

Il corpo dà e gestisce emozioni:  
Gestire da curanti le emozioni dei malati.  
Gestire da curanti le emozioni dei curanti.

**L'accoglienza e l'ascolto.**  
**L'io e il tu diventano "noi"**  
*- Presentazione -*

docente: Stefano Maria Gasseri

# COMUNICAZIONE

---

**« chi dice cosa – a chi –  
attraverso quale canale e con  
quale effetto » (Harold D.  
Lasswell)**

# COMUNICAZIONE

---

## EMITTENTE

**Codificare** = presentare quello che vuoi dire per permettere all'altro di capire contenuto e senso

**Trasmittitori** = i sensi: udito, vista, tatto

**Rumore** = qualsiasi elemento di distrazione sullo sfondo: *nostro* (pregiudizi, altri pensieri, ecc), *esterno* (qualcuno che parla, azioni altrui, immagini varie, ecc)

# COMUNICAZIONE

---

## RICEVENTE

**Recettori** = sono i sensi del ricevente che raccolgono il messaggio

**Decodifica** = azione di decodifica secondo la propria percezione (non quella del mittente)

**Interpretazione** = viene fatta con criteri personali, che possono differire dalla percezione del mittente.

**Rumore** = qualsiasi elemento di distrazione sullo sfondo: *nostro* (pregiudizi, altri pensieri, ecc), *esterno* (qualcuno che parla, azioni altrui, immagini varie, ecc)

# COSTRUZIONE DEL MESSAGGIO

---

**CHE COSA** mi propongo di ottenere (*obiettivo*)

**PERCHE'** bisogna farlo (*motivo*)

**QUANDO E' NECESSARIO** farlo (*tempi*)

**COME** è meglio procedere (*modalità*)

**DOVE** (*luogo*)

**CHI** ne ha bisogno (*destinatario*)

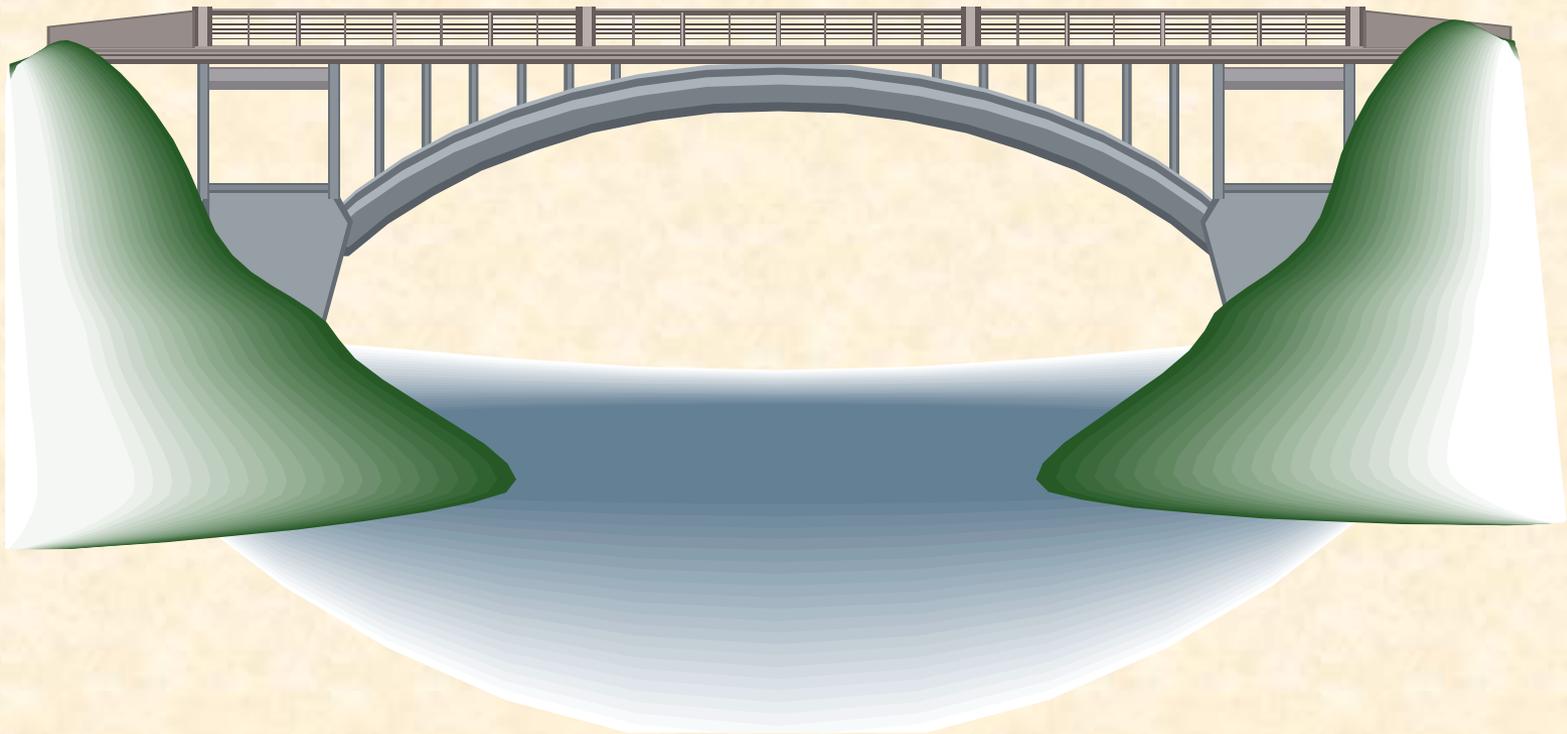
# NOTE

---

- ❑ Passaggio da un'idea di cambiamento vista come MINACCIA, ad un'idea di cambiamento vista come OPPORTUNITA'
- ❑ L'interlocutore va visto non come singolo, ma come componente significativo di una **relazione bidirezionale**
- ❑ **Comunicazione autentica** = esprimersi restando fedeli alla nostra verità interiore e saper ascoltare in modo da percepire la realtà dell'altro

# Comunicazione (1/3)

---



Il ponte: **spazio che ci allontana e ci separa...**

## Comunicazione (2/3)

---

...oppure

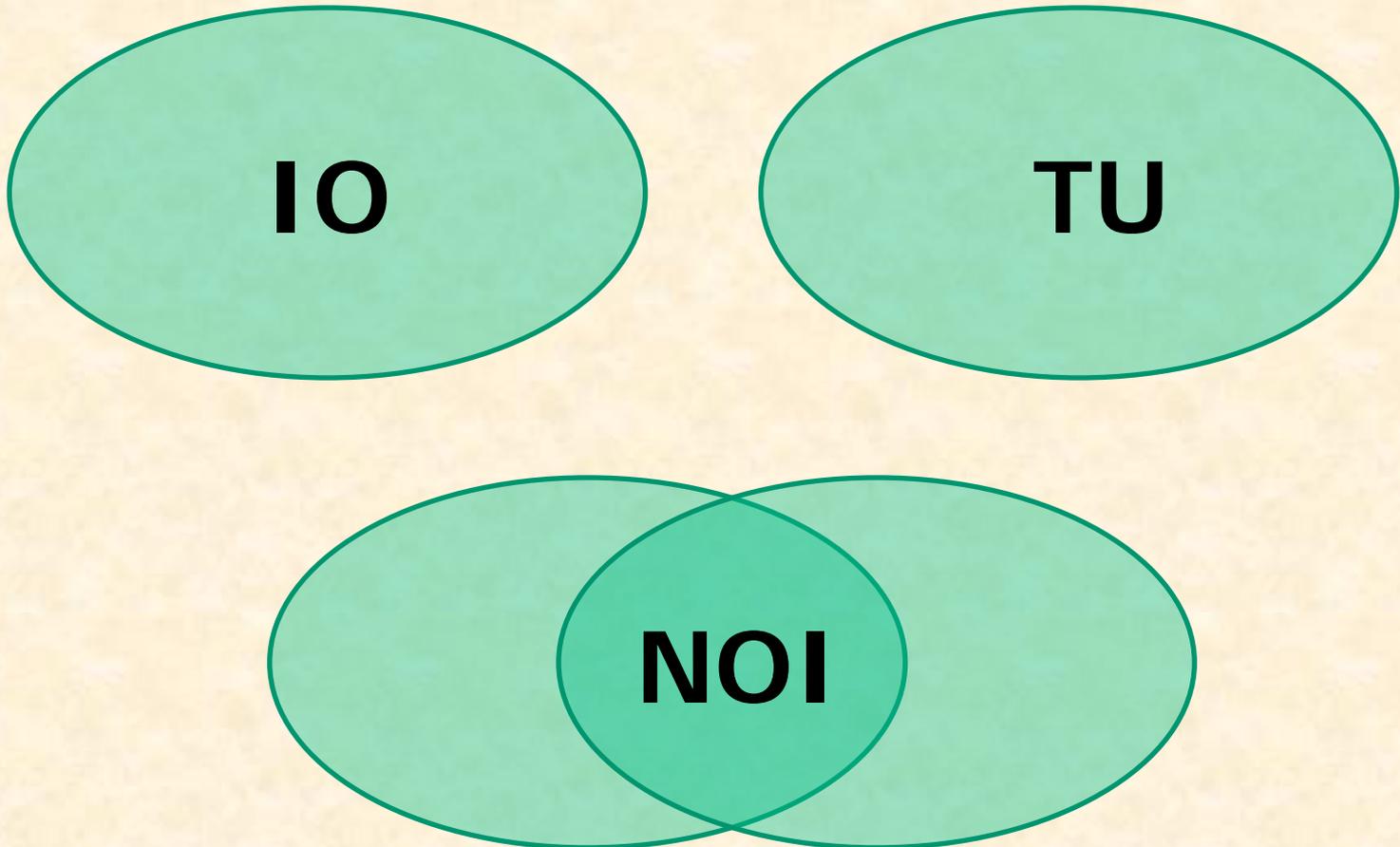


Il ponte: **spazio da costruire per avvicinarci, per accoglierci, per condividere!**

---

# IO E TU diventiamo NOI

---



# SCHEMA GENERALE

---

**Il SILENZIO dell'Io (interiore)**

favorisce la

**la PRIMA ACCOGLIENZA dell'altro**

predispone all'ascolto

**ASCOLTO del Tu, del resto**

**SECONDA ACCOGLIENZA del Tu**  
*(nella sua totalità)*

fase di maturazione nell'ascolto

**CONOSCENZA - COMPRESIONE (interiore)**  
**per CONDIVIDERE**

# SILENZIO dell'Io (interiore)

---

- *un silenzio che ci svuota per poter 'accogliere' l'altro*
- svuotarsi dai 'pre' (preconcetti, pregiudizi) frutti di una pre-ordinata visione dell'altro. Per comodità, per abitudine tendiamo ad usare schemi prefissati con i quali valutiamo, giudichiamo anche i nuovi eventi letti come 'similitudini' [*"...tanto so come va a finire!", "...conosco i miei polli!"*].
- Il Silenzio è questione di umiltà, un'umiltà che produrrà crescita; **ma per riempire è necessario svuotare**, e per svuotarsi è necessario perdonare (*perdonarsi e perdonare*), soltanto così siamo pronti ad accogliere l'altro.
- **Perdonare:  
darsi e dare un'opportunità di cambiamento**

# PRIMA ACCOGLIENZA dell'altro

---

## prepararsi all'ascolto

- **Mente e cuore liberi:** un ambiente vuoto, puro, non contaminato ci aiuta ad accogliere, ad ascoltare ciò che l'altro ci offre.

# ASCOLTO del Tu, del resto

---

- L'ascolto 'totale' dell'altro da me è contraddistinto dalla disponibilità, anch'essa umile e sincera, di conoscere e comprendere i suoi 'vuoti' e i suoi 'pieni', i suoi 'bisogni', i suoi 'perché', la sua richiesta di aiuto.

# TIPOLOGIE DI ASCOLTO (1/3)

---

## Ascolto FINTO

- ascolto a tratti, lasciandosi catturare da distrazioni, dall'immaginazione e comunque fidandosi dell'*intuito* che precocemente cattura le cose "importanti", tralasciando quelle meno importanti. Ascolto quindi passivo, senza reazioni, vissuto solo come opportunità per poter parlare. È già pregiudiziale; decido a priori cosa è importante e cosa non lo è, mentre dell'altro devo accogliere non solo quello che dice ma anche quello che non dice attraverso l'ascolto non verbale

# TIPOLOGIE DI ASCOLTO (2/3)

---

## Ascolto LOGICO

- ci sentiamo già soddisfatti quando ci scopriamoci ad ascoltare applicando un efficace controllo del significato logico di quello che ci viene detto. L'attenzione sarà concentrata sul contenuto di ciò che viene espresso ed anche l'interlocutore potrebbe avere l'errata convinzione di essere stato capito.

# TIPOLOGIE DI ASCOLTO (3/3)

## Ascolto ATTIVO o EMPATICO

- ci si mette nella condizione di "*ascolto efficace*" provando a mettersi "nei panni dell'altro", cercando di entrare nel punto di vista del nostro interlocutore e comunque condividendo, per quello che è umanamente possibile, le sensazioni che egli manifesta.
- Attenzione: da questa modalità è escluso il giudizio, ma anche il consiglio e la tensione del dover "*darsi da fare*" per risolvere il problema.

# Risposte inefficaci di ostacolo al dialogo (1/2)

---

- ***Atteggiamento valutativo***: consiste nel formulare giudizi sulla situazione altrui partendo da un'opinione etica personale una sorta di censore morale che da risposte valutative di approvazione o di critica nei confronti dell'altro;
- ***Atteggiamento interpretativo***: consiste nel dare un'interpretazione o una spiegazione personale del problema dell'altro e quindi ha il rischio di deformare il suo pensiero o di anticiparlo. La risposta è cioè un'interpretazione di ciò che viene detto;

## Risposte inefficaci di ostacolo al dialogo (2/2)

---

- ***Atteggiamento di sostegno:*** consiste nel dare una risposta di sostegno, e cioè rassicurante e consolatoria, che di fatto sminuisce il problema.
- ***Atteggiamento di soluzione:*** consiste nel prescrivere una soluzione, cioè dare risposte tendenti a fornire la propria soluzione immediata del problema negando così i bisogni (tempi valori strumenti) dell'altro.
- ***Atteggiamento d'indagine:*** consiste nell'incalzante richiesta di informazioni supplementari per conoscere ciò che al counselor sembra essenziale come accusando l'altro di perdere tempo e di non voler dire l'essenziale.

# SECONDA ACCOGLIENZA dell'altro

---

## Fase di maturazione nell'ascolto

- L'altro viene accolto nella sua 'totalità', l'ascolto è integro e ci fornisce elementi preziosi per la sua conoscenza.

# ASCOLTO del Tu, del resto

---

- L'interesse va spostato dal "**perché**" l'altro dice, interpreta o vive una situazione a "**come**" la dice: è necessario provare nei confronti dell'altro un reale interesse, vera comprensione.
- Chi parla, sentendosi ascoltato, è spinto a migliorare sia qualitativamente che quantitativamente la propria comunicazione.
- L'obiettivo che è possibile raggiungere con un ascolto 'empatico', va oltre sia la persona che parla che quella che ascolta (IO/TU). È il NOI che si arricchisce a livello personale e pone l'altro nelle condizioni di trovare da solo le risposte ai propri problemi.

# CONOSCENZA - COMPRESIONE

---

( l'Io del Tu: il NOI)

- La conoscenza maturata, esaminando tutti gli elementi percepiti nell'ascolto, favorisce una discreta visione del mondo "dell'altro" e quindi di una auspicabile comprensione, entrambi elementi fondamentali su cui costruire la nostra OFFERTA DI AIUTO: una concreta, efficace risposta alle necessità dell'altro.

# CONOSCENZA - COMPRENSIONE

( rapporto medico-paziente)

- (1) In ogni relazione io-tu c'è sempre un rimando al terzo, per cui il rapporto non è mai chiuso in una dualità asfissiante. Con *Martin Buber* si può dire che **non c'è un *io* che si pone in relazione a un *tu*, senza che questo porti alla creazione del *noi*.**
- **«Soltanto un io che ha per intenzione un tu può integrare il proprio es» (*M. Buber*)**

(1)- cfr “.il rapporto medico-paziente”– a cura di P. Benciolini, C.Viafora Ed. CIC , (2000)  
pag.63

# CONOSCENZA - COMPRESIONE

( rapporto medico-paziente)

- <sup>(2)</sup> Il medico che entra come io, come soggetto, in relazione con un altro soggetto che è il tu non stabilisce una relazione sana se questa resta chiusa nell'asfissia del ritmo duale.
- Anche quando ci poniamo in relazione io-tu costruiamo sempre qualcosa che ci trascende ed è il noi che garantisce alla relazione terapeutica la capacità di uscire dalla routine e acquisire carattere sanante.

(2)- [ibidem – pag.63]

# CONDIVISIONE



- COMUNIONE frutto di CONDIVISIONE
- L'opportunità per il singolo di dare un senso all'integrazione delle diversità nell'unità
- L'incontro con l'altro non è un tavolo di concertazione (dove fondamentalmente ciascuno pensa «*non mi riguarda*»), ma è **condivisione/corresponsabilità** (dove ciascuno vive il '*mi sta a cuore*', '*mi riguarda*')

# EDUCARE – appunti

---



- AD – DUCERE = andare verso, condurre verso
- E – DUCERE =
  - Condurre fuori dalla persona
  - Portare la persona fuori da un problema
- Essere consapevoli di come avviene il processo di *apprendimento*, non ritenuto più una semplice trasmissione di nozioni e saperi, quanto costruzione di esperienze condivise, all'interno di contesti dotati di significato.

# NOTE

## Sapienza invisibile

- Riconoscibile nell'organizzazione degli spazi, nei gesti di cura, nelle attività quotidiane, negli sguardi rivolti all'altro.
- Una sapienza che si esprime principalmente attraverso *l'ascolto, la cura e la riflessione sull'azione.*

'EMOZIONI' un ponte tra la mente e il corpo