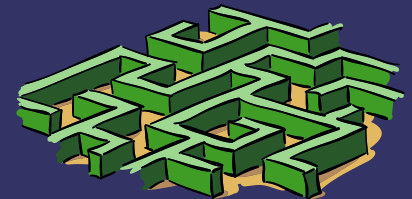
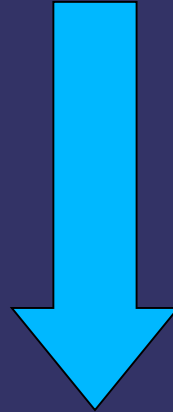


L'ascolto e l'osservazione attivi

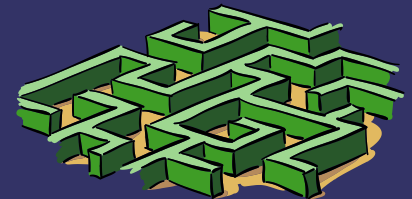
“Dio ci ha dato due orecchie, ma soltanto una bocca, proprio per ascoltare il doppio e parlare la metà” (Epitteto)



Osservare e Ascoltare



PORRE ATTENZIONE !



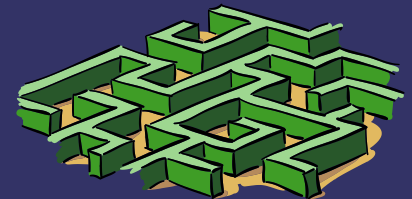
Osservare

deriva dal latino *ob* - avanti, sopra, attorno
– e *servare* – custodire, salvare.



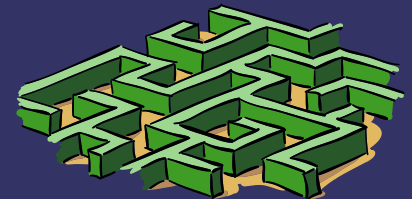
Ascoltare

deriva dal latino *auscultare*, termine composto dalla forma indoeuropea *aus*, orecchio, e dal verbo latino *colere*, coltivare.



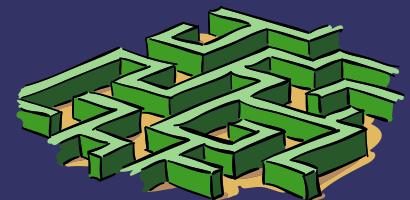
Ascolto e osservazione attivi

<<**capacità di percepire** in modo corretto l'interlocutore>> questo <<insieme alla capacità di esprimere i sentimenti e le emozioni, sono indispensabili per condurre i colloqui in maniera adeguata>> (Grigoletti 2005, 45)



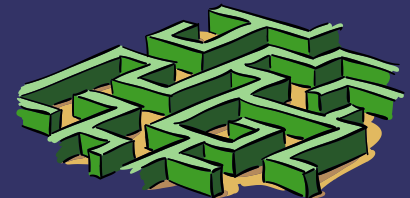
Gli errori più frequenti:

- ✓ Giudicare
- ✓ Interpretare
- ✓ Minimizzare
- ✓ Sostituirsi
- ✓ Avvisare, redarguire
- ✓ Fare domande indagatrici
- ✓ Interrompere
- ✓ Distrarsi
- ✓ Coinvolgersi emotivamente/rimanere distanti, freddi



Per ascoltare attivamente ...

- ✓ ATTENZIONE **A CHI** PARLA
- ✓ ATTENZIONE A CHI sta **in silenzio** (colloquio con più persone)
- ✓ **RICONOSCERE** IL PUNTO DI VISTA DELL'ALTRO
- ✓ **TROVARE** IL MOMENTO GIUSTO PER CHIEDERE CHIARIMENTI (spazio-contenimento)
- ✓ **ASCOLTARE** ciò che viene detto e come viene detto
- ✓ **RIFLETTERE**

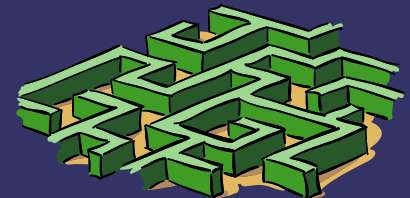


Le 4 massime di Grice

<<Comprendere un atto linguistico significa capire la reale forza illocutoria dello stesso>> (Lugli, Mizzau (cur.) 2010, 20 e segg.)

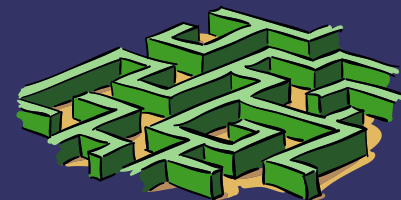
Le 4 massime di Grice

- Quantità
- Qualità
- Relazione
- Modo



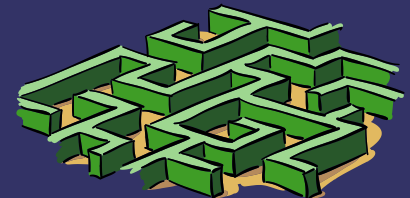
Principio di cooperazione (Grice)

Ascoltare significa **cooperare** nel dialogo con contributi adeguati, utili, attenti e funzionali alla conversazione stessa
(Lugli, Mizzau (cur.) 2010, 21)



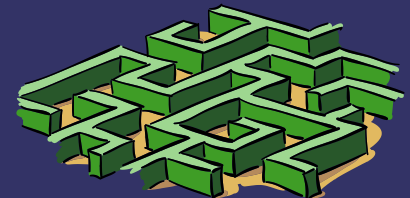
Ascoltare attivamente implica:

- ✓ Osservare il **contesto** in cui avviene la com.
- ✓ Osservare **come** la persona comunica
- ✓ Osservare **se stessi** mentre si ascolta
- ✓ Ricordare **i temi ricorrenti** che la persona porta
- ✓ Ricordare **le espressioni ricorrenti** che la persona usa

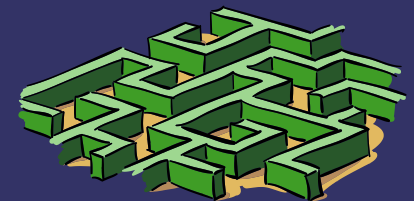
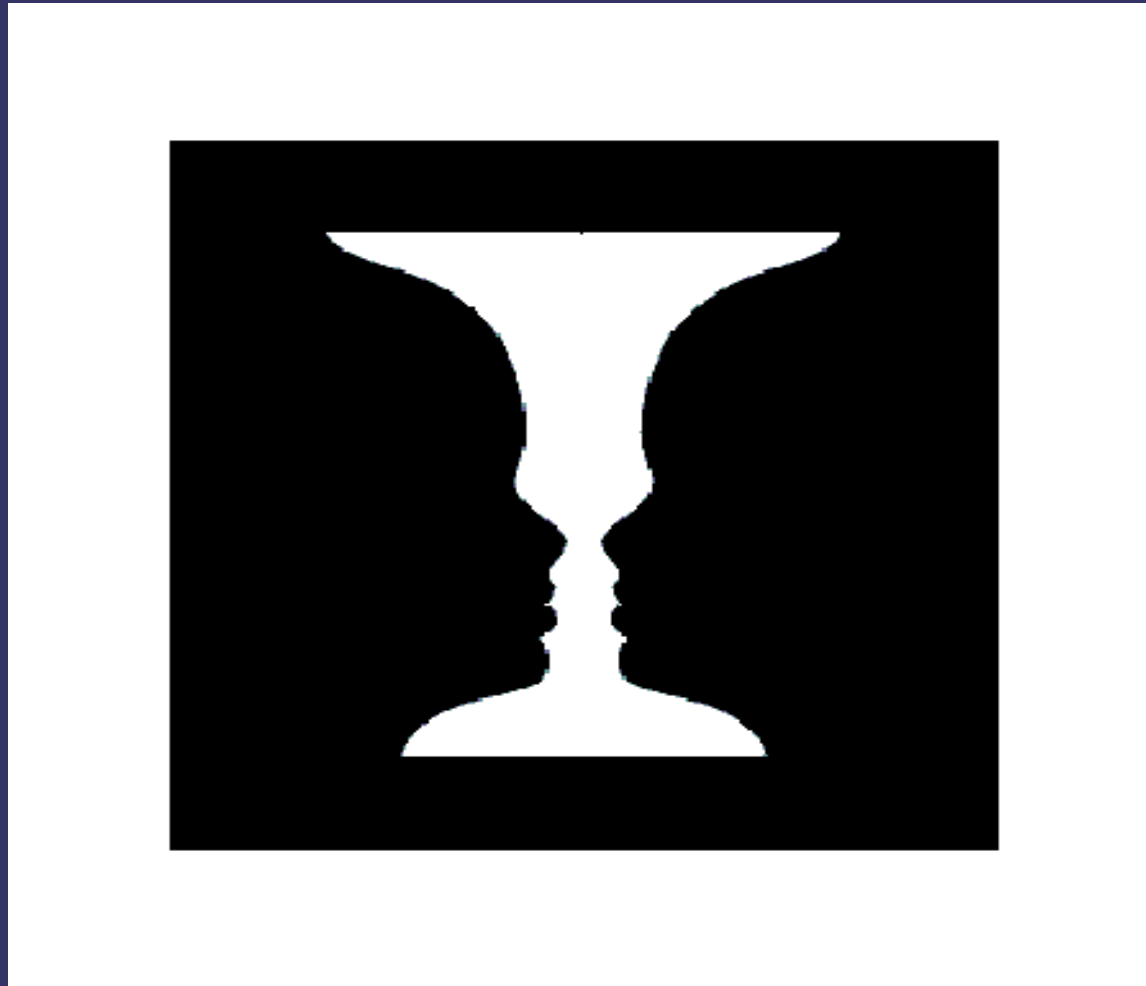


e comporta

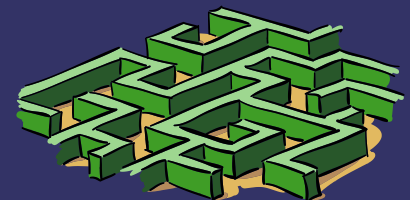
- ✓ rimanere **concentrati** sul contenuto
- ✓ **sospendere** il giudizio, astenersi dal valutare
- ✓ **avere** un atteggiamento (con la postura, l'espressione, cenni del capo, ecc.) di ascolto, di incoraggiamento
- ✓ essere **consapevoli** di sé mentre si ascolta con consapevolezza



.... Cosa e come osserviamo e ascoltiamo?

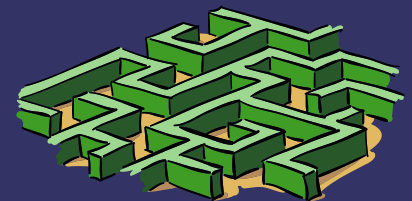


La realtà è così come la vediamo?

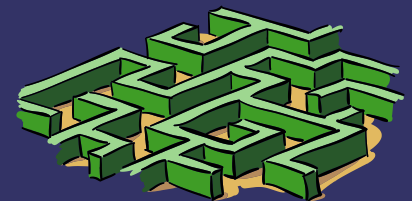
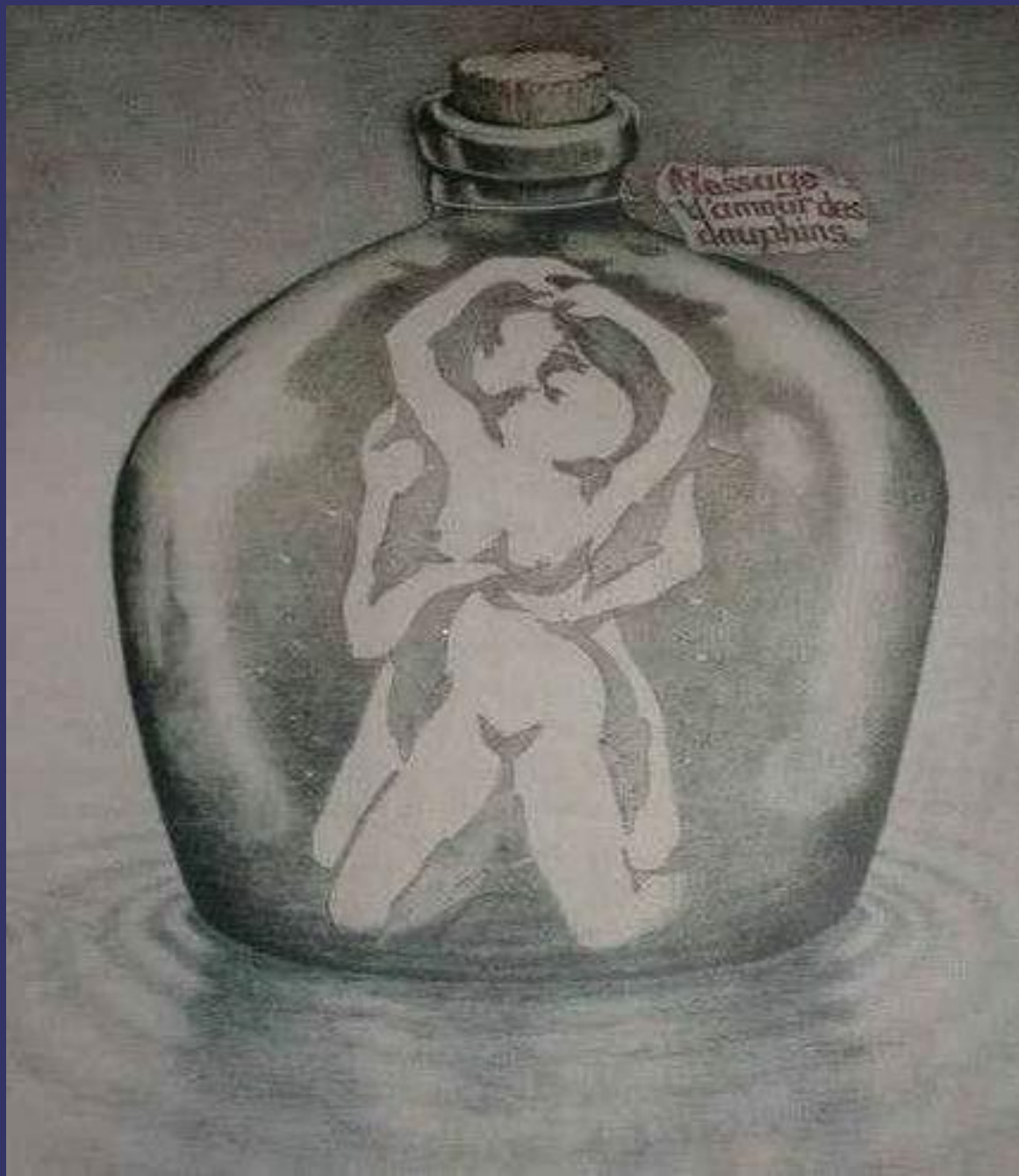


Ricordare che l'ascolto e l'osservazioni sono

SOGGETTIVI!!!



L'osservazione e l'ascolto attivi sono atti complessi



Empatia

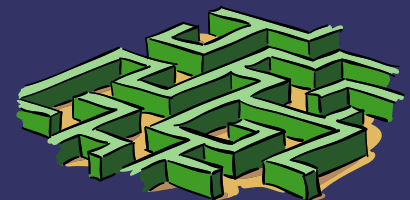
dal greco en-pathos = sentire dentro

<<capacità di immedesimarsi in un'altra persona fino a cogliere i pensieri e gli stati d'animo. (...)>> (Galimberti 2006, 332).

È la capacità di immedesimarsi con gli stati d'animo e con i pensieri delle altre persone, sulla base della comprensione dei loro segnali emozionali, dell'assunzione della loro prospettiva soggettiva e della condivisione dei loro sentimenti (Bonino, 1994).

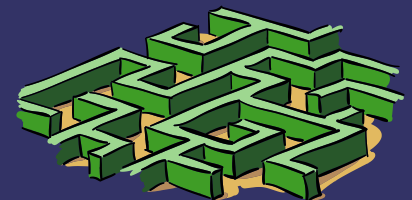
È un impegno di **comprensione dell'altro** escludendo giudizi morali e attitudini di simpatia/antipatia

Per saperne di più: <https://www.stateofmind.it/tag/empatia/>



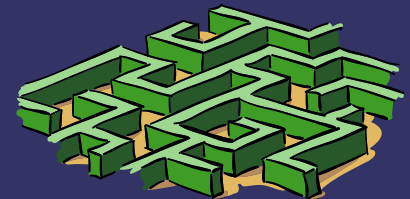
L'empatia richiede un assetto recettivo che consenta, come dice Mead, di “entrare nel ruolo dell'altro” per valutare il significato che la situazione che evoca l'emozione riveste per l'altra persona.

Risponde alla domanda: “come mi sentirei se fossi al posto di quella persona?” e **NON** alla domanda: “cosa proverei io se mi trovassi in quella situazione?”



Neuroni a specchio

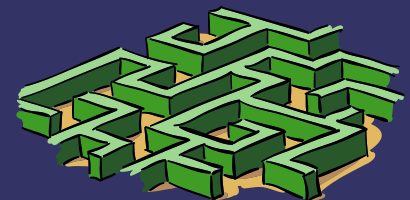
A livello neurobiologico, la comprensione della mente e dei vissuti dell'altro è sostenuta da una particolare classe di neuroni, definiti **neuroni specchio**: partecipare come testimoni ad azioni, sensazioni ed emozioni di altri individui attiva le stesse aree cerebrali di norma coinvolte nello svolgimento in prima persona delle stesse azioni e nella percezione delle stesse sensazioni ed emozioni (Gallese, 2005).



obiettivi dell'ascolto-osservazione

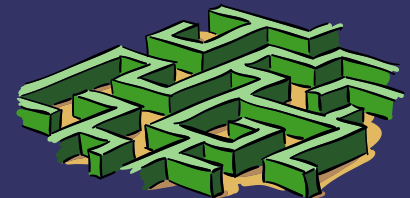
- **comprendere** ciò che l'altro vuol dirci con le sue parole e con il suo comportamento (comunicazione non verbale), ciò che intende dirci e come ce lo dice
- **comprendere** il suo punto di vista prima di esprimere il nostro (mettersi “nei suoi panni” per entrare nel suo mondo di significati e di sentimenti)
- **trasmettere** con tutta la nostra persona che si è in ascolto: guardarlo, ma non intensamente, fare cenni con il capo, gli occhi, inviargli messaggi che ciò che sta dicendo ci interessa
- **comprendere** l'importanza che ha per lui quanto si dice
- **comprendere** che “idea” si è fatto di noi e che “idea” noi ci facciamo di lui
- **osservare** noi stessi mentre si ascolta: le nostre reazioni interne

(da Sclavi M., 2003)



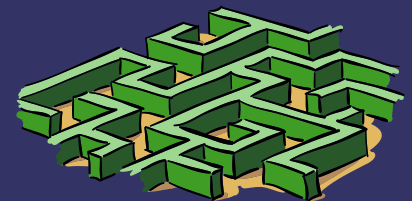
Per ascoltare attivamente è necessario:

- **mantenere il contatto visivo**
- **positività**
- **sincronizzazione**
- **non generalizzare**
- **non interrompere e/o sovrapporsi**
- **fare attenzione ai turni di parola**
- **utilizzare un linguaggio incoraggiante**
- **motivare**
- **personalizzare**
- **uscire dalle simmetrie**
- **inviare feedback**
- **chiedere chiarimenti, fare domande**
- **delucidare**
- **riformulare e restituire**



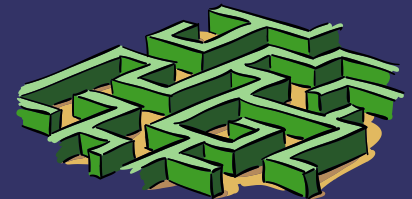
Tipologia di domande

- Chiuse
- Aperte
- Di rilancio



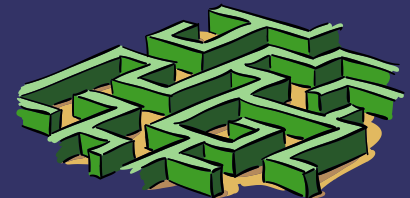
Cosa impedisce l'ascolto

- ✓ Avere un atteggiamento pregiudizievole
- ✓ Proiettare i propri sentimenti e pensieri nella conversazione
- ✓ Pensare alla risposta mentre l'altro sta parlando
- ✓ Aver paura di perdere il proprio punto di vista
- ✓ Esprimere segnali di disagio/impazienza



Cosa aiuta l'ascolto

- ✓ Curiosità, desiderio esplorativo
- ✓ Ironia, senso dell'umorismo
- ✓ Consapevolezza che l'attenzione va monitorata
- ✓ Apprezzare l'incertezza
- ✓ Non avere fretta di arrivare subito alle conclusioni
- ✓ Preparare l'incontro e il contesto
- ✓ Fare attenzione a come ci esprimiamo
- ✓ Rispetto della cultura dell'altro (attenzione all'abbigliamento, posture, gestualità, regole di cortesia)

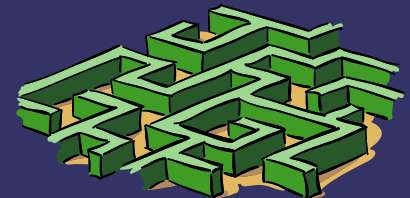


In sintesi...

Per ascoltare utilizzare :

- canale visivo: “non vedo vie d’uscita”
- canale uditivo: “vivo in una solitudine assordante”
- canale cinestetico: “me lo sento dentro”, “sento un vuoto allo stomaco”

L'argomento influenza il canale: la persona può usare un determinato tipo di canale con certi argomenti e anche il contesto influenza.



Tipologia di reazioni dell'operatore

(tratto da Vassalli 2008, *La consulenza nei casi di abuso*)

a) Sbilanciamento empatico

Insicurezza
Vulnerabilità

b) Ritiro empatico

Schermo bianco
Intellettualizzazione
Non riconoscimento,
frintendimento delle
dinamiche

c) Invischiamento empatico

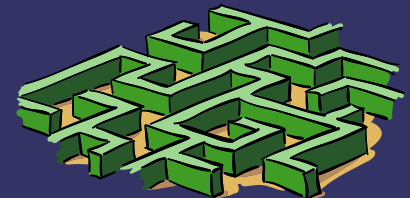
Perdita dei confini
Iper-coinvolgimento
Dipendenza reciproca

d) Repressione empatica

Ritiro
Diniego
Distanziamento

a) e c) iperidentificazione

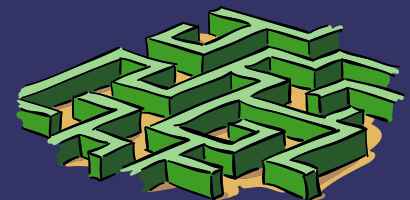
b) e d) evitamento



e per concludere

Ascoltare non vuol dire raccogliere opinioni ... bensì “**prendere seriamente in considerazione** i modi in cui vengono presentati i problemi, **prenderli per comprenderli**, riversando **spazi e tempi** per questo” (Manoukian O. F. 2004, 155)

Ascoltare significa **cooperare**



Sintetica bibliografia

- ✓ Burley-Allen, M. (2007) *Imparare ad ascoltare* Franco Angeli, Milano;
- ✓ Fromm, E. (1995) *L'arte di ascoltare* Mondadori, Milano;
- ✓ Lugli, L. Mizzau, M. (curr.) (2010) *L'ascolto* Il Mulino, Bologna;
- ✓ Gallese, V. (2005) *La consonanza intenzionale: meccanismi neurofisiologici dell'intersoggettività* in *Sistemi intelligenti* il Mulino, Bologna;
- ✓ Gallese, V. (2007) *Dai neuroni a specchio alla consonanza intenzionale: meccanismi neurofisiologici dell'intersoggettività* in *Rivista di psicoanalisi n. 53*
- ✓ Gallese, V., Guerra, M. (2015) *Lo schermo empatico. Cinema e neuroscienze* Raffaello Cortina, Milano;
- ✓ Manoukian, F.O. (2004), *Produrre servizi. Lavorare con oggetti immateriali* il Mulino, Bologna;
- ✓ Molino, A., Tizian, F. (1996), *L'arte dell'ascolto. Ascoltare gli altri per ascoltare se stessi* Promolibri Manganelli, Torino;
- ✓ Mucchielli, R. (1993) *Apprendere il counseling: manuale di autoformazione al colloquio di aiuto* Centro Studi Erickson, Trento;
- ✓ Rogers, C. (1951/2013) *La terapia centrata sul cliente* Giunti, Firenze
- ✓ Sclavi, M. (2003), *L'arte di ascoltare e mondi possibili* Mondadori, Milano;
- ✓ ID. (2006), *La signora va nel Bronx* Mondadori, Milano;
- ✓ <https://www.stateofmind.it/tag/empatia/>

