



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.

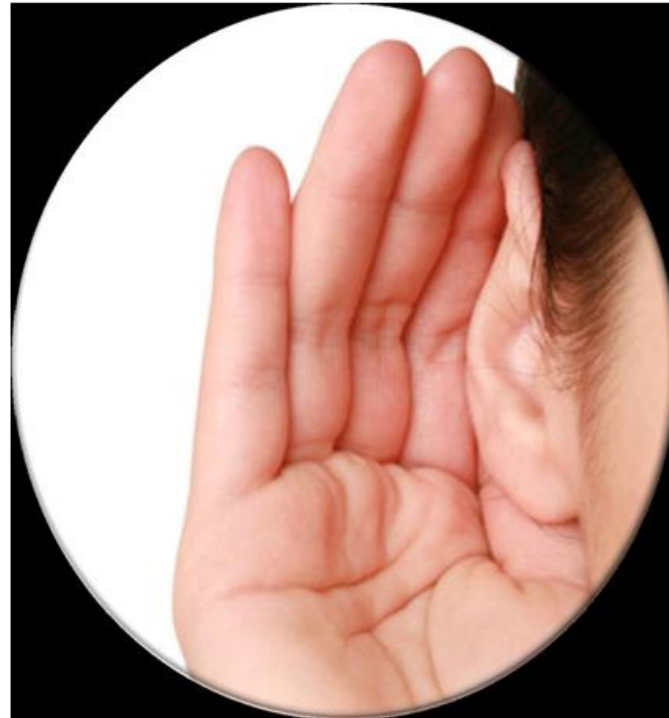
Si può comunicare questo interesse:

- ✓ 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

consiglieredifiducia.fp@regione.sicilia.it