



L'ARTE DI ASCOLTARE

Il Colloquio di Counseling: le Tecniche di Ascolto Attivo

Dott.ssa **Francesca Sacchelli**, *Counsellor Professionista*



Strategie di Ascolto Attivo

- È possibile sviluppare quella **comunicazione efficace** alla base di una relazione di aiuto come il Counseling solo quando si passa da una modalità di ascolto passivo a una modalità di ascolto attivo ed empatico
- L'ascolto attivo, come **disposizione partecipata e interessata** del counselor (operatore) nella relazione, **finalizzata alla comprensione** (cognitiva ed emotiva) **del vissuto soggettivo del cliente e a restituirgli questa comprensione**, si pone a fondamento di ogni colloquio di Counseling, trasversalmente ai diversi ambiti applicativi e stili di conduzione adottati
- Di solito l'atteggiamento di ascolto attivo si accompagna a una conduzione del **colloquio di tipo non direttivo o semi-direttivo** in cui il counselor si limita a **facilitare** la massima libertà di **espressione** del cliente
- Dal punto di vista operativo, l'ascolto attivo **si traduce in una serie di interventi comunicativi** che vanno dall'uso dosato del silenzio, ai segnali di contatto, ai messaggi di accoglimento, agli inviti all'approfondimento, alle varie tecniche di rispecchiamento empatico, al feedback fenomenologico, fino all'uso discreto di domande (aperte) di approfondimento



Silenzio Attivo

- Il rispetto del silenzio da parte dell'operatore dimostra alla persona la possibilità concessale di esprimersi secondo modalità e ritmi propri
- L'uso dosato del silenzio svolge di per sè un significativo ruolo di **supporto nella comunicazione**
- Occorre distinguere le due polarità costituite dalla **pausa piena di significato** (silenzio attivo) ed il silenzio portatore di grande imbarazzo: solo nel primo caso il messaggio che viene trasmesso è quello di **ascolto interessato, rispettoso e partecipe** alla comunicazione verbale e non verbale della persona
- L'uso del silenzio va attentamente **valutato in relazione al contesto e alla persona** che abbiamo di fronte: un silenzio troppo lungo o non contestuale può essere letto come punitivo o vissuto con imbarazzo dall'altro (l'assenza di parola può provocare ansia)
- Nel silenzio attivo, quando l'interlocutore termina di parlare o fa una pausa, l'ascoltatore sceglie di proposito di non intervenire, per consentire all'altro di restare con i suoi pensieri ed emozioni, affinché possa **riflettere/soffermarsi** su quanto ha appena espresso / provato (insight, raccoglimento)
- Di solito maggiore è lo spazio che l'ascoltatore lascia al silenzio attivo, **maggiore** sarà la **quantità di informazioni** che verranno esposte dal soggetto: in contesti non giudicanti e benevoli il silenzio è vissuto da chi parla come un **incoraggiamento a continuare** a riflettere, chiarire, approfondire



Segnali di Contatto - Messaggi di Accoglimento - Inviti

- Si tratta nel loro insieme di stili e atteggiamenti comunicativi che possono essere impiegati nell'ascolto attivo e che si avvalgono **soprattutto** del **canale non verbale**
- Consistono per lo più in **sguardi benevoli, sorrisi, cenni di assenso** con il capo o movimenti di avvicinamento all'interlocutore (per es. piegarsi leggermente in avanti quando il racconto diventa più intenso), o anche **piccoli gesti di contatto** mano-mano, mano-spalla
- Possono altresì comprendere **brevi frasi di rinforzo** il cui scopo è quello di comunicare la disposizione "parla ti ascolto" e che sono di solito **espresse con le formule**: *"la capisco", "comprendo", "è chiaro", "vada pure avanti", "si.."* etc.
- Non debbono aggiungere o togliere nulla a quanto l'altro dice, né commentarlo: chi ascolta li usa per far percepire la propria **attenzione all'altro**
- Nel loro complesso sono importanti poiché indicano una **presenza incoraggiante e rassicurante** (specie durante le esitazioni e le incertezze dell'interlocutore) senza al contempo entrare nel merito del contenuto della comunicazione



Tecniche di Rispecchiamento Empatico

- Sono una serie molto ampia e potente di comunicazioni “riflettenti” con cui **il counselor fa da specchio cognitivo ed emotivo per il cliente**
- Traducono operativamente l’atteggiamento di accoglienza e l’ascolto attivo del counselor il quale riesce a mettersi in sintonia con il comportamento verbale e non verbale della persona, **ricalcando l’esperienza** del mondo che sta vivendo
- Il rispecchiamento può avvenire
 - **a livello non verbale**, quando si riproducono la posizione, i gesti, i movimenti, la respirazione, la mimica
 - **a livello paraverbale**, quando si riproducono il tono, il volume, il timbro, la velocità della voce dell’altro
 - **a livello verbale (riformulazioni)** quando si utilizzano espressioni di senso del sistema rappresentazionale dell’interlocutore



Le Tecniche Verbali: Le Riformulazioni

- **Le tecniche di supporto verbale si suddividono in due macrocategorie** di riformulazioni (comprendenti al loro interno diverse modalità) a seconda che il focus sia centrato sul contenuto o sul sentimento della comunicazione del cliente:

La Parafrasi (o riformulazione dei contenuti) caratterizzata da un'espressione verbale del counselor sintetica e chiarificatrice dei contenuti essenziali della comunicazione del cliente, al fine di aiutarlo ad **ampliare la comprensione cognitiva in merito al problema** che vuole risolvere e offrirgli la consapevolezza di essere stato capito. La riformulazione del contenuto comprende al suo interno una varietà di riformulazioni, dalle più semplici alle più complesse: riformulazione semplice, riformulazione analogica, delucidazione, riformulazione confronto)

La Verbalizzazione degli stati emozionali (o rispecchiamento o riformulazione del sentimento) con cui si riformulano gli stati d'animo contenuti nel messaggio del cliente, al fine di aiutarlo a mettersi in contatto con gli aspetti emozionali del suo discorso e a porre in risalto il significato soggettivo che egli attribuisce alle proprie esperienze, in modo tale che possa **acquisire una maggiore consapevolezza dei sentimenti** che prova



La Tecnica della Reformulazione

- E' la **tecnica base** del counseling, originariamente sviluppata da Carl Rogers, la **traduzione in termini operativi dell'atteggiamento di ascolto attivo** del counselor
- Consiste in una serie di **interventi verbali del counselor in risposta al messaggio del cliente che non interpretano mai** le parole dette dal cliente, **ma restituiscono** in varie forme ciò che egli va comunicando, senza modificare la costruzione del suo discorso nè la situazione psicologica in cui avviene. E' come se la comunicazione del cliente si riflettesse in uno specchio (da qui il termine **tecnica di rispecchiamento**)
- Prima ancora di costituire una tecnica rappresenta la manifestazione dell'**atteggiamento umano e relazionale** che si attua nel counseling: attraverso questi interventi il counselor **comunica partecipazione e comprensione dell'esperienza del cliente**. Non si tratta perciò di un dispositivo tecnico da usare meccanicamente, ma di un modo di essere e di interagire da apprendere
- La riformulazione è estremamente utile perchè nella sua semplicità, oltre a creare un **clima** accogliente e **rassicurante**, consente alla persona che parla di ricevere una serie di **feedback** (informazioni di ritorno) di varia natura che la inducono a far **maggior chiarezza**, a **riflettere su di sé**, sulle affermazioni prodotte **e sulla componente implicita** contenuta nel suo pensiero
- Quando la restituzione é accurata e non interpretativa, affettiva e tendente a trasmettere empatia, genuino interesse per l'altro, chi la riceve può vivere la sensazione di essere realmente ascoltato, visto, validato nei suoi pensieri e sentimenti, accettato. Si tratta, pertanto, di importanti **strumenti di rinforzo del sé dell'altro**



La Tecnica della Reformulazione

- Da un punto di vista formale la riformulazione consiste nel **rimandare al cliente, in modo più chiaro e conciso, quello che il counselor ha compreso del suo messaggio** (veicolato sia a livello verbale che non verbale), **usando parole (uguali o simili o diverse) che non alterino il significato di quanto comunicatogli**
- Riformulare in modo efficace presuppone un ascolto attento ed un'accurata osservazione delle manifestazioni non verbali del cliente, in quanto si tratta di **riproporre**, in termini chiari e semplici, **non solo il contenuto** del suo messaggio, **ma anche l'intenzione ed il sentimento che sono insiti nella sua comunicazione** (materiale inviato dal cliente nella sua globalità, nella componente emotiva e cognitiva, implicita ed esplicita)
- La riformulazione si basa sul presupposto che **sia il cliente la persona che meglio conosce il proprio problema** e che il suo vissuto esperienziale abbia un significato e una logica specifici
- La riformulazione pienamente riuscita e **corretta** (ossia accurata, precisa) **è quella che ottiene l'approvazione del cliente (verbale o non verbale)**. Non sempre è necessario ci sia l'accordo del cliente affinché l'ascolto attivo sia efficace, ciò che più conta è che la riformulazione traduca il giusto atteggiamento del counselor volto a comunicare interesse e sforzo di comprensione per il significato soggettivo dato dal cliente

Esempi: Cliente (con tono allarmato): "Ultimamente si verificano spesso litigi con mia marito...non ci capiamo...il rapporto non va proprio bene...eppure fino a qualche tempo fa...non so più cosa pensare". Counselor: "Si sente confusa e preoccupata, è così?" oppure "Mi sta dicendo che si sente confusa e preoccupata per il suo rapporto di coppia che non sta funzionando, ho capito bene?" oppure "Se ho ben capito sta dicendo che ci sono difficoltà in famiglia e questo la rende confusa/turbata/preoccupata, è corretto?"



Funzioni della Riformulazione

- Attraverso la riformulazione il counselor comunica al cliente la propria **disponibilità all'ascolto, rispetto, accettazione, considerazione** in quanto è come se inviasse il messaggio: "Sono qui per ascoltarti, ti sto ascoltando, sono interessato a capirti con esattezza, a comprenderti bene, ti confermo che ti sto seguendo, continua pure". Dà fiducia e sicurezza incoraggiando riflessione e approfondimento dei temi trattati
- La riformulazione garantisce un'**operazione di controllo** sulla restituzione della comunicazione e una corretta ricezione del messaggio: **permette al cliente di verificare se la comunicazione risulti essere l'esatta riproduzione del suo pensiero/sentimento** (aprendo ad eventuali correzioni ed approfondimenti) **e all'agevolatore di valutare se ciò che va comprendendo sia corretto** o meno (chiedendo un feedback di conferma/approvazione: *Es. "Ho compreso bene quanto sta dicendo?", "E' così?"*). L'"operazione di controllo" da parte della persona rappresenta uno degli elementi più importanti del processo di riformulazione, in quanto la mancata presa di coscienza dei propri vissuti è spesso imputabile ad una scorretta rappresentazione cosciente degli stessi
- La riformulazione ha una **funzione di rispecchiamento e di arricchimento del contenuto** della comunicazione del cliente in quanto attraverso di essa il professionista della relazione di aiuto funge da **specchio cognitivo** per il cliente che può ri-ascoltarsi, **vedere** riflessa la propria comunicazione **più chiaramente, esplorarne i significati** da una distanza prospettica diversa ed **incrementare così l'autoconsapevolezza, scoprire aspetti non considerati**, presenti solo implicitamente, e riconoscerli come propri



Obiettivi della Reformulazione

- Indurre sempre maggiore **chiarezza nei contenuti espressi**
- Agevolare il riconoscimento delle **emozioni** e dei **sentimenti**
- Favorire la **definizione** degli elementi espressi **in figura**
- Aiutare a mettere in luce o valorizzare o far emergere elementi trascurati del proprio campo percettivo (rimasti sullo **sfondo**)
- Sostenere l'**autoesplorazione** e l'**autocomprensione**
- Incrementare il grado di **autoconsapevolezza**
- Facilitare la scoperta di **nuovi modi di leggere** gli eventi



Tipologie di Riformulazione

- **LA PARAFRASI** (o riformulazione dei contenuti) comprende:

Riformulazione Semplice (o Ripetizione o Reiterazione) *

Risposta Eco

Riformulazione Parafrasi

Riformulazione Riassunto

Riformulazione analogica o per immagine (o riformulazione dei contenuti non verbali)

Riformulazione correttiva o delucidazione

Riformulazione sottolineatura

Riformulazione rovesciamento figura-sfondo

Riformulazione critica

Chiarificazione *

Riformulazione Confronto

- **LA VERBALIZZAZIONE DEGLI STATI EMOZIONALI** (o comunicazione empatica degli stati emozionali o riformulazione del sentimento *)



1. La Reiterazione o Reformulazione Semplice

- Consiste essenzialmente nel **rimandare (riproporre) in modo semplice e chiaro** la comunicazione del cliente, nel suo **contenuto manifesto ed evidente, possibilmente utilizzando le sue stesse parole o parole equivalenti, senza togliere o aggiungere nulla al suo messaggio**
- **E' la forma più elementare di riformulazione** in cui viene ripetuto, parafrasato, riassunto, il messaggio appena ricevuto dal cliente il quale dovrà potersi riconoscere nel contenuto della riformulazione
- In questo modo la persona **non si sente sottoposta a giudizio critico ma accompagnata nella sua esperienza** potendo iniziare a provare sentimenti di fiducia nei confronti dell'operatore della relazione di aiuto
- La semplice riproposizione del materiale esplicitato **permette di delineare più nettamente la figura** che emerge nel campo percettivo della persona, **riducendone la fugacità e aumentandone la chiarezza**
- Reiterare è come **apporre la punteggiatura** in un testo che non la possiede per renderlo più comprensibile, affinché la persona inizi a comprendere meglio i propri vissuti



1. La Reiterazione

La Reiterazione al suo interno comprende alcune modalità:

- **Risposta eco o Reiterazione semplice**

Ci si limita a ripetere l'ultima parola o le **ultime parole** enunciate dal soggetto per invitarlo a completare il messaggio

Esempio. Cliente: "Non so se sono stanco o triste", Counselor: "Triste..." o "Stanco o triste..."; Cliente: "Ci sono problemi ma non so se...", Counselor: "Se?"

- **Riformulazione parafrasi (o riformulazione riflesso)**

Si utilizzano **parole proprie** ed equivalenti ripresentando gli stessi concetti (aspetti fondamentali) del discorso del soggetto

Esempio. Cliente: "Non so se sono stanco o triste", Counselor: "Mi sembra di capire che non le è chiaro se questo stato d'animo sia dovuto a stanchezza o a tristezza, (è così?)" oppure "In altre parole/Se ho ben capito/Proviamo a vedere se ho capito/Mi corregga se sbaglio: non le è chiaro se prova più stanchezza o più tristezza"

- **Riformulazione riassunto (o sintesi o riepilogo)**

E' la parafrasi di una parte più estesa del discorso del cliente ed opera una **sintesi** della sua esposizione (riepilogo di un insieme più ampio di argomenti rispetto alla parafrasi). La tecnica è usata soprattutto quando il racconto è particolarmente vasto e prolisso, serve a fare il punto della situazione e aiuta il cliente a non "perdersi" fra i temi esposti. Utile a fine colloquio.

Diversamente dall'interpretazione l'attenzione è focalizzata **su ciò che è essenziale, saliente per il cliente**

Esempio. Cliente: "Oggi mi sento allegra perché ho incontrato una persona che mi è molto cara..., felice perché sono riuscita ad accettare alcune parti di me che prima rifiutavo non riuscendo a..., serena perché alcuni conflitti si sono ricomposti", Counselor: "In altre parole/Se ho compreso bene/Riassumendo, in questo momento i sentimenti in lei dominanti sono l'allegria, la felicità, la serenità"



2. La Rifformulazione Analogica

- Nella Rifformulazione analogica o Rifformulazione per immagine **si utilizza il codice analogico per riformulare gli elementi portati nella comunicazione da parte del cliente**, in particolare utilizzando i contenuti espressi attraverso la comunicazione non verbale
- A differenza della Reiterazione, qui **si “stabilizza” la figura** del campo percettivo **e se ne consente l’evolversi**, stimolando una maggiore capacità autoesplorativa da parte del soggetto

Esempio. Cliente: “Sono stanco” (in questo caso la persona, mentre esprime la sua stanchezza, accompagna l’affermazione verbale con una postura ripiegata, con le spalle curve, una mimica che esprime la fatica di una situazione gravosa...), Counselor: “E’ come se avesse un macigno sulle spalle che la schiaccia a terra..” oppure “E’ come se avesse un grande peso sulle spalle da portare, è così?”



3. La Delucidazione

- La Riformulazione correttiva (o delucidazione), **vuol dire chiarire, rendere manifesto o esplicito ciò che non lo è**
- Deve considerarsi come una forma di riflesso, perché **consiste nel rilevare opinioni, sentimenti, sensazioni, emozioni**, che pur non comparendo espliciti nella comunicazione verbale, si manifestano nell'atteggiamento e nella comunicazione della persona, e una volta rilevati, **riformularli in modo che possano entrare nel campo della sua percezione cosciente**
- Agevola l'autocomprensione perché si sottolineano i sentimenti che accompagnano i contenuti cognitivi; **serve a rendere consapevoli gli aspetti non verbali** per una più approfondita riflessione



3. La Delucidazione

La Delucidazione o Riformulazione correttiva comprende:

Riformulazione sottolineatura

Si ripropone con le stesse parole e con particolare **enfasi un'asserzione** percepita come **particolarmente importante** e significativa per l'emittente, per consentirgli di approfondirla e di esplorarla

Esempio. Cliente: "Non sono tranquillo, quello che ho detto su Mario mi si ripercuote sullo stomaco e per questo forse è meglio che cambi argomento", Counsellor: "Si ripercuote sullo stomaco..."

Riformulazione rovesciamento figura-sfondo

Non aggiunge nè toglie niente all'immagine, ma attraverso il rovesciamento **mostra qualcosa di latente**

Esempio. Cliente: "Non sono sicuro che mi riuscirà", Counsellor: "Ha paura di non farcela..." oppure, Cliente: "Non voglio andarmene...", Counsellor: "Vuole restare quindi..."

Riformulazione critica

Si esplicita un aspetto latente dell'enunciato perché la persona possa verificare la validità della sua affermazione

Esempio. Cliente: "Non esiste un viaggio organizzato che sia ben organizzato davvero!", Counselor: "Sulla base della sua esperienza non crede perciò che esistano viaggi organizzati che possano soddisfarla"



3. La Delucidazione

Il **tipo di riformulazione più complessa** è rappresentato dall'ultima modalità della delucidazione:

3.4. Riformulazione chiarificazione

Mira a rilevare sentimenti o atteggiamenti che non derivano in modo diretto dalle parole del soggetto ma che si possono dedurre (dalla comunicazione o dal contesto) ragionevolmente cioè attraverso la logica. Con la chiarificazione si evidenzia e **si rimanda al soggetto il senso delle sue parole. Il counselor coglie elementi presenti nella comunicazione del cliente e li mette in relazione fra loro oppure opera collegamenti** che valgono a chiarificare il significato del messaggio (**Formula tipica: "Sei/Ti senti.....[sentimento, nome dell'emozione espressa]...perchè...[contenuto, esperienze e comportamenti che danno origine al sentimento]"**). È importante partire da ciò che è essenziale per il cliente ed è questo che ci salvaguarda dall'interpretazione

Esempi. "Cliente: Quindi alla fine ho perso il lavoro. Sono proprio a terra, sono anche...spaventato", Counselor: "Lei si sente a terra e spaventato perchè ha perso il lavoro"; Cliente: "Mi chiedo se è la stanchezza che mi fa sentire triste o se è la tristezza che mi rende stanco", Counsellor: "Mi sembra che il problema sia per lei quello di capire se si tratta più di stanchezza o di tristezza"



4. La Riformulazione Confronto

- Consiste nel **mettere a confronto il soggetto con contraddizioni presenti nella sua comunicazione**
- Comprende diversi tipi di confronto:
 - confronto **tra due asserzioni verbali** discordanti
 - confronto **tra un'asserzione a livello verbale e una comunicazione a livello non verbale** incongruenti
 - confronto **tra una comunicazione ed una realtà di valore** diversa chiamata in causa dallo stesso emittente
- La tecnica del confronto è **particolarmente impegnativa** ed è opportuno usarla raramente e solo in situazioni caratterizzate da fiducia reciproca e accettazione consolidate, per evitare di indurre sentimenti di chiusura e ostilità nel cliente



La Verbalizzazione degli Stati Emozionali

- Per la verbalizzazione o comunicazione empatica degli stati emozionali il professionista della relazione di aiuto è chiamato ad **intuire la qualità dello stato emozionale della persona e valutarne successivamente l'intensità, il contenuto ed il tema portante**
- Si verbalizza il sentimento interno **restituendo gli stati d'animo soggettivi e affettivi, aspettative e intenzioni, emozioni** contenuti nel messaggio del cliente (verbale e non verbale) e aiutandolo a mettersi in contatto con gli aspetti emozionali della sua esposizione, a mettere in risalto il significato che attribuisce loro, e indurlo a una **maggiore consapevolezza dei sentimenti** che esperisce
- La verbalizzazione dovrebbe essere **sintetica**, riferirsi soprattutto a **sentimenti attuali** espressi **attraverso l'uso** dei sinonimi, dell'antinomia e dell'optativo:
 - **sinonimi:** *Esempi. Cliente: "Sono contento del mio legame affettivo", Counselor: "Si sente soddisfatto del suo legame affettivo"; Cliente "Sono affranto per la situazione", Counselor: "Lei si sente giù"; Cliente: " Ero veramente arrabbiata con lui, sentivo una tale rabbia che...!", Counselor: "Era proprio furiosa con lui"*
 - **antinomia:** *Esempi. Cliente: "Sono infelice quando..", Counsellor: "Lei non è contento quando..."; Cliente: "Sono triste per la mia situazione", Counselor: "Lei non è felice per la sua situazione"*
 - **optativo:** *Esempio. Cliente: "Sono troppo stanco", Counselor: "Vorrebbe essere meno stanco, più riposato"; Cliente: "Sono così abbattuto per la vicenda", Counselor: "Vorrebbe essere meno abbattuto"*



Il Feedback Fenomenologico

- Il feedback o retroazione, **è un ritorno d'informazione e serve ad amplificare la consapevolezza ed agevolare il contatto** con noi stessi e l'altra persona
- Il feedback fenomenologico **è efficace per comunicare all'altra persona il nostro modo di sperimentare la sua presenza o il suo comportamento**: tale tecnica **permette di eliminare l'interpretazione personale** e il giudizio dalla nostra comunicazione, palesando allo stesso tempo la nostra personale e soggettiva esperienza, cognitiva, immaginativa, emotiva e corporea della situazione
- Le modalità attraverso le quali si esprime un f.f. sono: **"mentre tu** / ora / adesso / prima **dici/fai** / dicevi / facevi... **io vedo/sento/immagino** / penso - ho visto / ho sentito / ho immaginato / ho pensato
- *Es. Counselor: "Mentre parlavi di tuo figlio ho osservato i pugni serrati, il mento abbassato, e ho sentito tensione dentro di me" ..."ho immaginato tu fossi chiusa"... "Prima mentre parlavi ho notato il tuo modo di sorridere. Mi fa venire in mente..." "...mi fa pensare" "...mi mette allegria", "Mentre raccontavi...ti ho vista piangere e ho provato commozione...ti ho immaginata nella situazione che descrivevi e mi sono ricordata di me in una situazione simile"*
- In tal modo si può presumere che **ciò che vedo riguarda la mia percezione oggettiva, mentre ciò che immagino** sia spesso quello che sento appartenga alla **mia esperienza soggettiva**
- Utilizzare il feedback fenomenologico consente di **contenere le barriere della comunicazione** (il giudizio, l'interpretazione, il sostegno, l'espressione del proprio parere personale come consiglio, la domanda curiosa).e **comunica all'altra persona la nostra presenza e partecipazione a tutti i livelli**, sensoriale e emotivo



Le Tecniche basate sulle Domande

- Nonostante l'intervento principale del counselor sia costituito dalla riformulazione in tutte le sue varianti, anche porre domande dirette **può diventare una vera e propria tecnica di ascolto attivo**, sapendo scegliere tra le varie possibilità che una conversazione offre e sapendone ipotizzare i conseguenti scenari, cioè essendo in grado di immaginare che cosa una domanda può promuovere o provocare nell'altro
- Formulare una domanda (tecnica direttiva in quanto è il counselor a orientare la conversazione) **permette di raccogliere alcune informazioni importanti, approfondire, spostare una conversazione** da un tema all'altro, porre in luce un aspetto specifico di un argomento che si sta trattando, comunicando attenzione e desiderio di comprendere profondamente quanto esposto dal cliente
- Per lo più nell'ascolto attivo le domande sono volte a **fare in modo che chi parla possa chiarire a se stesso le proprie idee** o punti di vista o addirittura formularli al momento ("non ci avevo mai pensato...") e consentono al counselor di verificare l'esatta comprensione della comunicazione del cliente (domande di facilitazione)
- Nel counselling raramente vengono utilizzate domande specifiche volte ad ottenere informazioni binarie (domande chiuse, da trasformare semmai in aperte. *Es. "Era arrabbiata?" diventa: "Come si sentiva in quel momento?" o "Come ha reagito quando...?"*) in quanto ostacolano la disponibilità del cliente e non aprono alla comunicazione. **E' preferibile usare domande semantiche**, del tipo: *"Cosa significa per lei?"* o ricorrere a **domande aperte** che facilitino la libera espressione e invitino alla riflessione
- In generale è necessario che la domanda sia **utile al cliente** altrimenti è meglio evitarla



Tipologie di Domande

- **Domanda Aperta**

E' il tipo di **domanda più appropriata al counseling**, richiede una risposta articolata, facilita il discorso, **consente all'interlocutore di non subire influenzamento** alcuno da parte dell'ascoltatore, poiché si tratta di un **invito a parlare liberamente**, senza obblighi di circoscrivere la risposta a un qualche significato che chi ascolta ritiene sia necessario esplorare, a vantaggio dell'altro. **Serve a ricavare un parere, oppure semplicemente stimolare a proseguire nell'esposizione** dei fatti raccontati. Serve inoltre a far in modo che chi parla, sentendosi ascoltato, si sforzi di rispondere costruendo una visione più accurata e verosimile possibile della situazione che sta vivendo (Esempio. Counselor: "Dunque che cosa pensi che sia possibile fare, a proposito della situazione di cui mi stai parlando?" o "Come si sente/si è sentito in quel momento?")

- **Domanda Aperta (o generale) di approfondimento**

Semplice richiesta di approfondimento, molto utile, con la **finalità di sviluppare il tema** esposto dal cliente (Esempio. Cliente: "Nell'ultimo periodo mi sento solo" Counselor: "In che senso dice "solo"? o "Che significato ha per lei la parola "solo"?" o "Può dirmi qualcosa di più al riguardo?" o "Può fare qualche esempio?")

- **Domanda Semiaperta**

La domanda che inizia con **"chi", "dove", "quando", "perchè"** invita il soggetto a fornire risposte specifiche e non invita alla riflessione, dovrebbe quindi essere usata di rado (soprattutto evitare la domanda con "perchè" iniziale in quanto, suonando come un'accusa, elicitare risposte difensive)



Tipologie di Domande

- **Domanda di Ritorno**

La domanda di ritorno è **volta ad evitare la creazione di una situazione** in cui la persona entri in un rapporto **di dipendenza** dalle risposte dell'interlocutore, specie se lo ritiene più esperto. Serve a evitare la richiesta di esprimere il proprio parere, **per incentivare l'autonomia** di pensiero dell'altro, indurlo a riflettere ulteriormente, ribadire il proprio punto di vista e rafforzare l'assertività (*Esempio. Counselor: "E tu invece, cosa ne pensi della vicenda che mi hai sottoposto?"*)

- **Domanda Interlocutoria**

Domanda che **si compone di due parti** distinte, costruita in modo da essere considerata sia chiusa che aperta: la prima parte è una domanda chiusa che serve per sondare la disponibilità alla risposta del cliente mentre la seconda parte il vero e proprio quesito formulato in modo aperto (*Esempi. Counselor: "Vorrebbe parlarmi un pò meglio di quel che è successo quel giorno?" - "Se la sente di dirmi cosa ha sentito in quel momento?", "Vorrebbe raccontarmi del rapporto con suo padre?"- "Potrebbe parlarmi della relazione con quella persona?"*). Le domande interlocutorie hanno il vantaggio di lasciare libero il cliente di rispondere alla parte aperta della domanda evitando la parte chiusa introduttiva e in generale danno l'impressione di essere **meno invasive (indirette)**



Tipologie di Domande

- **Domanda Indiretta o Implicita**

Ha lo scopo di **lasciare libertà di risposta al cliente** come la domanda interlocutoria e inizia con espressioni “mi domando/mi chiedevo”, “deve sentirsi/doveva essere” con la **finalità di sondare i pensieri, gli affetti**, gli stati d’animo del cliente. Sono domande delicate che permettono di toccare aspetti personali e perciò **da usare raramente** (Esempio. *“Mi chiedo come si sia sentito in quella situazione”, “Non deve essere semplice sopportare una condizione come questa”, “Deve essersi arrabbiata in quel momento”****)

- **Domanda Proiettiva**

Svolge la funzione di agevolare il cliente ad esprimere pensieri, desideri, sensazioni, timori, opinioni, focalizzando la **riflessione sul futuro**, su possibili cambiamenti, attraverso la risposta a una domanda su una **situazione ipotetica**. Solitamente iniziano con la parola **“Se”**. Da usare al massimo due domande proiettive per colloquio (Esempio. *“Se il nostro intervento avrà successo quali aspetti in particolare pensa che saranno diversi?”, “Cosa accadrebbe se smettesse quell’abitudine?”, “Se dovesse andare in quella direzione, da cosa inizierebbe, che cambiamento farebbe?”*). Di solito si usano queste domande nelle fasi intermedie del counseling in cui il cliente comincia a delineare obiettivi specifici e concreti da raggiungere



Tipologie di Domande

- **Domanda di Rilancio**

La domanda di rilancio, induce l'interlocutore a **precisare le proprie idee**, basandole su prove, su fatti, oppure alludendo a opinioni e testimonianze da altri in precedenza espresse e a cui si intende collegarsi. **Evita che il discorso muova per idee preconcrete** e induce a maggior serietà e approfondimento nel costruire le proprie verbalizzazioni
(Esempio. Counselor: "In che senso lo dici? Cosa intendi esattamente affermare con...?")

- **Domanda Laterale**

Questo tipo di domanda **induce l'interlocutore a valutare il peso o il rebound delle proprie affermazioni** prima di esprimerle; oppure a esprimerle nel significato che realmente intendeva; **o a reperire altre soluzioni**, diverse ipotesi o punti di vista alternativi. **Il rischio** che si può correre, nell'usare in modo eccessivo questa tipologia di domanda, **è quello di orientare o condizionare** troppo l'interlocutore *(Esempio. Counselor: "Hai pensato a quali effetti potrebbero scaturire da tale comportamento?")*



Uso efficace delle domande

- **Indicazioni utili per formulare domande in modo corretto ed efficace:**
- Usare **voce nitida** e con lentezza per assicurarsi di essere ben compreso
- Porre **domande semplici e brevi** per non interrompere il flusso discorsivo
- **Evitare i tecnicismi** e formulare domande usando un **linguaggio di uso corrente**, simile o prossimo a quello del cliente, con le sue stesse etichette linguistiche per non suscitare risposte difensive di chiusura
- Usare soprattutto riformulazioni eco di quanto espresso dal cliente e che non sono vere e proprie domande ma hanno la funzione di **domande aperte di approfondimento** (Es. Cliente: *“Ultimamente mi sento a disagio”*, Counselor: *“Disagio?”*, Cliente: *“Sì, nel senso che ho un malessere nei confronti...”*)
- **Evitare di fare troppe domande**, soprattutto se poco rilevanti per non inibire la comunicazione
- Formulare domande **collegandole in modo naturale all’esposizione** del cliente e come sua conseguenza
- Se è necessario interrompere il cliente e cambiare direzione verso un tema diverso, lasciare concludere il momento discorsivo del cliente ed **esplicitare il cambiamento di argomento con sensibilità** e accortezza
- Nel caso in cui il counselor debba porre domande per raccogliere informazioni precise sulla vita del cliente, **prepararlo a rispondere** con delicatezza
- Cercare di formulare domande tenendo conto dell’alleanza di lavoro e scegliendo il **momento più opportuno** durante il colloquio: nei primi incontri evitare se possibile di fare domande troppo intime e delicate e **limitare le domande nelle fasi finali del colloquio**, soprattutto se complesse



Lo Svolgimento del Colloquio

Dott.ssa **Francesca Sacchelli**, *Counsellor Professionista*



Le Fasi di Svolgimento del Colloquio

Un colloquio, così come un intero percorso di Counseling prevede **tre fasi o momenti fondamentali** - in cui si passa dal riconoscimento/definizione del problema/bisogni del cliente, alla loro esplorazione, all'individuazione/riattivazione di strategie di fronteggiamento e/o al processo decisionale (autodiretto) - :

- Fase di Apertura (o Iniziale o di Accoglienza)
- Fase Intermedia (o Centrale)
- Fase di Chiusura (o Finale)



La Fase Iniziale - di Apertura

- Rappresenta il primo impatto sia per il counselor che per il cliente ed è in questa fase che si stabiliscono le **regole dell'incontro e le aspettative**, per far sì che il cliente si senta accolto e a suo agio
- Lo **scopo** è **accompagnare il soggetto, motivandolo, alle finalità del colloquio**, in modo che si raggiunga il riconoscimento (presentazione reciproca, chiarimento sul ruolo dell'operatore e sulla funzione-obiettivo del singolo colloquio e dell'intero percorso, modalità di lavoro ecc), l'esplicitazione della motivazione (della richiesta di aiuto), la definizione dell'accordo iniziale tra i partecipanti (intesa sull'obiettivo comune da raggiungere)
- **Dopo i primi saluti e la presentazione reciproca**, la **domanda di apertura** è la frase iniziale con cui l'operatore dà il via al colloquio e permette di indirizzare il cliente **verso l'obiettivo di comprendere** (insieme) il **motivo** della richiesta di aiuto. La domanda di apertura deve essere **molto semplice e chiara**, formulata in modo aperto, quanto basta per incoraggiare il cliente a parlare liberamente ed eventualmente accompagnata da un'informazione sulla durata dell'incontro: *Es. Counselor: "Bene, mi vuole parlare del motivo per cui si è rivolto a me? Abbiamo 50 min di tempo per parlarne/ cercare di comprenderlo insieme" ...oppure: "Cosa l'ha portata a contattarmi?", "Vuole ripetermi quello che già telefonicamente mi aveva accennato e che avverte come disagio?"*
- Più la domanda di apertura è breve e meno si corre il rischio di sbagliare, a volte basta anche un sorriso e un semplice "Dunque" come invito e autorizzazione del cliente a parlare
- **Nei colloqui successivi al primo la domanda di apertura cambia** e questo sarà determinato dall'andamento del precedente incontro, dal cliente e dallo stile del counselor. Di solito è utile fare un introduttivo rimando ai pregressi colloqui (un breve riassunto dei temi trattati) o un collegamento con qualche aspetto precedentemente emerso
- Nella fase iniziale del colloquio si usano prevalentemente tecniche di **riformulazione semplice**



La Fase Centrale - Intermedia

- La fase centrale è destinata alla conoscenza reciproca fra operatore e cliente e all'instaurarsi di una buona **relazione di fiducia** (e poi alleanza di lavoro), all'**approfondimento dei temi/problemi** oggetto del colloquio
- E' la fase dove si mettono in pratica le dinamiche del colloquio, creando con l'ascolto attivo e la comprensione empatica quel clima relazionale facilitante l'apertura e la fiducia del cliente. Il focus è il vissuto nel "qui e ora" della persona
- Lo **scopo** è quello di **mettere a fuoco e chiarire sempre meglio** gli argomenti oggetto della richiesta di aiuto, per come vengono riconosciuti e vissuti dalla persona e dell'**individuazione di obiettivi da raggiungere**
- Nella fase centrale il counselor dà vita a un contesto relazionale caratterizzato da **ascolto attivo e comprensione empatica** e vengono utilizzati **tutti i tipi di tecniche del counseling**: (riformulazioni di vario genere, domande di approfondimento e proiettive, ecc) con l'obiettivo di agevolare e sostenere la persona nella sua esposizione e riflessione, nell'approfondimento del problema presentato, incrementandone l'autoesplorazione, l'autocomprensione
- Si tratta di una fase di **valutazione centrata sul cliente**, sulle difficoltà che incontra nel far fronte al problema oggetto della richiesta di aiuto, su come lo vive e lo riconosce, sulla formulazione di obiettivi e **strategie di azione** possibili
- Si rendono più evidenti gli **stili di conduzione** del counselor e il modello di intervento: in un'ottica non direttiva, attraverso l'ascolto attivo-empatico, il counselor tenderà a mantenersi nel ruolo di agevolatore dell'espressione e della consapevolezza del cliente, sostenendolo nel processo autonomo di comprensione del problema trattato, affinché possa ideare soluzioni. Se il counselor adotta uno stile di intervento semidirettivo e più orientato all'azione, l'ascolto attivo potrà essere accompagnato da **tecniche di problem solving** per la definizione di obiettivi e delle strategie di azione
- In generale si dovrà **evitare di dare giudizi, fare troppe domande, interpretare, consolare e fornire soluzioni**

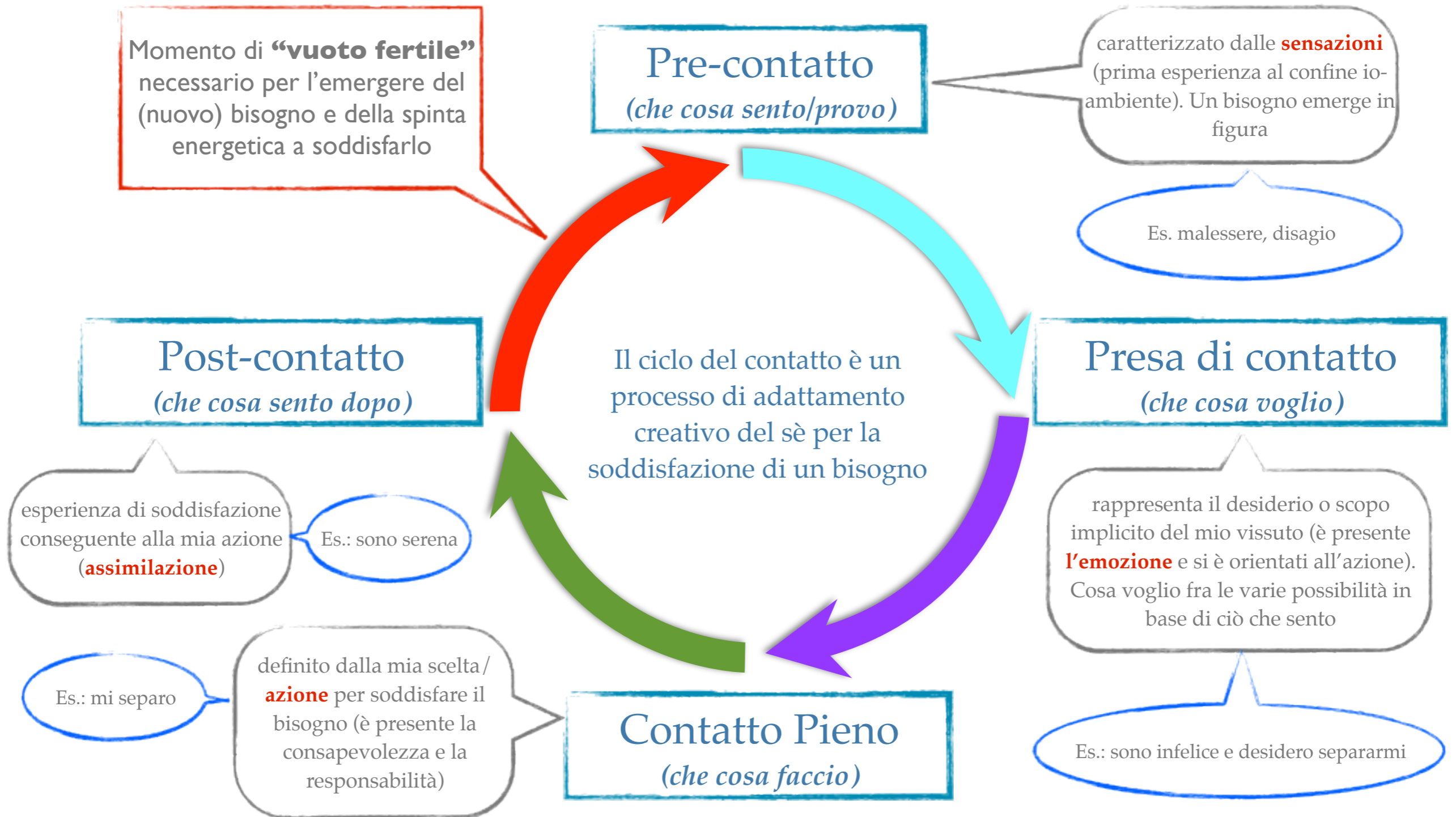


La Fase Finale - di Chiusura

- Il momento conclusivo è parte integrante del colloquio e riguarda le **varie modalità anche temporali, per terminare l'incontro** e che sono da utilizzare con estrema sensibilità e attenzione: il cliente viene accompagnato alla conclusione del colloquio ed è necessario che il counselor sappia gestire in modo corretto i tempi necessari per farlo
- Una corretta conclusione del colloquio prevede che alla persona sia concesso di terminare/ **completare il suo discorso**, senza lasciare l'argomento a metà, e si eviti di stimolarne di nuovi
- Negli ultimi **10 minuti** circa di fine incontro è opportuno **non sollevare nuovi temi** con domande di approfondimento che rischierebbero di non essere affrontati in modo adeguato, ma avviarsi alla conclusione scegliendo il momento giusto (al termine dell'ultimo argomento)
- Si può effettuare un **succinto intervento conclusivo** che stabilisce la fine del colloquio, **puntualizzando gli elementi più significativi** trattati, e che è utile per tirare le fila di quanto emerso durante il colloquio
- E' possibile dare una **breve restituzione completa e riassuntiva** degli elementi oggetto del colloquio, un'**anticipazione** sul tema fondamentale dell'incontro successivo (es. *"La prossima volta potremo riprendere questo tema"*), uno stimolo di riflessione sull'utilità di un particolare aspetto dell'incontro (**richiesta di cristallizzazione**: *"Che cosa si porterà a casa del colloquio di oggi?"*)
- Si congeda il cliente (preferibilmente non con la stessa modalità, **variando** cioè **la forma della conclusione**) e si stabilisce l'eventuale prossimo colloquio
- L'abilità del counselor è quella di riuscire a **concludere il colloquio in modo empatico**, mantenendo il contatto con il cliente e consolidandone la **fiducia nella relazione e nella sua continuità**



Il Ciclo del Contatto (o dell'Esperienza)





Riassumendo...

- Nel Counseling integrato **essere centrati sulla persona significa** lavorare sull'unicità dell'esperienza del "qui e ora" della relazione affinché il cliente si renda consapevole e responsabile dei propri vissuti e scelte di cambiamento:
 - **Nella fase iniziale** (primi 2/3 incontri): **accoglienza e autenticità** per far sentire a proprio agio la persona, accettata e riconosciuta, gettare le basi per la relazione di fiducia e l'alleanza di lavoro, attraverso la domanda di apertura, riformulazioni semplici e tecniche non verbali di rispecchiamento empatico. Nei primi incontri il lavoro è orientato all'analisi della domanda di aiuto, definizione del problema, aspettative ed individuazione di obiettivi. Il cliente è impegnato nel **riconoscimento del bisogno** da soddisfare e dell'emozione connessa (**precontatto e contatto**)
 - **Nella fase centrale** (2/3 incontri): **focalizzazione sul vissuto soggettivo del cliente nel qui e ora** attraverso l'utilizzo di tutte le tecniche di ascolto attivo, dalle più semplici alle più complesse, finalizzate a una sempre migliore comprensione, autoconsapevolezza, (ri)attivazione delle risorse della persona. Il lavoro, nelle fasi intermedie, riguarda la **messa a fuoco del desiderio di cambiamento con orientamento all'azione** (sulla base di ciò che sento) per raggiungere la soddisfazione del bisogno/obiettivo (**contatto pieno**)
 - **Nella fase finale** (2/3 incontri): **accompagnamento empatico del cliente** alla chiusura, invito alla riflessione e consolidamento della continuità e fiducia relazionale. Il lavoro nelle parti conclusive del percorso riguarda la consapevolezza e l'**elaborazione dell'esperienza** svolta e la chiusura della Gestalt (**post contatto e assimilazione**), accrescimento di consapevolezza



Esercizi sulle tecniche di Ascolto Attivo

Dott.ssa **Francesca Sacchelli**, *Counsellor Professionista*



Tecniche di Ascolto Attivo: Esercizio A

LA PARAFRASI (focus sul contenuto)

- Gruppi di tre – A parla, B ascolta, C osserva A e B
- A esprime un breve messaggio raccontando in due minuti qualcosa che pensa di saper fare bene...
- B e C ascoltano senza intervenire
- B ripete il messaggio iniziando la frase con: “Mi stai dicendo che”? Oppure “Ti ho sentito dire che?” focalizzandosi sul contenuto e senza interpretare
- A commenta le sue impressioni sul contenuto parafrasato dal collega B
- C comunica a B (che ha parafrasato) le sue osservazioni, facendo attenzione a non giudicare il collega ma cercando di aiutarlo
- Scambio di ruoli
- Riflessioni in gruppo: condivisione dei vissuti e del lavoro di osservazione



Tecniche di Ascolto Attivo: Esercizio B

VERBALIZZARE LE EMOZIONI (focus sul sentimento)

- Gruppi di tre – A parla, B ascolta, C osserva A e B
- A esprime un breve messaggio raccontando in cinque minuti una sua difficoltà sul lavoro o in famiglia. Nel racconto A cerca di usare predicati verbali come sentire, provare, sperare, desiderare, temere
- B e C ascoltano senza intervenire
- B cerca di sintetizzare il messaggio di A focalizzandosi sull'emozioni di A. Può usare la seguente frase: "Bene...dunque in questa situazione.....tu ti senti...? Ho capito bene?"
- A commenta le sue impressioni sul contenuto espresso da B
- C comunica a B le sue osservazioni, facendo attenzione a non giudicare il collega ma cercando di aiutarlo
- Scambio di ruoli
- Riflessioni in gruppo: condivisione dei vissuti e del lavoro di osservazione



L'ARTE DI ASCOLTARE



Dott.ssa **Francesca Sacchelli**, *Counsellor Professionista*