

## Appendice 1

### Categorie di costruzione dei primi quattro nuclei di esercizi

#### LE RISPOSTE-OSTACOLO AL DIALOGO

La relazione dialogica volta ad ottenere la libera espressione dell'altro è influenzata negativamente da alcuni atteggiamenti che possono manifestarsi nel clima del colloquio a livello non verbale e/o che possono strutturarsi in vere e proprie risposte verbali. Li presentiamo in ordine non progressivo, dal momento che tutti costituiscono seri ostacoli per il processo comunicativo e la metodologia dell'ascolto comprensivo, secondo l'ordine proposto da Mucchielli (1983), che a sua volta ha seguito gli studi di Porter e di Rogers.

Gli atteggiamenti di risposta che risultano di ostacolo all'ascolto ed alla comunicazione hanno degli indicatori verbali con aree di afferenza, di cui riportiamo solo alcuni esempi, che li segnalano, ovviamente in congruenza con la comunicazione non verbale relativa.

*Atteggiamento valutativo e risposta di valutazione.* Questo atteggiamento implica una posizione rigorosa rispetto a ciò che ci circonda ed una valutazione espressa sulla base di rigide norme morali. L'ascoltatore che è permeato di questo atteggiamento si limita a filtrare ciò che proviene dall'altro sulla base del proprio inflessibile sistema valoriale, sulla base dei propri schemi mentali, delle proprie idee precostituite e dei propri presupposti ideologici. Nella sua opera classificatoria è fortemente caratterizzato da un atteggiamento di valutazione, sentenziosità e colpevolizzazione.

Risposte valutative stereotipate sono: «Hai fatto bene», «Hai fatto male», «È giusto», «Attenzione!», «Devi», «Non devi», ecc.

La risposta valutativa, sia che veicoli approvazione o disapprovazione, in-

duce un sentimento di inferiorità nell'interlocutore. Tende inoltre a implicare nell'altro sentimenti ambivalenti che comprendono conformismo, rifiuto (più o meno conscio), non-fiducia (Salomé, 1989).

Una precisazione di Rogers (1951) è utile a questo proposito: una valutazione positiva in senso morale è a lungo andare minacciosa quanto una valutazione negativa, dal momento che dire a qualcuno che è buono e farlo oggetto della nostra approvazione implica anche il diritto di dirgli che è cattivo e la possibilità di aggredirlo successivamente con la nostra disapprovazione.

*Indicatori verbali:* "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", oppure termini connotati in maniera decisa in senso positivo o negativo.

*Atteggiamento interpretativo e risposta di interpretazione.* Questo atteggiamento tende a cogliere, della realtà presentata, ciò che risulta essenziale per l'ascoltatore e non per l'emittente. Ne risulta una comunicazione soggettivizzata in cui non c'è spazio per la vera e autentica dimensione dell'altro, ma solo per ciò che all'interno delle informazioni e dei dati forniti interessa cogliere dell'altro. L'ascoltatore rimanda all'interlocutore le ragioni profonde di ciò che ha espresso sulla base del suo vissuto personale e delle sue griglie di riferimento abituali. La realtà dell'altro viene distorta sulla base delle proiezioni personali dell'ascoltatore e ricondotta ad una logica di spiegazione causale.

La risposta interpretativa tende spesso a presentare una ricostruzione di ciò che l'ascoltatore ha sentito sulla base di legami di causa-effetto relativamente agli aspetti che hanno attirato la sua attenzione. La risposta interpretativa determina nel soggetto la sensazione di non essere stato compreso e comporta sovente dei tentativi di rettifica alla risposta dell'ascoltatore.

*Indicatori verbali:* prevede modalità attraverso le quali, rispondendo, si interpretano le affermazioni dell'altro andando spesso alla ricerca di un rapporto causa-effetto: "fa così perché..., poiché... allora..., alla base di... c'è...".

*Atteggiamento di sostegno-consolazione e risposta di supporto.* Questo atteggiamento consiste in una benevolenza tesa ad incoraggiare, a sostenere e a consolare l'altro, rassicurandolo sulla sua situazione e sdrammatizzando gli aspetti per lui più preoccupanti. Se all'apparenza potrebbe apparire un valido metodo per la rasserenazione che può indurre, in realtà nasconde pericoli più insidiosi, perché meno evidenti, tra i quali emerge in primo piano la possibile passività del soggetto. Questo atteggiamento implica che il problema espresso dal cliente abbia in realtà una configurazione diversa: o sia completamente immaginario e dunque non esista, o non sia così serio e dunque risulti sopravvalutato. La risposta di supporto dimostra interesse, comprensione, rassicura, consola, sostanziosamente di modalità materne o paternalistiche. In realtà la rassicurazione veicolata non è tesa a far sentire l'altro autonomamente rinforzato, sulla base di dati reali, quanto piuttosto legato a chi riesce

ad infonderla. Se sottratta dall'uso episodico in una particolare situazione congiunturale e offerta come modalità sistematica di interazione, induce fenomeni di dipendenza o di controdipendenza, a seconda del richiamo che origina nel soggetto.

*Indicatori verbali:* "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..., andrà tutto bene..., non ho dubbi che riuscirà a...".

*Atteggiamento investigativo e risposta inquisitoria.* Questo atteggiamento è caratterizzato dalla smania indagatrice dell'ascoltatore relativamente ad aspetti che nella sua ottica appaiono di estrema importanza e sui quali ritiene che il soggetto non abbia fatto sufficiente chiarezza.

La risposta inquisitoria incalza il soggetto con domande precise e puntuali per raccogliere informazioni ritenute indispensabili al fine di comprendere e finisce, nella migliore delle ipotesi, per orientare il flusso comunicativo su aspetti particolari.

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

*Indicatori verbali:* tutte le domande che servono per acquisire informazioni e dati ritenuti di primaria importanza da chi sta ascoltando in relazione al proprio sistema valoriale di riferimento, facendo sentire l'altro incalzato e costringendolo a deviare dalla sua esposizione: "mi chiedo..., non mi ha detto..., perché..., ha considerato il fatto che..., mi dice se...".

*Atteggiamento risolutivo e risposta di soluzione al problema.* Questo atteggiamento si ha quando si sottopongono al soggetto proposte incalzanti di soluzioni precostituite, che in realtà sono le soluzioni dell'ascoltatore e proprio per questo non possono offrire la minima sicurezza di validità condivisa. Inoltre si tende a fornire subito un soluzione, senza aspettare di possedere maggiori informazioni, cosa che del resto non diminuirebbe minimamente l'inadeguatezza metodologica.

La risposta di soluzione al problema consiste nel comunicare con precisione la strada da seguire sotto forma di consiglio, nel presentare all'interlocutore azioni da compiere per risolvere la situazione problematica.

Tale comportamento determina spesso nel soggetto la sensazione che l'ascoltatore voglia liberarsi di lui senza che gli sia stata concessa la possibilità di venire compreso, oppure, al contrario, può indurre l'impressione di essere stato preso così a ben volere da godere di una protezione importante perché illuminata e che vale la pena di mantenere anche nel caso non risultasse convincente. Nel primo caso il soggetto avrà la sensazione di non essere stato aiutato, nel secondo, pur rovesciandosi la sua percezione, il soggetto non avrà ugualmente ricevuto il minimo aiuto. In ogni caso, suggerendo all'altro ciò che deve fare, si alimenta una relazione di dipendenza o di opposizione.

Inoltre, sostituendosi all'interlocutore e augurandosi che egli si attenga alla soluzione proposta, in quanto vissuta come risolutiva, è facile provare sentimenti di ostilità nei suoi confronti nel caso scelga diversamente da quanto prospettato.

*Indicatori verbali:* risposte semplicistiche di soluzione del problema, sulla base di ciò che appare all'ascoltatore come più opportuno: "basta che..., se vuole posso..., se farà così... allora..., è importante..., prenda in considerazione di..., la soluzione è..., al posto suo io farei così...".

### LA RISPOSTA DI COMPrensIONE-FACILITAZIONE

Per dar luogo effettivamente a questa risposta bisogna che sia presente un atteggiamento di accettazione dell'altro. Si tratta di un atteggiamento che, per potersi manifestare ed essere comunicato, deve essere sentito e sperimentato visceralmente dal counselor. Perché possa originarsi e strutturarsi è necessario aver metabolizzato profondamente e condiviso, a livello cognitivo-emotivo, determinati assiomi sull'altro, riassumibili brevemente nella libertà dell'altro di essere quello che è.

L'atteggiamento di accettazione è specularmente opposto all'atteggiamento valutativo. Definendolo attraverso la negazione della sua polarità, implica il non valutare né sotto forma di approvazione né sotto forma di disapprovazione, il non sentenziare e il non colpevolizzare. Accettare l'altro è però molto di più: significa, oltre che astenersi dal giudicarlo, rispettarne profondamente l'alterità e l'unicità. Scrive Rogers (1951):

Ho tratto molte soddisfazioni dal fatto di poter accettare un'altra persona [...]. Non è facile; è meno facile che comprenderla [...]. Eppure sono arrivato a rendermi conto che l'alterità della singola persona, il diritto cioè che ciascuno ha di interpretare come crede la propria esperienza e di trovare in essa i propri valori, è una delle potenzialità più preziose della vita. Ogni persona è un'isola in se stessa, e lo è in un senso molto reale, e può gettare dei ponti verso le altre isole solamente se vuole ed è in grado di essere se stessa.

Perché ci possa essere realmente una risposta di comprensione-chiarificazione non si può prescindere dagli elementi connotanti il processo di aiuto: la congruenza, l'empatia, l'accettazione positiva incondizionata e la comunicazione di questi sentimenti. Un contributo importante viene inoltre dall'ascolto attivo, che consente di stabilire un clima di fiducia e di reale comprensione dell'altro. Le ricerche a cui fa riferimento Rogers (cit.) relativamente alla costituzione del clima della relazione sottolineano che il fattore più significativo al riguardo è risultato il counselor e non il cliente, sebbene quest'ultimo possa influenzare in qualche misura la qualità del rapporto. L'altro aspetto che viene sottolineato è che i counselor tendono a mantenere costante il clima che hanno creato in ogni relazione: questo ripresenta l'importanza di instaurare fin dal primo incontro un clima di accettazione e di fiducia. Gli elementi che sono stati valutati maggiormente utili dai clienti sono risultati la fidu-

cia nel counselor, il sentirsi compresi da lui, il sentimento di indipendenza provato nel momento delle scelte e delle decisioni; gli elementi non positivi nella relazione sono stati individuati nella mancanza di interesse da parte del counselor, nel suo distacco emotivo, nella sua indifferenza.

Una modalità di interazione dialogica opportuna è rappresentata dalla tecnica della riformulazione. La pratica dell'ascolto attivo e il procedimento di riformulazione, se originati da sincere convinzioni e intendimenti, consentono di esprimere il desiderio di entrare nel problema per come è vissuto realmente dall'altro.

L'ascolto attivo implica partecipazione e interesse sia a livello verbale che a livello non verbale. Modalità espressive di questa presenza attiva sono costituite da interiezioni comunicative come "ah, ehm, sì, certo, capisco..." e da forme non verbali come fare cenni con la testa, annuire, sorridere, protendersi in avanti, che rientrano nella categoria delle tecniche dell'incoraggiamento (Richardson, Dohrenwend e Klein, 1965).

Le riformulazioni presentano invece alcune locuzioni che svolgono la funzione di verificare la reale e piena comprensione delle parole e degli atteggiamenti del cliente: "mi pare di capire, se ho ben capito, a suo avviso, Lei mi ha detto, mi sembra..."

Attraverso gli step rappresentati dai vari livelli della riformulazione (Di Fabio, 1999a), che non vanno seguiti rigidamente ma adattati di volta in volta alla realtà del colloquio, è possibile condividere una fiducia metodologica che consentirà al counselor di riformulare ed al cliente di intervenire sulla riformulazione. La risposta di comprensione-facilitazione serve per assicurarsi di aver ben compreso ciò che l'altro voleva dire. È questo sincero desiderio che faciliterà la strutturazione della fiducia nell'altro e gli consentirà di aprirsi al colloquio fino a raggiungere una libera espressione di se stesso.

Griglia utile ad individuare i diversi tipi di Risposte al Dialogo

Tipo di Risposta	Effetto sull'assistito	Cosa spinge chi ascolta a fare questo tipo di riformulazione
INDAGATRICE	L'assistito si pone in posizione passiva. Si ferma alla superficie. Si pone in difesa	Vuole capire Vuole scoprire E' impaziente Ha difficoltà ad ascoltare
VALUTATIVA	L'assistito si pone in posizione dipendente Ansia Rabbia e sfiducia	Si sente in grado di giudicare e valutare l'altro
RISOLUTIVA	L'assistito si sente negato nella sua identità Si sente "sostituito"	E' ansioso, impaziente Ha paura di perdere il controllo Vuole dirigere Vuole sostituirsi alla persona
INTERPRETATIVA	L'assistito si sente giudicato Si sente posto in solitudine Vive due disagi: il suo e quello dovuto al giudizio dell'altro	E' abituato a dare giudizi Non entra in contatto
DI SOSTEGNO	L'assistito vede negate le sue emozioni. Il suo vissuto viene sminuito e relativizzato	Non riesce a entrare in contatto con le proprie emozioni e con le emozioni dell'altro
DI COMPrensIONE	L'assistito si sente accettato, compreso, amato, riconosciuto, accudito, ascoltato, valorizzato. Migliora la sua autostima Acquista consapevolezza di sé e delle sue percezioni	E' capace di empatia E' capace di identificarsi nelle emozioni e nei bisogni dell'altro Non giudica Non è ansioso, impaziente Rispetta i sentimenti e la visione dell'assistito

## ESERCIZIO 13

Uomo di 60 anni, irato e contrariato.

*«Da quando è morta mia moglie i rapporti con i miei figli sono ulteriormente peggiorati... mi sento solo, avrei bisogno di sentirli vicini e presenti ma loro non ci sono mai, quando si tratta di me non possono mai... mi stanno deludendo molto, sono degli insensibili... mi sento molto solo».*

1. Non deve arrabbiarsi così, anche i suoi figli in questo momento saranno in difficoltà, è normale, vedrà che quando saranno più sereni inizieranno a prendersi cura di lei.
2. Io penso che lei si senta in realtà così solo perché le manca sua moglie, e non perché le mancano i suoi figli.
3. Perché ha usato i termini "ulteriormente peggiorati"? Come erano prima del lutto i rapporti tra lei ed i suoi figli?
4. Dovrebbe parlare di come si sente con i suoi figli, solo in questo modo loro potranno capirla ed aiutarla.
5. Fa bene a sentirsi deluso, ne ha tutte le ragioni, i giovani di oggi è difficile che sappiano provare e manifestare affetto.
6. Il comportamento dei suoi figli in questo momento la fa sentire solo e deluso.

ESEMPI DI DIVERSI TIPI DI RISPOSTA

COME DA GRIGLIA.

INDIVIDUARE LA RISPOSTA DI COMPRENSIONE

## ESERCIZIO 19

Donna di 30 anni, sguardo agitato, voce ansiosa, cambia continuamente posizione.

*«Ho avuto i risultati del concorso per la scuola elementare e nonostante non ci credessi ho vinto il posto. Io sono maestra solo per caso, ho preso il diploma dopo la laurea in Lettere e ora non so se essere contenta o no. Ho fatto il concorso tanto per fare e ora invece dovrò decidere del mio futuro, e velocemente. So che questo è l'unico modo per entrare nella scuola pubblica ma non so se voglio fare la maestra».*

1. Comprendo perfettamente il suo stato d'animo ma non si angosci così. Vedrà che con calma riuscirà a vedere le cose in modo meno drammatico e a trovare una soluzione. Quando si devono prendere decisioni importanti capita a tutti di essere titubanti ma sono certo che farà la scelta giusta.
2. Non è sicura di volere accettare questo lavoro.
3. Per rifiutare un posto simile bisogna avere prospettive molto concrete altrove, altrimenti finirà per pentirsene. La vita ci mette di fronte a scelte precise e bisogna fare attenzione a non sbagliare in nome di qualcosa di inconsistente.
4. Potrebbe accettare e poi, se vede che non le piace, può sempre chiedere il passaggio alla scuola superiore ma intanto è entrata di ruolo. Si è informata dopo quanto tempo si può chiedere questo passaggio tra ordini diversi d'istruzione?
5. Che cosa ha sempre sognato di fare nella sua vita?
6. Lei ha l'impressione che fare la maestra sia meno interessante e stimolante che insegnare a degli adolescenti e questo le causa un conflitto di identità professionale.