



PER LA MENTE, CON IL CUORE.

Associazione Volontari per la Salute Mentale - Onlus

Corso Formazione Volontari 2017

2 ottobre 2017

La comunicazione nella relazione di aiuto

Il ruolo dei volontari

Ascolto - Empatia

Tecniche per una comunicazione efficace





Il ruolo del volontario

PER LA MENTE, CON IL CUORE.

Il volontario
che offre ascolto e attenzione
alla persona
può facilitare la costruzione di una
RELAZIONE di AIUTO
modalità - tecniche - strumenti





La Comunicazione funziona sempre così!

PER LA MENTE, CON IL CUORE.



Comunicazione e contenuti

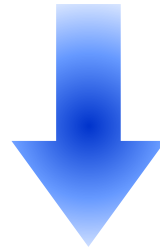




Non si può non comunicare in una relazione d'aiuto!!

PER LA MENTE, CON IL CUORE.

**Le nostre comunicazioni hanno valore e significato in relazione
al contesto, allo scopo, alle nostre abilità,
alle nostre emozioni e motivazioni.**



I nostri modelli di comunicazione

Qualche esempio con brevissime esercitazioni!





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

La relazione d'aiuto è un incontro tra due o più persone in cui si stabilisce una comunicazione personale e profonda

Una si trova in una situazione di sofferenza, di confusione di disagio, di inesperienza, di solitudine ...

L'altra si trova in una condizione di maggior competenza, adattamento, abilità e si metterà in gioco con la sua competenza, il suo equilibrio, la sua emotività, le conoscenze acquisite

**Per comprendere la situazione
Per ascoltare
Per accogliere senza giudizio
Per rispettare**





Successo o non successo nelle nostre comunicazioni

PER LA MENTE, CON IL CUORE.

Comunicazione SINTONICA

- Sorriso
- Positività
- Simpatia
- Empatia
- Confidenza
- Pacatezza
- Forte motivazione
- Informazioni ben dette/ricevute
- Una procedura chiara
- Attenzione
- Tono di voce calmo
- ...

Comunicazione DISTONICA

- Fretta
- Lontananza
- Confusione
- Aggressività
- Sgarbo
- Troppe informazioni che si accavallano
- Poca conoscenza del problema
- Giudizio
- ...



Messaggi caldi e messaggi freddi!

Quali sono i meglio? Non c'è ricetta!

Ma c'è l'attenzione allo scopo, alla finalità del messaggio

- Se devo ascoltare o essere ascoltato
- Se devo essere di conforto o confortato



• La mia comunicazione è impostata e condotta più nell'area emotiva e motivazionale che in quella dei processi

- Se devo dare una precisa indicazione
- Se devo preparare con molta attenzione un elenco



• La mia comunicazione è condotta più nell'area cognitiva, metodologica che nell'area emotiva



La relazione d'aiuto

Chi chiede aiuto ha bisogno di sperimentare una relazione in cui ...

- Si sente ascoltato
- Si sente accolto senza giudizio
- Si sente accettato
- Si sente rispettato
- Si sente importante per l'altro
- Il volontario è in grado di stare vicino senza annullarsi
- Conosce e gestisce le proprie emozioni
- Accetta di non sapere
- Si sente autorizzato a prendere tempo

Obiettivo della comunicazione: instaurare una relazione di grande attenzione e accettazione della persona che ci chiede aiuto.





LA RELAZIONE D'AIUTO

PER LA MENTE, CON IL CUORE.

Chi chiede aiuto non deve sentirsi ...

- sotto interrogatorio
- schiacciato da informazioni e consigli
- in balia delle parole/emozioni dell'altro
- ascoltato in modo intermittente
- obbligato a compiacere l'altro
- giudicato





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

L'EMPATIA

Definizione

La comprensione intima di pensieri e stati d'animo di un'altra persona, senza imporre il nostro giudizio o le nostre aspettative



L'EMPATIA

Definizione

- Capire quello che prova un'altra persona mettendosi dalla sua parte.
- L'empatia esclude il giudizio.

Una tecnica: la risposta riflettente - esercitazione



L'ASSERTIVITÀ

Definizione

- Capacità di comunicare le proprie opinioni, i propri desideri, i propri sentimenti, i propri diritti, in modo onesto ed efficace
- Essere rispettosi di se stessi e degli altri
- Non farsi condizionare nelle scelte
- Capacità di mantenere relazioni interpersonali positive e soddisfacenti per se stessi e per gli altri.



L'ASSERTIVITÀ

Definizione

- Capacità di difendere i propri diritti personali senza ansia o sensi di colpa, senza ledere i diritti degli altri.
- Capacità di perseguire l'adattamento sociale.
- Capacità di comunicare in modo efficace (sviluppare competenze nella comunicazione attraverso alcune tecniche).





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

DEFINIZIONE di COMPORAMENTO ASSERTIVO

Il comportamento di una persona può essere di tre tipi:

- **PASSIVO**
- **AGGRESSIVO.**
- **ASSERTIVO**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

La persona PASSIVA

- I suoi diritti vengono violati. Gli altri hanno vantaggi su di lui.
- Non riesce a raggiungere i suoi obbiettivi.
- Si sente frustrato, infelice, inibito, ferito, ansioso e depresso.
- Permette agli altri di inserirsi nelle sue scelte.





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

La persona AGGRESSIVA

- Viola i diritti degli altri e vuole essere in una posizione di vantaggio sugli altri.
- Raggiunge i propri obiettivi a scapito degli altri.
- Ha un comportamento provocatorio, ostile, ricattatorio, manipolativo.
- Si intromette nelle scelte degli altri.





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

La persona ASSERTIVA

- **Difende i propri diritti e rispetta quelli degli altri.**
- **Raggiunge i propri obiettivi senza ledere gli altri.**
- **Ha una buona considerazione di sé.**
- **Riesce a esprimere le proprie emozioni.**
- **Difende le proprie scelte.**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

La persona ASSERTIVA

- Non rinuncia ad esprimere la propria opinione per evitare i conflitti.
- Non è accondiscendente né oppositiva, ma sa comunicare con chiarezza e trasparenza le sue opinioni e le sue ragioni; anche il disaccordo.
- Sa formulare critiche e richieste in modo chiaro e diretto senza inutili ansie o timori.





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

La persona ASSERTIVA

- Il principio fondamentale dell'assertività è la chiarezza nei rapporti e nelle relazioni.
- L'incertezza relazionale all'interno di un gruppo di lavoro e nella relazione di aiuto è un impedimento importante al raggiungimento degli obiettivi e può creare frustrazione e insoddisfazione.

Una tecnica: affermazione in prima persona.





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

Affermazioni in PRIMA PERSONA

- Con una affermazione in prima persona faccio una comunicazione molto specifica e diretta rispetto a ciò che IO penso, provo o voglio.
- Le affermazioni in prima persona ci sono molto utili quando vogliamo comunicare sentimenti negativi (ad esempio con un familiare malato).

Esempi:

IO mi arrabbio

QUANDO TU irrompi nella mia stanza senza bussare

IO mi spavento

QUANDO TU alzi la voce e te la prendi con tutti

IO sono angosciato

SE TU passi la giornata a fumare





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

Affermazioni in PRIMA PERSONA esercitazione

Con le affermazioni in Seconda Persona:

- Assumiamo un tono accusatorio, diamo giudizi.
- Diamo un'interpretazione negativa a comportamenti e motivazioni
- Diamo sfogo a sentimenti negativi.



Tecniche per una comunicazione efficace

Le affermazioni in prima persona sono utili anche per:

- Fare una richiesta positiva:

“Io desidero che tu lavi i piatti che hai usato; io sono contenta quando torno e trovo tutto in ordine.”

“Vorrei che tu frequentassi il Centro Diurno; mi sento meglio se so che hai qualcosa da fare”

- Dare un feedback positivo:

“ Vedo che ti sei lavato e pettinato; io sono più tranquilla perché vedo che sai prenderti cura di te stesso.”

“Complimenti! sei andato all’appuntamento da solo; sono contenta che tu possa fare a meno di me!”.

