

Studio Associato
R. Mastromarino & M.I. Scoliere
Via Paganini, 4
00198 Roma

La comunicazione interpersonale

Sintesi tratta da:
Franta H., Colasanti A.R., Mastromarino R., (1992) *Formazione al rapporto Terapeutico*
Roma: Ifrep

Colasanti A.R., Mastromarino R., (1991) *Ascolto Attivo*. Roma: Ifrep

Competenze Comunicative

Obiettivo

Scopo di questa sintesi è di illustrare alcuni aspetti teorici e fornire alcuni esercizi in modo da abilitare i partecipanti al corso di formazione all'uso delle competenze basilari della comunicazione interpersonale sia nel ruolo dell'emittente che in quello dell'ascoltatore.

In particolare i partecipanti hanno la possibilità di imparare:

- a formulare *enunciati constatativi* (comunicazione descrittiva), nei quali l'emittente descrive la realtà così come si presenta senza valutarla o interpretarla;

- a formulare *enunciati espressivi* (comunicazione rappresentativa), nei quali l'emittente si introduce personalmente nell'interazione, manifestando il proprio vissuto circa la realtà relazionale;

- a formulare *interventi regolativi* (comunicazione di feedback e riformulazione), tramite i quali l'emittente verifica la reciproca comprensione dei messaggi e il procedere dell'interazione;

- a discriminare le *dimensioni del messaggio* (ascolto attivo)

- ad acquisire le *tecniche di supporto verbale non direttive* (riformulazione o parafrasi e verbalizzazione)

- ad apprendere le *tecniche di supporto verbale semi direttive* (Domande, confronto e dare informazioni)

- a tener presente nel colloquio empatico la *comunicazione non verbale*

Motivazione

Gli studi sulla pragmatica della comunicazione sottolineano l'importanza, per la costruzione e il mantenimento di relazioni interpersonali positive, di alcune competenze basilari, riguardanti specificatamente:

- la *comunicazione descrittiva* concernente la capacità di riferire in modo

fenomenologico la realtà relazionale;

- la *comunicazione rappresentativa* concernente la capacità di introdursi nelle relazioni in modo diretto e personalizzato, assumendosi la responsabilità delle proprie esperienze;

- la *comunicazione regolativa* concernente la capacità di modulare l'andamento dell'interazione.

- l'*ascolto attivo* concernente la capacità di assumere il ruolo del ricevente utilizzando una attenzione "non strutturata" centrata sulla comunicazione dell'emittente e di discriminare le varie parti del messaggio per elaborare e rispondere all'emittente.

Quanto più le persone sono in grado di prendere parte alle relazioni facendo uso di enunciati costatativi, espressivi, regolativi e di porsi in una posizione di ascolto, tanto più rendono chiaro, autentico e trasparente il loro agire interpersonale, riuscendo più facilmente a conseguire i propri obiettivi e a mantenere soddisfacenti relazioni con gli altri.

Riflessione critica

Interagire con gli altri ascoltandoli e facendo uso delle competenze precedentemente enunciate, presenta alcune difficoltà.

La capacità di recepire accuratamente il messaggio e di riportare in *modo descrittivo* la realtà relazionale presuppone la disponibilità e la libertà di guardarla, senza precomprensioni senza schemi di lettura predeterminati, ma ciò non si verifica facilmente. Infatti, nell'accostare un fenomeno relazionale si è più portati ad interpretarlo e classificarlo (spesso per l'esigenza di orientarsi meglio in esso), perdendo così di vista la sua unicità e peculiarità.

Così pure risulta problematico entrare in contatto con le proprie esperienze e comunicarle *rappresentativamente* agli altri.

Nella nostra cultura è piuttosto diffusa la convinzione che la manifestazione dei propri vissuti, particolarmente dei sentimenti, costituisca un comportamento

inappropriato, indice di uno scarso autocontrollo, per cui una comunicazione in tal senso può essere mal interpretata.

Inoltre, l'espressione delle proprie esperienze può essere impedita da fattori di ordine soggettivo (timore della critica, del confronto, dell'intimità, ecc.) e oggettivo (mancanza di spazi e tempi per comunicare personalmente, clima sociale non positivo), che portano a privilegiare forme di comunicazione indirette e difensive.

Anche l'uso di *forme regolative* si presenta complesso. Talvolta per mancanza di affermatività, altre volte per timore di essere mal percepiti dall'altro, si preferisce restare con le proprie letture della realtà relazionale anziché verificarle e confrontarle.

Così pure assumere un ruolo di *ascolto* può presentare delle difficoltà, soprattutto quando l'operatore si centra più su sé che sull'altro, utilizzando una attenzione strutturata e/o cogliendo solo parte del messaggio ricevuto.

Infine, la possibilità di realizzare interventi interazionali appropriati, siano essi descrittivi, rappresentativi, regolativi e il mettersi in una posizione di ascolto, implica il più delle volte la ristrutturazione di schemi cognitivi che la persona ha sviluppato nei confronti di se stessa, degli altri, delle situazioni e dei sistemi che pongono forti resistenze al cambiamento.

Prima di approfondire queste competenze presentiamo brevemente i fattori percettivi che influenzano le relazioni interpersonali.

I principali processi percettivi che entrano in gioco nel rapporto interpersonale

Teoria implicita della personalità

La teoria implicita della personalità (TIP) può essere definita come un complesso sistema di convinzioni e regole che viene attivato nella valutazione dell'altro e che

spiega quali caratteristiche di un individuo si possano collegare ad altre.

La TIP è, pertanto, una tendenza a credere che certi tratti vadano insieme.

La TIP svolge diverse funzioni:

- influisce sulla direzione dell'attenzione nella percezione interpersonale, facendo sì che dalla totalità delle informazioni vengano selezionate quelle significative per le proprietà che si intendono rilevare;
- permette l'inferenza da una o più caratteristiche note di una persona, di altri tratti o proprietà che nel proprio sistema di riferimento risultano correlati o interdipendenti.

La TIP rappresenta, quindi, una sorta di strumento orientativo che consente di sistematizzare rapidamente le diverse informazioni disponibili sull'altro e di adattare a questi il proprio agire. Tuttavia, portando inevitabilmente a minimizzare alcune importanti differenze individuali e ad accentuarne altre, dà origine ad una percezione stereotipata, che non tiene conto della singolarità di ogni persona.

In seguito alle conoscenze accumulate circa le persone, ognuno possiede una sua teoria implicita della personalità, per cui è possibile che differenti persone abbiano differenti teorie su quali tratti vadano insieme.

Ne deriva che nella percezione interpersonale le conoscenze e le esperienze passate di chi percepisce siano talvolta più importanti delle caratteristiche della persona che viene percepita.

Effetto alone

L'effetto alone si riferisce alla tendenza ad essere generalmente favorevoli o sfavorevoli nella propria reazione verso gli altri.

Una volta che una persona ha deciso che l'altro ha certe caratteristiche favorevoli, viene sviata da tale impressione nell'attribuire all'altro una stima elevata su molte altre caratteristiche.

D'altra parte, se l'impressione iniziale è sfavorevole, è pure probabile che l'altro venga sottovalutato in altre dimensioni.

Si tende a sopravvalutare l'omogeneità, a percepire la coerenza a spese della realtà.

Stereotipi

Gli stereotipi sono impressioni fissate verso un gruppo di persone. Essi fanno sì che quando incontriamo una persona appartenente ad un determinato gruppo, vediamo innanzitutto quella persona come membro di quel gruppo, pertanto, le attribuiamo caratteristiche proprie del gruppo che non le applicheremmo se ignorassimo che ne facesse parte.

Gli stereotipi sono, nel migliore dei casi, semplificazioni eccessive dei fatti, anche quando contengono una certa verità, ed ignorano le variazioni e le differenze individuali.

Applicare lo stereotipo a singoli appartenenti alla categoria, presupporre che un particolare individuo mostrerà le caratteristiche attribuite poiché è un membro della categoria, significa ascrivere all'individuo proprietà che egli può in realtà non possedere affatto.

Effetto primacy-recency

L'effetto *primacy-recency* riguarda il peso che ha nella formazione delle impressioni sugli altri l'ordine con cui riceviamo le informazioni su di loro. Parliamo di effetto *primacy* quando le informazioni ricevute per prime esercitano un'influenza maggiore sul nostro giudizio percettivo rispetto alle più recenti.

Viceversa, parliamo di effetto *recency* quando il nostro giudizio percettivo è influenzato dalle ultime informazioni ricevute. Per lo più sono le prime informazioni ad influenzare le nostre impressioni.

Sembra che i primi termini che il soggetto sente determinino la direzione dell'impressione che poi esercita una costante influenza sui termini successivi. I tratti alla fine della lista non vengono semplicemente sommati ai tratti precedenti, ma vengono incanalati nella direzione da questi già stabilita.

Le ricerche mostrano, inoltre, che quando le prime informazioni sono negative tendono a persistere più a lungo. Ciò può spiegarsi con il fatto che queste ultime rivestono un più alto valore informativo. Infatti, le caratteristiche positive sono generalmente in accordo con le aspettative sociali, per cui dicono poco di un individuo, dicono semplicemente ciò che ci si aspetta da lui.

Al contrario, le informazioni negative vanno contro gli *standard* sociali, quindi rivelano caratteristiche di un maggiore peso informativo.

Tuttavia, l'influsso della prima impressione può non essere permanente, specialmente quando le informazioni seguenti sono in contrasto con la prima impressione.

Nella vita reale è probabilmente vero che le prime impressioni contano per breve tempo e se l'interazione si protrae per un certo periodo, le valutazioni sull'altro sono soggette a costanti revisioni.

D'altra parte, spesso, sono necessarie massicce dosi di informazioni correttive prima di disfarsi di inferenze sbagliate basate sull'influenza direzionale della nostra prima impressione.

Esercitazioni

Leggi attentamente la breve descrizione del comportamento di Federica e poi decidi che tipo di ragazza è Federica secondo le scale indicate.

"Federica entra nel consultorio e si siede subito in sala d'aspetto. Indossa un paio di Jeans strappati e un giubbotto nero, "il chiodo". Tira fuori dal suo zainetto il walkman si infila le cuffiette e lo accende.

Alla richiesta di un posto per sedere da parte di una persona anziana entrata in consultorio, Federica non risponde.

Alla richiesta dell'operatore di entrare nello studio, Federica si alza immediatamente e, ringraziando, si accomoda."

Secondo te, che tipo di ragazza è Federica? Indica la tua percezione in riferimento a ciascuno dei seguenti aggettivi, usando una scala da 1 a 5.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5
Per Niente		Un po'	Non so	Abbastanza	Molto
Federica è:					
Intelligente	1.	2.	3.	4.	5.
Isolata	1.	2.	3.	4.	5.
Di famiglia agiata	1.	2.	3.	4.	5.
Grassa	1.	2.	3.	4.	5.
Perspiciace	1.	2.	3.	4.	5.
Matura	1.	2.	3.	4.	5.
Timida	1.	2.	3.	4.	5.
Indipendente	1.	2.	3.	4.	5.
Convenzionale	1.	2.	3.	4.	5.
Mascolina	1.	2.	3.	4.	5.
Educata	1.	2.	3.	4.	5.
Aggressiva	1.	2.	3.	4.	5.
Simpatica	1.	2.	3.	4.	5.
Spavalda	1.	2.	3.	4.	5.
Responsabile	1.	2.	3.	4.	5.
Di bell'aspetto	1.	2.	3.	4.	5.

COMUNICAZIONE DELL'EMITTENTE.

Comunicazione descrittiva

La comunicazione descrittiva consiste nella verbalizzazione fenomenologica dei fatti osservabili, cioè nell'espressione di essi in termini constatativi. Affinché una persona sia in grado di realizzare una comunicazione descrittiva circa la realtà relazionale si richiede che si accosti ad essa secondo un'angolazione fenomenologica, limitandosi a considerare tale realtà così come si manifesta senza interrogarsi sulle cause (perché), sul suo sviluppo (da dove) o sulle sue conseguenze (a che cosa). Ciò vuol dire che la persona dovrebbe chiedersi soltanto "Che cosa c'è qui", constatando il riscontrabile così come è senza inserirlo in una categoria o in una norma generale.

Comunicazione rappresentativa

La comunicazione rappresentativa concerne la manifestazione degli stati emozionali sperimentati nel corso dell'interazione e fa riferimento agli atti deliberati di auto-presentazione. Essa include, da parte della persona che ne fa uso, la capacità di divenire consapevole dei propri stati interiori, di esprimerli direttamente e accuratamente, di riconoscere l'opportunità o meno di manifestarli. Nella comunicazione rappresentativa la persona parla di sé e delle proprie esperienze circa la realtà relazionale, senza avere la pretesa di parlare in nome di altri o di giudicare l'interagire reciproco secondo criteri standard di valutazione.

Componenti costitutive della comunicazione rappresentativa sono: l'io portatore di esperienze (messaggi-io) e l'indice referenziale.

Comunicazione regolativa (Feed-back)

La comunicazione regolativa riguarda la verifica dell'andamento dell'interazione al fine di modulare il proprio agire interpersonale.

Tra gli interventi tramite i quali si realizza la comunicazione regolativa prendiamo in considerazione il feedback. Il feedback può essere definito come quel momento della comunicazione replicativa in cui una persona comunica all'altra informazioni su come è stato percepito e sperimentato un suo comportamento. Esso è caratterizzato, come la comunicazione rappresentativa, da un io portatore di esperienze e dalla specificazione di un indice referenziale, ma prevede un elemento ulteriore rispetto ad essa, concernente l'esplicitazione di un desiderio o di una richiesta (appello).

Esercitazioni

Comunicazione descrittiva (Fasi da valutare)

1. Andrea ha interrotto Luca quando cercava di parlare delle sue difficoltà con quel nuovo alunno.
2. Marco è un ragazzo molto sincero.
3. Quell'insegnante non capisce mai ciò che gli dico.
4. Quel ragazzo è rude e senza tatto.
5. La riunione si è conclusa bruscamente; dopo l'intervento di Berardi nessuno ha più detto una parola. Le persone uscivano dall'aula in assoluto silenzio.
6. E' già la quarta volta in una settimana che arriva in ritardo.
7. Oggi venendo a scuola ho visto due ragazzi del primo corso fumare.
8. L'insegnante di tecnica ha davvero un bel rapporto con i suoi ragazzi.
9. Ho constatato che lei fa di tutto per evitarmi.
10. Ad ogni appuntamento lei trova un motivo per rimandare. E passato un mese da quando le ho detto che avrei dovuto parlarle. Mi chiedo se abbia qualche difficoltà a venire da me.

Comunicazione descrittiva (Scala di valutazione)

- + 2: I fenomeni osservabili sono descritti nei loro aspetti e nelle loro qualità processuali.
- + 1: Una buona parte dei fenomeni sono descritti nei loro aspetti e nelle loro qualità processuali; solo pochi aspetti vengono valutati ed interpretati.
- 0: Alcuni fenomeni sono descritti negli aspetti osservabili e altri sono valutati o interpretati.
- 1: Una buona parte dei fenomeni sono valutati ed interpretati; solo pochi fenomeni sono descritti nelle loro qualità processuali osservabili.
- 2: I fenomeni sono presentati già interpretati e valutati.

Comunicazione rappresentativa (Fasi da valutare)

1. Chiudi la bocca. Non dire un'altra parola!
2. Quello che hai appena detto mi ha veramente disturbato!
3. Cosa hai da guardarmi così? Non vedi che sto cercando di lavorare?
4. E stata una terribile giornata di lavoro!
5. Sei una persona con la quale si lavora davvero bene.
6. Se le cose non migliorano qui, cercherò un nuovo lavoro.
7. Quel corso di informatica è un disastro: non mi insegnano niente.
8. Mi sento incapace di fare bene qualunque cosa.
9. Per me è molto importante finire questo lavoro. Preferirei che non mi interrompessi così spesso.
10. Mi sento proprio a mio agio a lavorare qui.

Comunicazione rappresentativa (Scala di valutazione)

- +2: Comunicazione diretta dei propri sentimenti con l'indicazione del loro indice referenziale.
- + 1: Comunicazione diretta dei propri sentimenti in modo generico senza indice referenziale.
- 0: Comunicazione di idee, opinioni, domande informative, ecc.
- 1: Espressioni generiche ed impersonali.
- 2: Forme direttive di comunicazione: interpretazioni, valutazioni, domande accusatorie, accuse, ordini.

Esercizio: Inviare "messaggi in prima persona"

Istruzioni: Leggete ciascuna situazione, esaminate il "messaggio in seconda persona" e trasformatelo in "un messaggio in prima persona".

Sit 1. Il padre vuole leggere il giornale, ma il figlio continua ad arrampicarglisi in grembo.

Il padre infastidito dice: "Non dovresti mai interrompere le persone quando stanno leggendo".

Sit. 2. La madre sta passando l'aspirapolvere. Il figlio continua a staccare la spina dalla presa. La madre ha fretta e gli dice: "Sei proprio cattivo"

Sit. 3. Il figlio si siede a tavola con le mani e la faccia molto sporche. Il padre interviene e dice: Non ti stai comportando come un ragazzo responsabile. Solo i bambini piccoli si comportano come te.

Sit. 4. Il figlio non vuole andare a dormire. I genitori vogliono discutere in privato di un problema importante, ma non possono parlarne perché il figlio continua a gironzolare per casa. La madre dice: Lo sai che dovresti già essere a letto. Stai solo cercando di infastidirci. Hai bisogno di dormire.

Sit. 5. Il figlio continua a supplicare i genitori di portarlo al cinema, ma sono parecchi giorni che non pulisce la sua stanza come aveva promesso. Il padre dice: Non meriti di andare al cinema dopo esserti comportato come un menefreghista e un egoista.

Comunicazione rappresentativa (Iniziazione comportamentale)

1. Torno a casa e mi accorgo che mio figlio ha messo in ordine la sua stanza. Sono contento e gli dico:

2. Un mio amico mi ha fatto leggere una poesia che ha composto. Per esprimergli la mia ammirazione gli dico:

3. Il mio partner mi porta un regalo di molto superiore alle nostre attuali possibilità economiche e gli dico:

4. Chiedo al mio partner di apparecchiare la tavola, ma lui continua a leggere il giornale; gli dico:

5. Sono venuti gli amici del mio partner. Egli li ha intrattenuti senza farmi partecipare. Mi sono sentita esclusa; rimasti soli, gli dico:

6. Il mio partner desidera che andiamo a far visita ai suoi genitori. A me non va per niente; gli dico:

7. Mi accorgo che mia sorella lascia spesso la luce accesa nella sala da pranzo; le dico:

8. Vorrei andare al cinema, ma ho paura che il mio partner non voglia venire; gli dico:

9. Durante una discussione Gianni ha parlato troppo; mi sono infastidito e gli dico:

10. Il mio partner ha dimenticato di farmi gli auguri per il mio onomastico; gli dico:

Comunicazione di feedback (Frase da valutare)

- Quando parli con me vuoi avere sempre ragione.
- Oggi mi hai proprio stancato con il tuo muso.
- Quando ti rivolgi a me in questo modo mi dai l'impressione di essere un vero amico.
- Quando arrivi in ritardo mi sento poco importante per te e questo mi fa rabbia.
- Secondo te io sono un tipo timido?
- Desidererei proprio sapere cosa ti fa andare in bestia di ciò che ti ho detto!
- Che ne pensi del mio modo di animare il gruppo?
- Perché non mi parli di te?
- Quando per lungo tempo mi parli di cose superficiali mi sento trascurato e desidererei sapere se c'è un motivo.
- Mi scoccio quando fai così; non potresti fare diversamente?
- E' la quinta volta che ti parlo e non rispondi; io mi sento male e mi chiedo se ti è proprio difficile rispondermi.
- . . . Non sono cose che ti riguardano.
- . . . Perché sono un tipo che non sopporta le ingiustizie.
- . . . E vero, ho un carattere difficile.
- . . . No, non sono arrabbiato, ma mi ero un po' preoccupato.

Parametri per dare, chiedere e ricevere un feedback

Quando si dà un feedback

- esprimere la propria reazione emotiva (comunicazione rappresentativa) e descrivere il comportamento dell'altro in modo concreto;
- evitare un feedback direttivo, interpretativo, diagnostico, forzato; non dire, ad es.: "Da un po' di giorni mi stai scocciando...", "Sei pesante...", "Negli incontri sei terribile...", "Perché non cambi lavoro?", "Sei timido perché hai grossi problemi...";
- dare il feedback al momento opportuno, non quando la persona è impegnata con altro o nel momento in cui sbaglia o davanti ad altri;
- non imporre cambiamenti; è colui che riceve il feedback che può decidere in base alle informazioni avute se vuole o no cambiare;
- manifestare, se possibile, gli scopi personali per cui si dà il feedback, dire ad es.: " Siccome non voglio lasciare nulla in sospeso con te e voglio sentirmi tranquillo quando sto con te ti voglio dire che...".

*Quando si chiede un feedback***SU SE STESSI**

- riferirsi ad un comportamento concreto, evitando domande generiche; non dire ad es.: "Che ne pensi di me?", ma "Mi piacerebbe sapere cosa hai pensato di me quando ieri ho detto...", specificare, cioè, gli aspetti specifici rispetto ai quali desideriamo conoscere le reazioni degli altri.

SULL'ALTRO

- riferirsi ad un comportamento preciso;
- manifestare il motivo della richiesta, dire ad es.: "Vorrei stabilire un rapporto d'amicizia con te e desidererei sapere se ti farebbe piacere uscire con me qualche volta".

Quando si riceve un feedback

- non mettersi subito in posizione di difesa o di disarmo; ripensare al significato del feedback, "masticarlo, digerirlo" e poi decidere se accettarlo o no;
- controllare se si è compreso correttamente il feedback (cosa l'altro ha voluto dire);
- se opportuno, manifestare all'altro la propria reazione emotiva.

Quando si risponde ad una richiesta di feedback

- non difendersi;
- utilizzare una comunicazione rappresentativa;
- esprimersi in modo concreto e specifico, dire ad es.: "Sì, è vero, mi sono un po' irrigidito; mi succede quando alzano la voce".

Imparare a comunicare in modo diretto (Feed-back iniziazione comportamentale)

1. Durante una riunione un collega ha parlato troppo; io sono infastidito e gli dico:
2. Una mia collega ha dimenticato di portarmi un materiale che le ho chiesto da tempo. Un po' dispiaciuto le dico:
3. Un collega si lamenta con te di un altro collega. Preferisci non entrare nel discorso e dici:
4. Finalmente dopo lungo tempo un tuo collega torna a scuola. Per esprimere la tua gioia dici:
5. Durante un compito in classe alcuni alunni cercano di copiare. Un po' urtata dici loro:
6. Sei preoccupato per motivi di famiglia e non riesci a concentrarti sul lavoro. Parlando con un collega dici:
7. Un alunno ti accusa di non essere imparziale nel tuo comportamento. Stupito gli rispondi:
8. Il tuo superiore ti parla di un nuovo progetto che ti coinvolge. Sei già molto occupato e non ti senti di partecipare. Gli dici:

RUOLO DELL'ASCOLTATORE**Il comportamento di ascolto nel rapporto operatore/utente**

L'ascolto costituisce un insieme di atti percettivi attraverso i quali entriamo spontaneamente o involontariamente in contatto con una fonte comunicativa. In esso sono coinvolti tre processi:

- ricezione del messaggio;
- elaborazione del messaggio;
- risposta al messaggio.

L'efficacia nell'ascolto dipende dall'accuratezza con cui il consulente realizza questi tre processi.

Ricezione del messaggio

- La corretta *ricezione di un messaggio* esige, da parte dell'ascoltatore, la capacità e l'intenzionalità di centrarsi sulla fonte comunicativa e l'impegno a comprendere il messaggio nel significato che questo ha per l'emittente. Ciò implica *un'apertura* verso la fonte comunicativa e *un'attenzione non strutturata* (Franta-Solonia, 1990, 66), centrata sui messaggi dell'emittente.

Il consulente viene meno a tale modalità di ascolto quando assume un atteggiamento deliberativo, antepoendo alla comunicazione del cliente schemi di riferimento e sistemi di valori personali. In tal caso, il consulente non misura i messaggi del cliente in base al quadro di riferimento di quest'ultimo, ma in base al proprio, traendo conclusioni soggettive prive di una verifica fondata.

In particolare, la possibilità di realizzare un'attenzione non strutturata è impedita quando il consulente non è cosciente e, quindi, non controlla alcuni meccanismi percettivi che vengono attivati nel contatto e nell'interazione con l'altro e che possono fungere da filtro nel recepire con accuratezza i messaggi che questi ci invia.

Tra i più importanti processi percettivi che entrano in gioco nel rapporto interpersonale ricordiamo: la teoria implicita della personalità, l'effetto alone, gli stereotipi, l'effetto primacy-recency.

Oltre all'apertura verso la fonte comunicativa si richiede al consulente di prestare attenzione, sempre nella fase di ricezione, a quale *modalità* non verbale il cliente fa prevalentemente riferimento quando si esprime: visiva, uditiva, cinestetica.

Cogliere la modalità sensoriale prevalente nel cliente è importante, in quanto consente al consulente una migliore sintonia nelle sue risposte.

Espressioni tipiche sono:

modalità visiva - "E' chiaro che. . .", "Guardi come. . .", "Sembra che. . .";

modalità uditiva - "ascoltare", "raccontare", "suonare come", "sentire";

modalità cinestetica - "sperimentare", "afferrare", "toccare", "percepire".

Risposte tipiche sono:

modalità visiva - "Sembra che lei. . .", "Io vedo che. . .";

modalità uditiva - "Quello che sta dicendo è. . .", "Qualcosa le dice che. . .", "Lei mi sta dicendo che. . ."; "Quello che mi dice suona. . .";

modalità cinestetica - "Lei sente. . .", "Ho la sensazione che. . .", "Lei sperimenta. . .", "Quello che sta provando. . .".

Riassumendo, una corretta ricezione richiede: un'apertura verso il cliente, un'attenzione non strutturata ai suoi messaggi e la capacità di cogliere la modalità sensoriale con cui egli si esprime.

Prima di esaminare come elaborare e rispondere al messaggio riteniamo utile menzionare alcuni interventi inefficaci ai quali spesso si tende a fare ricorso.

Interventi inefficaci di risposta

Alcuni studi (cf. Franta, 1988; Gazda, 1990) sulla comunicazione interpersonale hanno evidenziato modalità di risposta che, se adottate ripetutamente, possono ostacolare la relazione di aiuto.

Tali modalità consistono nel: moralizzare, dogmatizzare, diagnosticare, interpretare, generalizzare, identificare, *pushing* e sono da considerarsi inefficaci, in quanto scaturiscono per lo più dal quadro di riferimento e dal modo di affrontare le situazioni proprio del consulente e non tengono in giusta considerazione il vissuto e l'esperienza del cliente (cf. Franta, 1988, 191ss.).

Dietro a tali modalità è possibile rintracciare alcuni atteggiamenti tipici (Porter, 1975), quali:

Atteggiamento di decisione Consiste nel prescrivere all'interlocutore una soluzione che l'ascoltatore ha elaborato al suo posto in funzione del suo modo di reagire, dei suoi bisogni, dei suoi atteggiamenti e sistemi di valori;

Atteggiamento di indagine Consiste nel sollecitare informazioni supplementari. Come avremo modo di vedere più avanti, l'atteggiamento di indagine può essere percepito come una semplice domanda di informazione molto neutra o come un voler orientare e indirizzare il colloquio (cf. uso delle domande);

Atteggiamento di sostegno Consiste nel voler diminuire l'intensità del problema che il cliente si pone, nel voler rassicurare quest'ultimo della non gravità della situazione;

Atteggiamento valutativo Consiste nel formulare un giudizio sulla situazione altrui;

Atteggiamento interpretativo Consiste nel dare all'altro, in funzione della propria competenza, una spiegazione del suo problema, capace di chiarirglielo. Un tale atteggiamento, se l'altro vi aderisse, potrebbe risultare chiarificatore della situazione ed il processo di comunicazione potrebbe esserne avvantaggiato. Tuttavia, esso può facilmente essere rifiutato se avvertito come erroneo o se sopraggiunge troppo prematuramente.

Il comportamento di ascolto nella relazione di aiuto dovrebbe, invece, riflettere soprattutto un **atteggiamento di comprensione**, atteggiamento che consiste nel provare a sentire gli stati d'animo che l'altro esprime e a comunicarglieli di volta in volta sia per verificarne l'esattezza, sia per far sì che questi ne prenda coscienza e, a partire da tale consapevolezza, si esplori ulteriormente.

Questo atteggiamento, che costituisce la disposizione di fondo per lo stabilirsi di una buona comunicazione interpersonale, si rivela indispensabile, grazie alla sua non-direttività, nella fase iniziale dell'interazione.

Presentiamo di seguito una situazione interattiva che esemplifica i diversi atteggiamenti.

Esempio

Un utente all'operatore: "Ho presentato la mia candidatura e poi ho ottenuto questo posto tecnico-commerciale...Le cose non sono andate male, almeno finora; del resto, per il momento, sono ancora in una fase di formazione.

Ora, però, comincio a chiedermi se questo sia realmente l'indirizzo che fa al caso mio. Ho cambiato lavoro forse un po' sotto l'influenza di mia moglie. Prima ero progettista in un ufficio studi ed il lavoro mi andava bene, ma era evidente che in confronto ad alcuni nostri amici, che sono nel campo commerciale, il mio impiego era meno brillante...mi sento molto perplesso".

Atteggiamento di decisione

"Lei deve tornare al più presto ad un'attività tecnica, così sarà più soddisfatto".

"Perseveri nel lavoro tecnico-commerciale"

"Le consiglio di..., le suggerisco di..."

"Al suo posto io..."

Atteggiamento di indagine

"Vorrei conoscere le sue attuali preoccupazioni..."

"Può precisarmi le sue attuali funzioni?"

"In quale modo si sarebbe manifestata l'influenza di sua moglie?"

Atteggiamento di sostegno

"Il suo stato d'animo è abbastanza frequente nei periodi di assestamento in un nuovo lavoro?"

"E' troppo presto per giudicare..., se lei lascia passare qualche mese nel nuovo lavoro può darsi che le cose si sistemino"

"E successo anche a me di trovarmi in una situazione del genere"

Atteggiamento valutativo

"Lei ha ragione di porsi il problema. Si tratta di un problema grave ed è bene che lei ne abbia preso coscienza"

Atteggiamento interpretativo

"Si potrebbe pensare che il suo cambiare lavoro sia stato influenzato più da sua moglie che

dalle sue preferenze ed attitudini. Questo potrebbe spiegare l'ansietà che lei prova adesso"

Atteggiamento di comprensione

"Lei è molto preoccupato, non è sicuro di aver fatto bene a cambiare. Teme di non riuscire nel nuovo lavoro".

L'atteggiamento di comprensione può essere opportunamente integrato nelle fasi successive con l'atteggiamento di indagine e con l'atteggiamento interpretativo, utilizzati correttamente.

Stile nel rispondere (Esercitazione)

Obiettivo: prendere coscienza del proprio modo abituale di rispondere, al fine di comprendere che significato esso può avere e che tipo di reazione può produrre negli altri.

Svolgimento: per ogni frammento di colloquio sono disponibili 6 risposte. Scegliere tra queste quella che si avvicina di più (o che si allontana di meno) a quella che si darebbe spontaneamente alla persona che, avendo sottoposto la sua situazione, attendesse una risposta. Fare lo stesso per i 10 frammenti. Prendere, poi, la tabella "Categorie di risposta" e sbarrare, per ogni situazione (1^o, 2^o, 3^o, ecc.) i numeri corrispondenti alle risposte date. Si potranno, così, individuare: la propria categoria dominante (corrispondente alla riga della tabella in cui sono state sbarrate 5 o più risposte); la categoria sottodominante (3 o 4 risposte) e le risposte isolate.

Caso 1^o Donna di 37 anni (voce stanca)

"Veramente non so cosa fare. Ah, non so proprio se devo riprendere il mio posto di centralinista... mi rende così nervosa... fatico a sopportarlo... ma così ho una stabilità e un buono stipendio; o invece lasciare tutto e fare quello che mi interessa realmente, in ogni caso un lavoro più vario; ma questo equivarrebbe a cominciare da capo con uno stipendio più basso. Non so se potrei farlo o no...".

Caso 2^o Uomo di 30 anni (voce ingenua)

"Ho un sentimento tra i più strani: quando mi capita qualcosa di bello non riesco a crederci, agisco come se quello non fosse capitato. E questo mi infastidisce. Volevo un appuntamento con Laura, le ho girato attorno settimane intere prima di chiederle l'appuntamento.... Mi ha detto "Sì". Non potevo crederci. Non potevo crederlo al punto che non mi sono presentato all'appuntamento".

Caso 3^o Uomo di 35 anni (voce forte, scandita, aggressiva)

"Sono deciso a fare qualcosa, non ho paura di lavorare forte, non ho paura di ricevere dei colpi duri pur di sapere dove vado. E non mi vergogno di calpestare gli altri quando sono sul mio cammino, Perché voglio quello che voglio. Non posso accontentarmi di un impiego mediocre. Posso essere qualcuno".

Caso 4^o Donna di 30 anni (voce scoraggiata)

"Sono ormai dieci anni che vivo in questa città e sette anni che vivo nello stesso appartamento, ma non conosco nessuno. In ufficio mi pare di non potermi fare degli amici, è come se fossi paralizzata. Cerco di essere gentile con gli altri impiegati, ma in fondo mi sento tesa e a disagio e allora mi dico che me ne infischio. Non si può contare sugli altri. Ciascuno pensa a sé. Io non voglio amici. E qualche volta finisco per esserne veramente convinta".

Caso 5^o Uomo di 30 anni reduce dal servizio militare (sdegno e amarezza)

"A che serve? Nessuno è leale con me. I fratelli che sono rimasti a casa hanno avuto tutti i vantaggi, hanno approfittato della situazione mentre io ero a fare il militare. Li detesto tutti. Fanno il doppio gioco. Quanto a mia moglie... (silenzio) Oh...".

Caso 6° Uomo di 35 anni (voce chiara e decisa)

"So che potrei riuscire in questa impresa. Quello che mi occorre è: avere una visione d'insieme, un certo buon senso e il coraggio di tentare. Tutto questo ce lo ho. Così se potessi anche avere un aiuto finanziario, non esiterei a lanciarmi".

Caso 7° Uomo di 46 anni (voce amara e tesa)

"Ecco: lui è nuovo nell'ufficio, ma è furbo, ha una risposta per tutto, crede di sapere tutto lui. Ma non sa con chi ha a che fare. Io farei meglio di lui se lo volessi".

Caso 8° Signorina di 28 anni (voce tesa, irritata, contenuta)

"Quando la guardo... Non è così carina come me, non è così intelligente, non ha stile, e mi domando come può illudere tanta gente, come non vedano chiaro nelle sue pose. Trova sempre il modo di fare qualcosa e di farsi ammirare. Non posso soffrirla. Ne faccio una malattia. Ha tutto quello che vuole, ha avuto Paolo, lo ha letteralmente allontanato da me, e poi lo ha negato. Quando le ho messo davanti la situazione, le ho detto quello che pensavo, mi ha risposto: "Mi dispiace". Ma le farò vedere io".

Caso 9° Dialogo tra un orientatore e un nuovo impiegato (Martino)

"Allora, Martino, come va con i colleghi d'ufficio?"

"Che vadano al diavolo. Ho tentato di fare del mio meglio, ma quando il capo si è arrabbiato con me Perché mi sono sbagliato in una fattura difficile, questo mi ha... Ho fatto del mio meglio veramente, ma quando arrivano a dire che questo non basta...questo mi fa capire sempre più chiaramente che non valgo niente".

Caso 10° Studente e Preside di Facoltà

"Vieni. Posso fare qualcosa per te?"

"Vorrei che mi aiutasse riguardo all'impiego del tempo nel prossimo semestre. Ho parlato con diverse persone circa quello che mi conviene scegliere, ma mi danno consigli diversi ed è tanto difficile per me sapere cosa fare. Lei pensi: sono solo al primo anno e non so veramente cosa sia meglio".

*Risposte***Caso 1°**

1. "Può dirmi qualcosa di più riguardo a ciò che ora la interessa? È molto importante rifletterci bene."
2. "Attenta: prima di lanciarsi in qualcosa di nuovo bisognerebbe che fosse sicura che questo sarebbe veramente più vantaggioso per lei e che non vada a finire dalla padella nella brace."
3. "Bene, vediamo, non è poi una cosa grave. Si tratta di sapere in quale ufficio potrebbe essere trasferita. Posso procurarle un appuntamento con il direttore-capo del personale."
4. "Il suo disagio è duplice: da un lato ha delle perplessità a lasciare l'impiego attuale, ma soprattutto non sa quale altro impiego le sarebbe più confacente."
5. "Non sa se affrontare il rischio di ricominciare da capo, oppure godere la sicurezza di un lavoro che non la soddisfa e prendere una decisione le crea difficoltà."
6. "Lei si preoccupa troppo. Non è abusando del suo sistema nervoso che risolverà le difficoltà. Non bisogna prendersela così. Tutto finirà per sistemarsi."

Caso 2°

1. "Deve essere un uomo della sua età e avere un'idea più realistica riguardo alle donne. Sono esseri umani anche loro e desiderano avere inviti e appuntamenti non meno di noi."

2. "Le pare sempre irreali quando le capita qualcosa di bello."
3. "Si è talmente autoconvinto che non può capitarle niente di bello che, quando questo capita, non le sembra vero."
4. "Mi domando se questo senso di irrealità non è associato a un momento particolare della sua vita. Vorrebbe dirmi qualcosa di più su quello che intende dire con "Quando mi capita qualcosa di bello?"."
5. "E proprio il caso di preoccuparsi tanto per questo? Abbiamo provato tutti ad avere sentimenti o desideri strani da affrontare. Credo che ne verrà fuori."
6. "Penso che questa esperienza le servirà come lezione. La prossima volta farà uno sforzo per accettare la buona sorte."

Caso 3°

1. "Insomma, lei si comporta come una persona ambiziosa che deve provare a se stessa il proprio valore."
2. "Lei ritiene di dover essere al primo posto, qualunque siano gli sforzi e i mezzi per giungervi."
3. "Che cosa secondo lei la spinge a questa grande decisione di essere qualcuno?"
4. "Avrebbe interesse a fare qualche test per accertare in quale settore potrebbe riuscire meglio? Potrebbe essere una maggiore sicurezza per lei, benché con la decisione che ha, penso possa riuscire in più di una situazione."
5. "Avere una grande ambizione può essere una vera fortuna per qualcuno. E tuttavia sicuro che lo farebbe realmente di calpestare quelli che incontra sul cammino? Questo non potrebbe farle più del male che del bene?"
6. "Prova sentimenti molto forti. Deve essere sotto l'influsso di una delusione. Conviene che si calmi, che rifletta e vedrà che ritroverà la sua lucidità senza perdere l'entusiasmo."

Caso 4°

1. "Lei è troppo pessimista. Non sarà sempre così. Vedrà che gli altri l'avvicineranno per forza."
2. "Conosco altre persone che vivono la stessa sua difficoltà. Sono tuttavia riuscite a stabilire buone relazioni aderendo ad una associazione o a un club. L'importante è di non persuadersi di dovere restare soli."
3. "Forse, se lei mi dice qualcosa di più su come fa per farsi degli amici, potremmo avere un'idea più chiara di quello che non va."
4. "Questa situazione è talmente di lunga data che lei ha finito per esserne quasi convinta: è questo che vuol dire?"
5. "Potrebbe essere che lei non voglia amici solo per proteggersi da qualche altra cosa?"
6. "E una situazione abbastanza spiacevole quella di non avere amici e bisogna veramente darsi da fare. Ci sono alcune cose che potrebbe imparare per farsi degli amici e prima comincia meglio è."

Caso 5°

1. "Aveva cominciato a dire qualcosa riguardo a sua moglie..."
2. "Le pare di essere stato sfruttato e questo l'adira?"
3. "Si è sentita trattata ingiustamente e questo l'indigna, pensa che avrebbe meritato qualche attenzione più degli altri."
4. "Capisco i suoi sentimenti ma questi possono bloccarla se non tenta di sbarazzarsene."
5. "C'è di che infuriarsi. Ma vedrà che col tempo potrà dimenticare e rifarsi"
6. "Avrebbe voglia di vendicarsi. Ma questo complica sempre le cose, non è vero?"

Caso 6°

1. "Lei desidera forse l'indirizzo di uno specialista. In questi casi si sente il bisogno di avere informazioni prima di chiedere fondi."
2. "Bene. Occorre essere sicuri di sé se si vuole fare qualcosa. Se si incomincia con timore, si può veramente rovinare tutto in partenza. Lei è sulla buona strada; le auguro di riuscire come desidera."
3. "Se potesse avere i fondi per iniziare, sarebbe sicuro di riuscire nell'impresa."
4. "Si sente sicuro di riuscire Perché si rende conto effettivamente di quello che occorre Perché l'affare vada in porto. Quando si vede la cosa chiara, la certezza viene da sé."
5. "Ha già considerato quali rischi può correre?"
6. "Lei si pone dei problemi relativi ai soldi, al modo di procurarseli e all'arte di servirsene."

Caso 7°

1. "Lei crede che dovrebbe essere il primo. E veramente importante per lei essere sempre il migliore."
2. "Prendendo fin dal principio questo atteggiamento verso il nuovo arrivato lei non imbecca la strada giusta."
3. "E questo richiederà certamente di agire con metodo e con riflessione, dovrà essere molto accorto."
4. "La disturba il comportamento del nuovo arrivato, che lei ritiene essere presuntuoso, le viene voglia di superarlo."
5. "Vediamo! Perché attribuisce tanta importanza al fatto di superare quel tale?"
6. "Ha assunto informazioni precise sugli antecedenti e sulle funzioni attuali di quel tale nella Compagnia in cui lavorate? Che cosa sa in merito?"

Caso 8°

1. "Assomiglia a qualche altra ragazza che ho già conosciuto."
2. "Ritiene che quella ragazza ottiene quello che in realtà lei stessa dovrebbe avere."
3. "Si direbbe che lei prenda un atteggiamento un po' violento nei suoi confronti. A tutti capita di avere pregiudizi, ma è raro che se ne cavi qualcosa di buono."

4. "E' un caso tipico di gelosia, provocato dalla presenza di una persona che è forse un po' più capace e più abile di lei."

5. "Perché non cerca di osservare quello che fa e di batterla sul suo stesso terreno? Se è un pallone gonfiato, a lei dovrebbe spettare l'ultima parola."

6. "Alla sua età si è naturalmente molto sensibili a tutte le delusioni, ma c'è anche il vantaggio di essere più ragionevoli e di avere maggiore esperienza della vita."

Caso 9°

1. "Vediamo, Martino, cerchiamo di fare il punto sulla situazione. Questa storia è proprio tanto grave? Basta non drammatizzare!"

2. "In altri termini, quando la criticano lei ha la tendenza a sentirsi colpevole?"

3. "Lei aveva fatto del suo meglio, ma hanno trovato un errore e, di colpo, lei pensa di non valere nulla."

4. "Vediamo, mio caro: se lei si lascia smontare per cose di questo genere, è allora che diventerà un buono a nulla."

5. "Mi dica, Martino: è solo a causa di questo contrattempo personale che lei è giunto a dubitare di se stesso?"

6. "Lei deve prendere in considerazione d'ora in poi tutti i suoi successi e non incupirsi sulle sue imperfezioni. Faccia il bilancio dei successi."

Caso 10°

1. "Se ho ben capito, lei ritiene che si tratti di qualcosa che richiede un aiuto esterno, qualcosa che lei non può decidere da solo."

2. "Vuole parlare della Sezione in cui desidera entrare e di quello che sceglierà come materia opzionale?"

3. "Vediamo, se lei si rifà un po' più a se stesso, riguardo a ciò che potrebbe fare e a quello che vorrebbe fare, invece di badare a quello che dicono gli altri...forse si troverebbe meglio."

4. "Mi domando se la soluzione alle sue difficoltà non stia nello sviluppare maggiore confidenza in se stesso piuttosto che nell'operare una scelta tra i corsi."

5. "Certo, ora ci pensiamo. Talvolta è un po' duro trovare il proprio posto nella struttura della facoltà."

6. "Ha già fatto un bilancio delle materie da seguire e delle ore di lavoro di cui dispone?"

CATEGORIE DI RISPOSTE

CASI	1'	2'	3'	4'	5'	6'	7'	8'	9'	10'
A	2	1	5	6	6	2	5	3	4	3
B	4	2	1	5	2	6	1	4	2	2
C	6	5	6	1	5	4	3	6	1	5
D	1	4	3	3	1	5	6	1	5	6
E	3	6	4	2	4	1	2	5	6	4
F	5	3	2	4	3	3	4	2	3	1

Tipo di atteggiamento abituale

Per ogni lettera viene descritto lo specifico atteggiamento abituale nel rispondere.

Lettera A

Risposte valutative, che implicano un punto di vista personale e comportano un giudizio (di critica o di approvazione) verso gli altri.

Lettera B

Risposte che interpretano quanto viene detto. Si comprende solo quello che si vuole comprendere, si cerca quello che si ritiene essenziale per giungere a una spiegazione. Di fatto, si opera una distorsione riguardo a ciò che l'altro vuole dire, si deforma il suo pensiero.

Lettera C

Risposte di sostegno, che mirano a dare incoraggiamento, conforto o compensazione. Si tende a compatire e si pensa che occorre evitare che l'altro drammatizzi.

Lettera D

Risposte investigatrici. Si ha premura di saperne di più e si orienta il colloquio verso quello che si considera importante, come se si accusasse l'altro di non voler dire l'essenziale o di perdere tempo. Si ha premura e si fa premura all'altro domandandogli quanto ci interessa.

Lettera E

Risposte che tendono a dare una soluzione immediata al problema. Si reagisce con l'azione e si spinge l'altro all'azione. Si vede subito la soluzione che si sceglierebbe; non si aspetta per saperne di più. Questo sistema permette di sbarazzarsi dell'altro e dei suoi fastidi.

Lettera F

Risposte comprensive che riflettono lo sforzo per introdursi sinceramente nel problema così come è vissuto dall'altro. Si vuole innanzitutto verificare se si è compreso bene quello che è stato detto. Questo atteggiamento rilancia il messaggio all'interlocutore e lo incoraggia ad esprimersi ulteriormente, in quanto questi ha la prova di essere stato ascoltato senza pregiudizi.

Elaborazione del messaggio

Una volta ricevuto il messaggio si richiede al consulente di *elaborarlo* e di decodificarne il significato tenendo presenti le diverse dimensioni comunicative e, precisamente, quella oggettivo-constatativa (contenuto), quella dell'autorivelazione, quella dell'appello e quella della relazione (Schulz von Thun, 1981).

Queste quattro dimensioni sono sempre presenti in un messaggio, anche se il più delle volte in modo implicito. L'abilità del consulente sta nel cogliere tali dimensioni, senza distorcerne o alterarne il significato.

La *dimensione di contenuto* riguarda l'insieme di notizie, idee, opinioni circa l'oggetto di riferimento della comunicazione; quindi si riferisce allo scambio di informazioni su un certo tema.

La *dimensione dell'autopresentazione* si riferisce al modo in cui il cliente presenta se stesso nella comunicazione.

La *dimensione dell'appello* riguarda l'insieme delle richieste che il cliente fa nella sua comunicazione.

La *dimensione relazionale* si riferisce al rapporto tra consulente e cliente e riguarda la percezione che quest'ultimo ha dell'altro e della loro interazione.

Presentiamo con un esempio le applicazioni di tali dimensioni.

Un utente all'operatore:

"Ieri sono venuto qui per il nostro colloquio e lei non c'era. E la seconda volta che succede

questo. Non capisco perché non riusciamo ad incontrarci. Mi fa sentire come se lei non volesse aiutarmi in alcun modo".

Contenuto: *Di che cosa sta parlando?*

Del fatto che per la seconda volta non riescono ad incontrarsi.

Auto-rivelazione: *Come si presenta l'altro a me? Cosa rivela di sé?*

Si rivela come una persona che si sente non considerata.

Appello: *Che cosa desidera raggiungere con questa comunicazione?*

Desidera chiarimenti e maggiore considerazione.

Relazione: *Come definisce il rapporto reciproco?*

Reputa che l'operatore possa fornire chiarimenti circa ciò che sta accadendo.

Esercitazioni

Quattro dimensioni di un messaggio

Obiettivo: sviluppare la capacità di discriminare le quattro dimensioni contenute in un messaggio.

Svolgimento: leggere attentamente le frasi che seguono e specificare per ciascuna di esse le dimensioni: di contenuto, di autorivelazione, di relazione e di appello.

In alcune frasi tali dimensioni sono espresse chiaramente, in altre possono essere implicite.

1. "Mi indispettisco tanto con me stesso quando ho paura di fare qualcosa e mi tiro indietro. E così stupido aver paura della gente, eppure ho paura e questo mi trattiene dal fare le cose più semplici.

Contenuto:

Autorivelazione:

Relazione:

Appello:

2. "Ho telefonato ai miei genitori ieri sera e ho detto loro che è andato male l'esame. Mi hanno risposto che non erano sorpresi. Fingono di preoccuparsi molto per me, ma sembra che non abbiano fiducia nelle mie capacità di riuscire negli studi universitari"

Contenuto:

Autorivelazione:

Relazione:

Appello:

3. "Mi sembra inutile continuare la riunione; nessuno è interessato e questo clima di disimpegno è sconcertante".

Contenuto:

Autorivelazione:

Relazione:

Appello:

4. "Non posso proprio partecipare al prossimo incontro, ho molti impegni e non riesco più a stare con i miei figli. So che anche l'incontro è importante, ma io non ne posso più"

Contenuto:

Autorivelazione:

Relazione:

Appello:

5. "Dimostri di essere senza riguardi e insensibile venendo sempre a casa tardi per cena".

Contenuto:

Autorivelazione:

Relazione:

Appello:

6. "Mia sorella non mi considera; è come se non esistessi per lei".

Contenuto:

Autorivelazione:

Relazione:

Appello:

7. "Sono proprio irritato con me stesso: ero stanco ed ho perso le staffe con Giorgio senza motivo, ora me ne dispiace molto e non so come scusarmi".

Contenuto:

Autorivelazione:

Relazione:

Appello:

8. "Da una parte amo profondamente il mio lavoro, dall'altra penso con terrore alle ore che devo trascorrere in classe. Il mio comportamento è insicuro e vacilla da un estremo all'altro : di fronte ai ragazzi agisco o in modo autoritario o in modo estremamente antiautoritario, il che non va bene in entrambi i casi. Non so come trovare il giusto equilibrio".

Contenuto:

Autorivelazione:

Relazione:

Appello:

Risposta al messaggio

Affinché l'ascolto si concretizzi in un reale aiuto al cliente è necessario che l'operatore, oltre a recepire e decodificare correttamente il messaggio nelle rispettive dimensioni, realizzi un comportamento di supporto verbale intervenendo con contributi che sostengano e approfondiscano la comunicazione del cliente favorendone una maggiore autocomprensione. Il comportamento di supporto verbale comprende forme non direttive e semi-direttive di risposta da attuarsi rispettivamente in una fase iniziale e successiva dell'interazione.

Operiamo una distinzione tra *forme verbali non direttive*, che includono:

- la chiarificazione, - la parafrasi, - la verbalizzazione,- il sommario

e *forme verbali attive o semi-direttive* che comprendono:

- le domande esplorative,- il confronto,- l'interpretazione,- il dare informazioni.

In questa sintesi prenderemo in considerazione per le forme verbali non direttive la parafrasi e la verbalizzazione e per le forme semi direttive le domande, il confronto e il dare informazioni; per eventuali approfondimenti si rimanda al testo di Colasanti , Mastromarino: Ascolto Attivo.

Nel presentare ciascuna modalità di risposta ne precisiamo la definizione, gli obiettivi, alcune linee guida per una corretta utilizzazione, una esemplificazione e alcuni esercizi per metterla in pratica.

Forme verbali non direttive

Parafrasi

Definizione

E' una forma di supporto verbale nella quale il consulente riformula il contenuto della comunicazione del cliente usando parole proprie. In questo modo restituisce al cliente la sua comunicazione.

Obiettivi

La parafrasi, che svolge una funzione di chiarifica e di approfondimento della comunicazione è finalizzata fondamentalmente a due obiettivi:

- chiarifica cognitiva, in quanto ridefinisce, approfondisce ed esplora il contenuto della comunicazione del cliente, facilitando in quest'ultimo la comprensione cognitiva delle proprie situazioni e problemi;

- verifica di una ricezione corretta, poiché offre al cliente la garanzia di una ricezione accurata del suo messaggio e di una disponibilità all'ascolto da parte del consulente.

Tipi

La parafrasi può essere realizzata secondo le seguenti modalità:

- **RIFORMULAZIONE SINTETICA.** Ha lo scopo di riassumere, in modo breve e conciso, gli aspetti essenziali presenti nel messaggio del cliente. E' particolarmente utile quando la comunicazione dell'altro è stata molto ampia o quando si intende passare ad un altro argomento.

Esempio:

Utente: "Nonostante i miei venti anni, è mai possibile che mi debba far comandare per filo e per segno? Mio padre mi dice: "Non tollero obiezioni e opposizioni! Fin quando allungherai le

gambe sotto il mio tavolo devi obbedire!": Se mi oppongo a questa minaccia diretta allora perdo mio padre e i soldi che mi dà. Ma se mi arrendo perdo me stesso, cioè la mia personalità e la stima che ho di me. Cosa devo fare?"

Operatore: "Ti chiedi quale possa essere un modo per riuscire ad avere una maggiore autonomia senza compromettere il rapporto con tuo padre".

- **RIFORMULAZIONE CRITICA.** Ha lo scopo di correggere le idee o la logica difettosa insita nella comunicazione del cliente (Bandler-Grinder, 1981).

Esempio:

Utente: "Quando chiedo un appuntamento sono ansioso, quindi deve esserci qualcosa da temere".

Operatore: "Secondo lei, il fatto di sperimentare ansia prima di un appuntamento è indice sicuro che qualcosa di minaccioso accadrà".

- **RIFORMULAZIONE DELUCIDATIVA.** E finalizzata a riproporre in modo più chiaro e differenziato il contenuto del messaggio del cliente. Il suo uso si rivela efficace quando la comunicazione dell'altro è particolarmente confusa o contiene molti elementi esposti in modo disordinato.

Esempio:

Utente: "Se devo mandare a scuola mio figlio? Lui avrebbe già l'età per frequentarla, ma è ancora così piccolo e affezionato a me! Se lui andrà bene a scuola? Il pediatra mi confermerebbe di sicuro che il mio Luca è portato per lo studio. Ma che cosa dirà la mia vicina? Lei manda già la sua Stefania, anche se non ha ancora l'età. Ma le bambine sono ben più mature dei bambini. Lei cosa mi consiglia?"

Operatore: "Si chiede se è il caso o meno di mandare suo figlio a scuola, dal momento che ha l'età per farlo. Ritieni che sia il suo pediatra sia la sua vicina le consiglierebbero di sì, d'altra parte lei non è convinta e si domanda quale sia la cosa migliore da fare".

- **RIFORMULAZIONE FIGURA SFONDO.** Si tratta di una parafrasi che ribalta sul piano percettivo i contenuti presenti nel messaggio del cliente, affinché quelli che fanno sfondo diventino figura e viceversa.

Esempio:

Utente: " Al lavoro non vi è un collega con il quale fare un discorso innovativo"

Operatore: "Per quanto riguarda la possibilità di fare un discorso innovativo al lavoro si sente solo"

- **RIFORMULAZIONE PER SOTTOLINEATURA.** Consiste nell'enfatizzare alcuni aspetti della comunicazione del cliente al fine di sottolinearne la significatività.

Esempio:

Utente: "Sono sempre da solo nel mio appartamento così confortevole. Mi sento abbandonato; il mio desiderio più grande sarebbe quello di trovare un vero amico".

Operatore: "Vorrebbe proprio trovare un amico!"

Esercitazioni

Riformulazione o Parafrasi

Obiettivo: esercitarsi a formulare correttamente una parafrasi.

Esempio: studente di mezza età: "E' soltanto un periodo duro per me, per il fatto che sto cercando di lavorare, di mantenermi al passo con gli esami e di dedicarmi alla mia famiglia. Continuo a ripetermi che prima o poi questo ritmo di vita diverrà meno intenso".

- CHE COSA L'ALTRO HA DETTO?

Che sta cercando di portare avanti gli impegni di lavoro, scuola e famiglia e che è duro far

fronte a tutto questo contemporaneamente.

- QUALI SONO I CONTENUTI ESSENZIALI DEL SUO MESSAGGIO

Che è faticoso portare avanti molti impegni importanti nello stesso tempo.

- PARAFRASI.

"Sembra che lei stia attraversando un periodo molto duro nel tentativo di conciliare i suoi impegni"

oppure

"Ci sono molte richieste alle quali deve corrispondere ora".

Sit. 1: donna di 30 anni: "Io e mio marito discutiamo in continuazione su come educare i nostri figli. Lui dice che io interferisco sempre nel modo in cui lui gestisce la loro disciplina. Io penso che lui sia troppo duro con loro".

Sit. 2: bambino di 6 anni: "Vorrei non avere una sorellina piccola. So che i miei genitori vogliono più bene a lei che a me".

Sit. 3: giovane donna: "Ho 22 anni, sono nubile e aspetto un figlio. Me ne libererei più che volentieri, pensando che limiti molto la mia libertà e il mio futuro. Ma ho anche seri dubbi di fronte ad un aborto procurato".

Sit.4: giovane donna: "Mia zia abita con noi e rende la vita difficile a me e alla mia famiglia, una lotta dura e seria che dura da 5 anni. Mia zia è psicopatica, quindi non è completamente responsabile del suo comportamento".

Altre situazioni da parafrasare

Sit.5: "Sono ormai tre mesi che sono in questa classe, ma non conosco, veramente nessuno. Cerco di essere gentile con i compagni, ma loro non mi considerano. Credo che in me ci sia qualcosa che non va".

Sit.6: "Ho già detto alla mia famiglia che io non posso competere con gli altri studenti che non sono ciechi; non posso mettermi al pari loro con questo handicap. Ho detto loro che è naturale essere più indietro e conseguire risultati inferiori rispetto agli altri".

Sit.7: "Sono certo che per farsi rispettare bisogna essere duri. I compagni ti danno ascolto solo se sei più forte".

Sit.8: "Guardi, abbiamo così tante stupide regole in questa scuola! Sta diventando un vero inferno per me. Per quanto posso vedere questo posto è davvero terribile".

Sit.9: "Mi sembra di non andare d'accordo con i miei genitori. Mi dicono in continuazione che cosa devo fare. A volte mi sento talmente arrabbiato che vorrei picchiarli, ma poi non lo faccio perché servirebbe solo a rendere peggiore la situazione.

Verbalizzazione

Definizione

E' una forma di supporto verbale che si riferisce prevalentemente agli aspetti emozionali contenuti nel messaggio del cliente. Quando il cliente sperimenta delle emozioni il consulente più che "capire" deve cercare di "sentire" con lui. Con la verbalizzazione il consulente si focalizza sull'esperienza emozionale presente nella comunicazione del cliente, mettendo in risalto nella formulazione il significato soggettivo che tale esperienza riveste per quest'ultimo.

Obiettivi

L'uso della verbalizzazione mira essenzialmente a quattro obiettivi:

- facilitare il processo di autoesplorazione del cliente, affinché questi possa prendere contatto con la propria emozionalità e comprendere il significato che le varie esperienze rivestono per lui;
- aiutare il cliente a gestire i propri sentimenti. Imparare questo è particolarmente utile per il cliente quando sperimenta emozioni intense, quali paura, rabbia, che possono interferire

notevolmente con le sue risposte razionali, cognitive e comportamentali;

- aiutare il cliente a discriminare accuratamente le varie emozioni. Molto spesso il cliente usa termini, quali *sentirsi ansioso* o *nervoso* per indicare più profondi e intensi sentimenti che non è in grado di discriminare;
- aiutare il cliente ad esprimere direttamente i propri sentimenti.

Tipi

La verbalizzazione può essere realizzata mediante diverse formulazioni, che riguardano rispettivamente l'uso dei sinonimi, dell'antinomia e dell'optativo.

- **SINONIMI.** Il consulente, per esprimere lo stato emozionale manifestato dal cliente, fa uso di un sinonimo, tenendo comunque presente che la sinonimia è essenzialmente riferita al significato emotivo della comunicazione. Ad es., il cliente dice: "*Non mi sento preso in considerazione da mia moglie*". Il consulente risponde: "*Sente di non essere stimato da sua moglie come vorrebbe*". Questo tipo di verbalizzazione favorisce una reazione positiva nel cliente, il quale si sente compreso e seguito nel suo processo di autoesplorazione. Inoltre, l'uso della sinonimia evita il rischio di verbalizzazioni eccessivamente forti o interpretative.

- **ANTINOMIA.** In questo caso viene verbalizzato lo stato emozionale opposto a quello espresso dal cliente. Ad es., il cliente dice: "*Mi sento scontento del lavoro*". Il consulente risponde: "*Non si sente soddisfatto del lavoro*". In questa formulazione, il consulente, avendo compreso lo stato emozionale del cliente, ne esprime lo stato di scontentezza rilevando piuttosto l'assenza di soddisfazione. L'uso dell' antinomia consente di ampliare l'autoesplorazione del cliente, rendendo presente nel suo campo percettivo anche lo stato emozionale mancante. Tale modalità di formulazione è particolarmente adeguata quando il cliente esprime sentimenti molto forti, con connotazione negativa, che, grazie all'antinomia, non vengono rinforzati.

- **OPTATIVO.** Il consulente non verbalizza il sentimento espresso dal cliente, ma comunica lo stato emozionale desiderato, qualora questo sia stato comunicato almeno in parte. Nel caso in cui il cliente dica: "*Questo esame mi preoccupa molto e non vedo l'ora di effettuarlo*", il consulente potrebbe rispondere: "*Vorrebbe aver già superato questo esame che le dà pensiero*". Anche in questo caso si amplia la percezione del cliente, in quanto si va oltre la comunicazione da lui presentata.

Sia nella verbalizzazione per antinomia che in quella optativa esiste un inconveniente: se non è ben formulata può provocare nel cliente la sensazione di non essere stato compreso nel valore personale che quella determinata esperienza ha per lui. L'uso di queste due forme va, pertanto, considerato in rapporto al momento autoesplorativo. Se il cliente si trova all'inizio di tale processo è più opportuna una formulazione tramite sinonimo, che comunica comprensione ed accettazione incondizionata e non corre il rischio di essere percepita come una minimizzazione della sua esperienza.

Per realizzare una buona verbalizzazione è importante prestare attenzione a non distorcere la qualità e l'intensità dell'emozione contenuta, implicitamente o esplicitamente, nel messaggio del cliente.

Ad es., se un ragazzo dicesse: "*Sono completamente scoraggiato e non ne posso più*", il termine *scoraggiato* indica il tipo di sentimento sperimentato, l'avverbio *completamente* indica l'intensità del sentimento vissuto. Qualora il consulente verbalizzasse: "*Ti senti un pò giù di tono*" distorcerebbe l'intensità dell'emozione; invece, se dicesse: "*Sei totalmente scontento*" ne altererebbe la qualità.

Come afferma Scilligo (1980), una classificazione delle emozioni specifiche costituisce un compito particolarmente complesso, addirittura impossibile, in quanto, rappresentando esse l'esperienza peculiare di ogni individuo ed essendo infinita la varietà di esperienze individuali, ci si trova di fronte ad una gamma illimitata di emozioni umane.

Pertanto, pur coscienti di non essere esaustivi, presentiamo nella tabella 2 un quadro che sintetizza le quattro emozioni di base (gioia, paura, tristezza, rabbia) espresse nella loro diversa intensità (alta, media, bassa) e altre emozioni che, pur riconducibili a quelle di base, nel linguaggio comune vengono classificate come: *sentirsi in colpa*, *sentirsi confuso/incerto*, *sentirsi competente/forte*, *sentirsi debole/inadeguato*.

CLASSIFICAZIONE DELLE EMOZIONI (all.1)

Esercitazioni**Percezione degli stati emozionali**

Obiettivo: Saper discriminare i diversi sentimenti distinguendo quelli espliciti e quelli impliciti

Esempio:

Ragazza, 20 anni: "Il mio ragazzo continua a ripetermi che sono troppo aggressiva, che a volte sono anche maleducata; mi dice come dovrei comportarmi e cosa dovrei dire. Sono stufo. Io ci provo ad andargli incontro, ma mi sembra che lui non faccia niente per capire me".

Sentimenti presenti: Espliciti "Stufa". Impliciti: Irritata, incompresa, scoraggiata

Ragazza, 25 anni: "Ci conosciamo da 10 anni ed è successa sempre la stessa cosa: io le parlo dei miei problemi, lei mi da il suo parere e mi aiuta a capire meglio quello che mi sta succedendo. Ma quando è lei a chiedere aiuto a me io resto sempre senza parole. Questo è deprimente e mi fa sentire incapace ed egoista".

Sentimenti presenti

Uomo, 30 anni: "All'inizio ho fatto del mio meglio per cercare di capire e aiutare mia moglie sapendo che aveva avuto un'infanzia così infelice... Ora però sono davvero stanco. Avrò grossi problemi, ma è una persona intelligente: anche lei potrebbe provare a comportarsi in modo maturo. Mi ha deluso profondamente; ora provo solo moltissima rabbia verso di lei".

Sentimenti presenti

Ragazzo, 16 anni: Finalmente ci sono riuscito! Ho parlato con i miei genitori da adulto. Ho detto loro quali erano le mie ragioni e come mi faccia sentire il loro atteggiamento verso di me, invece di continuare a protestare per il gusto di contraddirli. Abbiamo discusso e siamo arrivati ad un compromesso che soddisfa tutti.

Sentimenti presenti

Uomo, 40 anni: "Il mio lavoro mi piace moltissimo. Il problema è che mi piace 'troppo'. Mi ci dedico con tutto me stesso. A volte gli amici mi cercano, mi chiedono di uscire... Mi farebbe piacere vederli, ma mi costa perché incontrare loro significa immergermi in un ambiente totalmente diverso rispetto al mio lavoro e questo comporta una spesa d'energia che non mi sento di pagare... Ecco: tutte le mie energie le spendo per il lavoro; ho paura delle conseguenze che tutto questo potrà portarmi a lungo andare"

Sentimenti presenti

Ragazza, 20 anni: La ragazza che lavora con me l'altro giorno mi ha di nuovo assalito, accusandomi di una cosa che non avevo fatto. Le sue uscite sono talmente assurde che mi viene da pensare di avere di fronte una squilibrata. Mi fa una rabbia terribile quel che mi dice e non so come comportarmi".

Sentimenti presenti

Verbalizzazione (esercitazione)

Obiettivo: esercitarsi a formulare correttamente una verbalizzazione.

Esempio

Adolescente: "Guardi, abbiamo così tante stupide regole in questa scuola! Sta diventando un vero inferno per me. Per quanto posso vedere questo posto è davvero terribile" (voce alta, dura).

- **QUALI SONO LE PAROLE CHE L'ALTRO HA USATO PER ESPRIMERE I SUOI SENTIMENTI?**

Stupide, inferno, terribile.

- **QUALI SENTIMENTI SONO IMPLICITI NELLA CNV (COMUNICAZIONE NON VERBALE)?**

Rabbia, rifiuto.

- QUAL È UNA BUONA SCELTA DI PAROLE PER DESCRIVERE LE EMOZIONI DELL'ALTRO NELLA LORO INTENSITÀ?

Arrabbiata, non sopporti, infastidita.

- QUAL È L'INDICE REFERENZIALE DELLE EMOZIONI DELL'ALTRO?

Le regole della scuola.

- VERBALIZZAZIONE:

"Non sopporti l'idea di frequentare questa scuola, le cui regole ti appaiono prive di senso e ti senti molto arrabbiata per questo".

Situazioni da verbalizzare

Sit. 1: operaio di 50 anni licenziato: "Guardi, cosa posso fare? E ormai un anno che non lavoro più. Non ho denaro, né un lavoro, né una famiglia. Mi è anche chiaro che le mie capacità resteranno inutilizzate" (voce forte, fissa il soffitto, accigliato).

Sit. 2: bambina di 8 anni: "Sto dicendo che non mi piace più vivere a casa mia. Mi piacerebbe vivere con la mia amica e con i suoi genitori. Ho detto a mia madre che un giorno scapperò di casa, ma lei non mi dà ascolto" (parole misurate, labbra serrate, viso rosso).

Sit. 3: uomo di mezza età in terapia familiare: "Per quanto ne so, il nostro matrimonio ha risentito negativamente del fatto che l'anno scorso mia moglie ha ricominciato a lavorare. Lei si preoccupa più del suo lavoro che di me" (voce debole, occhi bassi).

Sit. 4: donna di 40 anni: "Dalla mattina alla sera vivo, sia al lavoro che nella vita privata, in continua tensione, sotto un'oppressione psichica senza fine" (mimica facciale rigida, spalle curve).

Sit. 5: donna di 55 anni: "Poiché ho un figlio illegittimo, i miei familiari mi hanno trattata finora con disprezzo, umiliazione e rifiuto. Ora, dopo molti anni, è successo qualcosa di nuovo: proprio quando stavo per crollare, sono stata aiutata disinteressatamente, senza rimproveri" (occhi umidi, respiro profondo).

Altre situazioni da verbalizzare

Ragazzo, 15 anni: "Sono terribilmente giù di morale... mi vedo brutto e pieno di brufoli. Ieri ho chiesto a Maria di uscire con me e lei mi ha detto di no. Ho preso un quattro in matematica. Come vede, tutto mi va storto... e non so più che cosa fare".

Donna, 35 anni: "A casa c'è sempre un gran disordine; con i bambini è difficile tenere le cose a posto. Io mi sforzo, ma non ci riesco e mio marito spesso brontola... a volte mi viene voglia di piantare tutto".

Uomo, 40 anni: "A volte mi arrabbio per niente, divento furioso, non riesco a controllarmi. Questo mi mette in situazioni difficili.... Dopo mi scuso, ma...".

Ragazzo, 25 anni: "Non riesco a concentrarmi. Quando sto facendo un lavoro penso sempre a mille cose e così non combino niente... Non so quando riuscirò a laurearmi".

Donna, 38, anni: "E' da un po' di tempo che Carlo, mio marito, è strano. Lo sento freddo e distaccato. Io ho cercato di farlo parlare, ma lui sta zitto. Non era mai successo prima! Dice che è lo stress, il lavoro, ma... non potrebbe esserci un'altra donna di mezzo?".

Ragazzo, 16 anni: "Ieri mi sono arrabbiato giocando a pallone con dei compagni. Quando chiedo fallo loro dicono che non è vero, però loro per cose meno gravi hanno il diritto di averlo. Insomma loro hanno sempre ragione.

Donna, 50 anni: "Tutte le sere i miei vicini di casa accendono il televisore tenendo il volume alto. Non oso lamentarmi perché temo le loro reazioni; ho paura che per dispetto facciano peggio. D'altra parte così non si può continuare.

Ragazza, 22 anni: "Non so cosa mi succede... fino a poco tempo fa studiavo bene, preparavo i miei lavori, davo i miei esami... È strano, adesso mi risulta difficile perfino leggere un libro.

Uomo, 48 anni: "Sono preoccupato perché non so cosa decidere: mi hanno offerto un nuovo lavoro di maggiore responsabilità, ma non so se ce la farò. Dove sono adesso mi trovo bene ed il trattamento economico è buono, ma questa potrebbe essere l'occasione della mia vita".

Donna, 50 anni: "Mia figlia fra un anno andrà all'università lontano da casa, in un'altra nazione. Quando ci penso mi sembra che non sarò capace di sopportarne la lontananza".

Forme verbali semi-direttive

Sono risposte che vanno oltre il quadro di riferimento del cliente e si differenziano dalle precedenti per una maggiore direttività da parte del consulente. Esse si basano, infatti, più sulle percezioni e sulle ipotesi del consulente che sui messaggi e sui comportamenti del cliente. Le risposte semi-direttive aiutano il cliente a vedere la necessità di un cambiamento e a trovare possibilità di azione grazie al confronto con un quadro di riferimento più oggettivo. Vanno usate in una fase successiva dell'interazione, quando si è già instaurato tra cliente e consulente un clima di fiducia reciproca.

Domande esplorative

Definizione

Sono domande poste al cliente per indagare aree o aspetti rilevanti ai fini della comprensione del problema.

Tipi

Le domande possono essere classificate secondo due criteri: in base all'obiettivo e in base al tipo di formulazione

In base all'obiettivo distinguiamo:

- **DOMANDE AGGIUNTIVE.** Si usano quando si desidera avere un supplemento di informazione (ad es.: "Vuole dire al riguardo qualcosa di più?").

- **DOMANDE DI CHIARIFICAZIONE.** Si usano quando non si è capito il pensiero del cliente (ad es.: "Non ho capito quello che ha detto, vuole spiegarmi ciò che intende dire?" "Vorrei avere più chiaro ciò che intende dire, vuole precisare il suo pensiero?").

- **DOMANDE DI ESTENSIONE.** Si usano quando si vuole allargare la comunicazione ad aree ancora non esplorate. E bene in tal caso che la domanda sia preceduta da una riformulazione riepilogo (ad es.: "Se ho ben capito, il suo iter scolastico non le ha posto, fino all'ingresso all'università, alcuna difficoltà. Le è possibile ricordare cosa accadeva in quel periodo?").

- **DOMANDE DI FOCALIZZAZIONE DEL CONTENUTO.** Si usano quando il cliente devia dal suo racconto e si sofferma su particolari insignificanti. In questo caso è opportuno lasciarlo proseguire per un po' e poi riportarlo a ciò che stava dicendo (ad es.: "L'avvenimento di cui lei sta parlando risale a quando lei aveva dieci anni. Cosa è successo in seguito?").

- **DOMANDE DI FOCALIZZAZIONE SULLA PERSONA.** Si usano quando il soggetto narra gli avvenimenti in modo impersonale facendo uso di generalizzazioni (ad es.: "Lei cosa pensa in proposito?" "Per quanto riguarda lei cosa avvenne in quel periodo?").

In base al tipo di formulazione distinguiamo:

- **DOMANDE APERTE.** Si chiede al cliente di parlare di un determinato argomento, ma la strutturazione della risposta è lasciata totalmente a lui. La domanda aperta è quindi molto ampia, lascia molta libertà al cliente e gli consente di spaziare nel suo campo percettivo (ad es.: "Ti andrebbe di parlare un po' della scuola?").

Le domande aperte sono solitamente formulate con parole del tipo *Cosa, Come, Quando, Dove, Chi*.

Le ricerche hanno evidenziato che domande formulate con:

Cosa tendono a sollecitare fatti e informazioni

Come sono associate con sequenze processi o emozioni

Perché producono ragioni o intellettualizzazioni

Quando_e_dove sollecitano informazioni di tempo e di luogo

Chi sono associate ad informazioni circa le persone.

Le domande aperte si usano per iniziare una intervista (ad es.: "Di che cosa desidera parlare oggi?"); per incoraggiare il cliente ad esprimere più informazioni (ad es.: "Che cos'altro può dirmi al riguardo?"); per stimolare esempi di comportamenti particolari, pensieri, sentimenti che consentono al consulente di comprendere meglio le condizioni che contribuiscono al problema

del cliente (ad es.: *"Cosa fa - pensa - sente in questa situazione?"*); per sviluppare la motivazione del cliente a comunicare, invitandolo a parlare e guidando il focus dell'interazione.

- **DOMANDE CHIUSE.** Contrariamente alle domande aperte, le domande chiuse limitano il cliente ad una specifica risposta e si usano quando si ha necessità di conoscere un particolare fatto o una particolare informazione.

Sono introdotte con *"E..." "Fa..." "Può..." "Era..."* e la risposta ad esse può essere sì o no o una affermazione molto breve.

In particolare le domande chiuse si utilizzano per circoscrivere l'area di discussione chiedendo al cliente una specifica risposta (ad es.: *"C'è una storia di depressione nella sua famiglia?"*); per ottenere specifiche informazioni (ad es.: *"Sua figlia vive ancora a casa?"*); per identificare i parametri del problema (ad es.: *"Ha notato qualcosa che peggiora il suo tono di umore?"*); per interrompere un cliente che divaga troppo (ad es.: *"Vuole soffermarsi sulla situazione della sua famiglia che menzionava prima?"*).

- **DOMANDE INDIRETTE.** Sono domande attraverso le quali si ricavano dati rilevanti senza che l'intervistato sia consapevole delle implicazioni delle sue risposte. Sono quindi domande che non esplicitano il fine o l'intento della loro formulazione. Esse si usano quando le domande aperte, ma dirette potrebbero toccare la sfera intima del soggetto (ad es.: per sapere se questi è praticante e va a messa, anziché chiedere *"Va a messa la domenica?"*, si può domandare *"Vuole descrivermi come trascorre abitualmente la domenica?"*).

Un altro tipo di domande indirette sono quelle che suonano più come affermazioni che come domande e che mostrano interesse nei confronti del cliente. (ad es.: *"Deve essere duro lavorare di giorno e studiare di notte?"*).

- **DOMANDE PROIETTIVE.** Sono domande che intendono in qualche modo aggirare le difese del soggetto facendo sì che egli riveli parti di sé senza accorgersi di parlare di se stesso.

L'uso di queste domande è molto delicato Perché facilmente le risposte possono essere soggette ad interpretazione. Sono molto utili con i bambini (ad es.: *"Che cosa preoccupa la tua bambola?"*).

Linee guida

Per evitare il rischio di una eccessiva strutturazione e direttività nel colloquio è importante conoscere: le domande da evitare, il modo in cui formulare le domande, i criteri di organizzazione.

SONO DA EVITARE:

- **Le domande suggestive** che includono e suggeriscono già la risposta. In questo tipo di domande il cliente è portato a dare la stessa risposta che il consulente ha fornito implicitamente nel formulare la domanda (ad es.: *"E perfettamente chiaro che la tua è stata una scelta condizionata, non trovi?"*).

Molto simili, sebbene diverse nelle implicazioni, sono le domande che esigono una risposta ma, rispetto alle quali, il cliente se non vuole rischiare la disapprovazione e il disappunto del consulente non può che dare una risposta conforme a quella che questi ha suggerito (ad es.: *"Non intendevi fare questo, non è vero?" "L'hai colpito in quel modo solo Perché eri sconvolto e turbato, non è così?" "Tu in realtà non odi il tuo compagno come dici, vero? Siamo tutti fratelli; tu credi a questo non è così?"*).

In genere questo tipo di domande sono formulate così: *"Sei... non è vero?"*, *"E perfettamente chiaro che..."*, *"Nessuno può..."*.

- **Le domande doppie** : *"O...o"*. Esse si rivelano inefficaci e spesso controproducenti nel colloquio di aiuto, in quanto limitano il cliente ad una scelta o due e creano molta confusione. Il cliente può scegliere una cosa o un'altra o magari un'altra ancora, tuttavia è costretto a scegliere tra ciò che il consulente gli propone (ad es.: *"Desideri venire domani o dopodomani?"*).

Gli unici casi in cui è possibile accettare una domanda doppia è quando il consulente non ha altre alternative a sua disposizione o quando conosce così bene il cliente da essere certo che entrambe le scelte sono rilevanti. Ad ogni modo è bene porre la domanda in maniera tale che l'altro veda rispettata la sua libertà di scelta (ad es.: *"Per l'appuntamento posso fissarle soltanto martedì o mercoledì. Vediamo se uno di questi due giorni può andare bene per lei, altrimenti cerchiamo una possibilità nella prossima settimana"*).

- **Le domande 'Perché'.** Il *Perché* è la parola che maggiormente simbolizza una richiesta di informazione ed è la più usata nel fare domande. Il suo uso, però, raramente si rivela efficace.

Infatti, benché la parola Perché sia sorta per indicare la ricerca di una causa, di una ragione, nell'uso corrente essa suona come segno di disapprovazione o dispiacere.

Così, quando questa parola è usata dal consulente il cliente ha la sensazione di aver fatto qualcosa di sbagliato, di essersi comportato male, anche se il consulente voleva una semplice informazione. Per comprendere come mai si reagisca tanto negativamente al Perché è forse utile riferirsi all'interazione adulto/bambino. La parola Perché è molto usata dai bambini, che nel farne uso richiedono semplicemente informazioni e nei loro Perché non sono implicati giudizi di valore, moralizzazioni, disapprovazione... Ma presto imparano che il mondo circostante usa la parola Perché in modo diverso: gli adulti la usano nei confronti dei bambini per mostrare loro che si stanno comportando in modo inaccettabile. Così via via i bambini trovano diversi modi per difendersi da questa parola che per loro è sinonimo di rimprovero, è sinonimo di *cambia il tuo comportamento*. Ecco come mai il Perché è da evitare nel colloquio di aiuto.

L'esempio seguente può chiarire quanto stiamo dicendo:

Esempio (insegnante/allievo)

Ins. "Perché oggi parlavi con Bruno in classe?"

Al. "Io non... io non ho parlato con Bruno"

Ins. "Io ti ho visto mentre parlavi durante l'ora di matematica"

Al. "Ma quello non c'entra. Non lo farò più... Gli chiedevo solo..."

Ins. "Ma Carlo, non intendevo rimproverarti. Volevo solo sapere Perché. Sai voi ragazzi lo avete ignorato da quando è venuto nella nostra classe ed ero contenta nel vedere che finalmente..."

Questo esempio dimostra come pure nelle migliori intenzioni il Perché venga recepito negativamente.

Una persona può avere sinceramente il desiderio di sapere il Perché di un comportamento: la causa, la ragione, la motivazione e, quindi, formula la sua richiesta con un Perché. Ma è più facile chiedere per il consulente che rispondere per il cliente. Inoltre, molto spesso neppure il cliente sa il Perché, lui stesso è sorpreso della sua condotta. Oppure può essere confuso, vergognarsi o semplicemente decidere di tenersi qualcosa segreto.

Il Perché può, così, essere percepito come invasione, mancanza di rispetto, scarsa considerazione.

Da quanto espresso ci si può chiedere se il Perché non si debba mai usare. Benché sia bene evitarlo, possiamo dire che se il cliente percepisce l'atteggiamento del consulente come non minacciante e il suo Perché come una semplice richiesta di informazione, ciò non dovrebbe causare danni.

Come ultima indicazione il Perché, se usato, dovrebbe indirizzarsi ai pensieri, ai fatti e non ai sentimenti o alle emozioni. Proprio in quanto i fatti e i pensieri sono solitamente più accessibili e più facilmente rivelati delle emozioni.

- **Le domande successive.** Alcuni consulenti fanno domande *a raffica* non consentendo al cliente di rispondervi. Questo tende a creare confusione nel cliente, che finisce per non sapere a quale domanda della serie deve rispondere. E preferibile, pertanto, porre una domanda alla volta. E importante, inoltre, non eccedere nell'uso delle domande, Perché ciò può essere vissuto come un' intrusione, e lasciare al cliente il suo tempo per rispondere.

Oltre che a prestare attenzione al tipo di domande da porre è anche importante curare il *modo* di formularle.

In generale le domande dovrebbero essere formulate in modo tale da salvaguardare una certa non direttività e con il solo obiettivo di ottenere le informazioni richieste dal caso.

In particolare esse devono essere: *accessibili*, espresse, cioè, in un linguaggio che tenga conto delle esperienze del cliente; *rilevanti*, ossia significative ai fini dell'indagine e non superflue o fuorvianti. Una domanda è pertinente quando nasce da ciò che il cliente ha già detto e non da una curiosità o da un bisogno di vicinanza del consulente; *chiare e sintetiche*, vuol dire prive di doppi sensi o di possibili interpretazioni.

Infine, sono da tener presenti i *criteri di distribuzione* delle domande nel flusso della comunicazione e, precisamente, la successione e la collocazione.

La **SUCCESSIONE** fa riferimento tanto alla forma che al contenuto.

Per quanto concerne la forma, si dovrebbe seguire una sequenza ad imbuto, dalle domande generali a quelle particolari.

Per quanto riguarda i contenuti, è preferibile iniziare dalle domande che permettono di esprimere esperienze piacevoli e passare poi a quelle che implicano risposte meno piacevoli.

Questo Perché le risposte a contenuto meno piacevole in genere riguardano le zone più personali e coinvolgenti del soggetto, rispetto alle quali sono maggiori le difficoltà di autorivelazione.

La **COLLOCAZIONE** riguarda il momento in cui devono essere formulate le domande, momento che si verifica quando:

- *Non si è compreso appieno il pensiero dell'altro.*

Una situazione che richiede l'uso delle domande è quella in cui non siamo riusciti a sentire, ascoltare o comprendere quello che l'altro ha detto. In questi casi è meglio fare una domanda piuttosto che sostituire le parole mancanti con quelle che presumiamo siano state dette (ad es.: *"Sono spiacente, non ho compreso l'ultima parte. Cosa voleva dire?"*).

- *Si vuole essere certi di essere stati compresi correttamente.*

Una situazione in cui è opportuno intervenire con una domanda è quando desideriamo verificare la comprensione, da parte del cliente, di ciò che abbiamo detto.

Può, infatti, succedere che, dopo aver parlato, venga il dubbio di non essere stati compresi correttamente. In questi casi è preferibile segnalare i propri dubbi piuttosto che restare silenti e perplessi. Inoltre, l'incertezza può offuscare la relazione che è stata costruita (ad es.: *"Temo di non essermi espresso troppo chiaramente, cosa ha compreso di ciò che ho detto?"*).

- *Si vuole sollecitare un'ulteriore esplorazione.*

Una situazione in cui è utile formulare una domanda è quando si intende facilitare il cliente a chiarificare o esplorare ulteriormente un pensiero o un sentimento che egli ha espresso o sta esprimendo. In alcuni casi il consulente può intuire che una leggera strutturazione si rivela di aiuto al cliente per andare oltre, per capire di più e quindi può intervenire con una domanda che non distoglie l'altro dalla sua direzione, ma anzi contribuisce a mantenerla (ad es.: *"Quella sensazione nel petto, può descriverla meglio?"*).

- *Si necessita di ulteriori informazioni per comprendere una situazione.*

Una situazione in cui si ha bisogno di altre informazioni per comprendere e collegare quanto il cliente afferma, al fine di avere un quadro più completo della situazione.

La quantità di domande da fare dipenderà, in questo caso, dalla propria sensibilità e dal possesso della situazione. E comunque importante non interrompere, con l'indagine, il flusso di parole, sentimenti o pensieri dell'altro.

Una buona regola è quella di intervenire con una domanda solo se l'insufficiente comprensione di ciò che è stato detto impedisce di comprendere quanto verrà detto in seguito (ad es.: *"Non ho del tutto compreso cosa lo ha spinto a lasciare il lavoro. Potrebbe dirmi al riguardo qualcosa di più?"*).

- *Il soggetto ha interrotto spontaneamente la sua narrazione.*

Esercitazioni

Domande esplorative

Obiettivo: esercitarsi a formulare correttamente una domanda

Esempio:

Donna di mezza età: "Io sono proprio nervosa. Sono un fascio di nervi".

- **QUAL È LO SCOPO DELLA MIA DOMANDA? E UTILE?**

Lo scopo è di sapere quando tale nervosismo si verifica e in quali situazioni. Questo è utile perché contribuisce alla comprensione del problema.

- **POSSO ANTICIPARE LA RISPOSTA DEL CLIENTE? SE NO, PASSO ALLA DOMANDA ESPLORATIVA.**

Non posso anticipare la risposta.

- **DATO QUESTO SCOPO COME POSSO FORMULARE LA MIA DOMANDA, AFFINCHÉ RISULTI EFFICACE? "QUANDO" "CHE COSA" "QUALI" "IN CHE MODO"**

Posso introdurla con "quando" o "quali".

- **DOMANDA ESPLORATIVA:** *"Tu dici che ti senti piuttosto turbata (verbalizzazione)... Quando ti senti in questo modo?" (esplorazione)*

oppure

"Quali sono le situazioni in cui ti senti in questo modo?"

Sit. 1: donna depressa: "Devo essere franca, è stato un inferno in casa mia l'anno scorso"

Sit. 2: uomo di 40 anni: Talvolta mi sento leggermente depresso. Questo stato dura per un pò. Non mi capita tutti i giorni, ma a volte".

Sit. 3: donna di 35 anni: "Mi sento sovraccaricata attualmente; troppe cose da tener a bada. Non ho abbastanza tempo per me".

Sit. 4: uomo di 30 anni: "Quando mi trovo in un gruppo svolgo sempre la parte del neutrale; non parlo né di simpatia né di antipatia. Quando gli altri diventano attivi ed emotivi mi sembra di essere ad un teatro di marionette".

Sit. 5: uomo di 40 anni: "Non posso sviluppare la mia personalità: al fine settimana non posso fare ciò che voglio. Mia moglie non segue quello che faccio io, poi arriva alle scenate e allora mi rassegnò".

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE NEL RAPPORTO OPERATORE UTENTE

Comunicazione non verbale: aspetti teorici

La comunicazione non verbale (CNV) svolge nel colloquio un ruolo fondamentale, in quanto consente di comprendere meglio quanto viene espresso o non espresso mediante la parola. (NELLA TRATTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE FACCIAMO SOPRATTUTTO RIFERIMENTO AI TESTI DI TRENTINI (1980), QUADRIO-UGAZIO (1987) E CORMIER-CORMIER (1985)

Essa è rilevante, anzi prioritaria, nella definizione della relazione e nell'attribuzione di significato alle comunicazioni implicite.

Ciò nonostante, la sua importanza è stata riconosciuta solo recentemente.

Per lungo tempo si è ritenuto, infatti, che l'unico canale realmente significativo di comunicazione fosse il linguaggio, che veniva a costituire nell'uomo un sostituto evolutivo dei sistemi non verbali di comunicazione, considerati più rozzi e meno efficaci.

Attualmente, questa posizione è del tutto abbandonata ed il linguaggio è considerato come un aspetto del più ampio processo comunicativo che include, oltre alle parole, le inflessioni, l'intonazione della voce, i gesti, la postura, le espressioni facciali ed ogni altro aspetto del corpo in grado di trasmettere le informazioni

Definizione e funzioni della comunicazione non verbale

La CNV comprende tutto ciò che comunichiamo all'altra persona al di fuori della parola. Include quindi: segnali gestuali, mimici, posturali e paralinguistici e aspetti spaziali (prossemici) dell'interazione (*fenomeni non verbali primari*); aspetto esteriore (abbigliamento), luogo in cui si svolge l'interazione, artefatti (*fenomeni non verbali secondari*).

Le ricerche condotte in questo ambito tendono ad evidenziare alcune funzioni specifiche svolte dalla CNV, riconducibili essenzialmente a tre:

trasmissione degli atteggiamenti interpersonali e, più in generale, di tutte quelle informazioni che riguardano questioni di relazione (amore, odio, simpatia, dominanza, sottomissione, dipendenza). Non a caso Ekman e Friesen (1968) definiscono il comportamento non verbale come il linguaggio della relazione;

espressione delle emozioni, dei sentimenti e di quegli atteggiamenti che ciascuno ha di sé e

della propria immagine corporea;

metacomunicazione, che qualifica il comportamento verbale. L'inflessione della voce, i gesti, la mimica facciale e altri aspetti non verbali concomitanti al linguaggio forniscono, cioè, informazioni su come debba essere inteso il messaggio verbale.

Per quanto concerne le funzioni specifiche diverse dal linguaggio svolte dalla CNV, ci sembra utile riportare la sintesi effettuata da Argyle (1972; 1975) sulla base delle più note classificazioni funzionali di diversi autori.

Secondo Argyle, le funzioni della CNV e i suoi rapporti con la comunicazione verbale possono essere schematizzati nelle seguenti categorie:

Ripetizione. La CNV ripete ciò che viene detto con le parole (es.: per indicare una strada dire: "Lei deve girare in fondo a destra" e muovere la mano verso destra);

Contraddizione. Il messaggio non verbale contraddice quello verbale (es.: dire con voce tremante di non essere emozionati).

Di solito tra due messaggi contraddittori si tende a dare più affidamento a quello non verbale, in quanto più spontaneo e più difficile da dissimulare;

Sostituzione. Il comportamento non verbale è utilizzato al posto della comunicazione verbale. In alcuni casi, infatti, il canale non verbale può risultare più eloquente ed opportuno di quello verbale (es.: una persona può manifestare la sua empatia per il dolore di un'altra avvicinandosi a lei, piuttosto che parlandole);

Complementazione. La CNV modifica o integra quella verbale, completandola (es.: il padre invita verbalmente il figlio a giocare mostrando il pallone);

Accentuazione. La CNV accentua parti del messaggio verbale come la sottolineatura per il messaggio scritto (es.: durante una relazione enfatizzare con il tono di voce gli aspetti contenutistici più rilevanti);

Regolazione. La CNV regola il flusso della comunicazione tra le persone che partecipano all'interazione (es.: un cenno del capo o un cambiamento di posizione possono indicare, ad uno dei partners in interazione, se può continuare a parlare o se deve cedere la parola).

Modi di comunicazione non verbale

Esaminiamo ora, in modo più dettagliato, alcune delle modalità comunicative non verbali che possono verificarsi nel corso di un'interazione, esplicitando, inoltre, il significato che possono assumere in sede di colloquio.

Per una presentazione sistematica delle modalità comunicative non verbali e del loro possibile significato, rimandiamo all'inventario della CNV allegato in appendice (cf. app. IV).

Come vedremo, per alcune di esse è più opportuno parlare di elementi che di forme di comunicazione, in quanto non possono essere considerate tali (per es. contesto ambientale). Tuttavia, per l'influenza che possono avere sui soggetti impegnati nell'interazione e per il valore informativo che hanno, meritano di essere trattate.

Comportamenti cinesici

Gli aspetti cinesici includono le espressioni facciali, il comportamento visivo, i gesti, le posture e gli altri movimenti del corpo. Il termine cinesica viene, infatti, usato come sinonimo di linguaggio del corpo.

La maggior parte delle ricerche sul comportamento non verbale riguardano quest' area.

Ekman e Friesen (1968) suddividono i comportamenti cinesici in cinque categorie:

- **COMPORAMENTI EMBLEMATICI:** si tratta di azioni non verbali con significato simbolico definito (es: fare il segno di vittoria)

- **COMPORAMENTI ILLUSTRATIVI:** azioni non verbali direttamente correlate al linguaggio che servono ad illustrare quanto comunicato verbalmente (es: fare cenno con la mano per indicare una strada)

- **ESPRESSIONI AFFETTIVE:** sono configurazioni facciali rappresentative di stati affettivi che possono ripetere, sottolineare, ma anche contraddire le affermazioni verbali

- **COMPORAMENTI DI REGOLAZIONE:** sono azioni non verbali che sostengono e regolano l'alternarsi del discorso tra due persone. Consistono principalmente in movimenti del capo e degli occhi. Segnalano a chi sta parlando di continuare, di ripetere, di chiarire il proprio pensiero, ecc. (es: cenno di assenso con il capo).

- **COMPORAMENTI DI ADATTAMENTO:** sono comportamenti presumibilmente sviluppati durante l'infanzia come sforzi adattivi per soddisfare bisogni, eseguire azioni, controllare emozioni,

stabilire contatti sociali.

Le principali *funzioni* del comportamento cinesico riguardano la *trasmissione degli atteggiamenti interpersonali* e *l'espressione delle emozioni*.

Gli aspetti cinesici che contribuiscono maggiormente a convogliare le informazioni circa l'atteggiamento interpersonale sono: i contatti oculari, la frequenza degli sguardi, la postura, l'espressione del volto, il riso e il sorriso.

Il miglior singolo predittore dell'atteggiamento amichevole sembra essere il sorriso insieme ai frequenti contatti oculari e alla postura rilassata.

L'atteggiamento ostile è, invece, trasmesso principalmente da una postura tesa e dalla fronte aggrottata.

Il volto costituisce la sede privilegiata per l'espressione delle emozioni, sebbene siano stati individuati in alcuni movimenti delle gambe e delle mani segnali di incertezza e confusione o inabilità a controllare il comportamento.

CARATTERISTICHE FISICHE

Si tratta di una categoria che comprende importanti stimoli non verbali non legati ai movimenti, stimoli che rimangono inalterati nel corso dell'interazione. Rientrano in questa categoria: l'aspetto generale del corpo, la sua maggiore o minore attrattività, l'altezza, il peso, la capigliatura, la barba, il colore della pelle, gli odori del corpo e dell'alito (questi ultimi sfuggono in parte alla regola della stabilità durante l'interazione, in quanto possono variare a seconda degli stati emotivi).

Secondo Argyle (1969; 1972), l'aspetto fisico trasmette numerose informazioni relative allo status sociale di appartenenza, agli atteggiamenti interpersonali, alle caratteristiche di personalità, all' *immagine che si vuole comunicare di sé*.

L'aspetto esteriore fornisce, cioè, un'autopresentazione congruente con l'immagine che ciascuno vuole comunicare di sé e con la situazione sociale a cui si partecipa.

Da questo punto di vista il tipo di abbigliamento, di acconciatura con cui l'utente si presenta fornirà una prima informazione dell'immagine di se stesso che intende presentare al consulente e al tempo stesso darà indicazioni circa il modo in cui percepisce la situazione di consulenza. Tuttavia, è importante che il consulente non tragga indebite inferenze sulle caratteristiche di personalità dell'interlocutore.

PARALINGUAGGIO

È costituito da quegli aspetti della dinamica vocale, quali il tono, il timbro, l'intensità della voce, che sono in larga misura indipendenti dal contenuto verbale. Sono, cioè, tutti quegli stimoli vocali, non verbali, che qualificano il linguaggio verbale.

Nel paralinguaggio si distinguono due componenti: *qualità della voce* (tono, ritmo del discorso, tempo, risonanza) e *vocalizzazioni*; queste ultime si suddividono a loro volta in caratterizzatori vocali (ridere, piangere, sbadigliare, deglutire, schiarirsi la gola), qualificatori vocali (intensità della voce, altezza del tono) segregati vocali (interlocuzioni come: uhm, eh, mmh).

Vengono fatti rientrare nella categoria del paralinguaggio anche le pause, il silenzio, le interruzioni, i fenomeni di esitazione, ecc.

Le *funzioni* specifiche assunte nel corso dell'interazione dal paralinguaggio riguardano la *sincronizzazione dell'interazione* e la *metacomunicazione* su quanto viene trasmesso verbalmente.

Il paralinguaggio, in particolare, costituisce un commento ininterrotto su come debba essere inteso quanto viene convogliato con le parole.

PROSSEMICA

È lo studio dell'uso che l'uomo fa del suo spazio sociale e personale e della percezione che ne ha.

Per esempio, è interessante notare dove la persona si siede e a che distanza.

ARTEFATTI

Sono inclusi in questa categoria tutti quegli oggetti la cui manipolazione o il cui contatto possono partecipare alla trasmissione di segnali non verbali.

In essa possono rientrare: oggetti di per sé neutri (giocherellare con la penna) e oggetti il cui scopo è quello di alterare le caratteristiche dell'organismo (profumi, rossetti, occhiali, parrucche,

ecc.).

FATTORI AMBIENTALI

Rientrano in questa categoria tutti quegli elementi che pur non appartenendo di fatto alla comunicazione umana contribuiscono ampiamente ad influenzarla (arredamento, illuminazione, rumori, musica, ecc.).

Comunicazione non verbale e sue implicazioni nell'interazione con l'utente

Al di là delle varie funzioni comunicative svolte dai singoli elementi del comportamento non verbale, quest'ultimo sembra svolgere complessivamente, durante il colloquio, un ruolo centrale nel processo di definizione della relazione operatore/utente e consente, al tempo stesso, di attribuire significato alle comunicazioni implicite.

Come sottolineano i pragmatici della comunicazione, in un messaggio si possono distinguere: un aspetto di notizia (contenuto) e un aspetto di relazione (che definisce le modalità dei rapporti reciproci). La CNV entra in gioco soprattutto nella definizione di quest'ultima confermando, precisando, disconfermando quanto espresso verbalmente.

La CNV costituisce, in un certo senso, un canale di trapelamento, in quanto, essendo meno suscettibile rispetto a quello verbale della simulazione conscia, invia una serie di informazioni che non sarebbero altrimenti espresse; ci informa su ciò che l'altro non può o non vuole dire.

Comunicazione non verbale dell'utente

Passons (1975) ha descritto cinque modi per rispondere alle comunicazioni non verbali del cliente nel corso dell'interazione:

ACCERTARE LA CONGRUENZA TRA IL COMPORTAMENTO VERBALE E NON VERBALE DEL CLIENTE

Il consulente può determinare se i messaggi verbali del cliente sono congruenti con il suo comportamento non verbale e rispondere secondo due modalità: prendere soltanto nota mentalmente di quanto osservato oppure chiedere al cliente di spiegare il significato dei suoi comportamenti non verbali (es.: *"Mentre mi stava dicendo che questa è una grande difficoltà per lei, i suoi occhi sono diventati umidi e le sue mani hanno cominciato ad agitarsi. Mi chiedo cosa questo significhi"*).

NOTARE O RISPONDERE ALLE DISCREPANZE O AI MESSAGGI MISTI, SIA VERBALI CHE NON VERBALI.

Il consulente può osservare il cliente e vedere se quello che sta dicendo e il suo comportamento non verbale costituiscono messaggi misti.

Qualora il cliente constati la contraddizione può optare per tre possibilità: annotare mentalmente la discrepanza, descrivere la discrepanza al cliente, fare una domanda al cliente (es.: *"Dice che la relazione con suo marito è assolutamente serena; d'altra parte mentre affermava questo la sua voce ha avuto un attimo di esitazione. Mi chiedo cosa questo significhi"* oppure *"Ho notato che ha esitato un attimo prima di rispondere. Cosa significa questo?"*);

NOTARE I COMPORTAMENTI NON VERBALI QUANDO IL CLIENTE È SILENZIOSO E NON PARLA.

Una terza situazione in cui il consulente può lavorare con il comportamento non verbale del cliente è quando questi rimane silenzioso. Silenzio, innanzitutto, non significa che non sta accadendo niente. Esso, infatti, può indicare imbarazzo, resistenza, introspezione. Anche per il silenzio il consulente ha a disposizione tre possibilità: può prenderne nota mentalmente, può descriverlo al cliente, può chiederne al cliente il significato;

FOCALIZZARSI SUI COMPORTAMENTI NON VERBALI PER MODIFICARE IL CONTENUTO DEL COLLOQUIO.

E utile con alcuni clienti cambiare il flusso della comunicazione, in quanto continuare ad insistere sullo stesso argomento potrebbe essere improduttivo. Ciò può anche essere utile quando il cliente sta dando una grande quantità di informazioni irrilevanti o sta divagando.

In questi casi il consulente può distrarre il cliente dal contenuto verbale, indirizzandone l'attenzione sul comportamento non verbale (ad es.: *"Mentre dice queste cose è consapevole di cosa fanno le sue mani?"*). Questa modalità è produttiva solo quando rimette in contatto il cliente con il comportamento problematico, diversamente può risultare inefficace.

NOTARE I CAMBIAMENTI CHE SI VERIFICANO NEL COMPORTAMENTO NON VERBALE IN UNO O PIÙ INCONTRI.

In alcuni soggetti i mutamenti nel comportamento non verbale possono essere indice di miglioramento sintomatico. Così si potrà osservare, nel corso dei colloqui, il passaggio da una postura tesa e rigida ad una più disinvolta e rilassata.

La decisione di far rilevare tale cambiamento al cliente spetta al consulente che considererà l'opportunità del momento e della situazione.

Comunicazione non verbale dell'operatore

È molto importante considerare anche il comportamento non verbale del consulente e ciò per due ragioni: a) *alcuni comportamenti non verbali possono facilitare la relazione, altri possono ostacolarla*; b) *la percezione che il cliente si forma del consulente come persona competente, affidabile e disponibile è molto legata al tipo di comportamento non verbale che questi manifesta* (cf. app. IV).

Per quanto concerne l'efficacia o l'inefficacia di certi comportamenti non verbali è importante aggiungere che questa va considerata in funzione di alcune variabili, quali: tipo di cliente, contenuti verbali, momento dell'incontro, ecc.

Relativamente al comportamento non verbale del consulente ci sono poi tre importanti aspetti che questi dovrebbe tener presenti:

SENSIBILITÀ

L'operatore abile è colui che è in grado di inviare messaggi non verbali efficaci e di decodificare correttamente quelli del cliente.

La sensibilità agli stimoli non verbali è correlata al sesso (le donne sembrano essere più sensibili degli uomini) e ai sistemi rappresentativi di cui il consulente fa uso (visivo, uditivo, cinestetico).

Per incrementare la sensibilità ai segnali non verbali, è importante ampliare il numero dei canali utilizzati (es.: se il nostro canale prevalente è quello uditivo, possiamo imparare a prestare più attenzione agli stimoli visivi e viceversa).

CONGRUENZA

È importante che il consulente sia congruente nei suoi messaggi verbali e non verbali. Messaggi discrepanti o misti possono confondere il cliente e influire negativamente sulla relazione.

Il cliente, infatti, può percepire il consulente come poco autentico, falso ed aumentare così la distanza interpersonale.

La congruenza del consulente è particolarmente importante quando si affrontano argomenti molto personali e coinvolgenti.

SINCRONIA

Riguarda il grado di armonia tra il comportamento non verbale del cliente e quello del consulente. Soprattutto all'inizio è importante unirsi e andare al passo con il comportamento non verbale del cliente, in quanto questo aumenta l'empatia.

Confronto

Definizione

È un tipo di risposta verbale in cui il consulente evidenzia discrepanze, conflitti e doppi messaggi che appaiono da sentimenti, pensieri e azioni del cliente.

Obiettivi

Il confronto mira essenzialmente a due obiettivi:

- aiutare il cliente ad esplorare altri modi di percepire se stesso o una situazione, per far sì che questi giunga, in ultima analisi, ad un diverso modo di agire e di comportarsi;
- aiutare il cliente a divenire consapevole delle discrepanze o incongruenze esistenti nell'ambito dei suoi pensieri, sentimenti ed azioni.

Tipi

Esistono sei possibili modalità di confronto che esemplifichiamo nella parte che segue:

TRA UN COMPORTAMENTO VERBALE E UNO NON VERBALE

Esempio

Utente "Mi sento a mio agio" (tamburellando le dita)

Operatore "Dice di sentirsi a suo agio e vedo che tamburella continuamente le dita"

Esempio

Utente "Sono contenta di come procede la mia relazione, non potrebbe andare meglio" (parlando in modo lento e con voce bassa e monotona)

Operatore " Dice di essere molto contenta di come procedono le cose e la sua voce suggerisce che ci sono altri sentimenti".

TRA UN MESSAGGIO VERBALE E UN'AZIONE O UN COMPORTAMENTO

Esempio

Utente "La chiamerò" (riferendosi ad una telefonata che deve fare). L'incontro successivo dice di non aver fatto la telefonata.

Operatore "Ha detto che avrebbe chiamato e mi dice che finora non lo ha fatto"

Esempio

Utente "La consulenza è molto importante per me" (e salta i due incontri successivi)

Operatore "Diverse settimane fa mi ha detto di come la consulenza fosse per lei importante e ora noto che ha saltato gli ultimi due incontri"

TRA DUE MESSAGGI VERBALI

Esempio

Utente "Il mio ragazzo va a letto con altre ragazze. Io non sono preoccupata di questo, ma penso che la nostra relazione significhi più per me che per lui"

Operatore "Prima mi dice che si sente tranquilla per il comportamento del suo ragazzo, ora afferma che la vostra relazione non è così importante per lui come per lei".

TRA DUE MESSAGGI NON VERBALI

Esempio

Utente (guarda negli occhi il consulente e allo stesso tempo indietreggia con la sua poltrona)

Operatore "Lei mi sta guardando mentre mi dice queste cose e allo stesso tempo si fa progressivamente indietro"

TRA DUE PERSONE

Esempio

Situazione: l'utente è una donna manifesta ansietà, depressione e perdita di memoria. Il consulente le suggerisce un controllo medico per escludere disfunzioni organiche, ma lei si rifiuta

Operatore "Vede, io ritengo che sia molto importante per noi avere un referto medico in modo da saper meglio cosa è più utile per lei. Mi sembra molto riluttante ad accettare questa cosa. Come possiamo risolvere questa difficoltà?"

TRA MESSAGGIO VERBALE E CONTESTO O SITUAZIONE

Esempio

Situazione: una giovane coppia di sposi da circa due anni in conflitto desidera avere un bambino per migliorare il matrimonio

Consulente "Avete tentato di separarvi due volte prima di venire in consulenza, ora state dicendo di mettere al mondo un figlio per migliorare la vostra relazione. Molte coppie affermano che avere un bambino e diventare genitori aumenta lo stress anziché ridurlo. Cosa pensate al riguardo?"

Linee-guida

Il confronto deve essere utilizzato in modo da aiutare il cliente ad esaminare le conseguenze del suo comportamento piuttosto che portarlo a difendere le sue azioni.

Esso va utilizzato accuratamente così da non aumentare il comportamento o i comportamenti che il consulente ritiene debbano essere diminuiti o modificati.

Le seguenti indicazioni possono essere utili per aiutare il consulente a *formulare il confronto in*

modo tale da non indurre il paziente a difendersi:

- essere consapevoli dei motivi per cui si attua il confronto in un determinato momento. Il confronto deve essere costruttivo e non metacomunicare disapprovazione o critica. Per evitare che il cliente si senta giudicato, focalizzare l'incongruenza sugli aspetti del problema non sulla sua persona e non mostrare con il comportamento non verbale segni di giudizio o di rabbia. Nel descrivere le differenze o le discrepanze il confronto, dovrebbe riportare specifici esempi del comportamento e non vaghe inferenze.
- Prima di realizzare delle comunicazioni confronto è importante che si crei tra cliente e consulente un rapporto di fiducia reciproca.
- Il tempo del confronto è molto importante. Affinché sia raggiunto lo scopo di *aiutare le persone ad autostimarsi* è necessario che il confronto si faccia quando il cliente è pronto per utilizzarlo. In altre parole prima di confrontare è necessario determinare il livello di attenzione, il livello di ansietà, la capacità di cambiamento e la capacità di ascolto del cliente.
- E necessario che il cliente abbia la possibilità di reagire e discutere il confronto, per cui è importante non realizzarlo poco prima della fine di un incontro.
- Procedere per successive approssimazioni. Inizialmente confrontare il cliente con qualcosa che può gestire facilmente e che può garantirgli qualche successo. Si tratta di avanzare a piccoli passi evitando di sottoporre il cliente a confronti ripetuti.

Reazioni al confronto: si possono verificare, da parte del cliente quattro tipiche reazioni al confronto: diniego, confusione falsa accettazione, accettazione autentica.

Il **DINIEGO**, si ha quando il cliente non è pronto o abbastanza tollerante per affrontare la discrepanza rilevata dal consulente. Si manifesta: screditando il consulente, persuadendolo che il suo punto di vista è sbagliato o distorto, svalutando l'importanza dell'argomento, ricercando supporto altrove.

La **CONFUSIONE**, si verifica quando il confronto non è conciso e preciso; talvolta, tuttavia, il cliente può fingere di essere confuso per evitare di gestire l'impatto con il confronto.

La **FALSA ACCETTAZIONE**, si verifica quando il cliente è verbalmente d'accordo con il consulente, ma anziché continuare a comunicare sul confronto tende a cambiare discorso.

L'**ACCETTAZIONE AUTENTICA**, si verifica quando il cliente risponde con il sincero desiderio di esaminare il suo comportamento e verificare il confronto.

N.B IL CONFRONTO DOVREBBE ESSERE PRECEDUTO E SEGUITO DA UNA PARAFRASI O DA UNA VERBALIZZAZIONE. QUALORA IL CLIENTE DIA UN FEEDBACK NEGATIVO, NON TORNARE SUL CONFRONTO, MA VERBALIZZARE IL SENTIMENTO DELLA PERSONA.

Esercitazioni

Obiettivo: esercitarsi a formulare correttamente un confronto.

Esempio:

Un uomo da poco laureato dice: "Mia moglie e il mio bambino sono molto importanti per me; mi fanno sentire un uomo di valore. Ma ora so che devo lavorare molto se voglio sfondare nel mio campo e non posso stare con loro molto tempo".

- CHE DISCREPANZA VEDO, SENTO O INTUISCO IN QUESTA COMUNICAZIONE?

C'è discrepanza tra messaggio verbale, che dice che il suo bambino e sua moglie sono importanti, e il suo comportamento, che suggerisce di non avere molto tempo per stare con loro.

- COME POSSO RIASSUMERE I VARI ELEMENTI DELLA DISCREPANZA?

Egli sente che la sua famiglia ha molto valore, contemporaneamente afferma di dedicare la maggior parte del suo tempo al lavoro, perché desidera "sfondare" professionalmente

- CONFRONTO:

"Da una parte senti che la tua famiglia è molto importante e nello stesso tempo senti che il tuo

lavoro prende priorità su di essa. Come metti queste due cose insieme?"

oppure

"Stai dicendo che la tua famiglia ti fa sentire un uomo di valore e allo stesso tempo affermi che devi sfondare nel lavoro per sentirti realizzato".

Situazioni da confrontare

Sit. 1: bambina di 10 anni: "Sicuro che sarebbe bello avere mamma a casa quando torno da scuola; ma io non mi sento sola. E vero che sarebbe bello avere qualcuno con cui stare e non trascorrere un paio di ore al giorno da sola"

Sit. 2: studente universitario: "Mio padre pensa che è importantissimo per me se prendo tutti 30; pensa che non utilizzo tutte le mie potenzialità se prendo un voto più basso. Io gli ho detto che mi sento ugualmente bene quando prendo voti più bassi e che inoltre in questo modo ho tempo per parlare con i miei amici e giocare a basket."

Sit. 3: donna di 27 anni: "E' difficile che io trovi un uomo che mi risulti veramente simpatico, ma quando ciò accade cerco di evitare la sua presenza, poiché sono comunque troppo esigente sotto tutti i punti di vista. Contemporaneamente temo di essere ingannata e delusa da qualcuno".

Sit. 4: donna di 33 anni: "Ormai l'unica arma contro i tumori, soprattutto per le donne, è la prevenzione. In fondo in fondo meno ci si pensa a queste cose e meglio è".

Dare informazioni

Definizione

L'intervento del dare informazioni consiste nella comunicazione verbale di dati o fatti circa esperienze, eventi, alternative o persone.

Obiettivi

L'intervento del dare informazioni mira a:

- far conoscere al cliente le possibilità di opzione a sua disposizione, facilitando l'identificazione delle diverse alternative;
- rendere il cliente consapevole dei possibili risultati di una particolare scelta o piano di azione, aiutandolo a valutare differenti opzioni;
- correggere dati non validi, non realistici a sfatare un mito (è sempre necessario dare informazioni quando il cliente è disinformato o male informato su qualcosa);
- aiutare il cliente a prendere in considerazione argomenti o problemi che sono stati evitati.

N.B. ESISTE UN'IMPORTANTE DIFFERENZA TRA INFORMAZIONI E CONSIGLI: LE INFORMAZIONI SONO OFFERTE DAL CONSULENTE E LA SCELTA, DI ACCETTARLE O MENO, RESTA DEL CLIENTE; I CONSIGLI, INVECE, SONO LA PRESCRIZIONE DI UNA SOLUZIONE CHE IL CLIENTE È INVITATO AD ATTUARE.

Linee guida

Dare informazioni è generalmente appropriato ogni qualvolta la necessità dell'informazione è direttamente connessa ai problemi del cliente e agli obiettivi che questi vuole raggiungere.

L'uso corretto del dare informazioni è legato a tre parametri:

- **QUANDO** dare informazioni. Include il riconoscimento del bisogno del cliente di ricevere informazioni. Se il cliente non possiede tutti i dati o dispone di dati non validi possiamo dire che la necessità esiste.

Inoltre è necessario tener conto dell'adeguatezza del momento; il cliente deve, cioè, manifestare recettività all'informazione prima che questa venga data.

- **QUALI** informazioni dare. Il consulente deve determinare quali sono le informazioni utili e rilevanti per il cliente.

Un'informazione è utile se rappresenta qualcosa che il cliente difficilmente troverà da solo e se costituisce qualcosa che egli può utilizzare.

Sotto il parametro *quali* rientra anche la scelta delle informazioni da dare per prime. Poiché i

clienti ricordano meglio le prime informazioni, è buona regola presentare le informazioni più significative all'inizio.

- **COME** fornire informazioni. L'informazione dovrebbe poter essere discussa in modo tale da risultare utilizzabile per il cliente e da incoraggiare quest'ultimo ad ascoltarla ed applicarla. Inoltre, l'informazione dovrebbe essere presentata obiettivamente, non tralasciando fatti semplicemente Perché potrebbero rivelarsi non piacevoli per il cliente.

Sempre rispetto al *come*, è bene fare attenzione a non dare troppe informazioni per volta, in quanto difficilmente assimilabili. Solitamente più informazioni vengono date al cliente meno informazioni vengono ritenute.

E' importante essere consapevoli che la stessa informazione può avere un diverso impatto emozionale su clienti diversi. Per questo è utile chiederne e discuterne le reazioni.

Infine, è opportuno verificare le impressioni del cliente all'informazione, facendogliela ripetere o sintetizzare.

Esercitazioni

Dare informazioni

Obiettivo: esercitarsi a formulare interventi che consentono di dare correttamente informazioni.

Esempio: I clienti sono una coppia sposata e sono in disaccordo su come trattare il loro figlio di 4 anni. Il padre crede che il modo migliore per tenerlo in riga sia sculacciarlo. La madre crede che suo figlio è vivace ed il modo migliore per prendersi cura di lui è comprenderlo e amarlo. La coppia ammette che c'è poco consenso nel loro modo di trattare il figlio. Il padre lo rimprovera e lo strilla, mentre la madre lo conforta e spesso intercede in suo favore.

- QUALI SONO LE INFORMAZIONI DI CUI L'ALTRO È SPROVVISTO?

Informazioni circa il modo per essere efficaci genitori e per interagire con i bambini

- QUALI SONO LE PRINCIPALI INFORMAZIONI CHE È IMPORTANTE INCLUDERE NEL MIO INTERVENTO?

- a) *Tutti i bambini hanno bisogno di disciplina*
- b) *Disciplina coinvolge chiarezza e definizione di limiti, ma non schiaffi, minacce o vendette*
- c) *La disciplina dovrebbe essere trasmessa in modo da incoraggiare più che distruggere la fiducia in sé del bambino*
- d) *C'è una gerarchia nella relazione Genitore-Bambino. I genitori ci sono per incoraggiare e prendersi cura dei bambini, non viceversa*
- e) *I bambini si comportano e si sentono meglio e più sicuri quando i loro genitori concordano nel loro agire educativo, al contrario quando questi ultimi hanno modalità discrepanti cercano di intuire come manipolare le loro risposte.*

Queste informazioni sono troppe per essere date tutte insieme e, in questo momento, posso concentrarmi solo su alcune di esse.

- QUAL È LA MIGLIORE SEQUENZA PER DARE QUESTE INFORMAZIONI?

Discutere prima dei bisogni di disciplina dei bambini, poi di quale disciplina scegliere e successivamente come si possa accrescere, più che minare, la stima di sé del bambino.

- COME POSSO DARE L'INFORMAZIONE IN MODO CHE L'ALTRO SIA DISPONIBILE A COMPRENDERLA?

Definendo che cosa io intendo per disciplina e facendo in modo da attrarre tutti e due i valori dei genitori. In questo caso, i valori della madre sono quelli di comprendere, sostenere e nutrire, mentre quelli del padre sono autorevolezza, rispetto e controllo.

- QUALE IMPATTO EMOTIVO PROBABILMENTE AVRÀ QUESTA INFORMAZIONE SULL'ALTRO?

Positivo, se riferendo le informazioni farò appello ad entrambi i genitori e sarò attento a non prendere le parti di uno e ad incolpare l'altro, in quanto ciò produrrebbe sollievo ad uno ed ansia e colpa all'altro.

- COME SAPRÒ SE LE MIE INFORMAZIONI SONO STATE EFFICACI?

Vedrò e ascolterò le loro reazioni verbali e non verbali per verificare se essi sostengono l'idea e se utilizzano le informazioni successivamente.

- INFORMAZIONE

Sento che siete d'accordo sul fatto che voi amate vostro figlio e volete fare il meglio per lui. Così, ciò che dirò si baserà sull'idea che voi state cercando di scoprire un modo migliore per trattare vostro figlio. Penso che sia importante ricordare che ogni bambino ha bisogno di disciplina e limiti. I bambini chiedono limiti in vari modi e non si sviluppano bene senza questi. Così, quando parlo di disciplina per vostro figlio, intendo l'idea di mettere dei limiti concordati ai quali siete disposti ad aderire. Non intendo schiaffi o vendette o fargli fare tutto ciò che vuole. La disciplina, infatti, include sia il prendersi cura del bambino, aiutandolo ad accrescere la stima di se stesso, sia il controllarne il comportamento affinché impari ad autoregolarsi.

Sit. 1: giovane adolescente sessualmente attiva è già stata incinta tre volte e ha avuto tre aborti. Dice che non è troppo preoccupata circa la possibilità di rimanere incinta di nuovo perché sia lei che il suo partner si astengono ad avere rapporti in certi giorni e sia perché il suo partner "si ritira" prima che accada "qualcosa". Inoltre, sostiene che se sarà incinta un'altra volta andrà di nuovo ad abortire, perché è una facile soluzione senza nessuna conseguenza né psichica né fisica.

Sit. 2: una studentessa sta esprimendo il suo desiderio di diventare infermiera perché è un campo dove ci sono posti di lavoro disponibili e la scuola non è eccessivamente dura; però ha buoni voti in Inglese e Storia e scarsi in Matematica e Scienze.

Sit. 3: donna di 35 anni con due figli adolescenti. La donna è impiegata come segretaria in una grande fabbrica. Suo marito è manager di un dipartimento; lei e suo marito hanno avuto una relazione burrascosa per parecchi anni. Lei desidererebbe divorziare, ma è esitante dal farlo perché teme di essere etichettata come una sabotatrice e di perdere il suo lavoro. Teme anche di non essere capace a sostenere le sue figlie finanziariamente e di avere una disponibilità limitata. D'altra parte afferma di credere che il divorzio la renderebbe felice e risolverebbe essenzialmente i suoi conflitti interni.

Sit. 4: adolescente in leggero sovrappeso: "Ho deciso di mettermi a dieta. Dal prossimo lunedì non mangerò né pasta né pane, né olio e farò un giorno a settimana di digiuno".

Sit. 5: giovane di 28 anni: "Il mio ragazzo vorrebbe che prendessi la pillola. Io gli dico di sì e poi non mi decido a farlo perché non mi piace l'idea di assumere un farmaco. So che molte donne la prendono senza problemi, ma sono certa che se la prendessi attribuirei ad essa ogni mio malessere. D'altra parte mi dispiace che lui possa non vivere adeguatamente la dimensione sessuale".

Si Riporta, a scopo esemplificativo, una situazione problematica, illustrando le diverse forme di risposta ad essa, non direttive e semi-direttive considerate in questo corso di formazione

Esempio

Utente: vedova di 35 anni, madre di due bambini.

"La mia vita è priva di senso da quando mio marito è morto. Mi sento così insicura circa le mie possibilità per andare avanti e dare sostegno ai miei figli. Mio marito ha sempre preso tutte le decisioni per me.

"Ora io non dormo abbastanza e sto cominciando a bere di più. Non riesco neppure a pensare bene. Inoltre sono aumentata di 15 chili, sembro una strega. Chi potrebbe pensare di assumermi nelle condizioni in cui sono ora?"

Parafrasi: *"Da quando suo marito è morto lei ha tutte le responsabilità e le decisioni sulle sue spalle"*

Verbalizzazione: *"Il pensiero di doversi assumere tutte le responsabilità della famiglia la scoraggia"*

Domanda esplorativa: *"Che cosa la fa pensare a se stessa come ad una persona incapace di fare da sola?"*

OPPURE

"Come pensa potrebbe gestire la situazione?"

Confronto: *"Mi sembra che lei stia dicendo due cose. La prima è che non si sente sufficientemente sicura delle sue capacità di lavorare e sostenere la famiglia; l'altra che è molto improbabile che qualcuno le dia ascolto tenendo conto delle cose che sta facendo, come bere, mettere su peso, lasciarsi andare".*

Dare informazioni: *"Forse lei non ha ancora superato il dolore per la perdita di suo marito. Può essere utile riconoscere i suoi sentimenti di perdita e vedere dove lei si trovi rispetto ai diversi stadi del processo di elaborazione del lutto".*

*Studio Associato
R. Mastromarino & M.I. Scoliere
Via Paganini, 4
00198 Roma*