

CRP

**Scuola di Specializzazione in Psicoterapia
Cognitivo Comportamentale e Intervento
Psicosociale**

Le competenze sociorelazionali nell'Intervento Psicosociale

m. becciu e a.r. colasanti

Le competenze sociorelazionali nella realizzazione di interventi psicosociali

- Nella gestione dei processi relazionali nella fase progettuale (con la committenza, con i referenti per la salute in istituzioni pubbliche e private, con i mass-media, ecc.)
- Nella gestione dei processi relazionali nella fase di pianificazione dell'intervento con referenti interni (gruppo di lavoro, colleghi, altri professionisti, ecc.) ed esterni (referenti istituzionali e non, destinatari, committenti, ecc.)
- Nella gestione dei processi relazionali nella fase di realizzazione dell'intervento all'interno dell'équipe di lavoro e con i vari destinatari
- Nella gestione dei processi relazionali nella fase di valutazione e di restituzione dei risultati dell'intervento con i valutatori, la committenza, i destinatari, ecc.

Le competenze sociorelazionali nella realizzazione di interventi psicosociali*

- ❑ **le competenze di ascolto in situazioni diadiche e di gruppo**
 - ❑ cura del linguaggio non verbale
 - ❑ cura degli interventi di supporto verbale
 - ❑ le competenze *task*
 - ❑ le competenze *maintenance*

- ❑ **le competenze dell'emittente in situazioni diadiche e di gruppo**
 - ❑ le competenze *task*
 - ❑ Le competenze *maintenance*

* Becciu M., Colasanti A.R. (1997) *La leadership autorevole. Competenze comunicativo relazionali per la conduzione dei gruppi di lavoro.* NIS. Roma

Le competenze sociorelazionali nella realizzazione di interventi psicosociali

- ❑ le competenze *task* di ascolto in situazioni diadiche e di gruppo
 - ❑ raccogliere informazioni
 - ❑ *Parafrasare*
 - ❑ *verbalizzare*
 - ❑ chiarificare i messaggi ricevuti
 - ❑ *Richiedere delucidazioni*
 - ❑ *Esplorare le conclusioni*
 - ❑ *Strutturare la comunicazione*
 - ❑ Ricapitolare le informazioni raccolte
 - ❑ *Fare il sommario*
 - ❑ *Mettere in relazione*
 - ❑ *Evidenziare*

Le competenze sociorelazionali nella realizzazione di interventi psicosociali

- ❑ le competenze *task* dell'emittente in situazioni diadiche e di gruppo
 - ❑ comunicare le informazioni
 - ❑ *Dare informazioni*
 - ❑ *Illustrare*
 - ❑ *Definire le tematiche trattate*
 - ❑ verificare le reazioni
 - ❑ *Fare domande*

Le competenze sociorelazionali nella realizzazione di interventi psicosociali

- ❑ le competenze *maintenance* in situazioni di gruppo
 - ❑ impostare gli incontri
 - ❑ *Aprire gli incontri*
 - ❑ *Chiudere gli incontri*
 - ❑ *Definire le tematiche trattate*
 - ❑ armonizzare i rapporti
 - ❑ *Mediare i contrasti*
 - ❑ *Negoziare*
 - ❑ *Far uso dell'umorismo*
 - ❑ *Gestire le emozioni*
 - ❑ Fornire supporto
 - ❑ *Rinforzare*
 - ❑ *Manifestare calore e empatia*
 - ❑ *Autorivelarsi*

Le competenze sociorelazionali nella realizzazione di interventi psicosociali

- ❑ le competenze *maintenance* in situazioni di gruppo
 - ❑ facilitare la comunicazione
 - ❑ *commentare*
 - ❑ *Dare feedback costruttivi*
 - ❑ gestire le tensioni e le conflittualità

LA COMUNICAZIONE DI QUALITÀ

La comunicazione di qualità può essere definita come un processo interpersonale, transazionale e simbolico con il quale le persone in interazione raggiungono e mantengono una comprensione reciproca.

(Roche)

La comunicazione può dirsi di qualità quando

- ❑ le intenzioni del comunicatore coincidono con gli effetti psichici sul destinatario
- ❑ si basa sul principio della pariteticità relazionale
- ❑ salvaguarda l'identità e la dignità dei soggetti interagenti

(Becciu - Colasanti)

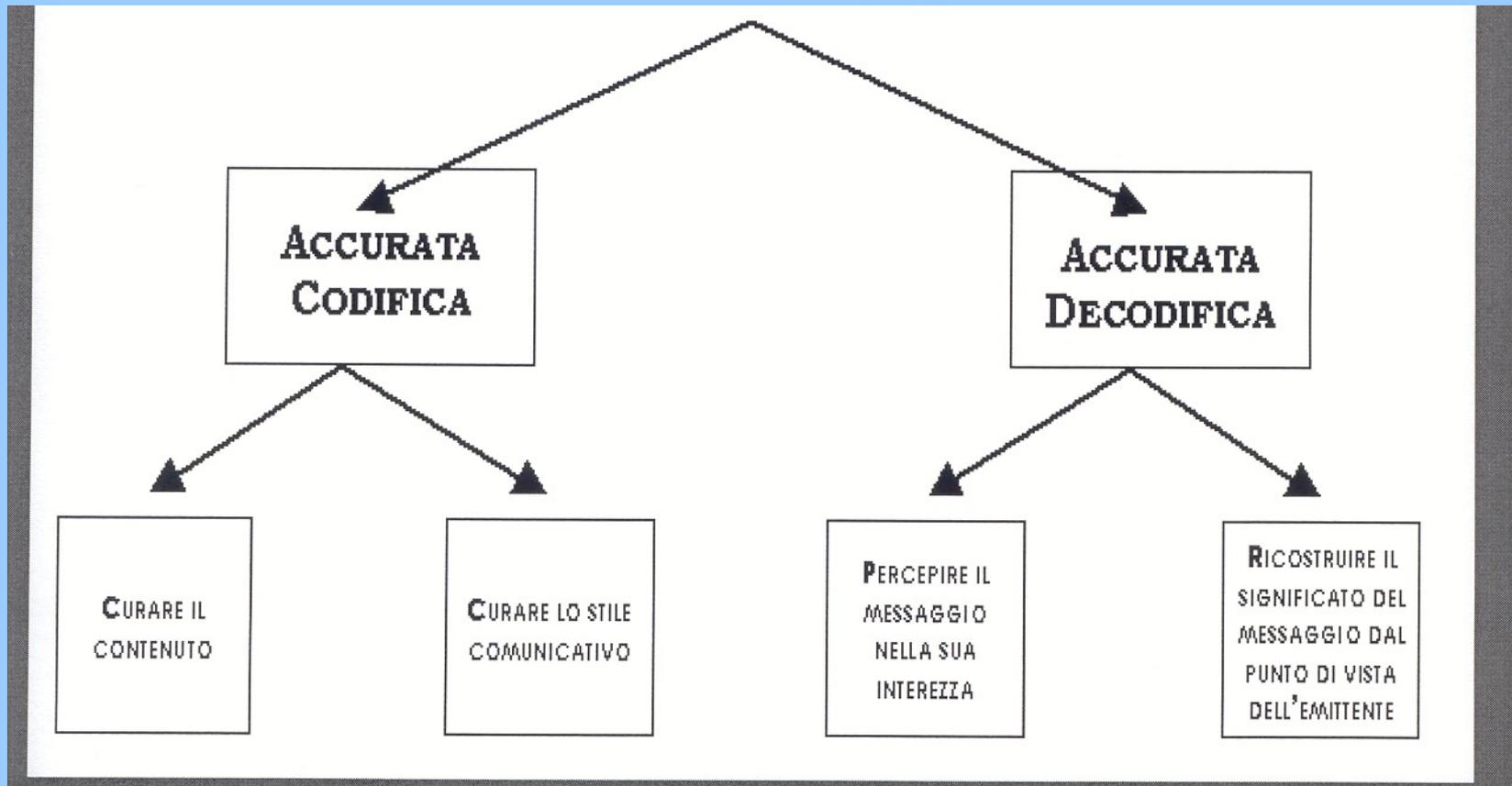
COMUNICAZIONE EGOCENTRICA E NON EGOCENTRICA

- La **comunicazione egocentrica** è tipica di chi prende come punto di partenza e punto di arrivo dei propri messaggi se stesso;
- La **comunicazione non egocentrica** è, invece, propria di chi realizza una comunicazione per l'altro, di chi si sforza di capire e di farsi capire.

	COMUNICAZIONE EGOCENTRICA	COMUNICAZIONE NON EGOCENTRICA
PERCEZIONE	prevalenza dei propri schemi percettivi	prevalenza dei dati provenienti dalla realtà
ASCOLTO	alterazione dei messaggi a partire dalle proprie esigenze	accoglienza del messaggio nel significato soggettivo dell'emittente
DESCRITTIVITÀ	valutazione, interpretazione dei dati	priorità e accettazione incondizionata dei dati

	COMUNICAZIONE EGOCENTRICA	COMUNICAZIONE NON EGOCENTRICA
ESPRESSIVITÀ	espressioni indirette, difensive, manipolative	espressione libera e diretta del proprio Io
FEEDBACK	chiusura e non accettazione delle comunicazioni di ritorno	richiesta e accettazione delle comunicazioni replicative
COMPENSIBILITÀ	l'organizzazione dei messaggi no tiene conto dei destinatari	l'organizzazione dei messaggi è in funzione degli ascoltatori e non di se stessi

LA COMUNICAZIONE DI QUALITÀ



LA PERCEZIONE

- **DEFINIZIONE**
 - Emergenza di un nucleo di informazioni dall'insieme di stimolazioni sensoriali
- **PROCESSI CHE INTERVENGONO NELLA PERCEZIONE INTERPERSONALE**
 - Teoria implicita della personalità
 - Effetto primacy - recency
 - Effetto alone
 - Tratti centrali
 - Aspettative
 - Stereotipi

LA PERCEZIONE

- *Federico entra in classe e si dirige subito al suo posto. Si siede, tira fuori dallo zainetto penne e quaderni e inizia a ripassare la lezione. I compagni lo invitano a giocare, ma si rifiuta dicendo che deve studiare. All'arrivo dell'insegnante Federico si alza, le sorride, quindi torna a sedersi.*

LA PERCEZIONE

Secondo lei, che tipo di ragazzo è Federico? Indichi, per favore, la sua percezione di Federico in riferimento a ciascuna delle seguenti dimensioni,

usando una scala da 1 a 5 punti.

Federico è:

• <i>Intelligente</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Simpatico</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Maturo</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Timido</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Di bell'aspetto</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Studioso</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Indipendente</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Responsabile</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Isolato</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Effeminato</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Educatore</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Di famiglia agiata</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Grasso</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• <i>Aggressivo</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

LA COMUNICAZIONE DI QUALITÀ



EMITTENTE

- Enunciati Constatativi**
- Enunciati Espressivi**
- Enunciati Appellativi**
- Enunciati Replicativi**
- Enunciati Prospettivo-Ipotetici**

RICEVENTE

**Forme di supporto verbale
non direttive vs. semi-direttive**



TASSONOMIA - 1

**DISPONIBILITÀ
NEL RECETTORE**

**Accettazione dell'interazione Sospensione di
altre attività**

**ADATTABILITÀ E
OPPORTUNITÀ DA
PARTE DI COLUI
CHE INIZIA**

**Lo stato d'animo del ricevente è adeguato al
contenuto che intende comunicare**
**Il contesto consente quel tipo di
comunicazione**
Il tempo a disposizione è sufficiente

EMPATIA

**Risposta replicativa in cui il ricevente palesa
di aver colto i contenuti e/o le emozioni
presenti nel messaggio dell'emittente**

**CONFERMA
DELL'ALTRO**

**Riconoscimento dell'altro come persona di pari
dignità Riconoscimento dell'altro come fonte
di comunicazione, di informazione e
meritevole di attenzione e di interesse**

TASSONOMIA - 2

VALORIZZAZIONE POSITIVA

Valorizzazione positiva dell'altro e dei suoi comportamenti

Attribuzione positiva nei confronti di capacità e comportamenti probabili dell'altro

Valorizzazione positiva dei contenuti e del processo della comunicazione

ASCOLTO DI QUALITÀ

Decisione di "essere il primo ad ascoltare"

Manifestazione comportamentale di interesse e attenzione (CNV)

**Stato di quiete, assenza di fretta o di movimenti ansiosi
Espressione di risposte verbali riflettenti ciò che si è ascoltato**

EMISSIONE DI QUALITÀ

Comportamento non verbale sintonico e sincronico rispetto all'interlocutore

Codici accessibili e comprensibili

Enunciati constatativi, non valutativi o interpretativi

TASSONOMIA - 3

APERTURA E AUTORIVELAZIONE

Enunciati prospettivo - ipotetici
Enunciati espressivi
Enunciati appellativi

RILEVANZA DEI TEMI

**Capacità di agganciare i temi trattati alle
esperienze dell'altro**
**Attenzione ad organizzarli tenendo conto
delle possibilità effettive di comprensione da
parte degli altri**

VERIFICA E CONTROLLO DEL PROCESSO COMUNICATIVO

Verifica e controllo del processo comunicativo

SEMPLICITÀ

FA RIFERIMENTO ALL'USO DI TERMINI APPROPRIATI, CIOÈ RAPPRESENTATIVI DELLA REALTÀ A CUI SI RIFERISCONO, PRECISI, CHIARI, UNVOCI, ACCESSIBILI PER L'INTERLOCUTORE.

ORDINE

CONCERNE L'ORGANIZZAZIONE COERENTE DEL MESSAGGIO SECONDO CRITERI FUNZIONALI ALLE METE CHE SI INTENDONO RAGGIUNGERE.

BREVITÀ

RIGUARDA L'ESSENZIALITÀ E, AL CONTEMPO, LA COMPRESIBILITÀ DEL MESSAGGIO EVITANDO UN SOVRACCARICO DEL CANALE DI COMUNICAZIONE.

STIMOLAZIONE

CONCERNE L'INSIEME DI MODALITÀ VERBALI E NON VERBALI CHE RENDONO INTERESSANTE E PIACEVOLE LA COMUNICAZIONE AGLI ASCOLTATORI.

VALUTAZIONE

CONCERNE LA CAPACITÀ DI RIPORTARE FENOMENOLOGICAMENTE I FATTI OSSERVATI

**VALUTAZIONI E INTERPRETAZIONI
GIUDICANO I PENSIERO E LE IDEE
DEGLI ALTRI PROVOCANDO CHIUSURA
E IRRIGIDIMENTO**

Vs.

DESCRIZIONE

**DESCRIZIONE DEI FATTI
OSSERVABILI; COMUNICAZIONI
CHE NON SPINGONO GLI ALTRI A
CAMBIARE IL LORO
COMPORTAMENTO**

CONTROLLO

**CONCERNE IL GRADO IN CUI CHI COMUNICA SI ASSUME IL DIRITTO DI STABILIRE I
CONFINI DI COMPETENZA**

**PROIBIZIONI, DISPOSIZIONI, FORME
AUTORITARIE DIRETTIVE**

Vs.

ORIENTAMENTO SUL PROBLEMA

**COMUNICAZIONI CHE
MANIFESTANO IL DESIDERIO DI
LAVORARE INSIEME PER LA
SOLUZIONE DI UN PROBLEMA**

MANIPOLAZIONE

**CONCERNE IL GRADO IN CUI UNA PERSONA SI INTRODUCE NELLA RELAZIONE IN MODO
AUTENTICO E PERSONALE**

**COMUNICAZIONI INCONGRUENTI,
STRATEGICHE, DI RUOLO**

Vs.

SPONTANEITÀ

**COMUNICAZIONI PRIVE DI MOTIVI
NASCOSTI, AUTENTICHE**

NEUTRALITÀ

CONCERNE IL GRADO DI INTERESSE E COINVOLGIMENTO CHE UNA PERSONA DIMOSTRA NELLA SUA INTERAZIONE CON GLI ALTRI

COMUNICAZIONI CHE METACOMUNICANO FREDEZZA, DISTANZA, SCARSA CONSIDERAZIONE

Vs.

COMUNICAZIONI DI VICINANZA, INTERESSE, SOSTEGNO EMOTIVO

SUPERIORITÀ

CONCERNE LA CAPACITÀ DI CONSIDERARE IL PROPRIO INTERLOCUTORE COME PERSONA DI PARI DIGNITÀ

COMUNICAZIONI CHE TENDONO A METACOMUNICARE SUPERIORITÀ RISPETTO ALL'INTERLOCUTORE

Vs.

COMUNICAZIONI CHE CONSIDERANO L'ALTRO COME PERSONA DI PARI DIGNITÀ

DOGMATISMO

CONCERNE LA CAPACITÀ DI CONFRONTARSI CON APERTURA E FLESSIBILITÀ CON LA DIVERSITÀ

COMUNICAZIONI RIGIDE, DOGMATICHE, PERSUASIVE

Vs.

COMUNICAZIONI DI CONFRONTO, FLESSIBILI

EMPATIA

PARITETICITÀ

FLESSIBILITÀ

COMPETENZA DESCRITTIVA

SI RIFERISCE ALLA CAPACITÀ DELLA PERSONA DI RIPIORTARE I FENOMENI, SOPRATTUTTO I FENOMENI RELAZIONALI, COSÌ COME SI PRESENTANO SENZA INTERPRETARLI O VALUTARLI.

RILEVANZA

- Offre all'interlocutore la possibilità di effettuare una propria analisi della realtà, metacomunicando rispetto
- Previene l'insorgere di disturbi comunicativi connessi a valutazioni e interpretazioni
- Educa le persone a restare con i fatti, piuttosto che con le interpretazioni dei medesimi
- Stimola la fiducia tra le persone in interazione

Perché

accade

?



prospettiva eziologica

A che cosa porterà ?



AFFERMAZIONI DI FATTO

AFFERMAZIONI DEDUTTIVE

TEMPO

Si fanno dopo l'osservazione e l'esperienza

Si fanno in qualsiasi momento prima, durante, dopo l'osservazione

ESTENSIONE

Limitate a quello che si è osservato; non possono essere fatte relativamente a qualcosa che è nel futuro

Vanno al di là di quel che si è osservato; possono riguardare il passato, il presente, il futuro.

NUMERO

Sono limitate nel numero

Sono illimitate nel numero

VERIDICITÀ

Sono vere ad una elevata probabilità

Rappresentano solo un certo grado di probabilità

RELAZIONE INTERPERSONALE

Uniscono le persone, aiutano a raggiungere un accordo

Creano distanze fra le persone, facilmente fomentano il

SCALA DELLA COMUNICAZIONE DESCRITTIVA

- +2 I fenomeni osservabili sono descritti nei loro aspetti e nelle loro qualità processuali**
- +1 Una buona parte dei fenomeni sono descritti nei loro aspetti e nelle loro qualità processuali; solo pochi aspetti vengono valutati e interpretati**
- 0 Alcuni fenomeni sono descritti negli aspetti osservabili, altri sono valutati e interpretati**
- 1 Una buona parte dei fenomeni sono valutati e interpretati; solo pochi fenomeni sono descritti nelle loro qualità processuali osservabili**
- 2 I fenomeni sono presentati già interpretati e valutati**

LA COMUNICAZIONE ESPRESSIVA

NELLA COMUNICAZIONE ESPRESSIVA LA PERSONA RIVELA COME SPERIMENTA IL PROPRIO MONDO IN UN DETERMINATO MOMENTO.

La formulazione della comunicazione espressiva, per essere rappresentativa delle proprie esperienze in un dato momento, tenga presente i seguenti due principi:

- ✓ sottolineare che si tratta di una percezione personale e di una esperienza individuale di cui l'emittente si assume la responsabilità (l'io portatore di esperienze)
- ✓ indicare ciò rispetto a cui si esprime il proprio vissuto (l'indice referenziale).

L'IO COME PORTATORE DI ESPERIENZE

L'emittente si assume la responsabilità della comunicazione quando evidenzia che si tratta delle sue esperienze personali. Ciò significa esprimersi utilizzando la prima persona singolare, rinunciando a modalità di comunicazione indirette: constatazioni generali, domande accusatorie, interpretazioni, ...

L'INDICE REFERENZIALE

La comunicazione espressiva è completa quando la persona rivela non solo i propri sentimenti personali, ma anche l'oggetto, la situazione, il comportamento che li suscitano. L'indice referenziale indica l'aspetto contenutistico, l'oggetto dell'esperienza emotiva.

SUGGERIMENTI NELL'USO DELLA COMUNICAZIONE ESPRESSIVA

- evitare, almeno in un primo momento, di giudicare e valutare le esperienze degli altri come buone-cattive, vere-false;
- mantenere l'equilibrio tra spontaneità e controllo, seguendo il criterio della opportunità dell'autopresentazione;
- porsi in relazione in maniera differenziata e non stereotipata
- esaminare se le affermazioni generali, le critiche, i richiami a norme oggettive non costituiscano manifestazioni "mascherate" di esperienze che ci è difficile accettare.

SCALA DELLA COMUNICAZIONE ESPRESSIVA

- +2 Comunicazione diretta dei propri sentimenti con indicazione del loro indice referenziale.**
- +1 Comunicazione diretta dei propri sentimenti in modo generico senza l'indice referenziale.**
- 0 Comunicazioni di idee, opinioni, domande informative, ecc.**
- 1 Espressioni generiche e impersonali.**
- 2 Forme direttive di comunicazione: interpretazioni, valutazioni, domande accusatorie, accuse, ordini, ecc.**

LA COMUNICAZIONE DI FEEDBACK

COMUNICAZIONE DI RITORNO CHE INFORMA L'INTERLOCUTORE SU COME È STATO PERCEPITO E SPERIMENTATO UN SUO COMPORTAMENTO OFFRENDOGLI O LA POSSIBILITÀ DI CORREGGERSI E DI MIGLIORARSI (FN: FEEDBACK A CONTENUTO NEGATIVO) O LA POSSIBILITÀ DI CONOSCERE ASPETTI APPREZZABILI DEL SUO AGIRE (FP: FEEDBACK A CONTENUTO POSITIVO).

RILEVANZA

- regola l'interagire reciproco
- previene l'insorgere di disturbi comunicativi e conflitti
- sollecita il cambiamento
- incrementa l'autenticità e la congruenza nelle relazioni.

APPROCCIO RAZIONALE

Affronta i problemi in modo razionale obiettivo, non emotivo. Tiene conto dell'importanza del comportamento non verbale: *gesti, posizione, espressioni del volto, tono di voce, ecc*

I messaggi vengono espressi in maniera impersonale, non critica, senza mortificare.

Assume la responsabilità dei propri sentimenti: Sono sconcertato!.

Osserva il comportamento dell'altro

Evita le imposizioni e le etichette.

APPROCCIO COLPEVOLIZZANTE

Affronta i problemi in modo soggettivo, emotivo. Non tiene in alcun conto gli aspetti della comunicazione non verbale.

I messaggi vengono espressi in modo da ferire e minacciare

Attribuisce agli altri la colpa di quanto sta provando: Mi sconcerti!.

Giudica il comportamento dell'altro.

Obbliga ed etichetta: *Fammi questo, Muoviti, Non obbedisci mai, Sei sempre la stessa....*

APPROCCIO RAZIONALE

Non lascia né vinti né vincitori, perché entrambe le parti collaborano sinceramente per trovare una soluzione.

Sfocia in un piano d'azione concreto

Richiede qualche rinuncia, nella speranza di correggere il proprio o l'altrui comportamento.

Si fonda su un quadro di riferimento positivo.

APPROCCIO COLPEVOLIZZANTE

Una delle parti vince, l'altra si sente sconfitta.

Non produce risultati concreti.

Impone rinunce solo a chi viene *costretto* a comportarsi in un certo modo

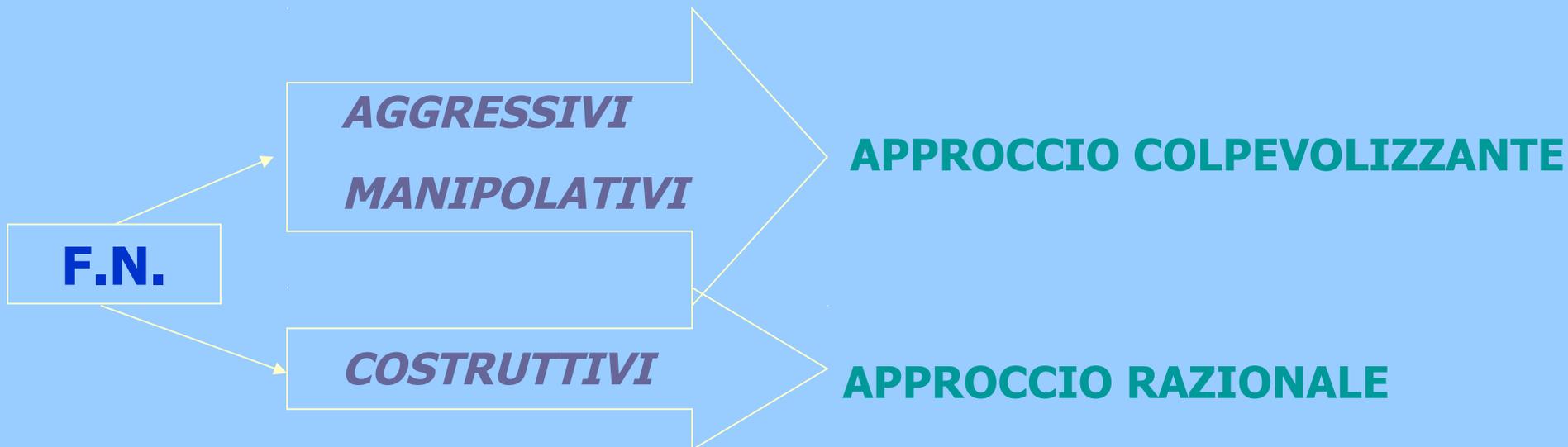
Si fonda su un quadro di riferimento non positivo.

FEEDBACK A CONTENUTO NEGATIVO

E' UNA COMUNICAZIONE CHE HA PER OGGETTO PAROLE, ASPETTI, ATTEGGIAMENTI, COMPORTAMENTI DI UNA O PIÙ PERSONE, RITENUTI INADEGUATI.

Un F.N. mira al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- diminuire le tensioni
- far evolvere una situazione in modo realistico e soddisfacente
- segnalare tempestivamente ciò che non funziona perché possa funzionare meglio



IL F. N. EFFICACE

- 1. è descrittivo e non valutativo**
- 1. si focalizza sul comportamento e non sulla persona**
- 1. riconosce l'emozione che ha provocato un comportamento pur disapprovando il medesimo**
- 1. è specifico e non generico**
- 1. è diretto verso un comportamento modificabile**
- 1. è richiesto e non imposto**
- 1. è opportuno ed attuale e non rimandato**
- 1. è verificato**
- 1. è soprattutto in funzione del ricevente e non dell'emittente**

QUANDO INTENDIAMO DARE UN F.N.

1. rivolgersi direttamente all'interessato piuttosto che ad un intermediario
2. trattare in privato anziché in pubblico
3. evitare confronti
4. protestare verbalmente e non con la mimica
5. evitare l'umorismo e l'ironia
6. non lasciare accumulare un contenzioso
7. affrontare un argomento alla volta
8. non scusarsi
9. non dire "sempre", "mai"
10. essere concreti e precisi
11. riferirsi al sistema di valori dell'interlocutore
12. parlare di sé, invece che dell'interlocutore
13. presentare l'aspetto positivo della critica
14. suggerire una soluzione realistica e accettabile

QUANDO RICEVIAMO UN F.N.

1. considerare la critica nella sua effettiva dimensione e non sentirsi ogni volta messi in causa globalmente, come persona
1. non lasciarsi etichettare come persona malaccorta, ma precisare la specificità del proprio sbaglio
1. chiedere spiegazioni concrete e dettagliate per capire e far capire quali aspetti della critica sono fondati e quali infondati
1. richiedere all'interlocutore indicazioni per un esito positivo della critica
1. sui punti di disaccordo ricercare un compromesso soddisfacente per entrambi
1. esprimere interesse per la critica ricevuta.

FEEDBACK A CONTENUTO POSITIVO

E' UNA COMUNICAZIONE CHE HA PER OGGETTO PAROLE, ASPETTI, ATTEGGIAMENTI, COMPORAMENTI DI UNA O PIÙ PERSONE, RITENUTI APPREZZABILI O CHE SI INTENDONO RINFORZARE.

UN F.P. MIRA AL CONSEGUIMENTO DEI SEGUENTI OBIETTIVI:

- **motivare le persone**
- **incoraggiare a fare sempre meglio**
- **gratificare**

QUANDO DIAMO UN F.P.

- guardare negli occhi
- essere positivi nel contenuto verbale e non verbale
- essere realistici
- far riferimento ad esperienze personali (Io messaggi)
- scegliere il momento giusto
- non sovraccaricare
- non manipolare con i complimenti

QUANDO RICEVIAMO UN F.P.

- **non negare, restituire, rifiutare il complimento**
- **guardare negli occhi**
- **sorridere, ringraziare**
- **elaborare il complimento (confermare)**
- **evitare di sminuire il complimento.**

L'ASCOLTO ATTIVO

DEFINIZIONE

L'ASCOLTO PUÒ ESSERE GENERICAMENTE DEFINITO COME UN INSIEME DI ATTI PERCETTIVI ATTRAVERSO I QUALI ENTRIAMO IN CONTATTO CON UNA FONTE COMUNICATIVA. ESSO RAPPRESENTA UNA COMPONENTE ATTIVA E FONDAMENTALE DEL PROCESSO COMUNICATIVO CHE, OLTRE A FAVORIRE AL MEGLIO L'ESPRESSIONE DEL NOSTRO INTERLOCUTORE CONTRIBUISCE ANCHE A CREARE UN'ATMOSFERA DI DISPONIBILITÀ E RECETTIVITÀ NEI CONFRONTI DELLE NOSTRE STESSE COMUNICAZIONI.

RILEVANZA

L'ASCOLTO È RITENUTO LA COMPETENZA CHE PIÙ DI OGNI ALTRA VEICOLA L'ACCETTAZIONE NEI CONFRONTI DELL'INTERLOCUTORE E CHE QUALIFICA LA RELAZIONE COME RISPETTOSA, ATTENTA, INCORAGGIANTE E VALORIZZANTE.

A LIVELLO DIADICO (PARTICOLARMENTE NELLA RELAZIONE DI AIUTO) UN ASCOLTO EFFICACE FAVORISCE:

- ❑ IL PROCESSO DI AUTOESPLORAZIONE DA PARTE DELL'EMITTENTE**
- ❑ LA FOCALIZZAZIONE E LA DEFINIZIONE DEI PROBLEMI CHE QUESTI MANIFESTA**
- ❑ LA RICERCA ATTIVA DI SOLUZIONI**
- ❑ UNA MAGGIORE FAMILIARIZZAZIONE, DA PARTE DELL'EMITTENTE, CON LE PROPRIE EMOZIONI**
- ❑ LA CREAZIONE DI UN RAPPORTO SIGNIFICATIVO TRA ASCOLTATORE ED EMITTENTE**

A LIVELLO DI GRUPPO I VANTAGGI DI UN BUON ASCOLTO SONO:

- 1. MIGLIORI OPPORTUNITÀ DI INFORMAZIONE E RICONOSCIMENTO DEI PROBLEMI**
- 2. POSSIBILITÀ DI MEGLIO SEGUIRE L'EVOLUZIONE DEI PROBLEMI E DELLE SITUAZIONI**
- 3. MIGLIORE QUALITÀ DEI PROCESSI DECISIONALI**
- 4. MIGLIORE CONOSCENZA DELLE PERSONE, DEL MODO IN CUI TRATTARLE E DEL MODO IN CUI PENSANO E AFFRONTANO I PROBLEMI**
- 5. MAGGIORI OCCASIONI DI MIGLIORAMENTO DEL GRUPPO, GRAZIE ALLE NUOVE IDEE CHE SI VENGONO A CONOSCERE**
- 6. MAGGIORE MOTIVAZIONE**
- 7. AIUTO NELLA SOLUZIONE E PERSINO NELLA PREVENZIONE DI PROBLEMI, MALINTESI ED ALTRE SITUAZIONI DIFFICILI**
- 8. POSSIBILITÀ DI SCOPRIRE I MOTIVI DI UN EVENTUALE SCARSO RENDIMENTO DI QUALCUNO**
- 9. MAGGIORI PROBABILITÀ DI ESSERE ASCOLTATI.**

PROCESSI COINVOLTI NELL'ASCOLTO

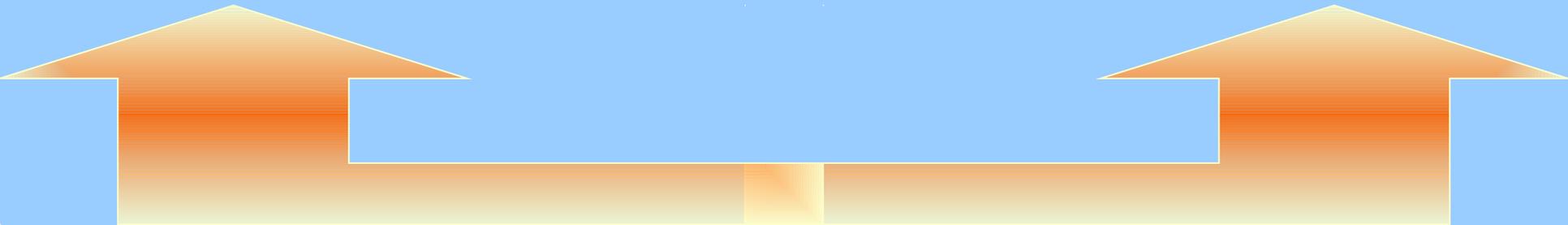
Messaggio dell'emittente → Recezione → Elaborazione → Risposta dell'ascoltatore

manifesto

latente

latente

manifesto



IL PROCESSO DELL'ASCOLTARE

RECEZIONE

CONDIZIONI

- apertura
- attenzione libera da precomprensioni

SUGGERIMENTI

- tenere il contatto visivo
- ridurre al minimo le distrazioni
- usare il linguaggio del corpo
- prestare attenzione al canale sensorio

IL PROCESSO DELL'ASCOLTARE

ELABORAZIONE

CONDIZIONI

- attenzione alle dimensioni esplicite e tacite presenti in un messaggio

SUGGERIMENTI

- tenere il contatto visivo
- ridurre al minimo le distrazioni
- usare il linguaggio del corpo
- chiedersi: *"Che cosa l'altro ha detto?"*
"Quali sono i contenuti e i pensieri presenti nel messaggio dell'altro?"
"Che informazioni ricavo dal CNV?"

IL PROCESSO DELL'ASCOLTARE

RISPOSTA

CONDIZIONI

- disattivare schemi abituali di risposta in cui domina l'Io dell'ascoltatore e focalizzarsi sul Tu dell'emittente.

SUGGERIMENTI

- evitare di dimostrare approvazione o disapprovazione
- tenere presenti nella risposta le dimensioni tacite ed esplicite del messaggio

IL PROCESSO DELL'ASCOLTARE

CONTENUTO

***manca di tempo sufficiente
per sbrigare il proprio lavoro***

AUTO

***PRESENTAZIONE
si sente sotto
pressione
con il fiato mozzo***

**COMINCIO A
SENTIRE LA
PRESSIONE DEL MIO
LAVORO. MI TROVO
SEMPRE COL FIATO
MOZZO, NEL
TENTATIVO DI
SBRIGARMI E FARE
DIVERSE COSE
CONTEMPORANEAME
NTE. NON MI BASTA
MAI IL TEMPO.**

APPELLO

***bisogno di sfogarsi
di essere ascoltato***

RELAZIONE

amichevole fiduciosa

INTERVENTI DIRETTIVI INEFFICACI

MORALIZZARE: Un giudizio morale sulla base del proprio sistema di valori

Es: *"Così è e così dovrebbe essere (non essere)"*

DOGMATIZZARE: La constatazione dogmatica di fatti inevitabili

Es: *"E' così e così, però..."*

DIAGNOSTICARE: Un giudizio sulla situazione dell'altro, fatto con distanza

Es: *"La tua situazione è questa..."*

INTERPRETARE: Una lista delle cause che spiegano la situazione

Es: *"Questo è così perché..."*

GENERALIZZARE: Notazioni generali sulle sue difficoltà altrui

Es: *"Questo accade a molti"*

IDENTIFICARE: Comunicazione su esperienze personali

Es: *"Succede (è successo) anche a me"*

SPINGERE: Indicazione di soluzioni immediate , consigli prematuri

Es: *"Come soluzione io propongo..."*

PARAFRASI

E' UNA FORMA DI SUPPORTO VERBALE NELLA QUALE L'ASCOLTATORE RIFORMULA IL CONTENUTO DELLA COMUNICAZIONE DELL'EMITTENTE USANDO PAROLE PROPRIE.

IN QUESTO MODO RESTITUISCE ALL'EMITTENTE LA SUA COMUNICAZIONE VERIFICANDO LA PROPRIA RECEZIONE E CHIARIFICANDO QUANTO L'ALTRO HA DETTO.

ESEMPIO

"Il progetto proposto è interessante, ma di non facile realizzazione. Per concretizzare anche solo alcuni degli obiettivi previsti, abbiamo bisogno di notevoli risorse economiche ed umane e, al momento, siamo sprovvisti di entrambe. Sono sempre meno le persone che investono energie in assenza di un ritorno economico immediato".

CHE COSA L'ALTRO HA DETTO?

Ha detto che il progetto è interessante, ma di non facile realizzazione, che per esso si richiedono risorse umane e materiali al momento assenti, che le persone si rendono progressivamente meno disponibili a collaborare nell'incertezza di un ritorno economico a breve scadenza

QUALI SONO GLI ASPETTI ESSENZIALI DEL SUO MESSAGGIO?

Afferma che al momento mancano le risorse per realizzare il progetto proposto e che all'incertezza sul piano economico si accompagna una minore disponibilità da parte delle persone

COME POSSO RIFORMULARE GLI ASPETTI ESSENZIALI A PAROLE MIE?

"Sebbene il progetto sia interessante ritieni difficile la sua concretizzazione per mancanza di risorse economiche, ma soprattutto per una minore disponibilità delle persone a collaborare in assenza di queste"

VERBALIZZAZIONE

E' UNA FORMA DI SUPPORTO VERBALE CHE SI RIFERISCE PREVALENTEMENTE AGLI ASPETTI EMOZIONALI CONTENUTI NEL MESSAGGIO DELL'EMITTENTE. CON LA VERBALIZZAZIONE CI SI FOCALIZZA SULL'ESPERIENZA EMOZIONALE PRESENTE NELLA COMUNICAZIONE DEL NOSTRO INTERLOCUTORE, METTENDO IN EVIDENZA NELLA RIFORMULAZIONE IL SIGNIFICATO SOGGETTIVO CHE TALE ESPERIENZA RIVESTE PER QUEST'ULTIMO.

ESEMPIO

Una ragazza al suo educatore: "Guardi, abbiamo così tante stupide regole in questo gruppo! Sta diventando un vero inferno per me. Per quanto posso vedere questo posto è davvero terribile" (voce alta, dura).

QUAL È L'AUTORIVELAZIONE?

E' arrabbiata, non sopporta di stare in un posto davvero terribile

QUAL È IL CONTENUTO?

Le regole del gruppo

VERBALIZZAZIONE

"Non sopporti l'idea di frequentare questo gruppo, le cui regole ti appaiono prive di senso e ti senti molto arrabbiata per questo".

OSSERVAZIONE DEL LIVELLO DI PARTECIPAZIONE ATTIVA - 1

	+2	+1	0	-1	-2
SOSTEGNO	Il relatore sostiene le comunicazioni dei presenti con domande aperte, riformulazioni, verbalizzazioni	Il relatore sostiene frequentemente le comunicazioni dei presenti, a volte in modo specifico, a volte in modo generico	Il relatore sostiene le comunicazioni dei presenti in modo generico e non specifico	Il relatore raramente sostiene le comunicazioni dei presenti	Il relatore non sostiene le comunicazioni dei presenti lasciandole cadere
INTERESSE	Il relatore invita sistematicamente	Il relatore invita quasi sempre e la	Il relatore invita qualche volta	Il relatore invita raramente e	Il relatore non invita mai ad inte-

OSSERVAZIONE DEL LIVELLO DI PARTECIPAZIONE ATTIVA - 2

+2

+1

0

-1

-2

COINVOLGIMENTO

Il relatore é sempre coinvolto personalmente nella riunione manifestando impegno, sforzo ed energia

Il relatore é coinvolto nell'incontro se stimolato da fattori esterni

Il relatore solo in alcuni momenti é personalmente coinvolto

Il relatore quasi sempre svolge l'incontro in forma apatica e disinteressata

Il relatore svolge l'incontro in forma apatica e disinteressata

COLLABORAZIONE

Il relatore crea un clima di collaborazione durante tutto l'incontro

Il relatore crea un clima di collaborazione solo in alcuni momenti dell'incontro

Il relatore crea un clima di collaborazione e solo con alcuni

Il relatore non si preoccupa di creare un clima disteso e collaborativo

Il relatore crea un clima teso e competitivo

OSSERVAZIONE DEL LIVELLO DI PARTECIPAZIONE ATTIVA - 3

+2

+1

0

-1

-2

STIMOLA- ZIONE	Il relatore comunicando stimola sempre i presenti ad interessarsi e a partecipare	Il relatore quasi sempre stimola i presenti ad interessarsi e a partecipare	Il relatore raramente stimola i presenti ad interessarsi e a partecipare	Il relatore si affida all'interesse suscitato dal contenuto della sua comunicazione	Il relatore non adotta alcun accorgimento per interessare e far partecipare i presenti alla sua comunicazione
CONTROL- LO COMPREN- SIONE	Il relatore verifica la comprensione della sua comunicazione	Il relatore presuppone la comprensione dagli interventi dei presenti	Il relatore presuppone la comprensione dall'attenzione dei presenti	Il relatore raramente si interessa dell'effetto che la sua comunicazione ha sui	Il relatore non si interessa dell'effetto che ha la sua comunicazione