



Saper accogliere; L'intelligenza emotiva e l'empatia; L'ascolto attivo

Dott.ssa Simona Onofri, formatrice, Acli di Roma aps

Che cos'è un'emozione? È un **movimento**, cioè un **cambiamento** rispetto ad uno stato di immobilità iniziale. L'emozione ha una componente **fisiologica, cognitiva, sociale e comportamentale**.

L'intelligenza emotiva è l'insieme di:

- competenze personali (intelligenza emotiva intrapersonale)
- competenze sociali relative alla maniera con cui comprendiamo gli altri (intelligenza emotiva interpersonale).

L'intelligenza emotiva personale è basata su:

- la **consapevolezza di sé**, dare un senso alle nostre emozioni negative;
- l'**autocontrollo**, la capacità di dominare le proprie emozioni esprimendole in forma socialmente accettabili;
- La **motivazione**, la giusta dose di ottimismo e spirito di iniziativa che spingono a perseguire i propri obiettivi reagendo attivamente agli insuccessi.

L'intelligenza emotiva interpersonale è basata su:

- L'**empatia**, la capacità di riconoscere le emozioni e i sentimenti negli altri, che non consiste però nell'identificarsi nell'altro perchè se no non si ha la capacità di aiutarlo.
- La **comunicazione**, la capacità di parlare agli altri in modo chiaro e convincente.

L'**empatia** si compone di tre elementi:

- Emersione del vissuto
- Esplicitazione riempiente
- Oggettivazione comprensiva

“Usa il cervello per intero e ascolta le tue emozioni”.

L'autoconsapevolezza ci permette di esaminare i nostri stessi pensieri

Gli elementi fondamentali della **Comunicazione**:

- **Emittente e ricevente**, sono i soggetti coinvolti nella comunicazione;
- **Messaggio**, cioè ciò che viene comunicato;
- **Codice**, la modalità espressiva del linguaggio;

- **Canale**, il supporto fisico alla comunicazione;
- **Rumore**, distorsioni, malintesi, pregiudizi, inferenze, stereotipi
- **Contesto**, ogni comunicazione avviene sempre in un contesto caratterizzato da tre dimensioni: fisica, sociale, psicologica.
- **Feedback**, comunicazione di ritorno.

Un altro elemento importante della comunicazione è l'aspetto paraverbale.

Dato 100, quanta parte della comunicazione verbale ha importanza ed impatta?

Linguaggio 7%

Paralinguistica (timbro, espressione della voce) 38%

Prossemica, Gestualità 55%

Importante: entrare in contatto con lo stile comunicativo dell'interlocutore

1° assioma della comunicazione: **non si può non comunicare**

2° assioma della comunicazione: all'interno della comunicazione 2 livelli: contenuto e relazione

3° assioma della comunicazione: Flusso comunicativo dipende dalla punteggiatura degli eventi, dipende dal nostro punto di vista, da come interpretiamo una determinata situazione

4° assioma: comunicazione verbale e non verbale

Ascolto: prima cerca di capire, poi di farti capire

Livelli di ascolto:

ignorare

fingere di ascoltare

ascoltare a tratti (ascolto selettivo)

porre attenzione (ascolto attento)

ascoltare con l'intenzione di comprendere (ascolto empatico)

Tecniche di ascolto attivo:

osservare gli stili comunicativi dell'interlocutore

evitare di interrompere

fare domande

ricapitolare i punti principali del discorso

riformulare il punto di vista dell'interlocutore