

Listening Skills I

Lezione	Titolo della lezione	Numero di card
1	Ascolto Attivo & Condurre una conversazione	27
2	Empatia & Stabilità emotiva	39
3	Rispetto & Risorse	39

Creato su 27/09/2017



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
Beruht auf dem Werk unter www.listening-skills.eu.

Listening Skills I

Corso 1

105 Knowledge cards

Introduzione

Italian Version

Ascolto Attivo & Condurre una conversazione

Lezione 1

27 Knowledge cards

Introduzione

Domanda

Risposta

Spiegazione

1: Ascolto Attivo 1

Cos'è l'ascolto attivo?

See appendix. [1]

- | | | |
|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Il fatto di essere attivo mentre ascolti qualcuno | <input type="checkbox"/> | Il fatto di essere attivo mentre ascolti qualcuno |
| <input type="checkbox"/> Un modo di ascoltare o leggere tra le righe | <input checked="" type="checkbox"/> | Un modo di ascoltare o leggere tra le righe |
| <input type="checkbox"/> Cercare di comprendere i significati altrui, ascoltando ad un livello "relazionale" | <input checked="" type="checkbox"/> | Cercare di comprendere i significati altrui, ascoltando ad un livello "relazionale" |
| <input type="checkbox"/> Che hai un comportamento attivo mentre ascolti | <input type="checkbox"/> | Che hai un comportamento attivo mentre ascolti |
| <input type="checkbox"/> Ascoltare e mettere a fuoco le emozioni ed esperienze che il partner conversazionale non dice, o dice solo in parte, e riformularle | <input checked="" type="checkbox"/> | Ascoltare e mettere a fuoco le emozioni ed esperienze che il partner conversazionale non dice, o dice solo in parte, e riformularle |

2: Ascolto Attivo 2

Che cosa richiede l'Ascolto Attivo?

Ascoltare significa sentire cosa l'altro sta dicendo e a volte anche quello che sta dietro le parole.
L'Ascolto richiede:
- Concentrazione
- Pazienza
- Focalizzazione
- Accettazione
- Empatia

- | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Concentrazione | <input checked="" type="checkbox"/> | Concentrazione |
| <input type="checkbox"/> Pazienza | <input checked="" type="checkbox"/> | Pazienza |
| <input type="checkbox"/> Focalizzazione | <input checked="" type="checkbox"/> | Focalizzazione |
| <input type="checkbox"/> Accettazione | <input checked="" type="checkbox"/> | Accettazione |
| <input type="checkbox"/> Empatia | <input checked="" type="checkbox"/> | Empatia |

3: Domande chiuse

Qual è una domanda chiusa?

See appendix. [2]

- | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Quanto ci sei legato? | <input type="checkbox"/> | Quanto ci sei legato? |
| <input type="checkbox"/> Che cosa ti aiuta? | <input type="checkbox"/> | Che cosa ti aiuta? |
| <input type="checkbox"/> Va tutto bene? | <input checked="" type="checkbox"/> | Va tutto bene? |
| <input type="checkbox"/> Hai fissato un appuntamento? | <input checked="" type="checkbox"/> | Hai fissato un appuntamento? |
| <input type="checkbox"/> Sei solo ora? | <input checked="" type="checkbox"/> | Sei solo ora? |

4: Domande aperte

Quale delle seguenti è una domanda aperta?

See appendix. [3]

- | | | |
|---|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Come ti senti? | <input checked="" type="checkbox"/> | Come ti senti? |
| <input type="checkbox"/> A che cosa stai pensando? | <input checked="" type="checkbox"/> | A che cosa stai pensando? |
| <input type="checkbox"/> Va tutto bene? | <input type="checkbox"/> | Va tutto bene? |
| <input type="checkbox"/> L'hai detto al tuo medico? | <input type="checkbox"/> | L'hai detto al tuo medico? |
| <input type="checkbox"/> Cos'è successo? | <input checked="" type="checkbox"/> | Cos'è successo? |

Suggerimento

1: Ascolto Attivo 1

2: Ascolto Attivo 2

3: Domande chiuse

Quando l'intervento è incalzante o indagatorio, manifesti l'impazienza di saperne di più e dirigi la conversazione verso ciò che ti sembra importante. Potresti anche far intendere all'altro di non volerti dire le cose essenziali, o di farti perdere tempo. Sei frettoloso e insisti perché il tuo interlocutore ti risponda.

4: Domande aperte

Domanda

Risposta

Spiegazione

5: Condurre una conversazione¹³

Le cose più importanti da fare durante una conversazione sono:

- | | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ascoltare | <input checked="" type="checkbox"/> | Ascoltare |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Seguire la storia | <input checked="" type="checkbox"/> | Seguire la storia |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Definire insieme gli obiettivi | <input checked="" type="checkbox"/> | Definire insieme gli obiettivi |
| <input type="checkbox"/> | Esporre la tua posizione | <input type="checkbox"/> | Esporre la tua posizione |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Fare il riassunto di contenuto e sentimenti | <input checked="" type="checkbox"/> | Fare il riassunto di contenuto e sentimenti |

6: Condurre una conversazione¹¹

Mentre l'altro parla è permesso inserirsi e fare domande?

- | | | | |
|-------------------------------------|----|-------------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | No |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sì | <input checked="" type="checkbox"/> | Sì |

See appendix. [4]

7: Condurre una conversazione¹²

È accettabile essere poco comprensivo con qualcuno che non è comprensivo con te?

- | | | | |
|-------------------------------------|----|-------------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Sì | <input type="checkbox"/> | Sì |
| <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> | No |

See appendix. [5]

8: Definire i confini¹

Quando è necessario faccio accordi con il mio interlocutore sulla nostra conversazione

- | | | | |
|-------------------------------------|----|-------------------------------------|-----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sì | <input checked="" type="checkbox"/> | Sì |
| <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | No |

Non puoi conversare da solo. Hai bisogno di un'altra persona. Questo significa che puoi aspettarti rispetto, parità ed un atteggiamento costruttivo dal tuo interlocutore e chiarire le modalità di conversazione che soddisfino entrambi.

9: Definire i confini²

Quando mi sento a disagio durante una conversazione spiego al mio interlocutore cosa provo e penso

- | | | | |
|-------------------------------------|----|-------------------------------------|-----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sì | <input checked="" type="checkbox"/> | Sì |
| <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | No |

Un modo efficace di definire dei limiti è esplicitare quello che si prova in quella conversazione. Il messaggio deve contenere tre elementi: 1. Quale comportamento dell'interlocutore non è accettabile per te. 2. Il risultato di tale comportamento o il sentimento che te ne è derivato. 3. Il tuo augurio circa lo sviluppo della conversazione.

Suggerimento

5: Condurre una conversazione¹³

6: Condurre una conversazione¹¹

7: Condurre una conversazione¹²

8: Definire i confini¹

9: Definire i confini²

Domanda

Risposta

Spiegazione

10: Fasi in una conversazione¹

Quante fasi ci sono in una buona conversazione?

In una conversazione vanno distinte 5 fasi:

1. Accoglienza
2. Esplorazione
3. Individuazione dell'obiettivo
4. Approfondimento ed elaborazione
5. Sintesi e conclusioni

- Almeno 1
- Almeno 2
- Almeno 3
- 4
- 5

- Almeno 1
- Almeno 2
- Almeno 3**
- 4**
- 5**

11: Termometro dell'Ascolto²

Quando ascolti freddamente?

See appendix. [6]

- quando ascolti giudicando
- quando ascolti con paura
- Quando ascolti attraverso i tuoi bisogni
- Quando fa freddo durante la conversazione

- quando ascolti giudicando**
- quando ascolti con paura**
- Quando ascolti attraverso i tuoi bisogni**
- Quando fa freddo durante la conversazione

12: Termometro dell'Ascolto³

Quando ascolti con calore?

See appendix. [7]

- Quando lasci spazio all'altro di parlare
- Quando senti quello che l'altro dice
- Quando percepisci i sentimenti con i quali l'altro parla
- Quando comprendi cosa sta dietro i sentimenti
- Quando accetti l'altro così com'è

- Quando lasci spazio all'altro di parlare**
- Quando senti quello che l'altro dice
- Quando percepisci i sentimenti con i quali l'altro parla**
- Quando comprendi cosa sta dietro i sentimenti**
- Quando accetti l'altro così com'è**

Suggerimento

10: Fasi in una conversazione1

11: Termometro dell'Ascolto2

12: Termometro dell'Ascolto3

Domanda**Risposta****Spiegazione****13: Condurre una conversazione**

Cosa succede quando non si mantiene una struttura in una conversazione chiarificatrice?

Una conversazione chiarificatrice inizia perché l'interlocutore ricerca qualcuno con cui condividere i propri pensieri, oppure risposte a domande o a pensieri originati da una situazione problematica. La persona non ha nel suo ambiente qualcuno con il quale condividerli o non vuole che la sua rete sociale ne sia informata (ancora). L'interlocutore ha bisogno di sfogarsi, in maniera consapevole o meno. Attenzione alle emozioni che accompagnano i problemi. Chiarire anche il tema principale e quelli laterali. Cercare direzioni per una risposta o soluzione.

- La conversazione avrà un inizio e una fine ma sarà difficile fare la sintesi di quanto detto
- La conversazione avrà un inizio ed entrambi gli interlocutori racconteranno la propria storia
- La conversazione può prendere molto tempo senza progredire

La conversazione avrà un inizio e una fine ma sarà difficile fare la sintesi di quanto detto

La conversazione avrà un inizio ed entrambi gli interlocutori racconteranno la propria storia

La conversazione può prendere molto tempo senza progredire

Suggerimento

13: Condurre una conversazione¹⁰

Domanda

Risposta

Spiegazione

14: Fasi in una conversazione2

La prima fase è l'accoglienza.
Cos'è l'accoglienza?

All'inizio tu ed il tuo interlocutore vi conoscete (o riconoscete) e tu lo inviti a parlare. L'inizio della conversazione è molto importante per il corso della conversazione. In particolare in una conversazione una buona accoglienza è importante per stabilire un contatto. L'interpretazione delle parole gioca un ruolo importante. L'interpretazione di tutto ciò che chiedi o dici può essere influenzato dal primo contatto.

- Un buon avvio di una conversazione può avvenire solo quando la temperatura è piacevole
- Un buon avvio di una conversazione significa iniziare indicando all'altra persona cosa può aspettarsi da questa conversazione
- Un buon avvio di una conversazione significa invitare l'altro a raccontare la sua storia, il suo problema, i suoi bisogni
- Un buon avvio di una conversazione significa che l'altro si sente benvenuto e al sicuro raccontando la sua storia, i suoi problemi, i suoi bisogni
- Un buon avvio di una conversazione significa mostrare il proprio coinvolgimento

- Un buon avvio di una conversazione può avvenire solo quando la temperatura è piacevole
- Un buon avvio di una conversazione significa iniziare indicando all'altra persona cosa può aspettarsi da questa conversazione
- Un buon avvio di una conversazione significa invitare l'altro a raccontare la sua storia, il suo problema, i suoi bisogni**
- Un buon avvio di una conversazione significa che l'altro si sente benvenuto e al sicuro raccontando la sua storia, i suoi problemi, i suoi bisogni**
- Un buon avvio di una conversazione significa mostrare il proprio coinvolgimento**

15: Fasi in una conversazione3

L'accoglienza può essere dimostrata

See appendix. [8]

- invitando a raccontare: prendi il tempo che ti serve, ti ascolterò
- Raccontando chi sei, quanti anni hai, di cosa ti occupi e qual è il tuo titolo di studio
- Dicendo che nulla ti sembrerà strano e raccontando un aneddoto che hai ascoltato di recente
- Spiegando la tua interpretazione dei sentimenti dell'altro: Sembri turbato...
- Facendo un complimento: "Sei stato bravo a parlare di questo"

- invitando a raccontare: prendi il tempo che ti serve, ti ascolterò**
- Raccontando chi sei, quanti anni hai, di cosa ti occupi e qual è il tuo titolo di studio
- Dicendo che nulla ti sembrerà strano e raccontando un aneddoto che hai ascoltato di recente
- Spiegando la tua interpretazione dei sentimenti dell'altro: Sembri turbato...**
- Facendo un complimento: "Sei stato bravo a parlare di questo"**

Suggerimento

14: Fasi in una conversazione2

15: Fasi in una conversazione3

Domanda

Risposta

Spiegazione

16: Fasi in una conversazione⁴

La fase 2 è la fase dell'esplorazione. Cosa devi esplorare?

Nella fase esplorativa raccogli le informazioni che ti servono per avere un quadro chiaro della questione/problema o storia della persona con la quale parli. Anche se la persona ha una domanda piuttosto chiara in merito ad un problema concreto vale comunque la pena impiegare del tempo per capire il contesto della questione o del problema.

- Quali sono la storia, il problema o la domanda
- Quanti anni ha la persona, dove vive e con chi
- I fatti per essere certi che l'altro non menta
- I fatti e i sentimenti della persona
- L'argomento principale da discutere

- Quali sono la storia, il problema o la domanda**
- Quanti anni ha la persona, dove vive e con chi
- I fatti per essere certi che l'altro non menta
- I fatti e i sentimenti della persona**
- L'argomento principale da discutere**

17: Fasi in una conversazione⁵

Alla fine della fase 2 puoi

La fase esplorativa finisce con una sintesi. Prova ad arrivare al cuore del problema.

- Interrompere la conversazione perché sai di cosa si tratta
- Fare una sintesi e individuare l'argomento principale
- Fare una sintesi di tutto ciò di cui si è parlato
- Suggestire di parlare di altro perché credi che sia più interessante per entrambi
- Passare alla fase 3 senza interventi

- Interrompere la conversazione perché sai di cosa si tratta
- Fare una sintesi e individuare l'argomento principale**
- Fare una sintesi di tutto ciò di cui si è parlato
- Suggestire di parlare di altro perché credi che sia più interessante per entrambi
- Passare alla fase 3 senza interventi**

Suggerimento

16: Fasi in una conversazione4

17: Fasi in una conversazione5

Domanda

Risposta

Spiegazione

18: Fasi in una conversazione6

La fase 3 è la fase della definizione dell'obiettivo. Perché dovrete definire un obiettivo durante la conversazione?

In questa terza fase verifichi le aspettative (o i bisogni) dell'interlocutore, cosa si aspetta da questa conversazione e quindi quale sarà il tuo ruolo. Così saprai che tipo di conversazione sarà.

- Non è necessario stabilire un obiettivo perché so istintivamente cosa desiderano gli altri e cosa è bene per loro
- In questo modo diventa chiaro cosa desidera l'altro per la sua vita
- In questo modo si chiarisce cosa può aspettarsi l'altro da te nel corso di questa conversazione
- In questo modo diventa chiaro se puoi o meno essere l'interlocutore adatto per quella persona
- In questo modo si chiarisce in quale direzione continuerà la conversazione

- Non è necessario stabilire un obiettivo perché so istintivamente cosa desiderano gli altri e cosa è bene per loro
- In questo modo diventa chiaro cosa desidera l'altro per la sua vita
- In questo modo si chiarisce cosa può aspettarsi l'altro da te nel corso di questa conversazione**
- In questo modo diventa chiaro se puoi o meno essere l'interlocutore adatto per quella persona**
- In questo modo si chiarisce in quale direzione continuerà la conversazione

19: Fasi in una conversazione7

La fase 4 è la fase dell'elaborazione dell'obiettivo. Questa fase:

Dopo aver definito l'obiettivo nella terza fase, puoi iniziare l'elaborazione. Nella quarta fase supporti il progredire dell'intero processo. Sulla base di ciò che il tuo interlocutore richiede, la quarta fase può essere fatta di diverse azioni, es. ascoltare, sostenere qualcuno nel fare una scelta, dare informazioni o riferimenti.

- Richiederà più tempo perché c'è molto da dire in proposito e ci sono molti modi di elaborare un obiettivo
- Richiederà meno tempo perché esiste un solo modo adatto ad elaborare un obiettivo
- Ti dà l'opportunità di dire quale soluzione va bene per questo problema/storia
- Ti offre la possibilità di fare domande in merito a ciò che l'altra persona ha già fatto o pensato per risolvere il suo problema
- Ti permette di complimentarti per ciò che l'altra persona ha già fatto o pensato per risolvere il suo problema o la sua storia

- Richiederà più tempo perché c'è molto da dire in proposito e ci sono molti modi di elaborare un obiettivo
- Richiederà meno tempo perché esiste un solo modo adatto ad elaborare un obiettivo
- Ti dà l'opportunità di dire quale soluzione va bene per questo problema/storia
- Ti offre la possibilità di fare domande in merito a ciò che l'altra persona ha già fatto o pensato per risolvere il suo problema**
- Ti permette di complimentarti per ciò che l'altra persona ha già fatto o pensato per risolvere il suo problema o la sua storia**

Suggerimento

18: Fasi in una conversazione6

19: Fasi in una conversazione7

Domanda

Risposta

Spiegazione

20: Fasi in una conversazione⁸

La fase 5 è la fase della chiusura.
Qual è un buon modo di chiudere?

- Dire che sei in ritardo per un altro appuntamento e devi interrompere la conversazione
- Riassumere la conversazione
- Chiedere se l'altro è soddisfatto della conversazione
- Chiedere all'interlocutore quali sono le sue conclusioni e cosa farà
- Introdurre un nuovo argomento per offrire un'altra prospettiva della situazione

- Dire che sei in ritardo per un altro appuntamento e devi interrompere la conversazione
- Riassumere la conversazione**
- Chiedere se l'altro è soddisfatto della conversazione**
- Chiedere all'interlocutore quali sono le sue conclusioni e cosa farà**
- Introdurre un nuovo argomento per offrire un'altra prospettiva della situazione

See appendix. [9]

21: Termometro dell'Ascolto⁴

Come creare uno spazio favorevole a una persona per parlare?

- Invitandola a parlare
- Invitando qualcuno a casa tua
- Dando cenni di comprensione
- Non interrompendo
- Facendo domande ogni tanto

- Invitandola a parlare**
- Invitando qualcuno a casa tua
- Dando cenni di comprensione**
- Non interrompendo**
- Facendo domande ogni tanto**

Dai all'altro spazio per parlare. Lo inviti a parlare, dai cenni di comprensione, non lo interrompi, ogni tanto fai qualche domanda. L'altro si sente invitato a continuare, a dire di più.

22: Termometro dell'Ascolto⁵

Come favorisci nell'altro l'esperienza di essere ascoltato?

- Ripetendo i contenuti
- Ripetendo o riformulando quello che l'altro dice
- Dicendo che hai capito
- Non dicendo nulla

- Ripetendo i contenuti**
- Ripetendo o riformulando quello che l'altro dice**
- Dicendo che hai capito
- Non dicendo nulla

Ascolti ciò che l'altro dice. Ripeti ciò che ti dice: ripeti o riformuli ciò che l'altro dice. Il messaggio diventa più chiaro.

23: Termometro dell'Ascolto⁶

Come favorisci nell'altro l'esperienza dell'empatia?

- Condividendo l'emozione con l'altro
- Ripetendo i contenuti e mostrando feeling
- Riformulando i sentimenti
- Dicendo che capisci veramente quello che dice

- Condividendo l'emozione con l'altro**
- Ripetendo i contenuti e mostrando feeling**
- Riformulando i sentimenti**
- Dicendo che capisci veramente quello che dice

Riformuli i contenuti e i sentimenti: ripeti o riformuli ciò che l'altro dice e riformuli il suo sentire. L'altro si sente confermato nel suo vissuto

Suggerimento

20: Fasi in una conversazione8

21: Termometro dell'Ascolto4

22: Termometro dell'Ascolto5

23: Termometro dell'Ascolto6

Domanda

Risposta

Spiegazione

24: Domande che iniziano con Perché

Come puoi riscaldare un ascolto freddo?

Come puoi riscaldare una conversazione "fredda"? - Passando dal giudizio, attraverso il riconoscimento dei bisogni, all'interessamento - Passando dalla paura, facendo esattamente ciò che ti spaventa - Passando dai bisogni, attraverso l'identificazione, tirando fuori i bisogni e abbandonandoli

- Passando dall'ascolto senza giudizio attraverso il riconoscimento dei bisogni, all'interesse verso l'altro
- Affrontando esattamente quell'aspetto che temi e che la conversazione ti suscita
- Bevendo del té
- Partendo dai bisogni. Attraverso il loro riconoscimento, per accettarli e abbandonarli
- Accendendo il riscaldamento

- Passando dall'ascolto senza giudizio attraverso il riconoscimento dei bisogni, all'interesse verso l'altro
- Affrontando esattamente quell'aspetto che temi e che la conversazione ti suscita
- Bevendo del té
- Partendo dai bisogni. Attraverso il loro riconoscimento, per accettarli e abbandonarli
- Accendendo il riscaldamento

25: Fasi in una conversazione

In una conversazione le 5 fasi andranno sempre dalla 1, alla 2, 3 e poi 4 e 5

- Sì, sempre
- No, la sequenza può essere modificata
- No, perché l'altro può definire un altro obiettivo dopo la fase 4
- No, perché possono non esserci una fase 4 e 5. Non sempre è possibile essere all'altezza delle aspettative di un altro

- Sì, sempre
- No, la sequenza può essere modificata
- No, perché l'altro può definire un altro obiettivo dopo la fase 4
- No, perché possono non esserci una fase 4 e 5. Non sempre è possibile essere all'altezza delle aspettative di un altro

26: Termometro dell'Ascolto

In una conversazione le 5 fasi andranno sempre dalla 1, alla 2, 3 e 4 e 5

- Sì
- No
- No, perché l'altro può definire un altro obiettivo dopo la fase 4
- 'No, perché possono non esserci una fase 4 e 5. Non sempre è possibile essere all'altezza delle aspettative di un altro

- Sì
- No
- No, perché l'altro può definire un altro obiettivo dopo la fase 4
- 'No, perché possono non esserci una fase 4 e 5. Non sempre è possibile essere all'altezza delle aspettative di un altro

Suggerimento

24: Domande che iniziano con Perché

25: Fasi in una conversazione⁹

26: Termometro dell'Ascolto¹

Domanda

Risposta

Spiegazione

27: Termometro dell'Ascolto7

Come puoi riscaldare un ascolto freddo?

Come puoi riscaldare una conversazione "fredda"?

- Passando dal giudizio, attraverso il riconoscimento dei bisogni, all'interessamento
- Passando dalla paura, facendo esattamente ciò che ti spaventa
- Passando dai bisogni, attraverso l'identificazione, tirando fuori i bisogni e abbandonandoli

- Passando dall'ascolto con giudizio attraverso il riconoscimento dei bisogni, all'interesse verso l'altro
- Facendo esattamente quello che ti fa paura
- Bevendo del té
- Partendo dai bisogni. Attraverso il loro riconoscimento, per accettrali e abbandonarli
- Accendendo il riscaldamento

- Passando dall'ascolto con giudizio attraverso il riconoscimento dei bisogni, all'interesse verso l'altro**
- Facendo esattamente quello che ti fa paura**
- Bevendo del té
- Partendo dai bisogni. Attraverso il loro riconoscimento, per accettrali e abbandonarli**
- Accendendo il riscaldamento

27: Termometro dell'Ascolto7

Appendice

[1]

L'Ascolto Attivo invita le persone a riflettere sulla propria situazione. Le tue reazioni gli diranno che lui è importante per te, che lo vuoi ascoltare e comprendere. L'Ascolto Attivo significa provare a comprendere i significati degli altri, ascoltandoli ad un livello relazionale.

L'altro si trova così incoraggiato a condividere più precisamente cosa lo preoccupa. Si crea un'atmosfera di fiducia. In questo modo di ascoltare c'è rispetto e accettazione. L'Ascolto Attivo è un modo di ascoltare e comprendere oltre le parole dette. L'ascoltatore ascolta e si focalizza sulle emozioni e percezioni dell'altro non esplicitate, o dette in parte, e le riformula.

L'ascoltatore esprime cosa sente: può essere una percezione, un'emozione o un bisogno accennato dall'altro.

L'ascoltatore in realtà non risponde al contenuto del messaggio, ma a quello che sta sotto, o a quello che ritiene di aver sentito.

L'Ascolto Attivo è un modo di dire al tuo partner: "Ti ascolto, sento quello che dici e lo rispetto. Cerco di comprenderti. Ciò che sento, o che credo di aver sentito è una percezione, un bisogno che io accetto e rispetto perché è un tuo bisogno o una tua percezione".

Obiettivo dell'Ascolto Attivo

L'obiettivo dell'Ascolto Attivo è aiutare il partner conversazionale, se ha un problema emozionale, a riconoscere le proprie emozioni, percezioni e bisogni, comprenderli in modo da evitare che lo blocchino nella ricerca della soluzione.

Reazioni/riflessi dell'Ascolto Attivo

Reazioni tipiche di Ascolto Attivo possono essere:

- Fare presente che state al passo con la persona dando un piccolo segnale di aver capito e incoraggiandolo
- Domandare chiarimenti se non si capisce (ancora) qualcosa o se qualcosa è confuso: "Non ti seguo bene, puoi ridirmelo ancora, per favore?"
- Riformulare, dire cioè con le proprie parole ciò che si pensa l'altro stia dicendo e controllare che sia corretto: "Intendi che non sei sicuro che abbiano capito la tua proposta?"
- Ricapitolare le cose principali ed evidenziare alcune parti della conversazione, in modo che l'altra persona possa correggere o aggiungere.
- Riesaminare e riorganizzare cose che sono state dette separatamente ma che stanno assieme, in modo da dare all'altra persona una fotografia più chiara del problema.
- Definire i punti vaghi o troppo generici:
Nessuno si occupa di me = Chi non si occupa di te?
Le cose non vanno mai come dico io = Che cos'è che non va come vorresti?
Vorrei solo scappare = Da che cosa vorresti scappare?

[2]

Teoria delle domande aperte/chiose

Le domande chiose sono molto limitanti in quanto o confermano o negano una specifica questione. Impongono il corso della conversazione. D'altra parte puoi fare una domanda chiusa per dare respiro al partner conversazionale, per esempio dopo un racconto toccante.

A volte sono semplicemente necessarie, per esempio se devi avere rapidamente un'informazione.

Esempi:

Hai fissato un appuntamento?

E' successo spesso ?

Nei hai discusso con tuo marito?

Se tu vuoi conoscere il pensiero o i sentimenti, le domande chiose non sono adatte.

Le domande chiose rischiano di essere manipolatorie o coercitive. Possono suggestionare. Puoi spingere l'altro in una certa (tua?) direzione.

Puoi bloccare la conversazione facendo troppe domande chiose. L'altra persona può autolimitarsi a brevi risposte, così devi fare un'altra domanda. Non puoi più concentrarti su ciò che l'altro ti sta dicendo.

[3]

Teoria delle domande aperte/chiose

Le domande aperte di solito iniziano con una parola interrogativa come: perché, che cosa, come, quando, dove. Quando fai una domanda aperta permetti alla persona con la quale stai comunicando di rispondere al suo proprio livello. Può rispondere con qualsiasi struttura o filo di pensieri nel quale si trova meglio. Può dirigere la conversazione dove vuole. Le domande aperte la aiutano a valutare i propri pensieri e sentimenti.

L'effetto che producono le domande aperte è che la conversazione fluisce più facilmente: tu dimostri maggior interesse e l'altro ha spazio per esprimersi.

Un modo semplice e amichevole di fare domande aperte è iniziare con:

Come...? Cosa...? Dove...? Quando..?

Esempi:

Come stai?

Cosa stai pensando?

Cosa pensi?

Che cosa ti sta succedendo?

Chi ti dato quest'idea?

Quando ti è successo?

Queste domande sono particolarmente appropriate all'inizio della conversazione, se emerge un nuovo argomento, o se vuoi sapere di più sui sentimenti di un'altra persona. Questo genere di domande va bene anche quando una conversazione si blocca o quando qualcuno si avvita sullo stesso discorso. Comunque troppe domande aperte possono spaventare l'altro e dargli la sensazione di dover rivelare troppo di se stesso. E' quindi ragionevole alternarle con domande chiose.

[4]

Facendo domande puoi aiutare l'interlocutore a chiarirsi ed esplorare pensieri, sentimenti e il suo modo di relazionarsi. Puoi anche fare domande perché hai bisogno di maggiori informazioni per comprendere. Puoi usare le domande per far proseguire la conversazione dicendo: "sento che hai difficoltà a continuare, cosa ti trattiene?"

Con le domande controlli che siete ancora sullo stesso binario. Fare domande può essere funzionale e d'aiuto per entrambi. Troppe domande o domande poste male possono dare l'impressione di essere sottoposti ad un interrogatorio dalle autorità o far pensare di aver avuto una risposta (o qualche tipo di ricetta) per risolvere istantaneamente il problema.

Stai attento a non usare troppe domande. Troppe possono trasformarsi in un modello di conversazione: tu chiedi, l'interlocutore risponde. Indirettamente il messaggio è: "ne so di più, e so cosa è meglio per te". Cerca di essere attento alle domande e al perché le poni; è necessario farle o stai costruendo la conversazione? è meglio ascoltare le richieste dell'interlocutore. Ci sono molti tipi di domande, che hanno effetti specifici sulla conversazione.

[5]

Dovresti essere capace di allontanare i tuoi problemi quando sei all'ascolto di un altro per dargli piena attenzione. Lascia che il problema dell'interlocutore sia suo e non portarlo con te. Inoltre è importante che mantieni la calma nelle situazioni di agitazione e che non prendi sul personale i comportamenti aggressivi dell'altro. La stabilità è necessaria per mantenere il controllo durante una conversazione problematica.

Confrontarsi con i valori e le norme altrui

Bisogna essere aperti a valori e norme altrui e lasciar andare i pregiudizi.

Mostrare comprensione e rispetto per valori e norme dell'interlocutore e trattarlo in maniera paritaria. Esci dai tuoi paradigmi e comincia a pensare dalla prospettiva dell'altro. Se trovi difficile condividere valori e norme dell'altro, non rifiutarlo ma esprimi la tua difficoltà.

Rispetto

Accettare l'altro indipendentemente dal suo comportamento attuale. Non significa dover essere d'accordo con quel comportamento ma accettare il suo diritto fondamentale a prendere le sue decisioni e scegliere la propria strada. Rispetti l'altro in quanto individuo con delle possibilità, lo accetti com'è e non come vorresti che fosse. Il tuo atteggiamento esprime 'sei importante e hai valore per me; voglio prendere seriamente te e il tuo problema'.

Mostrare rispetto e accettazione è:

- Accetti l'altro per come è
- Sei consapevole che tu e l'altro siete esseri umani differenti
- Consideri l'altro un essere umano unico
- Accetti la difficoltà che l'altra persona ha con determinati problemi

Mostrare rispetto e accettazione non è:

- Rifiutare il problema della persona con la quale stai parlando
- Denunciare il tuo interlocutore
- Convincere / persuadere l'altro con la tua opinione
- Dare consigli che aiuterebbero te
- Partire dai tuoi pregiudizi e quindi incasellarlo in una categoria
- Rifiutare il problema dell'altro e mettere in evidenza il problema vero qual è
- Dire a qualcuno che non è l'unico
- Dire a qualcuno che non è così grave

[6]

Ci sono delle trappole nell'ascolto, ad esempio c'è l'ascolto "freddo":

-3 Ascoltare giudicando

Difficilmente ascoltiamo senza giudicare. La prima impressione ci fornisce un'immagine. Poi c'è un ascolto autobiografico, perché cerchiamo conferma dal nostro giudice interiore e dalle nostre convinzioni.

-2 Ascoltare con paura

Ascoltare significa lasciar andare il controllo, non sai a priori come risponderai, non sai se potrai essere d'aiuto, o se sarai spaventato dalle emozioni (le tue o quelle dell'altro), puoi avere paura delle critiche

-1 Ascoltare con i bisogni

Il bisogno di fare qualcosa, di risolvere o mostrare segnali positivi, il bisogno di non ascoltare (piagnucolii o lamentele), il bisogno di essere riconosciuto, di ricevere gratitudine, di essere ascoltato a tua volta, il bisogno di controllo.

L'ascolto è freddo quando tu ascolti giudicando, con paura o con i tuoi bisogni.

[7]

Livello di riconoscimento: Che cosa dai ? Come lo dai ? Risultato:

0 Dai all'altro spazio per parlare. Lo inviti a parlare, dai cenni di comprensione , non lo interrompi, ogni tanto fai qualche domanda. L'altro si sente invitato a continuare, a dire di più.

1 Ascolti ciò che l'altro dice. L'esperienza di essere ascoltato. Ripeti ciò che ti dice: ripeti o riformuli ciò che l'altro dice. Il messaggio diventa più chiaro.

2 Sensazione di feeling. L'esperienza dell'empatia. Riformuli i contenuti e i sentimenti: ripeti o riformuli ciò che l'altro dice e riformuli il suo sentire. L'altro si sente confermato nel suo vissuto.

3 Comprendi ciò a cui il sentire si riferisce. L'esperienza di essere compreso. Rimandi all'altro ciò che hai ascoltato. L'altro si sente confermato in ciò che è importante per lui.

4 Accetti l'altro per ciò che è. L'esperienza di essere accettato. Rimandi ciò che hai compreso in maniera costruttiva. L'altro si sente confermato nella sua unicità come essere umano.

[8]

Una buona accoglienza può essere dimostrata mostrando il tuo coinvolgimento e impegno. Naturalmente è importante durante l'intera conversazione ma lo è in maniera particolare all'inizio. Ci sono diversi modi per farlo. Puoi trovare qualche esempio di sotto. Attento: non devi usarli tutti. Dipende da chi è il tuo interlocutore. Puoi offrire accoglienza:

- invitando: 'prenditi il tuo tempo, ti ascolto...'
- illustrando il tuo servizio: 'siamo anonimi, puoi parlare con noi giorno e notte. Siamo qui per te quando senti il bisogno di un contatto e vuoi parlare dei tuoi sentimenti, delle preoccupazioni e dei problemi'.
- esprimendo i tuoi sentimenti: ' Sembri preoccupato....'
- mostrando empatia: ' sembra difficile da superare'
- facendo un complimento: ' è un bene che ne parli...'

Prova a sintonizzarti con la persona con la quale parli.

[9]

La conversazione può terminare con un riassunto o una conclusione e controllando se la conversazione è stata all'altezza delle aspettative dell'interlocutore, se è soddisfatto della conversazione avuta.

La conversazione può chiudersi in maniera naturale e di comune accordo. Può anche accadere che tu o il tuo interlocutore prendiate l'iniziativa di concludere la conversazione. Prima di chiudere, puoi far riferimento alle aspettative dell'interlocutore e controllare se ne hai trascurato altre. Es.:

“ Mi hai contattato perché non sapevi se chiedere un secondo parere e volevi scambiare qualche idea al riguardo. Abbiamo discusso i pro e i contro e hai deciso di non chiederlo. Questo significa che hai una risposta alla tua domanda?”

Empatia & Stabilità emotiva

Lezione 2

39 Knowledge cards

Introduzione

Domanda

Risposta

Spiegazione

1: Empatia6

Quando una persona che conosce soffre, l'ascoltatore empatico di solito sente:

- | | | | |
|--------------------------|----------------|-------------------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | connessione | <input checked="" type="checkbox"/> | connessione |
| <input type="checkbox"/> | sofferenza | <input type="checkbox"/> | sofferenza |
| <input type="checkbox"/> | distacco | <input type="checkbox"/> | distacco |
| <input type="checkbox"/> | preoccupazione | <input checked="" type="checkbox"/> | preoccupazione |
| <input type="checkbox"/> | dispiacere | <input checked="" type="checkbox"/> | dispiacere |

E' importante capire cos'è e cosa non è l'empatia. Se vedi un senzatetto che vive sotto un ponte puoi essere dispiaciuto per lui e passargli qualche spicciolo. Questa è compassione, non empatia. Se, dall'altro lato, invece fai uno sforzo per guardare il mondo attraverso i suoi occhi, per considerare che cosa sia per lui la vita, e parli con lui trasformandolo da uno sconosciuto senza volto a un individuo "unico" allora stai empatizzando con lui.

2: Stabilità emotiva1

Quali sono le emozioni fondamentali?

- | | | | |
|--------------------------|---------|-------------------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | Paura | <input checked="" type="checkbox"/> | Paura |
| <input type="checkbox"/> | Piacere | <input checked="" type="checkbox"/> | Piacere |
| <input type="checkbox"/> | Amore | <input type="checkbox"/> | Amore |
| <input type="checkbox"/> | Dolore | <input checked="" type="checkbox"/> | Dolore |
| <input type="checkbox"/> | Rabbia | <input checked="" type="checkbox"/> | Rabbia |

See appendix. [1]

3: Empatia1

Cos'è l'Empatia?

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Identificarsi con i sentimenti dell'altro | <input type="checkbox"/> | Identificarsi con i sentimenti dell'altro |
| <input type="checkbox"/> | Essere dispiaciuti vedendo gli altri che soffrono | <input type="checkbox"/> | Essere dispiaciuti vedendo gli altri che soffrono |
| <input type="checkbox"/> | Mettersi nei panni dell'altro | <input checked="" type="checkbox"/> | Mettersi nei panni dell'altro |
| <input type="checkbox"/> | Provare compassione quando un'altra persona soffre | <input type="checkbox"/> | Provare compassione quando un'altra persona soffre |
| <input type="checkbox"/> | Comprendere il punto di vista altrui nonostante si abbiano opinioni differenti | <input checked="" type="checkbox"/> | Comprendere il punto di vista altrui nonostante si abbiano opinioni differenti |

I ricercatori definiscono in genere l'empatia come l'abilità di sentire le emozioni dell'altro, agganciata all'abilità di immaginare che cosa l'altro potrebbe pensare o sentire. L'empatia è l'atto immaginativo di mettersi nei panni dell'altro e vedere il mondo dalla sua prospettiva.

Suggerimento

1: Empatia6

2: Stabilità emotiva1

3: Empatia1

Domanda

Risposta

Spiegazione

4: Stabilità emotiva14

E' una buona cosa cercare aiuto in caso di crisi?

- E' una cosa di cui vergognarsi
- Condividere i problemi è il primo passo per affrontare e risolvere la situazione
- E' preferibile essere resilienti e superarla da soli
- Meglio non importunare gli altri con i propri problemi
- No, bisogna trovare qualche motivo di piacere e di gioia per cambiare la situazione.

- E' una cosa di cui vergognarsi
- Condividere i problemi è il primo passo per affrontare e risolvere la situazione**
- E' preferibile essere resilienti e superarla da soli
- Meglio non importunare gli altri con i propri problemi
- No, bisogna trovare qualche motivo di piacere e di gioia per cambiare la situazione.

In caso di crisi, il miglior primo passo è quello di condividere i propri problemi con qualcun altro.

5: Stabilità emotiva18

Di che cosa hai bisogno per sentirti sicuro in una situazione in cui presti aiuto?

- Di essere consapevole dei miei sentimenti
- Di conoscere i miei limiti
- Di essere in contatto con le mie risorse
- Di essere consapevole delle mie competenze
- Della mia capacità di resilienza

- Di essere consapevole dei miei sentimenti**
- Di conoscere i miei limiti**
- Di essere in contatto con le mie risorse**
- Di essere consapevole delle mie competenze**
- Della mia capacità di resilienza**

Tutte le risposte sono corrette: queste cose sono necessarie per stare in sicurezza in una situazione di aiuto.

6: Stabilità emotiva2

Come si fa a gestire la paura?

- Con lo spostamento dell'attenzione (cambio di prospettiva)
- Con una paura più grande
- Analizzando la situazione
- Con la distrazione
- Accettandola

- Con lo spostamento dell'attenzione (cambio di prospettiva)**
- Con una paura più grande**
- Analizzando la situazione
- Con la distrazione**
- Accettandola**

È possibile gestire la paura spostando l'attenzione su qualcos'altro (pensare o fare qualcosa di diverso) o prendendo le distanze da ciò che si prova, nel senso di porsi rispetto alla situazione come un osservatore esterno. La terza possibilità è quella di provare una paura più grande, in grado di rendere tollerabile quella attuale (è peggio che accada X rispetto a Y).

Suggerimento

4: Stabilità emotiva14

5: Stabilità emotiva18

6: Stabilità emotiva2

Domanda

Risposta

Spiegazione

7: Stabilità emotiva3

Come si fa a superare il dolore?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Cercando di evitarlo | <input type="checkbox"/> Cercando di evitarlo |
| <input type="checkbox"/> Tentando di riderci su | <input type="checkbox"/> Tentando di riderci su |
| <input type="checkbox"/> Affrontandolo e vivendolo | <input checked="" type="checkbox"/> Affrontandolo e vivendolo |
| <input type="checkbox"/> Ignorandolo | <input type="checkbox"/> Ignorandolo |
| <input type="checkbox"/> Prendendo il tempo necessario | <input checked="" type="checkbox"/> Prendendo il tempo necessario |

E' possibile superare un dolore vivendolo, non ignorandolo e prendendosi del tempo per elaborarlo

8: Stabilità emotiva4

Come è possibile gestire la rabbia?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Dando spazio alla sua espressione | <input checked="" type="checkbox"/> Dando spazio alla sua espressione |
| <input type="checkbox"/> Cercando di controllarla | <input type="checkbox"/> Cercando di controllarla |
| <input type="checkbox"/> Canalizzandola | <input checked="" type="checkbox"/> Canalizzandola |
| <input type="checkbox"/> Cercando di mantenersi neutrali | <input type="checkbox"/> Cercando di mantenersi neutrali |
| <input type="checkbox"/> Vivendola così com'è | <input type="checkbox"/> Vivendola così com'è |

È possibile gestire la rabbia canalizzandola o dedicandole dello spazio. Non è vantaggioso evitarla o nascondere quando insorge.

9: Stabilità emotiva5

Cosa aiuta ad affiancare chi soffre?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> L'empatia | <input checked="" type="checkbox"/> L'empatia |
| <input type="checkbox"/> La pazienza | <input checked="" type="checkbox"/> La pazienza |
| <input type="checkbox"/> La comprensione | <input checked="" type="checkbox"/> La comprensione |
| <input type="checkbox"/> Scherzare | <input type="checkbox"/> Scherzare |
| <input type="checkbox"/> Dire cose divertenti | <input type="checkbox"/> Dire cose divertenti |

L'empatia, la pazienza e la comprensione possono aiutare gli altri ad affrontare la sofferenza. Ignorare o evitare il dolore può amplificarlo o favorire reazioni psicosomatiche.

Suggerimento

7: Stabilità emotiva3

8: Stabilità emotiva4

9: Stabilità emotiva5

Domanda

Risposta

Spiegazione

10: Stabilità emotiva8

In che modo è possibile modificare o influenzare le emozioni?

È difficile, se non impossibile, influenzare le emozioni tramite la razionalità, le spiegazioni o facendo leva sulla consapevolezza, ma è possibile modificare il contesto, l'attribuzione di senso, la relazione in termini di distanza e vicinanza per influenzare l'intensità delle emozioni.

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Modificando la situazione | <input checked="" type="checkbox"/> | Modificando la situazione |
| <input type="checkbox"/> | Agendo sull'intensità dell'emozione | <input checked="" type="checkbox"/> | Agendo sull'intensità dell'emozione |
| <input type="checkbox"/> | Agendo sulla qualità dell'emozione | <input checked="" type="checkbox"/> | Agendo sulla qualità dell'emozione |
| <input type="checkbox"/> | Attraverso la razionalizzazione | <input type="checkbox"/> | Attraverso la razionalizzazione |
| <input type="checkbox"/> | Modificando le convinzioni | <input checked="" type="checkbox"/> | Modificando le convinzioni |

11: Stabilità emotiva9

E' necessario conoscere i propri sentimenti e le proprie motivazioni per ascoltare gli altri durante le loro crisi emotive?

E' di grande utilità per chi ascolta conoscere il proprio mondo interiore, le emozioni e le motivazioni che lo o la muovono. Aiuta a evitare errori e facilita la comprensione delle persone in crisi.

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | No, è sufficiente essere rispettosi nei loro confronti | <input type="checkbox"/> | No, è sufficiente essere rispettosi nei loro confronti |
| <input type="checkbox"/> | Sì, ho bisogno di conoscere il mio mondo interiore per comprendere gli altri nelle loro crisi. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sì, ho bisogno di conoscere il mio mondo interiore per comprendere gli altri nelle loro crisi. |
| <input type="checkbox"/> | No, le mie motivazioni non sono collegate al mio atteggiamento di disponibilità. | <input type="checkbox"/> | No, le mie motivazioni non sono collegate al mio atteggiamento di disponibilità. |
| <input type="checkbox"/> | Non credo che i miei sentimenti siano connessi alle crisi di altre persone. | <input type="checkbox"/> | Non credo che i miei sentimenti siano connessi alle crisi di altre persone. |
| <input type="checkbox"/> | Sì, è utile conoscere i miei sentimenti personali per dare il meglio nelle situazioni di aiuto. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sì, è utile conoscere i miei sentimenti personali per dare il meglio nelle situazioni di aiuto. |

12: Empatia16

L'attitudine ad essere empatici include...

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | riconoscere le emozioni dell'altro e comunicarle | <input checked="" type="checkbox"/> | riconoscere le emozioni dell'altro e comunicarle |
| <input type="checkbox"/> | essere in contatto con gli altri | <input checked="" type="checkbox"/> | essere in contatto con gli altri |
| <input type="checkbox"/> | Ricorrere all'altro come controparte | <input type="checkbox"/> | Ricorrere all'altro come controparte |
| <input type="checkbox"/> | preoccuparsi facilmente | <input type="checkbox"/> | preoccuparsi facilmente |
| <input type="checkbox"/> | dare soluzioni | <input type="checkbox"/> | dare soluzioni |

Suggerimento

10: Stabilità emotiva8

11: Stabilità emotiva9

12: Empatia16

https://www.youtube.com/watch?v=3oaobKn_MkE

Domanda

Risposta

Spiegazione

13: Empatia2

Cosa comporta l'essere empatici?

- guardare ogni situazione dalla prospettiva dell'altro
- offrire suggerimenti e consigli avendo già vissuto situazioni simili
- soffrire assieme all'altro per la sua situazione
- essere consapevoli che comportamenti diversi possono dipendere da differenti visioni della vita
- la capacità di restare bilanciati emotivamente mentre si ascolta l'altro

- guardare ogni situazione dalla prospettiva dell'altro**
- offrire suggerimenti e consigli avendo già vissuto situazioni simili
- soffrire assieme all'altro per la sua situazione
- essere consapevoli che comportamenti diversi possono dipendere da differenti visioni della vita**
- la capacità di restare bilanciati emotivamente mentre si ascolta l'altro**

L'empatia consiste nell'atto immaginativo di mettersi nei panni dell'altro e vedere il mondo dalla sua prospettiva. Ciò significa provare realmente a capire da dove arriva una persona - i sentimenti, le credenze, le speranze - che compongono la sua visione del mondo.

14: Empatia20

Quale tra queste citazioni si adatta meglio a descrivere l'empatia?

- Non deridere, non compiangere, non disprezzare, ma comprendere le azioni umane (Spinoza)
- Sei talmente abituato a vivere da vittima che la felicità che ricevi in questo momento ti fa piangere (Jodorowski)
- Chiunque può simpatizzare col dolore di un amico, ma solo un animo nobile riesce a simpatizzare col successo di un amico (Wilde)
- Donandosi si riceve, dimenticando se stessi ci si ritrova (S. Francesco)
- sentire il dolore o il piacere di un altro come lo sente lui e percepirne le cause come le percepisce lui ma senza mai perdere la consapevolezza che è "come se" fossi l'altro (Rogers)

- Non deridere, non compiangere, non disprezzare, ma comprendere le azioni umane (Spinoza)**
- Sei talmente abituato a vivere da vittima che la felicità che ricevi in questo momento ti fa piangere (Jodorowski)
- Chiunque può simpatizzare col dolore di un amico, ma solo un animo nobile riesce a simpatizzare col successo di un amico (Wilde)
- Donandosi si riceve, dimenticando se stessi ci si ritrova (S. Francesco)
- sentire il dolore o il piacere di un altro come lo sente lui e percepirne le cause come le percepisce lui ma senza mai perdere la consapevolezza che è "come se" fossi l'altro (Rogers)**

Essere empatici significa determinare se la nostra comprensione del mondo interiore del partner conversazionale è corretta - se riusciamo a vedere quali esperienze sta vivendo in quel momento. - Ogni risposta contiene una domanda non detta : E' questo quello che vivi ora?

Suggerimento

13: Empatia2

14: Empatia20

Domanda

Risposta

Spiegazione

15: Empatia3

Che comportamento esprime empatia?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Accettazione | <input checked="" type="checkbox"/> | Accettazione |
| <input type="checkbox"/> | Ascolto attivo | <input checked="" type="checkbox"/> | Ascolto attivo |
| <input type="checkbox"/> | Consigli corretti | <input type="checkbox"/> | Consigli corretti |
| <input type="checkbox"/> | Fondersi con i sentimenti dell'altro | <input type="checkbox"/> | Fondersi con i sentimenti dell'altro |
| <input type="checkbox"/> | Rispecchiamento | <input checked="" type="checkbox"/> | Rispecchiamento |

Le qualità dell'Empatia sono mettersi nei panni altrui, non giudicare, riconoscere le emozioni negli altri e connettersi con loro.

16: Empatia4

L'ascolto empatico consiste in

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | prevedere i sentimenti del partner conversazionale | <input type="checkbox"/> | prevedere i sentimenti del partner conversazionale |
| <input type="checkbox"/> | trovare gli elementi in comune con il nostro partner conversazionale | <input type="checkbox"/> | trovare gli elementi in comune con il nostro partner conversazionale |
| <input type="checkbox"/> | la tecnica di riflettere i sentimenti | <input type="checkbox"/> | la tecnica di riflettere i sentimenti |
| <input type="checkbox"/> | un processo attivo e continuo | <input checked="" type="checkbox"/> | un processo attivo e continuo |
| <input type="checkbox"/> | percepire la struttura interna di riferimento del partner conversazionale | <input checked="" type="checkbox"/> | percepire la struttura interna di riferimento del partner conversazionale |

Comunicare empaticamente non consiste solamente nella tecnica di rimandare a chi parla quello che dice a parole; è sforzarsi di esprimere a parole la nostra comprensione di tutto ciò che l'altro ci comunica (le sue parole e gli altri segnali psicologici che abbiamo colto), e poi permettere loro di correggere quello che abbiamo capito.

17: Stabilità emotiva10

È utile distinguere le diverse motivazioni interiori e i sentimenti nei confronti delle persone bisognose di ascolto?

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | No,devo concentrarmi sulle esigenze dell'altra persona. | <input type="checkbox"/> | No,devo concentrarmi sulle esigenze dell'altra persona. |
| <input type="checkbox"/> | Devo lasciare i miei interessi e le mie esigenze sullo sfondo. | <input type="checkbox"/> | Devo lasciare i miei interessi e le mie esigenze sullo sfondo. |
| <input type="checkbox"/> | No, ho bisogno di concentrarmi sul mio atteggiamento di ascolto. | <input type="checkbox"/> | No, ho bisogno di concentrarmi sul mio atteggiamento di ascolto. |
| <input type="checkbox"/> | Ho bisogno di conoscere le mie motivazioni per stare con sicurezza in una situazione di ascolto. | <input checked="" type="checkbox"/> | Ho bisogno di conoscere le mie motivazioni per stare con sicurezza in una situazione di ascolto. |
| <input type="checkbox"/> | Sì, è utile esserne consapevole | <input checked="" type="checkbox"/> | Sì, è utile esserne consapevole |

See appendix. [2]

Suggerimento

15: Empatia3

16: Empatia4

17: Stabilità emotiva10

Domanda

Risposta

Spiegazione

18: Stabilità emotiva13

Quali sono i motivi tipici di una crisi emotiva?

Tutte le cose elencate possono essere all'origine di una crisi emotiva.
<https://en.wikipedia.org/wiki/Crisis#Personal>

- Perdita (di una persona, di legami, del lavoro, dell'amore).
- Cambiamento (ambientale, delle tradizioni, delle convinzioni, delle risorse)
- Vincita alla lotteria
- Invecchiamento (ripercussioni sulla salute, sulle fasi di vita, sulle capacità)

- Perdita (di una persona, di legami, del lavoro, dell'amore).**
- Cambiamento (ambientale, delle tradizioni, delle convinzioni, delle risorse)**
- Vincita alla lotteria**
- Invecchiamento (ripercussioni sulla salute, sulle fasi di vita, sulle capacità)**

19: Stabilità emotiva19

Che cosa significa resilienza?

La resilienza psicologica è definita come la capacità di un individuo di adattarsi con successo alle necessità della vita anche a fronte dello svantaggio sociale o di condizioni fortemente avverse. Si può più semplicemente descrivere come l'essere flessibili nella stabilità.

- Essere flessibili ma stabili
- Stare alle regole e seguire i protocolli
- Evitare i problemi
- Essere concreti
- Evitare la vulnerabilità

- Essere flessibili ma stabili**
- Stare alle regole e seguire i protocolli
- Evitare i problemi
- Essere concreti
- Evitare la vulnerabilità

20: Stabilità emotiva6

Cosa può essere di aiuto quando si ha a che fare con una persona furiosa?

Il furore è un tipo di rabbia. Canalizzarlo è il modo migliore per gestirlo. Quindi è opportuno lasciare alla persona alcuni minuti per parlare di tutto ciò che suscita la sua ira o chiederle di annotare tutto ciò che può riferire a quello che prova. Dimostrarsi rilassati o troppo remissivi può provocare un aumento della collera .

- Darle il tempo per vivere l'emozione
- Dare un limite al tempo da dedicare all'ascolto della rabbia
- Contrapporre la propria rabbia
- Proporre regole chiare e congruenti
- Cercare di mantenersi calmi e amichevoli

- Darle il tempo per vivere l'emozione**
- Dare un limite al tempo da dedicare all'ascolto della rabbia**
- Contrapporre la propria rabbia
- Proporre regole chiare e congruenti**
- Cercare di mantenersi calmi e amichevoli

Suggerimento

18: Stabilità emotiva13

19: Stabilità emotiva19

20: Stabilità emotiva6

Domanda

Risposta

Spiegazione

21: Stabilità emotiva7

Come possono manifestarsi le emozioni?

A volte le emozioni sono appropriate alla situazione (succede qualcosa che fa arrabbiare/ridere/inorridire...). Ma a volte la reazione emotiva è molto più grande di quanto ci si potrebbe aspettare. In tal caso l'emozione si riferisce anche a una situazione simile verificatasi in precedenza. E a volte le emozioni di cui non è stata consentita l'espressione in una specifica situazione, saranno sostituite da altre emozioni.

- Come sensazioni correlate alla situazione
- Come emozioni sostitutive
- Come emozioni inappropriate
- Come riedizione di emozioni già vissute
- Come emozioni nascoste (da altre emozioni)

- Come sensazioni correlate alla situazione**
- Come emozioni sostitutive**
- Come emozioni inappropriate
- Come riedizione di emozioni già vissute**
- Come emozioni nascoste (da altre emozioni)

22: Empatia10

Due ragazze al bar. Una non è andata ad un appuntamento perché non si sente abbastanza bella. La sua amica le dice che ha lei un problema di autostima. Che tipo di risposta è?

Le risposte sono delle interpretazioni di ciò che vi viene detto. Non comprendete che ciò che volete comprendere, cercate ciò che sembra essenziale a voi e nella vostra mente cercate una spiegazione. Infatti voi operate una distorsione in rapporto a ciò che l'altro voleva dire; deformate il suo pensiero.

- valutativa
- interpretativa
- rassicurante
- indagatoria
- risolutiva

- valutativa
- interpretativa**
- rassicurante
- indagatoria
- risolutiva

Suggerimento

21: Stabilità emotiva7

22: Empatia10

Domanda

Risposta

Spiegazione

23: Empatia11

In una coda, un uomo parla di un collega che si sente migliore degli altri e sostiene di riuscire a fare le stesse cose in minor tempo. Il suo interlocutore gli chiede ulteriori dettagli sul collega. Che tipo d'intervento è?

- valutativo
- interpretativo
- rassicurante
- indagatorio
- risolutivo

- valutativo
- interpretativo
- rassicurante
- indagatorio**
- risolutivo

Quando la risposta è indagatoria tu sei impaziente di saperne di più e dirigi la conversazione verso ciò che ti sembra importante, e potresti accusare l'altro di non volerti dire le cose essenziali, o di perdere tempo. Sei frettoloso e insisti perché il tuo interlocutore ti risponda

24: Empatia15

Nel video il maialino mostra un atteggiamento empatico perché

- rinuncia alle uova che aveva ordinato per non offendere la sensibilità della gallina
- si illumina all'ingresso della gallina nel locale
- riconosce la prospettiva con la quale la gallina guarda le uova
- vedendo il fiore si ricorda della gallina
- le prepara la colazione

- rinuncia alle uova che aveva ordinato per non offendere la sensibilità della gallina
- si illumina all'ingresso della gallina nel locale
- riconosce la prospettiva con la quale la gallina guarda le uova**
- vedendo il fiore si ricorda della gallina
- le prepara la colazione

25: Empatia17

Perché l'empatia è diversa dalla compassione?

- Empatia è provare gli stessi sentimenti, compassione è avere buoni sentimenti
- Empatia è riconoscere che l'altro è un essere umano come me, compassione significa provare commiserazione per un altro**
- Empatia è sentirsi triste e dispiaciuto per la sventura di un altro, la compassione è condividere con lui gli stessi sentimenti
- L'empatia crea connessione, la compassione allontana
- Empatia è avere feeling con un'altra persona, compassione è sentire che c'è una speciale connessione tra di noi.

- Empatia è provare gli stessi sentimenti, compassione è avere buoni sentimenti
- Empatia è riconoscere che l'altro è un essere umano come me, compassione significa provare commiserazione per un altro**
- Empatia è sentirsi triste e dispiaciuto per la sventura di un altro, la compassione è condividere con lui gli stessi sentimenti
- L'empatia crea connessione, la compassione allontana**
- Empatia è avere feeling con un'altra persona, compassione è sentire che c'è una speciale connessione tra di noi.

Suggerimento

23: Empatia11

24: Empatia15

<https://www.youtube.com/watch?v=tQm4iiaYAtg>

25: Empatia17

https://www.youtube.com/watch?v=3oaobKn_MkE

Domanda

Risposta

Spiegazione

26: Empatia19

Raramente una risposta empatica inizia con le parole....

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ti capisco | <input type="checkbox"/> ti capisco |
| <input type="checkbox"/> sento che tu... | <input type="checkbox"/> sento che tu... |
| <input type="checkbox"/> Almeno... | <input checked="" type="checkbox"/> Almeno... |
| <input type="checkbox"/> Dovresti essere/fare..... | <input checked="" type="checkbox"/> Dovresti essere/fare..... |
| <input type="checkbox"/> Se ho ben compreso... | <input type="checkbox"/> Se ho ben compreso... |

27: Empatia5

Quante tipologie di empatia sono riconosciute dai ricercatori?

- | | |
|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> una | <input type="checkbox"/> una |
| <input type="checkbox"/> due | <input checked="" type="checkbox"/> due |
| <input type="checkbox"/> tre | <input type="checkbox"/> tre |
| <input type="checkbox"/> quattro | <input type="checkbox"/> quattro |
| <input type="checkbox"/> cinque | <input type="checkbox"/> cinque |

I ricercatori spesso differenziano tra due tipi di empatia: "Empatia affettiva" riferita alle sensazioni e sentimenti che abbiamo in risposta alle emozioni altrui; questo può includere il rispecchiamento nei sentimenti dell'altro o solamente il sentirsi stressati quando si riconoscono nell'altro paura o ansia. "Empatia Cognitiva," chiamata talvolta "capacità di mettersi nei panni altrui" riferita all'abilità di identificarsi e comprendere le emozioni dell'altro.

28: Empatia7

Quando entri in una stanza e trovi un gruppo in silenzio, da ascoltatore empatico tu come ti comporti:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ti siedi e chiedi al tuo vicino cosa sta accadendo | <input type="checkbox"/> ti siedi e chiedi al tuo vicino cosa sta accadendo |
| <input type="checkbox"/> scherzi per alleggerire l'atmosfera | <input type="checkbox"/> scherzi per alleggerire l'atmosfera |
| <input type="checkbox"/> cerchi di capire l'umore delle persone | <input checked="" type="checkbox"/> cerchi di capire l'umore delle persone |
| <input type="checkbox"/> chiedi ad alta voce: come mai queste facce scure? | <input type="checkbox"/> chiedi ad alta voce: come mai queste facce scure? |
| <input type="checkbox"/> Ti siedi e cerchi di cogliere l'umore del gruppo | <input checked="" type="checkbox"/> Ti siedi e cerchi di cogliere l'umore del gruppo |

Una persona empatica utilizza i suoi sensi e sentimenti per percepire la situazione attuale e connettersi con gli altri.

Suggerimento

26: Empatia19

https://www.youtube.com/watch?v=3oaobKn_MkE

27: Empatia5

28: Empatia7

Domanda

Risposta

Spiegazione

29: Empatia8

Un collega è di cattivo umore; come ascoltatore empatico tu:

- Dici: "Mi sembra che ci sia qualcosa che non va. Hai qualche problema?"
- Lo capisci solo quando ti spiega il suo problema, non avevi notato che era di cattivo umore
- Gli dici che le sue preoccupazioni rendono triste anche te
- Non capisci perché non è contento, visto che non è successo nulla di negativo
- Lasci che diventi consapevole della tua presenza e del fatto che sei pronto ad ascoltarlo

- Dici: "Mi sembra che ci sia qualcosa che non va. Hai qualche problema?"**
- Lo capisci solo quando ti spiega il suo problema, non avevi notato che era di cattivo umore
- Gli dici che le sue preoccupazioni rendono triste anche te
- Non capisci perché non è contento, visto che non è successo nulla di negativo
- Lasci che diventi consapevole della tua presenza e del fatto che sei pronto ad ascoltarlo**

Una persona empatica utilizza i suoi sensi e sentimenti per percepire la situazione attuale e connettersi con gli altri.

30: Empatia9

Come definiresti questa risposta?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> valutativa | <input type="checkbox"/> valutativa |
| <input type="checkbox"/> interpretativa | <input type="checkbox"/> interpretativa |
| <input type="checkbox"/> rassicurante | <input checked="" type="checkbox"/> rassicurante |
| <input type="checkbox"/> indagatoria | <input type="checkbox"/> indagatoria |
| <input type="checkbox"/> risolutiva | <input type="checkbox"/> risolutiva |

una risposta rassicurante cerca di incoraggiare, consolare o compensare. Sei molto accomodante e senti di voler evitare che l'altro drammatizzi.

31: Stabilità emotiva11

Quale tipo di soluzione può provare una persona in crisi?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Il tentativo di suicidio | <input checked="" type="checkbox"/> Il tentativo di suicidio |
| <input type="checkbox"/> La fuga nell'iperattività | <input checked="" type="checkbox"/> La fuga nell'iperattività |
| <input type="checkbox"/> Evitare i contatti sociali | <input checked="" type="checkbox"/> Evitare i contatti sociali |
| <input type="checkbox"/> Fronteggiare la crisi | <input checked="" type="checkbox"/> Fronteggiare la crisi |
| <input type="checkbox"/> Colpevolizzare gli altri | <input checked="" type="checkbox"/> Colpevolizzare gli altri |

Tutte le risposte sono corrette.
<https://en.wikipedia.org/wiki/Crisis#Personal>

32: Stabilità emotiva12

Quali sono le fasi tipiche durante una crisi?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Negazione | <input checked="" type="checkbox"/> Negazione |
| <input type="checkbox"/> Accettazione | <input checked="" type="checkbox"/> Accettazione |
| <input type="checkbox"/> Provare intense reazioni emotive | <input checked="" type="checkbox"/> Provare intense reazioni emotive |
| <input type="checkbox"/> Sentirsi insicuri e instabili | <input checked="" type="checkbox"/> Sentirsi insicuri e instabili |

Le quattro fasi che si possono verificare durante una crisi sono: negazione, senso di insicurezza, intense emozioni, e infine accettazione.

Suggerimento

29: Empatia8

30: Empatia9

In metro ascolti la conversazione tra due amici. Uno dei due si lamenta del proprio lavoro che gli dà una buona retribuzione ma non lo soddisfa. Sta pensando di cambiare ma sa di dover prendere in considerazione più aspetti. L'amico gli dice che si sta preoccupando troppo e di non prendersela perchè alla fine si sistemerà tutto.

31: Stabilità emotiva11

32: Stabilità emotiva12

Domanda

Risposta

Spiegazione

33: Stabilità emotiva¹⁵

Se ritieni che uno dei tuoi amici sia in grave crisi, cosa fai?

- Gli lascio risolvere il suo problema in autonomia
- Gli racconto barzellette per farlo sorridere
- Gli offro il mio tempo e la mia attenzione
- Gli racconto di tutte le mie esperienze che hanno a che vedere col suo problema
- In caso di emergenza gli do il riferimento di un esperto

- Gli lascio risolvere il suo problema in autonomia
- Gli racconto barzellette per farlo sorridere
- Gli offro il mio tempo e la mia attenzione**
- Gli racconto di tutte le mie esperienze che hanno a che vedere col suo problema
- In caso di emergenza gli do il riferimento di un esperto**

Se uno dei tuoi amici è in crisi, dedicagli il tuo tempo e la tua attenzione. In caso di emergenza puoi chiedere aiuto a un esperto, oppure fornire il contatto al tuo amico.

34: Empatia¹²

Quali delle seguenti affermazioni ti sembra la risposta più appropriata, empatica e rispettosa?

- 1.puoi dirmi prima di tutto che cosa ti interessa veramente? E' molto importante che riflettiamo su questo.
- 2. Fai attenzione,prima di lanciarti in qualcosa di nuovo, dovresti essere sicura che ci siano più benefici, e di non lasciare il certo per l'incerto.
- 3. Bene, non c'è motivo di affliggersi, devi solo sapere se puoi chiedere un trasferimento. Posso farti avere un colloquio con il Direttore del personale.
- 4.Provi malessere perché ti dai due spiegazioni: sia esiti ad abbandonare il posto che occupi e allo stesso tempo non sai quale altro lavoro sarebbe più conveniente per te
- 5. E'una scelta difficile, vero? Assumersi il rischio di iniziare un lavoro completamente nuovo oppure scegliere la sicurezza del lavoro che fai che però non ti piace

- 1.puoi dirmi prima di tutto che cosa ti interessa veramente? E' molto importante che riflettiamo su questo.
- 2. Fai attenzione,prima di lanciarti in qualcosa di nuovo, dovresti essere sicura che ci siano più benefici, e di non lasciare il certo per l'incerto.
- 3. Bene, non c'è motivo di affliggersi, devi solo sapere se puoi chiedere un trasferimento. Posso farti avere un colloquio con il Direttore del personale.
- 4.Provi malessere perché ti dai due spiegazioni: sia esiti ad abbandonare il posto che occupi e allo stesso tempo non sai quale altro lavoro sarebbe più conveniente per te
- 5. E'una scelta difficile, vero? Assumersi il rischio di iniziare un lavoro completamente nuovo oppure scegliere la sicurezza del lavoro che fai che però non ti piace**

1 Indagatoria; 2 Valutativa; 3 Risolutoria; 4 Interpretativa; 5 Empatica

Suggerimento

33: Stabilità emotiva15

34: Empatia12

Caso di una donna di 37 anni (voce stanca) “Non so che fare. Ah! Non so se devo continuare il mio lavoro come centralinista ... mi dà sui nervi, posso fermarmi a malapena ... ma è un posto sicuro e con un buon stipendio. Così, dovrei mollare tutto e fare veramente ciò che mi interessa, sicuramente un lavoro meno monotono anche se significherebbe ricominciare con uno stipendio molto basso ... non so se sarei in grado oppure no...” Quali delle seguenti affermazioni ti sembra la risposta più appropriata, empatica e rispettosa?

Domanda

Risposta

Spiegazione

35: Empatia13

Quali delle seguenti affermazioni ti sembra la risposta più appropriata e rispettosa?

- 1. Ti comporti come una persona ambiziosa perché devi provare a te stesso il tuo valore .
- 2. Pensi di dover essere sempre il primo, a prescindere dagli sforzi e dalle risorse che dovranno essere utilizzate per raggiungere ciò?
- 3. Che cosa ti spinge alla decisione di diventare qualcuno?
- 4. Potresti valutare in che area hai migliori chances? Sarebbe molto vantaggioso per te, sebbene con la tua determinazione probabilmente avrai successo in molte situazioni.
- 5. Una grande ambizione può essere una situazione vincente. Comunque sei sicuro che tu realmente non avresti problemi a passare sopra gli altri? Non potrebbe essere più negativo che positivo per te ?

- 1. Ti comporti come una persona ambiziosa perché devi provare a te stesso il tuo valore .
- 2. Pensi di dover essere sempre il primo, a prescindere dagli sforzi e dalle risorse che dovranno essere utilizzate per raggiungere ciò?**
- 3. Che cosa ti spinge alla decisione di diventare qualcuno?
- 4. Potresti valutare in che area hai migliori chances? Sarebbe molto vantaggioso per te, sebbene con la tua determinazione probabilmente avrai successo in molte situazioni.
- 5. Una grande ambizione può essere una situazione vincente. Comunque sei sicuro che tu realmente non avresti problemi a passare sopra gli altri? Non potrebbe essere più negativo che positivo per te ?

1 Interpretativa; 2 Empatica; 3 Indagatoria; 4 Risolutiva; 5 Valutativa

36: Empatia14

Quali delle seguenti affermazioni ti sembra la risposta più appropriata, empatica e rispettosa?

- 1. sei troppo pessimista. Non puo' essere che vada sempre così. Vedrai che prima o poi inevitabilmente gli altri si avvicineranno a te.
- 2. Altre persone nella tua stessa situazione si attivano per costruire relazioni piacevoli aderendo a qualche associazione. L'impoprtante è che tu non ti convinca che devi satre sola.
- 3. Forse se mi dici qualcosa in più riguardo al tuo modo di fare amicizia, avremmo un'idea più chiara di che cosa c'è di sbagliato.
- 4. Questa situazione è durata così a lungo che alla fine ti sei convinta che oramai sia così . E' questo che pensi?
- 5. Forse non vuoi trovare amici, solo per proteggerti da qualcosa?

- 1. sei troppo pessimista. Non puo' essere che vada sempre così. Vedrai che prima o poi inevitabilmente gli altri si avvicineranno a te.
- 2. Altre persone nella tua stessa situazione si attivano per costruire relazioni piacevoli aderendo a qualche associazione. L'impoprtante è che tu non ti convinca che devi satre sola.
- 3. Forse se mi dici qualcosa in più riguardo al tuo modo di fare amicizia, avremmo un'idea più chiara di che cosa c'è di sbagliato.
- 4. Questa situazione è durata così a lungo che alla fine ti sei convinta che oramai sia così . E' questo che pensi?**
- 5. Forse non vuoi trovare amici, solo per proteggerti da qualcosa?

1 Rassicurante; 2 Risolutiva; 3 Indagatoria; 4 Empatica; 5 Interpretativa

Suggerimento

35: Empatia13

Caso di un uomo di 35 anni (forte, stressato, voce aggressiva): "Sono determinato a fare qualcosa, non temo il lavoro duro, non mi preoccupa ricevere colpi pesanti perchè mi è molto chiaro in quale direzione voglio andare! Non sono affatto preoccupato di scavalcare gli altri se li trovo nel mio cammino, perchè voglio questo per me! Non posso essere soddisfatto con un lavoro mediocre! Voglio diventare qualcuno!"

36: Empatia14

Caso di donna di 30anni (voce scoraggiata): "Vivo in questa città da dieci anni e da sette nello stesso appartamento , ma non conosco nessuno.In ufficio sembra che non riesca a fare amicizia, perchè sono bloccata. Mi sforzo di essere gentile con gli altri colleghi ma mi sento tesa e a disagio,poi mi dico che non m'importa di nessuno perchè non ti puoi fidare delle persone come di te stessa. Non voglio amici e talvolta finisce che sono veramente convinta di questo."

Domanda

Risposta

Spiegazione

37: Empatia18

Quali sono le 4 qualità dell'empatia?

- Mettersi nei panni dell'altro, riconoscere le emozioni degli altri e comunicarglielo, condurli fuori dai loro problemi
- Mettersi nei panni dell'altro, non giudicare, riconoscere le emozioni dell'altro e connettersi a loro.
- Mettersi nei panni dell'altro, riconoscere le emozioni degli altri, valutare la severità della situazione e suggerire le soluzioni più appropriate
- 'Mettersi nei panni dell'altro, non giudicare, riconoscere le emozioni dell'altro e rassicurarlo
- Riconoscere la prospettiva dell'altra persona, evitando pregiudizi e giudizi, riconoscere quello che gli altri sentono ed essere in grado di comunicarglielo

- Mettersi nei panni dell'altro, riconoscere le emozioni degli altri e comunicarglielo, condurli fuori dai loro problemi
- Mettersi nei panni dell'altro, non giudicare, riconoscere le emozioni dell'altro e connettersi a loro.**
- Mettersi nei panni dell'altro, riconoscere le emozioni degli altri, valutare la severità della situazione e suggerire le soluzioni più appropriate
- 'Mettersi nei panni dell'altro, non giudicare, riconoscere le emozioni dell'altro e rassicurarlo
- Riconoscere la prospettiva dell'altra persona, evitando pregiudizi e giudizi, riconoscere quello che gli altri sentono ed essere in grado di comunicarglielo**

38: Stabilità emotiva16

Va bene chiedere a una persona che capiamo essere fortemente depressa e in crisi se sta pensando al suicidio?

- No, non voglio suggerire cattive idee
- È di fondamentale importanza sapere se la persona è in pericolo
- Non è opportuno chiedere queste cose
- Nella comunicazione che riguarda una crisi il primo passo è quello di chiedere informazioni su eventuali pensieri estremi come il suicidio
- E' un problema che riguarda ciascuno individualmente

- No, non voglio suggerire cattive idee
- È di fondamentale importanza sapere se la persona è in pericolo**
- Non è opportuno chiedere queste cose
- Nella comunicazione che riguarda una crisi il primo passo è quello di chiedere informazioni su eventuali pensieri estremi come il suicidio**
- E' un problema che riguarda ciascuno individualmente

Come suggeriscono i masimi esperti di suicidologia, il modello ASIST e altri modelli di intervento in caso di suicidio, se abbiamo un indizio circa i pensieri suicidi di qualcuno, per aiutarlo dobbiamo chiedergli di esprimerli. Guarda questo video:
https://www.ted.com/talks/kevin_briggs_the_bridge_between_suicide_and_life (seleziona sottotitoli in italiano)

Suggerimento

37: Empatia18

https://www.youtube.com/watch?v=3oaobKn_MkE

38: Stabilità emotiva16

Domanda

Risposta

Spiegazione

39: Stabilità emotiva17

Per aiutare qualcuno in crisi devi essere un professionista?

Chiunque può essere l'aiuto di cui c'è bisogno, con l'atteggiamento e le conoscenze appropriate. Le cose più importanti sono l'attenzione e l'ascolto.

- Sì, solo un esperto è in grado di prendersi cura di una situazione così difficile
- Le cose più importanti sono l'attenzione e l'ascolto, che possono essere offerti da tutti
- Una crisi necessita di un competente studio analitico e di misurazione
- Sì, normalmente in situazioni di crisi c'è bisogno di assistenza medica
- Chiunque può essere l'aiuto di cui c'è bisogno, con l'atteggiamento e le conoscenze appropriate. Le cose più importanti sono l'attenzione e l'ascolto.

- Sì, solo un esperto è in grado di prendersi cura di una situazione così difficile
- Le cose più importanti sono l'attenzione e l'ascolto, che possono essere offerti da tutti**
- Una crisi necessita di un competente studio analitico e di misurazione
- Sì, normalmente in situazioni di crisi c'è bisogno di assistenza medica
- Chiunque può essere l'aiuto di cui c'è bisogno, con l'atteggiamento e le conoscenze appropriate. Le cose più importanti sono l'attenzione e l'ascolto.**

Appendice

[1]

Da più di quarant'anni, Paul Ekman sostiene la tesi che le emozioni sono discrete, misurabili e fisiologicamente distinte. Il lavoro più influente di Ekman riguarda la scoperta che certe emozioni sembrano essere universalmente riconosciute anche in culture che non hanno sviluppato la scrittura e nelle quali non è possibile l'apprendimento, attraverso i mezzi di comunicazione, delle associazioni tra le emozioni e le espressioni del viso. Un altro classico studio trovò che quando i partecipanti contraevano i muscoli facciali in distinte espressioni del viso (ad esempio, di disgusto), riferivano sensazioni e reazioni fisiologiche corrispondenti alle espressioni prodotte. Le sue ricerche lo hanno condotto a classificare come fondamentali sei emozioni: rabbia, disgusto, paura, felicità, tristezza e sorpresa. -

https://en.wikipedia.org/wiki/Emotion#Basic_emotions

[2]

Può essere utile conoscere le mie motivazioni in una situazione di ascolto per agire in sicurezza. Ho bisogno di conoscerle per esserne consapevole. Friedemann Schulz von Thun ha sviluppato il metodo dell'esplicitazione del mormorio delle voci interiori e della creazione del dialogo con il "Team interno" al fine di "risolvere i conflitti interni ed esterni e per chiarire le decisioni difficili". Secondo Schulz von Thun, se è vero che questa "pluralità interiore" comporta il rischio di passare da tormentati alti e bassi psicologici al blocco totale, essa manifesta l'ampio spettro e la complessità della nostra personalità, "un affascinante gruppo interno dinamico". Inoltre, Schulz von Thun sottolinea la somiglianza di questo dialogo interno con quello di un gruppo; da qui la metafora del "Team interno". Un team di persone è costituito da una pluralità di personalità, di generi, stili, emozioni, sfide ecc., proprio come il team delle nostre voci interne.

Rispetto & Risorse

Lezione 3

39 Knowledge cards

Introduzione

Domanda	Risposta	Spiegazione
<p>1: risorse di base4</p> <p>Quando o dove si possono scoprire le risorse nelle persone?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Solo nelle situazioni in cui le cose sono andate davvero bene <input type="checkbox"/> Le risorse possono essere reperite anche nelle situazioni difficili <input type="checkbox"/> Anche nei problemi, se considerati da una prospettiva differente <input type="checkbox"/> Sul percorso personale della persona che cerca consiglio <input type="checkbox"/> In linea di principio, ovunque 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Solo nelle situazioni in cui le cose sono andate davvero bene <input checked="" type="checkbox"/> Le risorse possono essere reperite anche nelle situazioni difficili <input checked="" type="checkbox"/> Anche nei problemi, se considerati da una prospettiva differente <input checked="" type="checkbox"/> Sul percorso personale della persona che cerca consiglio <input type="checkbox"/> In linea di principio, ovunque 	<p>Le risorse sono abilità che emergono dalla fiducia nell'auto-efficacia da parte di chi aiuta.</p>
<p>2: risorse di base5</p> <p>Le risorse possono servire a</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Affrontare rapidamente la situazione <input type="checkbox"/> Risolvere problemi <input type="checkbox"/> Scoprire il campo di azione di una persona <input type="checkbox"/> Apprezzare le esperienze <input type="checkbox"/> Sopportare circostanze immodificabili 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Affrontare rapidamente la situazione <input checked="" type="checkbox"/> Risolvere problemi <input checked="" type="checkbox"/> Scoprire il campo di azione di una persona <input checked="" type="checkbox"/> Apprezzare le esperienze <input checked="" type="checkbox"/> Sopportare circostanze immodificabili 	<p>Le risorse possono esplicitare molte funzioni positive, sia per il problema che per la persona stessa.</p>
<p>3: Rispetto1</p> <p>Quali aspetti del mio atteggiamento di fondo sono importanti nella gestione del dialogo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rispetto <input type="checkbox"/> Riconoscimento dell'altro <input type="checkbox"/> Apertura e interesse <input type="checkbox"/> L'accettazione dei progetti di vita dell'altra persona <input type="checkbox"/> Empatia 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Rispetto <input checked="" type="checkbox"/> Riconoscimento dell'altro <input checked="" type="checkbox"/> Apertura e interesse <input type="checkbox"/> L'accettazione dei progetti di vita dell'altra persona <input checked="" type="checkbox"/> Empatia 	<p>See appendix. [1]</p>
<p>4: Rispetto21</p> <p>Ascoltare attentamente significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Cogliere gli aspetti più importanti di una conversazione <input type="checkbox"/> Compiere un'attività faticosa <input type="checkbox"/> Poter fare anche altre cose nello stesso momento (multitasking) <input type="checkbox"/> Il bisogno di fare altre ipotesi su quella persona <input type="checkbox"/> Concentrarsi sulla storia di chi sta parlando 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Cogliere gli aspetti più importanti di una conversazione <input checked="" type="checkbox"/> Compiere un'attività faticosa <input type="checkbox"/> Poter fare anche altre cose nello stesso momento (multitasking) <input type="checkbox"/> Il bisogno di fare altre ipotesi su quella persona <input checked="" type="checkbox"/> Concentrarsi sulla storia di chi sta parlando 	

Suggerimento

1: risorse di base4

2: risorse di base5

3: Rispetto1

4: Rispetto21

Domanda

Risposta

Spiegazione

5: Rispetto4

Il Rispetto nella conversazione si individua dal fatto che:

- Entrambe le parti si sentono rispettate
- Entrambe le parti possono porre dei limiti se necessario
- posso fare quello che voglio
- entrambe le parti sono d'accordo
- Se il rispetto è reciproco può essere esso stesso il confine

- Entrambe le parti si sentono rispettate**
- Entrambe le parti possono porre dei limiti se necessario**
- posso fare quello che voglio
- entrambe le parti sono d'accordo
- Se il rispetto è reciproco può essere esso stesso il confine**

Lo spirito della relazione può essere consapevolmente realizzato applicando le variabili fondamentali di 'empatia - considerazione - autenticità'. L'ascoltatore e la persona che viene ascoltata formano un'alleanza.

6: abilità conversazionali basate sulle risorse

Cosa è d'aiuto per rendere disponibili le risorse?

- Essere capaci di accedere alla risorsa
- Valutare il significato della risorsa
- Pianificare l'uso della risorsa
- Avere precedentemente impiegato tale risorsa
- Fornire suggerimenti per migliorare

- Essere capaci di accedere alla risorsa**
- Valutare il significato della risorsa**
- Pianificare l'uso della risorsa**
- Avere precedentemente impiegato tale risorsa**
- Fornire suggerimenti per migliorare**

L'attivazione delle risorse è fatta dalla persona direttamente interessata, alla quale va riconosciuta la competenza. Un consiglio o un'esperienza personale spesso non portano all'attivazione della risorsa, e possono anche causare imbarazzo o frustrazione.

Suggerimento

5: Rispetto4

6: abilità conversazionali basate sulle risorse

Domanda

Risposta

Spiegazione

7: abilità conversazionali basate sulle risorse5

Far accedere una persona alle risorse è più semplice se

- La conversazione si svolge su un piano di parità
- Le abilità e le esperienze dell'ascoltatore confluiscono nella conversazione
- L'ascoltatore impiega metafore, paragoni o immagini
- L'ascoltatore impiega un linguaggio positivo e che trasmette forza
- L'ascoltatore rimane neutrale e professionale

- La conversazione si svolge su un piano di parità**
- Le abilità e le esperienze dell'ascoltatore confluiscono nella conversazione
- L'ascoltatore impiega metafore, paragoni o immagini**
- L'ascoltatore impiega un linguaggio positivo e che trasmette forza**
- L'ascoltatore rimane neutrale e professionale

Le risorse richiedono un linguaggio positivo, una buona e motivata relazione al problema e analogie con il problema in questione.

8: classificazione delle risorse

Cosa può essere considerata una risorsa mentale?

- Una convinzione utile
- Un valore forte
- Un'estensione della consapevolezza sensoriale
- Un sentimento 'di pancia'
- Educazione psicologica ed emozionale

- Una convinzione utile**
- Un valore forte**
- Un'estensione della consapevolezza sensoriale**
- Un sentimento 'di pancia'
- Educazione psicologica ed emozionale**

Le risorse mentali sono strumenti che vengono generati dal nostro pensare e dal nostro percepire. Ciò include percezioni sensoriali ma anche intuizioni, valori e valutazioni di situazioni o credenze che sono utili e proattive.

9: classificazione delle risorse 2

Quale può essere una risorsa sociale?

- Dei buoni amici
- Persone che pensano positivo
- Modelli o ideali
- Il contatto con le istituzioni
- Le tue dimensioni interiori

- Dei buoni amici**
- Persone che pensano positivo**
- Modelli o ideali**
- Il contatto con le istituzioni**
- Le tue dimensioni interiori

Le risorse sociali sono strumenti che provengono dall'ambiente della persona interessata e che aiutano a risolvere il problema.

Suggerimento

7: abilità conversazionali basate sulle risorse5

8: classificazione delle risorse

9: classificazione delle risorse 2

Domanda

Risposta

Spiegazione

10: classificazione delle risorse 3

Quale può essere una risorsa personale?

- Una posizione interna supportiva
- Un ambiente sano
- Competenza nel linguaggio e nella comunicazione
- La capacità di auto-organizzarsi
- essere equilibrati emotivamente

- Una posizione interna supportiva**
- Un ambiente sano
- Competenza nel linguaggio e nella comunicazione**
- La capacità di auto-organizzarsi**
- essere equilibrati emotivamente**

Le risorse proprie/personali sono abilità cognitive ed emozionali che possono essere impiegate per risolvere un problema concreto.

11: Risorse di base

Che cos'è una risorsa?

- L'abilità di scegliere una prospettiva ulteriore
- I miei buoni consigli/dritte
- Un'esperienza che accresce l'autostima
- Uno strumento per il cambiamento
- Qualcosa da cui traggio energia

- L'abilità di scegliere una prospettiva ulteriore**
- I miei buoni consigli/dritte
- Un'esperienza che accresce l'autostima**
- Uno strumento per il cambiamento**
- Qualcosa da cui traggio energia**

Una risorsa è sempre una forma di supporto che si ha dentro di sé.

12: risorse di base3

Cosa si intende per 'risorse' in una conversazione specifica?

- L'intero pacchetto di abilità e capacità che qualcuno possiede
- Abilità e capacità utili per raggiungere un obiettivo importante nel contesto di una specifica situazione
- Abilità e capacità che una persona ha per risolvere un problema, di cui però non è ancora consapevole al momento
- Affermazioni che stabilizzano la persona che stai ascoltando
- Problemi che la persona ha già risolto

- L'intero pacchetto di abilità e capacità che qualcuno possiede
- Abilità e capacità utili per raggiungere un obiettivo importante nel contesto di una specifica situazione**
- Abilità e capacità che una persona ha per risolvere un problema, di cui però non è ancora consapevole al momento**
- Affermazioni che stabilizzano la persona che stai ascoltando**
- Problemi che la persona ha già risolto

Le risorse sono strumenti concreti a disposizione dell'interlocutore; producono un cambiamento o un miglioramento in relazione al problema.

Suggerimento

10: classificazione delle risorse 3

11: Risorse di base

12: risorse di base3

Domanda

Risposta

Spiegazione

13: risorse di base6

Le persone possiedono risorse come parte integrante del loro piano di sviluppo personale.

Queste

- Sono immutabili
- Si possono scoprire attraverso domande maieutiche (di approfondimento)
- Possono essere influenzate da esperienze, impulsi o suggerimenti
- Possono essere scoperte attraverso il loro apprezzamento da parte degli altri
- In ultima analisi, possono essere cambiate solo attraverso la ricerca di un aiuto da parte della persona interessata

- Sono immutabili
- Si possono scoprire attraverso domande maieutiche (di approfondimento)**
- Possono essere influenzate da esperienze, impulsi o suggerimenti**
- Possono essere scoperte attraverso il loro apprezzamento da parte degli altri**
- In ultima analisi, possono essere cambiate solo attraverso la ricerca di un aiuto da parte della persona interessata

Ogni persona ha dentro di sé tutte le risorse di cui necessita per un cambiamento.

14: Rispetto15

I valori di un buon ascoltatore sono

- Un vero dialogo
- Ascolto attento
- Riservatezza
- Considerazione
- Neutralità/rispetto

- Un vero dialogo
- Ascolto attento**
- Riservatezza**
- Considerazione**
- Neutralità/rispetto**

15: Rispetto16

Ci sono dei limiti che mi aspetto vengano rispettati in una conversazione?

- No, devo sopportare tutto se una persona è disperata.
- Sì, alcune persone non riescono a riconoscere di aver offeso altri, per mancanza di educazione per esempio
- Sì, un dialogo produttivo non è realizzabile senza rispetto.
- Sì, la disponibilità ad ascoltare qualcuno può esserci solo nel rispetto della mia dignità.
- Sì, perché rispetto non significa accettare tutto

- No, devo sopportare tutto se una persona è disperata.
- Sì, alcune persone non riescono a riconoscere di aver offeso altri, per mancanza di educazione per esempio
- Sì, un dialogo produttivo non è realizzabile senza rispetto.**
- Sì, la disponibilità ad ascoltare qualcuno può esserci solo nel rispetto della mia dignità.**
- Sì, perché rispetto non significa accettare tutto

Suggerimento

13: risorse di base6

14: Rispetto15

15: Rispetto16

Domanda

Risposta

Spiegazione

16: Rispetto3

Quali aspetti di una persona sono importanti da rispettare?

- Mente**
- Corpo**
- Credenze**
- Anima**
- Comportamento**

- Mente**
- Corpo**
- Credenze**
- Anima**
- Comportamento**

Il rispetto si concentra sul singolo, ma è importante differenziare : la persona ha un problema, ma lui o lei non è il problema. Questo modo di vedere le cose apre ad una possibilità di sviluppo (si veda anche la descrizione dell'individuo fornito da Rogers:
[https://en.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers_\(English\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers_(English)))

17: Rispetto8

Cosa succede in una conversazione se manca il rispetto?

- Niente, il rispetto non è una condizione fondamentale per una conversazione**
- Discussioni e conflitti**
- La conversazione termina**
- Entrambe le parti si sentono a disagio**
- Cresce l'angoscia**

- Niente, il rispetto non è una condizione fondamentale per una conversazione**
- Discussioni e conflitti**
- La conversazione termina**
- Entrambe le parti si sentono a disagio**
- Cresce l'angoscia**

See appendix. [2]

18: abilità conversazionali basate sulle risorse4

Qual è una delle attitudini che aiuta nel contesto di una conversazione che si basa sull'attivazione delle risorse?

- Apprezzare**
- Giudicare**
- Cooperare**
- Informare**
- Cercare il significato**

- Apprezzare**
- Giudicare**
- Cooperare**
- Informare**
- Cercare il significato**

Le disamine e le informazioni spesso portano alle polarizzazioni "giusto-sbagliato" "buono-cattivo" le quali non promuovono soluzioni né attivano risorse.

Suggerimento

16: Rispetto3

17: Rispetto8

18: abilità conversazionali basate sulle risorse4

Domanda

Risposta

Spiegazione

19: attivazione delle risorse 2

Quale stile di linguaggio aiuta ad attivare le risorse nelle altre persone?

- Renderle consapevoli se ciò che stanno facendo è giusto e sbagliato
- Parlare chiaramente e concretamente utilizzando osservazioni basate anche sui segnali sensoriali
- Usare un linguaggio metaforico
- Porre domande che cambiano la prospettiva
- Focalizzarsi sulle possibilità e non sui limiti

- Renderle consapevoli se ciò che stanno facendo è giusto e sbagliato
- Parlare chiaramente e concretamente utilizzando osservazioni basate anche sui segnali sensoriali**
- Usare un linguaggio metaforico**
- Porre domande che cambiano la prospettiva**
- Focalizzarsi sulle possibilità e non sui limiti**

Corretto o errato, buono o cattivo non aiutano nel risolvere i problemi. L'ampliamento della percezione di una persona è quello che apre a nuove possibilità di soluzione.

20: Rapporto tra risorse e domande

Che tipo di domanda attiva le risorse?

- Domande che utilizzano la parola "Perché"
- Domande giornalistiche
- Domande maieutiche (di approfondimento)
- Domande circolari
- Domande aperte

- Domande che utilizzano la parola "Perché"
- Domande giornalistiche
- Domande maieutiche (di approfondimento)**
- Domande circolari**
- Domande aperte

Le risorse non possono essere attivate attraverso domande informative e valutative. Anche le domande aperte sono, solitamente, inefficaci in quanto sono troppo generiche. Le domande più utili sono quelle che rendono possibile una nuova prospettiva o che approfondiscono di più una tematica.

21: rapporto tra risorse e linguaggio

Come posso influenzare le risorse attraverso il linguaggio?

- Informando
- Focalizzandomi sulle opportunità anziché sui limiti
- Focalizzandomi sugli stati d'animo desiderati invece di quelli problematici
- Utilizzando parole piacevoli anziché parole che rimandano alla frustrazione

- Informando
- Focalizzandomi sulle opportunità anziché sui limiti**
- Focalizzandomi sugli stati d'animo desiderati invece di quelli problematici**
- Utilizzando parole piacevoli anziché parole che rimandano alla frustrazione**

Le informazioni teoriche non sono solitamente sufficienti per attivare le risorse negli altri

Suggerimento

19: attivazione delle risorse 2

20: Rapporto tra risorse e domande

21: rapporto tra risorse e linguaggio

Domanda

Risposta

Spiegazione

22: risorse di base2

Cosa significa cercare le risorse?

- Prendere in considerazione tutte le aree della vita
- Aiutare la persona che chiede ascolto a ricercare le sue soluzioni
- Distogliere l'attenzione dal problema e ampliare il focus
- Ricercare le capacità (la forza) personale per affrontare la sfida

- Prendere in considerazione tutte le aree della vita
- Aiutare la persona che chiede ascolto a ricercare le sue soluzioni**
- Distogliere l'attenzione dal problema e ampliare il focus**
- Ricercare le capacità (la forza) personale per affrontare la sfida**

Le risorse sono gli aiuti concreti dell'altra persona che possono generare un cambiamento o un miglioramento in relazione al problema.

23: Rispetto10

Come si possono affrontare differenze culturali/familiari in termini di valori?

- Essendo consapevoli dei valori e vivendoli come parte della propria cultura
- Seguendo gli stessi valori in ambito sociale
- Interrogandosi sui valori della società/famiglia
- studiando etnologia e scienze sociali
- Chiedendosi come la persona convive con i valori nella sua vita personale

- Essendo consapevoli dei valori e vivendoli come parte della propria cultura**
- Seguendo gli stessi valori in ambito sociale
- Interrogandosi sui valori della società/famiglia**
- studiando etnologia e scienze sociali
- Chiedendosi come la persona convive con i valori nella sua vita personale**

Il pericolo di una storia unica - Video

https://www.ted.com/talks/chimamanda_adichie_the_danger_of_a_single_story?language=it

Nel video Chimamanda Adichie descrive la sua evoluzione personale come scrittrice consapevole della propria cultura e delle proprie origini. Il suo esempio mostra anche come sia facile trarre conclusioni su di un'intera società conoscendo solo una storia.

24: Rispetto11

I valori sono fissi o possono cambiare durante la vita?

- I valori cambiano perché la persona si evolve
- Esperienze negative modificano i valori di una persona
- Realizzarsi nella vita cambia i valori
- Circostanze avverse come essere rifugiati o vivere in condizioni precarie possono rinforzare i valori
- Tutti i valori imparati durante l'infanzia rimangono per sempre gli stessi

- I valori cambiano perché la persona si evolve**
- Esperienze negative modificano i valori di una persona**
- Realizzarsi nella vita cambia i valori**
- Circostanze avverse come essere rifugiati o vivere in condizioni precarie possono rinforzare i valori**
- Tutti i valori imparati durante l'infanzia rimangono per sempre gli stessi

See appendix. [3]

Suggerimento

22: riosrse di base2

23: Rispetto10

24: Rispetto11

Domanda

Risposta

Spiegazione

25: Rispetto13

C'è una differenza fra la tolleranza, l'accettazione e l'essere d'accordo?

See appendix. [4]

- Si, ci sono molte differenze significative
- Tolleranza significa resistere e andare avanti. Anche se la tolleranza ha dei limiti legati alla salute
- No, in generale hanno lo stesso significato e sono equivalenti al rispetto
- Accettazione significa concordare su qualcosa per questo ha una componente attiva.
- Essere d'accordo è sinonimo di accettazione

- Si, ci sono molte differenze significative**
- Tolleranza significa resistere e andare avanti. Anche se la tolleranza ha dei limiti legati alla salute**
- No, in generale hanno lo stesso significato e sono equivalenti al rispetto
- Accettazione significa concordare su qualcosa per questo ha una componente attiva.**
- Essere d'accordo è sinonimo di accettazione

26: Rispetto17

Che cosa significa riservatezza in una conversazione?

- Tengo tutte le informazioni per me
- Condivido le informazioni necessarie eventualmente solo con un professionista
- La riservatezza va garantita a tutti i costi
- Parlo solo con le persone di cui mi fido
- La riservatezza è importante per convincere le persone ad aprirsi

- Tengo tutte le informazioni per me
- Condivido le informazioni necessarie eventualmente solo con un professionista**
- La riservatezza va garantita a tutti i costi
- Parlo solo con le persone di cui mi fido
- La riservatezza è importante per convincere le persone ad aprirsi**

27: Rispetto18

Cosa significa considerazione per l'altro?

- Valutare solo gli aspetti positivi di una persona o situazione
- congratularsi con la persona
- la completa comprensione di una situazione
- valutare il comportamento dell'altra persona
- riconoscere le qualità positive di qualcuno o di qualcosa

- Valutare solo gli aspetti positivi di una persona o situazione
- congratularsi con la persona
- la completa comprensione di una situazione**
- valutare il comportamento dell'altra persona
- riconoscere le qualità positive di qualcuno o di qualcosa**

Suggerimento

25: Rispetto13

26: Rispetto17

27: Rispetto18

Domanda

Risposta

Spiegazione

28: Rispetto2

Quale ruolo gioca il rispetto nella gestione del dialogo?

La parola 'rispetto' deriva dal latino e significa 'Ripensare, considerare, tenere qualcosa in considerazione'. Mostrare rispetto verso qualcuno significa trattarlo con attenzione e considerazione. Il rispetto implica un atteggiamento di apertura ai valori degli altri. Il rispetto è un atteggiamento che non si basa sui singoli giudizi di valore, ed esclude l'egoismo.

- Riconosco l'altro come persona, a prescindere dal suo stile di vita o opinione
- Le affermazioni degli altri non mi toccano
- Mi interessano le opinioni e gli stili di vita degli altri
- Capisco tutto
- Ascolto attento

- Riconosco l'altro come persona, a prescindere dal suo stile di vita o opinione**
- Le affermazioni degli altri non mi toccano
- Mi interessano le opinioni e gli stili di vita degli altri**
- Capisco tutto
- Ascolto attento**

29: Rispetto20

In pratica rispetto significa:

- Distinguere tra la persona e il problema
- non prendere mai posizione in nessuna circostanza
- Accettare diversi modi di vivere
- Credere nelle capacità e abilità di una persona

- Distinguere tra la persona e il problema**
- non prendere mai posizione in nessuna circostanza
- Accettare diversi modi di vivere**
- Credere nelle capacità e abilità di una persona**

30: Rispetto5

Quali sono gli elementi tipici di un dialogo rispettoso?

Vedere la spiegazione dettagliata nella sezione domanda: 'Gestione della conversazione' e 'ascolto attivo'

- Porre domande aperte
- Lasciare spazio all'altra persona per parlare/spiegare
- Esporre/mettere in chiaro i propri limiti
- Chiedere rispetto
- Dire a lui/lei cosa deve fare

- Porre domande aperte**
- Lasciare spazio all'altra persona per parlare/spiegare**
- Esporre/mettere in chiaro i propri limiti**
- Chiedere rispetto**
- Dire a lui/lei cosa deve fare

Suggerimento

28: Rispetto2

29: Rispetto20

30: Rispetto5

Domanda**Risposta****Spiegazione****31: Rispetto6**

Come puoi essere rispettoso di te stesso in una conversazione?

Al fine di trattare gli altri con rispetto abbiamo bisogno di conoscere i nostri limiti e, se necessario concentrarsi su di essi. Il rapporto tra l'ascoltatore e la persona che sta raccontando la sua storia può essere un esempio di come le incomprensioni e le tensioni sociali possono essere affrontate, discusse apertamente e anche risolte. "Imparare mettendo il concetto in pratica." Le qualità più importanti degli ascoltatori non sono legate alla loro intelligenza e alle loro conoscenze ma al loro modo di porsi e ascoltare se stessi e gli altri.

- Mi accetto con i miei pregi, difetti e limiti
- Chiedo rispetto se mi sento sotto stress
- Esprimo i miei limiti se mi sento offeso e se necessario chiudo la conversazione
- Rifiuto domande che invadono la mia privacy
- Mi sento superiore

- Mi accetto con i miei pregi, difetti e limiti**
- Chiedo rispetto se mi sento sotto stress**
- Esprimo i miei limiti se mi sento offeso e se necessario chiudo la conversazione**
- Rifiuto domande che invadono la mia privacy**
- Mi sento superiore

32: Rispetto7

Come fare a trattare con qualcuno che non è d'accordo con te?

Come già accennato, la gestione di un dialogo dovrebbe essere considerato più come un sistema di atteggiamenti da parte dell'ascoltatore che è integrato da tecniche, che come un metodo o una tecnica specifica che viene praticata. Si tende a parlare di un 'atteggiamento interiore', che implica anche concentrarsi completamente sulla persona che cerca il dialogo. Tuttavia, stabilire dei confini tematici o istituzionali può portare al rifiuto.

- Dipende dall'argomento
- Esprimerò ancora di più le mie idee
- Chiudo la conversazione
- Accetto la cosa e penso all'obiettivo della conversazione

- Dipende dall'argomento**
- Esprimerò ancora di più le mie idee
- Chiudo la conversazione
- Accetto la cosa e penso all'obiettivo della conversazione**

Suggerimento

31: Rispetto6

32: Rispetto7

Domanda

Risposta

Spiegazione

33: abilità conversazionali basate sulle risorse2

Al fine di fortificare lo sviluppo effettivo delle risorse, è d'aiuto ...

- impiegare le immagini
- essere specifici
- spiegare le cose teoricamente
- fornire informazioni generali
- lavorare sulle emozioni e sui sentimenti

- impiegare le immagini**
- essere specifici**
- spiegare le cose teoricamente
- fornire informazioni generali
- lavorare sulle emozioni e sui sentimenti**

Informazioni generali, astratte e generalizzate non aiutano l'attivazione delle risorse.

34: Abilità conversazionali basate sulle risorse3

Le conversazioni che si basano sull'attivazione delle risorse devono:

- iniziare il processo di ricerca
- analizzare in maniera ampia il problema
- portare a utilizzare nuove modalità di guardare alle cose
- generare alternative all'azione
- accrescere l'autostima

- iniziare il processo di ricerca**
- analizzare in maniera ampia il problema
- portare a utilizzare nuove modalità di guardare alle cose**
- generare alternative all'azione**
- accrescere l'autostima

L'analisi dei problemi può essere importante per capire la natura del problema. Comunque, tale analisi non attiva le risorse.

35: attivazione delle risorse

Rispetto all'attivazione delle risorse, quali tra queste affermazioni sono appropriate?

- Ognuno ha dentro di sé tutto quel che serve per risolvere il suo problema
- Puoi attivare le risorse cambiando il tuo comportamento
- Comprendere le prospettive delle altre persone sviluppa nuove risorse
- Cambiare ambiente può liberare delle risorse
- Modificare il punto di vista permette l'utilizzo di risorse differenti

- Ognuno ha dentro di sé tutto quel che serve per risolvere il suo problema**
- Puoi attivare le risorse cambiando il tuo comportamento**
- Comprendere le prospettive delle altre persone sviluppa nuove risorse**
- Cambiare ambiente può liberare delle risorse**
- Modificare il punto di vista permette l'utilizzo di risorse differenti**

Per attivare le risorse nell'altra persona, devi ampliare o cambiare il modo in cui quella persona guarda il problema.

Suggerimento

33: abilità conversazionali basate sulle risorse2

34: Abilità conversazionali basate sulle risorse3

35: attivazione delle risorse

Domanda

Risposta

Spiegazione

36: Rispetto12

Che cosa è utile per riformulare i valori in una conversazione?

- Analizzare la loro origine
- Esaminarli per l'influenza che hanno nella propria situazione attuale di vita
- Fare propri i valori di chi ci ascolta
- Chiedersi cosa sarebbe successo nella propria vita senza quei valori
- Ignorarli

- Analizzare la loro origine**
- Esaminarli per l'influenza che hanno nella propria situazione attuale di vita**
- Fare propri i valori di chi ci ascolta
- Chiedersi cosa sarebbe successo nella propria vita senza quei valori**
- Ignorarli

See appendix. [5]

37: Rispetto19

Che significato ha il termine 'vero dialogo'?

- Essere in condizione di parità
- C. Rogers lo definisce 'congruenza'
- Veridicità
- Cercare indizi e scoprire le radici
- Condividere la proprie esperienze

- Essere in condizione di parità**
- C. Rogers lo definisce 'congruenza'**
- Veridicità**
- Cercare indizi e scoprire le radici
- Condividere la proprie esperienze

E' importante distinguere che la persona ha un problema, ma lui o lei non è il problema. Questo modo di vedere le cose apre possibilità di sviluppo (si veda anche la descrizione dell'individuo umano fornito da Rogers:
https://de.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers

38: Rispetto9

Qualcuno in cerca di un consiglio dice: "Sono un fallimento". Cosa può voler significare?

- Lui o lei non riesce a realizzare le proprie aspettative
- Ha fallito nel realizzare le aspettative dei genitori
- E' una persona che non vuole ottenere nulla
- Questa persona non ha nessuna capacità
- Ha appena concluso una relazione

- Lui o lei non riesce a realizzare le proprie aspettative**
- Ha fallito nel realizzare le aspettative dei genitori**
- E' una persona che non vuole ottenere nulla
- Questa persona non ha nessuna capacità
- Ha appena concluso una relazione**

I valori sono i punti di riferimento in base ai quali le persone agiscono. Si tratta di principi che le persone hanno interiorizzato nel corso della loro vita. In questo senso i valori sono espressione personale di ciò che è importante per l'individuo. In aggiunta ci sono criteri sovraordinati che hanno una validità oggettiva, per esempio quelli che sono formulati nella Carta delle Nazioni Unite (nel sito web).

Suggerimento

36: Rispetto12

37: Rispetto19

38: Rispetto9

Domanda

Risposta

Spiegazione

39: Rispetto14

Come ascoltatore quale forma di condotta rappresenterebbe una manipolazione o un abuso del vostro ruolo?

- Convincere qualcuno ad accettare i miei valori
- Se le domande puntano a soddisfare la mia curiosità
- Porre domande per mostrare il mio interesse
- Domande esplorative
- Spostare la conversazione verso gli argomenti che mi interessano

- Convincere qualcuno ad accettare i miei valori**
- Se le domande puntano a soddisfare la mia curiosità**
- Porre domande per mostrare il mio interesse
- Domande esplorative
- Spostare la conversazione verso gli argomenti che mi interessano**

Questa domanda potrebbe sembrare banale. L'obiettivo è quello di garantire che la consapevolezza della responsabilità viene mantenuta durante il dialogo. L'atteggiamento di fondo esclude manipolazioni o abuso del ruolo da parte di chi ascolta.

39: Rispetto14

Appendice

[1]

Questo tipo di relazione è incoraggiata dall' atteggiamento positivo dell' ascoltatore:

- calore emotivo e riconoscenza, cioè accettazione incondizionata della persona come individuo.
- Comprensione empatica di quello che sta succedendo all'interno dell'altra persona cercando di comunicare ciò che si è compreso, senza arrivare né ad una sentenza né ad una diagnosi. Questo modo di esprimersi è indicato anche come 'verbalizzare esperienza emozionale' (VEE).
- Congruenza, ovvero l'autenticità dell'ascoltatore rispetto all'altra persona.

La gestione della comunicazione centrata sulla persona può essere interpretato come un sistema di atteggiamenti da parte dell'ascoltatore supportati da tecniche, oppure un metodo o tecnica utilizzato dall' ascoltatore. Si tende a parlare di un 'atteggiamento interiore'.

Il concetto sviluppato da Rogers presume che le persone siano aiutate da un rapporto in cui si sentono accettate e si sentono capite.

[2]

Qui la questione prende due direzioni: 1. Mancanza di rispetto, da parte della persona che chiede il dialogo: qual è la motivazione che ha spinto lui o lei a cercare il dialogo? C'è costrizione da parte di chi ha richiesto ascolto come ad esempio un partner o un ente? Che cosa si aspetta lui/lei da questo dialogo? Forse lui o lei non riescono a soddisfare le proprie aspettative? ... Questo può essere usato come oggetto di discussione. 2. Nel caso della persona che ascolta: si stanno affrontando argomenti/esperienze che vertono su temi personali? Posso mettere a disposizione le risorse che sono necessarie per questo dialogo? Questo solleva la questione se non sia meglio indirizzare la persona ad un ascoltatore diverso, o organizzare un altro appuntamento. Anche questo può essere discusso.

[3]

Per scoprire quali valori vengono utilizzati e in quale forma, si consiglia di porre domande concrete quali: "Come passi il tuo tempo?", "Per che cosa spendi i tuoi soldi?", "In quali attività investi le tue energie? " Più precisamente queste domande trovano risposta più sappiamo sulle preferenze reali dell'individuo, e di conseguenza indirettamente circa i valori e le credenze che determinano le sue azioni. Questi sono normalmente molto diversi dalla gerarchia del valore razionalmente creato. Questo metodo rende possibile il processo di adattamento e di cambiamento. per ulteriori approfondimenti:

https://de.wikipedia.org/wiki/Theory_of_Mind (D, I NL, H, E)

[4]

L'accettazione deriva dal latino e significa 'approvare, ricevere'. E 'la forma nominale del verbo' accettare ', intesa nel senso di' approvare, riconoscere, accettare '. Pertanto, 'accettazione' può essere definita come la disponibilità ad accettare qualcuno o qualcosa (Drosdowski, 1989). Ciò rende chiaro che l'accettazione deve essere su base volontaria. Inoltre è dotata di una componente attiva, in contrasto con l'accettazione passiva descritta dalla parola 'tolleranza'. L'accettazione esprime il giudizio di valore di accordo, e quindi costituisce l'opposto del rifiuto. Un atteggiamento di accettazione è un presupposto fondamentale per un dialogo costruttivo.

Per scoprire quali valori vengono utilizzati e in quale forma, si consiglia di porre domande concrete quali: "Come passi il tuo tempo?", "Per che cosa spendi i tuoi soldi?", "In quali attività investi le tue energie? " Più precisamente queste domande trovano risposta più sappiamo sulle preferenze reali dell'individuo, e di conseguenza indirettamente circa i valori e le credenze che determinano le sue azioni. Questi sono normalmente molto diversi dalla gerarchia del valore razionalmente creato. Questo metodo rende possibile il processo di adattamento e di cambiamento. per ulteriori approfondimenti:

https://de.wikipedia.org/wiki/Theory_of_Mind (D, I NL, H, E)

Hilfsblatt: Ihr Protokoll für das Lernen mit diesem Ausdruck.

Mit diesem Blatt laden wir Sie ein zu kontrollieren, ob eine Frage richtig oder falsch von Ihnen beantwortet wurde.

Ascolto Attivo & Condurre una conversazione

Domanda	Ripetizioni																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

	Ripetizioni																			
Domanda	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
26																				
27																				

Empatia & Stabilità emotiva

Domanda	Ripetizioni																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					

Domanda	Ripetizioni																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				
37																				
38																				
39																				

Rispetto & Risorse

Domanda	Ripetizioni																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

Domanda	Ripetizioni																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				
37																				
38																				
39																				