



# 40° Congresso Nazionale SIAN

L'evoluzione professionale e la formazione: ieri, oggi e domani

**9 - 11 maggio 2022** 📍 Rimini

Società Italiana Area Nefrologica

## **L'ASCOLTO, IL SILENZIO E L'ATTENZIONE AGLI OSTACOLI NELLA COMUNICAZIONE**

*Inf. Stefania Bevilacqua*

# RELAZIONE D'AIUTO

"Con questo termine mi riferisco ad una relazione in cui almeno uno dei protagonisti ha lo scopo di promuovere nell'altro la crescita, lo sviluppo, la maturità e il raggiungimento di un modo di agire più adeguato ed integrato. L'altro può essere un individuo o un gruppo. In altre parole una relazione di aiuto potrebbe essere definita come una situazione in cui uno dei partecipanti cerca di favorire in una o ambedue le parti una valorizzazione maggiore delle risorse personali del soggetto ed una maggiore possibilità di espressione".

C. Rogers

# COMPETENZA D'AIUTO

"Per competenza d'aiuto si intende infatti la capacità di dar vita ad una relazione umana in modo consapevole, controllato ed intenzionale, padroneggiando razionalmente abilità che sono tutt'uno con ciò che si è. L'individuo che sceglie il mestiere d'aiuto è indispensabile che consideri l'impegno per accrescere le proprie competenze, come tratto distintivo, cogliendo sollecitazioni e spunti provenienti da più parti per un continuo progresso di conoscenza e consapevolezza, attingendo da ogni fonte con un procedimento a tutto tondo di definizione e di ispessimento personalogico e professionale".

A. Di Fabio "*Counseling. Dalla teoria alla pratica*" Ed. Giunti

# ELEMENTI FONDAMENTALI PER COSTRUIRE UNA RELAZIONE D'AIUTO

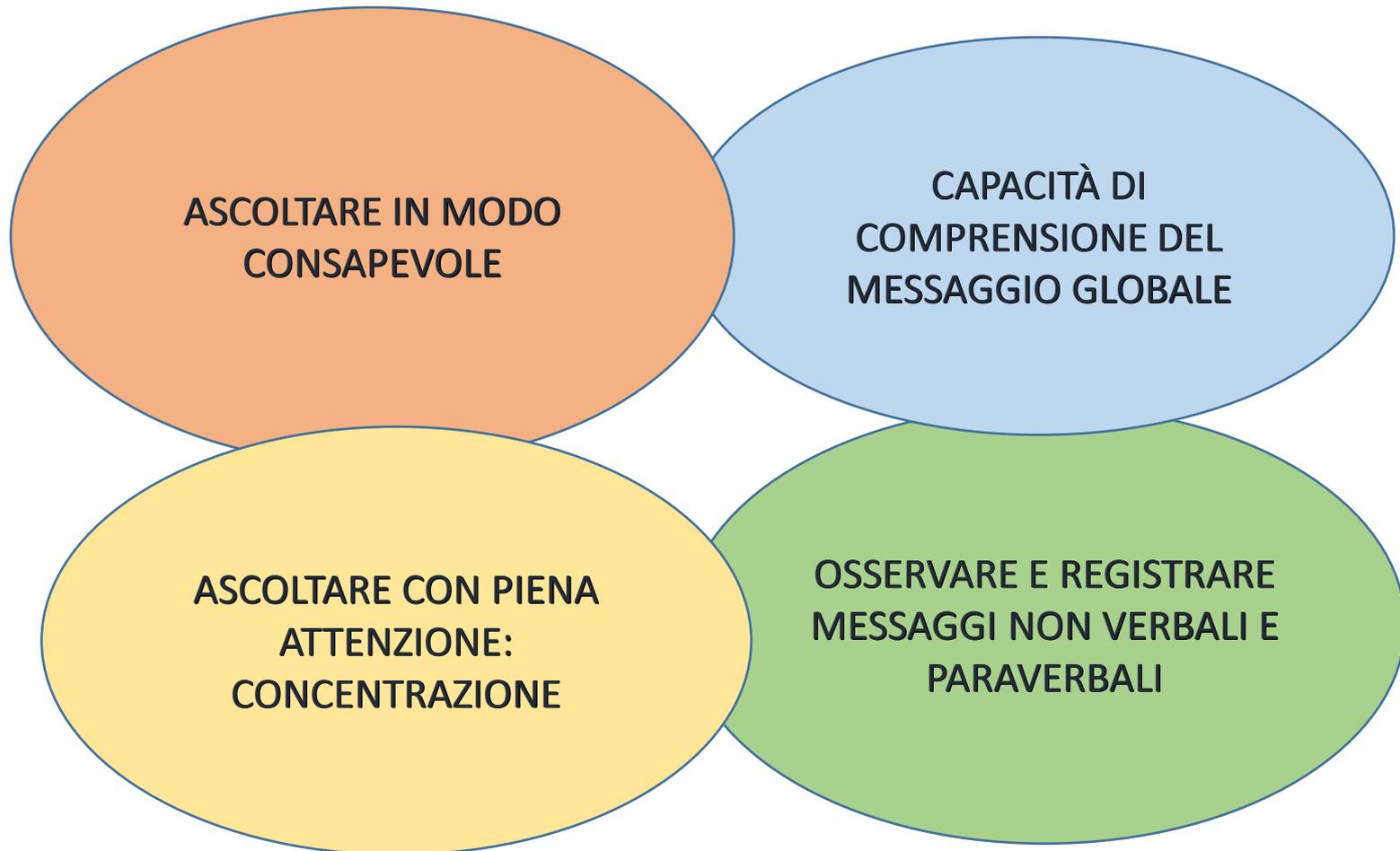
- ✓ Contatto psicologico
- ✓ Congruenza
- ✓ Comprensione Empatica
- ✓ Accettazione positiva incondizionata
- ✓ Comunicazione efficace



**ASCOLTARE E SENTIRE NON SONO LA STESSA COSA**



# ASCOLTO ATTIVO



# OSTACOLI ALL'ASCOLTO ATTIVO



ESSERE IMPEGNATI IN  
ALTRE ATTIVITÀ



RUMORI O ALTRE  
DISTRAZIONI ESTERNE



PENSARE A COSA DIRE

CERCARE MENTALMENTE LA  
SOLUZIONE DEL PROBLEMA

PREOCCUPAZIONI PERSONALI



EMOZIONI (RABBIA, TRISTEZZA, ANSIA)

I PREGIUDIZI, LE IDEE PRECONCETTE E GLI ATTEGGIAMENTI GIUDICANTI AGISCONO  
COME BARRIERE ALL'ASCOLTO ATTIVO.

M. Hough *"Abilità di counseling. Manuale per la prima formazione"* Ed. Erikson

# ASCOLTO E SILENZIO

- ✓ Difficoltà a rimanere verbalmente inattivi.
- ✓ Il desiderio di parlare e di fare domande deriva in parte dal desiderio di aiutare.
- ✓ Tuttavia per essere aiutate le persone necessitano spesso di avere tempi e spazi per chiarirsi con se stessi.
- ✓ L'esplorazione e chiarificazione dei problemi può essere compiuta soltanto se alla persona è permesso di procedere con i suoi tempi.

Le persone che ricordano tutto, sono persone che ascoltano.

@OviCeleste\_



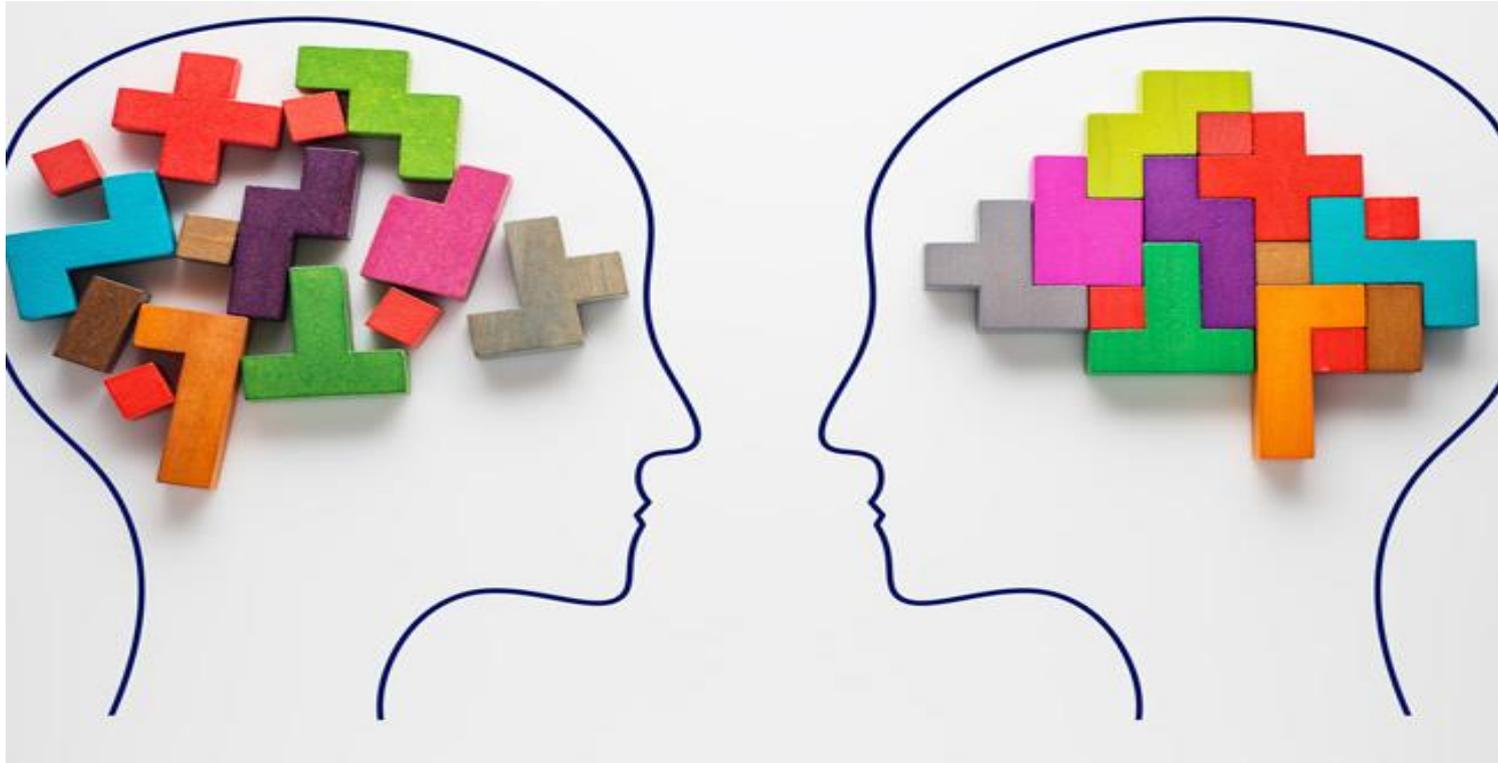
M. Hough *"Abilità di counseling. Manuale per la prima formazione"* Ed. Erikson



L'ascolto attivo necessita di **assimilare il quadro di riferimento dell'interlocutore** per comprendere le sue idee le sue sensazioni fino al punto di poter essere in grado di riassumerle al suo posto e ottenere il suo assenso.

Le competenze fondamentali per l'ascolto attivo comportano che l'operatore sia capace di **neutralizzare condizionamenti personali**, compresi gli stereotipi sociali di cui ciascuno è imbevuto, per poter **accedere al sistema valoriale dell'altro** ed al **significato autentico**, vale a dire i reali significati che l'altro attribuisce a ciò che sta dicendo.

La scorretta o frettolosa interpretazione di una parola, di una frase, di un gesto, di un comportamento può generare un fraintendimento.



CAPIRE PUÒ RICHIEDERE UNA VITA INTERA.  
FRAINTENDERE ANCHE MENO DI UN ISTANTE

# ATTENZIONE!

La responsabilità di far comprendere ciò che diciamo è solo nostra ed è nostra la possibilità di esprimerci in modo diverso con persone diverse, per far sì che il messaggio che vogliamo mandare arrivi in modo corretto al nostro interlocutore.

# DEFINIZIONE GIUDIZIO

- Qualsiasi affermazione, verbale oppure scritta, la quale non sia una semplice constatazione di fatto, ma **esprima un'opinione** sulle qualità, il valore, il merito di una persona o di una cosa.
- La **valutazione soggettiva** che di un oggetto, concreto o astratto, viene data da una persona, sulla base di fattori emotivi vari, ma in genere influenzata anche dall'ambiente sociale.

# ATTEGGIAMENTO VALUTATIVO

- ✓ “tutto ciò che è **vissuto dal cliente come un giudizio** che è stato dato su di lui”.
- ✓ “**Interpretazioni** che finiscono per **etichettare** il soggetto imprigionandolo in definizioni rigide e asfittiche.

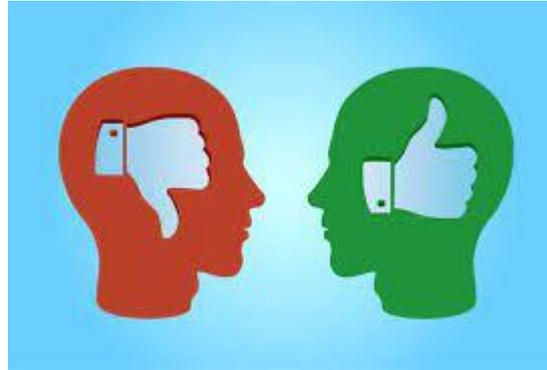
# IL GIUDIZIO È:

- ✓ Innato nell'essere umano.
- ✓ Legato all'istinto.
- ✓ Affinato nel tempo dall'esperienza e dalle conoscenze acquisite.
- ✓ Grazie alla nostra capacità giudicativa possiamo sopravvivere, evitare situazioni pericolose e agire quei comportamenti da cui traiamo gratificazione e benessere.
- ✓ Né positivo, né negativo.

# ATTEGIAMENTO VALUTATIVO

L'altro è valutato, accettato o respinto sulla base di precisi postulati di riferimento del soggetto valutante.

Si può scoprire che spesso l'altro gode dell'approvazione altrui quanto più risponde a stereotipi, norme e modalità comportamentali di chi giudica perché più facilmente consente un **processo di identificazione** e conseguentemente è fonte di gratificazione per l'agente stesso dell'approvazione.



I pregiudizi, le idee preconce e  
gli atteggiamenti giudicanti  
agiscono come barriere all'ascolto  
attivo

# Prendere le distanze da modalità giudicanti e interpretative

perché tendenti a bloccare la libera espressione dei sentimenti dell'altro aumentando la sua difficoltà ad esprimersi in modo genuino ed autentico.

Esse tendono ad accrescere le difese dell'altro e a determinare interazioni comunicative rispondenti ad un principio di distorsione indotta.

# MODALITÀ ACCETTANTE

Implica un atteggiamento di **rispetto per l'organizzazione della personalità altrui** che non ritiene pertinente l'emissione di giudizi e la classificazione degli altri.

Accettare i sentimenti che l'altro esprime e cogliere le sfumature emotive presenti nella comunicazione.

# ACCETTARE NON SIGNIFICA CHE VA TUTTO BENE...

## ACCETTAZIONE

Non si tratta di una rassegnazione passiva e frustrata. Non si tratta di approvazione. C'è invece una **neutralità oggettiva** nei confronti di ciò che è e che in un dato momento non può che essere così.

# MODALITÀ ACCETTANTE

CAPACITÀ DI ASCOLTO  
E ACCETTAZIONE  
PIENA DI SÈ

CAPACITÀ DI ASCOLTO  
E ACCETTAZIONE  
PIENA  
DELL' ALTRO

# EMPATIA

È la capacità di “mettersi nei panni dell’altro” percependo, in questo modo, emozioni e pensieri. È l’abilità di vedere il mondo come lo vedono gli altri, essere non giudicanti, comprendere i sentimenti altrui mantenendoli però distinti dai propri.

(Morelli e Poli, 2020)



La verità è che noi nasciamo geneticamente predisposti all'empatia.

Abbiamo in dotazione fin dalla nascita dei precursori neuronali dell'empatia, un meccanismo che ci mette in connessione con gli altri inconsciamente e automaticamente:

**NEURONI SPECCHIO**

Attraverso i neuroni specchio sentiamo dentro di noi l'emozione dell'altro, prima di qualsiasi altra mediazione, sia essa linguistica o culturale. Il comportamento che ne consegue però non dipende esclusivamente dai neuroni specchio, ma è plasmato dall'esperienza.

PERCIO'

I NEURONI SPECCHIO POSSONO ESSERE "ALLENATI" A SVOLGERE IL LORO COMPITO, OPPURE POSSONO ESSERE LASCIATI SILENTI.

- ✓ Ascolto attivo
- ✓ Emancipazione dal giudizio
- ✓ Accettazione
- ✓ Empatia



GRAZIE PER L'ATTENZIONE



REDMI NOTE 8T  
AI QUAD CAMERA