



IL COMPORTAMENTO DI ASCOLTO NEL RAPPORTO OPERATORE/UTENTE

Introduzione

L'ascolto rappresenta la competenza comunicativa fondamentale, prerequisito di tutte le altre. Secondo alcuni studi (Schultz 1989), l'80% delle nostre ore di veglia è speso nella comunicazione. Di queste il 45% ad ascoltare, il 30% a parlare, il 16% a leggere, il 19% a scrivere.. Sebbene l'ascolto sia tra le diverse abilità comunicative, quella appresa per prima in ordine di tempo e quella più utilizzata, non riceve, a differenza delle altre, alcun insegnamento.

Ascolto = insieme di atti percettivi attraverso i quali entriamo spontaneamente o involontariamente in contatto con una fonte comunicativa.

L'ascolto attivo è un comportamento complesso: in questa sede risulta utile distinguerne i suoi momenti fondamentali quali ricezione, elaborazione e risposta. Nella comunicazione questi passi non si realizzano in modo isolato e neppure rientrano nella consapevolezza degli interlocutori. Tuttavia poter differenziare i tre momenti da la possibilità di esporre in modo più preciso il ruolo dell'ascoltatore:

1. 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 colui che parla. Ciò implica apertura verso la fonte comunicativa e un'attenzione libera da pre-concetti, centrata sui messaggi dell'emittente;
2. elaborazione del messaggio: consiste nell'elaborare e decodificare il significato del messaggio tenendo conto delle diverse dimensioni comunicative. Precisamente, la dimensione del contenuto, quella dell'autopresentazione, quella dell'appello e quella della relazione.

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. *Di che cosa sta parlando l'utente?*

La **dimensione dell'autopresentazione** si riferisce al modo in cui l'utente presenta se stesso nella comunicazione. *Come si presenta l'altro a me mentre comunica? Che cosa dice di se?*

La **dimensione dell'appello** riguarda l'insieme delle richieste che l'utente fa nella sua comunicazione. *Che cosa l'utente vuole raggiungere con la sua comunicazione? Che cosa chiede?*

La **dimensione relazionale** si riferisce al rapporto tra operatore e utente e riguarda la percezione che quest'ultimo ha dell'altro della loro interazione. *In che modo l'utente percepisce me e la nostra relazione?*

3. risposta al messaggio: affinché l'ascolto si concretizzi in un reale aiuto all'utente 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 l'utente favorendo una maggiore comprensione.

Ascoltare attivamente quindi, implica essere aperti a tutti i messaggi dell'altro cercando di comprenderli così come chi parla li esprime e li sperimenta. Tradotto in pratica implica "prendere ciò che l'utente porta". Questa apertura verso l'altro non



esclude che l'ascoltatore, in un secondo momento, confronti il messaggio che ha compreso con il proprio punto di vista o anche secondo alcuni criteri di validità.

Il comportamento di supporto verbale possibile, comprende forme non direttive e semi-direttive di risposta da attuarsi rispettivamente in una fase iniziale e successiva dell'interazione, al fine di sostenere e incrementare la comunicazione dell'utente.

Il comportamento di supporto verbale

Alcuni studi (Franta 1988; Gazda 1990) sulla comunicazione interpersonale hanno evidenziato modalità di risposta che, se adottati ripetutamente, possono ostacolare la relazione di aiuto. Tali modalità consistono nel: moralizzare, dogmatizzare, diagnosticare, interpretare, generalizzare, identificare, ecc. Dietro a tali modalità è possibile rintracciare alcuni atteggiamenti tipici 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. *Al suo posto io...; le consiglio di....*
- ✓ Atteggiamento di indagine: consiste nel sollecitare informazioni supplementari. *Vuole avere informazioni anche sulla prognosi?*
- ✓ Atteggiamento di sostegno: consiste nel voler diminuire l'intensità del problema che l'utente si pone, nel voler rassicurare quest'ultimo della non gravità della situazione. *Vedrà che le cose andranno meglio.*
- ✓ Atteggiamento valutativo: consiste nel formulare un giudizio sulla situazione altrui. *Ha ragione a porsi queste domande: si tratta di un problema grave ed è bene che ne abbia preso coscienza.*
- ✓ Atteggiamento interpretativi: consiste nel dare all'altro, in funzione della propria competenza, una spiegazione del suo problema, capace di chiarirglielo. *Si potrebbe pensare che il suo cercare informazioni sia stato influenzato da un cattivo rapporto con il medico che la cura.*

Il comportamento di ascolto nella relazione di aiuto dovrebbe 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 verificare l'esattezza, sia per far sì che ne prenda consapevolezza. *Lei è molto preoccupato circa la sua salute ed è per questo che ha deciso di raccogliere delle informazioni che l'aiutino a farsi un quadro più chiaro della situazione.*

Forme di supporto verbale non direttive

1. Chiarificazione

Si tratta di una domanda che viene utilizzata per lo più dopo un messaggio dell'utente confuso, ambiguo, o con un duplice significato. Si usa quando non si è sufficientemente sicuri del significato nel messaggio dell'utente.

Sto dicendo che....?

Potrebbe descrivere meglio quali sono i suoi dubbi...?

Può chiarirmi quanto ha detto?

Gli obiettivi nell'uso della chiarificazione sono essenzialmente due:

- ✓ rendere esplicito il messaggio dell'utente approfondendo quelle sue parti ambigue o mancanti;



- ✓ confermare l'accuratezza della percezione dell'operatore circa il messaggio espresso dall'utente.

L'uso della chiarificazione evita il rischio di risposte inadeguate, premature, dovute ad una interpretazione errata del messaggio dell'utente.

2. Parafrasi

E' una forma di supporto verbale nella quale l'operatore riformula il contenuto della comunicazione dell'utente usando parole proprie. In questo modo restituisce all'utente la sua comunicazione. E' finalizzata fundamentalmente a due obiettivi:

- ✓ chiarifica cognitiva, in quanto ridefinisce, approfondisce ed esplora il contenuto della comunicazione dell'utente, facilitando in quest'ultimo la comprensione cognitiva delle proprie situazioni e problemi;
- ✓ verifica di una ricezione corretta, poiché offre all'utente la garanzia di una ricezione accurata del suo messaggio e di una disponibilità all'ascolto da parte dell'operatore.

Esistono diversi tipi di parafrasi: sintetica, critica, delucidativa, figura sfondo, per sottolineatura; in tutte le sue forme è importante utilizzare un tono di voce che faccia apparire quest'ultima come un'affermazione piuttosto che come domanda.

Ad esempio, se un utente dicesse *Sono stata operata nel 2000: fino ad oggi mi sono limitata a chiedere informazioni sulla malattia che mi ha colpito ai medici che stanno seguendo ...tempo addietro ho cercato informazioni in merito in Internet. Poi, ho visto l'opuscolo del servizio e ho deciso di venire*, una possibile parafrasi sarebbe *Intende dire che fino ad ora si è sentita soddisfatta di quanto i medici le riferivano circa la sua malattia mentre adesso desidera cercare autonomamente informazioni in merito.*

3. Verbalizzazione

E' una forma di supporto verbale che si riferisce prevalentemente agli aspetti emozionali contenuti nel messaggio dell'utente. Con la verbalizzazione l'operatore si focalizza sull'esperienza emozionale presente nella comunicazione dell'utente, mettendo in risalto nella formulazione il significato soggettivo che tale esperienza riveste per quest'ultimo.

L'uso della verbalizzazione mira essenzialmente a quattro obiettivi:

- ✓ facilitare il processo di autoesplorazione dell'utente affinché possa prendere contatto con la propria emozionalità e comprendere il significato che le varie esperienze rivestono per lui;
- ✓ aiutare l'utente a gestire i propri sentimenti;
- ✓ aiutare l'utente a discriminare accuratamente le varie emozioni;
- ✓ aiutare l'utente ad esprimere direttamente i propri sentimenti.

La verbalizzazione può essere realizzata mediante diverse formulazioni: è importante prestare attenzione a non distorcere la qualità e l'intensità dell'emozione contenuta, implicitamente o esplicitamente, nel messaggio dell'utente.

Ad esempio, se un utente 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 l'operatore verbalizzasse *Ti senti un po' giù di tono* distorcerebbe l'intensità dell'emozione; invece, se dicesse *Sei totalmente scontento* ne altererebbe la qualità. Una possibile risposta sarebbe *Hai il senso di sentirti completamente abbattuto e di non poterne più di questo.*



4. Sommario

E' un'estensione delle risposte di parafrasi e di verbalizzazioni che connette e riformula due o più parti di un messaggio o messaggi multipli. Rappresenta una riformulazione sia di elementi cognitivi che affettivi.

Viene usato per:

- ✓ connettere elementi multipli del messaggio dell'utente;
- ✓ identificare un tema ricorrente in messaggi successivi o incontri successivi;
- ✓ interrompere un utente che divaga troppo e riportarlo al focus del discorso;
- ✓ moderare il passi di un incontro che procede troppo rapidamente;
- ✓ registrare i progressi che sono stati fatti durante uno o più incontri.

Nel sommario il tono di voce è affermativo.

Ad esempio, in risposta ad un utente prolisso *Mi sta dicendo molte cose importanti per lei, prima mi ha parlato di...poi di..., il tutto e partito dalla sua richiesta di informazioni riguardo a...*

Forme di supporto verbale semi-direttive

Si differenziano dalle precedenti per una maggiore direttività da parte dell'operatore. Si basano, infatti, più sulle percezioni e sulle ipotesi dell'operatore che sui messaggi e sui comportamenti dell'utente. Aiutano l'utente a trovare possibilità di azione grazie al confronto con un quadro di riferimento più oggettivo. Vanno usate quando si è instaurato un clima di fiducia tra i componenti della diade.

1. Domande esplorative

Sono domande poste all'utente per indagare aree o aspetti rilevanti ai fini della comprensione del problema. Possono essere classificate in base all'obiettivo e in base al tipo di formulazione.

...in base all'obiettivo

- ✓ Domande aggiuntive: si usano quando si desidera avere un supplemento di informazione. *Vuole dire a riguardo qualcosa in più?*
- ✓ Domande di chiarificazione: si usano quando non si è capito il pensiero dell'utente. *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. *Vuole dire qualcosa riguardo a...?*
- ✓ Domande di focalizzazione del contenuto: si usano quando l'utente devia dal suo racconto e si sofferma su particolari insignificanti. *Ciò di cui sta parlando è successo anni fa. 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. *Lei crede questo? Quanto mi sta dicendo vale anche per lei?*

...in base al tipo di formulazione



- ✓ Domande aperte: si chiede all'utente di parlare di un determinato argomento, ma la strutturazione della risposta non viene vincolata in alcun modo dall'interlocutore. *Cosa pensa di raccontare a sua figlia riguardo alla malattia che le è stata diagnosticata?* Le domande aperte sono solitamente formulate con parole del tipo: cosa (tendono a sollecitare fatti e informazioni), come (sono associate con sequenze processi o emozioni), perché (producono ragioni o intellettualizzazioni), quando (sollecitano informazioni di tempo), dove (sollecitano informazioni di luogo), chi (sono associate ad informazioni circa le persone).
- ✓ Domande chiuse: limitano l'utente ad una specifica risposta e si usano di preferenza quando si ha la necessità di conoscere un particolare fatto o una particolare informazione. Circoscrivono l'area della discussione chiedendo all'utente una specifica risposta, al fine di ottenere specifiche informazioni. *Ha già iniziato il trattamento radioterapico?*, di identificare i parametri del problema *Ha notato qualcosa che peggiora il suo tono di umore?*, di interrompere un utente che divaga troppo riportandolo così all'argomento principe *Vuole soffermarsi sulla sua situazione fisica?*
- ✓ Domande indirette: sono domande attraverso le quali si ricavano dati rilevanti senza che l'utente sia consapevole delle implicazioni della sua risposta. Sono domande che non esplicitano il fine o l'intento della loro formulazione. Si usano quando le domande aperte potrebbero toccare la sfera intima del soggetto. Ad esempio, al posto di *Si sta sottoponendo ad un protocollo sperimentale*, chiedere *Mi vuole raccontare a quali trattamenti si è sottoposto in passato e si sta sottoponendo ora?*
- ✓ Domande proiettive: sono domande che intendono in qualche modo agire 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 a interpretazioni. Sono molto utili con i bambini *Cosa preoccupa la tua bambola?*

Sono da **evitare**:

- ✓ le domande suggestive che includono e suggeriscono già la risposta *E' perfettamente chiaro che la tua è stata una scelta condizionata non trovi?*
- ✓ le domande doppie del tipo O...O, limitano l'utente ad una scelta o due e possono creare confusione *Sto facendo CT o RT? E' possibile accettare una domanda doppia quando non si hanno alternative o quando si sa che quelle proposte sono rilevanti per quell'utente.*
- ✓ Le domande "perché": 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. Nell'uso corrente essa suona spesso come segno di disapprovazione o dispiacere. Se l'utente percepisce l'atteggiamento dell'operatore come non minacciante e il suo perché come una semplice richiesta di informazioni, ciò non dovrebbe causare danni. Comunque, il perché, se usato, dovrebbe indirizzarsi ai pensieri, ai fatti e non ai sentimenti o alle emozioni. *Perché ha deciso di non sospendere la terapia?*
- ✓ Le domande successive: tendono a creare confusione, l'utente non sa più a quale domanda della serie deve rispondere. *Che informazione sta cercando? Informazioni sulla malattia? sui trattamenti? O altro ancora? E' preferibile porre una domanda alla volta.*



E' importante anche il **MODO** in cui si pongono le domande; 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 del caso.

Dovrebbero essere:

- ✓ Accessibili, espresse cioè in un linguaggio che tenga conto delle esperienze dell'utente.
- ✓ Rilevanti: ossia significative ai fini dell'indagine. Una domanda è pertinente quando nasce da ciò che l'utente ha già detto e non da curiosità o da un bisogno di vicinanza dell'operatore.
- ✓ Chiare e sintetiche: prive di doppi sensi o di possibili interpretazioni

Criteri di **DISTRIBUZIONE** delle domande nel flusso della comunicazione:

- ✓ Successione: per quanto riguarda la forma si dovrebbe seguire una sequenza ad imbuto, dalle generali alle 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 (maggior difficoltà di autorivelazione).
- ✓ Collocazione: momento in cui devono essere formulate
 - non si è compreso appieno il pensiero dell'altro
 - si vuole essere certi di essere stati compresi correttamente
 - si vuole sollecitare un'ulteriore esplorazione
 - si necessita di ulteriori informazioni per comprendere una situazione
 - l'utente ha interrotto spontaneamente la sua narrazione

2. Confronto

E' un tipo di risposta verbale in cui l'operatore evidenzia discrepanze, conflitti e doppi messaggi che emergono da sentimenti, pensieri e azioni dell'utente. Mira a due obiettivi:

- ✓ Aiutare l'utente 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 l'utente a diventare consapevole delle discrepanze o incongruenze esistenti nell'ambito dei suoi pensieri, sentimento ed azioni.

Esistono diversi tipi di confronto (tra comportamento verbale e uno non verbale, tra un messaggio verbale e un comportamento, tra due messaggi verbali, tra due messaggi non verbali, ecc)

Esempio, utente "*mi sento a mio agio (tamburellando con le dita)*", operatore "*dice di sentirsi a suo agio e vedo che tamburella continuamente con le dita*".

Il confronto deve essere utilizzato in modo da aiutare l'utente ad esaminare le conseguenze del suo comportamento piuttosto che portarlo a difendere le sue azioni. Il confronto deve essere preceduto e seguito da una parafrasi o da una verbalizzazione. Qualora l'utente dia un feedback negativo, non tornare sul confronto ma verbalizzare il sentimento della persona.

3. Interpretazione

Consiste nel presentare all'utente un'ipotesi circa le relazioni o i significati dei suoi comportamenti. E' un'affermazione dell'operatore che associa in modo causale azioni, idee, emozioni dell'utente per le quali è fornita una possibile spiegazione.



L'interpretazione differisce da risposte quali parafrasi, verbalizzazione, sommario, in quanto ha a che fare con la parte implicita del messaggio.

Esempio, se una giovane donna dicesse *Non so cosa fare: non avrei mai immaginato che mi diagnosticassero una malattia così grave. Mi hanno proposto un trattamento sperimentale: mio marito mi dice di farmi forza e di accettare una possibile interpretazione sarebbe Pur avendo il sostegno di suo marito non sa se sottoporsi ad un trattamento sperimentale che le hanno proposto per la cura della sua malattia. Mi domando se la tua resistenza ad accettare non sia legata a...*

Mira a quattro obiettivi:

- ✓ Sviluppare una positiva relazione terapeutica rinforzando l'autorivelazione dell'utente e aumentando la credibilità dell'operatore.
- ✓ Identificare relazioni causali tra messaggi impliciti o espliciti dell'utente ed i suoi comportamenti.
- ✓ Aiutare l'utente ad esaminare il suo comportamento da una diversa prospettiva o a dare ad esso una diversa spiegazione in modo da raggiungere una migliore comprensione della sua situazione.
- ✓ Motivare l'utente a sostituire i comportamenti inadeguati e inefficaci con altri più funzionali.

4. Dare informazioni

Consiste nella comunicazione verbale di dati o fatti circa esperienze, eventi, alternative o persone. Mira a:

- ✓ Far conoscere all'utente le possibilità di opzioni a sua disposizione, facilitando l'identificazione delle diverse alternative.
- ✓ Rendere l'utente 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 l'utente è disinformato o male informato su qualcosa**).
- ✓ Aiutare l'utente a prendere in considerazione argomenti o problemi che sono stati evitati.

NB: esiste un'importante differenza tra informazioni e consigli: le informazioni sono offerte dall'operatore e la scelta, di accettarle o meno, resta dell'utente; i consigli invece, sono la prescrizione di una soluzione che l'utente è invitato ad attuare.

Dare informazioni è generalmente appropriato ogni qualvolta la necessità dell'informazione è direttamente connessa ai problemi dell'utente e agli obiettivi che questi vuole raggiungere. L'uso corretto del dare informazioni è legato a tre parametri:

- ✓ **Quando:** include il riconoscimento del bisogno dell'utente di ricevere informazioni e sulla sua ricettività della stessa.
- ✓ **Quali informazioni dare:** un'informazione è utile se rappresenta qualcosa che l'utente difficilmente troverà da solo e se costituisce qualcosa che egli può utilizzare. Sotto questo parametro rientra anche la scelta delle informazioni da dare per prime. Poiché gli utenti ricordano meglio le prime informazioni, è buona regola presentare le informazioni più significative all'inizio.
- ✓ **Come fornire informazioni:** l'informazione dovrebbe essere discussa in modo tale da risultare utilizzabile per l'utente e da incoraggiare quest'ultimo ad ascoltarla ed applicarla. Inoltre, l'informazione dovrebbe essere presentata



obiettivamente, non tralasciando fatti semplicemente perché potrebbero rilevarsi non piacevoli per l'utente.

- ✓ **Quante:** è bene inoltre, non dare troppe informazioni per volta, in quanto difficilmente assimilabili, nel rispetto dei tempi di metabolizzazione di ognuno.

Ad esempio, se un utente diabetico dicesse *La terapia che sto facendo mi stava proprio affaticando molto: sono andata in erboristeria e mi hanno consigliato uno sciroppo all'estratto di aloe. Da quando lo prendo mi sento decisamente meglio* e durante lo scambio emerge che non lo ha comunicato al medico curante, una risposta potrebbe essere *Sono contenta che lei si senta meglio: per quello che io so circa l'interazione tra diversi trattamenti e patologie, credo sia importante informare i medici che la stanno curando dell'assunzione dello sciroppo. Generalmente questi sciroppi contengono una percentuale di zucchero che, vista anche la sua diagnosi di diabete, potrebbe aiutarla da un lato ma peggiorare la situazione dall'altro.*

La comunicazione interpersonale è un continuo processo relazionale nel quale i partners assumono rispettivamente il ruolo dell'emittente e dell'ascoltatore. Dal modo in cui i soggetti riescono a svolgere queste funzioni dipende in gran parte la riuscita dello scambio di messaggi e la definizione delle reciproche relazioni.