

IL MEDIATORE COME FACILITATORE DELLA COMUNICAZIONE E L'ASCOLTO ATTIVO

Corso teorico-pratico di formazione in Mediazione Familiare
Milano 2022 – 62^o edizione
27-28 maggio 2022

Docente: Dott.ssa Dania Lombardo

LAVORO INDIVIDUALE

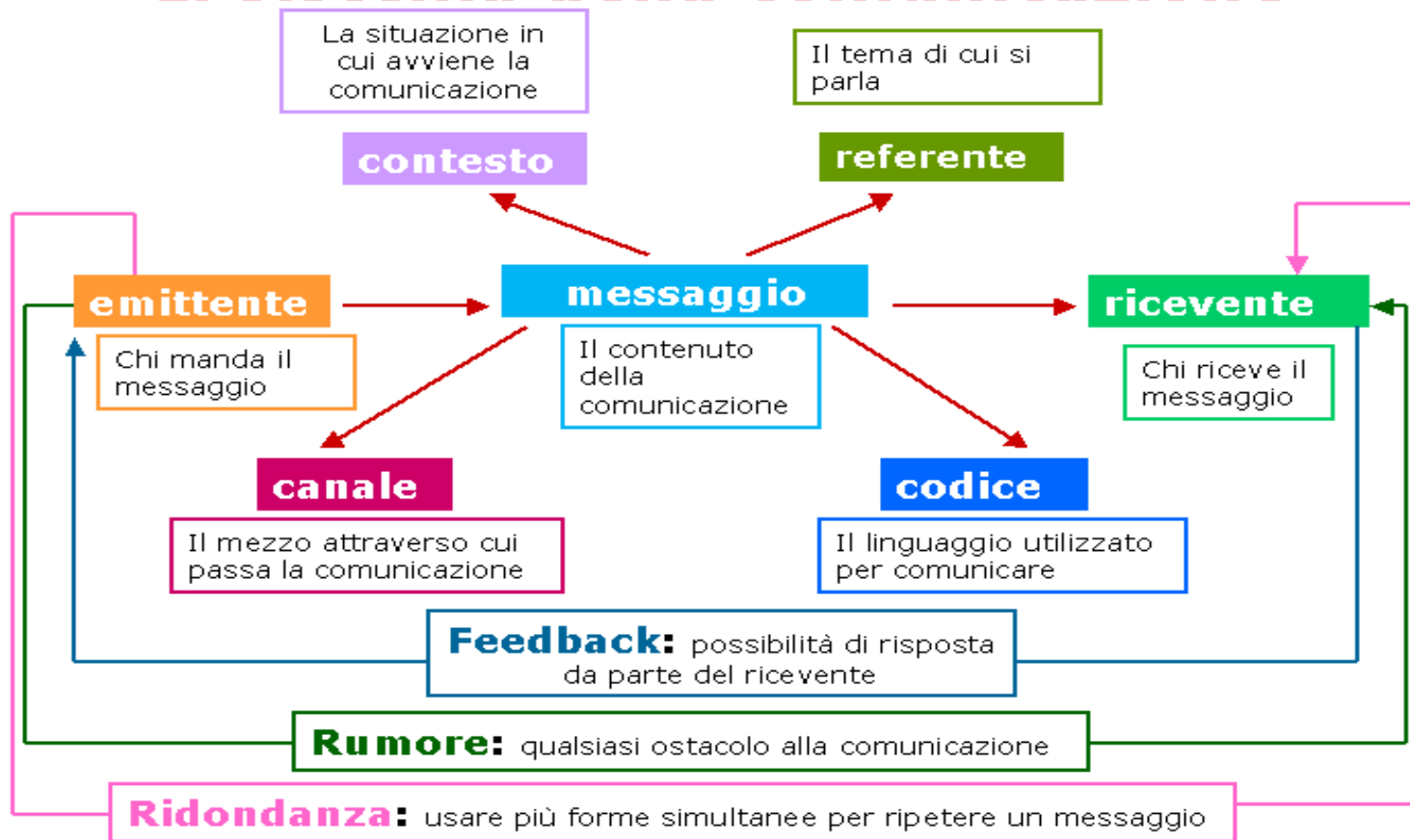
- CHE COS'È LA COMUNICAZIONE?
PROVATE A DEFINARLA IN UNA FRASE

- IDENTIFICATE QUALI SONO GLI ASPETTI IMPORTANTI
NELLA COMUNICAZIONE CHE DOBBIAMO TENERE
PRESENTE

LA COMUNICAZIONE

Per **comunicazione** si intendono il processo e le modalità di trasmissione di un'informazione da un individuo ad un altro (o gruppo), attraverso lo scambio di un messaggio elaborato secondo le regole di un determinato codice

Il sistema della comunicazione



Fonte: <https://socialnetworkabc.wordpress.com>

LA COMUNICAZIONE: modalità di trasmissione

Benché tutti comunichiamo con gli altri fin dall'infanzia, il processo di trasmissione delle informazioni da un individuo (o gruppo) ad un altro è molto complesso ed è fonte di molti potenziali errori.

Le comunicazioni sono difficili proprio perché in ogni fase del processo esiste un forte potenziale di errore di codifica e di decodifica. Questo spiega perché gli **psicologi sociali stimano** che nella **trasmissione dei messaggi dall'inviante al ricevente c'è una perdita di significato del 40-60%**.

È importante comprendere questo processo ed esserne consapevoli.

LE COMPONENTI DELLA COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE VERBALE: 7%

COMUNICAZIONE PARAVERBALE: 38%

COMUNICAZIONE NON VERBALE: 55%

ELEMENTI DI COMUNICAZIONE NON VERBALE E PARAVERBALE

- ✓ Sguardo e contatto oculare
- ✓ Gestione dello spazio prossemico
- ✓ Postura e Gestualità
- ✓ Mimica facciale
- ✓ Codici paralinguistici (tono, timbro, volume, ritmo di voce)

LE 5 REGOLE DELLA COMUNICAZIONE

1. **È impossibile non comunicare:** gli atteggiamenti, i comportamenti, i silenzi. Tutti trasmettono messaggi che vengono recepiti e interpretati dagli altri.
2. Ogni comunicazione ha un aspetto di **contenuto** e uno di **relazione**. Ogni informazione che vogliamo trasmettere viene definita non solo dai dati nella loro sostanza, ma dal modo in cui vengono espressi. Per esempio, il contenuto di un messaggio viene chiarito dal tono di voce, dalla mimica facciale, dallo stato emotivo, ecc.

.....Segue.....

3. Una precisa proprietà della comunicazione umana riguarda la **punteggiatura della sequenza degli eventi**. In altre parole, il flusso comunicativo è influenzato dal punto di vista delle persone che comunicano, le quali tendono ad interpretare il proprio comportamento non come causa ma come conseguenza del comportamento dell'altro.
4. Tutti gli uomini comunicano attraverso un duplice **codice, numerico e analogico**: in altre parole la comunicazione è verbale e non verbale, con prevalenza alterna a seconda delle situazioni.
5. Infine, le **interazioni interpersonali** possono essere simmetriche (i soggetti sono tutti sullo stesso piano in condizione di parità) oppure complementari (uno dei soggetti è dominante nell'azione mentre l'altro subisce passivamente).

LE EMOZIONI VEICOLANO LA NOSTRA COMUNICAZIONE

Le emozioni sono ineliminabili, funzionali all'adattamento e alla sopravvivenza, e influenzano i nostri comportamenti.

Le emozioni ci aiutano a dare un senso agli eventi e alle situazioni. Un primo passo per gestire efficacemente la relazione con l'altro consiste nell'imparare a monitorare sé stessi e le proprie emozioni nel quotidiano.

.....Segue.....

LA COMUNICAZIONE NEL CONFLITTO

La comunicazione nel conflitto può essere:

- espressione incontrollata, improvvisa o esplosiva delle proprie emozioni
- aggressività verbale
- aggressività passiva (battute, smorfie)
- relazione di supremazia
- indifferenza
- la persona inibisce le proprie emozioni, i propri desideri e i propri obiettivi
- la persona parla poco di sé, non esprime opinioni, non fa obiezioni.

GLI OSTACOLI COMUNICATIVI

L'immagine che ciascuna delle parti si è fatta del conflitto non corrisponde, quasi mai, alla sua sostanza: questo è il principale ostacolo comunicativo nel processo di risoluzione del conflitto.

L'immagine del conflitto che ciascun genitore si è fatto dipende:

- dal pregresso (esperienze)
- dal vissuto personale associato alla situazione
- dalla sofferenza
- dalla modalità personale di gestione delle reazioni emotive
- dalla permeabilità ai giudizi/interferenze esterne

IL MEDIATORE COME FACILITATORE

Il conflitto è parte naturale delle relazioni umane ma le decisioni si prendono dialogando

Se la comunicazione e il dialogo entrano in crisi, il conflitto diventa distruttivo e/o cronico

Per uscire dalla crisi si deve ripristinare una comunicazione efficace ed efficiente

FACILITARE

L'ascolto, il rispetto e l'accettazione delle istanze di entrambi i genitori creano i presupposti per un **rapporto di fiducia tra mediatore e genitori** all'interno del quale gli scambi interpersonali diventano proficui e fonte di cambiamento.

L'**evoluzione trasformativa** viene *innescata* dal mediatore: egli agisce come un *catalizzatore* che attiva una reazione, concretamente quest'azione del mediatore si traduce nella **facilitazione**.

Il mediatore facilita l'incontro tra i genitori invitandoli al tavolo della discussione, e favorisce la comunicazione facendo rispettare tempi e ritmi dello scambio comunicativo.

..... Segue.....

Facilita la negoziazione, aiutando i genitori a formulare proposte di soluzione, agevola la collaborazione, valorizzando i risultati positivi e costruttivi ottenuti dai genitori.

Il mediatore familiare è prima di tutto un facilitatore della comunicazione tra i genitori.

Il facilitatore si occupa di creare il contesto adatto alla discussione e alla negoziazione e promuove modalità che consentano a tutte le parti libertà di espressione, rispetto reciproco, attenzione ai bisogni e alle aspettative altrui.

Il nostro lavoro di mediatore/facilitatore consiste nel portare i genitori a spostarsi dalla reciproca accusa di essere il problema. Si lavora insieme per individuare alcuni temi attorno ai quali lavorare.

Il nostro compito, come mediatori/facilitatori consiste, in questo caso, nell'aiutare i genitori a **riconoscere i problemi comuni che sono interessati ad analizzare e risolvere.**

UNA DOMANDA PER VOI

Cosa vi disturba, cosa vi intralcia,
cosa vi dà fastidio o non vi facilita quando cercate
di parlare a qualcuno di una vostra difficoltà,
di un vostro problema?

LE BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE

(Thomas Gordon, 1992)

- **Dare ordini**
- **Minacciare**
- **Fare la morale**
- **Dare soluzioni già pronte**
- **Usare solo la logica per cercare di convincere l'altro senza considerare i suoi sentimenti**
- **Giudicare e criticare**
- **Fare complimenti non motivatamente**
- **Umiliare**
- **Fornire interpretazioni non richieste**
- **Minimizzare**
- **Cambiare argomento**
- **Interrogare insistentemente**

DOMANDA AL GRUPPO

- CHE COS'È SECONDO VOI L'EMPATIA?
DEFINITELA IN UNA FRASE
- QUALI SONO LE CARATTERISTICHE
DI UN ASCOLTO EMPATICO?

EMPATIA

Come ha insegnato **Carl Rogers**, empatia è sentire il mondo personale dell'altro *come se* fosse nostro, senza però mai perdere questa qualità del *come se* : sentire l'ira, la paura, il turbamento dell'altro, senza però aggiungervi la nostra paura, il nostro turbamento.

ESSERE EMPATICI

Vuol dire **recepire lo schema di riferimento interiore di un altro** con accuratezza e con le componenti emozionali e di significato ad esso pertinenti, ma senza mai perdere di vista questa condizione del *come se*.

Significa perciò sentire la ferita o il piacere di un altro come lui lo sente e percepirne le cause come lui le percepisce, ma senza **mai identificarsi con l'altro**, dimenticando cioè che è **come se** io fossi ferito o provassi piacere.

Se questa qualità di *come se* manca, allora lo stato è quello dell'identificazione.

CARATTERISTICHE DELL'ASCOLTO ATTIVO

- ACCETTAZIONE: permettere all'altro di essere ciò che è
- AUTENTICITÀ: saper essere se stessi nel senso di saper essere in contatto con i propri sentimenti e reazioni interne
- EMPATIA: entrare nello schema di riferimento dell'altro «come se» fosse il proprio
- CONGRUENZA: essere in contatto con i propri sentimenti

RICONOSCIMENTO

La **consapevolezza da parte delle persone di essere ascoltate**, è una capacità centrale in ogni professione di aiuto

La percezione di riconoscimento **dice alla persona che chi ascolta ha compreso** ciò che sta dicendo senza che questo comporti simpatizzare, reagire, giudicare o agire.

Il riconoscimento **consente** al mediatore di essere **rispettoso e attento**, pur rimanendo imparziale

.....Segue.....

Riconoscere le loro storie: può essere sorprendente sapere che per un gran numero di persone in conflitto, il semplice fatto di poter raccontare la propria storia a un estraneo che dimostri di volerle ascoltare ha un significato più importante della stessa soluzione dei dettagli della situazione.

Riconoscere i loro sentimenti: spesso l’*acting out* (la manifestazione comportamentale dei sentimenti) si stempera se la persona avverte di essere compresa. In questo modo smette di strillare o di comportarsi male per richiamare la nostra attenzione. Possiamo anche ridurre il suo imbarazzo quando dimostriamo di considerare serie e normali le sue emozioni.

Riconoscere i loro interessi: per le stesse ragioni, occorre riconoscere, apertamente, quelle cose che contano per ciascuna delle parti.

SCHEMA DELL' ASCOLTO ATTIVO

- ✓ OSSERVA E ASCOLTA
- ✓ FAI UN'IPOTESI
- ✓ COMUNICA LA TUA IMPRESSIONE
- ✓ L'ALTRO CORREGGE O CONFERMA

NELL'ASCOLTO ATTIVO

- ESPRIMETE INTENZIONALITÀ
- OSSERVATE E ASCOLTATE FATTI ED EMOZIONI
- COMUNICATE LE VOSTRE IMPRESSIONI
- PRENDETE ATTO DELLE CONFERME O CORREZIONI

TECNICHE DI ASCOLTO ATTIVO

- **ATTENZIONE PARTECIPE**
(osservazione attenta - empatia - cenni di conferma)
- **RIFORMULAZIONE**
- **DOMANDE**

L'ascolto attivo permette di comunicare la propria attenzione empatica secondo questo schema:

- RIFORMULAZIONE DEL CONTENUTI
- RISPECCHIAMENTO DEI SENTIMENTI
- COLLEGAMENTO TRA SENTIMENTI E CONTENUTI

RIFORMULAZIONE

Consiste nel ridire, con altre parole, più chiare o concise ciò che l'altro ha appena detto, ricercando l'accordo da parte dell'interlocutore.

In pratica, riformuliamo il discorso dell'interlocutore riassumendo quello che, a nostro modo di sentire, è l'aspetto centrale del vissuto cognitivo e affettivo presente nella comunicazione.

Riformulazione semplice: rimandare o riproporre semplicemente il contenuto manifesto della comunicazione (parafrasare).

Riformulazione del sentimento: serve a far emergere il vissuto emotivo, sentimenti, stati d'animo presenti nel messaggio.

Riformulazione e chiarificazione del significato: attraverso delle domande mira a rilevare sentimenti, intenzioni, atteggiamenti che non sono palesi nel contenuto della comunicazione.

ESERCITAZIONE

Due corsiste **A** e **B**:

- **A** racconta un aneddoto, una difficoltà o un problema a **B**
- **B** ascolta, senza interrompere
- Successivamente, **B** riformula il messaggio di **A** sia nel contenuto che nel vissuto emotivo

DOMANDE

È una **tecnica direttiva** perché con le domande orientiamo inevitabilmente la discussione ed **essenziale** perché ci dà la possibilità di aiutare ad approfondire.

Comunichiamo il nostro interesse, la nostra attenzione, la nostra voglia di comprendere.

DOMANDE DI FACILITAZIONE

- **Domande aperte:** come, che cosa, quale?
- **Domande semiaperte:** chi, dove, quando?
- **Domande chiuse:** chiudono e focalizzano?
- **Domande interlocutorie:** es. vorrebbe raccontarmi?
Vuole parlarmi..?
- **Domande indirette:** es. mi chiedo/mi domando come si sia sentita...?
- **Domande proiettive:** hanno la funzione di aiutare il soggetto a vedersi e percepirsi in una situazione ipotetica futura, es. cosa accadrebbe se...

ESERCITAZIONE

Due corsisti **A** e **B**:

- **A** racconta un aneddoto, una difficoltà o un problema a **B**
- **B** ascolta, riformula e chiarisce attraverso delle domande il messaggio di **A**.

ERRORI COMUNI

Gli errori derivano per lo più dalla incapacità di restare in contatto con i sentimenti immediati dell'altro o di tenere separati i propri sentimenti dal messaggio ricevuto.

ESAGERARE

RIDIMENSIONARE

AGGIUNGERE

OMETTERE

ANTICIPARE

RESTARE INDIETRO

ANALIZZARE

RIPETERE A PAPPAGALLO

SIMULATA

Roberto è un papà che chiama e fissa un primo appuntamento. Ha bisogno di aiuto perché vuole separarsi ma ha paura delle reazioni della moglie e, soprattutto, di quelle del figlio, Marco, di 8 anni.

Vi chiedo di ascoltare attivamente questo papà facendo le domande e riformulando il racconto del padre nei contenuti e rispetto alle emozioni.

ALCUNE FRASI UTILI

Ti senti...

Dal tuo punto di vista...

Secondo te...

Nelle tue condizioni...

A me sembra...

Tu pensi...

Credi...

Mi stai dicendo che...

Sei... (arrabbiato, triste...)

Mi pare di capire che tu...

Stai proprio dicendo che...

Vuoi dire che...

ALCUNE FRASI UTILI QUANDO LA SITUAZIONE NON CI È DEL TUTTO CHIARA O L'ALTRO POTREBBE NON ESSERE RICETTIVO ALL'ASCOLTO ATTIVO, SONO:

Potrebbe essere che...

Mi chiedo se....

Non so se ho capito, ma...

Correggimi se sbaglio, ma...

È possibile che....

Mi sembra che tu stia dicendo...

Sembra che tu...

Forse ti senti...

Non è che magari...

Vediamo se ho capito. Tu...

SIMULATA

Giulia è una mamma di un bimbo di due anni, ha fissato un colloquio informativo con il mediatore familiare, perché vorrebbe separarsi ma non sa proprio come farlo.

Il mediatore ha come obiettivo ascoltare questa mamma e comprenderne le emozioni.

LAVORO INDIVIDUALE

- **Quali sono le tre abilità che ho messo nella mia cassetta degli attrezzi?**
- **Quali sono gli errori comunicativi che se li commetto so che faranno fallire la relazione comunicativa con i genitori in mediazione?**