questa cosa non gli piace"



Relazione:

"Mi aspetto tu sappia cos'è"
"Mi crede una cattiva cuoca"

Domanda:

"Per favore, dimmi che cos'è!"
"D'ora in poi cucinerò solo ciò che gli piace."

Orecchio 1: Fatti

A prima vista, ascoltare i puri fatti (dati oggettivi) di un messaggio sembra essere la soluzione migliore per garantire un'interpretazione corretta. Ma è davvero così?



⇒ *Discutete a proposito di:*

- Cosa succede quando le persone ascoltano solo i fatti di un messaggio?
- Vi vengono in mente situazioni/persona nella vostra vita con una forte tendenza ad ascoltare solo i fatti?
- Come vi sentite quando comunicate con queste persone?

Orecchio 3: Relazione

Esempio:



⇒ *Discutete a proposito di:*

- Cosa sta succedendo in questa scena?
- Quali problemi avrà questa coppia se la donna ascolterà solo col proprio "orecchio sulla relazione"?

La finestra di Johari

- La finestra di Johari (nome JOHARI deriva dalle iniziali dei nomi dei due psicologi americani che la hanno ideata nel 1955 Joseph Luft e Harry Ingham)
- Rappresenta uno strumento in grado di soddisfare alcune di queste esigenze informative e operative
- Il suo carattere distintivo è coniugare semplicità, essenzialità e utilità

Obiettivo della finestra

- Individuare uno strumento in grado di mettere a fuoco e di spiegare i fenomeni interattivi principali che si verificano quando le persone entrano in relazione e gli effetti che questi hanno in termini di cambiamento o di ostacolo al cambiamento.
- La finestra di Johari è un modello grafico di consapevolezza del comportamento interpersonale



- Essa tenta di descrivere come funziona la persona dal punto di vista della comunicazione e della coscienza.
- Anche se si presuppone che la persona sia una unità, la Finestra di Johari, a soli fini didattici, la considera come se si dividesse in quattro parti.

La finestra di Johari



La finestra di JOHARI



La finestra di Johari (da Joseph Luft e Harry Ingham)

Io aperto

Io cieco

Quello che comunico facilmente: idee, dati Progetti...	Quello che gli altri vedono di me
Quello che comunico con difficoltà e quello che non voglio far sapere	Quello che né noi Né gli altri, sono in grado di vedere

Io occulto

Io sconosciuto

Area pubblica

- Si trovano le informazioni, i dati e le esperienze di cui sono a conoscenza sia la persona che quanti la circondano.
- Ci sono informazioni di carattere più esterno e superficiale (aspetto fisico, modo di vestirsi, modo di parlare); meno superficiali (età, Hobby, status sociale); più interne (gusti, interessi); ed intime (modi di pensare, atteggiamenti, valori, speranze, timori)
- L'area pubblica aumenta di dimensioni nella misura in cui aumenta il livello di fiducia tra i partecipanti, o tra il partecipante e il suo gruppo



Ci sono una serie di cose che ci sono
successe, idee ed opinioni, progetti,
attività, dati che facilmente comunichiamo
agli altri, e che quindi sono evidenti, in noi.
Questa esperienza è la manifestazione del
nostro io aperto sia per me che per gli
altri.

Area Cieca

- Contiene informazioni relative al nostro IO che noi ignoriamo, ma che gli altri conoscono
- Fin dal primo impatto con gli altri comunichiamo una serie di informazioni di cui non siamo consapevoli, ma che gli altri notano
- Sulla base di poche informazioni si possono attribuire alla persona caratteristiche che risentono dei modi di pensare, di vedere, delle speranze e dei timori di coloro con cui la persona entra in relazione
- Queste prime impressioni vanno quindi verificate nel tempo, conoscendo la persona, per capire quanto tali impressioni sono realistiche e quanto sono da attribuire a processi proiettivi
- A volte gli altri sono portati a tenere per sé tali informazioni perché temono di ferire
- C'è la possibilità che tali informazioni diventino oggetto di pettegolezzo, o vengano rovesciate nude e crude sulla persona in occasione di liti
- Si tratta quindi di materiale molto delicato; infatti dal modo in cui vengono gestite le informazioni in quest'area ne può derivare la possibilità di rafforzare il rapporto oppure di metterlo in crisi



- A volte poi gli altri ci hanno detto cose di noi che non conoscevamo. È quello che gli altri vedono di noi e che noi non siamo in grado di vedere. È l'impressione che causiamo negli altri e l'impatto della nostra condotta su di loro.

Area Privata

- Contiene informazioni che la persona conosce di sé ma che gli altri non conoscono, ciò che di sé stessa nasconde intenzionalmente agli altri
- I motivi di tale nascondimento risiedono o in esigenze difensive (rischio di critica, rimprovero, rifiuto, disapprovazione) o in esigenze di controllo, protezione o manipolazione degli altri (motivi di carattere strategico)



Allo stesso modo possediamo una serie di sentimenti, "segreti", esperienze intime, azioni o situazioni della nostra vita di cui non parliamo con facilità, che ci sono difficili da comunicare o che comunque mettiamo in comune solo con poche persone. Questa è l'area del nostro io **occulto o evitato.**



- Questa comunicazione passa principalmente attraverso segni non verbali e che gli altri decodificano meglio che noi stessi. È quello che di solito comunichiamo inconsciamente anche se il ricevente lo percepisce con una certa chiarezza.

Area Buia

- E' l'area dei nostri aspetti sconosciuti (motivazioni inconsce, esperienze dimenticate, aspetti inesplorati)
- Può contenere anche aspetti di noi in evoluzione (autonomia, cambiamento, bisogni di livello superiore) che ancora non è possibile cogliere né da parte della persona né da parte degli altri
- Quest'area si manifesta classicamente attraverso modalità indirette
- I contenuti dell'area buia possono con l'esperienza, la maturazione e le condizioni relazionali adatte passare a livello di coscienza; è quello che viene definito processo di insight



- A volte, attraverso i sogni, il rilassamento, o particolari esperienze in cui si sono abbassate le nostre difese, abbiamo intravisto sentimenti o esperienze dimenticate, relegate in una zona della nostra coscienza che normalmente ci rimane oscura



...misteriosa, tanto per noi quanto per gli
altri. Questo sarà il nostro io
sconosciuto.

Queste quattro aree non sono rigidamente
delimitate però certamente sono in
relazione reciproca



- Se comunico un sentimento che, di solito, appartiene all'area dell'io occulto questa zona si rimpicciolirà siccome gli altri conosceranno un po' più di me la zona dell'io aperto aumenterà



- Se comunico un mio sentimento agli altri è facile che avvenga in un modo che gli altri leggano anche altre cose di me che io non conosco e pertanto si amplierà la zona dell'io cieco, e di conseguenza è facile che anche qualcosa dell'area dell'io sconosciuto a questo punto sia in grado di venire a galla.



Quante minori sono le barriere che interponiamo alla comunicazione, tanto maggiore sarà il nostro io aperto e più matura sarà la nostra comunicazione, facendo diminuire, di conseguenza, la nostra sensazione di solitudine

Presupposto del modello

- La dinamicità: la dimensione delle diverse aree non è fissa e imm modificabile, ma soggetta a cambiamenti e a continue variazioni

I principi che regolano i cambiamenti

La finestra è un sistema:

1. il cambiamento di una parte si ripercuote sul tutto
2. Ci vuole più energia per nascondere aspetti personali piuttosto che manifestarli apertamente
3. Il senso di minaccia fa diminuire la consapevolezza; la fiducia la fa aumentare
4. Forzare una persona a rivelare aspetti di sé non è efficace, anzi spesso controproducente
5. Un apprendistato interpersonale crea le condizioni che favoriscono l'ampliamento dell'area pubblica
6. L'aumento dell'area pubblica favorisce la creazione di un clima di collaborazione
7. Un'area pubblica ridotta comporta un impoverimento della comunicazione

La RELAZIONE con sé e con l'altro dunque è «premissa» per una efficace osservazione.

La mia finestra spesso si incontra, altre volte si scontra con la finestra dell'altro.

La capacità di osservare è direttamente proporzionale alla comprensione che possiedo di me e dell'altro.

Il tutto prima parte da sé, e solo una volta compreso posso arrivare all'altro.

L'ASCOLTATORE

- 1. Attraverso i 5 sensi entra spontaneamente in contatto con una fonte comunicativa**
- 2. Deve essere consapevole che la percezione del messaggio può essere soggettiva**
- 3. Si deve impegnare a comprendere l'emittente e i suoi messaggi dal suo punto di vista**



L'ASCOLTATORE

- 1. POSIZIONE PARITARIA
(non valutare)**
- 2. CONOSCERE LE EMOZIONI
(non identificarsi)**
- 3. CONOSCERE GLI SCHEMI, LE
ESPERIENZE, LE INTENZIONI
DELL'EMITTENTE
(non interpretare)**



MANDATO

Titolo:

L'ascolto attivo parte da un atteggiamento esplorativo, quali elementi caratterizzano la professione infermieristica e quali strategie possiamo mettere in atto nella relazione di aiuto con il paziente?

Carattere Arial 12

10 pagine

Bibliografia

Testi di riferimento:

- 🎬 M. Sclavi "Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte", Mondadori Bruno, Mi, 2003.
- 🎬 "Volersi bene senza farsi male", L. Scarpa, Mondadori.
- 🎬 "Essere registi di se stessi", L. Scarpa, Mondadori.
- 🎬 "L'arte di essere felici e scontenti", L. Scarpa, Mondadori.
- 🎬 "L'arte di ascoltare", F. Torralba, Rizzoli

Modalità dell'esame:

Elaborazione di una tesina individuale in merito al mandato definito dalla docente durante le lezioni.

Docente . Dott.ssa Carolina Villani, mail: vllc1n@unife.it