



***“E' IMPOSSIBILE
NON COMUNICARE.
OGNI COMPORAMENTO E' COMUNICAZIONE”***

Motivazioni che hanno ispirato il corso:

C'è una proprietà del comportamento umano che difficilmente potrebbe essere più fondamentale e proprio perché troppo ovvia spesso viene trascurata: il comunicare. Ora, se si accetta che l'intero comportamento in una situazione di interazione ha valore di messaggio, vale a dire è comunicazione, ne consegue che comunque ci si sforzi, non si può non comunicare. L'attività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri a loro volta non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro. Ogni comportamento è comunicazione.

1. Nel mondo occidentale il riconoscimento dell'importanza dell'ascolto attivo è una conquista recente. Un grosso impulso agli studi sulle dinamiche dell'ascolto attivo è stato dato, agli inizi degli anni '80, dagli studi sulle aziende post-industriali e dagli studi sui rapporti fra professionisti e clienti.

Le basi teoriche per questo approccio erano state elaborate in precedenza da studiosi che hanno sostenuto la priorità dell'ascolto in un paradigma dialogico (Martin Heidegger, Michail Bachtin, Martin Buber) e dai teorici dei sistemi complessi (Bateson, von Foerster, Emery e Trist, Ashby).

Un modello molto efficace per comprendere la differenza fra ascolto passivo e ascolto attivo è offerto dalla buona comunicazione interculturale in situazioni concrete e contingenti in quanto rende più facilmente evidenziabile che "uno stesso comportamento" può avere significati antitetici e al tempo stesso assolutamente legittimi a seconda del contesto culturale in cui è inserito.

Per esempio il "non guardare negli occhi una persona anziana e autorevole" in un contesto culturale può essere segno di rispetto, mentre in un altro, segno di mancanza di rispetto.

I malintesi, l'irritazione, l'imbarazzo, la diffidenza in questi casi non sono risolvibili in termini di comportamenti "giusti o sbagliati", ma cercando di capire l'esperienza dell'altro, il che implica accogliere come importanti, aspetti che siamo abituati a considerare trascurabili o addirittura che prima non abbiamo mai preso in considerazione. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili.

Ogni comunicazione implica un impegno e quindi definisce il modo in cui il trasmettitore considera la sua relazione con il ricevente. Ossia una comunicazione non solo trasmette informazione, ma al tempo stesso impone un comportamento. Il corso illustra nel dettaglio le dimensioni fondamentali della comunicazione: **le emozioni, gli stati d'animo, la relazione e i contenuti dell'atto comunicativo.**



Contenuti/ Ore Previste/Moduli:

Il Corso si svolge in 4 moduli di due ore ciascuno per il totale di 8 ore

L'ascolto attivo si basa sull'empatia e sull'accettazione. Esso si fonda sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da "un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa" e, comunque, non giudicata.

Quando si pratica l'ascolto attivo, invece di porsi con atteggiamenti che tradizionalmente vengono considerati da "buon osservatore", ossia, come persone impassibili, "neutrali", sicure di sé, incuranti delle proprie emozioni e tese a nascondere e ignorare le proprie reazioni a quanto si ascolta, è più opportuno rendersi disponibili anche a comprendere realmente ciò che l'altro sta dicendo, mettendo anche in luce possibili difficoltà di comprensione. In questo modo è possibile stabilire rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco. Per diventare "attivo", l'ascolto deve essere aperto e disponibile non solo verso l'altro e quello che dice, ma anche verso se stessi, per ascoltare le proprie reazioni, per essere consapevoli dei limiti del proprio punto di vista e per accettare il non sapere e la difficoltà di non capire.

I principali elementi che caratterizzano una buona attività di ascolto, sono:

- **sospendere i giudizi di valore e l'urgenza classificatoria**, cercando di non definire a priori il proprio interlocutore o quanto egli dice in "categorie" di senso note e codificate
- **osservare ed ascoltare**, raccogliendo tutte le informazioni necessarie sulla situazione contingente, ricordando che il silenzio aiuta a capire e che il vero ascolto è sempre nuovo, non è mai definito in anticipo in quanto rinuncia ad un sapere già acquisito
- **mettersi nei panni dell'altro - dimostrare empatia**, cercando di assumere il punto di vista del proprio interlocutore e condividendo, per quello che è umanamente possibile, le sensazioni che manifesta
- **verificare la comprensione**, sia a livello dei contenuti che della relazione, riservandosi, dunque, la possibilità di fare domande aperte per agevolare l'esposizione altrui e migliorare la propria comprensione
- **curare la logistica**, facendo attenzione al contesto fisico-spaziale dell'ambiente in cui si svolge la comunicazione per agevolare l'interlocutore e farlo sentire il più possibile a proprio agio.



Ciò che è importante sottolineare, è che da questa modalità di ascolto è escluso non solo il giudizio, ma anche il consiglio e la tensione del "dover darsi da fare" per risolvere eventuali problemi espressi dal proprio interlocutore, oltre ad evitare tutte le "barriere della comunicazione", quali:

- dare ordini
- mettere in guardia
- moralizzare
- persuadere con la logica
- elogiare
- ridicolizzare interpretare
- consolare
- cambiare argomento

tutte queste modalità in modo più o meno esplicito, costituiscono messaggi di rifiuto.

Obiettivi:

Gli obiettivi raggiungibili ascoltando a livello **attivo empatico** consistono, in un arricchimento personale, in un sostegno al nostro interlocutore perché trovi da solo le risposte ai suoi problemi e inoltre, nella situazione in cui il nostro interlocutore è preda di uno stato emotivo alto (rabbia, ansia, agitazione) offrire un ascolto efficace

aumentare la consapevolezza emotiva e cognitiva individuando gli ostacoli che impediscono di capire quelle emozioni che creano confusione e ostacolano lo sviluppo delle relazioni di ascolto.

migliorare le proprie competenze cognitivo-relazionali in modo da riuscire a sciogliere i vari blocchi emotivi e cognitivi che impediscono il contatto e la relazione con gli altri e la comunicazione.

1. **Ascoltare il contenuto**, 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.



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 valori, cultura, religione di appartenenza..

Saper ascoltare in modo attivo

è dimostrare capacità di porre attenzione alla comunicazione dell' interlocutore.

I Modulo:

Conoscere i sentimenti e il senso della vita emotiva.

Le parole della vita emotiva

La vita emotiva del corpo

Felicità e dolore nei vissuti esistenziali: imparare ad ascoltarli ed ascoltare.

II Modulo:

La comunicazione :

ascoltare come presupposto della comunicazione e non come sua conseguenza

udire / ascoltare

ascolto passivo/ascolto selettivo

ascolto attivo

III Modulo:

Ascolto attivo : le tecniche

modulo esperienziale / le triadi

IV Modulo:

Ascolto attivo : le tecniche

modulo esperienziale / le triadi



Metodologia Didattica:

Il corso di formazione si svolge secondo un approccio multidisciplinare, come il lavoro dell'èquipe terapeutica di “ Palazzo Francisci” attesta (psichiatri, psicologi, pedagogisti, filosofi, nutrizionisti, dietiste) :

gli argomenti verranno analizzati dal lato psico-pedagogico, dall'altro fenomenologico-esistenziale ed esperienziale. Tra le metodologie di questo itinerario formativo sono previsti laboratori relazionali per esercitarsi nelle tecniche dell'ascolto attivo attraverso gruppi di lavoro in aula

Stima del numero dei destinatari:

Il gruppo di lavoro si può estendere fino ad un massimo di 40 docenti per modulo/ si sottintende che i moduli sono ripetibili a seconda delle esigenze degli Istituti.

Numero previsto di relatori:

I moduli del corso prevedono due relatori fissi e si può prevedere anche un ospite in qualità di esperto.