

Diapositiva 1



**Ascolto**  
**Comunicazione**  
**Condivisione**

*"Parlare è un mezzo per esprimere se stessi agli altri,  
ascoltare è un mezzo per accogliere gli altri in se stessi."  
Wen Tzu, testo classico taoista*

AUTOMILITUDINAUTO - CS/06g - 27 ottobre 2007 - Giuseppe Morosini

Diapositiva 2



### Diapositiva 3

**Gli atteggiamenti spontanei - ascoltatore**

**Reagiamo alla stessa situazione**

È possibile che si voglia «saperne di più», o «impegnarsi in una discussione-arringa», o al contrario chiudere il colloquio e sbarazzarsi dell'interlocutore il più velocemente possibile. Si passa così dalla domanda inquisitiva alla domanda cortese, dal mutismo alla digressione, dal sostegno morale al suggerimento.

**Noi reagiamo alla struttura della situazione come essa ci appare e come la percepiamo all'inizio.**

Appena disponiamo di qualche dato, è facile che ci facciamo «un'idea» immediata della situazione dell'altra persona, alla quale associamo una nostra personale reazione affettiva. La nostra esperienza della vita ci ha resi più o meno sensibili a certi tipi di situazione.



AUTO MUTIO AUTO - CS/09 - 27 ottobre 2007 - Giuseppe Morosini

### Diapositiva 4

**Gli atteggiamenti spontanei - ascoltatore**

**Noi reagiamo alla persona dell'altro**

La persona, oltre a essere più o meno simpatica e a evidenziare atteggiamenti che favoriscono in misura maggiore o minore la nostra identificazione, viene rapidamente «situata», «interessante» o «fastidiosa», come «meritevole», o no, di aiuto.

**Noi reagiamo in funzione di atteggiamenti cronici**

Spesso ci si vanta di riuscire a evitare i tranelli dell'implicazione personale e sappiamo «rimanere noi stessi!» C'è il «moralista», il sempre «accogliente-comprensivo-amichevole», l'«iperdinamico», ecc. Se qualcuno fa osservare questa «cronicità», noi adduciamo un tratto del nostro «temperamento» «lo sono così!» oppure ci «difendiamo» (negazione dei fatti, aggressività reattiva, minimizzazione, ecc.) per evitare l'eventuale giudizio.



AUTO MUTIO AUTO - CS/09 - 27 ottobre 2007 - Giuseppe Morosini

## Diapositiva 5

### Gli atteggiamenti spontanei – le risposte

**Interpretazione / spiegazione**

- Disinteresse per il colloquio stesso
- Risposte per fare piacere
- Risposte a caso
- Cambio argomento
- Irritazione (trattenuta o evidente)
- Un blocco difensivo (resistenza)

**Valutazione / giudizio morale**

- Inibizione (freno, reticenza, blocco)
- Colpa (sensazione di essere colpevole o in errore)
- Ribellione
- Dissimulazione
- Angoscia

**Sostegno / consolazione**

- Il desiderio di mantenere amicizia e benevolenza
- Attesa di essere guidato, attesa di proposte
- Rifiuto ostile di essere trattato con pietà o in paternalistica
- Non continua l'esplorazione della situazione, diventa passivo

AUTO MUTUO AIUTO - CS/Ag - 27 ottobre 2007 - Giuseppe Morosini



## Diapositiva 6

### Gli atteggiamenti spontanei – le risposte

**Investigazione**

- Essa orienta verso i dettagli desiderati dall'ascoltatore
- Atteggiamento di chi risponde a un interrogatorio.
- Reazioni ostili a ciò che viene percepito come una curiosità o come un giudizio implicito
- Messa in stato di allarme per poter dare di se la migliore immagine possibile.

**Soluzione del problema**

- L'impressione di essere messo alla porta
- Insoddisfazione
- L'impressione che si debba scegliere questa soluzione
- Dipendenza
- Possibilità di rinviare ulteriormente la responsabilità di questa soluzione a colui che gliel'ha data o suggerita.

AUTO MUTUO AIUTO - CS/Ag - 27 ottobre 2007 - Giuseppe Morosini



## Diapositiva 7

### Saper ascoltare in modo attivo

L'ascolto attivo si basa sull'empatia e sull'accettazione. Esso si fonda sulla creazione di un rapporto positivo. E' caratterizzato da "un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa" e, comunque, non giudicata.



#### Come dimostrare capacità di porre attenzione alla comunicazione del proprio interlocutore

Quando si pratica l'ascolto attivo, è opportuno:

- rendersi disponibili a comprendere realmente ciò che l'altro sta dicendo
- mettere in luce possibili difficoltà di comprensione

In questo modo è possibile stabilire rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco. Per diventare "attivo", l'ascolto deve:

- essere aperto e disponibile verso l'altro e quello che dice
- essere attento a se stessi, per ascoltare le proprie reazioni
- essere consapevole dei limiti del proprio punto di vista
- accettare il non sapere e la difficoltà di non capire

AUTOMULTIMEDIA - CS/09 - 27 ottobre 2007 - Giuseppe Morosini

## Diapositiva 8

### Saper ascoltare in modo attivo

I principali elementi che caratterizzano una buona attività di ascolto attivo:



- sospendere i giudizi di valore e l'urgenza classificatoria
- osservare ed ascoltare il vero ascolto è sempre nuovo, non è mai definito in anticipo
- mettersi nei panni dell'altro dimostrare empatia, cercando di assumere il punto di vista del proprio interlocutore, condividendo le sensazioni che manifesta
- verificare la comprensione, sia a livello dei contenuti che della relazione, è possibile fare domande aperte per agevolare l'esposizione altrui e migliorare la propria comprensione
- curare la logistica, facendo attenzione all'ambiente in cui si svolge la comunicazione per agevolare l'interlocutore e farlo sentire il più possibile a proprio agio

AUTOMULTIMEDIA - CS/09 - 27 ottobre 2007 - Giuseppe Morosini

## Saper ascoltare in modo attivo - riflessioni



**Le "Sette Regole dell'Arte di Ascoltare"**  
(Sclavi,2000)

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.  
*Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.*
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista.  
*Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.*
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione.  
*Chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.*
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio.  
*Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi*

AUTOMULTIMEDIA - CS/09 - 27 ottobre 2017 - Giuseppe Morosani

## Saper ascoltare in modo attivo - riflessioni



5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili.  
*I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.*
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale.  
*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 sè.*

AUTOMULTIMEDIA - CS/09 - 27 ottobre 2017 - Giuseppe Morosani

## Diapositiva 11

### L'atteggiamento comprensivo



L'atteggiamento comprensivo mantiene la relazione nel "qui e ora" proposto dall'interlocutore, perché non aggiunge elementi esterni.

Produce invece una nuova visione di ciò che è raccontato facendo emergere nuovi dettagli.



Questi dettagli permettono alla persona di cambiare/aggiungere un nuovo punto di vista per **COMPRENDERE** ciò che sta raccontando.

AUTOMULTIUM - CS&G - 27 ottobre 2017 - Giuseppe Morosini

## Diapositiva 12

### La finestra di JOHARI

La matrice o finestra di Johari si chiama così dalla combinazione dell'inizio dei nomi degli psicologi che la proposero nel 1961, Joe Luft e Harry Ingham.

parte di cui IO sono **CONSAPEVOLE**

<b>IO occulto</b> SO NON DICO	<b>IO aperto</b> SO DICO
<b>IO ignoto</b> NON SO NON DICO	<b>IO inconscio</b> NON SO DICO

parte di cui IO sono **INCONSAPEVOLE**

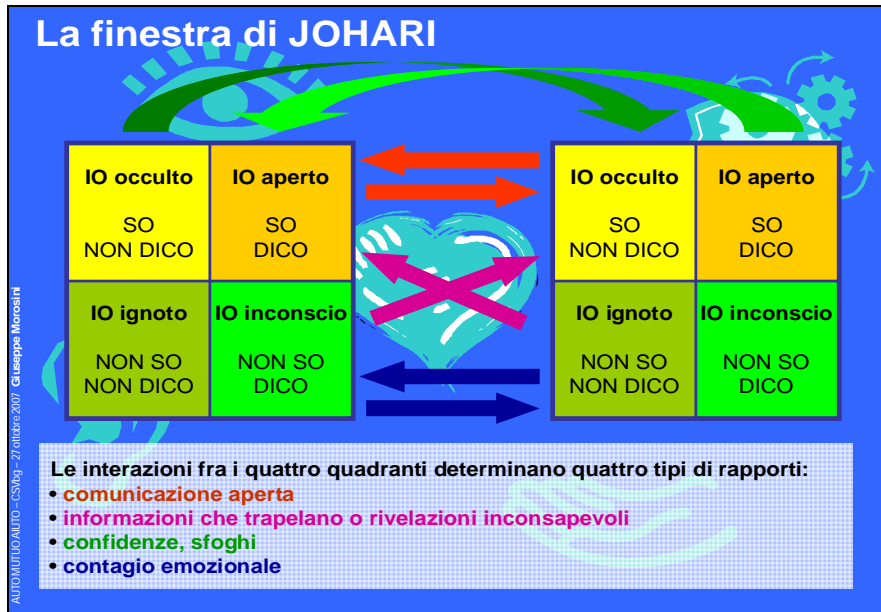
parte di me **IGNOTA** agli **ALTRI**

parte di me **NOTA** agli **ALTRI**

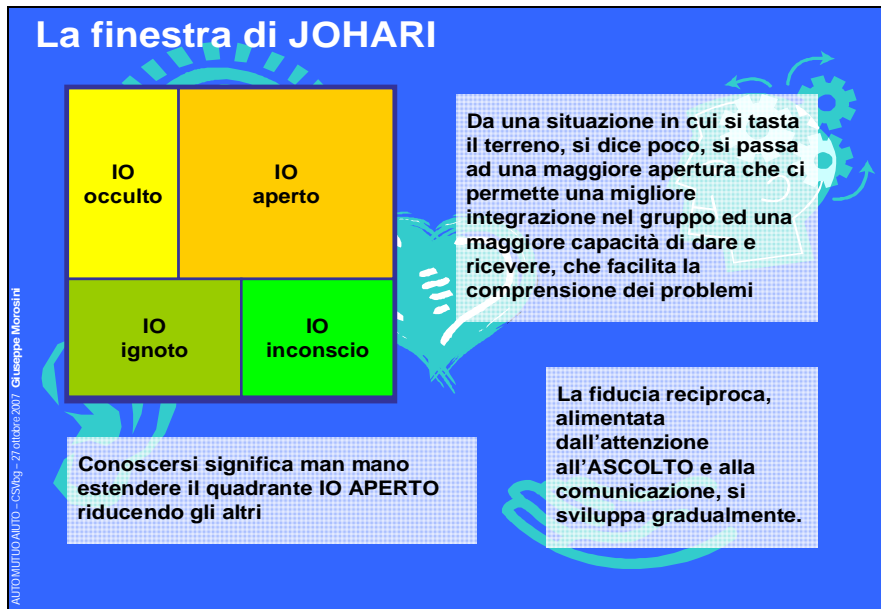


AUTOMULTIUM - CS&G - 27 ottobre 2017 - Giuseppe Morosini

Diapositiva 13



Diapositiva 14



## **bibliografia**

**Bateson Gregory**  
**Il ruolo dell'umorismo nella comunicazione umana**  
Milano 1997

**De Bono Edward**  
**Io ho ragione, tu hai torto**  
Sperling e Kupfer Editori Milano 1991

**Sclavi Marianella**  
**Arte di ascoltare e mondi possibili**  
Le Vespe Milano 2000a

**Robert Carkhuf**  
**L'arte di aiutare**  
Erickson 2004



AUTOMUNDO AUTO - CS&G - 27 ottobre 2007 Giuseppe Morosini

