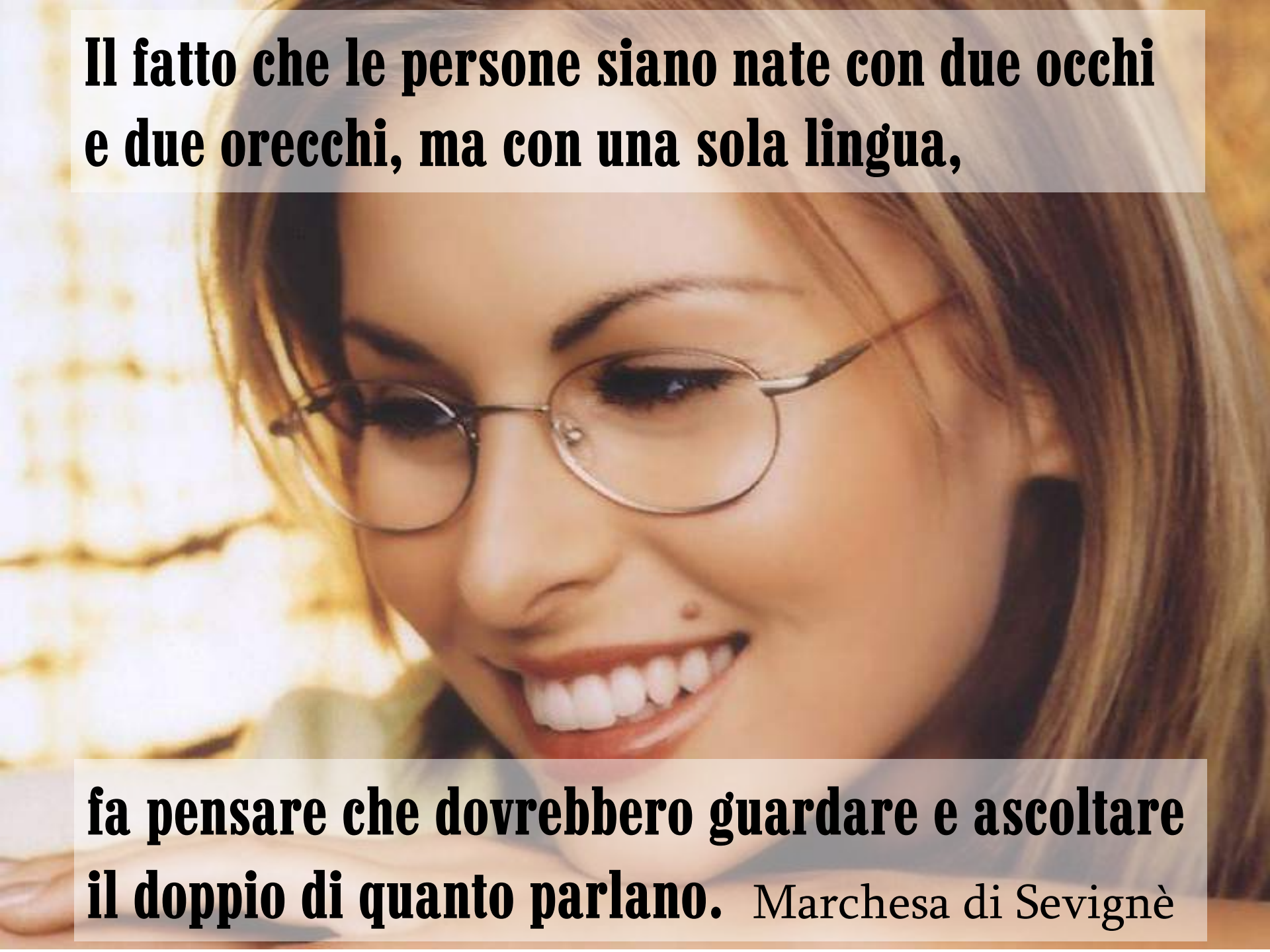




PERSONE AL CENTRO

Corso di formazione per Volontari
dei servizi di aiuto alla persona

L'Ascolto Attivo 7.02.2009
F. Gentili - fragmentili@gmail.com



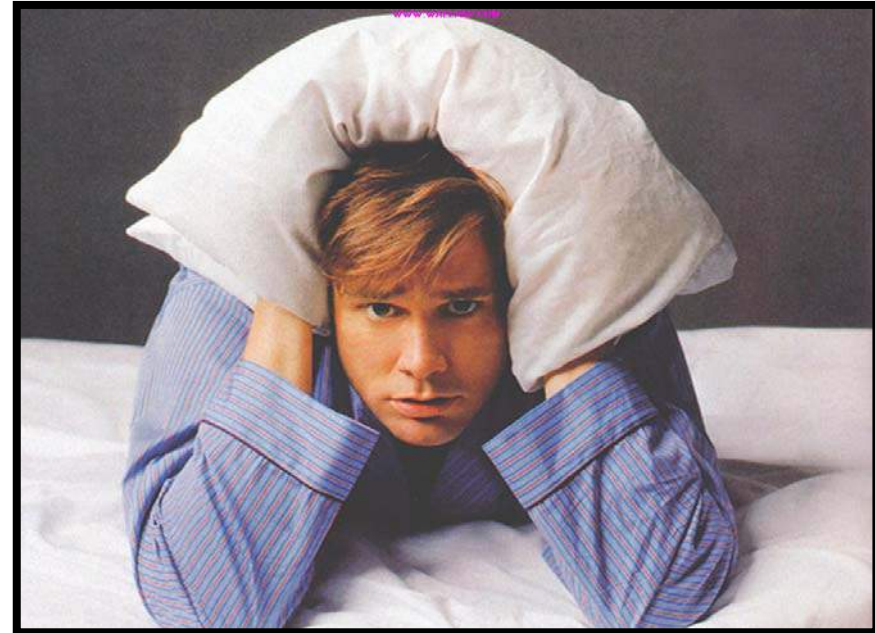
**Il fatto che le persone siano nate con due occhi
e due orecchi, ma con una sola lingua,**

**fa pensare che dovrebbero guardare e ascoltare
il doppio di quanto parlano.** Marchesa di Sevigné

Che differenza c'è tra udire ed ascoltare ?

Udire è un fatto fisico.

Ascoltare è un'azione
intellettuale ed emotiva.





La Comunicazione è:

Contenuto

ciò che si trasmette

Struttura

*le modalità con cui
si trasmettono
i contenuti*

Relazione

*la sfera delle emozioni
e dei rapporti
che si creano*

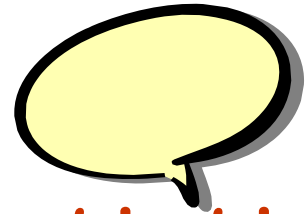
Contesto

*Il vero viaggio di scoperta
non consiste nel cercare nuove
terre, ma nell'averne nuovi occhi.*





Nella trasmissione di un messaggio
le parole (*il linguaggio verbale*)
contano solo per il 7%



bla, bla, bla

l'intonazione, il volume
e il ritmo della voce

(*il paraverbale*) per il 38%



il comportamento gestuale

(*il non verbale*) per il 55%



Quindi, purtroppo,
conta più
come comunichiamo
rispetto a
cosa comunichiamo.

Per chi ti ascolta
tu sei quello che dici
e soprattutto
come lo dici

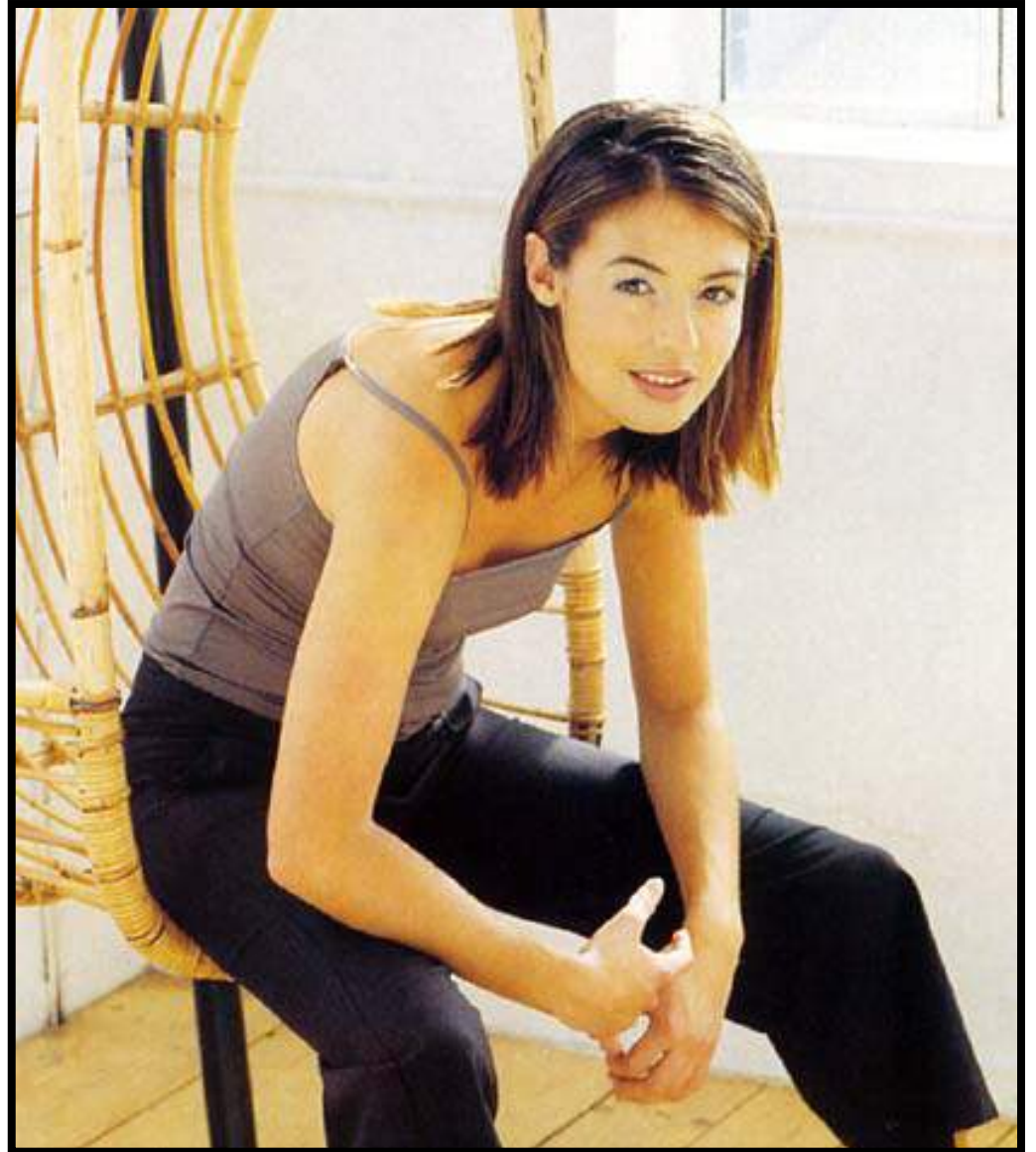


L'ascolto attivo consente di apprendere informazioni poco evidenti e segnali deboli attraverso il linguaggio del corpo.

Per praticare l'ascolto attivo occorre seguire un percorso preciso alla cui base ci sono il silenzio e le domande aperte.

Lo strumento
principale
di cui si avvale
una
relazione
di aiuto
è

l'ASCOLTO





Prestare attenzione,
restando in silenzio,
e guardare in faccia
il nostro interlocutore,
crea un clima distensivo.

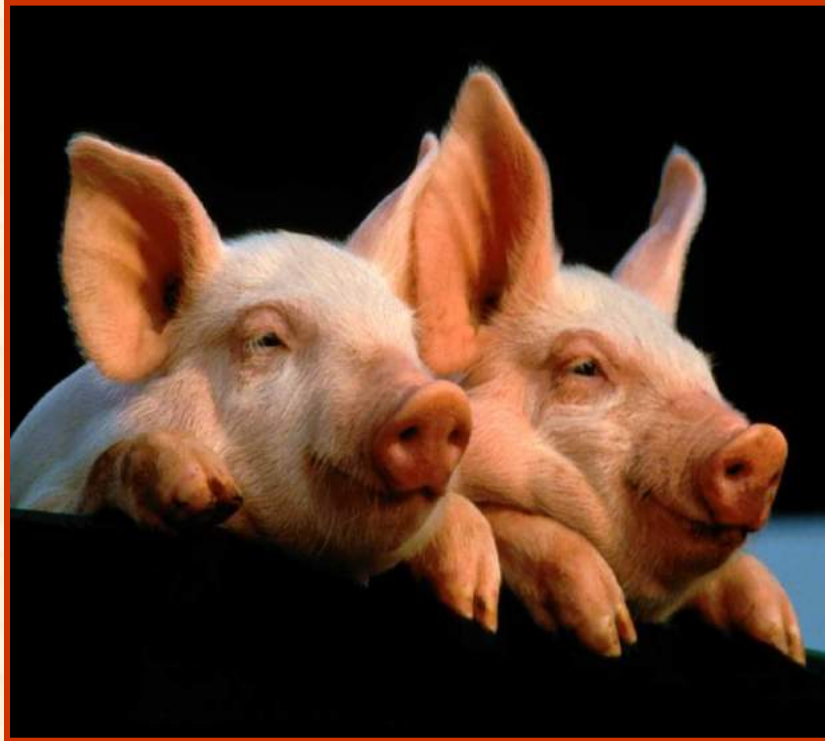
In questo modo
la persona che abbiamo
di fronte si sente accolta
e la tensione si allenta.

Restando in silenzio
e mantenendo
il **contatto oculare**,
comunichiamo interesse
e rispetto per il nostro
interlocutore,
che abbasserà le sue
barriere difensive, perché
sente che può fidarsi.

In genere siamo portati
a fidarci di chi
ci comunica interesse
e rispetto.



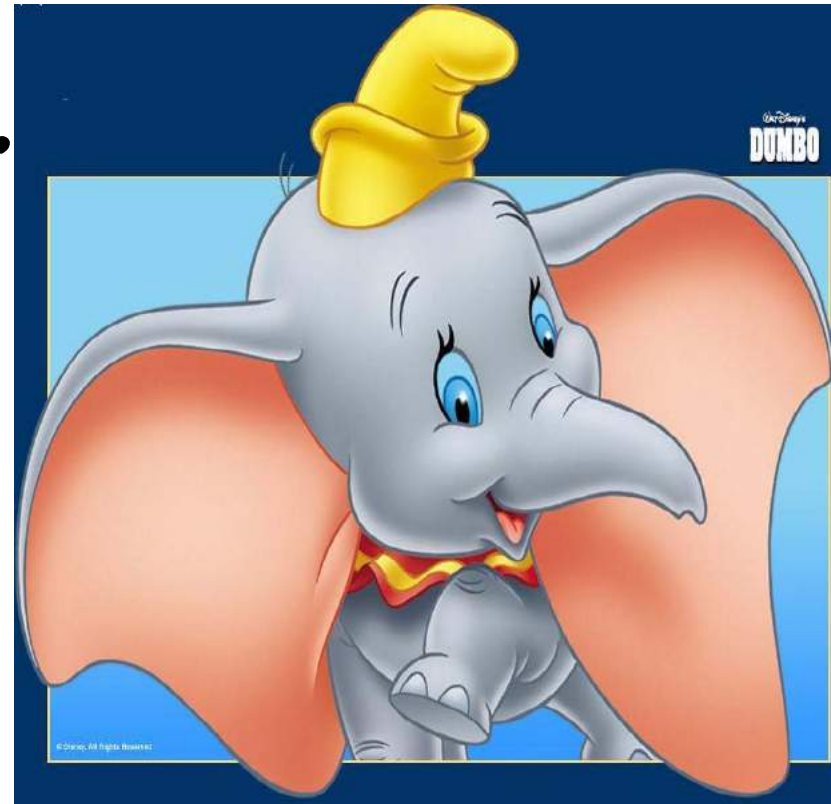
Cenni del capo Sorridere e fare cenni del capo positivi indica che siamo in sintonia con il discorso del nostro interlocutore.



Non distrarsi Giocare con penne o chiavi, scarabocchiare un foglio, guardare l'ora, danno all'interlocutore l'impressione che siamo disinteressati al suo discorso.

Praticare l'ascolto attivo consente di:

- Ridurre le incomprensioni
- Mettere a proprio agio l'interlocutore, che si sente **libero di esprimersi** senza timori.
- Creare un **clima positivo** di fiducia e rispetto.
- Migliorare l'**autostima** e aumentare la **fiducia** in noi stessi.





L'Arte di Ascoltare: le 7 regole



- 1. Non avere fretta** di arrivare a delle conclusioni.
- Quello che vedi, lo vedi **dal tuo punto di vista**.
Prova a cambiarlo !
- Se vuoi veramente comprendere il tuo interlocutore, chiedigli di aiutarti a **vedere il problema dalla sua prospettiva**.
- Le emozioni**, se sai comprendere il loro linguaggio, **sono strumenti conoscitivi fondamentali** (*non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi*).




5. Un buon ascoltatore è un **esploratore di mondi possibili.**

6. Un buon ascoltatore 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 sé*).

Marianella Sclavi - *Arte di ascoltare e mondi possibili, come si esce dalle cornici di cui siamo parte* 2003 Bruno Mondadori



Alcuni sentono
con le orecchie,
altri con
lo stomaco
ed altri ancora
con le tasche.

K.Gibran

Ce ne sono
poi altri
che non sentono
affatto.



APRIRLE APRE LA MENTE.



CHI ASCOLTA CRESCE.



PIU' ASCOLTI, PIU' CRESCI QUI IN MEZZO.



CHI ASCOLTA CRESCE.





Le cose non cambiano.

Noi cambiamo...

**Non ci è permesso scegliere la cornice
del nostro destino,**

ma ciò che vi mettiamo dentro è nostro.

Dag Hammarskjöld



Coltivate sempre pensieri positivi.

L'entusiasmo non può fiorire
in un terreno pieno di paura. **N. Hill**

**Per la maggior parte degli uomini l'esperienza
é come i fanali di poppa di una nave,
che illuminano solamente
quello che ci lasciamo alle spalle.**

S. Taylor Coleridge





Non tutto ciò
che può essere contato,
conta.

Non tutto ciò che conta
può essere contato.

A. Einstein