



PER LA MENTE, CON IL CUORE.

Associazione Volontari per la Salute Mentale - Onlus  
CORSO BASE PER I VOLONTARI



**LA COMUNICAZIONE NELLA RELAZIONE DI AIUTO: RUOLO DEI VOLONTARI  
STRATEGIE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE  
L'IMPORTANZA DEL LAVORO DI GRUPPO**



PER LA MENTE, CON IL CUORE.

---

## Obiettivi dell'incontro

- **SENSIBILIZZARE I PARTECIPANTI AL VALORE DELLA COMUNICAZIONE**
- **TRASFERIRE SEMPLICI MODALITA' DI COMUNICAZIONE NELLA RELAZIONE DI AIUTO**
- **SOTTOLINEARE L'IMPORTANZA DEL LAVORO DI GRUPPO**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

# La Comunicazione funziona sempre così!



## Comunicazione e contenuti



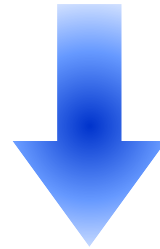


Non si può non comunicare in una relazione d'aiuto!!

PER LA MENTE, CON IL CUORE.

---

**Le nostre comunicazioni hanno valore e significato in relazione al contesto, allo scopo, alle nostre abilità, alle nostre emozioni e motivazioni.**



**I nostri modelli di comunicazione**

Qualche esempio con brevissime esercitazioni!





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

# La relazione d'aiuto: il ruolo del volontario

---

**IL VOLONTARIO  
CHE OFFRE ASCOLTO E ATTENZIONE  
ALLA PERSONA  
PUO' FACILITARE LA COSTRUZIONE DI UNA**

**RELAZIONE DI AIUTO**

**Modalità – tecniche - strumenti**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

**La relazione d'aiuto è un incontro tra due o più persone  
Dove si stabilisce una comunicazione personale e profonda**

**Una si trova in una situazione  
di sofferenza, di solitudine, di bisogno  
...**

**L'altra si trova in una condizione  
di maggior competenza e si mette  
in gioco per .....**

**Comprendere la situazione  
Ascoltare  
Accogliere senza giudizio**





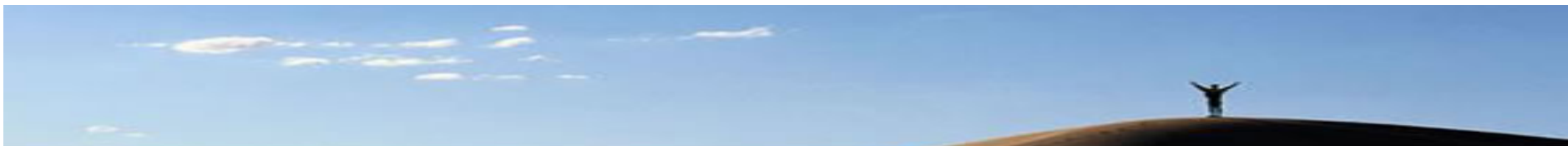
PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## La relazione d'aiuto

Chi chiede aiuto ha bisogno di sperimentare una relazione in cui ...

- Si sente ascoltato
- Si sente accolto senza giudizio
- Si sente accettato
- Si sente rispettato
- Si sente importante per l'altro
- Il volontario è in grado di stare vicino senza annullarsi
- Conosce e gestisce le proprie emozioni
- Accetta di non sapere
- Si sente autorizzato a prendere tempo

**Obiettivo della comunicazione: instaurare una relazione di grande attenzione e accettazione della persona che ci chiede aiuto.**







## **Successo o non successo nelle nostre comunicazioni**

PER LA MENTE, CON IL CUORE.

---

### **Comunicazione SINTONICA**

- **Sorriso**
- **Simpatia**
- **Empatia**
- **Confidenza**
- **Pacatezza**
- **Forte motivazione**
- **Informazioni ben dette/ricevute**
- **Una procedura chiara**
- **Attenzione**
- **Tono di voce**
- **...**

### **Comunicazione DISTONICA**

- **Fretta**
- **Lontananza**
- **Confusione**
- **Aggressività**
- **Sgarbo**
- **Troppe informazioni che si accavallano**
- **Poca conoscenza del problema**
- **Giudizio**
- **...**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

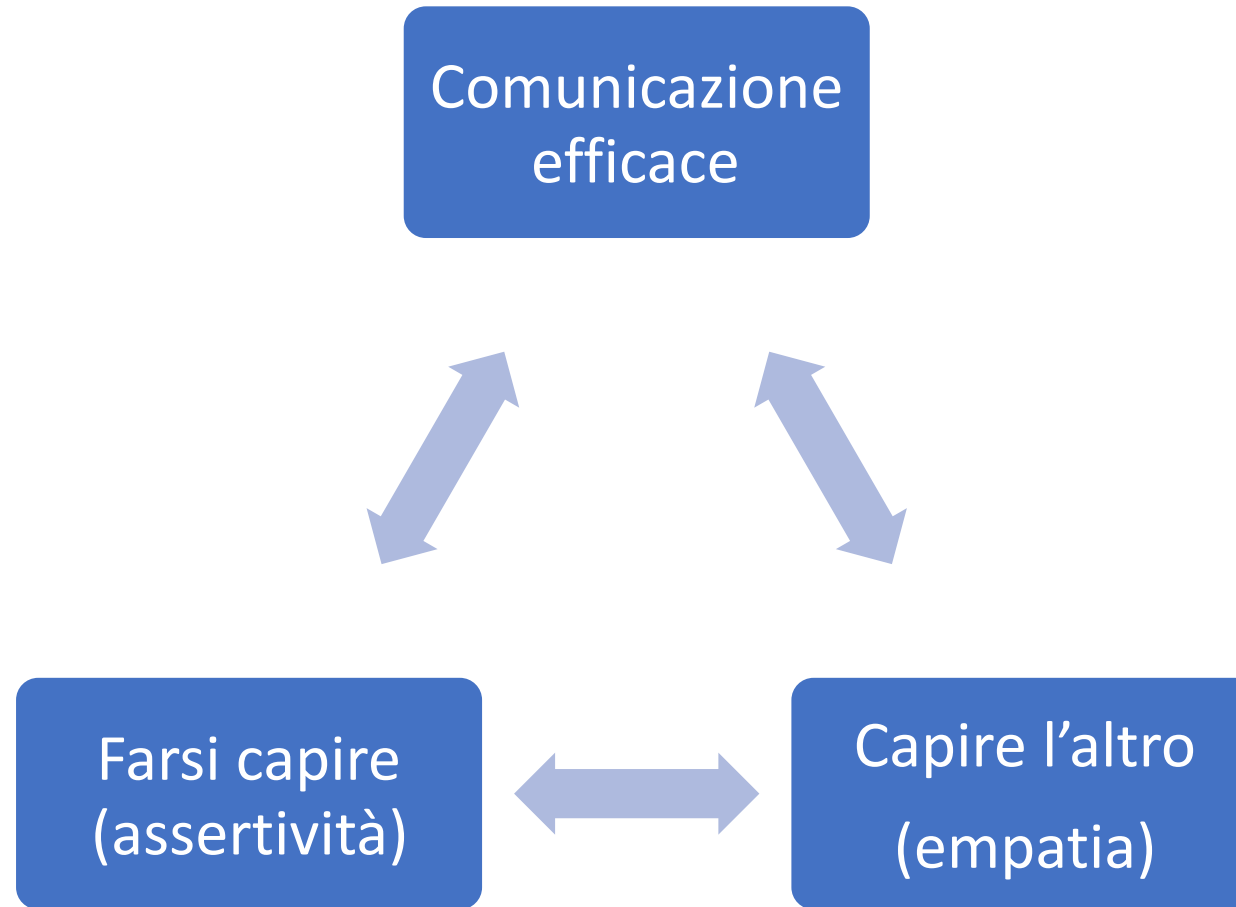
## Una «nota» a parte: la «lettura» del silenzio nella comunicazione e alcuni suoi significati

- **Del maestro sul podio prima del concerto**
- **Del minuto osservato allo stadio**
- **Tra marito e moglie al ristorante dopo 5 giorni di vacanza da soli!!!**
- **Nella preghiera, nella meditazione**
- **Di fronte ad un imprevisto**
- **...**

**Nella relazione d'aiuto scopriremo l'importante significato del silenzio come modalità di comunicazione**



## Strategie per una comunicazione efficace





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

---

## L'EMPATIA (1)

### Definizione

**La comprensione intima di pensieri e stati d'animo di un'altra persona, senza imporre il nostro giudizio o le nostre aspettative**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

---

## L'EMPATIA (2)

### Definizione

- **Capire quello che prova un'altra persona mettendosi dalla sua parte.**
- **L'empatia esclude il giudizio.**

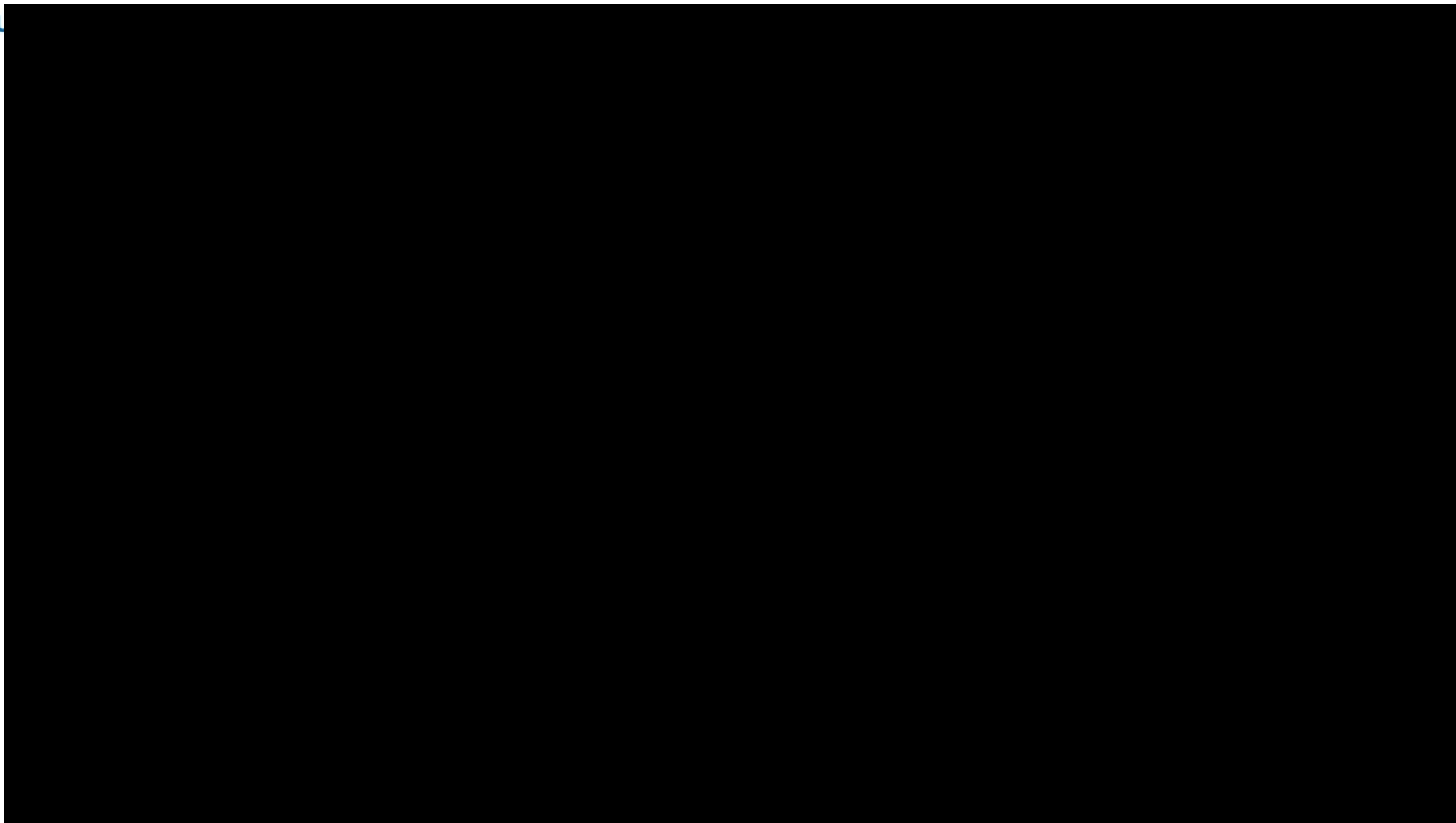




PER LA MENTE, CON IL CU

## L'EMPATIA che cos'è e che cosa non è:

---



## LA RISPOSTA RIFLETTENTE

---

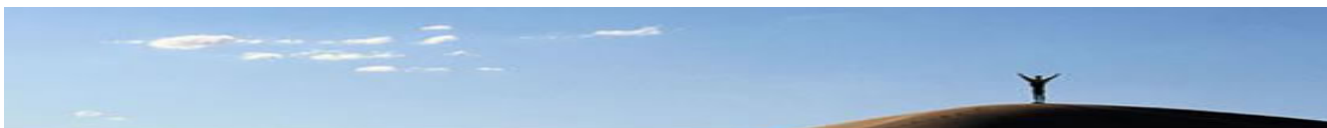
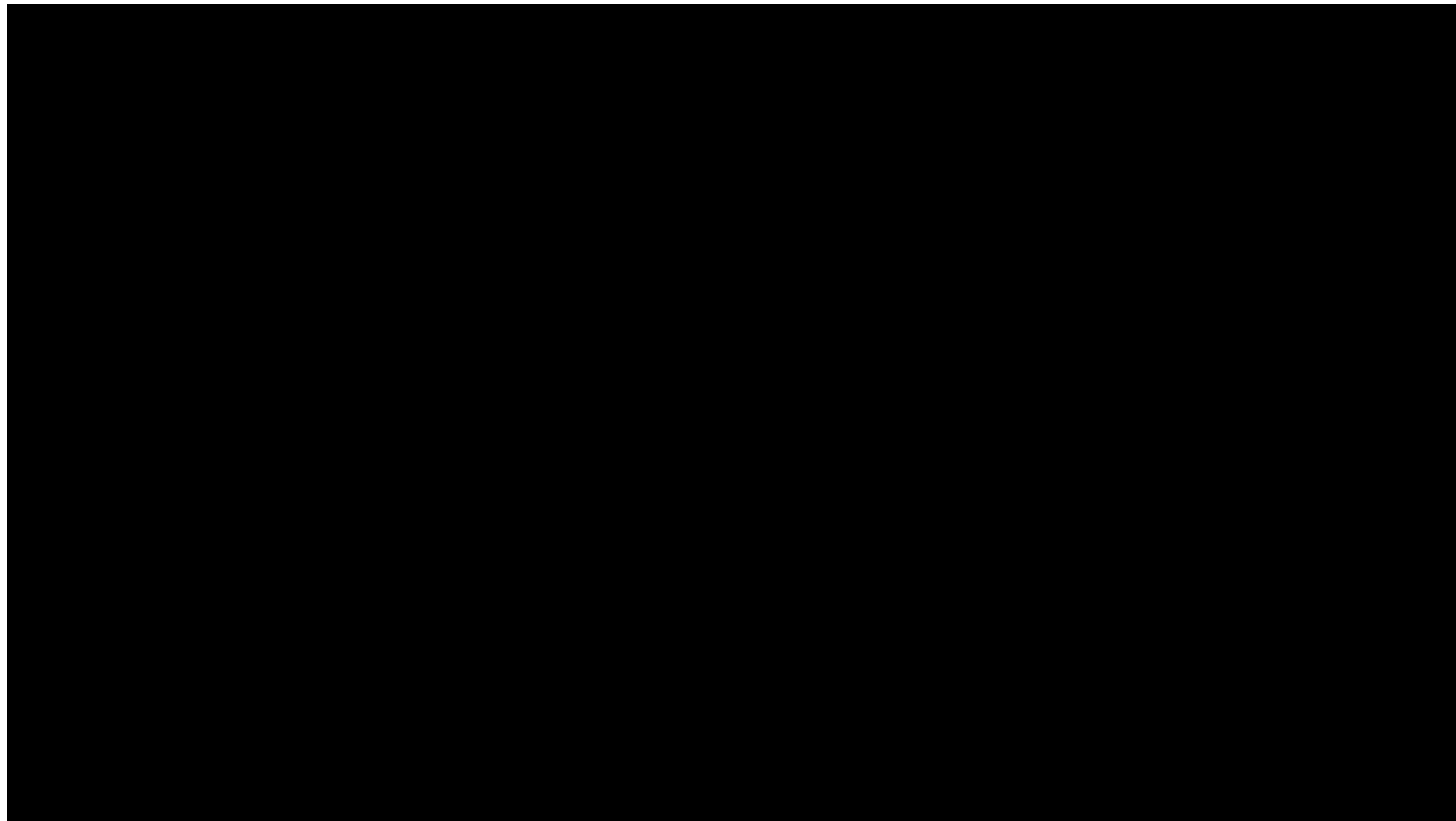
- **Chiedersi quale emozione prova l'interlocutore?**
- **Accogliere la sua emozione senza giudizio**
- **Riflettere (come in uno specchio) la sua emozione**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## L'ASCOLTO EMPATICO (dal film «Inside out»)





# L'ASSERTIVITA'

---

## DEFINIZIONE

- **Capacità di comunicare le proprie opinioni, i propri desideri, i propri sentimenti, i propri diritti, in modo chiaro ed efficace**
- **Capacità di rispettare se stessi e gli altri**
- **Capacità di non farsi condizionare nelle scelte**



# DEFINIZIONE di COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Il comportamento di una persona può essere di tre tipi:

- PASSIVO
- AGGRESSIVO
- ASSERTIVO



[Questa foto](#) di Autore sconosciuto è concesso in licenza da [CC BY-SA-NC](#)





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## La persona PASSIVA

- **I suoi diritti vengono violati. Gli altri hanno vantaggi su di lui.**
- **Non riesce a raggiungere i suoi obiettivi.**
- **Si sente frustrato, infelice, inibito, ferito, ansioso e depresso.**
- **Permette agli altri di inserirsi nelle sue scelte.**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## La persona AGGRESSIVA

---

- **Viola i diritti degli altri e ha vantaggio sugli altri.**
- **Raggiunge i propri obiettivi a scapito degli altri.**
- **Ha un comportamento provocatorio, ostile, ricattatorio, manipolativo.**
- **Si intromette nelle scelte degli altri.**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

---

## La persona ASSERTIVA

- **Difende i propri diritti e rispetta quelli degli altri.**
- **Raggiunge i propri obiettivi senza ledere gli altri.**
- **Ha una buona considerazione di sé.**
- **Riesce a esprimere le proprie emozioni.**
- **Difende le proprie scelte.**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## La persona ASSERTIVA

---

- **Non rinuncia ad esprimere la propria opinione per evitare i conflitti.**
- **Non è accondiscendente né oppositiva, ma sa comunicare con chiarezza e trasparenza le sue opinioni e le sue ragioni; anche il disaccordo.**
- **Sa formulare critiche e richieste in modo chiaro e diretto senza inutili ansie o timori.**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## La persona ASSERTIVA

---

- Il principio fondamentale dell'assertività è la chiarezza nei rapporti e nelle relazioni.
- L'incertezza relazionale all'interno di un gruppo di lavoro e nella relazione di aiuto è un impedimento importante al raggiungimento degli obiettivi e può creare frustrazione e insoddisfazione.

Una tecnica: affermazione in prima persona.





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## Affermazioni in PRIMA PERSONA

---

- **Con una affermazione in prima persona faccio una comunicazione molto specifica e diretta rispetto a ciò che IO penso, provo o voglio.**
- **Mi assumo la completa responsabilità dei mie sentimenti e delle mie opinioni.**
- **Non derogo e non gioco sull'equivoco: dico ciò che intendo. E questo è tutto ciò che faccio. Non spiego, non insisto sull'argomento.**







PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## Affermazioni in PRIMA PERSONA

---

- Le affermazioni in prima persona ci sono molto utili quando vogliamo comunicare sentimenti negativi.
- Se usiamo la seconda persona, la conversazione può sembrare molto più aggressiva e accusatoria

Esempi:

IO mi arrabbio QUANDO TU irrompi nella mia stanza senza bussare (anziché TU mi fai arrabbiare)

IO mi spavento QUANDO TU alzi la voce e te la prendi con tutti (anziché TU sei aggressivo)

IO mi preoccupa QUANDO TU fumi troppo (anziché TU la devi smettere di fumare)





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## Tecniche per una comunicazione efficace

Le affermazioni in prima persona sono utili anche per:

- Fare una richiesta positiva:

“Io desidero che tu lavi i piatti che hai usato; sono contenta quando torno e trovo tutto in ordine.”

“Vorrei che tu mi aiutassi a finire il lavoro che ci è stato assegnato per domani”

- Dare un feedback positivo:

“Sono molto contenta che tu mi abbia raccontato come ti senti”

“Complimenti! sei andato all'appuntamento da solo; sono orgogliosa dei tuoi progressi”.





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

---

# L'IMPORTANZA DEL LAVORO DI GRUPPO



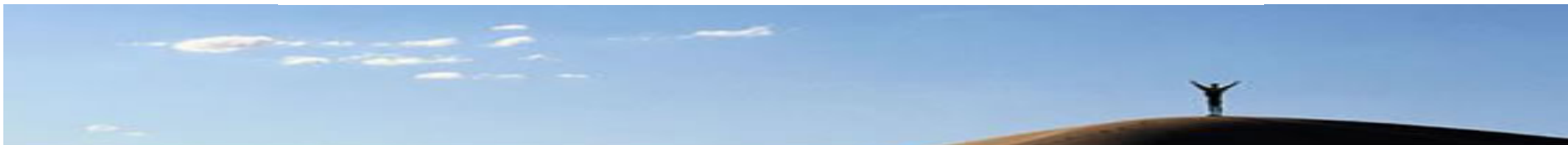


PER LA MENTE, CON IL CUORE.

---

## Il gruppo come strumento

**IL GRUPPO DI LAVORO E' LO STRUMENTO MIGLIORE PER  
OTTENERE BUONI RISULTATI SUL PIANO ORGANIZZATIVO  
E PER REALIZZARE LE FINALITA' E GLI OBIETTIVI  
DELL'ASSOCIAZIONE**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## La cultura di gruppo

**Introdurre il gruppo di lavoro come modalità operativa di base richiede che ogni membro faccia propria la cultura di gruppo**

**La cultura di gruppo si fonda sulla consapevolezza che ogni membro può contare sugli altri e sul riconoscimento che il proprio operato è significativo in quanto collegato e svolto in collaborazione con le azioni altrui**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## Finalità, obiettivi e regole

---

### OGNI MEMBRO DEL GRUPPO

- **Condivide con gli altri le medesime finalità ed obiettivi**
- **Conosce ed accetta le regole che definiscono funzioni e ruolo dei singoli**
- **Collabora alla gestione delle dinamiche di gruppo che influenzano i risultati del lavoro collettivo**
- **E' consapevole che il rispetto delle regole (partecipazione agli incontri, rispetto degli orari, riconoscimento e rispetto dei ruoli....) e una trasparente gestione degli eventuali conflitti sono condizioni fondamentali per un efficace funzionamento del gruppo stesso**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## L'IMPORTANZA DEL LAVORO DI GRUPPO PER L'ATTIVITA' DEI VOLONTARI

**Il volontario di Progetto Itaca si trova  
«a tu per tu» con la persona che soffre  
e instaura una relazione personale e coinvolgente.**

**Il gruppo è lo strumento più idoneo per supportare il  
volontario e aiutarlo a superare i limiti e le difficoltà  
dell'azione individuale**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

---

## CONDIZIONI PER IL CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO (1)

**Il corretto funzionamento del gruppo è reso possibile da:**

- **Efficace comunicazione interna**
- **Chiarezza nei rapporti e nelle relazioni**
- **Eliminazione di qualsiasi forma di «incertezza relazionale»**







PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## CONDIZIONI PER IL CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO (2)

- **Individuare un responsabile e un suo vice**
- **Definire in modo chiaro compiti, ruoli e regole operative**
- **Definire strategie organizzative per il buon funzionamento del gruppo stesso**
- **Individuare uno spazio per gli avvisi e le comunicazioni interne**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## **IL RESPONSABILE DEL GRUPPO. RUOLI E FUNZIONI (1)**

**La funzione del Responsabile è fondamentale per un efficace funzionamento del Gruppo stesso in vista del raggiungimento delle sue finalità**

### **Compiti del Responsabile:**

- **Programmare gli incontri periodici di organizzazione e supervisione**
- **Coordinare il lavoro dei singoli membri**
- **Attribuire incarichi e funzioni**
- **Vigilare sul rispetto delle regole e del lavoro svolto**
- **Risolvere, con la collaborazione del gruppo stesso, eventuali difficoltà e problemi**
- **Curare il continuo aggiornamento dei volontari sollecitando la partecipazione agli incontri di formazione permanente organizzati dall'Associazione e a tutte le occasioni formative**





PER LA MENTE, CON IL CUORE.

## **IL RESPONSABILE DEL GRUPPO. RUOLI E FUNZIONI (2)**

### **Compiti del Responsabile all'interno dell'Associazione**

- **Facilitare il collegamento tra il Progetto di cui è Responsabile e gli altri Progetti dell'Associazione per uno scambio reciproco di conoscenze ed esperienze**
- **Vigilare sulla piena corrispondenza del lavoro svolto agli obiettivi e finalità più generali dell'Associazione**
- **Alimentare il senso di appartenenza all'Associazione oltre che al proprio Gruppo**
- **Rappresentare, all'interno degli organi dell'Associazione lo sviluppo e i bisogni del Progetto di cui è Responsabile per renderli consapevoli delle sue specifiche necessità**
- **Trasferire negli incontri interni del proprio Gruppo informazioni relative alla vita dell'Associazione a Milano e in tutte le Sedi nazionali**



## I LIVELLI DELLA COMUNICAZIONE



Grazie per l'attenzione!

