

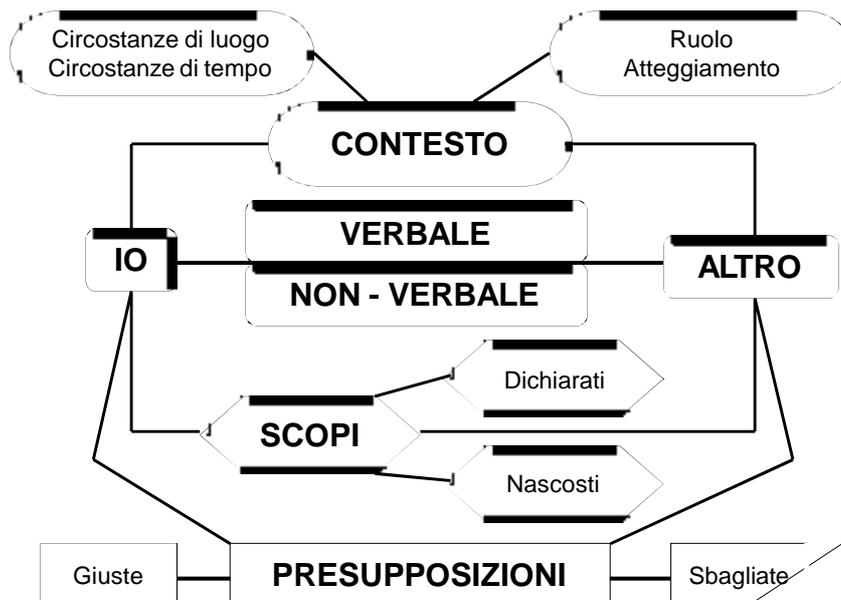


# DIRE, FARE e ASCOLTARE

"Parlare è un mezzo per esprimere se stessi agli altri,  
ascoltare è un mezzo per accogliere gli altri in se stessi."

Giuseppe Morosini - counselor

## La comunicazione



la **CONOSCENZA** ha tre caratteristiche fondamentali:

### **È Limitata**

in quanto si deve avvalere di un punto di vista, che è sempre e comunque limitato. Nessuno, infatti, è in grado di vedere una casa contemporaneamente dal tetto, dalle fondamenta, dalla parte frontale, da quella posteriore o da una delle laterali. Si deve rapportare ad essa da un preciso punto di vista

- *Non dobbiamo assolutizzare mai la nostra percezione della realtà, perché essa non è l'unica possibile né la sola corretta.*
- *Per comunicare dobbiamo essere disponibili al confronto e alla flessibilità. Non per istinto democratico, ma perché siamo limitati e non ci è dato di rapportarci alla realtà nella sua totalità, quindi altri possono vedere ciò che a noi sfugge e viceversa.*

### **È Filtrata,**

dalla nostra esperienza passata, non tutto quello che entra in contatto con noi viene trattenuto allo stesso modo da quelli che possiamo chiamare i cassetti e gli uncini della memoria.

### **È Condizionata,**

è deformata dall'interpretazione che tende ad esserci, anche se non a livello cosciente, perché la conoscenza oggettiva non esiste; per l'uomo non è possibile.

## DOMINI VISIVI

Istintivamente, ciascuno di noi tende a sezionare la realtà in due grandi domini:

ciò che si vede -- ciò che non si vede

In questi domini sono presenti due livelli:

- il primo riguarda la realtà: vedere e non vedere;
- il secondo riguarda la coscienza o meno che si ha del primo.

In questo senso, noi possiamo classificare la realtà in base a 4 *domini visivi*:

- Non vedere di non vedere
- Non vedere di vedere
- Vedere di non vedere
- Vedere di vedere

	ASCOLTARE	PARLARE	LEGGERE	SCRIVERE
	I posto	II posto	III posto	IV posto
USATA	45%	30%	18%	9%
INSEGNATA	per niente	poco	abbastanza	molto

Le parole trasmettono meno del 10% del totale della comunicazione, il restante 90% viene comunicato:

- 35-40% circa dal tono di voce.
- 50-55% circa dalla gestualità e dalla fisiologia.

Se non impariamo ad ascoltare ci soffermeremo principalmente su una delle modalità di comunicazione, quella per cui siamo maggiormente sensibili, e ci sfuggirà la grande parte del resto.

## **Conoscere una persona è cum – nascere nascere di nuovo con lei**

**Molti problemi di comunicazione scompaiono appena siamo disposti a metterci nei panni dell'altro, ad accettare e fare nostro, per affrontare un problema, anche il punto di vista dell'altro.**

**Ciò non significa perdere la propria identità e il proprio stile comunicativo, neppure accettare passivamente tutto ciò che l'altro ci propone;**

**Ascoltare l'altro secondo i suoi schemi comunicativi, perché non è detto che corrispondano ai nostri, né che, per il fatto che sono diversi, essi sono peggiori o errati.**

## **Fatti**

**Non so proprio che cosa fare. Ah! Non so proprio se devo farmi ricoverare per una serie di esami o farli in day-hospital  
Mi dà talmente ai nervi ricoverarmi, riesco a sopportarlo a malapena...  
Ma è forse più sicuro e comodo. Devo fregarmene e fare solo quello che mi dà meno fastidio? Ma questo vorrebbe che 1 o 2 giorni alla settimana dovo andare in ospedale con il rischio di prendermi un malanno ... Non so se riesco a farlo.**

**CHI:        la persona con cui parlo**  
**COSA:     deve prendere una decisione**  
**QUANDO:  breve tempo (*non chiaro*)**  
**DOVE:     ospedale/casa**  
**PERCHÉ:  deve fare degli esami**  
**COME:     *irrelevante***

## Sentimenti, stati d'animo e vissuti

Non so proprio che cosa fare. Ah! Non so proprio se devo farmi ricoverare per una serie di esami o farli in day-hospital  
Mi dà talmente ai nervi ricoverarmi, riesco a sopportarlo a malapena....  
Ma è forse più sicuro e comodo; Devo fregarmene e fare solo quello che mi da meno fastidio? Ma questo vorrebbe dire ricominciare a venire 1 o 2 giorni alla settimana con il rischio di prendermi un malanno ... Non so se riesco a farlo.

Non so proprio che cosa fare = DECISIONE DIFFICILE

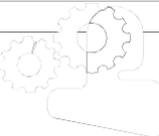
ricoverare = NON PIACE/SOPPORTA A MALAPENA

day-hospital = RISCHIO/NON E' SICURO

## Gli atteggiamenti spontanei - ascoltatore

### Reagiamo alla stessa situazione

È possibile che si voglia «saperne di più», o «impegnarsi in una discussione-arringa», o al contrario chiudere il colloquio e sbarazzarsi dell'interlocutore il più velocemente possibile. Si passa così dalla domanda inquisitiva alla domanda cortese, dal mutismo alla digressione, dal sostegno morale al suggerimento.



**Noi reagiamo alla struttura della situazione come essa ci appare e come la percepiamo all'inizio.**

Appena disponiamo di qualche dato, è facile che ci facciamo «un'idea» immediata della situazione dell'altra persona, alla quale associamo una nostra personale reazione affettiva. La nostra esperienza della vita ci ha resi più o meno sensibili a certi tipi di situazione.

## Gli atteggiamenti spontanei - *ascoltatore*



### Noi reagiamo alla persona dell'altro

La persona, oltre a essere più o meno simpatica e a evidenziare atteggiamenti che favoriscono in misura maggiore o minore la nostra identificazione, viene rapidamente «situata», «interessante» o «fastidiosa», come «meritevole», o no, di aiuto.



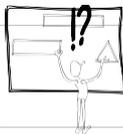
### Noi reagiamo in funzione di atteggiamenti cronici

Spesso ci si vanta di riuscire a evitare i tranelli dell'implicazione personale e sappiamo «rimanere noi stessi»! C'è il «moralista», il sempre «accogliente-comprendente-amichevole», l'«iperdinamico», ecc. Se qualcuno fa osservare questa «cronicità», noi adduciamo un tratto del nostro «temperamento» «Io sono così!» oppure ci «difendiamo» (negazione dei fatti, aggressività reattiva, minimizzazione, ecc.) per evitare l'eventuale giudizio.

## Gli atteggiamenti spontanei – *la relazione*

### Interpretazione / spiegazione

- Disinteresse per il colloquio stesso
- Risposte per fare piacere
- Risposte a caso
- Cambio argomento
- Irritazione (trattenuta o evidente)
- Un blocco difensivo (resistenza)



### Valutazione / giudizio morale

- Inibizione (freno, reticenza, blocco)
- Colpa (sensazione di essere colpevole o in errore)
- Ribellione
- Dissimulazione
- Angoscia



### Sostegno / consolazione

- Il desiderio di mantenere amicizia e benevolenza
- Attesa di essere guidato, attesa di proposte
- Rifiuto ostile di essere trattato con pietà o in paternalistica
- Non continua l'esplorazione della situazione, diventa passivo



## Gli atteggiamenti spontanei – *la relazione*

### Investigazione

- Essa orienta verso i dettagli desiderati dall'ascoltatore
- Atteggiamento di chi risponde a un interrogatorio.
- Reazioni ostili a ciò che viene percepito come una curiosità o come un giudizio implicito
- Messa in stato di allarme per poter dare di se la migliore immagine possibile.



### Soluzione del problema

- L'impressione di essere messo alla porta
- Insoddisfazione
- L'impressione che si debba scegliere questa soluzione
- Dipendenza
- Possibilità di rinviare ulteriormente la responsabilità di questa soluzione a colui che gliel'ha data o suggerita.



## Saper ascoltare in modo attivo

### I principali elementi che caratterizzano una buona attività di ascolto attivo:

- sospendere i giudizi di valore e l'urgenza classificatoria
- osservare ed ascoltare il vero ascolto è sempre nuovo, non è mai definito in anticipo
- mettersi nei panni dell'altro dimostrare empatia, cercando di assumere il punto di vista del proprio interlocutore, condividendo le sensazioni che manifesta
- verificare la comprensione, sia a livello dei contenuti che della relazione, è possibile fare domande aperte per agevolare l'esposizione altrui e migliorare la propria comprensione
- fare attenzione all'ambiente in cui si svolge la relazione per agevolare la relazione



## Saper ascoltare in modo attivo - riflessioni

### Le "Sette Regole dell'Arte di Ascoltare" (Sclavi,2000)



1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.  
*Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.*
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista.  
*Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.*
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione.  
*Chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.*
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio.  
*Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi*

## Saper ascoltare in modo attivo - riflessioni



5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili.  
*I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.*
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale.  
*Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.*
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica.  
*Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sè.*

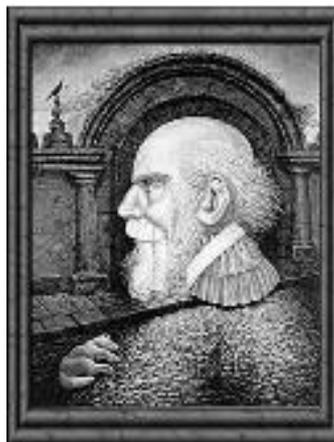
## L'atteggiamento comprensivo



L'atteggiamento comprensivo mantiene la relazione nel "qui e ora" proposto dall'interlocutore, perché non aggiunge elementi esterni.

Produce invece una nuova visione di ciò che è raccontato facendo emergere nuovi dettagli.

Questi dettagli permettono alla persona di cambiare/aggiungere un nuovo punto di vista per **COMPNDERE** ciò che sta raccontando.



## La finestra di JOHARI

La matrice o finestra di Johari si chiama così dalla combinazione dell'inizio dei nomi degli psicologi che la proposero nel 1961, Joe Luft e Harry Ingham.

parte di cui **IO** sono **CONSAPEVOLE**

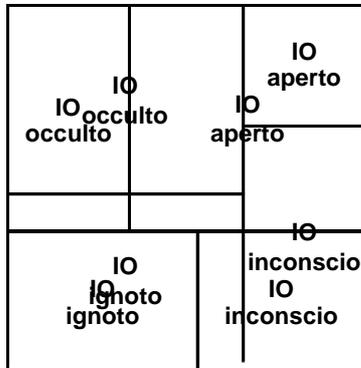
parte di me  
**IGNOTA**  
agli **ALTRI**



parte di me  
**NOTA**  
agli **ALTRI**

parte di cui **IO** sono **INCONSAPEVOLE**

## La finestra di JOHARI



Da una situazione in cui si tasta il terreno, si dice poco, si passa ad una maggiore apertura che ci permette una migliore interazione, una maggiore capacità di dare e ricevere, che facilita la comprensione dei problemi

Le interazioni fra i quattro quadranti determinano quattro tipi di rapporti:  
comunicazione aperta  
informazioni che trapelano o rivelazioni  
inconsapevoli  
confidenze, sfoghi  
contagio emozionale

Conoscersi significa man mano estendere il quadrante IO APERTO riducendo gli altri

La fiducia reciproca, alimentata dall'attenzione all'ASCOLTO e alla comunicazione, si sviluppa gradualmente.

## bibliografia

Bateson Gregory  
Il ruolo dell'umorismo nella comunicazione umana  
Milano 1997

De Bono Edward  
Io ho ragione, tu hai torto  
Sperling e Kupfer Editori Milano 1991

Sclavi Marianella  
Arte di ascoltare e mondi possibili  
Le Vespe Milano 2000a

Robert Carkhuff  
L'arte di aiutare  
Erickson 2004