

TECNICHE DI ASCOLTO

Carl Rogers

- Carl Rogers (1902 – 1987) studiò all'Università del Wisconsin e insegnò in diverse Università americane. La sua formazione ha contribuito a determinare in lui l'interesse per l'orientamento all'approccio fenomenologico – umanistico, alla filosofia, alla psicologia ed ai problemi dell'educazione e, indubbiamente, la religione protestante e gli studi teologici hanno inciso sulle sue opinioni nei confronti della libertà personale e dell'autodeterminazione.
- Rogers osservò che i migliori risultati terapeutici si manifestano spesso quando l'atmosfera della relazione, non è costrittiva per il cliente. Pensando , ad esempio, alla relazione madre-bambino, medico - paziente, insegnante – alunno, scoprì che molti dei rapporti in cui ogni giorno gli esseri viventi si cimentano, rientrano in una categoria particolarmente delicata, perché destinata a **promuovere o ad inibire un comportamento maturo dinamico ed adeguato.**
- Le caratteristiche **di** una relazione d'aiuto dipendono specialmente dalla persona che aiuta e dalla percezione **di** chi è aiutato.
- Il problema che per Rogers emerge immediatamente, quando ci si confronta con un rapporto **di** agevolazione, è la questione della **fiducia.**
- Egli afferma che essere meritevoli della fiducia dell'altro richiede una condizione fondamentale: **L'AUTENTICITA'.**
- Infatti, solo nel momento in cui si è consapevoli **di** ogni proprio sentimento, anche se negativo, si è autentici ed unici e questa è una realtà che viene percepita e sperimentata dagli altri come estremamente rassicurante.
- Un'altra condizione necessaria per condurre efficacemente una relazione d'aiuto consiste nell'**ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA.**
- Rogers riconosce che una considerazione positiva totalmente incondizionata può rimanere solo una ipotesi, ma potrebbe diventare una **considerazione condizionata positiva.**
- Ulteriore e decisiva condizione su cui strutturare una buona ed efficace relazione d'aiuto è **L'EMPATIA** nei confronti del cliente, dei suoi sentimenti e stati d'animo; è il modo **di** sentire il mondo personale del cliente **“come se”** fosse il proprio, stando principalmente

attento a non trascurare appunto quel “come se”; **comprendendone i sentimenti** e condividendone le stesse emozioni.

- I clienti, coinvolti in un processo **di** scoperta del loro pieno potenziale, sono capaci **di** vivere soggettivamente e **di** accettare ogni aspetto **di** sé. Rogers nota che quando le persone si muovono nella direzione dell'autodeterminazione scelgono responsabilmente ed esperiscono la loro vita più pienamente.
- La relazione d'aiuto, quindi, è un rapporto in cui uno dei soggetti interviene per promuovere e **far emergere nell'altro un processo di crescita, di sviluppo, di maturità e per arrivare a gestire un modo di comportarsi più adeguato ed integrato.**
- Sviluppando la relazione si cerca **di** espandere l'autoconsapevolezza del cliente, le sue possibilità **di** crescita, proponendogli nuovi schemi **di** comportamento e aiutandolo a raggiungere una migliore conoscenza dell'ambiente.
- In definitiva, una relazione d'aiuto, per Rogers, è caratterizzata da due aspetti: uno cerca **di** favorire una maggiore e spontanea **valorizzazione del potenziale di risorse personali**, insite in ogni individuo; l'altro agevola una loro più frequente manifestazione.
- Il counselling si basa, principalmente su un individuo “che funziona” ma che, a causa **di** alcune esperienze o difficoltà nella vita personale, ricerca un aiuto.
- Qualora la personalità è gravemente minacciata nel suo normale funzionamento, è importante l'apporto della psicoterapia.

LA COMUNICAZIONE

- “Dio ci ha dotato **di** due orecchie e **di** una bocca. Probabilmente voleva che ascoltassimo **di** più e parlassimo **di** meno”. (Armstrong e Lampe, 1983). Smith (1968) ha misurato il tempo che noi dedichiamo ai diversi tipi **di** comunicazione, pervenendo alle seguenti conclusioni: il 45% del tempo è dedicato all'**ascolto** o al sentire (vedremo poi la differenza), il 30% ad inviare messaggi, il 16% a leggere ed il restante 9% a scrivere. Dati inerenti alla cultura anglosassone.
- Secondo il prof. Paolo Meazzini, docente **di** Psicologia clinica presso la Facoltà **di** Scienze della Formazione dell'Università **di** Udine, gli italiani generalmente preferiscono parlare piuttosto che ascoltare Lei che ne pensa?

- Per comprendere il concetto **di ascolto**, si ritiene necessario operare la distinzione tra sentire ed ascoltare.
- **Sentire** fa riferimento ad un processo del tutto sensoriale, grazie al quale i suoni pervengono a contatto con l'orecchio e nulla più;
- **Ascolto** si riferisce ad un processo psicologico mediante il quale i suoni (parole, musica, ecc.) vengono convertiti in concetti, sentimenti, o altro.
- L'**ascolto** è un processo mediante il quale selezioniamo all'interno degli stimoli acustici quelle informazioni che in qualche misura destano la nostra attenzione ed il nostro interesse.
- L'ascoltatore efficace riuscirà a realizzare diversi e importanti obiettivi. Esempi:
- **Comprendere le informazioni inviategli dall'emittente.** Sono questi i tipici messaggi che vengono prodotti in **ambito formativo**. Si parla alla mente tralasciando il cuore.
- **Valutare quanto l'emittente gli starà dicendo in termini di opportunità, di vantaggi e svantaggi, ecc.** Uno dei contesti in cui questo tipo d'**ascolto** è particolarmente utile è il **negozio**, quand'esso è infestato da un **commesso** ostinatamente proteso a **convincerci ad acquistare un determinato prodotto**. Un altro è la sala nella quale si tiene una conferenza politica, quando il palcoscenico è occupato da un tronfio oratore orientato a persuaderci della validità della sua posizione, assumendo che la platea sia affollata **di** gonzi.
- **Godere di quanto si sta ascoltando.** Ciò si verifica, ad esempio, quando ascoltiamo un buon pezzo **di musica, un cantante** da noi apprezzato, una poesia ben recitata, ecc.
- **Entrare in sintonia con l'emittente grazie ad un accordo empatico, mediante il quale l'ascoltatore non si limiterà a cogliere i messaggi rivolti alla sua mente ma anche quelli rivolti ai suoi sentimenti.** Cercherà, quindi, **di** entrare nei panni dell'emittente, **di** coglierne la trama intricata dei sentimenti. E' questo, il tipo **di ascolto** più sofisticato e completo, sempre utile, spesso necessario. Lo è in tutti quei contesti nei quali desideriamo instaurare un rapporto sincero e coinvolgente con l'altro.
- Vale quindi per i rapporti interni alla famiglia, per quelli più formali riguardanti il rapporto insegnante-allievo, psicologo-cliente, manager-dipendente, ecc.
- Come sostengono Hargie et al. I primi tre tipi **di ascolto** portano vantaggio prevalentemente all'ascoltatore, mentre l'ultimo all'emittente.

ASCOLTO ATTIVO

- **Ma come fa l'emittente ad accorgersi che il destinatario lo sta ascoltando?**
- Quest'ultimo dovrebbe ricorrere al cosiddetto **ascolto** attivo che si manifesta mediante parole, posture del corpo, orientamento dello sguardo, ecc. utilizzando alcuni o molti dei mezzi a sua disposizione per segnalare all'emittente il suo interesse verso i messaggi da questi inviatigli.

ASCOLTO PASSIVO

- L'**ascolto** passivo si differenzia da quello attivo in quanto l'emittente, non riceverà alcun dato che gli consenta non solo **di** cogliere il grado **di** comprensione dei suoi messaggi, ma addirittura **di** aver la sicurezza **di** venir ascoltato.

BENEFICI DELL'**ASCOLTO** EMPATICO

- I benefici dell'**ascolto** empatico possono essere:
- Capacità **di aiutare gli altri**, perché lei avrà avuto modo **di** creare un rapporto empatico e conseguentemente **di** comprenderli più profondamente.
- Capacità **di assumere decisioni più ragionate**, in quanto disporrà **di** un numero più elevato **di** informazioni.
- Capacità **d'esercitare influenza** sull'emittente, in quanto si rispetta più facilmente chi è disponibile ad ascoltarci.

BENEFICI DELL'**ASCOLTO** EMPATICO

4) Accettazione sociale e **popolarità**, in quanto generalmente si nutre simpatia per le persone che sanno ascoltare.

5) **Conoscenza degli altri**, del mondo e **di** se stessi, in quanto trarrà vantaggio dalle intuizioni ed esperienze che gli altri hanno maturato.

6) Capacità **di evitare problemi** e difficoltà in quanto, essendo in grado **di** ascoltare gli altri, avrà la possibilità **di** prevedere il sorgere **di** eventuali problemi.

REGOLE FONDAMENTALI DELL'**ASCOLTO** EMPATICO

- All'**ascolto** si richiede principalmente **di** essere comprensivo, empatico, non direttivo.
- Si invitano le persone a sperimentare l'**ascolto** comprensivo, che necessita **di** assimilare il quadro **di** riferimento dell'interlocutore per comprendere le sue idee e le sue sensazioni fino

al punto **di** poter essere in grado **di** riassumerle al suo posto, Rogers sostiene che è una delle operazioni più difficili che si possa tentare **di** fare.

- L'**ascolto** comprensivo comporta la capacità **di** riprendere o **di** riassumere ciò che l'interlocutore ha appena detto ottenendo la sua approvazione.
- Saper ascoltare implica anche saper osservare.
- Il RISCHIO principale in cui si può incorrere ascoltando qualcuno è quello **di** essere convinti **di** comprendere, mentre invece stiamo compiendo un'operazione **di** interpretazione, proiettando significati nostri sulla situazione e le parole dell'altra persona.
- Essere "centrati sul cliente" è una coordinata **di** grande valore metodologico perché invita l'ascoltatore non soltanto a prestare attenzione a ciò che il cliente dice, ma a ciò che avviene in quel preciso momento nella relazione stessa.
- Praticare l'**ascolto** attivo significa ascoltare non solo con il senso dell'udito ma anche con il senso della vista, stimolando tutto il corpo a diventare ricettivo in modo da cogliere con la maggior attenzione e fondatezza possibile la comunicazione non verbale dell'altro.
- Sarà importante ascoltare non solo quello che il cliente dice, ma il modo in cui lo dice ed anche ciò che il cliente non dice.
- L'**ascolto** comprensivo deve essere effettuato con l'interessa della nostra persona, prestando attenzione in particolare alle emozioni dell'altro, è desiderio **di** comprendere realmente, significa centrare la comunicazione sul Tu, implica:
 - **Non aver paura delle pause e del silenzio**, ma al contrario rispettarli e utilizzarli per comprendere.
 - Limitare le distorsioni soggettive in favore **di** un'osservazione più attenta e lucida.
- Per poter acquisire competenze **di ascolto** comprensivo occorre una formazione specifica.
- Il primo passaggio richiesto è acquisire capacità **di** liberarsi dal proprio modo abitudinario **di** vedere e interpretare gli avvenimenti e le situazioni per potersi avvicinare e comprendere il punto **di** vista dell'altro.
- Una domanda che è utile porsi ripetutamente in caso **di ascolto** comprensivo riguarda il significato **di** ciò che stiamo ascoltando e osservando relativamente al nostro interlocutore, la capacità **di** saper osservare se stessi e **di** sapersi automonitorare per comprendere più chiaramente anche la dinamica della relazione interpersonale

GLI OSTACOLI

- Gli ostacoli all'**ascolto** comprensivo che Mucchielli identifica come principali e più frequenti sono:
- la soggettività (interpretazione soggettiva),
- la deformazione professionale (rispondere con una condotta abituale),
- il significato razionale (fermarsi al significato letterale o intellettuale dell'espressione o della frase).

GLI OSTACOLI

- Neutralizzare i condizionamenti personali, compresi gli stereotipi sociali, (maniera rigida **di** concepire e **di** valutare le persone appartenenti ad un gruppo perché si è impregnati dei modelli del proprio gruppo), **di** cui ciascuno è imbevuto per accedere al significato AUTENTICO **di** ciò che stiamo percependo, vale a dire i reali significati che l'altro attribuisce.

LA TECNICA DELLA RIFORMULAZIONE

- Questa tecnica costituisce una modalità comunicativa d'**ascolto** e **di** relazione che consiste nel ri-dire e ri-offrire all'emittente la sua comunicazione utilizzando o le sue stesse parole o altre pertinenti, a seconda che si voglia riformulare attingendo alle stesse parole, oppure in maniera più concisa o più chiara, ottenendo l'approvazione dell'interlocutore; nel caso in cui questo non si verifichi, l'interlocutore provvederà a spiegarsi nuovamente.
- LE FUNZIONI principali svolte dalla riformulazione sono la GARANZIA **di** una ricezione corretta del messaggio ricevuto, la comunicazione all'interlocutore del rispetto da parte dell'ascoltatore e **di** quanto sia interessato a seguirlo nella sua esposizione e a comprenderlo correttamente.
- E' come se l'ascoltatore inviasse questo messaggio: “ Sono qui per ascoltarti, sono interessato a capirti con esattezza, ti confermo che ti sto seguendo, continua pure”.

TECNICA DELLA RIFORMULAZIONE

- Le procedure della riformulazione dei contenuti sono le seguenti:
- **Riformulazione Semplice**: si rimanda all'altro l'equivalente del contenuto del messaggio ricevuto, ripetendo le sue stesse parole, “Mi stai dicendo che ...”

- **Riformulazione Parafrasi:** Si ridicono gli stessi concetti, ma con parole diverse.

TECNICA DELLA RIFORMULAZIONE

- **Riepilogo:** si riassume l'espressione caotica, vasta o prolissa del cliente. L'ascoltatore deve focalizzare l'attenzione su ciò che è essenziale per il soggetto.
- **Eco:** Consiste nel ripetere le ultime parole del cliente

TECNICA DELLA RIFORMULAZIONE

- **Riformulazione Delucidazione:** si restituiscono al cliente anche i suoi sentimenti. Si sottolineano i sentimenti: "Ascolto quello che mi hai detto e immagino che questo ti faccia soffrire ..." "Cosa senti ora?"
- **Rispecchiamento Empatico:** "Tu mi dici questo, io ti ripeto quello che mi hai detto tu e in più aggiungo anche i miei sentimenti.

TECNICA DELLA RIFORMULAZIONE

- L'ultima tecnica su cui merita soffermare l'attenzione è l'**uso del silenzio**.
- Il rispetto del silenzio è il primo modo per dimostrare all'altro la possibilità realmente concessagli **di** esprimersi secondo i suoi ritmi e le sue modalità.

TECNICA DELLA RIFORMULAZIONE

- L'uso del silenzio può costituire una pausa piena **di** significato, o silenzio portatore **di** grande imbarazzo. Mentre si intuisce l'importanza della prima e la necessità **di** non intervenire da parte dell'ascoltatore; nel secondo caso non bisogna tendere a prolungarlo.

LE RISPOSTE - OSTACOLO AL DIALOGO: V.I.S.S.I.

- **V: VALUTAZIONE:** valutazione espressa sulla base **di** rigide norme morali, propri schemi mentali, proprie idee precostituite e dei propri presupposti ideologici, assumendo un atteggiamento **di** valutazione, sentenziosità e colpevolizzazione.
- **Risposte valutative stereotipate sono:** "hai fatto bene", "hai fatto male", "è giusto", "attenzione", "devi", "non devi", ecc.

LE RISPOSTE - OSTACOLO AL DIALOGO: V.I.S.S.I.

- **La risposta valutativa, sia che veicoli approvazione o disapprovazione, induce un sentimento di inferiorità nell'interlocutore. Tende a implicare nell'altro sentimenti ambivalenti che comprendono conformismo, rifiuto (più o meno conscio), non fiducia.**
- **Una precisazione di Rogers è utile a questo proposito: una valutazione positiva è a lungo andare minacciosa quanto una valutazione negativa, dal momento che dire a qualcuno che è buono e farlo oggetto della nostra approvazione implica anche il diritto di dirgli che è cattivo e la possibilità di aggredirlo successivamente con la nostra disapprovazione.**

LE RISPOSTE - OSTACOLO AL DIALOGO: V.I.S.S.I.

- **I: INTERPRETAZIONE:** Si tende a cogliere, della realtà presentata, ciò che risulta essenziale per l'ascoltatore e non per l'emittente; si accoglie dell'altro solo ciò che interessa, basandosi sulla base del suo vissuto personale e delle sue griglie di riferimento abituali.

LE RISPOSTE - OSTACOLO AL DIALOGO: V.I.S.S.I.

- **S: SOSTEGNO:** benevolenza tesa ad incoraggiare, a sostenere e a consolare l'altro, rassicurandolo sulla sua situazione e sdrammatizzando gli aspetti per lui più preoccupanti.

- **Se all'apparenza potrebbe apparire un valido metodo per la rasserenazione che può indurre, in realtà nasconde pericoli più insidiosi, perché meno evidenti, tra i quali emerge in primo piano la possibile passività del soggetto. Induce fenomeni di dipendenza o di contro dipendenza, a seconda del richiamo materno o paternalistico che origina nel soggetto.**

LE RISPOSTE - OSTACOLO AL DIALOGO: V.I.S.S.I.

- **S: SOLUZIONE:** si sottopongono al soggetto proposte incalzanti di soluzioni precostituite, che in realtà sono le soluzioni dell'ascoltatore e proprio per questo non possono offrire la minima sicurezza di validità condivisa. Si tende a fornire subito una soluzione, una strada da seguire, senza aspettare di possedere maggiori informazioni.

LE RISPOSTE - OSTACOLO AL DIALOGO: V.I.S.S.I.

- Questo atteggiamento può determinare spesso nel soggetto la sensazione che l'ascoltatore voglia liberarsi **di** lui, senza che gli sia stata concessa la possibilità **di** venire compreso. Suggestendo ciò che deve fare, si alimenta una relazione **di** dipendenza o **di** opposizione. L'ascoltatore, potrebbe provare sentimenti **di** ostilità nei suoi confronti, nel caso che l'interlocutore scelga diversamente.

LE RISPOSTE - OSTACOLO AL DIALOGO: V.I.S.S.I.

- **I: INVESTIGAZIONE:** smania indagatrice dell'ascoltatore relativamente ad aspetti che nella sua ottica appaiono **di** estrema importanza e sui quali ritiene che il soggetto non abbia fatto sufficiente chiarezza. La risposta inquisitoria incalza il soggetto con domande precise e puntuali per raccogliere informazioni ritenute indispensabili al fine **di** comprendere e finisce nella migliore delle ipotesi per orientare il flusso comunicativo su aspetti particolari.

LE RISPOSTE - OSTACOLO AL DIALOGO: V.I.S.S.I.

- La risposta inquisitoria, ponendo l'altro **di** fronte ad un interrogatorio ripetuto, lo allontana dal suo percorso espositivo e dalla presentazione dei suoi argomenti/significati più salienti. Questo atteggiamento tende a relegare il soggetto in una posizione difensiva e induce reazioni **di** ostilità se la curiosità viene percepita come intrusiva.

RISPOSTA **DI** COMPrensione -FACILITAZIONE

- Per dar luogo a questa risposta bisogna che sia presente un atteggiamento **di** accettazione dell'altro.
- Accettare l'altro significa, oltre che astenersi dal giudicarlo, rispettarne profondamente l'alterità e l'unicità; il diritto che ciascuno ha **di** interpretare come crede la propria esperienza e **di** trovare in essa i propri valori, è una delle potenzialità più preziose della vita. Il sincero desiderio **di** comprendere, strutturerà la fiducia nell'altro e gli consentirà **di** aprirsi al colloquio fino a raggiungere una libera espressione **di** se stesso.