

Essere in ascolto di famiglie con figli disabili

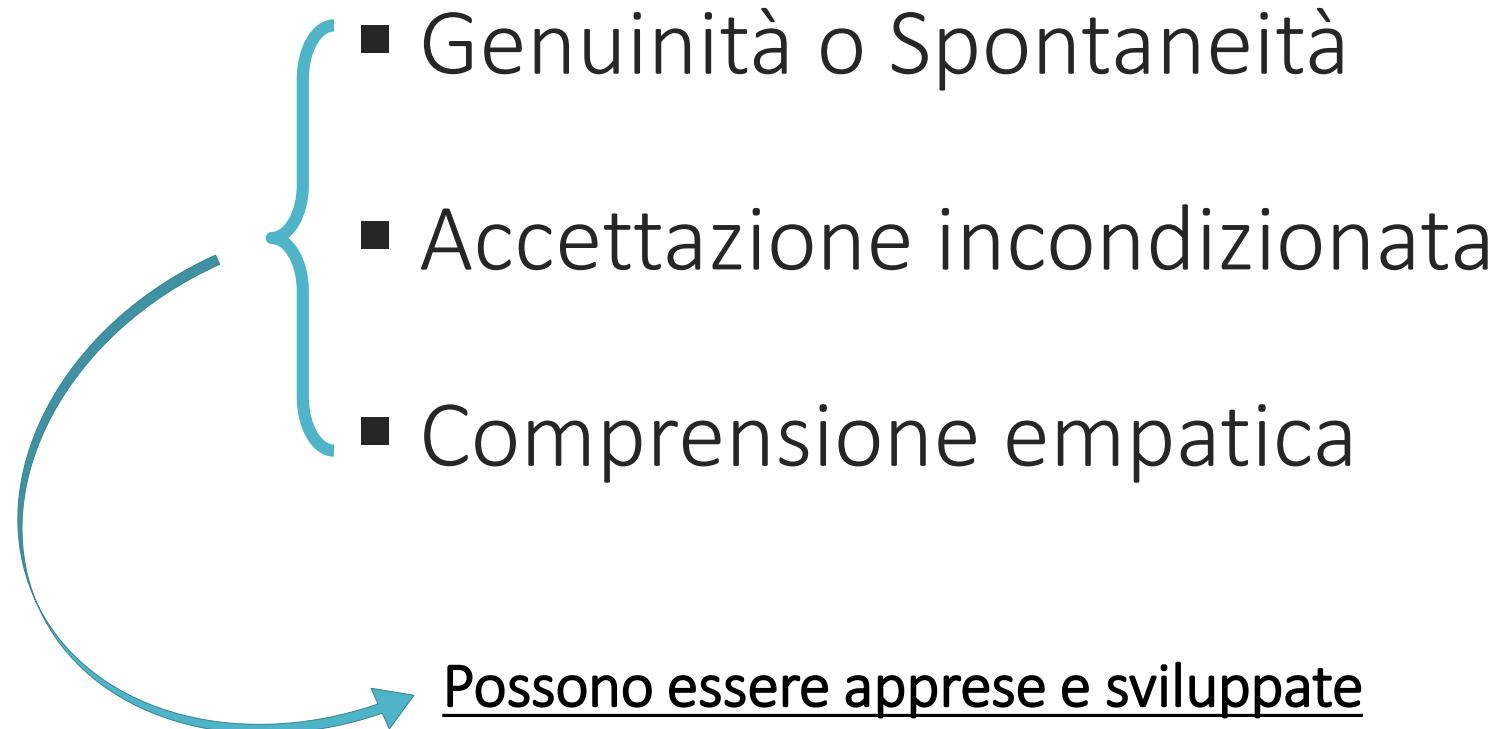
Seminario Diocesano – 25 settembre 2015

PROGETTO 92
cooperativa sociale

Non solo «*Sentire*» ma «*Ascoltare*»...

...Come processo psicologico in cui i suoni
vengono convertiti in concetti e sentimenti

DISPOSIZIONI PERSONALI ALL' ASCOLTO

- 
- Genuinità o Spontaneità
 - Accettazione incondizionata
 - Comprensione empatica
- Possono essere apprese e sviluppate

LIVELLI DI ASCOLTO

DENIGRARE → *ascolto solo per dovere*

INTERROMPERE → *è più importante quello che dico io*

DIALOGO INTERNO → *penso già a quello che dirò io*

ASCOLTO SELETTIVO → *ascolto solo ciò che mi interessa*

ASCOLTO CON FILTRO → *giudizio e pregiudizio*

ASCOLTO ATTIVO → APERTURA AL MESSAGGIO

ASCOLTO ATTIVO

- Evidenzia la partecipazione attiva dell'ascoltatore
- È un processo a due vie: ascolto e comunico l'ascolto

ASCOLTO ATTIVO: fasi

Ascolto Passivo

Messaggi di Accoglimento

Inviti Calorosi

Ascolto attivo: Riformulazione e Domande di approfondimento

Risposta di Valutazione

Atteggiamento Paternalistico

- Non si deve...
- È qui che sbaglia...
- Non è corretto...
- Ha fatto bene...

Effetti provocati:

- Inibizione
- Colpa
- Inferiorità
- ...

Risposta di Interpretazione

Analizzare in modo arbitrario

- So bene perché...
- Fa così perché...
- Questo significa che...
- Vuol dire che...

Effetti provocati:

- Irritazione
- Rettifica del messaggio
- Blocco della comunicazione
- Veramente volevo dire...

Risposta di Sostegno - Consolazione

Atteggiamento Materno

- Non è niente...
- È normale che...
- Non deve preoccuparsi...
- Capita a tutti di...

Effetti provocati:

- Sentirsi svalutato in ciò che si prova
- Sensazione di non sentirsi compreso

Risposta Inquisitoria

Uso manipolativo delle domande

- Perché...?
- Non mi ha detto...
- Mi chiedo...
- Quando...?

Effetti provocati:

- Reazione difensiva
- Ostilità
- Induzione delle risposte

Risposta «Soluzione del Problema»

Proporre soluzioni precostituite

- La cosa migliore da fare è...
- Al suo posto farei...
- Perché non fa...
- Basta che...

Effetti provocati:

- Rinforzo della dipendenza
- Adattarsi alla soluzione senza condividerla

Risposta Ascolto Attivo

- Da quello che dice mi pare di capire che la sua intenzione è...
- Mi sta dicendo che...?
- Può descrivermi in modo più preciso quanto mi sta dicendo?
- Cosa significa per lei...?
- Mi pare che questi eventi la coinvolgano molto... È vero?
- Se mi consente provo a riassumere quanto abbiamo detto finora...
- Mi rendo conto che per lei questo è molto impegnativo

Effetti dell'Ascolto Attivo:

- Chiarificazione
- Comprensione dei sentimenti
- Sintesi
- Verifica di quanto detto
- Empatia

Il Colloquio: *Setting*

- Elementi spaziali e temporali che possiamo controllare ed utilizzare nel colloquio
- La cornice spazio-temporale in cui avviene l'interazione deve comunicare **accoglienza, apertura, rispetto e riservatezza**

Setting: Spazio

- Spazio isolato e dedicato
- Discrezione - privacy
- Accoglienza
- Arredamento equilibrato

Setting: Tempo

- Orari precisi
- Spazio di «decompressione» *pre e post* colloquio
- Durata fissa, stabilita, comunicata e rispettata
- Momenti di *apertura* e *chiusura* all'interno del colloquio

Tre Regole per una Conduzione Efficace

- Regola del Linguaggio
- Regola della Frustrazione
- Regola della Reciprocità

Regola del Linguaggio

- Adattarsi al linguaggio di chi ci parla
- Il linguaggio non solo descrive la realtà, ma contribuisce a darle una forma e una connotazione emotiva
- Abbiamo tutti esperienza di cose «giuste» dette nel modo «sbagliato»

Regola della Frustrazione

- Non dare soluzioni
- Non considerare l'idea che *se qualcuno è venuto ad esporre un bisogno è perchè desidera sentirsi dare la soluzione*
- La soddisfazione di questo desiderio non è l'obiettivo del colloquio

Regola della Reciprocità

- Restituire quanto si è ricevuto
- Prevedere un momento finale di restituzione
- La restituzione non è la soluzione al problema/bisogno
- Restituzione = Riformulazione e Rispecchiamento

Come concentrarsi, tra tante,
sulle informazioni utili?

SCHEMA REGISTRAZIONE COLLOQUIO	
Colloquio numero: 1 Data: 25/9/2015 Luogo: Parrocchia del Santissimo	Ora inizio: 15.00 Ora fine: 15.45 Operatore: xx
Presenti	Sig.ra Rossi Maria (viene insieme alle figlie Giulia e Anita)
Composizione nucleo familiare	Rossi Maria: mamma Ferrari Luca: papà Giulia: 13 anni Anita: 9 anni
Motivo del colloquio (bisogno espresso e aspettative)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Far fare alla figlia Giulia un percorso di catechesi tradizionale per arrivare alla Cresima 2. Trovare una soluzione per sapere Giulia accudita il lunedì pomeriggio

<p>Stato d'animo con cui l'utente si presenta al colloquio</p>	<p><u>Preoccupazione</u> (il lunedì pomeriggio non sa come gestire Giulia e non ha soldi sufficienti per una facilitatrice) <u>Confusione</u> (prende in considerazione opportunità anche molto diverse tra loro, a volte in contrasto: Anita è affaticata dal peso di accudire sempre la sorella però vorrebbe inserirla comunque nel suo gruppo catechesi, prende in considerazione il suggerimento del cugino anche se le condizioni sono molto diverse) <u>Premura</u> (al lavoro non può prendersi molti altri permessi) ...</p>
<p>Azioni già svolte/ richieste già presentate</p>	<p>Parlato con la catechista Milena Telefonato più volte al parroco Coinvolto il cugino Scritto e telefonato in Curia ...</p>
<p>Accordi presi</p>	<p>La signora verrà richiamata per un altro colloquio la prossima settimana</p>
<p>Difficoltà eventualmente incontrate dall'operatore</p>	<p>Focalizzare i bisogni emergenti Comprendere le informazioni realmente utili Accogliere e gestire i vissuti emotivi senza giudizio ...</p>

Perché una scheda di rilevazione...

- Obiettivo del vostro ascolto è raccogliere le informazioni necessarie per comprendere il bisogno di cui la persona è portatrice
- Spesso il bisogno non è immediato e avere un riferimento per non perdere l'obiettivo aiuta voi e aiuta la persona stessa a spiegarsi meglio
- Questo è un esempio di scheda, la vostra sarà frutto del vostro lavoro quotidiano, dello scambio che saprete costruire tra di voi, per rendere questo strumento, uno strumento realmente utile ed efficace
- Un supporto prezioso sarà divenire un gruppo di lavoro... per rendervi sempre più efficaci e consapevoli di quanto state erogando con questo servizio

Il Ruolo del Gruppo

Confronto e condivisione per conferire qualità al proprio agire

- Ricevere un feedback esterno e da persone che vivono situazioni simili per cogliere quanto esperito da angolature differenti; rileggere criticamente i colloqui avvenuti e ampliare il repertorio dei possibili modi d'agire attraverso l'ascolto delle altrui esperienze
- Trovare spazio di sfogo per i vissuti negativi e spazio di condivisione per quelli positivi e le esperienze soddisfacenti
- Creare un bagaglio di conoscenze comuni e favorire un bilancio sul servizio offerto, per migliorarlo e potenziarlo
- Farsi affiancare da professionisti per sperimentare tecniche specifiche, potenziare le proprie competenze e metodologie, attraverso simulazioni e attività formative