

Comunicazione efficace

2° incontro formativo

«Ritornare a sé stessi», è il monito di Martin Buber nel libro « Il cammino dell' uomo».

Nella stessa prospettiva, Dio rivolge ad Adamo : «Dove sei?».

Ad ognuno è dato il compito di trovare la propria strada e di percorrerla fino in fondo per abbracciare sé e il mondo (persone, bambini, anziani,)

Il dialogo presuppone l' ascolto

ATTEGGIAMENTI FONDAMENTALI PER UN ASCOLTO ATTIVO

- Accettazione incondizionata dell'altro
- Autenticità
- Congruenza
- Empatia

“Le persone che non sanno ascoltare difficilmente vengono ascoltate”

ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA DELL'ALTRO

Per imparare ad accettare e ad accettarsi occorre superare il giudizio come condanna. Nel giudizio che sanziona o etichetta, l'altro è espulso, non è compreso.

Nelle sacre Scritture si legge : «L' uomo non può giudicare il cuore dell' uomo».

AUTENTICITA'

Non si dice tutto,

Ma tutto quello che si dice è vero.

Occorre , come bambini liberi, rituffarci nella nostra energia,
ri-espanderci nella gioia e nel piacere di muoverci ed
esplorare. Ridare accesso alla gioia è rischiare un mondo
nuovo.

CONGRUENZA

- Il linguaggio non verbale e paraverbale sono in armonia con il linguaggio verbale : coerenza interna tra emozioni, cognizioni, intenzioni e volizioni.
 - Messaggio in prima persona/autorivelazione

EMPATIA

Recuperare e vibrare, se possibile, stati d'animo analoghi a quelli dell'interlocutore. Sentire e consapevolizzare l'interlocutore di quella sua determinata emozione. Vestire i panni dell'altro (empatia), ma non essere l'altro (simpatia). Entrare in intimità senza entrare in simbiosi.

Barriere comunicative /cosa non fare

- 1. dare ordini, comandare, dirigere;
- 2. minacciare, ammonire, mettere in guardia;
- 3. moralizzare, far prediche;
- 4. offrire soluzioni, consigli, avvertimenti;
- 5. argomentare, persuadere con la logica;
- 6. giudicare, criticare, biasimare;
- 7. fare apprezzamenti, manifestare compiacimento;
- 8. ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte;
- 9. interpretare, analizzare, diagnosticare;
- 10. rassicurare, consolare;
- 11. indagare, investigare;
- 12. cambiare argomento, minimizzare, ironizzare

Che fare ?

CATALIZZATORI

AL POSTO DELLE BARRIERE

COSA FARE

ACRONIMO

- C = Comprensione
- U = Uscire da se stessi
- O = Oggettivare
- R = Reformulare
- E = Empatizzare



COMPRESIONE

- Si cerca di capire l'altro in silenzio o con domande aperte , affinché le risposte siano attinenti al problema così come esso è vissuto dall'interlocutore.

Dapprima ci si assicura di aver ben capito ciò che è stato detto.

Questo è l'atteggiamento che dà fiducia all'interlocutore e fa sì che si esprima maggiormente, perché non giudicato.

USCIRE DA SE'

Centrarsi sull'altro e decentrarci da noi.

Per fare questo è opportuno distanziarsi da se stessi, affinché l'altro possa dirsi e possa darsi e noi comprenderlo.

OGGETTIVARE

È la non interpretazione.

Oggettivare è stare ai dati fenomenologici così come si presentano e come li ascoltiamo e vediamo.

È evitare di fare deduzioni, soluzioni ecc...

RIFORMULARE

È fare da specchio all'altro rimandando sia ciò che dice con le parole sia ciò che esprime con la mimica, la gestualità, il movimento.

Il segreto sta nel saper riformulare quanto dice e anche nel saper porre le giuste domande.

EMPATIZZARE

È sentire cosa e come l'altro sente, ma mai confondersi con l'altro.

L'empatia chiede contemporaneamente vicinanza emotiva e distanziamento.

Evitare l'eccessivo coinvolgimento: ci siamo, ma non siamo l'altro.

“Se ci mettiamo troppo nei panni dell'altro, l'altro cosa si mette?”

Una comunicazione ricca di catalizzatori
nutre le competenze relazionali, genera
salute e benessere.

Accresce vitalità, creatività, produttività.

Gesù e le domande

- Il Vangelo più volte presenta Gesù nell'atto di interrogare. Spesso chiede ai malati se vogliono guarire (cfr. Gv 5,6). In altre circostanze, adottando lo stile della maieutica, non risponde puntualmente alle domande, ma invita la persona a trovare lei stessa le risposte, scavando nella propria esperienza e nelle conoscenze acquisite.

In un bel saggio raccontato da Luca(24,13-35), Salonia mette in risalto l'arte di Gesù nel porre domande:

- Ed egli disse loro: «Che sono questi discorsi che state facendo fra voi durante il cammino?».
- Si fermarono, col volto triste; uno di loro, di nome Cleopa, gli disse: «Tu solo sei così forestiero in Gerusalemme da non sapere ciò che vi è accaduto in questi giorni?».
- Domandò: «Che cosa?».
- Gli risposero.....

Il sogno di Salomone

- Il sogno di Salomone
- Salomone è appena succeduto a suo padre Davide. Egli è molto giovane: nulla fa pensare alla sua futura fama e gloria. Il Tempio non è ancora stato costruito. Sulle alture di Gàbaon il Re offre a DIO un immenso sacrificio, mille buoi. Il Signore gli parla in sogno: “Chiedimi ciò che io devo concederti”.
- Ora, Salomone, di fronte a questa infinita magnanimità di un Dio che i cieli dei cieli non possono contenere, risponde in un modo che a prima vista ci sorprende: a fronte di questa magnifica ed incondizionata offerta, egli chiede semplicemente “lébh shoméá”:

«Dammi, o Signore, un cuore che ascolta” (I Re, 3, 9).

- In quel tempo, mentre Gesù usciva per mettersi in viaggio, un tale gli corse incontro e, gettandosi in ginocchio davanti a lui, gli domandò: «Maestro buono, che cosa devo fare per avere la vita eterna?». Gesù gli disse: «Perché mi chiami buono? Nessuno è buono, se non Dio solo. Tu conosci i comandamenti: Non uccidere, non commettere adulterio, non rubare, non dire falsa testimonianza, non frodare, onora il padre e la madre». Egli allora gli disse: «Maestro, tutte queste cose le ho osservate fin dalla mia giovinezza». Allora Gesù, fissatolo, lo amò e gli disse: «Una cosa sola ti manca: và, vendi quello che hai e dàlo ai poveri e avrai un tesoro in cielo; poi vieni e seguimi». (Marco 10,17-21)

Homework

«.....Sì, come il ferro s'arrugginisce senza esercizio così lo 'ngegno senza esercizio si guasta». L.Da Vinci

1) Esercitazione

- “Impara a riconoscere ciò che non viene dichiarato”
- Descrivi su un foglio il ricordo di un episodio di incontro o di scontro a livello della tua esperienza .
- Riporta per iscritto l' episodio , tenendo conto delle seguenti domande.
- - Che cosa l' altro mi voleva dire... e non mi ha detto..?
- - Che cosa l' altro diceva di sé... e non ha dichiarato?
- - Che tipo di relazione aveva instaurato con me e come voleva modificarla, voleva sottomettersi o imporsi?
- - Che stati d' animo esprimeva ?
- - Ecc...

Situazione-problema

- Andrea di undici anni è un bambino estroverso, molto bravo a scuola, frequenta con costanza il catechismo, ma interrompe spesso, ride se un amico sbaglia la risposta, non vuole mai essere ripreso e interviene sempre anche a sproposito trascinando tutta la classe a dire “io,io, io.. anche io voglio rispondere..”. Durante un breve confronto sul comportamento di Andrea tra la catechista e il genitore, la mamma tranquillamente risponde che fa così anche a casa: «E’ proprio un cretino».
- Esercizio:
- Da questa riflessione, provate a descrivere una modalità comunicativa efficace da aiutare Andrea, ma anche i suoi genitori

Quando ti chiedo di ascoltarmi (Jacques Salomè)

- Quando ti chiedo di ascoltarmi e tu cominci a darmi consigli, non mi sento capito. Quando ti chiedo di ascoltarmi e tu mi fai domande, discuti, tenti di spiegarmi quello che sento o non dovrei sentire, mi sento aggredito.
- Quando ti domando ascolto, io ti domando di essere vicino, adesso, in questo istante così fragile nel quale mi cerco attraverso una parola talvolta maldestra, inquietante, ingiusta o caotica.
- Ho bisogno del tuo orecchio, della tua tolleranza, della tua pazienza, per esprimermi in ciò che è più difficile come in ciò che è più leggero.
- Sì, semplicemente ascoltarmi... senza scuse e senza accuse, senza espropriarmi della parola.
- Ascolta, ascoltami. Tutto quello che ti domando è di ascoltarmi, il più vicino possibile a me. Semplicemente accogliere quello che tento di dire, quello che cerco di dire. Non interrompermi nel mio brontolio, non aver paura del mio brancolare o del mio imprecare. Le mie contraddizioni come le mie accuse, per quanto ingiuste siano, sono importanti per me.
- Attraverso il tuo ascolto, io tento di dire la mia differenza, cerco di farmi capire, soprattutto da me stesso. Giungo così a una parola mia, quella di cui sono stato a lungo espropriato. Oh no, non ho bisogno di consigli. Posso agire da me, e anche sbagliarmi. Non sono incapace: a volte indifeso, scoraggiato, esitante, non sempre impotente. Se tu vuoi darti da fare per me, contribuisce alla mia paura, accentui la mia inadeguatezza, e forse rafforzi la mia dipendenza.
- Quando mi sento ascoltato, posso finalmente capirmi. Quando mi sento ascoltato, posso entrare in collegamento. Stabilire ponti, passerelle incerte tra la mia storia e le mie storie. Collegare avvenimenti, situazioni, incontri o emozioni per farne la trama delle mie interrogazioni. Per tessere così l'ascolto della mia vita. Sì, il tuo ascolto è appassionante. Per favore, ascolta e capiscimi. E se vuoi parlare a tua volta, aspetta solo un momento che possa terminare e io ti ascolterò a mia volta, e meglio, soprattutto se mi sono sentito capito.