



---

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CAGLIARI

# **L'ascolto come processo che porta alla comprensione del problema nella relazione d'aiuto**

Maria Luisa Pedditzi

[pedditzi@unica.it](mailto:pedditzi@unica.it)

## **Obiettivi di questa relazione:**

---

- 1) Illustrare alcune tecniche e alcuni modelli di ascolto attivo
- 2) Cosa significa saper ascoltare
- 3) Descrizione di alcuni modelli di comprensione del problema da parte dell'utente
- 4) La comprensione condivisa e il contratto

## **Perché parlare di ascolto?**

- Migliorare l'alleanza terapeutica
- Attivare le risorse delle persone e il loro senso di responsabilità
- Ottenere l'aderenza alle prescrizioni e la compliance

## Presupposti teorici

---

### Il modello bio-psico-sociale (Engel, 1977)

Considerazione dell'**uomo nella sua totalità** e dell'interazione di vari sistemi (psicologico, sociale, culturale ed ambientale) nel concorrere alla salute e al benessere individuale.

Cura delle “**interfacce**” **comunicative** e della dimensione formativa degli operatori delle **helping professions**.

### La psicologia umanistica (Rogers, 1951; Maslow, 1954)

- ✓ centralità e rispetto della persona
- ✓ empatia
- ✓ terapia centrata sul cliente

## La Formazione alle Relazioni Umane

---

Nell'ambito della **formazione permanente degli operatori**, formazione **tecnica e professionale** da un lato e **formazione umana ed etica** dall'altro devono camminare **parallelamente** (De Carlo, Luzzato, 2006).

Nell'ambito della psicologia umanistica, numerose tecniche di ascolto attivo e trainings di formazione specifici (Carkhuff, 1969; Egan, 1977, Franta, Salonia, 1981; Gazda et al. 1984, Colasanti, Mastromarino, 1994, Scilligo, 1991; 1994; 1999) possono agevolare lo sviluppo delle relazioni umane.

## L'ASCOLTO

L'ascolto può essere definito, in generale, come un **insieme di atti percettivi** attraverso i quali entriamo spontaneamente o involontariamente **in contatto** con una **fonte comunicativa** (Colasanti, Mastromarino, 1994).

L'ascolto **non costituisce solo silenzio o vuoto comunicativo**, bensì presenza, apertura al dialogo, “essere con l'altro” nella relazione.

I **modelli** centrati sulla **passività del cliente** considerano l'ascolto come **un'attività inutile**.

**Numerosi studi** (Nichols-Stevens, 1957; Schultz, 1989; Cormier-Cormier, 1985, Franta, Salonia 1988; 1990) evidenziano che nonostante le persone dedichino una percentuale altissima delle loro **ore di veglia all'ascolto** (42%; contro il 32% del parlare; il 15% del leggere e il 11% dello scrivere), **l'educazione all'ascolto** non è praticata, a differenza dell'educazione alla lettura e alla scrittura.

## **SAPER ASCOLTARE**

**Kelly** (1975) evidenzia che le persone che nell'ascoltare riportano i **migliori risultati**, sono caratterizzate da **emozionalità stabile e matura** e da **apertura mentale** verso nuove idee.

Saper ascoltare significa:

- **Attenzione verso l'altro;**
- **Sapersi sintonizzare con l'altro:**
  - Attenzione alla **narrazione** e alle **emozioni**;
  - Attenzione alla **comunicazione non verbale**;
  - Considerazione del **Timing** e delle **difese**.
- Comportamento **non verbale** dell'operatore
- Comportamento **verbale** ed efficacia delle risposte

## MODALITA' DI RISPOSTA INEFFICACI (Gazda, 1990)

---

- ❖ Atteggiamento di **indagine o investigativo** (uso di domande);
- ❖ Atteggiamento **interpretativo** (fornire spiegazioni centrate su proprie inferenze);
- ❖ Atteggiamento **valutativo** (formulare un giudizio);
- ❖ Atteggiamento **di sostegno o consolazione** (rassicurare, consolare);
- ❖ Atteggiamento **di decisione o risoluzione** (trovare una soluzione sostituendosi all'altro).

Altre modalità di risposta inefficaci (Franta, 1988): moralizzare, dogmatizzare, diagnosticare e generalizzare.

## MODALITA' EFFICACI DI RISPOSTA

**Sono centrate sulla comprensione e sulla condivisione** e consistono nel sentire gli stati d'animo dell'altro, comunicandoli di volta in volta per verificarne la correttezza.

## COME PRATICARE L'ASCOLTO ATTIVO

---

✓ **porsi in relazione con l'altro con empatia**, autenticità, congruenza, rispetto, sincerità, apertura, immediatezza e altruismo (Scilligo, 1991, 1994).

✓ saper **recepire** ed **elaborare i messaggi** comunicativi, ma anche saper effettuare una corretta **restituzione** che consenta all'utente di ampliare il suo campo di analisi (Colasanti, Mastromarino, 1994);

## La recezione del messaggio

---

La corretta recezione di un messaggio richiede **l'apertura verso la fonte e l'attenzione non strutturata.**

**Distorsioni** dovute alla propria soggettività: pregiudizi, stereotipi, proiezioni personali, teoria della personalità, effetto alone, primacy-recency, errori vari di valutazione (Cook, 1971, 1984; Franta, Salonia, 1981).

L'apertura verso la fonte richiede **attenzione alla modalità sensoriale** che l'utente utilizza: **visiva, uditiva e cinestetica.**

## L'elaborazione del messaggio

Tenere conto di alcune dimensioni **nell'elaborazione dell'informazione** (Franta, 1989; 1990).

**La dimensione del contenuto:** *“Di cosa l'altro sta parlando?”* quali sono le informazioni oggettive circa il tema di cui l'altro sta parlando?

**La dimensione dell'autopresentazione:** *“Come si presenta?”* *“Che cosa dice di sé?”*

**La dimensione dell'appello:** *“Che cosa l'altro vuole raggiungere con la sua comunicazione?”*; *“Che cosa chiede?”*

**La dimensione relazionale** *“In che modo il cliente percepisce me e la nostra relazione?”*.

## La risposta dell'operatore

### Aiutare il cliente a definire chiaramente e operativamente il suo problema

---

*Tipologie:*

#### **Risposte non direttive** (riformulazione):

- ✓ **parafrasi**: il consulente riformula il contenuto espresso dal cliente.
- ✓ **verbalizzazione**: esplicitazione del sentimento del cliente
- ✓ **sommario**: mette insieme sia elementi cognitivi che emotivi ripetitivi
- ✓ Chiarificazione: “sta dicendo che?” “Può chiarire quanto ha detto?”

#### **Risposte semi-direttive** o attive:

- ✓ Domande esplorative,
- ✓ Confronto: si evidenziano delle incongruenze (*“Da un lato dice..., dall'altro fa..come mette assieme le due cose?”*)
- ✓ Interpretazione: tiene conto di aspetti non detti dal cliente;
- ✓ Dare informazioni: presuppone la mancanza di conoscenze

## Come il cliente può giungere alla comprensione del problema?

---

### Il modello di **Prochaska & Norcross (1994)**:

- **Preconsiderazione** (l'utente non ha alcuna intenzione di cambiare il suo comportamento);
- **Considerazione** (ha la consapevolezza di avere un problema ma non ha ancora deciso di impegnarsi a fare qualcosa);
- **La preparazione** (dimostra intenzioni concrete di passare all'azione);
- **L'azione** (modifica comportamenti e azioni per far fronte ai problemi);
- **Il mantenimento** (mantiene gli obiettivi raggiunti).
- Le **ricadute** provocano un ritorno agli stadi precedenti.

L'ascolto attivo aiuta nel passaggio del cliente verso la consapevolezza.

---

In ambito **medico Suchman** descrive 5 fasi:

- percezione del **sintomo**;
- assunzione del **ruolo di ammalato**;
- presa di contatto con l'assistenza medica;
- fase del **ruolo del paziente dipendente**;
- fase della guarigione e della riabilitazione

Nella ricognizione conoscitiva può essere usato anche il modello di **Swensen** che permette di considerare risorse e potenzialità del cliente, tenendo conto dei suoi **comportamenti adattivi e disadattivi**.

## La condivisione del problema

---

A prescindere dalla relazione d'aiuto, è importante nella fase di comprensione del problema, tenere conto della reciprocità e della condivisione.

La riformulazione del problema deve pertanto portare ad una comprensione condivisa che si esplicita nel contratto.

## IL CONTRATTO

---


➤ Il contratto è “un esplicito **impegno bilaterale** per un ben definito corso d’azione” (Berne, 1986) è un “**impegno adulto** preso con se stessi e con qualcun altro” (James e Jongeward, 1986).

Nel contratto si distingue: un livello **amministrativo**; un livello **professionale**; un livello **psicologico**.

Il contratto amministrativo chiarisce la **relazione tra operatore, organizzazione, istituzione e setting**.

➤ Il contratto professionale precisa i **limiti e le possibilità** dell’intervento

➤ Il contratto psicologico evidenzia la dimensione ulteriore della **relazione**, chiarendo gli **aspetti impliciti** della richiesta.



Grazie per l'attenzione!

[pedditzi@unica.it](mailto:pedditzi@unica.it)