

Non odo parole che dici umane...
L'ascolto degli altri è un
atteggiamento comunemente
praticato?

A cura di Maria Luisa Cormaio Marcello Crotti
Giorgio Giustetto



COMUNICAZIONE

La comunicazione è un processo mediante il quale vengono trasferiti da una persona all'altra pensieri, emozioni, affetti, etc., che in questo tragitto subiscono invariabilmente delle modifiche, talvolta consistenti
Meazzini, 2000.

Ricordiamo che:

Emittente

100 CIO' CHE HA INTENZIONE DI DIRE

70 CIO' CHE DICE VERAMENTE

50 CIO' CHE IO HO SENTITO

20 CIO' CHE IO HO CAPITO

10 CIO' CHE IO RICORDO

Ricevente



Comunicazione di un messaggio da una persona all'altra

Fonte: Meazzini, 2000

Ciò che A vuol dire

1° passo

Che cosa A dice

2° passo

Che cosa B ascolta

3° passo

Che cosa B capisce

4° passo

Che cosa B trattiene

5° passo

Che cosa B riformula

6° passo

Esistono delle regole nella
comunicazione?

Pochissime ma ferree

Sono assiomi da tenere sempre presenti
e di grandissima portata comunicativa

Gli assiomi della comunicazione Scuola Palo Alto

NON SI PUÒ NON COMUNICARE

Non si può non comunicare

In un'interazione anche l'inattività o il silenzio hanno valore di messaggio e, come tale, influenzano l'altro.

Anche il non fare niente e il non dire niente sono comportamenti che influenzano il comportamento degli altri i quali rispondono di conseguenza, comunicando a loro volta.

Anche il silenzio può comunicare qualcosa ed assumere vari significati a seconda del contesto: disagio, ansia, rispetto, rifiuto, rabbia...).

IMPOSSIBILE NON COMUNICARE... la diagnosi

Mentre l'informazione sulla diagnosi e sulla cura è competenza del medico che ha in carico il paziente la comunicazione della diagnosi riguarda tutti.

E' impossibile non comunicare.

Tutte le persone che avvicinano il malato, indipendentemente dalle informazioni che forniscono, gli comunicano ciò che sanno sul suo stato (M. Tamburini)

IN OGNI MESSAGGIO SI PUÒ
DISTINGUERE UN LIVELLO DI
CONTENUTO E UNO DI RELAZIONE.
LA RELAZIONE SPECIFICA IL
CONTENUTO

In ogni messaggio:
contenuto (cosa si dice)
e relazione (come lo si dice)

- E' la relazione tra chi comunica che determina il significato del contenuto
- Il contenuto si riferisce al carattere di **notizia** del messaggio che viene espresso ma la risposta che l'emittente riceverà dipenderà dal **modo in cui lo ha trasmesso** (modo che rivela il tipo di relazione esistente tra l'emittente e il ricevente).
- Uno stesso contenuto può quindi assumere significati diversi a seconda della relazione in cui viene espresso.

LA NATURA DI UNA RELAZIONE
DIPENDE DALLA PUNTEGGIATURA
DELLE SEQUENZE DI
COMUNICAZIONE TRA COMUNICANTI

Esempio:

Amore impossibile lasciarsi

GLI ESSERI UMANI COMUNICANO SIA
CON IL VERBALE (CV) CHE CON IL
NON VERBALE (CNV)







La comunicazione verbale e non verbale

La comunicazione **verbale** (parole) serve a scambiare informazioni, quella **non verbale** (gesti, espressione del viso ecc.) definisce la natura della relazione

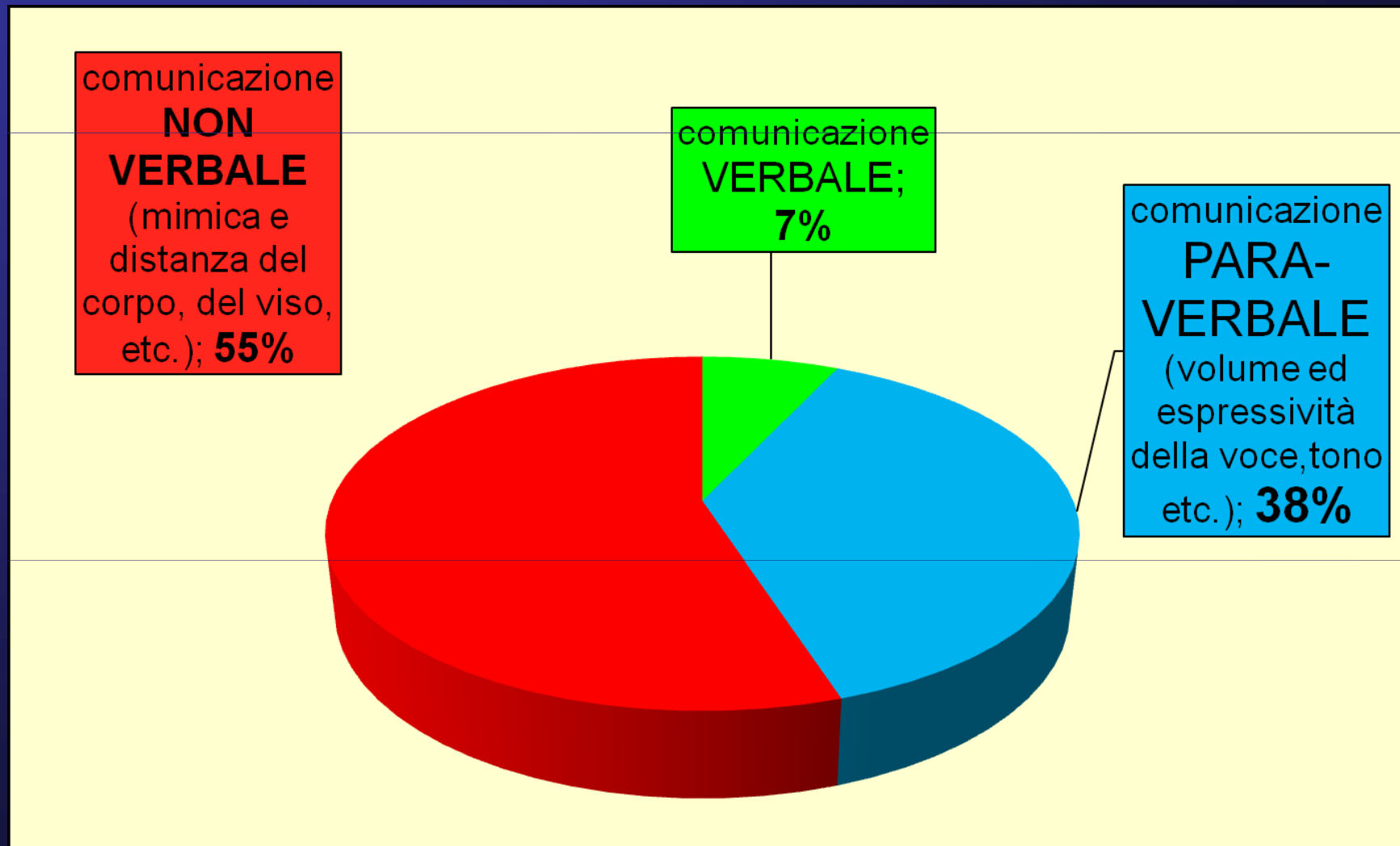
Il linguaggio non verbale è diretto, meno soggetto al controllo volontario e più direttamente connesso al mondo delle emozioni e della spontaneità.

Più le emozioni sono forti meno possiamo essere in grado di controllare consapevolmente la nostra comunicazione non verbale.

I tre principali canali di trasmissione del linguaggio non verbale sono: Il volto, il corpo, il tono della voce.

Sistema		Tipo di comunicazione		Canale
VERBALE		VERBALE		CANALE UDITIVO
INTONAZIONALE (Sottolineature, inflessioni di voce)				
PARAVERBALE (borbottii, sbadigli, sussurri, ritmo e velocità dell'eloquio, pause e silenzi)		NON VERBALE		CANALE VISIVO
CINESICO (movimenti mani, corpo, viso, contatto visivo)				
PROSSEMICO (distanza/vicinanza dall'interlocutore, contatto fisico)				CANALE TATTILE

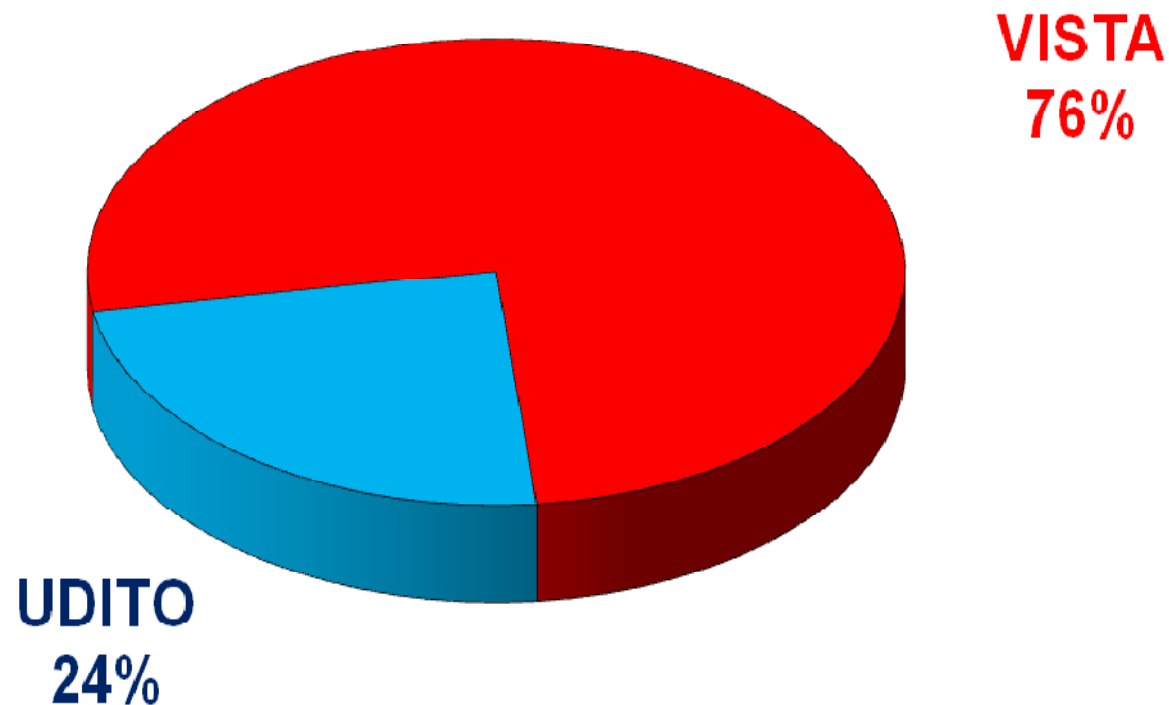
Ogni messaggio è costituito da...



Mehrabian e Ksionzky (1972)

Ricerche scientifiche hanno dimostrato che delle informazioni che raggiungono la nostra corteccia cerebrale:

% canali attraverso cui vengono processate informazioni



SIAMO MOLTO PIÙ VISTI CHE ASCOLTATI!

Ascolto perché...

“Se abbiamo due orecchie e una bocca significa che dobbiamo ascoltare il doppio di quanto parliamo”

ZENONE

“La medicina difensiva e il decreto taglia-esami sono conseguenza anche di una mancanza di dialogo e di relazione col paziente, ed è proprio di lì che bisogna ripartire”

FNOMCEO (Il Sole 24 ore, 4 aprile 2016)

Che cos'è l'ascolto

Mentre il **sentire** è un'azione fisiologica, **ascoltare** comporta un coinvolgimento emotivo e cognitivo.


Ascoltare vuol dire (diz. Devoto Oli)
“trattenersi di proposito a udire
attentamente”.

I principali filtri dell'ascolto

- Convinzioni personali
- Ricordi
- Aspettative
- Interessi
- Pregiudizi
- Valori
- Sentimenti
- Ambiente fisico



I livelli di ascolto

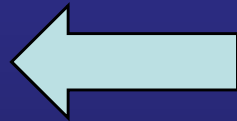
- IGNORARE  ascolto solo per dovere
- INTERROMPERE  è più importante ciò che so
- DIALOGO INTERNO  penso già quello che dirò
- ASCOLTO SELETTIVO  solo ciò che mi interessa
- ASCOLTO CON FILTRO  giudizio e pregiudizio
- ASCOLTO ATTIVO  apertura al messaggio

Le barriere dell'ascolto

L'ascolto attivo

L'ascolto è un processo a due vie:

ascoltare



comunicare l'ascolto.

Per questo si parla di ascolto attivo: la comprensione dell'altro richiede sollecitazioni, esplicitazioni, concessione di spazi.

I 5 strumenti dell'ascolto

- 1) Tacere
- 2) Prestare attenzione mentre si tace
- 3) Semplice riconoscimento (uso congruo e efficace della CNV)
- 4) Frasi invito, domande esplorative
- 5) Feed-back (uso di tecniche specifiche come parafrasare rispecchiare, chiarire, riassumere per far capire che ho colto lo stato d'animo di chi parla, nomino l'emozione che l'interlocutore cerca di comunicarmi)

Domande chiuse e aperte

- Domande chiuse
 - Suggestiscono risposte secche
 - Costringono a rispondere con poca partecipazione , non facilitano la comunicazione e la raccolta delle informazioni
- Domande aperte
 - favoriscono risposte continue e lunghe e stimolano il destinatario a fornire più informazioni

Ascolto attivo: parafrasare

- Riassumere con parole vostre quanto vi è appena stato detto...
 - Crea empatia e favorisce la relazione, in quanto dimostra che avete ascoltato e compreso
 - Aiuta a chiarire il contenuto di quanto comunicato
- Esempio: “mi sta dicendo che...”
Oppure: “lei sostiene che...”

Ascolto attivo: rispecchiare

- Ripetere in forma interrogativa l'ultima parola o frase del soggetto
 - Fornisce un feedback sull'esattezza
 - Sollecita ulteriori informazioni senza influenzarne la direzione
- La tecnica del rispecchiare
 - Dimostra che state ascoltando
 - Induce l'altro a continuare nella comunicazione

Ascolto attivo: chiarire e riassumere

- Chiarire: si chiede conferma del messaggio inviato (“Intende dire che?...”)
- Riassumere: ricapitolare quanto detto dal soggetto, la sua storia, le sue sensazioni (“Bene, quello che mi ha detto finora è... Dunque lei si sente...? Ho capito bene?”)

Fine