



SiPGI CAMPANIA

Scuola ad indirizzo Pluralistico Gestaltico Integrato
Counseling e Formazione

SiPGI CAMPANIA

Dispense Master

Il colloquio di counseling nella relazione di aiuto: l'ascolto attivo e il feedback fenomenologico

a cura di

Annamaria Cimmino



Ascolto e comprensione

L'ascolto è dato dalla capacità di comprendere una prospettiva diversa dalla propria, di considerare le caratteristiche dell'altro ed i suoi attributi di ruolo, di tenere presente la prospettiva durante l'interazione.

Sono molte le occasioni in cui non ascoltiamo gli interlocutori:

- si ascolta solo ciò che si vuole sentire (filtro)
- si pensa a cosa si dirà, non concentrandosi su ciò che sta dicendo l'interlocutore (risposta)
- si riferisce tutto quanto si ascolta alla propria esperienza (identificazione)
- si snobba o si accantona quanto viene detto perché ritenuto di poca importanza (denigrazione)
- si esprime accordo per ogni cosa viene detta (accondiscendenza)
- si cambia troppo rapidamente argomento mostrando disinteresse (deviazione)

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

Ascolto attivo

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.

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

Nella fase preliminare dell'incontro per

- 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
- Chiedere un approfondimento per consentire un orientamento ad una prestazione adatta alla situazione specifica

Valutare la sofferenza psichica e la fattibilità di un trattamento attraverso l'autoconoscenza

- Incoraggiare all'adesione ad un contratto
- Formulare un'eventuale ipotesi di lavoro ed esaminare l'idoneità alla terapia
- Preparare al ruolo di Cliente
- Progettare un periodo di prova di qualche incontro per saggiare la compatibilità reciproca

L'ARTE DI ASCOLTARE



“Se vuoi comprendere quello che un altro sta dicendo,
devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere
le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.”

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.

Le basi teoriche per questo approccio sono state delineate da studiosi che hanno sostenuto la priorità dell'ascolto in un paradigma dialogico (Martin Heidegger, Michail Bachtin, Martin Buber) e dai teorici dei sistemi complessi (Bateson, von Foerster, Kurt Lewin, Emery e Trist, Ashby).

UNA STORIA DALL'OUTBACK AUSTRALIANO

Una delle feste si tenne in onore di una donna il cui talento nella vita consisteva nell'Ascoltare.

Il suo nome era Custode di Segreti, ed era sempre disponibile per chiunque volesse sfogarsi o avesse qualcosa da raccontare o da confessare.

Non offriva consigli, né giudicava, ma si accontentava di tenere il narratore per mano, di fargli appoggiare la testa sul suo grembo e di Ascoltarlo

Possedeva la capacità di incoraggiare chi si rivolgeva a lei a Trovare da Solo le Soluzioni, a seguire ciò che il cuore gli suggeriva

... Pensai ai miei connazionali, ai Tanti Giovani che brancolano privi di orientamento e di scopi ...

Avrei voluto portarli lì, perché imparassero a conoscere e ad assaporare il senso del proprio Valore

Come tutti i suoi compagni, Custode dei Segreti conosceva i propri punti di forza.



Alla festa in onore di Custode di Segreti, a turno molti si premurarono di dirle quale conforto rappresentasse per loro la sua presenza, e quanto fosse prezioso il ruolo che svolgeva. Lei mantenne un contegno modesto e al contempo fiero, e accolse gli elogi con Dignità Regale.

da "...E venne chiamata Due Cuori" di Marlo Morgan

GLI STRUMENTI DELLA RELAZIONE

Tecniche di base

- **Ascolto Attivo**
- **VISSI**
- **Riformulazioni**
- **Feed-back**

Ascolto Attivo

L'Ascolto viene considerato da molti come l'unica tecnica di cui ha bisogno la relazione. Sono rare le situazioni in cui si può essere veramente ascoltati, in cui l'altro è a nostra disposizione con tutto se stesso, senza interrompere, senza intervenire con commenti, giudizi o con la testimonianza della propria esperienza.

Quando ascoltiamo attentamente una persona, riusciamo a vedere le cose dal suo punto di vista. Questa è la base dell'Empatia.

Quando ascoltiamo attentamente una persona, essa riceve il messaggio che stiamo prendendo seriamente 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.

Ascoltare attivamente significa anche osservare e registrare messaggi non verbali

I pregiudizi, le idee preconcepite e gli atteggiamenti giudicanti agiscono come barriere all'ascolto.



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 migliori carezze che un individuo può inviare ad un altro, 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

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

VISSI

L'acronimo VISSI racchiude le tipologie di risposta che interrompono la comunicazione

Valutare

Interpretare

S

S

I

Valutare

Le vostre risposte sono **valutative**, vale a dire che esse implicano un'opinione etica personale e comportano un giudizio (di critica o di approvazione) nei confronti degli altri.

Vi atteggiare da censore morale.

Reazioni: Inibizione – Senso di colpa – Ribellione -Angoscia

Interpretare

Le vostre risposte sono delle **interpretazioni** di ciò che vi viene detto. Non comprendete che ciò che volete comprendere, cercate ciò che sembra essenziale a voi e nella vostra mente



cercate una spiegazione. Infatti, voi operate una distorsione in rapporto a ciò che l'altro voleva dire; deformate il suo pensiero.

Reazioni: Disinteresse – Irritazione sorda – Resistenza (blocco)

Soluzionare

Le vostre risposte tendono a giungere ad una **soluzione** immediata del problema. Reagite con l'azione e incitando all'azione. Vedete subito la soluzione che voi scegliereste in una simile situazione; non aspettate a saperne di più. Con questo sistema vi sbarazzate velocemente del cliente e delle sue lamentazioni.

Reazioni: Dipendenza – Timore di essere messo alla porta - Insoddisfazione

Sostenere

Le vostre risposte sono delle risposte di sostegno, che mirano ad apportare incoraggiamento, consolazione o compensazione. Siete molto conciliante e ritenete che bisogna evitare che gli altri drammatizzino.

Reazione: Dipendenza – Controdipendenza - Passività

Indagare

Le vostre risposte sono indagatrici. Siete smanioso di saperne di più e orientate il colloquio verso ciò che sembra importante a voi, come se accusaste l'altro di non voler dire l'essenziale o di perdere tempo. Siete senza dubbio sbrigativi e incalzate il cliente chiedendogli ciò che vi sembra essenziale

Reazioni: Interrompe l'esposizione - Chiusura, inibizione – Si mette in stato d'allarme

Comprensione

Le vostre risposte sono comprensive e riflettono il tentativo di entrare sinceramente nel problema così come esso è vissuto dall'altro. Dapprima volete assicurarvi di aver capito ciò che è stato detto.

Questo atteggiamento dà fiducia all'interlocutore e fa sì che questo si esprima maggiormente, poiché in questo modo egli ha la prova che voi ascoltate senza pregiudizi.



Una risposta di **COMPRESIONE** ha come presupposti

- ❖ La congruenza
- ❖ L'empatia
- ❖ L'accettazione positiva incondizionata
- ❖ La comunicazione di questi sentimenti

Un acronimo che invece racchiude atteggiamenti che agevolano la relazione è **CUORE**

C = COMPRESIONE

Si cerca di capire l'altro e le risposte riflettono il tentativo di entrare sinceramente nel problema così come esso è vissuto dall'interlocutore.

U = USCIRE DA SE'

Inteso come decentramento da sé. Le risposte sono calibrate "mettendosi nei panni dell'altro" affinché l'ascolto sia libero ed efficace. Induce, nell'altro, apertura e disponibilità a comunicare a 360°. Educa anche in chi ascolta al valore della diversità di opinioni e di vedute.

O = OGGETTIVARE

Le risposte sono orientate alla presa d'atto dei dati concreti e soggettivi del cliente, piuttosto che alle deduzioni.

Prima di fare inferenze è opportuno stare sui dati oggettivi e comunque proporre prendendone la responsabilità (io sento che... mi sembra che...) e rimandando poi al cliente.

R = RIFORMULARE

E' la tecnica per eccellenza rogersiana. Le risposte rimandano come in uno specchio quello che l'altro sta comunicando per offrire l'opportunità di un autochiarimento e per trovare consapevolezza, soluzioni e mediazioni.

E = EMPATIZZARE

Si crea una condizione relazionale in cui si comunica emotivamente l'interesse per l'altro, la passione, l'affetto e la fiducia. Ci si sente accolti e si impara a ricercare e a fidarsi della



naturale energia personale che ha una direzione fundamentalmente positiva tendente all'autosoluzione.

LINEE GUIDA PER L'ASCOLTO EMPATICO

1. **Mantenete viva l'attenzione.** Create un'atmosfera positiva attraverso il comportamento non verbale. Se siete vigili, attenti, concentrati e avete instaurato un contatto visivo, l'altra persona si sente importante e più positiva.
2. **Interessatevi alle necessità degli altri. Ricordate di ascoltare con comprensione.**
3. **Ascoltate secondo l'atteggiamento «OK-OK».**
 - a. Agite da cassa di risonanza; permettete a chi parla di far rimbalzare le sue idee e i suoi sentimenti su di voi mentre assumete un atteggiamento scevro da critiche o giudizi.
 - b. Non ponete troppe domande. Ricordate che le domande possono dare la sensazione a una persona d'essere «sotto torchio».
 - c. Comportatevi come uno specchio: esprimete ciò che pensate l'altro stia provando e/o dicendo.
 - d. Non usate frasi che possano sminuire l'importanza dei sentimenti altrui, come:
 - «Oh! Non è poi così male»;
 - «Ti sentirai meglio domani»;
 - «Passerà, non essere così agitato»;
 - «Non dovresti sentirti così per una questione da poco»;
 - «Stai facendo d'una mosca un elefante».
4. **Vi sono altri modi per indicare che state ascoltando.**
 - a. Incoraggiamenti, assensi non impegnativi, brevi espressioni.
 - «Uhm»



- «Ah-ah»
- «Capisco»
- «Oh!»
- «Interessante»

b. Gestì non verbali. Cenni del capo

- Espressioni del volto (in accordo con quanto viene detto)
- Espressione corporea o movimenti rilassati e aperti
- Sguardi
- Contatti fisici (toccare)

c. Aperture. Inviti a dire di piú.

- «Raccontami tutto ciò che vuoi»
- «Mi piacerebbe sapere che ne pensi»
- «Ti andrebbe di parlarne?»
- «Pare che tu abbia già qualche idea in merito»

5. Regole di base

- a. Non interrompete
- b. Non sviate il tema del discorso
- c. Non prestate attenzione alle distrazioni interne
- d. Non interrogate
- e. Non fate prediche
- f. Non date consigli
- g. Fate capire a chi parla quello che osservate in lui e come credete che si senta.

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 piú difficile che parlare.

(Anonimo)



IL FEEDBACK

Una comunicazione è efficace quando il messaggio di arrivo è equivalente, cioè più possibile simile, a quello di partenza.

IL FEED-BACK

Prevenire le interferenze significa controllare e osservare attentamente ogni passaggio del messaggio, dall'emittente al ricevente. Questo controllo è possibile attraverso il feedback. Il *feed-back* è un ritorno d'informazione ad un centro emittente e può essere chiamato anche "retroazione". Si possono avere tre possibilità di risposta:

IL FEED-BACK POSITIVO: è un messaggio di conferma, nel quale si approva ciò che l'altro ha detto (ad es. la lode). Significa "Tu esisti, sono d'accordo con te".

IL FEED-BACK NEGATIVO: è un messaggio di negazione di quanto è stato detto (ad es. la critica). Significa "Tu esisti, ma non sono d'accordo con te"

LA DISCONFERMA: è una comunicazione patologica perché non prende in considerazione ciò che l'altro ha detto. Spesso è veicolata attraverso una comunicazione non verbale (ad es. voltare il viso dall'altra parte).

Significa "Tu non esisti!"

FEED-BACK FENOMENOLOGICO

Uno strumento molto efficace

- Informazione di ritorno
- Consiste nel rimandare all'Altro i dati fenomenici che sono stati osservati mentre l'altro si relaziona con noi amplificando le differenze eventuali tra un prima e dopo, aggiungendo eventualmente ciò che abbiamo sperimentato e ciò che eventualmente immaginiamo.



- Si può, dunque, presumere che ciò che vedo o ascolto riguardi la mia percezione "obiettiva", mentre ciò che immagino sia spesso proiezione e quello che sento appartenga al transfert.
- In pratica, chi comunica efficacemente non si concentra solo sulla comunicazione in uscita, ma effettua uno spostamento da sé e si preoccupa anche del ricevente, della sua reazione al messaggio

Gli obiettivi dell'utilizzo del feed-back sono:

- fare chiarezza
- evitare malintesi
- costruire la relazione

- HO VISTO
- HO ASCOLTATO
- HO SENTITO/SPERIMENTATO
- IMMAGINO CHE

Esempio:

"Mentre parlavi ho visto la tua mandibola contrarsi, ho ascoltato la tua voce aumentare di volume; ho provato rabbia e immagino che tu sia arrabbiata."



BIBLIOGRAFIA

- Bateson Gregory *Questo è un gioco* Cortina Milano 1996
- Bateson Gregory *Verso un'ecologia della mente* Adelphi Milano 1976
- Carkhuff, R. R. (1989) *L'arte di aiutare. Guida per insegnanti, genitori, volontari ed operatori socio-sanitari*, Trento, Erickson
- Danon, M. (2000) *Counseling*, Como, RED,
- De Bono Edward *Io ho ragione, tu hai torto* Sperling e Kupfer Editori Milano 1991
- Di Fabio, A. (2003) *Counseling e relazione d'aiuto: linee guida e strumenti per l'autoverifica*, Firenze, Giunti
- Geldard, K.; Geldard, D. (2004) *Parlami, ti ascolto. Le abilità di counseling nella vita quotidiana*, Trento, Erickson
- Hough, M. (1999) *Abilità di Counseling*, Trento, Erickson
- Madelyn Burley – Allen *Imparare ad ascoltare*, Franco Angeli 1995
- May, R. (1991) *L'arte del counseling*, Roma, Astrolabio-Ubaldini
- Mucchielli, R. (2006) *Apprendere il counseling. Manuale pratico di autoformazione al colloquio di aiuto*, Trento, Erickson
- Sclavi Marianella *Arte di ascoltare e mondi possibili* Le Vespe Milano 2000