



## **Formazione per Esercizio al ruolo di Consigliere/a di Fiducia**

**Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) della Regione Siciliana 2022-2024**

**L'importanza dell'ascolto**

**21 Novembre 2022**

**Dott. Tommaso Gioietta**

Consigliere di Fiducia del Dipartimento della Funzione Pubblica e del Personale, Psicologo,  
Psicoterapeuta

# L'IMPORTANZA DELL'ASCOLTO



L'azione più motivante  
che una persona può fare  
per un'altra è ascoltarla.

Roy Moody

# ASCOLTO ATTIVO

Consente di stabilire un **contatto autentico** con l'altra persona e di avviare un tipo di **comunicazione più efficace e proficua.**



## L'ASCOLTO ATTIVO

richiede:

- Sensibilità
- Attenzione
- Comprensione
- Intelligenza
- EMPATIA



Imparare ad **ascoltare attivamente** consente di:

- **evitare errori molto comuni** che contribuiscono a formare delle “**barriere**” nella comunicazione.
- **diventare più sensibili e attenti al vissuto emotivo** che accompagna ogni comunicazione (attraverso il linguaggio paraverbale e non verbale), consentendoci di **andare oltre ciò che viene espresso con le parole**.
- comunicare all’altro la nostra **presenza nella relazione** (sensazione di essere **ascoltato e compreso**).

# ERRORI DI COMUNICAZIONE

Gli **ERRORI PIÙ COMUNI** che si verificano quando comunichiamo sono:

- **GIUDICARE**, criticando o approvando il modo in cui l'interlocutore si è comportato, ciò che ha detto, il modo in cui racconta di essersi sentito etc..
- **INTERPRETARE** il messaggio secondo le proprie credenze e opinioni, quindi trasformandone il significato in qualcosa di diverso da ciò che l'interlocutore intendeva esprimere.
- **SOSTENERE, INCORAGGIARE e CONSOLARE** minimizzando le preoccupazioni.
- **TROVARE SOLUZIONI PER L'ALTRA PERSONA**, comunicando implicitamente che non è in grado di trovarle da sola e che abbiamo fretta di sbarazzarci delle sue lamentele.
- **PORRE DOMANDE INDAGATRICI** che comunicano all'interlocutore che desideriamo che arrivi al punto ed eviti di girarci inutilmente intorno.

# SE VUOI AIUTARE VERAMENTE...

Prima di tutto

**ASCOLTA**

**ATTIVAMENTE**



La **COMUNICAZIONE NON VERBALE** assume un ruolo rilevante nell'ascolto attivo perché riusciamo a entrare in contatto empatico con il vissuto emotivo dell'altro e possiamo dare all'interlocutore la netta impressione che ciò che sta dicendo ci interessa davvero.

Si può comunicare questo interesse:

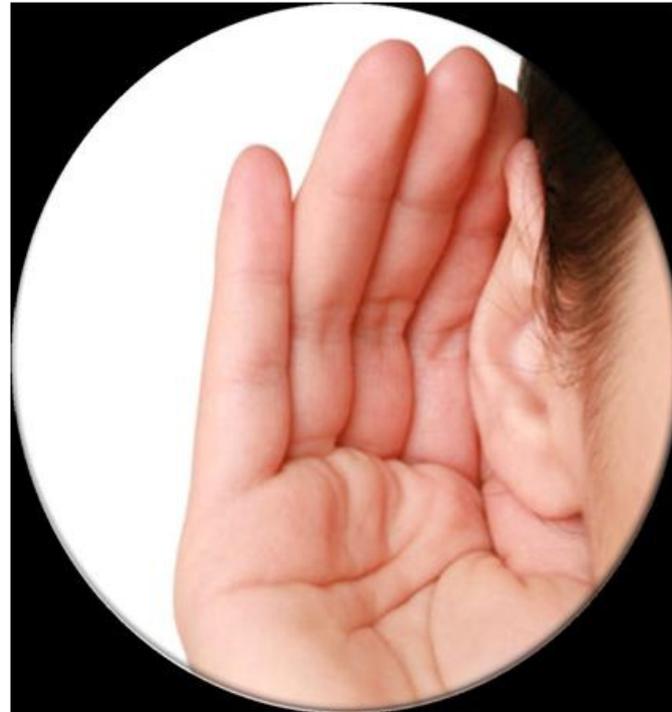
- ✓ Mantenendo il contatto visivo.
- ✓ Evitando segni di impazienza o di disagio (per es., guardare l'orologio o il telefonino).
- ✓ Evitando di interrompere o distrarsi.
- ✓ Comunicando apertura e vicinanza attraverso la postura e la prossemica: braccia conserte, gambe accavallate, mantenere la distanza, ritrarsi al contatto mandano segnali di chiusura.
- ✓ Assumendo in maniera naturale e automatica posizioni del corpo simili a quelle dell'interlocutore alla ricerca dell'armonia.

# PER CONCLUDERE...

## *Ingredienti Necessari* **ASCOLTO ATTIVO**

---

- Prestare un'attenzione sincera verso l'interlocutore
- Controllare l'ambiente interno ed esterno
- Dimostrare empatia
- Verificare la comprensione
- Evitare le "barriere della comunicazione"
- Essere disponibili ad aiutare



# TROVARE SOSTEGNO

Subire molestia, morale o sessuale, mobbing, discriminazioni, etc. significa comunque provare un grande dolore e la prima cosa da fare è **medicare le ferite, trovare sostegno e comprensione**:

- nella sfera privata (amici, compagno/a) ed eventualmente con l'aiuto di uno psicoterapeuta.
- sul luogo di lavoro rivolgendosi al **CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA**.

# Il Colloquio

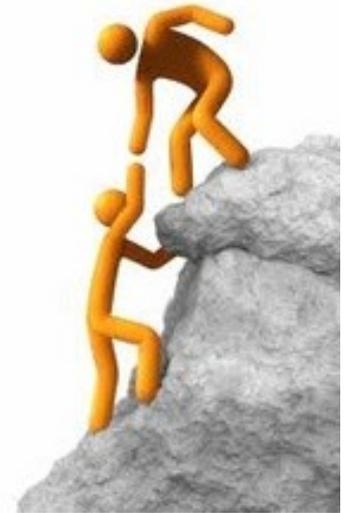
Attraverso il colloquio è possibile analizzare e leggere l'esperienza di disagio e gli elementi soggettivi ed organizzativi che lo hanno generato e conseguentemente individuare un percorso personale per prevenirlo e fronteggiarlo, ripensando le risorse individuali in un'ottica rinnovata.



Il **colloquio** è un momento importante poiché chi chiede una consulenza si trova a mettere sul tavolo le proprie problematiche e le proprie emozioni.

Sin dal primo incontro:

- l'assenza del giudizio
- la condivisione delle ipotesi e del metodo di lavoro
- la condivisione di obiettivi realistici e concreti per affrontare il problema



# CONTATTI

## DOTT. TOMMASO GIOIETTA

CONSIGLIERE DI FIDUCIA DEL DIPARTIMENTO REGIONALE  
DELLA FUNZIONE PUBBLICA E DEL PERSONALE, PSICOLOGO,  
PSICOTERAPEUTA



*0917073602*



[consiglieredifiducia.fp@regione.sicilia.it](mailto:consiglieredifiducia.fp@regione.sicilia.it)

[consiglieredifiducia.fp@regione.sicilia.it](mailto:consiglieredifiducia.fp@regione.sicilia.it)