



LE ABILITÀ DI ASCOLTO NELLA RELAZIONE DI AIUTO:

Saper ascoltare, saper osservare:
l'ascolto attivo

A cura di Annamaria Cimmino
Counselor formatore SiPGI Campania
annamaria.cimmino@sipgicampania.it



Il counseling è una relazione d'aiuto tra un facilitatore:
il Counselor e il Cliente,
attraverso un colloquio tecnico di comprensione - facilitazione, un insieme di tecniche, abilità e atteggiamenti (un intervento breve circoscritto nel tempo), con particolare attenzione al tema della gestione del rapporto umano.



Il compito del counselor è quello di agevolare piuttosto che offrire consigli (venire in aiuto, avere cura di) una messa in opera di concrete abilità di relazione umana (empatia, congruenza, accettazione positiva incondizionata).



***Per stare bene in
RELAZIONE è necessario
acquisire strumenti efficaci
nella gestione del rapporto***



***Tecniche di base
Ascolto Attivo
VISSI
Riformulazioni
Feed-back***



***ASCOLTARE in modo
passivo(sentire),selettivo,
riflessivo e attivo***

***ASCOLTARE comporta uno processo mentale
più sofisticato che sentire.***

***Ascoltare in maniera efficace è un processo
attivo, non passivo.***

E' uno skill da apprendere che richiede energia



***Nella comunicazione
è fondamentale saper ascoltare,
ovvero essere centrati
sull'interlocutore e
sulle sue esigenze.***

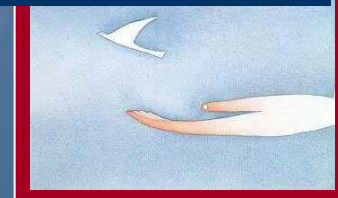
***Ma non basta, occorre qualcosa di
diverso: bisogna saper ascoltare
attivamente.***

***L'ascolto attivo permette
di apprendere informazioni non
evidenti e segnali deboli,
come potrebbero essere quelli
emessi attraverso
il linguaggio del corpo.***

L'ascolto viene considerato da molti come l'unica tecnica di cui ha bisogno la relazione terapeutica centrata sulla persona, ed è quella che sicuramente va utilizzata all'inizio di ogni percorso, al di là dell'orientamento prescelto.

L'ascolto attivo è un'abilità comunicativa che si basa sull'empatia e sull'accettazione, sulla creazione di un rapporto positivo e di un clima non giudicante.

Offrire all' altro una totale attenzione
al di fuori dei contesti ordinari,
in cui si é vincolati da ruoli e convenzioni,
é un dono prezioso che crea uno spazio
in cui questi può,
dopo essersi espresso liberamente,
riformulare il discorso,
e il suo stesso vissuto in nuovi termini.



L'Ascolto Attivo, nella pratica del counseling,
ha come scopo quello di incoraggiare l'interlocutore
ad autoesplorarsi meglio attraverso il dialogo.

E' una metodologia che consente:

alla persona di comprendere

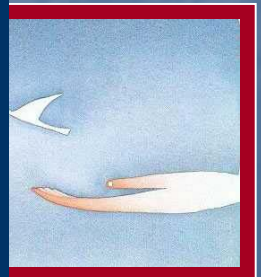
e al suo interlocutore di sentirsi compreso,

limitando al minimo gli equivoci e

gli errori di comunicazione.

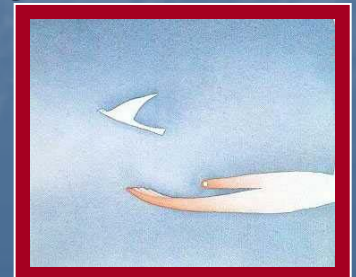
Oltre alla tecnica della riformulazione esiste anche
l'abilità nel porre le domande.

Un ottimo modo che migliora la qualità del rapporto
è quello di porre domande aperte.



ASCOLTARE significa prestare attenzione ai messaggi verbali e non verbali, ai sentimenti ed ai pensieri espressi dal cliente; é capire ciò che lui dice, ma anche ciò che non dice....

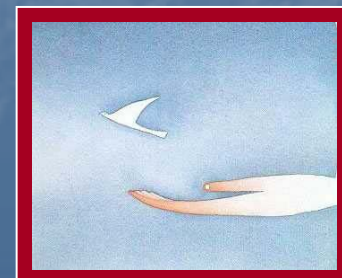
..... senza interrompere e/o fare domande inopportune, interpretare, fornire soluzioni, ma sintonizzandosi sul linguaggio, sulla posizione, e sullo stato d'animo dell'interlocutore, al fine di entrare in contatto empatico con lui.



Il vero ascolto è sempre nuovo,
non è MAI definito in anticipo,
in quanto rinuncia ad un sapere a priori,
ma anche ad un potere preteso.

**“ASCOLTOABITARE il
bisogno dell’ ALTRO “**

Ascoltare in profondità significa
essere dalla parte di chi parla
e sapere di non sapere,
in quanto ogni sapere anticipato
mutila l'ascolto.



L' ASCOLTO ATTIVO

implica il passaggio
da un atteggiamento del tipo

“giusto-sbagliato”, “io ho ragione-tu hai torto”,
“amico-nemico”

ad un altro in cui si assume che
l'interlocutore è intelligente che dunque bisogna
mettersi nelle condizioni di capire
com'è che comportamenti e azioni
che ci sembrano irragionevoli,
per lui sono totalmente ragionevoli e razionali



Gli aspetti non verbali del comportamento che facilitano un buon ascolto sono:

- Mantenere il contatto oculare
- Movimenti del capo che indichino incoraggiamento
- Rispecchiare le espressioni mimiche, per mostrare empatia (con discrezione)
- Assumere una postura calda ed aperta, sporgendosi lievemente verso l'altro
- Dare un appropriato incoraggiamento verbale, quando si verificano delle pause



Ascoltare è tra le cose migliori
che possiamo fare per una persona,
lasciandogli la sensazione
che quello che è stato detto è stato recepito.

Quando le persone capiscono di non essere state
ignorate, ma ascoltate senza giudizi né criticate,
si considerano degne d'attenzione e di stima.

Questo tipo d'ascolto ha un effetto positivo sugli altri,
perché viene dall'intelligenza del cuore.



Quando ascoltiamo attentamente una persona,
essa riceve il messaggio che stiamo prendendo seriamente
in considerazione sia lei che il suo problema;
ciò l'aiuta a fare chiarezza e
a rendersi conto pienamente della sua esperienza.

Ci sono fattori che possono pregiudicare il nostro ascolto,
fra cui rumori estranei, interruzioni, scomodità, ma anche
fattori interni come emozioni (tristezza, rabbia, paura, gioia)
o il fatto di pensare ad altro.

Quando ascoltiamo attentamente una persona,
riusciamo a vedere le cose dal suo punto di vista.

QUESTA È LA BASE DELL'EMPATIA

Carl Rogers

1902-1987



Padre fondatore della
psicologia umanistica

Esprime il concetto della

“TENDENZA ATTUALIZZANTE ”

“... se una persona si trova in difficoltà,
il miglior modo per aiutarla è quello di attingere
alle sue risorse interiori (emozionali, cognitive, ecc.).
L'utente trova, così, da solo le proprie soluzioni
e si assume la responsabilità delle proprie scelte.”

A partire da questa intuizione Rogers ha basato
il suo modello di counseling,
non direttivo e centrato sull'utente, sull'esperienza
dell'empatia e della comprensione fenomenologica

Lo scopo di chi si pone in ascolto non è quello di interrogare, rassicurare, esplorare, interpretare, consigliare ...
ma è quello di partecipare all'esperienza immediata dell'Altro per poterla riprendere e ripresentare a quest'ultimo in una forma che egli possa riconoscere come propria.



L'UNICO MODO DI ACCEDERE ALL'ALTRO
È “*COMPRENDERE*”
IL SUO ESSERE AL MONDO.

“Comprensione”

la partecipazione emotiva/affettiva all'esperienza dell'altro

“Spiegazione”

l'introduzione di concetti esplicativi causa/effetto
lineari o circolari finalizzati ad incasellare
gli eventi in un quadro sistematico.

Abilità del Counselor

CONDIZIONI DI BASE

- Empatia
- Autenticità
- Accettazione Incondizionata
- Comunicazione efficace

ABILITÀ DI BASE

- Ascolto attivo
- Riformulazione
- Rispecchiamento empatico
- Osservazione e autosservazione
- Attenzione alle emozioni

MICROABILITÀ

- Contatto visivo
- Tono della voce
- Gestualità
- Postura
- Abbigliamento

EMPATIA

“la capacità di mettersi al posto dell’altro, nei suoi panni;
la capacità di vedere il mondo dell’altro come lui stesso lo vede”.



È importante chiarire che empatizzare con il mondo interiore dell’utente non significa confondersi emozionalmente con lui.

“ la capacità di comprendere esattamente i sentimenti che muovono il comportamento del cliente senza ricorrere al metodo interpretativo, è mettersi “nei panni” altrui, senza cadere nell’identificazione”



EMPATIA

“etimologicamente deriva dal Greco “empathos”
soffro – in, sento – in, sento – da- dentro



SIMPATIA

deriva dal Greco “Syn – phatos”

Significa soffro , sento – con assieme

“ la capacità di comprendere
esattamente i sentimenti
che muovono il comportamento del cliente
senza ricorrere al metodo interpretativo,
è mettersi “nei panni” altrui,
senza cadere nell’identificazione”



Ostacoli dell' EMPATIA



Fattori che ostacolano il processo di comprensione empatica da parte del counselor:

- Rigidità mentale
- Insicurezza
- Immaturità affettiva
- Tendenza ad esprimere giudizi
- Atteggiamento direttivo



↓
ATTEGGIAMENTO EGOCENTRICO

ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA



mantenere una positiva disposizione verso il nostro interlocutore che è accettato, indipendentemente da ciò che pensa, fa o dice, in funzione di quello che è il suo diritto ad essere unico.

Quando è presente questa caratteristica è più probabile che i clienti acquistino fiducia in sé stessi e nella loro capacità di fronteggiare gli eventi problematici.



ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA

E' un atteggiamento di accoglienza ricco di tolleranza, rispetto ed empatia

Allora la persona....

diviene capace di vedere

gli aspetti che aveva fino ad allora rifiutati alla coscienza..

...Credo che questa posizione sia valevole

non solo per quanto

concerne le mie

relazioni con i clienti ma si applica anche ai rapporti

che ho con i miei studenti e

colleghi, con la mia famiglia e con i miei figli...

(Rogers, 1951)

AUTENTICITÀ

l'integrazione delle aree emotive, affettive e cognitive del counselor che si traduce in uno specifico livello di trasparenza ed onesta relazionale.

“Tutti noi conosciamo individui di cui ci fidiamo perché sentiamo che essi sono realmente come appaiono, aperti e trasparenti; in questo caso sentiamo di avere a che fare con la persona stessa, non con una facciata cortese o professionale. Questa è l'autenticità.” (Rogers)

Queste modalità relazionali hanno, inoltre, il merito di sviluppare e mantenere stabile nel tempo una solida alleanza operativa.



*“Se mi dimostro capace di creare
una relazione caratterizzata da parte mia (il Counselor) da
AUTENTICITA' TRASPARENTE,
ACCOGLIENZA CALOROSA,
SENTIMENTI POSITIVI
di fronte alle cose che fanno sì che la sua personalità sia
differente dalla mia,
da una CAPACITA' DI VEDERE IL MONDO E L'IO DEL
CLIENTE COME EGLI STESSO LO VEDE,
allora il cliente diviene capace
di vedere gli aspetti che aveva prima d'allora rifiutati
alla coscienza.*

...In altre parole, se io riesco a fare tutto questo, il cliente

RIESCE AD OSSERVARSI,

ad orientarsi sempre meglio verso il tipo di persona

che EGLI STESSO desidera essere,

che ritiene la migliore evoluzione possibile ,

funziona con disinvoltura e fiducia maggiori,

si attualizza in quanto persona, cioè come un ESSERE UNICO che pensa

ed agisce in un modo che gli è personalmente caratteristico.

Diviene capace di affrontare i problemi della vita in modo adeguato

ed emotivamente meno oneroso...

Questa posizione è valevole non solo con i clienti,

ma anche con i miei studenti,

con i colleghi, con i miei familiari, i miei figli.”

ASCOLTARE ATTIVAMENTE



E' fondamentale astenersi dal giudicare, accogliere la persona così com'è, con tutto il suo mondo emotivo, mettendosi dal suo punto di vista.

L'ascolto attivo è un ascolto interessato dal punto di vista **cognitivo** e partecipato empaticamente dal punto di vista **affettivo**.

Il counselor nell'atto di ascoltare effettua uno sforzo per mettere da parte la propria visione delle cose e pone al centro della relazione l'utente con il suo modo di vedere e di sentire il mondo.



NOVE REGOLE PER COSTRUIRE UNA RELAZIONE DI AIUTO

Il counselor deve:

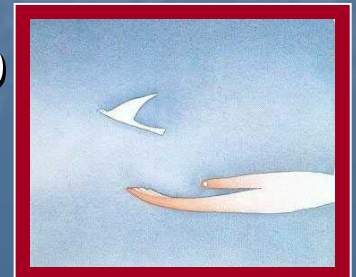
- essere percepito dal cliente come degno di fiducia, fidato e leale nel senso più profondo del termine.
- essere abbastanza espressivo da far sì che ciò che egli è venga comunicato in modo inequivocabile
- avere verso il proprio cliente atteggiamenti positivi di calore, simpatia, interesse e rispetto
- essere rispettoso delle proprie idee dei propri sentimenti, bisogni, come di quelli del cliente; esprimerli come vissuti distinti; non essere invaso dalle esperienze negative o positive del cliente.
- deve permettere al cliente di essere una persona distinta essendo quello che è: onesto, falso, infantile, adulto, disperato, fiducioso

NOVE REGOLE PER COSTRUIRE UNA RELAZIONE DI AIUTO

- entrare completamente nel mondo dei sentimenti e dei significati del cliente perdendo ogni desiderio di valutarli o giudicarli.
- accettare del cliente ogni aspetto che gli presenta, così come glielo presenta e deve comunicargli implicitamente questo atteggiamento.
- liberare il cliente dalla minaccia di una valutazione dall'esterno.
- riconoscere nel cliente una persona impegnata in un processo in divenire senza farsi limitare dal suo o dal proprio passato.

Tecnica dell'Ascolto Attivo favorisce l'Autoesplorazione durante il colloquio

- Conoscere meglio l'altro
- Analizzare meglio la domanda ed approfondire le motivazioni e le aspettative
- Costruire un clima che favorisce l'espressione
- Promuovere un'atmosfera di fiducia
- Incoraggiare all'adesione ad un contratto



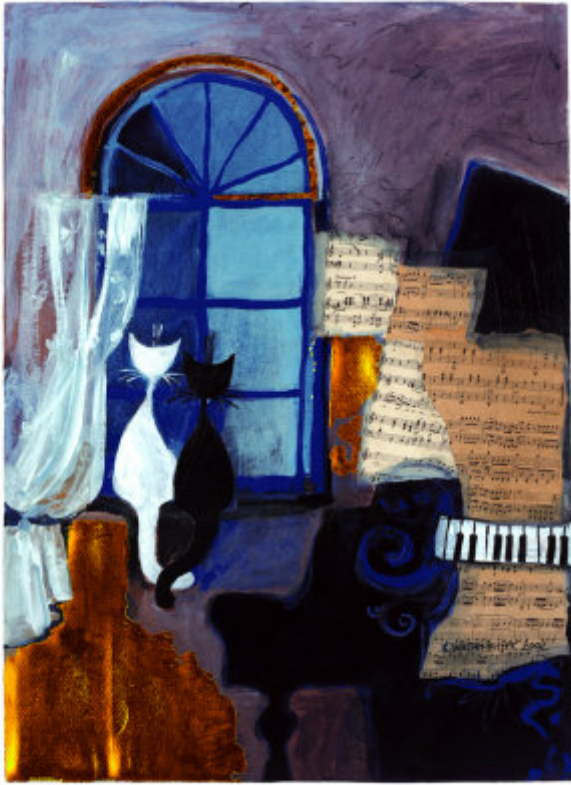


Noi nasciamo con due
orecchie ma una sola bocca.

Alcuni dicono che è per
poter passare il doppio
del tempo ad ascoltare
invece che a parlare.

Altri sostengono che è
perché ascoltare è due volte
più difficile che parlare.

(Anonimo)



Grazie per

L'attenzione...e

buon

cammino

Annamaria