

# Ascolto Attivo

Barriere alla comunicazione

Riformulazione

Accettazione e

comprensione empatica

SL

Simona Lucherini, Counselor & Trainer  
Assolavoro Academy-2021

## L'ideogramma cinese per ascoltare la dice tutta:

- **Orecchio** = ciò che usi per udire
- **Re** = Presta attenzione come se l'altra persona fosse una re ( obbedisci)
- **Dieci e occhio** = Presta attenzione come se avessi dieci occhi
- **Uno** = Ascolta con attenzione individuale
- **Cuore** = Ascolta con tutto il cuore ( oltre che con orecchi e occhi)



Con l'orecchio azioniamo l'ascolto biologico in cui tutto passa al nostro cervello, come un radar tutte le informazioni sono raccolte e poi rielaborate

Con l'ascolto attivo azioniamo il processo di elaborazione, selezione delle informazioni, non basta sentire, occorre porsi come mediatore tra l'informazione e l'elaborazione di questa prima della risposta

Con gli occhi amplifichiamo e rendiamo coerente la fase dell'ascolto. Gli occhi ci permettono di osservare l'altro, le sue reazioni, lo sguardo del tu, l'altro che ci sta davanti e che non corrisponde a quello che io vorrei che l'altro fosse ma a quello che è fenomenologicamente.

Con l'attenzione unitaria o completa il nostro corpo assume posizioni che possono riflettere il nostro interesse, come recepiamo le informazioni.

Con il cuore possiamo filtrare le informazioni ed esprimerle con emozioni e sentimenti.

« Si vede e si sente bene solo con il cuore » – Il Piccolo Principe

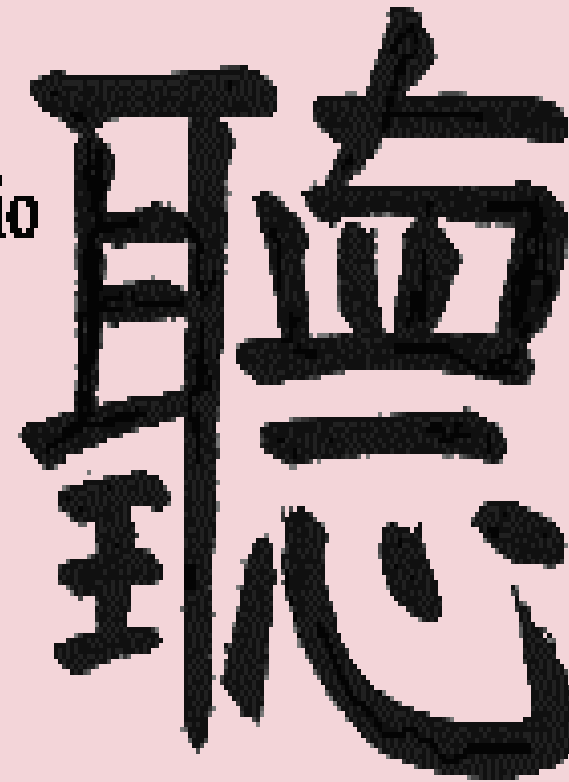
Ascoltare

Orecchio

Occhi

Attenzione completa

Cuore



# Carl Rogers



« Ascoltare equivale a percepire non solo le parole ma anche i pensieri, lo stato d'animo, il significato personale e persino il significato più riposto e inconscio del messaggio che viene trasmesso dall'interlocutore».



L'ascolto implica un entrare in punta di piedi nel mondo dell'interlocutore ; perché questo avvenga si rende necessario sospendere ogni forma di giudizio iniziale.

Rogers individua tre condizioni fondamentali perché la relazione di aiuto abbia successo e si crei il clima di fiducia indispensabile al cliente per procedere verso una chiarificazione e accettazione dei suoi vissuti emotive e della sua esperienza, a qualsiasi livello

```
graph TD; A[EMPATIA] --> B[AUTENTICITA']; B --> C[ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA];
```

EMPATIA

AUTENTICITA'

ACCETTAZIONE  
INCONDIZIONATA

# EMPATIA

- E' la capacità di sintonizzarsi e **comprendere gli stati emotivi e cognitivi del cliente.**
- Questa capacità richiede una buona dose di attenzione e sensibilità nell'accogliere i vissuti dell'interlocutore, anche quando questi possono divergere profondamente per esperienza, valori o idee dai nostri.
- La capacità di sentire il mondo dell'altro e accettarlo come unico e irripetibile.
- **L'empatia è strettamente connessa alla sospensione del giudizio** e di ogni forma di interpretazione.
- Comunicare l'empatia è molto importante per Rogers, perché genera quel particolare senso di riconoscimento della propria esperienza, che fa sentire l'altro alleviato dalla solitudine esistenziale.
- L'altro può cogliere la dimensione della condivisione dell'esperienza, ciò è di per sé una esperienza nutriente sia sul livello cognitivo che emotivo.
- **L'empatia produce dei cambiamenti e porta ad una maggiore auto accettazione.**
- "L'empatia aiuta il nostro interlocutore a diventare più consapevole delle proprie emozioni"
- **Essere a contatto con i propri processi emotivi costituisce una componente fondamentale per il benessere, nel senso che le emozioni possiedono molte qualità adattive che guidano e dirigono le persone nel poter accedere e nel poter riconoscere i propri bisogni e desideri**

# AUTENTICITA'

- E' la **capacità di essere spontanei e trasparenti nelle relazioni.**
- Mostrare ciò che realmente c'è, senza, ad esempio, nascondersi dietro il ruolo che in quel momento stiamo ricoprendo.
- **Essere autentici vuol dire esprimere solo ciò che realmente corrisponde al proprio sentire**, evitando frasi stereotipate e restando in contatto empatico con il nostro interlocutore.

# ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA POSITIVA

- E' l'accettazione **dei vissuti e delle esperienze, astenendosi da ogni forma di interpretazione e /o giudizio**
- Accettare la realtà esistenziale dell'altro e **valorizzare l'altro per ciò che è.**
- Accettazione non vuol dire condivisione o approvazione incondizionata di idee, opinioni e sentimenti diversi dai nostri, bensì il **riconoscere all'altro la libertà di provarli.**
- E' una forma di rispetto profondo dell'altro da sé, **un modo di essere dell'agevolatore** che contribuisce a dare alla relazione la qualità imprescindibile della comprensione profonda.
- **“La maggior parte degli errori che faccio nelle relazioni interpersonali, la maggior parte dei fallimenti cui sono andato incontro nella mia professione, si possono spiegare col fatto che, per qualche motivo di difesa, mi sono comportato in un modo, mentre in realtà sentivo in un modo del tutto diverso”.** (Carl Rogers, La terapia Centrata sul Cliente 1951).



# LA MIA ESPERIENZA CON ROGERS

## SULL'ASCOLTO ATTIVO

- Le tecniche sono utili ma non efficaci se disgiunte dalle qualità umane di chi ascolta.
- **L'esperienza dell'ascolto e della presenza rende più nutriente il nostro modo di essere** al mondo e di vivere le relazioni non soltanto professionali ma anche personali.



**LA MIA ESPERIENZA  
CON ROGERS**

**« Tanto più lavoro con accettazione positiva incondizionata, fiducia, integro i diversi approcci che ho scelto, empatia, ascolto attivo, più ricevo feedback positivi dai miei clienti »**

A large, irregular red brushstroke shape serves as the background for the text. The stroke is thick and has a textured, hand-painted appearance with some white highlights and shadows, giving it a dynamic and artistic feel. It is centered on a plain white background.

# Laboratorio

AUTOVALUTAZIONE DEGLI  
STILI COMUNICATIVI DI  
RISPOSTA

## Dominanza e sottodominanza

Le vostre risposte in quale dimensione ricadono più frequentemente?

E una con meno risposte?

Cosa vi dice di voi questo?

Vi riconoscete?

Frammento n°.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Valutazione	2	5	5	1	5	1	4	3	6	2	2	1	4	3
Interpretazione	1	6	6	4	2	6	2	5	3	1	5	4	1	6
Sostegno/Consolazione	6	1	3	5	4	2	6	1	1	6	3	3	6	1
Investigazione	3	2	1	3	6	5	1	6	4	5	1	2	3	5
Soluzione	5	3	2	2	1	3	3	2	5	4	6	5	2	4
Comprensione	4	4	4	6	3	4	5	4	2	3	4	6	5	2

RISPOSTE OSTACOLO AL DIALOGO

<p><b>Atteggiamento e risposta</b></p>	<p>Indicatori di comportamento/comunicazione non verbale</p>	<p>Indicatori verbali</p>	<p>Rischio</p>
<p><b>Valutativo</b> <b>Risposta di valutazione</b></p>	<p>Valutazione espressa sulla base di rigide norme morali L'ascoltatore filtra la comunicazione sulla base del suo rigido sistema valoriale, degli schemi mentali, delle proprie idee precostituite. Esprime un atteggiamento colpevolizzante, sentenze. Risposte stereotipate: "hai fatto bene", " hai fatto male", " è giusto", " devi", "non devi", " Attenzione"</p>	<p>" si deve, non si deve, bisogna, non bisogna, non si può non, è giusto, non è giusto, è sbagliato, è corretto, è una buona cosa, non è una buona cosa, è bene , non è bene".</p>	<p>La risposta valutativa, sia che comunichi approvazione o disapprovazione, rischia di indurre un sentimento di inferiorità nell'interlocutore. Tende a suscitare nell'altro sentimenti ambivalenti: conformismo rifiuto ( più o meno conscio) non fiducia.</p>
<p><b>Interpretativo</b> <b>Risposta di interpretazione</b></p>	<p>Tendenza a cogliere ciò che è essenziale per chi ascolta e non per chi parla Comunicazione soggettiva chiusa all'altro Esprime un interesse per le informazioni e i dati che chi ascolta ritiene essenziali per sé stesso Distorsione della realtà dell'altro sulla base di proiezioni personale dell'ascoltatore Risposte e consigli sono espresse secondo una spiegazione causale Risposte stereotipate: riformulazione di ciò che si è sentito in termini di causa effetto del tipo " succede questo perché" sulla base dell'interesse dell'ascoltatore.</p>	<p>Modalità di interpretazione delle affermazioni altrui ricercando un rapporto causa-effetto: " fa così.... Perché....., poiché..... allora....., alla base di....c'è....."</p>	<p>L'interlocutore sente di non essere stato compreso L'interlocutore cerca di rettificare ciò che gli è stato rimandato da chi ascolta</p>
<p><b>Sostegno-consolazione</b> <b>Risposta di sostegno</b></p>	<p>Atteggiamento benevolo nei confronti dell'altro. Tendenza ad incoraggiare, sostenere l'altro assicurandolo e sdrammatizzando gli aspetti più preoccupanti per l'interlocutore. Atteggiamento materno.</p>	<p>"non si preoccupi , succede a tutti....., è naturale che....., vedrà che tutto si sistemerà....., sono sicuro che tutto andrà a posto....., è normale che.....,ma vedrà che....., andrà tutto ben...., non ho dubbi che riuscirà..."</p>	<p>La rassicurazione comporta il rischio di indurre la persona alla passività. Se la risposta di supporto dimostra interesse , rassicurazione, consolazione, comporta nell'altro la non attivazione ( autonoma responsabilizzazione), di fronte al problema posto. Induce fenomeni di dipendenza o controdipendenza in base a ciò che stimola nella persona</p>

## RISPOSTE OSTACOLO AL DIALOGO

Atteggiamento e risposta	Indicatori di comportamento/comunicazione non verbale	Indicatori verbali	Rischio
<b>Investigativo</b>  <b>Risposta inquisitoria</b>	<p>Tendenza ad indagare su aspetti che secondo l'ascoltatore sono centrali e sui quali l'interlocutore non ha fatto sufficiente chiarezza.</p> <p>Risposte incalzanti ed indaganti</p>	<p>Tutte le domande strutturate per acquisire informazioni, facendo sentire l'altro incalzato e portato a cambiare il suo racconto:</p> <p>"mi chiedo ...., non mi ha detto..., perché..., ha considerato il fatto che..., mi dice se...,</p>	<p>L'interlocutore si sente incalzato, ponendosi in posizione difensiva</p> <p>Induce reazioni di ostilità se la curiosità è percepita come intrusiva.</p>
<b>Risolutivo</b>  <b>Risposta di soluzione ai problemi</b>	<p>Tendenza a sottoporre alla persona proposte incalzanti di soluzioni precostituite, che spesso sono le soluzioni di chi ascolta.</p> <p>Tendenza a fornire subito una soluzione, senza aspettare di possedere maggiori informazioni.</p> <p>Comunicare con precisione la strada da seguire, dando consigli, descrivendo azioni per risolvere il problema.</p>	<p>Risposte semplicistiche di soluzione al problema:</p> <p>" basta che..., se vuole posso..., se farà così....allora, è importante ...., prenda in considerazione di..., la soluzione è....., al posto suo io farei così....."</p>	<p>La persona spesso ha la sensazione che il suo interlocutore voglia liberarsi di lui senza che abbia avuto la possibilità di esprimersi e farsi comprendere.</p> <p>La persona può credere di essere stato preso a benvolere, e per questo tende ad accettare il consiglio anche se non si riconosce nella soluzione altrui.</p> <p>Suggerendo all'altro ciò che deve fare si alimenta una relazione di dipendenza o controdipendenza.</p>

## RISPOSTA DI COMPrensIONE E FACILITAZIONE

Metodologia	Indicatori verbali	Opportunità
<b>Tecnica della riformulazione</b>	<p>Il cliente afferma “ non so se sono stanco o triste” Il consulente può riformulare secondo i diversi livelli di riformulazione: “ Stano o triste...” – risposta eco - “ non le è chiaro se questo stato d'animo sia dovuto a stanchezza o tristezza” – riformulazione parafrasi Oppure riformulazione sintesi in cui sono riassunti i concetti espressi, “ mi pare di capire, se ho ben capito, a suo avviso , lei mi ha detto ..., mi sembra ....”</p>	Facilita l'esplorazione della domanda, la persona riflette sulle sue parole e può chiarificarsi il problema e cosa chiede all'orientamento
<b>Ascolto attivo</b>	<p>Implica partecipazione e interesse sia a livello verbale che non verbale, alcune espressioni comunicative sono: “ ah, ehm, sì, certo , capisco...” , accompagnate attivamente da forme non verbali quali: fare cenni con la testa, annuire, sorridere, protendersi in avanti.</p>	Facilita la costruzione del clima di fiducia e il sentimento di accettazione.

## Esercizio 8.

Ragazzo di 19 anni, voce seria, preoccupata, distante, sguardo attento.

“ In questo periodo sono pensieroso. Anche se non ne avrei voglia mi trovo a riflettere su questioni di cui finora non mi importava molto. Mi capita di sentirmi cupo, preoccupato e fatico a trovarne il motivo. Forse sono così perché quest'anno finisco il liceo e dovrei sapere cosa fare dopo e invece non riesco ad orientarmi e nemmeno a pensare con chiarezza. Non so a chi rivolgermi, non sono in grado di capire cosa mi piace, cosa vorrei...”

## Risposte

1 Alla tua età capita di porsi queste domande e di faticare a trovare risposte. Vedrai che tra qualche tempo ti renderai conto di essere migliorato nella tua capacità di vedere te stesso e di capirti e tutto diventerà più facile. Non ho dubbi che le cose andranno così.

2 Si tratta di sforzarsi di vedere ogni aspetto con più precisione per poi capirne il senso e muoversi di conseguenza. E' più facile di quanto possa apparire. Ti va di impegnarti in tal senso, con sistematicità?

3 Il fatto di guardarsi intorno e sentirsi disorientato è adeguato alla tua età. Bisogna imparare a costruirsi la propria vita. Momenti come questi servono in tal senso, ricordatelo e non sciuparli! E' dalla confusione che nasce la chiarezza.

4 Fatichi ad orientarti riguardo al tuo futuro; non sai come muoverti , a chi rivolgerti

5 Quando si scopre di dover fare affidamento su se stessi accade di preoccuparsi. Spesso il meccanismo alla base della nostra confusione è la mancanza di coraggio a dirsi le cose per come stanno realmente e ad ammettere quello che ci fa fatica vedere

6 Vediamo di cominciare ad orientarsi: cosa potresti fare una volta conseguita la maturità?

## Atteggiamento

**Sostegno consolazione**

**Soluzione**

**Valutazione**

**Comprensione**

**Interpretazione**

**Investigazione**



Valutazione

Interpretazione

Sostegno

Soluzione

Investigazione



# ABILITA' DI ASCOLTO ATTIVO

ABILITA'	DESCRIZIONE
RISPECCHIARE	Ripetere al cliente parola per parola ciò che ha detto
PARAFRASARE	Usare parole leggermente diverse che non cambiano la sostanza o il contenuto di ciò che la persona ha detto
RIASSUMERE	Ripetere ciò che è stato detto, ma in modo più sintetico senza cambiare la sostanza o il significato
CHIEDERE CHIARIMENTI	Esprimere in modo sintetico l'essenza di ciò che è stato detto e aggiungere qualcosa di utile, che si è colto intuitivamente dalle emozioni e dalle discrepanze tra parole, espressioni facciali e linguaggio del corpo, al fine di generare comprensione e chiarezza per la persona, controllando al tempo stesso di aver capito: « Mi sembra che... cosa ne dici? »

# ABILITA' DI ASCOLTO ATTIVO

ABILITA'	DESCRIZIONE
INCORAGGIARE L'AUTOESPRESSIONE	Costruire fiducia e intimità per incoraggiare l'apertura
SOSPENDERE GIUDIZIO, CRITICHE E ATTACCAMENTO	Mantenere l'autoespressione mentale. Giudizi e critiche fanno mettere le persone sulla difensiva e impediscono loro di parlare liberamente
ASCOLTARE CERCANDO IL POTENZIALE	Concentrarsi sulle capacità e i punti di forza, non sul passato o sul vedere la persona come un problema. Che potenziale potrebbe liberare la persona se non ci fossero limiti?
ASCOLTARE COL CUORE	Ascoltare messaggi non verbali come il tono di voce, la melodia, le espressioni facciali e il linguaggio del corpo. Ascoltare con attenzione al livello delle emozioni e del senso (l'intento) per cogliere l'essenza di ciò che sta venendo comunicato.

## La domanda di orientamento delle persone: tra richieste esplicite e bisogni nascosti

Bisogno di chiarire la domanda: « non so di preciso cosa chiedere»

Bisogno di essere supportati nel momento critico della scelta « Che cosa devo fare»

Bisogno di approfondire una conoscenza più approfondita di se stessi :  
« chi sono e che cosa fare»

Bisogno di superare particolari problematiche legate alla fase di sviluppo « Come devo comportarmi»

Bisogno di conoscenza del contesto di appartenenza: « In quale realtà vivo»

Bisogno di recuperare la stima di sé : « Che cosa sono in grado di fare»

Bisogno di conoscenza delle opportunità formative e lavorative : « Che cosa mi offre la società? Dove e come posso recuperare queste informazioni? Come posso candidarmi?»

Bisogno di un sostegno emotivo: « Qualcuno deve aiutarmi»

Bisogno di empowerment : « Quali competenze posso acquisire»

Bisogno di elaborare un nuovo progetto professionale /formativo :  
«Come progetto il mio futuro»

Bisogno di consapevolezza delle proprie risorse: «Quali capacità ho»

Bisogno di acquisire conoscenze tecniche : «Come faccio a cercare lavoro»



# *Colloquio di orientamento*

Strumento privilegiato nella pratica orientativa

Implica una relazione diretta e dialogica tra il consulente e il cliente

E' una relazione di aiuto

Ha la finalità di attivare un processo di autoconsapevolezza e autodeterminazione, attraverso risposte di comprensione /facilitazione da parte del consulente

Valenza informativa: permette di conoscersi

Valenza formativa: permette di maturare competenze di progettazione personale, strategie comportamentali.

Può assumere sfumature diverse a seconda della situazione specifica in cui viene utilizzato



## Fasi del colloquio di orientamento

- Analisi e chiarimento del problema
- Sviluppo di una migliore comprensione dell'individuo e della sua situazione
- Elaborazione di strategie e di soluzione del problema e stesura di un piano di azione



## Competenze per la gestione del colloquio

- Essere consapevoli delle variabili situazionali del colloquio :caratteristiche dell'interlocutore, dinamica interattiva, contesto
- Gestire i processi di comunicazione: verbale e non verbale
- Rispondere adeguatamente al cliente: riflettere, riformulare, riassumere , identificare le discrepanze e gli ostacoli, chiarire dubbi, dare informazioni, sottolineare i punti di forza, stimolare le capacità di azione.
- Creare un rapporto di fiducia: incoraggiare a parlare, focalizzarsi sui sentimenti, mostrare empatia, rispetto, sincerità, apertura
- Pianificare il colloquio: setting, tempi, fasi, obiettivi e contenuti
- Utilizzare strumenti operativi: esercizi, schede strutturate.