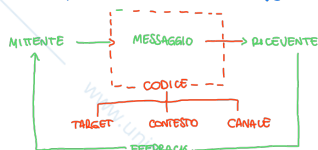


## L'ASCOLTO

SENTIRE ≠ ASCOLTARE → interesse vero  
 percepire sia il verbale che il non verbale del messaggio.  
 Significa entrare in punta di piedi nel mondo dell'interlocutore → è necessario sospendere ogni forma di giudizio

### PROCESSO COMUNICATIVO



qualsiasi messaggio verbale e non verbale che il ricevente riceve durante la comunicazione per verificare la sua comprensione del messaggio.

**COMUNICAZIONE CIRCOLARE:** scambio bidirezionale di info e opinioni tra mittente e ricevente.

MITTERNTE E RICEVENTE interagiscono tra loro scambiandosi un MESSAGGIO attraverso un CANALE DI COMUNICAZIONE (mezzo)

Si scambiano continuamente di ruolo (CIRCULARITÀ)

IL DIALOGO è una CONTINUA VERIFICA della COMPRESIONE → FEEDBACK

**CANALE:** il messaggio passa attraverso un MEZZO FISICO o una VIA DI TRASMISSIONE  
 ES: foglio di carta, tv, radio, voce, telefono

la scelta varia dal messaggio, dal contesto e dal ricevente

**CODICE:** linguaggio utilizzato → insieme di regole che permettono di dare un SIGNIFICATO e un VALORE ai segni e ai simboli utilizzati nel messaggio.  
 ES: LINGUA, EMOJI

il m e r devono conoscere il SOSTO CODICE x rendere efficace la comunicazione.

L'EFFICACIA dell'ASCOLTO dipende da 3 PROCESSI:

• **RICEZIONE** del m. → cap. di ASCOLTARE + trasmettere l'INTENZIONALITÀ nell'ascoltare il mittente

• **ELABORAZIONE** del m. → ATTENZIONE alle DIVERSE DIMENSIONI COMUNICATIVE per elaborare il m.

• **RISPOSTA** al m. → per concretizzare l'ascolto è necessario un COMPORTAMENTO DI SUPPORTO VERBALE (circularità) della comunicazione



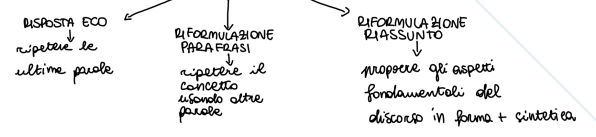
ASCOLTO PASSIVO

## TIPICI DI ASCOLTO

- **PASSIVO:** udire solo le parole NO PARTECIPAZIONE
- **SELETTIVO:** si ascolta ciò che ci pare, mettendo dei FILTRI
- **RIFLESSIVO:** restituisco come uno specchio ciò che ci viene detto
- **ATTIVO:** è il modo migliore di ASCOLTARE → sono presenti dei FEEDBACK perciò c'è una verifica della comprensione da parte di chi riceve il messaggio.  
 → dare complicità all'EDUCATORE x essere d'aiuto all'utente.  
 → DIVISO IN 4 FASI:

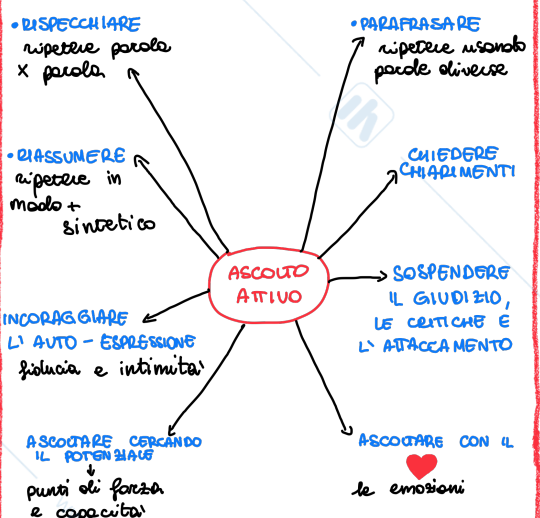
- 1) **PRESTARE ATTENZIONE:** stare in silenzio e concentrarsi su ciò che dice l'utente, NO GIUDIZIO E NO INFLUENZA da fattori esterni + STABILIRE E MANTENERE IL CONTATTO VISIVO X MANTENERE INTERESSE
- 2) **MOSTRARE CHE SI STA ASCOLTANDO:** con MESSAGGI DI ACCOGLIMENTO ("ti ascolto") O MOSTRARE SEGNAI DI ASSENDO (annuire) + DISPETTARE I TEMPI del mittente NON DISTRARSI
- 3) **FORNIRE INFO DI RITORNO + INVITARLO AD UN APPROFONDIMENTO:** ripetere ciò che si è capito del discorso utilizzando le PAROLE CHIAVI (FEEDBACK)  
 → **RIFORMULAZIONE:** comunicata all'altro che lo abbiamo compreso e ascoltato + serve a noi x verificare che abbiamo capito il m.

DIVERSI TIPI:



4) **PARTICIPAZIONE ATTIVA dell'interlocutore:** rispondere in maniera appropriata alle circostanze.  
 ↳ ATTENZIONE ALLA COMUNICAZIONE NON VERBALE!

## ABILITÀ NECESSARIE x un buon ASCOLTO ATTIVO



## ERRORI NELL'ASCOLTO

- 1) **INTERPRETAZIONE SOGGETTIVA E IMMEDIATA** → sui propri STEREOTIPI e CARATTERISTICHE della pr. culturale
- 2) **DEFORMAZIONE PROFESSIONALE** → USO DI CONDOTTE e RISPOSTE MECCANICHE e ABITUARIE → x evitare: confrontarsi con l'equipe
- 3) **COMPNDERE SOLO IL SIGNIFICATO LETTERALE delle espressioni** → mancanza di comprensione e accettazione razionale dell'altro  
 → impedisce di costruire un percorso individualizzato adeguato
- 4) **CERCARE DI TROVARE SOLUZIONI AI PROBLEMI DELL'ALTRO** → le soluzioni sono PRIVATE e influenzate dal percorso di vita del singolo  
 → si deve ANALIZZARE LE SOLUZIONI GIÀ MESSE IN ATTO DALL'ALTRO e quelle che è in grado di trovare autonomamente → UTILIZZARE LE RISORSE DISPONIBILI  
 → TROVARE LA SOLUZIONE INSIEME x arrivare al cambiamento.

## MECCANISMI INCONSCI che influiscono sul modo di ASCOLTARE

- 1.) MECCANISMI DI SELEZIONE: cogliamo solo una parte del m.
- 2.) MECCANISMI DI INTERPRETAZIONE: tendenza a fare ipotesi, causa-effetto
- 3.) M. DI ARCHIVIAZIONE: tendenza a classificare i messaggi sulla base di esperienze già fatte
- 4.) PRIMA IMPRESSIONE: la percezione di un tratto è influenzata dalla percezione di altri (ES: GIOCOSE A PRIMA VISTA)
- 5.) SIMPATIE / ANTIPATIE
- 6.) ASPETTATIVE PERSONALI

! Per far sentire la persona ACCOITA E ASCOLTATA E importante fare DOMANDE!

- caratteristiche precise
- funz. AGGIUNTIVA o DI PRECISAZIONE
  - BREVI E SEMPLICI
  - CON VOCE CHIARA E LENTA
  - USARE LINGUAGGIO VICINO A QUELLO DEL pz
  - NON ABUSARNE

Si possono usare sia domande CHIUSE che APERTE → per parlare di un argomento → COSA, COME, PERCHÉ  
 il pz parla QUANDO, DOVE, CHI liberamente  
 DISPOSTE ARTICULATE

↓  
 limitano ad una specifica risposta  
 ↓  
 conoscere un fatto o un info.

### DOMANDE DA NON FARE

- D. SUGGESTIVE → suggeriscono una risposta
- D. DOPPIE → l'int. è messo di fronte a una scelta
- D. SUCCESSIVE → una dietro l'altra, creano caos

### ESERCIZI X MIGLIORARE L'ASCOLTO ATTIVO

- AUTO-OSSERVAZIONE DI SÉ
- COMPRENDERE LA VISIONE DELL'ALTRO (empatia)
- FRENARE la tendenza di DARE CONSIGLI e SOLUZIONI
- PARTIRE dal PRESUPPOSTO che, dato ciò che pensa, la reazione dell'utente sia GIUSTA

## GIUSTA DISTANZA O GIUSTA VICINANZA?

**PROSSEMICA:** spazio che viene adottato dalle persone quando si relazionano e da info sul tipo di RAPPORTO TRA I 2.

EDWARD T. HALL → 4 TIPOLOGIE DI DISTANZE

- INTIMA (0-45 cm) → AFFETTI ORAUATI, RAPPORTO DI INTIMITA'
- PERSONALE (45-120 cm) → relazione tra CONOSCENTI che si rendono a proprio agio tra loro (AMICI, FAMILIARI)
- SOCIALE (120-350 cm) → contatti + CONVENZIONALI-FORMALI (LAVORO)
- PUBBLICA (>3 m)

Queste dipendono molto dal CONTESTO SOCIO-CULTURALE!  
 + DIFF. TRA I SESSI

! RISPETTARE I SEGNAI DI DISTANZA DELL'ALTRO! e soggettiva

**LA RELAZIONE D'AIUTO** → relazione ASIMMETRICA (NO USUAGUANZA TRA I RUOLI)

- CONSAPEVOLEZZA DI SÉ
- INTENZIONALITA' nel PROGETTO
- RESPONSABILITA' dell'EP

Ha una funz. DI SOSTEGNO al pz + FACILITA' L'ADATTAMENTO  
 ↳ riuscite a instaurare una relazione profonda, senza farvi coinvolgere troppo emotivamente (EMPATIA)

NO SUPERIORITA' → IL Pz E SEMPRE AL CENTRO!

- TROPPO VICINANZA angoscia il pz ma TROPPO LONTANANZA non permette che si instauri un rapporto di FIDUCIA  
 ↳ se l'utente si avvicina troppo all'op: RISCHIO FUGA

**GIUSTA DISTANZA:** equilibrio tra distacco emotivo e l'eccessivo coinvolgimento

L'op. deve prendersi la RESPONSABILITA' DI IMPORRE UNA DISTANZA  
 ↳ SPAZIO ABITABILE → "TEMPERATURA DELLA RELAZIONE"

evitare che la relazione cada nella simmetria, nella freddezza o nella familiarità.

**CONTESTO della REL. D'AIUTO** → come dentro quale agiamo

- LUOGO
- TEMPO
- RUOLI distinti
- REGOLE
- EMOZIONI

**RICORDA!** evitare di qualsiasi interpretare, rassicurare, porre tante domande, consigliare, proteggere, sentirsi o impotenti

### TRAPPOLE DELLA COMUNICAZIONE → controproducenti

- INVESTIGAZIONE → NO interrogatorio → VENTE PASSIVO
- CONFRONTO/NEGAZIONE → E.P. insiste x il cambiamento e tenta di fondere le resistenze dell'altro. ↳ l'utente si oppone e perde fiducia
- ETICHETTATURA → l'EP afferma la propria competenza ed il proprio controllo → SUPERIORITA' sull'altro
- BIASIMO → l'EP favorisce il cambiamento dell'utente mettendolo di fronte ad una scelta e critica (es: "se tocca il fondo")
- ESPERTO → l'EP pensa di conoscere le soluzioni a tutti i problemi → offre consigli non richiesti