
A CURA DI
PAOLA ZUZZARO

1. LA COMUNICAZIONE

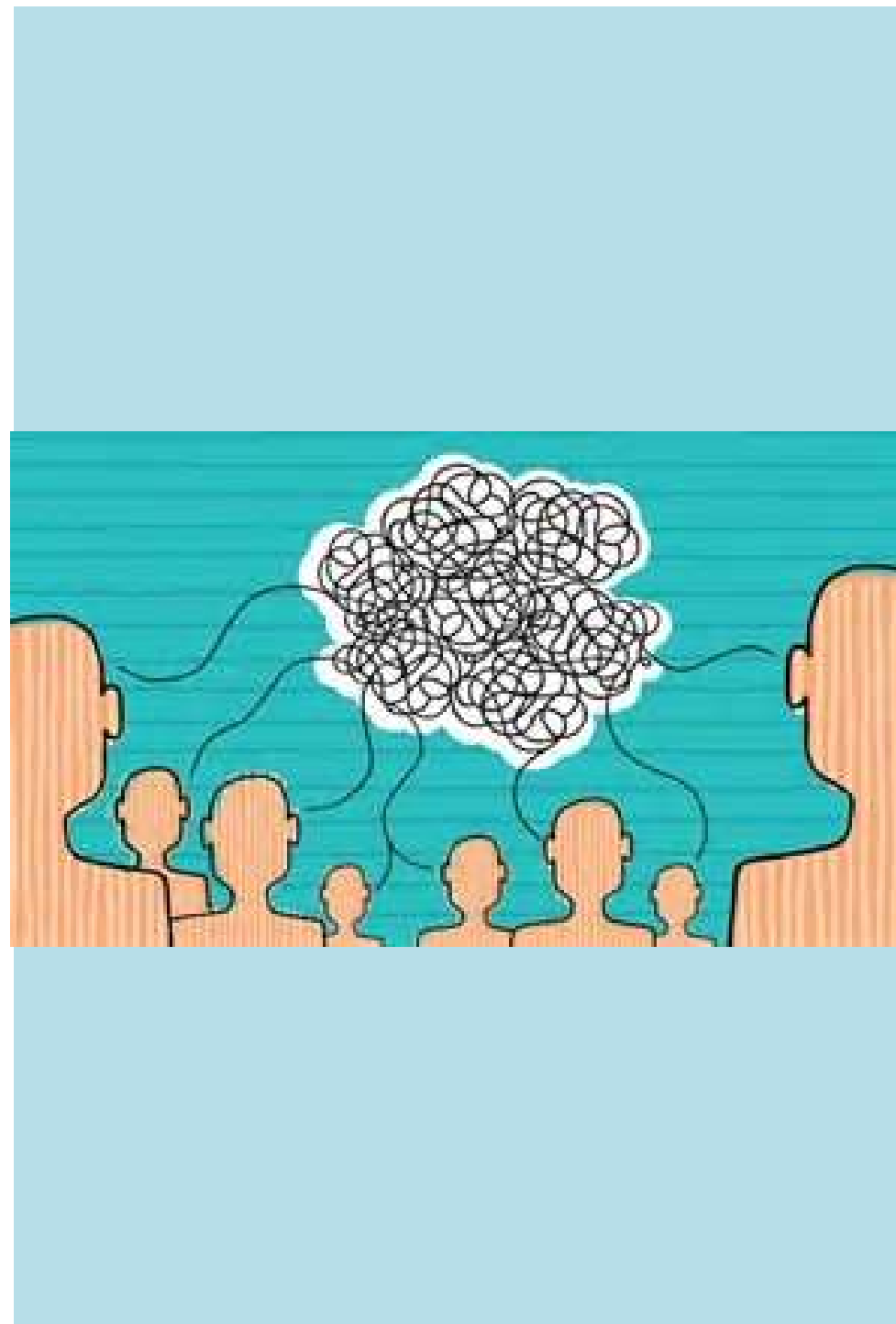
Alcuni elementi di teoria.

2. LA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA

Un modo particolare per esprimersi e
comprendersi al meglio. Elementi base.

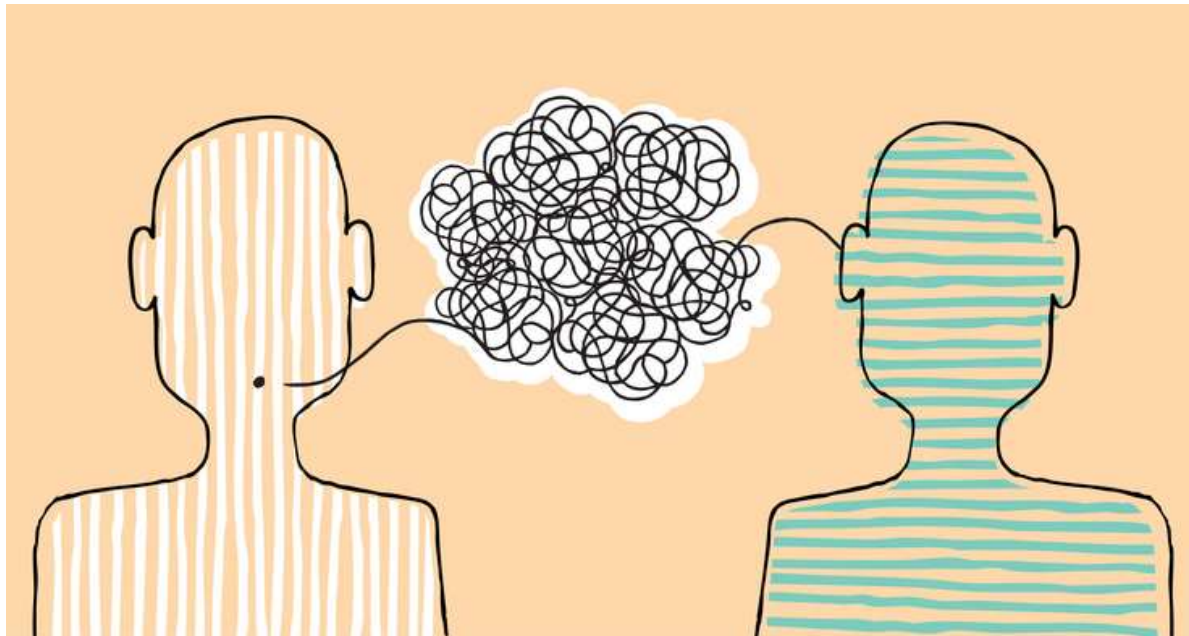
3. ACCOGLIENZA ED ASCOLTO ATTIVO

Due momenti fondamentali
della relazione di aiuto.



COSA VUOL DIRE COMUNICARE?

Etimologia: latino *cum* = *con*, e *munire* = ***legare, costruire***
e dal latino *communico* = ***mettere in comune, far partecipe***



LO SCHEMA TEORICO DELLA COMUNICAZIONE



LO SCHEMA TEORICO DELLA COMUNICAZIONE



LO SCHEMA TEORICO
DELLA COMUNICAZIONE

DISTURBI

SIAMO TUTTI DIVERSI

- Formulazioni poco chiare
- Contagio emozioni
-

- Scegliere il mezzo sbagliato
- Sbagliare il tempismo
- ...

- Attribuire significati diversi
- Contagio emozioni
- ...

I PUNTI DI VISTA



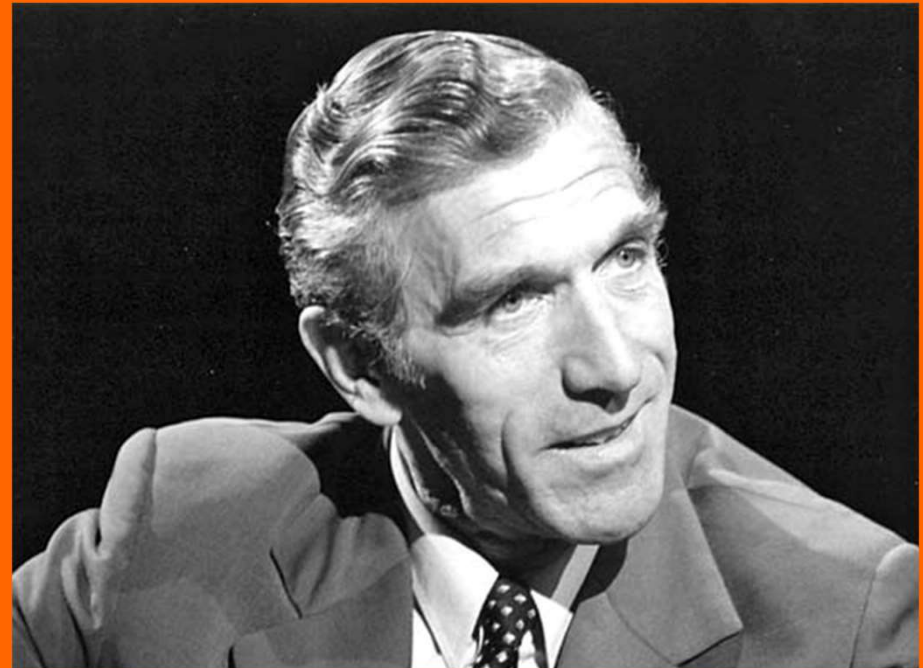
Ognuno ha il suo punto di vista.

Per vedere il proprio punto di vista, bisogna cambiare punto di vista.

Marianella Sclavi

***È impossibile
non comunicare.***

**Paul Watzlawich -
primo assioma
della comunicazione**





LE FORME DELLA COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE VERBALE

- Messaggio,
inteso come
articolazione di
parole

COMUNICAZIONE PARAVERBALE

- Velocità
- Ritmo
- Tono di voce
- Silenzio

COMUNICAZIONE NON VERBALE

- Comportamenti
e manifestazioni
della personali,
quali:
l'espressione del
viso, del corpo,
l'utilizzo dello
spazio,
l'abbigliamento, lo
sguardo, postura,..

A CURA DI
PAOLA ZUZZARO

1. LA COMUNICAZIONE

Alcuni elementi di teoria.

2. LA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA

Un modo particolare per esprimersi e
comprendersi al meglio. Elementi base.

3. ACCOGLIENZA ED ASCOLTO ATTIVO

Due momenti fondamentali
della relazione di aiuto.



LA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA



La Comunicazione Non Violenta chiamata anche **Comunicazione empatica o linguaggio giraffa**, è stata sviluppata da Marshall Rosenberg.

LA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA



Consiste nel confrontarsi con gli altri **considerando i bisogni propri e altrui contemporaneamente.**

È un modo di ripensare al modo in cui esprimiamo noi stessi e ascoltiamo gli altri.

È un modo di comunicare **assertivo**, e non remissivo o aggressivo.

DIVERSITA' E PARITA'

Il principale effetto consiste nel confrontarsi con gli altri considerando i bisogni propri ed altrui **contemporaneamente.**

I propri bisogni quindi non vengono imposti né sacrificati ma l'obiettivo è di soddisfare in egual misura i bisogni di tutti.

Io E L'ALTRO siamo allo stesso livello.

LA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA

- | | |
|-----------------|--------------------------------------|
| 1. OSSERVAZIONE | <i>1. Quando io vedo...</i> |
| 2. SENTIMENTO | <i>2. ... mi sento...</i> |
| 3. BISOGNO | <i>3. ...perché ho bisogno di...</i> |
| 4. RICHIESTA | <i>4. ...saresti disposto a...</i> |

1. OSSERVARE SENZA VALUTARE

OSSERVAZIONE

≠

VALUTAZIONE

1. OSSERVARE SENZA VALUTARE

L'osservazione è il primo passaggio importante per **aumentare la probabilità di comunicare** con il nostro interlocutore.

Quando la **confondiamo** con la **valutazione** corriamo il rischio che gli altri sentano una **critica**.

La CNV non ci obbliga ad essere totalmente imparziali ma **ci aiuta ad essere consapevoli** della differenza tra ciò che osserviamo e le nostre valutazioni.

ESERCIZI

Stai sempre al computer

Alle riunioni parli troppo

Sei troppo protettiva con i bambini

Ieri sei stato sgarbato con tua sorella

A CURA DI
PAOLA ZUZZARO

1. LA COMUNICAZIONE

Alcuni elementi di teoria.

2. LA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA

Un modo particolare per esprimersi e
comprendersi al meglio. Elementi base.

3. ACCOGLIENZA ED ASCOLTO ATTIVO

Due momenti fondamentali
della relazione di aiuto.



L'ASCOLTO

Chi sa ASCOLTARE..
ti sente anche quando non
dici nulla.

Cit.



L'ACCOGLIENZA

- E' una fase breve ma del forte significato simbolico.
- E' sia di tipo verbale che di tipo non verbale.
- Esprime la disponibilità di chi ascolta, di prendersi **'cura'**

ASCOLTARE E' ...

- Deriva dalla parola AUSCULTARE che significa sentire con cura e attenzione
- Avere cura dell'altro
- Aprirsi all'altro
- Andare alla ricerca della verità dell'altro

CI SONO VARI LIVELLI DI ASCOLTO



IGNORARE

Ascolto solo per dovere

INTERROMPERE

E' più importante ciò che so

**DIALOGO
INTERNO**

Penso già a quello che dirò

**ASCOLTO
SELETTIVO**

Solo ciò che mi interessa

**ASCOLTO CON
FILTRO**

Giudizio e pregiudizio

PERCHE' E' DIFFICILE ASCOLTARE?

- Non ho tempo...
- So già ciò che mi vuole dire...
- Non sono dell'umore...
- Non mi interessa...
- Mi sta antipatico/a...
- Sto già pensando alla domanda successiva...
- Mi sono già fatta una idea di ciò che devo fare/ di ciò che è giusto/ di come sono le situazioni

FILTRI CHE INFLUENZANO IL NOSTRO MODO DI ASCOLTARE



ASCOLTARE NON E'...

- Ascoltare per raccogliere prove sulla correttezza della propria opinione
- Presumere di sapere cosa sta per dire l'altro
- Interrompere
- Completare le frasi
- Giudicare

VARI LIVELLI DI ASCOLTO

IGNORARE

Ascolto solo per dovere

INTERROMPERE

E' più importante ciò che so

**DIALOGO
INTERNO**

Penso già a quello che dirò

**ASCOLTO
SELETTIVO**

Solo ciò che mi interessa

**ASCOLTO CON
FILTRO**

Giudizio e pregiudizio

ASCOLTO ATTIVO

Vera apertura al messaggio



TIPI DI ASCOLTO



Tratto dal film
Inside Out

ASCOLTARE E' ...

- Guardare negli occhi
- Non interrompere
- Mettersi nei panni dell'altro
- Ascoltare le emozioni dell'altro
- Donare il tempo ed essere paziente

SUGGERIMENTI PER L'ASCOLTO

- Ascolta con piena attenzione, senza interrompere
- Ricorda quanto detto, compresi i dettagli
- Conserva la calma
- Riformula quanto si è sentito
- Fai **domande** se quanto ascolto non risulta chiaro

LE DOMANDE

DOMANDE CHIUSE

- ✓ Suggestiscono risposte secche sì/no
- ✓ Non facilitano la partecipazione e danno già una direzione, scelta da chi ascolta/fa la domanda

DOMANDE APERTE

- ✓ Suggestiscono risposte più ampie, lunghe, lasciando a chi risponde la libertà di iniziare a raccontare ciò che crede

L'EMPATIA



Empatia è la capacità di **immersi** nel mondo soggettivo altrui; di mettersi al posto dell'altro, pur **rimanendo** pienamente **se stessi**.

L'EMPATIA



EMPATIA
SENTIRE
DENTRO



SIMPATIA
SENTIRE
INSIEME



ANTIPATIA
SENTIRE
CONTRO

L' EMPATIA

- ✓ L'ascolto empatico ci chiede di **svuotare la mente** e di ascoltare gli altri con tutto il nostro essere e nel momento presente.
- ✓ Ascoltando con empatia permetto all'altro di andare in profondità dentro se stesso.

LA COMUNICAZIONE CHE BLOCCA L'EMPATIA

Dare consigli

Minimizzare

Educare

Fare paragoni

Commiserare

Interrogare

La convinzione di **dover risolvere una situazione** invece di avere come primo scopo quello di stare e condividere.

IN SINTESI

Autenticità:

chi ascolta prende veramente parte al colloquio, dal punto di vista umano. Cerca di essere ciò che veramente è.

Accettazione:

considerazione positiva incondizionata e rispetto dell'altro, che non è qualcuno che vogliamo convincere, conquistare, istruire.

Comprensione empatica:

sentire il mondo intimo dell'ALTRO come se fosse il proprio, senza mai perdere la qualità del come se.

CORSO
DIALOGO E RELAZIONE DI AIUTO

A PARTIRE DA FEBBRAIO
SABATO MATTINA 10.00 – 13.00
8 INCONTRI

POESIA TRATTA DA 'LE PAROLE SONO FINESTRE'

Non ho mai visto un uomo pigro: ho visto un uomo che non ha mai corso mentre lo stavo guardando, ed ho visto un uomo che talvolta faceva un sonnellino tra pranzo e cena, e che rimaneva a casa in un giorno di pioggia, ma non era un uomo pigro.

Prima di chiamarmi pazza, pensateci, lui era un "uomo pigro" o faceva soltanto cose che definiamo pigre?

Non ho mai visto un bambino stupido; ho visto un bambino che talvolta ha fatto cose che non ho compreso o cose in modi che non avevo previsto; ho visto un bambino che non aveva visto quegli stessi luoghi dov'ero stata io, ma non era un bambino stupido. Prima di chiamarlo stupido, pensateci, lui era un "bambino stupido" o soltanto sapeva cose diverse da quelle che sapete voi?

POESIA TRATTA DA 'LE PAROLE SONO FINESTRE'

Quello che alcuni chiamano pigro altri lo chiamano stanco o bonario, quello che alcuni chiamano stupidità altri la chiamano soltanto una diversa conoscenza.

Così sono giunta alla conclusione, che se non mescoliamo ciò che vediamo con quella che è la nostra opinione, ci salveremo dalla confusione.

Qualunque etichetta, negativa, positiva o apparentemente neutra, limita la percezione della totalità dell'essere di un'altra persona.

E questo, io lo so, è ancora soltanto una mia opinione

Tratto da "LE PAROLE SONO FINESTRE... oppure muri"
di M. B. Rosenberg