

4[^]
Edizione

CORSO DI 2° LIVELLO
PER L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE
DI UN AMBULATORIO DEGLI STILI DI VITA

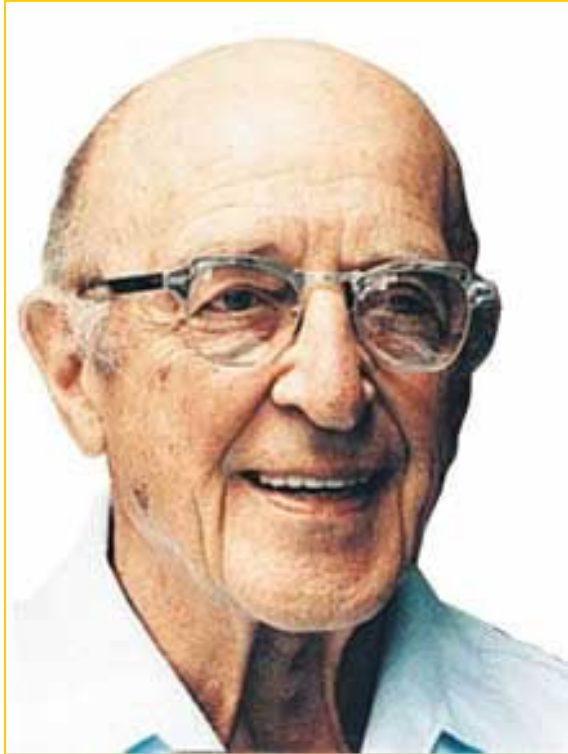
09 • 10
Aprile 2016
Frascati (RM)

ASCOLTO ATTIVO

Daniela Livadiotti



CAPACITÀ DI ASCOLTO



Carl Rogers
1902 - 1987

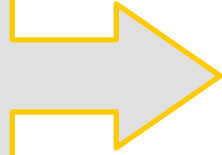
«L'incapacità dell'uomo di comunicare è il risultato della sua incapacità di ascoltare davvero ciò che viene detto»

CAPACITÀ DI ASCOLTO

ABILITA'	APPRESA	USATA	INSEGNATA
Ascoltare	1°	45%	Per niente
Parlare	2°	30%	Poco
Leggere	3°	16%	Abbastanza
Scrivere	4°	9%	Molto

Sebbene l'ascolto sia la prima abilità comunicativa appresa e anche quella più utilizzata, essa non riceve alcun insegnamento.
(Colasanti-Mastromarino, 1994)

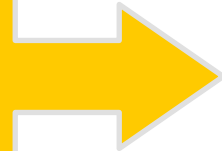
sentire



processo sensoriale

i suoni pervengono all'orecchio

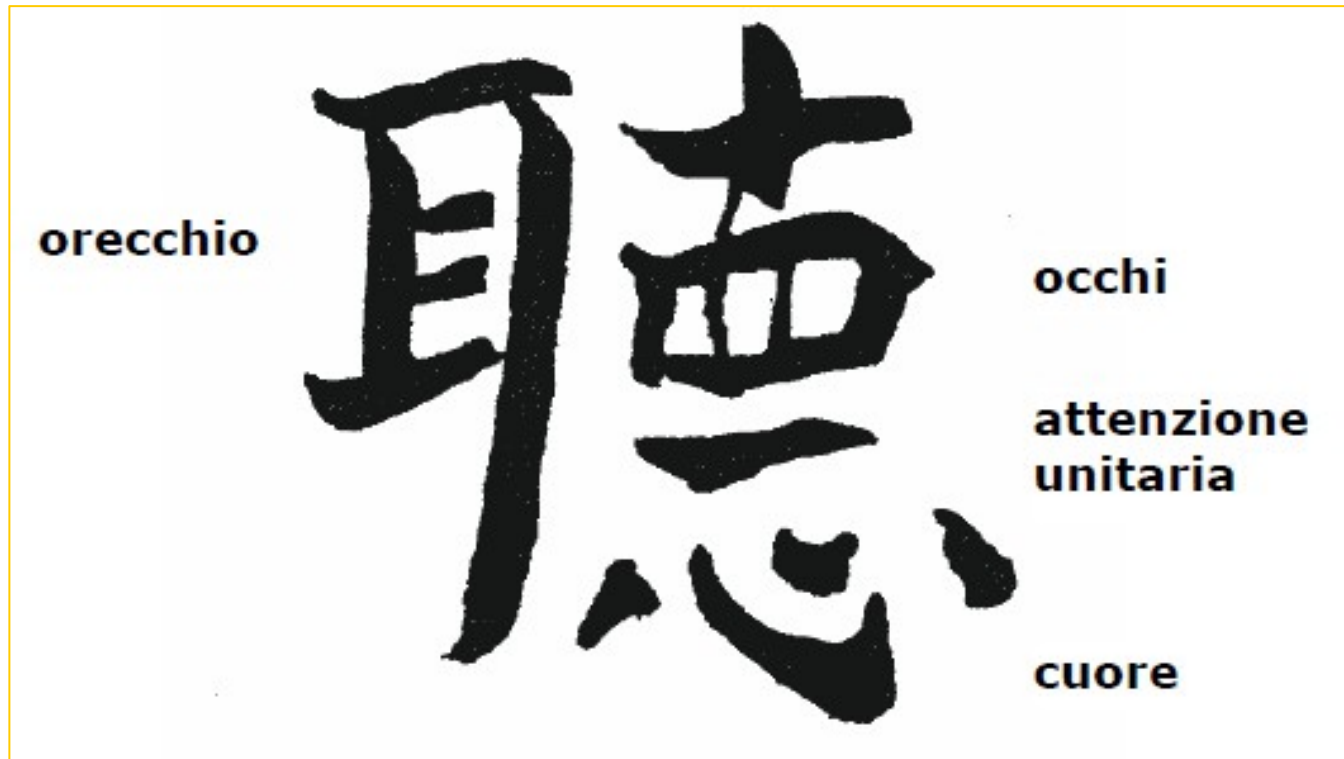
ascoltare



processo psicologico

**i suoni vengono convertiti in
concetti, sentimenti**

IDEOGRAMMA CINESE DI ASCOLTARE





I LIVELLI DI ASCOLTO

DENIGRARE

ASCOLTO SOLO PER DOVERE

INTERROMPERE

E' PIU' IMPORTANTE CIO' CHE DICO IO

DIALOGO INTERNO

PENSO GIA' A QUELLO CHE DIRO'

ASCOLTO
SELETTIVO

ASCOLTO SOLO CIO' CHE MI INTERESSA

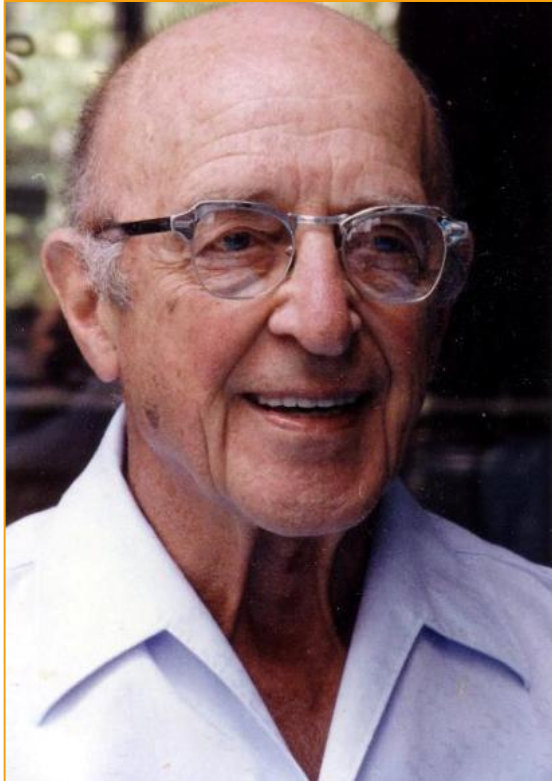
ASCOLTO CON
FILTRO

GIUDIZIO E PREGIUDIZIO



Ascolto attivo: colmare la distanza tra ciò che il paziente intende dire e ciò che il medico comprende

L'atteggiamento NON DIRETTIVO non è un atteggiamento passivo perchè



“L’indifferenza non è in alcun modo la stessa cosa dell’accettazione”

Il corretto atteggiamento NON DIRETTIVO
consiste

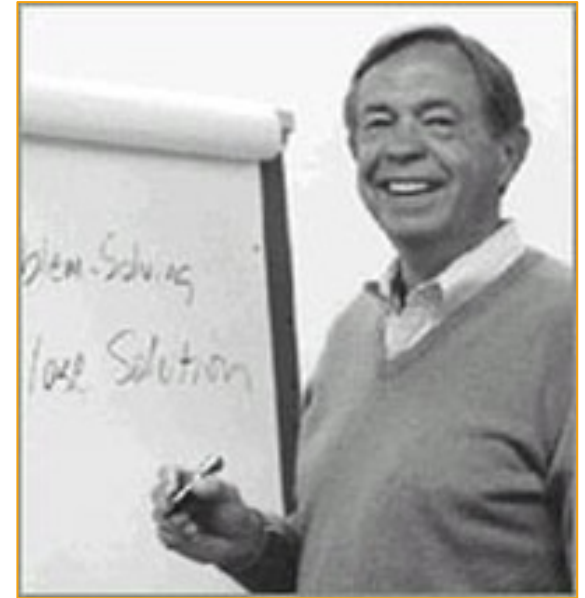
“...nell’adottare lo schema di riferimento del cliente, nel percepire il mondo così come lo vede il cliente, nel percepire il cliente stesso così come egli vede sé stesso e nel comunicare al cliente un po’ di questa comprensione empatica”

Carl Rogers 1951

COMUNICAZIONE EFFICACE

Secondo Thomas Gordon (1998) la **comunicazione efficace** consta di quattro momenti

- Passo 1: **Ascolto passivo**
- Passo 2: **Messaggi di accoglimento**
- Passo 3: **Invito ad approfondire**
- Passo 4: **ASCOLTO ATTIVO propriamente detto**



Thomas Gordon
1918-2002

ASCOLTO ATTIVO

L'ASCOLTO È UN PROCESSO A DUE VIE



Ascoltare

Comunicare l'ascolto

Si parla di ascolto attivo per enfatizzare la partecipazione attiva dell'ascoltatore

SUPPORTI ALL'ASCOLTO

TECNICHE DI INCORAGGIAMENTO

Verbali

(*ehm, si, capisco,...*)

Non verbali

(annuire, cenni del capo, sorridere, ecc.)

INTERVENTI VERBALI

Riformulazione

(restituire con altre parole)

Domande di approfondimento

(vanno oltre il messaggio)

RIFORMULAZIONE



- **Comunica al paziente il nostro ascolto**
- **Comunica al paziente la nostra comprensione**
- **Ci permette di verificare se abbiamo compreso accuratamente**
- **Ha una funzione di rispecchiamento**
- **Arricchisce il messaggio**



RIFORMULAZIONE SEMPLICE

RISPOSTA ECO

Ripetizione delle ultime parole pronunciate dal paziente per sollecitare la prosecuzione del discorso

**RIFORMULAZIONE
PARAFRASI**

Ripetizione dei concetti espressi dal paziente utilizzando parole proprie

**RIFORMULAZIONE
RIASSUNTO**

Riproporre al paziente gli aspetti fondamentali del suo discorso in forma più sintetica e chiara

UN RIASSUNTO ACCURATO RICHIEDE...

Una comprensione accurata di quanto è stato detto

Un'accurata selezione degli elementi e dei temi chiave

L'espressione verbale di tali elementi in modo chiaro, diretto ed empatico

LE DOMANDE

Sono una tecnica **direttiva** ma **essenziale**



Possono avere una funzione

- Aggiuntiva
- Di precisazione

DOMANDE CHIUSE



Richiedono una risposta precisa, un range ristretto di informazioni di ritorno.

Si utilizzano quando si deve ottenere un dato, un'informazione chiara e definita

- *High control style*
- *Meccanismo dell'induzione della risposta*
- *Domande chiuse multiple*
- *Domande chiuse concatenate*

DOMANDE APERTE



Richiedono una risposta articolata e permettono di indagare:

- *Il mondo personale del paziente*
- *Il mondo che ruota intorno al paziente*
- *Le soluzioni che il paziente ha immaginato*

APERTE O CHIUSE?

Cosa le piace nel fumare?

Dove è nato?

Cosa pensa di fare a proposito del fumo: smettere, diminuire o continuare come sta facendo?

Beve vino?

Quali sono le conseguenze del fumo che la preoccupano maggiormente?

E' calato di peso?

Ha mai pensato che camminare è la forma più semplice ed economica di attività fisica?

USO DELLE DOMANDE



- **Formulare le domande con voce chiara e lentamente**
- **Fare domande brevi e semplici**
- **Utilizzare un linguaggio vicino a quello del paziente**
- **Non abusare delle domande**

TRAPPOLE DELLA COMUNICAZIONE



“Modalità comunicative che, a dispetto delle buone intenzioni iniziali, si rivelano controproducenti per lo stesso emittente e per l’efficacia dell’interazione comunicativa”

W.R.Miller e S.Rollnick, 1991

TRAPPOLA DELL'INVESTIGAZIONE

- **Basata su molte domande del medico**
- **Stile “interrogatorio”**
- **Passivizzazione del paziente**



TRAPPOLA DEL CONFRONTO- NEGAZIONE



- **Medico e paziente si schierano su due fronti opposti**
- **Il medico insiste per il cambiamento e tenta di forzare le resistenze del paziente**
- **Il paziente si oppone apertamente**

TRAPPOLA DELL'ETICHETTATURA

Può nascondere il tentativo da parte del medico di affermare:

- Il proprio controllo
- La propria competenza
- Il diritto di giudicare



TRAPPOLA DEL BIASIMO

- Il medico cerca di favorire il cambiamento mettendo in crisi il paziente attraverso un atteggiamento di critica
- L'idea è che il cambiamento possa avvenire se il paziente “tocca il fondo”



TRAPPOLA DELL'ESPERTO

- Il medico conosce le risposte ai problemi
- Offre consigli non richiesti
- Suggerisce la soluzione



TASHI DELEK

ཇིགས་ཤིག་གི་ལུ་གུ་ལོ།



***“Onoro la grandezza della
persona che è in te”***



“Ogni persona è un’isola in sé stessa e può gettare dei ponti verso le altre isole solamente se vuole ed è in grado di essere sé stessa”

Carl Rogers 1951

ASCOLTO ATTIVO: I PASSI

- **segnalare la disponibilità all'ascolto**
- **non interrompere, non giudicare, mettersi nei panni dell'interlocutore**
- **inviare messaggi di accoglimento verbali e non verbali e incoraggiare ad approfondire**
- **chiedere informazioni (tecnica delle domande)**
- **verificare la nostra comprensione (riformulazione)**





*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)