



AZIENDA  
ULSS 9  
TREVISO

# Formazione per volontari

L'ascolto attivo e la gestione delle  
emozioni nella relazione

Paolo Donà

# ASCOLTO ATTIVO E INTELLIGENZA EMOTIVA nel volontariato

.

Incontro formazione volontari in Treviso 18 febbraio 2016

a cura Paolo Donà Psicologo Psicoterapeuta Treviso

# L'ascolto

- Ascolto come servizio e dono del tempo
- Ascoltare è dare precedenza all'altro
- Ascoltare significa voler capire
- Ascoltare significa non giudicare
- Ascoltare significa riconoscere
- Ascoltare significa cogliere tutti i segnali espressi o taciti, il non detto, tono di voce, mimica, gesti

# Condizioni dell'ascolto efficace

- Frenare la naturale fluenza discorsiva ad es. tendenza a replicare velocissimamente
- Andare oltre le mere parole dette dall'altro
- Mettersi nei panni e nei sentimenti dell'altro
- Dare tempo all'altro di narrare, se lo vuole, la sua storia
- Non preparare la risposta mentre si ascolta

segue

- Stimolare l'altro a parlare con domande aperte
- Non esprimere approvazione o dissenso, ma atteggiamento neutrale
- Ascoltare tutti i particolari
- Prima di rispondere, riassumere ciò che si pensa la persona abbia voluto dire
- Non forzare la persona a dire cose che non vuole dire o che vuole tenere riservate
- Saper fermarsi nei limiti di opportunità

Per migliorare la propria capacità di ascolto occorre

- Mostrare la massima attenzione verso la persona, senza guardare in giro o distrarsi
- Fare cenni (ad es. certo, capisco, eh sì) o interiezioni ( ad esempio uhm)
- Usare domande esplorative cui non si possa rispondere solo con sì o no
- Usare l'ascolto per riflesso, cioè ripetere quello che ha detto con termini leggermente diversi

# L'ascolto empatico

L'empatia facilita la crescita, maturazione, adattamento e integrazione e la messa frutto della esperienza dell'altro. Devono essere presenti tutti i sei elementi seguenti

- 1 Comprensione
- 2 Fiducia
- 3 Interesse e rispetto senza riserva
- 4 Accettazione dell'altro
- 5 Disponibilità
- 6 Essere sinceri e semplici

## Differenza tra simpatia ed empatia

- La simpatia è un sentimento, mentre l'empatia è un'azione consapevole che consente di
  - Identificare il quadro di riferimento dell'altro
  - Vedere il mondo dal suo punto di vista
  - Mantenere la consapevolezza della propria identità

# Ascolto empatico è

- Il rapporto di vicinanza tra due persone che, anziché tendere all'annullamento delle differenze, esalta le caratteristiche individuali con rispetto e valutazione positiva delle differenze

# Comportamenti dell'ascolto empatico

- Mostrare attenzione e interesse
- Mantenere contatto visivo (non guardare in giro)
- Chiamare per nome una o due volte almeno
- Avere linguaggio congruente del corpo
- Non interrompere
- Parafrasare
- Verificare la comprensione
- Verificare i sentimenti percepiti
- Descrivere gli stati d'animo individuati senza giudicare:  
ad es. ho l'impressione che lei sia insoddisfatto
- Chiedere conferma

## Comportamenti di chi non ascolta

- Non guarda negli occhi chi parla
- Non riesce stare fermo
- Fa troppe domande interrompendo o ha chiamate al cellulare
- È aggressivo o non obiettivo
- Frantende
- Non smette mai di parlare
- Non è umile

## L'ascolto attivo secondo T. Gordon

- L'ascolto attivo permette alla persona di cogliere e mettere a fuoco i propri sentimenti ed emozioni. Si sentirà più libera, più capace di esprimere i propri stati d'animo, più in contatto con la sua esperienza. Sperimenta la vicinanza e il rispetto che l'helper dimostra di fronte al valore e alla dignità della sua persona

## Le 5 tappe dell'ascolto attivo

- 1 Ascoltare il contenuto, fatti, idee, chiedere eventualmente chiarimenti
- 2 Capire le finalità e il significato emotivo, perché il nostro helped ci dice questo?
- 3 Valutare come viene detto (comunicazione non verbale)
- 4 Controllare la propria comunicazione non verbale
- 5 Ascoltare con partecipazione senza giudicare

## Ostacoli emotivi e mentali all'ascolto

- Difficile ascoltare se la persona ci piace troppo o troppo poco
- Difficile ascoltare se la nostra situazione privata è turbolenta
- Difficile ascoltare se ci sono importanti barriere su valori, cultura, religione

# Ostacoli esterni all'ascolto

- Abbigliamento, uso occhiali scuri, posizione del corpo inadeguata
- Rumore e movimento in sala
- Mancanza di privacy
- Momento inadatto
- Mancanza di presentazione e predisposizione del contesto favorevole

# Conoscenza di sé tramite le relazioni

- L'ascolto attivo permette alla persona helped di chiarificare la sua situazione nelle sue componenti, sia oggettive che anche soggettive / emotive
- Porta di conseguenza una migliore e positiva percezione, in un contesto di interconnessione relazionale e sostegno emotivo, di sperimentazione di fiducia verso le sue possibilità di vivere la sua condizione con speranza

# Lo schema di Johari (Johari Window)



## **L'INTELLIGENZA EMOTIVA NEL LAVORO**

### **COMPETENZA PERSONALE**

**Comunicazione intrapersonale**

**“come noi gestiamo noi stessi”**

- ✦ CONSAPEVOLEZZA DI SE'
- ✦ PADRONANZA DI SE'
- ✦ MOTIVAZIONE

### **COMPETENZA SOCIALE**

**Comunicazione interpersonale**

**“come noi gestiamo le relazioni con gli altri”**

- ✦ EMPATIA
- ✦ ABILITA' SOCIALI ...

**Sintesi Mappa Macro-competenze Intelligenza Emotiva. Cfr. Goleman D., 1998.**



# Parlami, ti ascolto

dal libro di Kathryn e David Geldard, editrice Erickson 2015

- Sono in grado di instaurare un rapporto di fiducia?
- L'ambiente garantisce una sufficiente riservatezza?
- Mi sento abbastanza solido dal punto di vista emotivo per ascoltare i problemi degli altri?
- Pagina 23

# No ad aspettative irrealistiche

- Non siano i salvatori dell'universo, non possiamo né dobbiamo pensare di doverci fare carico di tutti i disagi e sofferenze. Verso certe situazioni possiamo fare qualcosa, valutazione da fare in base a:
  - -bisogni e caratteristiche della persona
  - Capacità sintonica (interesse empatia)
  - Tempo disponibile per la relazione
  - Il contesto oggettivo

# Aspettativa realistica

- Una aspettativa realistica che potrà senz'altro realizzarsi è quella di ascoltare l'altra persona in modo attento e rispettoso
- Dare dei consigli agli altri è spesso inopportuno, ma in taluni casi può essere auspicabile
- L'abilità di ascolto attivo può essere usata tutti i giorni al fine di aiutare le persone a parlare dei loro problemi ma anche dei sentimenti e delle emozioni e ad assumere da soli le loro decisioni

# Il tempo (o il momento a disposizione) è adeguato?

- Avremo la ragionevole quantità di tempo per ascoltare?
- Siamo le persone giuste?
- Rispettiamo anche la eventuale volontà di non fidarsi con noi?
- Sappiamo tirarci indietro, consapevoli dei nostri limiti?

# A cosa rispondiamo?

- Al comportamento dell'helped (l'energia fisica espressa, comp. originale, congruente o no, passivo o energetico ecc.) attraverso il quale riconosciamo il vissuto e lo stato emozionale
- Ai suoi sentimenti

# Cosa osservare?

- Il suo comportamento, come si esprime: si può capire l'immagine che ha di sé
- Ascoltare attentamente le sue parole
- Chiederci: che cosa proverei io al suo posto?
- Immergersi nello schema di riferimento dell'altro, abbandonando temporaneamente il nostro
- Aiutarlo a collegare esperienze e situazioni a determinati sentimenti, per comunicargli di averli compresi
- **Allargare il nostro vocabolario di feedback emozionali in modo che ci venga naturale e senza artificiosità: non si è soliti parlare delle nostre emozioni... forse solo le F più che non i M**

# Le parole per esprimere i vissuti emotivi

Triste	Felice	Arrabbiato	Deluso
Confuso	Preoccupato	Disorientato	Furioso
Frustrato	Straziato	Depresso	Intimorito
Eccitato	Agitato	Stanco	Titubante
Energico	Sconvolto	Imbarazzato	Euforico
Terrorizzato	Infelice	Eccitato	Apatico
Risentito	In colpa	Teso	Entusiasta
Umiliato	Orgoglioso	Stordito, stupito	Contento
Rilassato	Turbato, demoralizzato	Ansioso	Impaurito,

# La riformulazione

- Una pausa prima di riformulare
- Non si tratta di dire veloci battute come nella vita di tutti i giorni
- Nelle conversazioni normali non si fanno mai pause di questo tipo
- Non interrompere la persona che sta parlando

# Scopo della riformulazione

- Permette all'helped di riconoscere che la stiamo ascoltando con attenzione
- La aiuta a conoscere meglio il proprio vissuto emotivo e il senso delle parole che lei stessa ha appena pronunciato
- La incoraggia a andare avanti nella conversazione

# Riconoscimento emozioni e rapporto mente corpo

- Normalmente la consapevolezza del proprio corpo e delle proprie emozioni non è presente alla coscienza
- La malattia e altre situazioni portano alla ribalta della consapevolezza il nostro corpo e la sua funzionalità
- Lo status di ospite della struttura ospedaliera rappresenta una condizione cruciale per mondo emotivo / corporeo
- la persona ospite può trarre beneficio dal riconoscimento di questo suo mondo sconosciuto

# “Tirati su, non preoccuparti”

- Espressioni simili raramente funzionano o servono a qualcosa
- Meglio rispecchiare quello che osservi, lo stato emotivo dell'helped
- Riuscire ad esprimere le proprie emozioni negative è motivo di conforto e può aiutare a stare meglio con se stessi. Di solito noi tendiamo a non manifestare le nostre emozioni negative agli altri, soprattutto con tristezza, frustrazione, rabbia o delusione
- Geldard e Geldard pag. 105

## Frasi che facilitano il riconoscimento dei propri vissuti emotivi

- Credo proprio che mi sentirei (arrabbiato, frustrato, triste, disilluso ecc.) se mi capitasse una cosa del genere
- Nella stessa situazione io probabilmente mi sentirei
- Penso che tante altre persone si sentirebbero... se fosse capitata a loro una cosa simile
- Geldard e Geldard, pag 108

# E se scoppia a piangere?

- Sarò in grado di gestire la situazione? Se pensate di sì proseguire se no meglio riconoscere che potete aiutare solo fino a un certo punto
- Molte volte meglio non dire nulla, magari solo dopo usare frasi tipo: *“se le tue lacrime potessero parlare cosa direbbero?”*

## Se volete camminare accanto a una persona, non dovete interrompere il suo cammino

- Solo in precondizioni di intimità (come in famiglia, coppia, figli) può essere utile il contatto fisico per incoraggiamento
- Nell'helping volontario meglio rimanere magari in silenzio, attenti e rispettosi, accanto all'helped. Cercare di consolare magari con un contatto fisico rischia di sorpassare i confini della "sfera personale" di quella persona
- Se cercate di farla smettere di piangere consolandola si rischia di trasmettere un messaggio negativo
- L'helped non deve perdere la fiducia di poter gestire la situazione

# riassumere

- Come se vedeste un pittore che man mano riempie una tela: saper dire quello che vi sembra di intravedere
- Un buon riassunto aiuta l'helped a focalizzarsi sugli aspetti centrali
- Esempi in Geldard 122-126

# Se e come fare domande

Geldard 126-137

- Fare troppe domande può risultare dannoso perché distoglie la persona da ciò che è importante per lei ( e magari interessa solo a noi)
- Fare domande solo quando servono ed eventualmente per orientare il colloquio al nocciolo del problema
- Fare domande aperte, generiche, per aiutare la persona a precisare e proseguire
- Fare domande che cominciano con “chi”, “che cosa”, “come” e non con “perché”: questo per concentrare la persona non sul passato ma sul presente, sull’hic et nunc

# Occorre aver cura di sé, per potersi occupare anche degli altri, Geldard 203 e ss.

- Per un helper è necessario riconoscere i propri bisogni emotivi, cogliere i segnali di logoramento e affaticamento, saper staccare la spina prima di arrivare al limite
- È importante prestare ascolto ai feedback che ci vengono dagli altri
- Saper bilanciare i momenti di impegno con quelli di svago
- Usare la meditazione
- Rileggere i propri valori personali
- Curare la propria crescita personale continua

Esercitazione: un colloquio di un volontario, Giorgio, e un malato, Marco, nel reparto di cardiologia

- Vedi fotocopia

# Test sulla nostra intelligenza emotiva

- Vari siti in internet, ad esempio  
<http://www.16personalities.com/it/test-della-personalita-gratis>
- <http://www.facilitatoreprocessi.it/risorse-gratuite/tabid/450/Article/39/Qual-e-il-tuo-grado-di-Intelligenza-emotiva.aspx>

## Piccola bibliografia

- *Manuale Centri Ascolto* della Caritas Ambrosiana (dalla rete)
- Daniel Goleman, *Intelligenza emotiva*, BUR 1999
- Daniel Goleman, *Lavorare con intelligenza emotiva*, BUR
- Kathryn Geldard e David Geldard, *Parlami, ti ascolto*, Erickson, 2015
- Anna Rita Iannetti e Roberta Medoro, *Guarire con la neurobiologia*, Tecniche nuove, 2015
- Bracciotti Marco, *Studio dell'intelligenza emotiva nelle professioni sanitarie*, UNIFirenze 2009 in <http://www.osservatorioprevenzione.eu/LaboratorioDildee/Lavori/Bracciotti%20Marco%20-%20Intelligenza%20Emotiva%202009.pdf>
- Folgheraiter, Pasini e Raineri, *Apprendere il counseling*, Erickson 2006
- Manuale ascolto Caritas Imola, <http://www.caritasimola.it/sites/default/files/Corso%20sull'ascolto%200Caritas.pdf>