



LA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA.

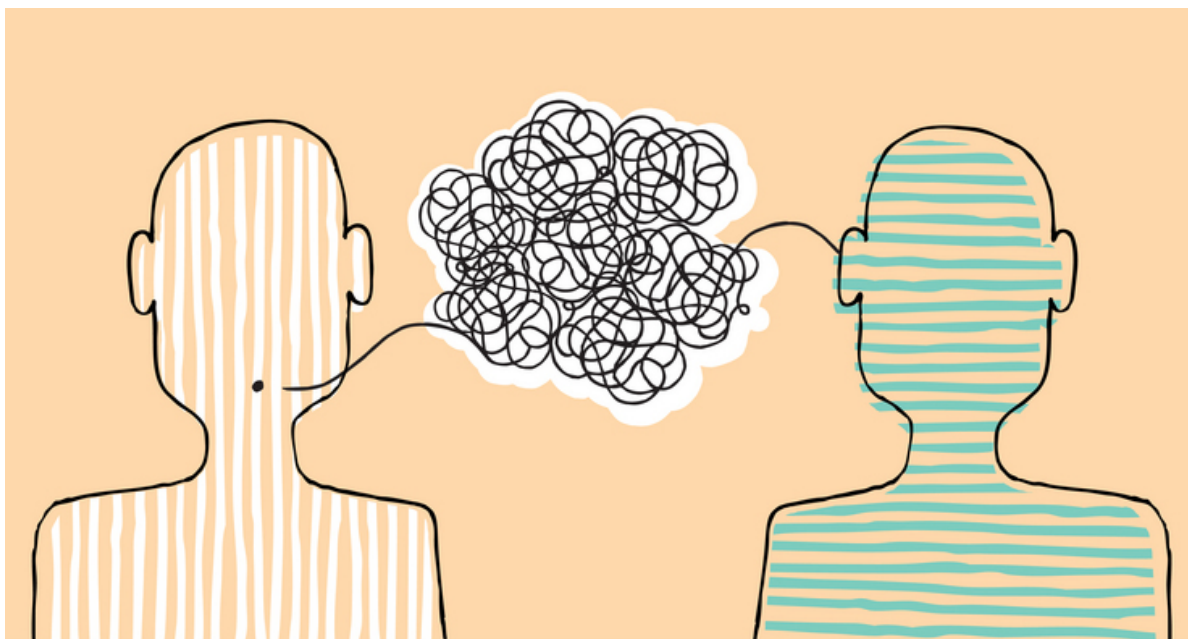


Paola Zuzzaro
Volontaria Sesta Opera



COSA VUOL DIRE COMUNICARE?

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



CHE COSA SI STANNO DICENDO?
CHE STATO D'ANIMO HANNO?



LO SCHEMA TEORICO DELLA COMUNICAZIONE



LO SCHEMA TEORICO 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,..

COMUNICAZIONE: RELAZIONE E CONTENUTO



RELAZIONE

The diagram consists of two orange-outlined ovals positioned side-by-side. The left oval contains the word 'RELAZIONE' in orange capital letters, and the right oval contains the word 'CONTENUTO' in orange capital letters. The ovals are empty except for the text inside them.

CONTENUTO

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' dell'altro.

L'ASCOLTO

- Deriva dalla parola AUSCULTARE che significa sentire con cura e attenzione.
- Avere cura dell'altro.
- Aprirsi all'altro.

PERCHE' E' DIFFICILE ASCOLTARE?

- Ho poco tempo...
- Ho tante persone da incontrare...
- So già ciò che mi vuole dire...
- Non sono dell'umore...
- Mi sta antipatico...
- 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

ricordi

convinzioni

esperienze
passate

aspettative

atteggiamenti

pregiudizi

ipotesi



ASCOLTARE NON E' ...

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

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

- Ascoltare con piena attenzione, senza interrompere
- Ricordare quanto detto, compresi i dettagli
- Conservare la calma
- Reformulare quanto sentito
- Fare **domande** se quanto ascoltato non risulta chiaro

LE DOMANDE

DOMANDE CHIUSE

- ✓ Suggestiscono risposte secche sì/no
- ✓ Non facilitano la partecipazione e danno già una direzione, la scelta è di chi fa la domanda e non di chi viene ascoltato.

DOMANDE APERTE

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

LE DOMANDE

DOMANDE CHIUSE

✓ Ti trovi bene in cella?

DOMANDE APERTE

✓ Come ti trovi in reparto?



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.

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.



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> |

Parlo di me... Chiedo di te....



1. OSSERVARE SENZA VALUTARE

OSSERVAZIONE

≠

VALUTAZIONE

2. COMPRENDERE LE EMOZIONI



ATTENZIONI DEL VOLONTARIO

La comprensione empatica:

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

Accettazione e fiducia:

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

POESIA ASCOLTAMI

Quando ti chiedo di ascoltarmi e tu continui a consigliarmi, non hai fatto ciò che ti ho chiesto.

Quando ti chiedo di ascoltarmi e tu mi dici che non dovrei sentirmi così, non rispetti i miei sentimenti.

Quando ti chiedo di ascoltarmi e ti senti in dovere di fare qualcosa per risolvere il mio problema, sei venuto meno alle mie attese.

Ascoltami!

POESIA ASCOLTAMI

Ciò che ti chiedo è di ascoltarmi, non di parlare o di darti da fare. Solo ascoltarmi.

Consigliare è facile, ma io non sono un incapace.

Quando mi accetti per quello che sono e per quello che sento, allora non devo cercare di farti capire, ma posso iniziare a scoprire cosa c'è dentro di me.

Forse per questo la preghiera funziona,
Dio è sempre lì ad ascoltare.



Corso enneagramma:
per conoscere meglio se stessi
e gli altri.

sabato 30 novembre
sabato mattina 10.00 – 18.00

Corso di Comunicazione non violenta per la relazione di aiuto

**a partire da febbraio
4 incontri
massimo 20 persone**