

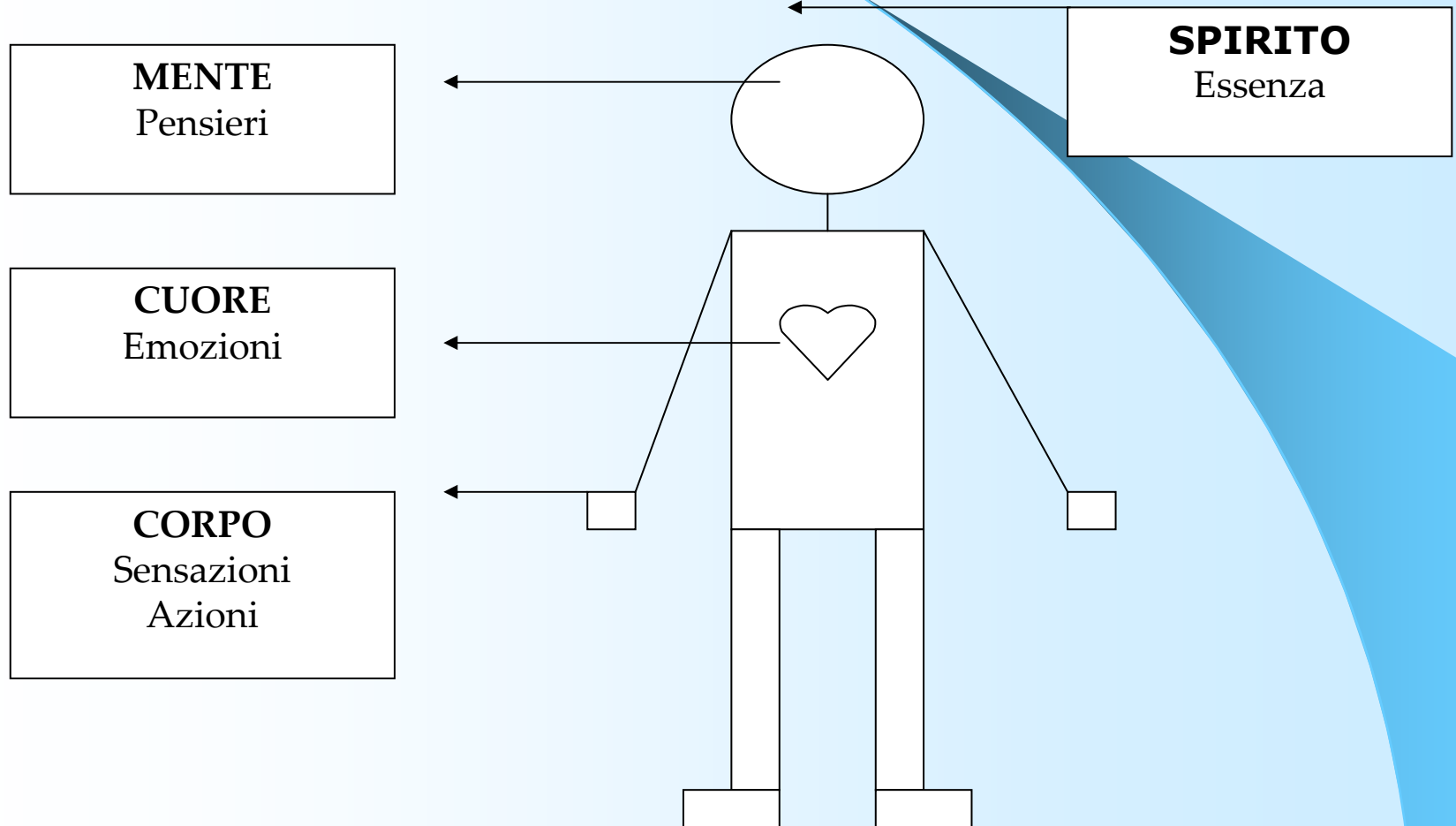
AMA IL PROSSIMO TUO COME TE STESSO.

**L'INCONTRO AUTENTICO IO-TU COME
BASE DELLA RELAZIONE D'AIUTO**

Gilda Greco

Associazione l'Avete Fatto a Me Onlus

VISIONE OLISTICA



LE EMOZIONI DI BASE

- TRISTEZZA collegata a una MANCANZA.
- RABBIA collegata a una FERITA, OFFESA o VIOLAZIONE.
- PAURA collegata a un PERICOLO.
- GIOIA connessa a un senso di PIENEZZA, BENESSERE.
- DISGUSTO legato a un qualcosa di NOCIVO, VELENOSO.

ATTITUDINI FONDAMENTALI

- EMPATIA
- ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA
- AUTENTICITA'

EMPATIA

Capacità di mettersi nei panni dell'altro, di vedere il mondo con gli occhi dell'altro senza mai perdere la dimensione del "come se", ossia senza identificarsi completamente con l'altro.

Si coglie la percezione soggettiva della persona e la componente affettiva con cui vive quell'esperienza.

ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA

Disposizione d'animo di **rispetto** della persona per ciò che lei è, per la sua **unicità e individualità**, come manifestazione del **meglio che lei può essere dato il contesto**.

Si può criticare e non condividere un certo comportamento ma non svalutare la persona nel suo essere.

AUTENTICITA'

E' la capacità della persona di **essere fino in fondo se stessa** nella relazione con l'altro, senza fingere o recitare un ruolo.

Autenticità intrapersonale: la persona è consapevole dei propri vissuti (sensazioni e emozioni) e dei propri pensieri e li accetta così come sono.

Autenticità interpersonale: la persona è consapevole che non tutto quello che sente e pensa debba essere comunicato, ma che quello che sceglie di comunicare è autentico e congruente con sé.

LE TECNICHE DELL'ASCOLTO ATTIVO

RIFORMULAZIONE

Riflette il **contenuto** del messaggio ricevuto.

DELUCIDAZIONE

Rinvia alla persona il **“senso”** di ciò che ha detto, i **contenuti impliciti** della sua comunicazione.

RIFLESSO DEL SENTIMENTO

Coglie la **componente emotiva** e la propone alla persona verbalizzandola in modo chiaro.

LE TECNICHE DELL'ASCOLTO ATTIVO

DOMANDE APERTE

Sono domande che lasciano ampia possibilità di risposta e stimolano ad approfondire e a proseguire l'esposizione. Al contrario delle domande chiuse prevedono una risposta diversa dal "sì" o "no".

SILENZIO

RICHIESTA DI ESEMPI O CHIARIMENTI

"Mi fa un esempio concreto di..."; "Cosa intende esattamente con...."

Es. RIFORMULAZIONE

- **SEMPLICE**: “Mi stai dicendo che....”
- **PARAFRASI**: “Io parlo, parlo, cerco di spiegare la mia realtà e nessuno mi capisce””**Nonostante tu spieghi più volte, senti di non essere compreso”**
- **ECO**: ““Io parlo, parlo, cerco di spiegare la mia realtà e nessuno mi capisce””**Nessuno ti capisce”**
- **RIEPILOGO**: “Non capisco, io parlo, parlo, cerco di spiegare la mia realtà, do esempi, spiegazioni, porto le mie ragioni, dal sacerdote, ai volontari, ai miei coetanei e nessuno mi capisce””**Non comprendi come mai tu ti esprima in ogni modo e non venga compreso”**

ES. DELUCIDAZIONE e RIFLESSO SENTIMENTO

- **DELUCIDAZIONE**: “In questa associazione facciamo molte attività, ci diamo un gran da fare, investiamo tante energie e poi alla fine i ritorni sono scarsi minimi o inesistenti” ...”**Mi sembra che il nocciolo del problema sia che lei sente una sproporzione tra le energie investite e i risultati ottenuti o i riconoscimenti ricevuti**”
- **RIFLESSO DEL SENTIMENTO**: “In questa associazione facciamo molte attività, ci diamo un gran da fare, investiamo tante energie e poi alla fine i ritorni sono scarsi minimi o inesistenti” ...”**Mi sembra che che tu ti senta deluso e irritato**”

ERRORI COMUNICATIVI

- **V** VALUTAZIONE
- **I** INDAGINE
- **S** SOSTEGNO
- **S** SOLUZIONE
- **I** INTERPRETAZIONE

ERRORI COMUNICATIVI

VALUTAZIONE

Fare riferimento a **norme** o fornire **consigli morali**.

⇒ **Inibizione; colpa; ribellione; dissimulazione.**

INDAGINE

Fare domande che interessano maggiormente l'operatore, per ottenere risposte da lui giudicate indispensabili per comprendere la situazione

⇒ **Interruzione; ostilità all'inquisizione; aderire alla migliore immagine sociale**

ERRORI COMUNICATIVI

SOSTEGNO

Voler fornire incoraggiamento, consolazione, rassicurazione, sdrammatizzazione.

⇒ **dipendenza; rifiuto della pietà; passività.**

SOLUZIONE

Proporre, suggerire idee per risolvere il problema, idee non promosse dal cliente.

⇒ **insoddisfazione; adesione senza reale accettazione; de-responsabilizzazione**

ERRORI COMUNICATIVI

INTERPRETAZIONE

L'operatore pone l'accento su alcune delle informazioni fornite dalla persona, proiettando il proprio modo di comprendere, la propria teoria, distorcendo il pensiero della persona che ha parlato.

⇒ **disinteresse; blocco difensivo; irritazione sorda.**

QUANDO SI ASCOLTA ATTIVAMENTE EFFICACEMENTE

LA PERSONA

- Si sente partner attivo e centrale
- Si sente accettato, rispettato e agevolato nell'esplorazione e nell'approfondimento del livello emotivo
- Si sente via via più autonomo

L'OPERATORE

- Comunica la propria partecipazione affettiva
- Da prova di ascoltare l'interlocutore
- Può verificare costantemente l'esattezza della comprensione.

NELSON MANDELA

DISCORSO INAUGURALE 1994

LA NOSTRA MAGGIOR PAURA
NON E' QUELLA DI ESSERE INADEGUATI.

LA NOSTRA MAGGIOR PAURA
E' QUELLA DI ESSERE POTENTI AL DI LA' DI OGNI MISURA.
E' LA NOSTRA LUCE, NON IL NOSTRO BUIO, A SPAVENTARCI DI PIU'.
CI DOMANDIAMO, CHI SONO IO PER ESSERE
BRILLANTE, GRANDIOSO, PIENO DI TALENTO E FAVOLOSO?
MA DI FATTO, CHI SEI PER NON ESSERLO?
SEI UN FIGLIO DI DIO.

IL TUO GIOCARE AL RISPARMIO NON SERVE AL MONDO.
NON VI E' NIENTE DI ILLUMINATO NEL RESTRINGERVI
IN MODO CHE GLI ALTRI NON SI SENTANO INSECURI INTORNO A TE.

SIAMO NATI PER MANIFESTARE
LA GLORIA DI DIO CHE E' DENTRO DI NOI.
E LA GLORIA NON E' SOLO IN ALCUNI DI NOI. E' IN TUTTI NOI.
NEL CONSENTIRE ALLA NOSTRA LUCE DI BRILLARE
DIAMO INCONSCIAMENTE IL PERMESSO ALLA NOSTRA GENTE
DI FARE ALTRETTANTO.

NON APPENA SIAMO LIBERI DALLA NOSTRA PAURA
LA NOSTRA PRESENZA AUTOMATICAMENTE LIBERA GLI ALTRI.