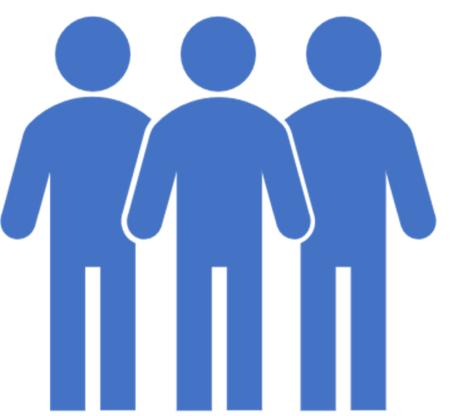


L'ascolto come scelta strategica di un'organizzazione di volontariato

Angelo Lascioli

Università degli Studi di Verona









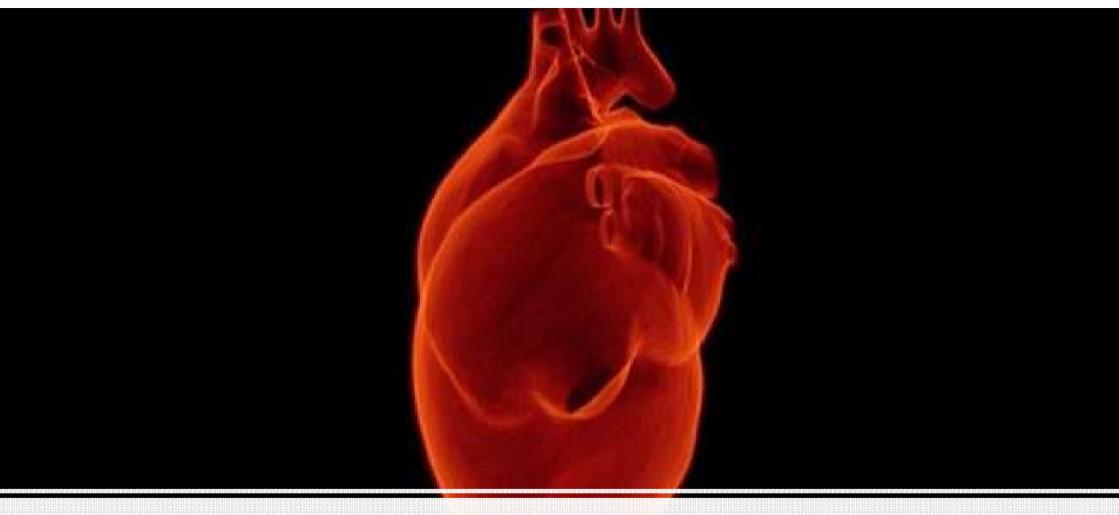
Con le orecchie? Sì, perché l'ascolto è fatto anche di sguardi



Con le mani? Sì, perché l'ascolto è fatto anche di gesti



Il corpo? Sì, perché l'ascolto è fatto anche di posture



Il cuore? Sì, perché l'ascolto è fatto anche di emozioni



Il cervello? Sì, perché l'ascolto è fatto anche di pensieri







Nell'imparare a porsi in ascolto dell'altro s'impara ad ascoltare se stessi: le persone imparano ad aver più cura della loro vita interiore

Quando l'ascolto diviene scelta strategica di un'organizzazione di volontariato Ci sono modi diversi in cui possiamo essere presenti come persone in un contesto di azione

Ad esempio, possiamo essere completamenti immersi nell'azione e credere che ciò che conta in quel momento è solo ed esclusivamente l'obiettivo da raggiungere.



Possiamo essere presenti con il corpo, ma assenti con il pensiero: ci siamo perché dobbiamo esserci, ma la testa è altrove



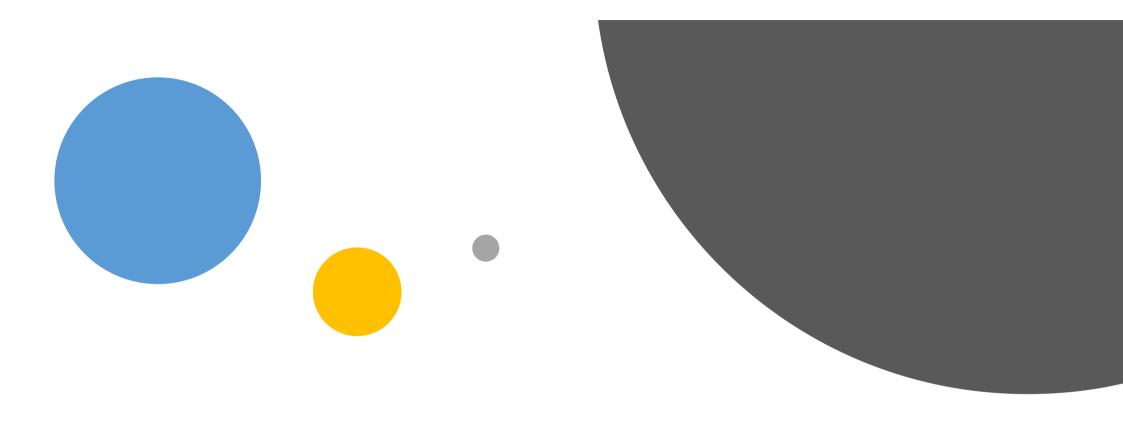
Possiamo essere solo interessati alle nostre emozioni, ma completamente disinteressati rispetto a ciò che ci circonda





Possiamo essere insieme ad altri, ma continuare imperterriti a fare i fatti nostri

L'ascolto diviene scelta strategica di un'organizzazione, quando diviene la caratteristica fondamentale del modo d'essere presenti nell'azione delle persone che fanno parte dell'organizzazione



Cosa succede quando l'ascolto diviene scelta strategica di un'organizzazione di volontariato?



Il valore del fare e il valore dell'essere tendono a equilibrarsi: nelle azioni che si fanno ci si sforza di mettere se stessi.

• Le persone si sforzano di essere interamente presenti in ciò che fanno: nelle azioni che si fanno si ricerca veramente l'incontro con l'altro.





Ciò che si fa assume valore: anche se si tratta di un compito semplice, si cerca di aver cura affinché sia fatto bene



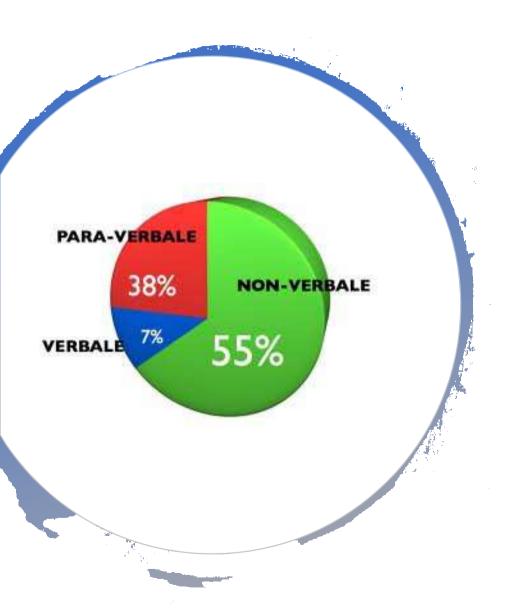
Non conta solo l'io perché si scopre il valore del tu e del noi, e l'importanza del fare con gli altri

# Piccoli consigli per imparare ad ascoltare



Ascoltare è diverso da parlare: significa essere attenti a ciò che l'altro ci sta dicendo

 "Non so mai esattamente cosa ho detto prima di sentire la risposta a quello che ho detto" (Norbert Wiener).



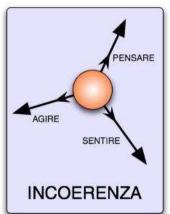
## Esistono diversi tipi ascolto

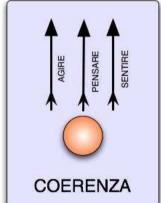
- Ascolto del verbale
   Di ciò che l'altro ci dice con le parole.
- Ascolto del non non verbale
   Di ciò che l'altro ci dice con mimiche facciali, sguardo, gesti, posture, andature, abbigliamento, ecc.
- Ascolto del para verbale
   Di ciò che l'altro ci dice con la voce (tono, volume, ritmo), le pause, le risate, il silenzio ed altre espressioni sonore (schiarirsi la voce, tamburellare, far suoni)



E' IMPORTANTE IMPARARE A SVILUPARE ANCHE LE PROPRIE CAPACITA' DI META-ASCOLTO

- SIGNIFICA IMPARARE A CHIEDERSI SE I TRE LIVELLI DELL'ASCOLTO CI METTONO DAVANTI A DELLE INCOERENZE TRA VERBALE (CIO' CHE MI E' STATO DETTO), NON VERBALE (CIO' CHE L'ALTRO MI HA MOSTRATO) E IL PARAVERBALE (COME L'ALTRO ME LO HA DETTO).
- IN GENERE, QUANDO NON LO SONO, C'E' QUALCOSA CHE NON VA.





### Analizza anche tu il tuo modo di ascoltare

- A volte può capitare che, mentre ascolti ci sia incoerenza tra le parole che dici, il tono di voce e il linguaggio del tuo corpo.
- In questi casi, non accorgersi di questa mancata corrispondenza, può trasmettere all'altro la sensazione che per quanto parli non sia ascoltato.

#### Quando ascolti, impara a non concentrarti solo su te stesso!!!



 Non essere ansioso di rispondere immediatamente al tuo interlocutore (o, ancora peggio, di interromperlo), come se si trattasse di una "gara" a chi dimostra per primo di avere ragione. Piuttosto, è consigliabile ascoltare con grande attenzione il punto di vista dell'altro, e poi rispondere dopo aver riflettuto attentamente alle conseguenze che le tue parole potrebbero avere.



Una buona strategia di ascolto consiste nel cercare di mantenere il contatto visivo

- Abituati a mantenere il contatto visivo (senza esagerare, ovviamente) con chi stai ascoltando.
- A nessuno piace parlare con chi non ci guarda mai negli occhi.

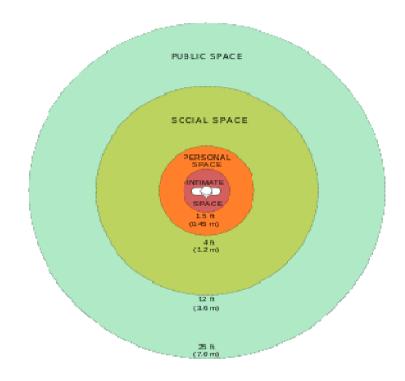
L'ascolto è fatto anche di posizionamento. Buona regola: mai troppo vicino, mai troppo lontano da chi ascolti.

- Nelle culture mediterranee quando ci si parla, anche tra persone estranee, si usa molto il contatto fisico, e per questo si può sembrare invadenti alle persone di altre culture.
- Nel Mediterraneo arabo spesso chi parla **tocca l'interlocutore** sul petto o sul braccio.
- Anche i giapponesi, abituati al sovraffollamento, hanno una zona spaziale intima più ridotta (25 cm).
- Le culture nord-mediterranee ritengono che la giusta distanza sia quella di un **braccio teso**, una maggiore vicinanza provoca disagio.
- Gli americani, invece, parlano ad una distanza di 46-122 cm dall'interlocutore: se un americano conversa con un giapponese, i due iniziano a girare lentamente per la stanza: l'americano arretra e il giapponese avanza.
   Questo avviene perché entrambi cercano di raggiungere una distanza culturalmente accettabile in base ai loro standard.

### Le quattro "zone" interpersonali di Hall (1963)

Distinguiamo 4 distanze prossemiche, in ogni distanza abbiamo una fase di vicinanza e una di lontananza:

- Distanza intima: da 0 cm. a 45 cm.
- Distanza personale: da 45 cm. a 70 cm./1 m.
- Distanza sociale: da 120 cm. a 2 m.
- Distanza pubblica: da 2 m. ad oltre i 2 m.





Impara ad inviare segnali di comprensione (feedback).

- Esistono diversi tipi di feedback:
- Feedback con il corpo: esempio, rifletti come uno specchio le posizioni dell'altro;
- Feedback con la voce: riformula il pensiero dell'altro;
- Feedback di comprensione: alla fine di un discorso interpreta e riassumi il messaggio dell'altro



Infine, attenzione al pregiudizio: potrebbe farti commettere tanti errori e impedirti di esplorare fino in fondo le possibilità dell'incontro con l'altro

 Guardiamo assieme questo filmato dal titolo: The Lunch Date

# Grazie per il vostro ascolto!

#### Per il lavoro di gruppo

 Quali pregiudizi ostacolano la nostra organizzazione ed il nostro servizio in Avis?

• Come potremmo migliorare la nostra comunicazione?

#### Gr 1

- Pregiudizi
  - Associazione di vecchi
  - Non ti pagano
  - Non ha senso
  - Interessi politici?
  - I vecchi non danno spazio
- Proposta
  - Far conoscere ai bambini l'associazione ed il servizio
  - Fare rete
  - Saper delegare
  - Peer to peer
  - Pubblicità attraverso i social e gazebo con persone formate a comunicare

- Pregiudizi
  - Verso culture diverse
  - Verso i nuovi
  - Competizione tra comunali
- Proposte
  - Creare coesione all'interno del gruppo
  - Promuovere collaborazione tra comunali e coordinamento

- Pregiudizi
  - Vengono per gli Esami gratis
  - Non vengono più perché fanno una vita sregolata
  - Paura delle difficoltà, della burocrazia, dei questionari ecc.
- Proposte
  - Comunicazione efficace se veicola
    - Senso di fiducia
    - Senso di sicurezza, accoglienza
    - Attenzione alla persona

- Pregiudizi
  - I datori di lavoro hanno difficoltà a riconoscere la giornata per la donazione
  - Pregiudizi personali
- Proposte
  - Mettere a proprio agio il donatore
  - Testimonianze
  - «Terrorismo» buono
  - Corsi di formazione
  - Informazione e cultura della donazione
  - Attenzione alla persona

- Pregiudizi
  - Campanilismi
  - Paura dei «datati» verso i giovani
  - Poco stimolo verso solidarietà
  - Menefreghismo
- Proposte
  - Affiancamento dei nuovi per cambio generazione
  - Chiedere ai giovani come arrivare a loro
  - Dare fiducia ai giovani

- Pregiudizi
  - Ci sono ostacoli tecnici
  - I donatori si conoscevano
  - Le paure dei giovani donatori (Ago)
  - La burocrazia
- Proposte
  - Trovare i modi giusti per arrivare ai giovani
  - Informare le organizzazioni sanitarie sulle modalità con cui si svolge la donazione

#### Pregiudizi

- Abbiamo sempre fatto così perché cambiare?
- Paura di azzardare e di proporre alle altre associazioni di fare rete
- Avis confusa con l'ULSS

#### Proposte

- Mettersi nei panni degli altri
- Parlare «semplice», avere il coraggio di comunicare con trasparenza
- Corsi di formazione per donatori e per consiglieri per saper fare bene
- Linee guida da condividere per operare meglio (area faq del sito)

- Pregiudizi
  - Vecchi verso giovani
    - Si è sempre fatto così.....
  - Giovani verso vecchi
    - I vecchi non capiscono
  - Campanilismo
  - Verso le altre associazioni
  - Gli altri hanno torto
- Proposte
  - Autoresponsabilizzazione
  - Non imporre proposte
  - Prima dialogo delle regole a costo di sbagliare
  - Far conoscere l'esperienza Avis attraverso il passaparola
  - Usare le tecnologie ma con attenzione al contatto personale

- Pregiudizi
  - Mancanza di tempo
  - Burocrazia
  - Vecchi verso giovani
- Proposte
  - Interventi a scuola
  - Eventi rivolti ai giovani
  - Comunicaz da giovane a giovane
  - Spazio ai giovani
  - Pubblicazioni