

# **IL Colloquio di Accoglienza**

2 Ottobre 2022

Silvana Bencivenga  
Progetto Città della Vita ODV



**Corso Formazione - AUTO MUTUO AIUTO**  
***Coordinamento a.m.a lazio***

## Perché scegliere un Gruppo di Auto Mutuo Aiuto?

- Occasione di **incontro** dove ascoltare ed essere ascoltati dall'altro senza giudizio
- Scambio di **esperienze** tra persone che condividono la stessa problematica per trasformare il disagio in risorsa.
- Favorisce l'espressione di **emozioni, sentimenti e pensieri** e di scoprire le proprie **risorse** interiori.
- Aiuta ad innescare un processo di **cambiamento** dei propri schemi mentali, rivisitando la proprie prospettive.
- La **forza e l'energia del gruppo** come sostegno alla persona.



# Il Colloquio di Accoglienza

“**Colloquio di accoglienza**” vuol dire innanzitutto entrare in rapporto con qualcuno attraverso la **comunicazione**. Non è un rapporto d’amicizia, di familiarità, né un rapporto tra maestro ed allievo.....é soprattutto una **relazione d’aiuto**.



# ALCUNI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Paul Watzlawick **“La pragmatica della comunicazione umana”**  
1979



1

Non si può non comunicare

2

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione

3

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione

4

La comunicazione può essere analogica o numerica

5

Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari

Watzlawick, 1974



## **NON SI PUÒ NON COMUNICARE**

- ▮ Le parole o il silenzio hanno valore di messaggio
- ▮ La comunicazione ha luogo anche quando non è intenzionale.



# SILENZIO

Una pausa di silenzio può essere usata per:

- scegliere le risposte da dare
- scegliere le domande da fare
- organizzare i propri pensieri
- manifestare le proprie emozioni

È importante imparare a tollerare i silenzi



# SILENZIO



- calore
- comprensione
- incomprensione
- confusione
- noia
- rabbia



## La comunicazione come contenuto e relazione

Comunicare deriva da “communis” mettere in comune.

Nel colloquio di accoglienza la comunicazione è soprattutto relazione. Non è qualcosa che si fa alle persone, ma è qualcosa che si fa CON le persone.

**Mettere in comune la comprensione**



## Contenuto, Relazione e Metacomunicazione

Il messaggio non è mai solo una mera trasmissione di informazioni/contenuti ma **racchiude anche segnali** sul tipo e la qualità della relazione.

Anche solo un saluto come un “ciao” a seconda della persona a cui lo diciamo e dello stato emotivo in cui ci troviamo può cambiare significato. **Ogni comunicazione porta con sé una metacomunicazione.**



## La Punteggiatura degli eventi

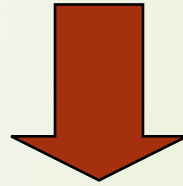
La realtà che si crea mentre noi la stiamo comunicando, rappresenta solitamente il nostro punto di vista.

**L'interpretazione della realtà** che noi comunichiamo, ovvero la **sequenza degli eventi**, è quella che sembra più veritiera ai nostri occhi.

Per questo è importante riuscire ad avere una **capacità di ascoltare e mettersi nei panni degli altri**, per riuscire ad accogliere e comprendere al meglio anche le interpretazioni altrui.



# LA MAPPA È DIVERSA DAL TERRITORIO



Ogni persona si crea una rappresentazione personale della realtà ed in base ad essa attribuisce un significato agli avvenimenti del mondo esterno, e valuta quali siano le scelte possibili e consigliabili. Siamo necessariamente costretti a tracciare un nostro modello, una nostra immagine soggettiva di tale realtà....

(Simini 1997)

# LA MAPPA È DIVERSA DAL TERRITORIO



## Consapevolezza vs inconsapevolezza

- Chi è consapevole della relatività del proprio modello da chi non lo è.
- Chi è schiavo della sua mappa da chi è libero e creativo fruitore della propria.
- Chi parla con chiunque utilizzando unicamente il linguaggio del proprio modello, da chi sa invece modulare il proprio messaggio parlando la lingua dell'interlocutore.....



## Comunicazione digitale ed analogica

La comunicazione verbale utilizza una modalità digitale, mentre la comunicazione non verbale quella analogica.

Una comunicazione efficace si verifica quando la **comunicazione digitale e analogica coincidono.**

**Congruenza vs incongruenza**

# TIPI DI COMUNICAZIONE

Bla ...bla ...bla...



▮ **COMUNICAZIONE  
VERBALE**

▮ **COMUNICAZIONE  
PARA-VERBALE**

▮ **COMUNICAZIONE  
NON VERBALE**



# Cosa succede quando comunichi?

□ **COMUNICAZIONE  
PARA-VERBALE**

VOLUME  
ALTEZZA  
INTENSITÀ  
VELOCITÀ  
DELL'ELOQUIO  
FLUENZA  
MOVIMENTO

□ **COMUNICAZIONE NON  
VERBALE**

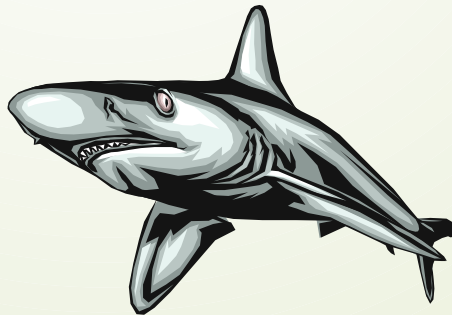
MIMICA DEL VISO  
GESTUALITÀ  
ORIENTAZIONE E POSTURA  
DISTANZE E SPAZI  
ESTETICA E CURA DELLA

PERSONA  
CONDOTTE  
COMPORTAMENTALI

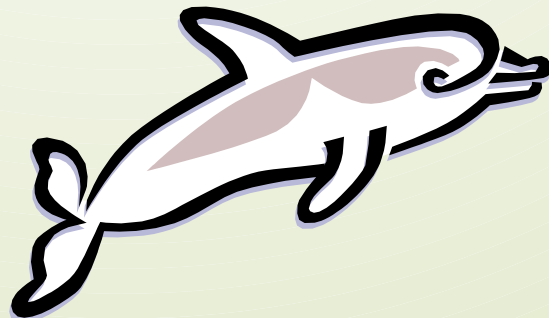
# STILI DI COMUNICAZIONE



➤ **PASSIVO**



➤ **AGGRESSIVO**



➤ **ASSERTIVO**

**PASSIVO****AGGRESSIVO****ASSERTIVO**

Attenzione agli altri Conformismo Tendenza ad imitare	Attenzione a se stesso Tendenza a sopravvalere	Attenzione sia a se stessi che agli altri Tendenza a cooperare
Essere accettato Evitare il conflitto	Acquisire potere Manipolare, mettere in soggezione	Mediare Trovare un accordo
Evitamento Non assumersi rischi Non affrontare il problema, rimandare, Dare ragione al più forte	Imporre Non mettersi in discussione Sminuire gli altri Criticare	Ascolto attivo Assumersi le proprie responsabilità Prendere decisioni Proporre Saper dire di "no"

# Ostacoli nella comunicazione

Giudizio	Criticare Elogiare Umiliare, etichettare Interpretare, diagnosticare
Offerta di soluzioni semplici ed immediate	Comandare Fare la predica Consigliare Indagare
Evitamento del problema dell'altro	Divagare, minimizzare Persuadere con la logica Rassicurare, generalizzare

# L'ASCOLTO



L'ascolto si riconosce in termini di **DISPONIBILITÀ**  
Atteggiamento di sensibilità, disponibilità e recettività  
verso un altro individuo rivolto a cogliere non solo  
l'aspetto verbale (concetti, idee) ma anche quello non  
verbale (psicologico, emotivo)

*Strumento utile per la comprensione, per mostrare  
interesse e considerazione dell'altro*

## COMPRESIONE

- Atteggiamento di interesse aperto
- Disponibilità globale d'inclusione senza preconcetto
- Incoraggiamento all'espressione spontanea dell'altro
- Atteggiamento non giudicante che permette di ricevere e di accogliere l'altro senza critiche, né colpevolizzazioni, né consigli

# Spazio relazionale



Lo spazio relazionale è il contesto in cui osservare ed accogliere senza giudizio l'altro per facilitare il suo processo di uscita dall'isolamento, di adattamento e di cambiamento

EAPC, The EAPC Task Force on Education for Psychologists in Palliative Care, in *European Journal of Palliative Care*, 2010; 17 (2).

EAPC, Guidance on postgraduate education for psychologists involved in palliative care, in *European Journal of Palliative Care*, 2011; 18 (5).

Andolfi M., *Manuale di psicologia relazionale*. Accademia di Psicoterapia della famiglia, Roma, 2000


# La Relazione d'aiuto

- Aiutare non significa né dare consigli, né porsi in un'amicale o generica attività di supporto, né porsi in atteggiamento di semplice comprensione o rassicurazione.
- Uso consapevole delle proprie abilità e strategie comunicative e relazionali che consentono all'altro di chiarire il reale significato della sua richiesta al gruppo e a se stesso, facilitando le sue scelte.



## **Ricordiamoci che .....**

***La comprensione dell'altro è spesso basata su un principio di somiglianza fra le persone e di condivisione di alcuni valori, e la relazione si sviluppa spesso in un confronto in cui è facile perdere di vista il proprio ruolo di facilitatore ed i confini fra sé e gli altri.***



**“Il talento più importante  
è quello che permette di  
non utilizzare due parole  
quando una è più che  
sufficiente”**

Thomas Jefferson