

Allegato II. Quattro principi della comunicazione empatica

I quattro principi della comunicazione empatica:

Osservare*
Esprimere sentimenti
Esprimere bisogni
Chiedere*

*Osservare senza giudicare

**Chiedere (non pretendere che qualcuno faccia ciò che vogliamo noi)

L'ascolto attivo è un elemento essenziale della comunicazione empatica. Consente di creare un ambiente sicuro nel quale le persone possano esprimersi e parlare liberamente.

L'ascolto attivo è caratterizzato da:

- la capacità di rimanere in silenzio (è importante ascoltare e guardare negli occhi il nostro interlocutore per dare prova della nostra attenzione);
- la capacità di riassumere le parole del nostro interlocutore (riassumiamo il contenuto della conversazione per accertarci di aver capito ciò che abbiamo sentito, in modo da porre eventuali domande);
- la capacità di concentrarsi sull'essenziale (non porre domande differenti per soddisfare la propria curiosità, ma concentrarsi su sentimenti, bisogni, valori, ecc.);
- la capacità di comprendere i sentimenti dell'altro (ad es., cercando di comprendere i sentimenti degli altri).

L'ascolto attivo NON prevede:

- la possibilità di dare dei consigli (ad es., penso che dovresti svolgere questo lavoro, perché...);
- la possibilità di interrompere il proprio interlocutore proponendo una propria storia (sì, è proprio quello che mi è successo quando...);
- la possibilità di porre delle domande che non hanno alcuna attinenza coi sentimenti e le esigenze della persona (Che cosa è successo? Sei sicuro/a che sia andata così?);
- la possibilità provare pietà nei confronti del proprio interlocutore (ad es., povero, mi dispiace).

Una comunicazione poco efficace, che può portare all'insorgere di conflitti, è caratterizzata da:

- ✓ Giudizi e considerazioni morali;
- ✓ Confronti;
- ✓ Colpevolizzazione;
- ✓ Incapacità di assumersi la responsabilità delle proprie azioni;
- ✓ Ricorso a etichette

Tecniche di ascolto attivo:

Tipo	Obiettivo	Azione proposta	Esempi
Chiarire	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare a chiarire quello che viene detto • Fornire delle ulteriori informazioni • Aiutare l'interlocutore a fare attenzione ad altri punti di vista 	<ul style="list-style-type: none"> • Porre delle domande • Riformulare le frasi • Riassumere quello che è stato detto 	<ul style="list-style-type: none"> • "Quando è successo?" "Che cosa è successo dopo?" • "Che cosa significa?" • "Ho capito correttamente?" • "In quali occasioni ti capita di reagire così?"
Parafrasare	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrare di comprendere e ascoltare ciò che viene detto • Controllare il senso e la veridicità della propria interpretazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Ripetere esattamente il senso dell'idea, ma con altre parole 	<ul style="list-style-type: none"> • "Quindi vuoi che continuiamo a lavorare?"
Rispecchiare le sensazioni (feedback)	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrare di comprendere in che modo si sente l'altra persona • Aiutare a prendere in esame i rispettivi sentimenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Riflettere le principali emozioni dell'interlocutore 	<ul style="list-style-type: none"> • "Sembri depressa/o." • "Mi dispiace che tu ti senta così"
Sinterizzare	<ul style="list-style-type: none"> • Prendere nota dei risultati raggiunti • Sottolineare le idee più importanti • Creare una base per future discussioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Riportare l'idea principale e le emozioni condivise, sottolineando i temi comuni. 	<ul style="list-style-type: none"> • "Mi sembra che ..." • "Sono stati espressi i principali sentimenti?" • "Sto tralasciando qualcosa di importante? "
Riconoscere il valore	<ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere i meriti dell'altra persona • Riconoscere gli sforzi per ricercare il dialogo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere il valore dei problemi e dei sentimenti in gioco • Mostrare apprezzamento per gli sforzi e le iniziative intraprese dalle parti coinvolte 	<ul style="list-style-type: none"> • "Apprezzo molto la tua prontezza nel risolvere la questione." • "Hai fatto uno sforzo"