

## ASCOLTO EMPATICO



### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Competenze rafforzate	LEADERSHIP - SUPPORTO - FOCUS SULLE SOLUZIONI
Adatto a	Docenti
Livello di difficoltà	Medio
Setting	Gruppo
Numero minimo di partecipanti	2
Durata media	1 ora e mezza
Attrezzature/materiali speciali	No
Versione online	Sì, ma limitata

## **1. Panoramica (questa parte viene visualizzata immediatamente quando si apre l'esercizio)**

*Questo esercizio per coppie e gruppi aiuta a capire l'importanza dell'ascolto empatico e imparare a diventare un ascoltatore empatico.*

L'ascolto empatico è un'importante preziosa crescita personale e capacità relazionale.

L'udito (come il gusto, il tatto, la vista) è uno dei nostri sensi naturali. Sentiamo sempre qualcosa, non richiede necessariamente un'attenzione particolare. L'ascolto, tuttavia, richiede concentrazione e attenzione. L'ascolto è intenzionale (anzi, come raccontare) e di un singolo "messaggio" (ad esempio una storia, musica). Le persone nascono con l'udito, ma l'ascolto si sviluppa imparando in contesti (sociali).

Praticare l'ascolto empatico significa che

- Consenti all'altra persona di condurre la conversazione e determinare l'argomento discusso.
- Rimani assolutamente attento a ciò che l'altra persona sta dicendo.
- Evita di interrompere, anche quando hai qualcosa di importante da aggiungere.
- Poni domande aperte che invitano di più dall'oratore.
- Evita di giungere a conclusioni premature o di offrire soluzioni.
- Rifletti sull'oratore ciò che hai sentito dire.

Puoi praticare le tue capacità di ascolto empatico con diversi esercizi, ma in questo esercizio ci concentriamo su uno in cui lavori con i tuoi clienti / utenti per aumentare le loro capacità di ascolto empatico.

## **2. Obiettivo / Vantaggi**

L'ascolto empatico offre un valore significativo e / o terapeutico per qualcuno che lotta con un problema, in quanto consente loro di risolvere le loro difficoltà in compagnia di un ascoltatore premuroso e consapevole.

L'ascolto empatico crea uno spazio sicuro per la risoluzione dei conflitti e la risoluzione dei problemi, costruisce rispetto, fiducia e comprensione reciproca, allevia le tensioni e la discordia e incoraggia una più profonda condivisione di sentimenti e informazioni.

---

### **1. CLUSTER DI COMPETENZE correlati**

Il focus dell'esercizio è sull'ascolto empatico come abilità sia per gli insegnanti che per gli studenti. L'abilità si riferisce alla capacità di ascoltare in modo empatico i tuoi studenti. Come tale è legato al SUPPORTO.

È anche importante sostenere l'impalcatura e lo sviluppo prossimale e costruire relazioni, che fanno parte di LEADING. In una materia simile è rilevante anche per Focussing on SOLUTIONS, in quanto richiede buone capacità di ascolto empatico da parte degli insegnanti e anche per i loro studenti quando lavorano in gruppo.

Per LEADING è rilevante per le pratiche riflessive di gruppo, poiché senza la capacità di un gruppo di ascoltare attivamente ed empaticamente gli altri membri, la riflessione potrebbe non essere così efficace, in particolare in relazione alla leadership collaborativa e alle dinamiche di potere nella relazione.

### **3. Come fare l'esercizio**

#### ***Passo 1 / Preparazione:***

*(OBBLIGATORIO per spiegare come preparare e presentare l'esercizio al partecipante)*

Prima di iniziare l'esercizio, spiega brevemente cosa significa ascolto empatico.

L'esercizio vero e proprio, sottolinea 3 ingredienti chiave:

- Pause;
- Parafrasi verbale;
- Parafrasi non verbale.

Usa domande aperte sui suoi gesti. Per esempio; "Mentre parlavi scuotevi la testa; Cosa significa?"; " Hai mosso la mano mentre parlavi di questo argomento: cosa pensi che ti comunichi questo gesto?" ...

- Consenti i silenzi: resisti all'impulso di riempire il silenzio.
- E soprattutto: mantieni la calma.

Quindi spiega come verrà effettivamente svolto l'esercizio, cioè , spiegare che consiste nel praticare tre aspetti dell'ascolto empatico e che l'esercizio viene ripetuto 2 o 3 volte (se ritenuto rilevante) in modo che tutti i partecipanti sperimentino i 3 ruoli presenti nell'esercizio:

1. Altoparlante
2. Ascoltatore
3. Osservatore. Il ruolo è quello di osservare il dialogo tra il relatore e l'intervistatore e fornire all'osservatore un feedback costruttivo.

---

Come nota rapida, l'esercizio può essere fatto senza il ruolo di osservatore, a causa di vincoli di tempo, tuttavia il ruolo aggiunge informazioni preziose ed essere un osservatore consente di guardare verso l'esterno nel processo di ascolto. Se l'insegnante lavora con una coppia, dovrebbe assumere il ruolo di osservatore.

### **Fase 2**

Nella prima parte dell'esercizio vero e proprio i partecipanti vengono introdotti al tema della parafrasi.

L'insegnante spiega ai partecipanti il termine parafrasi e cosa significa, cioè riformulazione dei pensieri e/o dei sentimenti di un'altra persona. Dà il messaggio all'oratore che l'ascoltatore sta ascoltando, è interessato, si preoccupa di ciò che l'oratore sta dicendo e sta cercando di capire cosa è importante per l'oratore.

I partecipanti ricevono anche informazioni su ciò che ci si aspetta che parafrasino. L'insegnante spiega che dovrebbero parafrasare il contenuto, l'emozione (in particolare derivante dai parlanti, dalla voce e dal linguaggio del corpo) o entrambi. L'ascoltatore deve essere consapevole che una buona parafrasi arriva al nucleo di ciò che l'oratore stava dicendo e dovrebbe essere più breve delle parole originali. Dovrebbe sempre iniziare con "tu" (non "io"). In sostanza mira a catturare l'intenzione dei relatori e non a ripetere esattamente le parole degli oratori, ma allo stesso tempo non dovrebbe introdurre nuovi concetti o pensieri.

L'insegnante fornisce quindi esempi. Tuttavia può decidere di avere una breve pratica di parafrasi nel caso in cui ritenga che ciò migliorerebbe l'esercizio di ascolto empatico e che, a causa delle caratteristiche dei loro partecipanti, ciò migliorerebbe l'efficacia dell'esercizio di ascolto empatico completo.

*Se l'insegnante decide di fare una breve pratica, questi sono i passaggi:*

1. *Creare coppie*
2. *Chiedi ai partecipanti di parlare di un argomento che è importante nella loro vita per circa 30-60 secondi al massimo.*
3. *Quando l'oratore finisce, l'ascoltatore parafrasa il contenuto, ricordando le regole per parafrasare.*

### **Fase 3**

Dopo che l'insegnante ha spiegato (e in caso di bisogni praticati) la parafrasi, viene introdotto il terzo aspetto dell'esercizio, che è legato alla parafrasi non verbale e alla comunicazione non verbale.

L'insegnante esamina con i partecipanti le strategie per riflettere i sentimenti descritte nella Fase 2.

Oltre a questi, l'insegnante può anche decidere di fornire esempi o immagini e chiedere ai partecipanti di analizzare se esiste un'adeguata parafrasi non verbale.

L'insegnante può anche decidere di fare una breve pratica. In questo caso una buona opzione sarebbe quella di utilizzare le stesse coppie dell'esercizio del Passo 2, ma capovolgere i ruoli (Speaker è ora Listener e viceversa) e poi chiedere all'Ascoltatore di praticare la parafrasi non verbale.

*Se l'insegnante decide di fare una breve pratica, questi sono i passaggi:*

---

1. *Creare coppie*
2. *Chiedi ai partecipanti di parlare di un argomento che è importante nella loro vita per circa 30-60 secondi al massimo.*
3. *Quando l'oratore termina l'ascoltatore usando la parafrasi non verbale del contenuto.*

#### **Fase 4**

Dopo questi passaggi, viene lanciato un esercizio di ascolto empatico a tutti gli effetti.

Ora l'insegnante assegna i 3 ruoli: Speaker; Ascoltatore e Osservatore. Viene sottolineato il ruolo dell'Osservatore, cioè osservare il dialogo tra l'oratore e l'intervistatore, e fornire all'osservatore un feedback costruttivo.

L'insegnante indica un prompt da utilizzare nell'esercizio e che deve segnare l'inizio dell'esercizio vero e proprio. Il sollecito dovrebbe esprimere la preoccupazione o la riflessione dell'oratore in relazione al problema, al problema o alla sfida da affrontare nell'esercizio. Un esempio può essere "Ultimamente ho pensato a come gestisco le situazioni difficili/emotive" o "Sono preoccupato per i problemi che i giovani, come me, affrontano per trovare un lavoro" (la formulazione dipende dall'argomento da trattare).

L'Ascoltatore ascolta quindi ciò che l'Oratore sta esprimendo, e dopo che l'Oratore ha condiviso i suoi pensieri iniziali, l'Ascoltatore rimane in silenzio e usa una pausa. Se questa pausa non richiede all'oratore di aggiungere ulteriori dettagli o spiegazioni ai pensieri iniziali, l'ascoltatore usa la parafrasi verbale su ciò che l'oratore ha detto, quindi si ferma di nuovo.

Se l'oratore continua a non esprimere i propri pensieri, l'ascoltatore dovrebbe usare una domanda aperta (incorporando la parafrasi verbale nella domanda), e poi si ferma di nuovo. L'ascoltatore dovrebbe essere istruito sul fatto che le pause non dovrebbero durare per sempre, ma non è fissato alcun limite di tempo per loro.

Durante l'esercizio completo l'Ascoltatore dovrebbe usare parafrasi non verbali durante i momenti in cui l'Oratore sta parlando.

L'esercizio va avanti per circa 90-120 secondi.

L'Observer registra i seguenti elementi:

- Le pause, cioè descrivono il momento in cui la pausa ha avuto luogo (cioè dopo un semplice silenzio dalla parte dell'Ascoltatore, parafrasando o domanda aperta) e quanto è durata.
- La reazione dell'oratore alla parafrasi verbale, sia nelle loro espressioni verbali che non verbali.
- La parafrasi non verbale dell'Ascoltatore.

I ruoli vengono quindi girati in modo che ciascuno dei 3 partecipanti abbia l'opportunità di praticare tutti e 3 i ruoli.

**Passo finale / Conclusione:**

*(OBBLIGATORIO spiegare cosa fare per concludere l'esercizio)*

Dopo i 3 round ai partecipanti viene chiesto di raccontare la loro esperienza nell'attività. Le seguenti domande possono essere utilizzate per sollecitare le loro risposte:

- Pause: Che dire del tempo medio di attesa degli ascoltatori? Qual è stata la reazione dell'oratore quando l'ascoltatore ha usato una pausa? Quale pensi sia lo scopo della pausa?
- Parafrasi (verbale e non verbale): quali strategie hai usato per aiutare a parafrasare il contenuto?; In che modo il tuo Ascoltatore ha mostrato il suo interesse e la sua attenzione mentre stavi parlando?; In che modo l'Ascoltatore ha mostrato la sua parafrasi non verbale?; Cosa vuoi togliere della parafrasi?
- Com'è stato per l'Ascoltatore/Oratore/Osservatore fare questo esercizio?
- Cosa è successo quando hai cambiato ruolo e in che modo la tua esperienza nel primo ruolo (nel secondo e terzo round dell'esercizio) ha influenzato il tuo comportamento e la tua interazione?

#### **4. Riflessione finale**

Dopo l'esercizio l'insegnante could chiedere

- Com'è stato per l'Ascoltatore/Oratore/Osservatore fare questo esercizio? Se l'insegnante ha assunto il ruolo di osservatore, dovrebbe esprimere come è stato anche per loro, dopo che i partecipanti hanno risposto a queste domande.
- Cosa è successo quando hai cambiato ruolo e in che modo la tua esperienza nel primo ruolo (nel secondo e terzo round dell'esercizio) ha influenzato il tuo comportamento e la tua interazione? Qui nel caso in cui l'insegnante abbia agito come osservatore, solo i partecipanti rispondono a questa domanda e l'osservazione sui ruoli mutevoli da parte dell'insegnante nei loro ruoli di osservatore è affrontata nelle osservazioni finali dell'insegnante.
- Cosa hai imparato da questa attività?
- In che modo l'apprendimento empatico potrebbe aiutarti nella tua vita / professione?

L'insegnante finalizza quindi riassumendo le principali conclusioni e "take-away" sulla base delle proprie osservazioni.

#### **5. Materiali specifici**

Non sono necessari materiali specifici

---

## **6. Suggerimenti e trucchi**

- Tieni a mente le caratteristiche dei tuoi partecipanti, se necessario fai gli esercizi / pratiche "intermedie" sulla parafrasi proposte se ritieni che una spiegazione da parte tua e gli esempi forniti siano insufficienti per far passare il messaggio.
- Usa video e immagini per mostrare effettivamente ciò che stai trasmettendo, ad esempio con brevi video clip sul problema specifico che desideri evidenziare. Se c'è tempo, una buona pratica potrebbe essere quella di dopo l'esercizio e l'analisi mostrare una clip e chiedere ai partecipanti di evidenziare gli errori commessi dall'ascoltatore, ciò che funziona bene qui è adattare la clip ai gruppi target, ad esempio un film che sai si riferisce a loro, o un video animato. Questo può rafforzare i take-away e terminare la sessione con un'attività più di tipo gioco.
- Assicurati non solo di concentrarti sui 3 ingredienti che sono l'obiettivo principale dell'esercizio, ma nelle tue conclusioni e osservazioni finali evidenzia le conclusioni per quanto riguarda tutti gli aspetti dell'ascolto empatico come menzionato nella preparazione dell'esercizio.

## **7. Versione on-line**

L'esercizio può essere adattato per essere praticato on-line, tuttavia, l'enfasi sarà quindi più sulle pause e la parafrasi verbale e meno sulla parafrasi non verbale (poiché si vede solo una parte del corpo). Utilizzando uno strumento di videoconferenza l'esercizio può essere utilizzato da un insegnante che funge da osservatore e ha partecipanti in coppia. La sessione di break-out in trio è possibile tecnologicamente, ma complica le possibilità di osservazione dell'insegnante, motivo per cui abbiamo raccomandato di lavorare con 2 partecipanti alla volta.

## **8. Bibliografia - Sitografia**

- <https://positivepsychology.com/empathic-listening/>
- <https://www.healthline.com/health/empathic-listening>
- <https://www.youtube.com/watch?v=w13LC6DLMn8>
- Ascolto empatico: responsabilizzare gli individui come leader. Autore: Anna Christine Petersen. Il Journal of Student Leadership. 2019
- Ascoltare bene: l'arte della comprensione empatica. Autore: William R. Miller. Wipf e Stock Publishers, 2018



**Teachers And Students improving  
School Climate together**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- 
- StoryTeller – Empowerment delle persone a rischio di esclusione attraverso lo sviluppo di una formazione professionale di storytelling in paesi dell'UE sotto-attrezzati.  
<http://learnstorytelling.eu/es/>



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



MCMXXII  
VYTAUTAS MAGNUS  
UNIVERSITY

