

Formazione per Esercizio al ruolo di Consigliere/a di Fiducia

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

Ascolto empatico e presa in carico della vittima

30 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.

Nel praticare l'ascolto attivo la **COMUNICAZIONE NON VERBALE** assume un ruolo decisamente rilevante! Sia perché grazie ad essa riusciamo a entrare in contatto empatico con il vissuto emotivo dell'altro, sia perché grazie ad essa 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.

SE VUOI AIUTARE VERAMENTE...

Prima di tutto

ASCOLTA

ATTIVAMENTE



CAPACITÀ DI FARE DOMANDE

Serve per approfondire aspetti della conversazione e chiarire elementi confusi.

Le domande possono essere:

APERTE: da preferire nella fase iniziale del colloquio, tendono ad ampliare e approfondire la relazione, stimolano l'esposizione di opinioni e pensieri.

CHIUSE: servono a puntualizzare alcuni dati e lasciano poco spazio all'interlocutore per formulare risposte complesse (es., quando?, dove?, chi?).

Dovrebbero essere **evitate le domande che cominciano con “perché...?”** in quanto possono essere percepite come colpevolizzanti o accusatorie.



Mentre **l'uso dei messaggi in prima persona**: come ad esempio “lo penso che...”, oppure “Secondo me...” servono a distinguere ciò che riguarda noi da ciò che riguarda l'interlocutore. Inoltre, evitano situazioni conflittuali che favoriscono un clima non giudicante e un processo decisionale autonomo.

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.

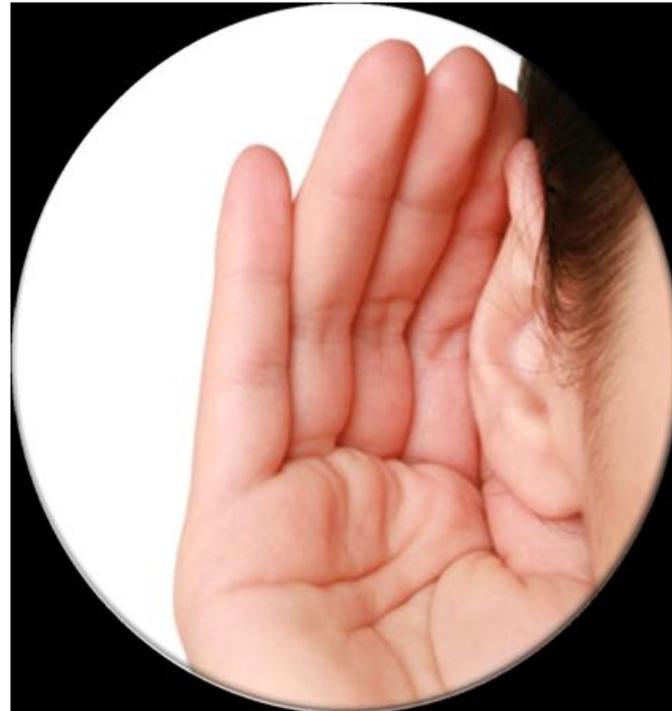
Saper ascoltare attivamente è un'arte grazie alla quale possiamo rendere efficace il nostro modo di comunicare e di entrare in relazione autentica con l'altro.



PER CONCLUDERE...

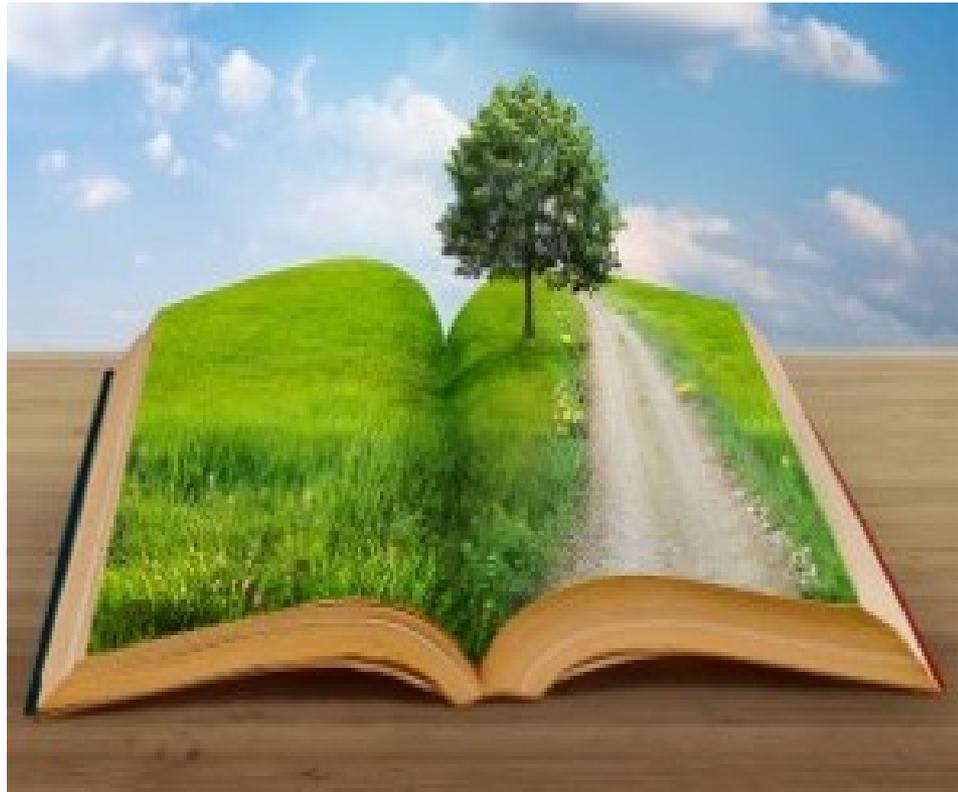
Ingredienti Necessari **ASCOLTO ATTIVO**

- 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



“Le persone che non sanno ascoltare difficilmente vengono ascoltate”

(Carl Rogers)



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