



Scuola di Dinamiche Relazionali e Counselling

6 Aprile 2025

ABILITA' DI COUNSELLING: ASCOLTO RIFORMULAZIONE SETTING

Dott.ssa M.Teresa Sperotto
Assistente Sociale - Counsellor

© Tutti i diritti sono riservati. Qualsiasi riproduzione, anche parziale, senza autorizzazione scritta è vietata.

Il counselling è un intervento breve, solitamente circoscritto nel tempo, con durata e limiti precisi, che riguarda in modo trasversale tutti gli ambienti caratterizzati dalla relazione di aiuto: dall'ambito educativo a quello sanitario da quello sociale a quello giudiziario e legale, dal mondo aziendale e del lavoro a quello dell'associazionismo e dello sport.

Una relazione di aiuto si instaura tra una persona che sente la necessità di un aiuto, di un confronto e un professionista che sia in grado di prendersi cura della persona stessa per competenza specifica e per capacità riconosciuta (attraverso una formazione apposita e con tutte le garanzie per il cliente e per il counsellor stesso)

Il counsellor è un esperto di comunicazione e di relazione, capace di facilitare il processo di autoconsapevolezza dell'interlocutore attraverso un colloquio di comprensione e chiarificazione.

Il counselling non è un modo più o meno raffinato di dare consigli, quanto piuttosto un modo di aiutare la persona a comprendere la propria situazione e a gestire il problema.

Molto spesso nello spazio interiore della persona si muovono aspettative, emozioni, desideri e progetti, fatiche e delusioni che costituiscono un mondo non facilmente descrivibile, ma certamente capace di condizionare le scelte della persona stessa.

A volte questi elementi costituiscono una specie di tela di ragno in cui la persona rimane intrappolata, da cui può far fatica a liberarsi per perseguire i propri progetti, con prevedibili conseguenze sul senso di autostima, di sicurezza e sui processi che riguardano il prendere delle decisioni.

Il counsellor dovrà acquisire:

- degli strumenti e delle tecniche,
- delle abilità relazionali per supportare la complessità emotiva della persona che chiede il suo intervento, (complessità legata ai momenti di transizione, quando la persona deve mettere in campo la sua capacità di cambiamento)

La comunicazione può creare benessere o malessere. Il counselling offre:

- un modello di comunicazione che dà senso al presente
- un'ampia prospettiva di futuro
- una forte valenza ri-costruttiva per quanto riguarda il passato

Come prepararci a svolgere questo compito di aiuto?

- Attraverso la formazione che:
 1. Ci aiuta a fare chiarezza riguardo al nostro mondo interiore, su come di solito comunichiamo , sugli aspetti del ciclo di vita della famiglia (anche della nostra), sull'importanza del trigenerazionale, sull'Analisi Transazionale, sulla teoria dell'attaccamento, sulle ferite dell'anima ecc.
 2. Ci aiuta a mettere in luce i nostri punti di forza e a migliorare gli aspetti di noi stessi che desideriamo cambiare.

Strumenti del counselling :

Setting: nel colloquio di aiuto è bene fare attenzione a quello che in gergo tecnico viene chiamato “setting”, cioè lo scenario di spazio e di tempo in cui si svolge la relazione.

Esso comprende sia le condizioni materiali (spazio, tempo, regole specifiche) che l'atteggiamento relazionale del counsellor.

3. Ci fornisce una formazione specifica sul colloquio di counselling che quest'anno riguarda gli aspetti di base del colloquio; dal prossimo anno avrete anche altri docenti AICo (Associazione Italiana Counselling) che proseguiranno la formazione con voi.

Indicazioni che possono avere carattere generale:

- **l'ambiente fisico** in cui si svolge il colloquio, è importante che sia percepito come sicuro, protetto ed accogliente.
- Il luogo dovrebbe, in altre parole, poter funzionare da ambiente facilitante la relazione, permettendo ad entrambi i protagonisti di sentirsi a proprio agio.

Perciò tutti gli elementi strutturali esterni, come la collocazione della stanza, la luminosità, l'arredamento e gli accessori, dovrebbero essere pensati in merito alla funzione che svolgono: dovrebbero esserci poltrone o sedie, una scrivania o un piano di appoggio, un orologio visibile dalla parte del counsellor, finestre con tende che offrano protezione da sguardi estranei.

La collocazione della stanza dovrebbe garantire il diritto alla privacy del cliente al fine di evitare che terze persone possano interferire.

Lasciare un po' di spazio tra un colloquio e l'altro può essere utile a tale scopo oppure può servire al counsellor per riflettere sul colloquio appena terminato e scrivere qualche appunto.

E' importante, in ogni caso, accordarsi con il cliente/i, fin dal primo incontro, sulla durata, la frequenza ed il numero di colloqui previsti.

Tempo: il tempo dell'incontro può variare a seconda se l'incontro è individuale o di gruppo, come pure la frequenza degli incontri può variare a seconda della tipologia dell'intervento.

E' chiaro che può esserci una flessibilità nell'orario in cui si termina un colloquio se la problematica di cui si sta parlando è particolarmente importante.

ABILITA' CORRELATE

Attuare interventi di aiuto corretti significa essere consapevoli di essere sempre parte del sistema ampio di connessioni tra gli esseri viventi, e che anche il counsellor non è semplice osservatore esterno.

Gli *atteggiamenti* del counsellor sono ciò che danno significato all'intervento e ne determinano la qualità.

Dal punto di vista metodologico il colloquio di counselling, indipendentemente dall'orientamento che si ha (sia che lo si osservi secondo l'ottica sistemica o della Gestalt, o secondo altre scuole di pensiero), consiste in interventi di comunicazione (articolati in colloqui).

Mediante l' «*ascolto attivo*» del cliente ed attraverso la formulazione di domande, il counsellor verifica, modifica le ipotesi di lavoro, aumentando nel cliente la consapevolezza di sé e l'autodeterminazione necessarie ad organizzare al meglio le risorse utili per superare le fasi critiche e compiere scelte di crescita e di sviluppo.

L'ascolto attivo, la comunicazione empatica, l'uso delle domande lineari o circolari, la riformulazione, il fare delle ipotesi, rappresentano degli strumenti del mestiere, cioè abilità comunicative che vengono utilizzate nelle interazioni di aiuto, di qualsiasi tipo: un genitore che cerca un dialogo migliore con il figlio, un insegnante che cerca di aiutare un suo allievo, un manager che cerca di motivare un collaboratore, un counsellor che lavora con il cliente.

Dice il dr. Toneguzzi nel suo libro che *ascoltare* è comunemente ritenuta tra le abilità più importanti, se non la più importante, nel processo della relazione di aiuto. L'abilità di ascoltare è fondamentale per entrare nell'universo della persona, per comprendere i suoi punti di vista e per iniziare a creare un contatto significativo con la stessa.

Nel processo della comunicazione, l'ascolto rappresenta la fase ricettiva del messaggio verbale o non verbale....(vi ricordate l'esercizio di ascolto della volta scorsa?)

Spesso si associa il fatto di ascoltare ad una sorta di passività implicita nell'ascolto.

In realtà ascoltare è qualcosa di ben diverso dal semplice udire.

Ascoltare comporta una *“attività” (intesa come presenza attiva)* nel processo di ricevimento della comunicazione, che diventa praticamente obbligatoria nella relazione di aiuto;

Ascoltare è importante, è un processo che implica attenzione e silenzio.

Spesso è proprio nelle fase di training che i futuri counsellor si accorgono che non hanno mai ascoltato attentamente e che non hanno mai fatto veramente spazio all'interlocutore...; in realtà non è molto difficile rimanere in silenzio mentre qualcuno parla: spesso la difficoltà è quella di aspettare di pensare alla risposta (che pensiamo di dover dare), prima che l'interlocutore abbia terminato di parlare.

Chi non è abituato ad ascoltare con neutralità, se inizia a fare attenzione a quello che gli succede mentre ascolta, può accorgersi della tentazione di scavalcare l'interlocutore prima ancora che finisca di parlare; questo processo può avvenire anche solo mentalmente.

Può accadere che l'altro non ha ancora terminato di parlare mentre chi ascolta ha già pronta la risposta(quando accade questo non ascoltiamo veramente)

Talvolta si può avere un *atteggiamento leggermente più attivo nell'ascolto*, facilitando l'espressione del cliente mediante delle frasi che invitano la persona ad una maggiore espressione, soprattutto se il cliente è una persona introversa o chiusa o quando la comunicazione sembra essersi un po' inceppata.

Questa abilità viene chiamata ascolto attivo o partecipativo: il counsellor non si limita a ricevere il messaggio, ma si assicura di averlo compreso bene.

Questa verifica serve ad entrambi: serve al counsellor per capire se ha compreso bene il contenuto della comunicazione, serve al cliente perché si sente compreso.

Questa verifica si chiama appunto "*riformulazione*".

Ad esempio potrebbe essere utile agevolare l'espressione di sé con una frase tipo:

- mi dica, la sto ascoltando, oppure
- mi spieghi meglio questo aspetto ...
- mi racconti un episodio ...

Lo strumento principale del metodo dell'ascolto attivo è la *riformulazione*, mediante la quale il cliente ascolta, attraverso la voce del counsellor, la propria descrizione di sé e del mondo.

Abbiamo una **riformulazione di primo livello**, la più semplice che consiste nella ripetizione di parole (come una sorta di "eco") o di sequenza di frasi (parafraresi) espresse dal cliente e percepite dal counsellor come rilevanti per il percorso del colloquio:

Ad esempio: uno studente può esprimersi in questo modo: "avevo studiato molto per l'esame, ma il prof. mi ha fatto delle domande molto difficili, alle quali mi sembrava di avere risposto bene, ma non e' bastato!"

Il counsellor può riprendere: «mi sta dicendo che lei pensava di avere risposto correttamente in modo coerente con la sua preparazione?»

La ripresa del counsellor serve al cliente per esplicitare meglio quanto stava dicendo, magari attraverso questa semplice sottolineatura: lo studente riesce ad esprimere l'emozione che ha provato (ad esempio, il rammarico, la delusione).

Oppure: "volevo chiedere al mio capo un permesso, ma arrivato lì davanti a lui non sono riuscito a spiegare che era importante per me".

Il counsellor può dire: ".....non le è riuscito di esprimere l'urgenza di assentarsi dal lavoro?".

Il senso non è quello di ripetere "a pappagallo" quanto detto, ma di restituire al cliente la conferma dell'attenzione a quanto egli sta dicendo.

La ripetizione svolge la funzione di agevolare e stimolare il flusso comunicativo del cliente, quando tale flusso sembra incepparsi o appare faticoso: ripetere in tono interrogativo o di attesa le ultime parole di una frase lasciata a metà dal cliente, suona come una esortazione o un incoraggiamento a concludere la frase e solitamente ottiene un risultato.

Il caso contrario segnala al counsellor che il cliente si trova in difficoltà ad esprimere compiutamente un certo contenuto.

Riformulazione detta "**di secondo livello**": e' relativa al riassunto di passaggi comunicativi complessi e può essere riferita principalmente ai contenuti e può essere una sintesi di quanto appena detto(eventi, comportamenti, emozioni) facendo **attenzione** comunque **a limitarsi alla descrizione di quanto ha detto il cliente** e a non fornire spiegazioni o peggio ancora interpretazioni.

Si tratta in sostanza di riconsegnare al cliente, la storia che egli sta raccontando.

Ad esempio il cliente può raccontare un momento difficile della sua vita ed il counsellor può riassumere: "ha avvertito un senso di tristezza..." oppure, ancora, il cliente può affermare: "in quella situazione mi aspettavo una maggiore disponibilità da parte di mio padre a venirmi incontro"... il counsellor può esprimersi in questo modo: "si aspettava da suo padre una maggiore comprensione....." oppure: "lei, quale atteggiamento si aspettava?"...

In questo modo il cliente ha lo spazio per confermare quanto espresso dal counsellor, oppure per correggere l'informazione.

Terzo livello di riformulazione (un pochino più complessa e pertanto useremo, per ora, solo i primi due tipi di riformulazione), introduce nuovi significati nella descrizione ed assomiglia ad una "ristrutturazione" (cioè dare una struttura nuova a quanto viene esposto).

Significa introdurre nuovi significati. Può consistere nel mettere in evidenza ciò che era sullo sfondo, oppure ridimensionare aspetti che finora avevano troppa importanza.

un comportamento di solidarietà con i compagni, qualità delle quali magari il padre stesso non si rende conto.

Il counsellor può semplicemente metterlo in evidenza; ponendo l'attenzione su queste qualità intraviste, e dandoci semplicemente rilievo, il counsellor può offrire al cliente un punto di vista nuovo, non osservato.

Es: mi sta dicendo quindi che con i suoi compagni suo figlio mette in campo degli atteggiamenti positivi, di collaborazione

Oppure consiste ad esempio nel sottolineare parti del discorso, dando significati differenti a quelli finora attribuiti; potrebbe essere che ciò che appare come negativo, inizia a mostrare una qualche utilità.

Ad esempio il cliente può portare un problema di un figlio che non si impegna a scuola e con cui non è facile dialogare; poi descrivendo il figlio magari lascia intravedere

La ristrutturazione consente alla persona di attribuire un significato diverso alle sue esperienze, *dando una nuova struttura alla sua visione del mondo*, ponendo la persona nella condizione di considerare le situazioni accadute fino a quel momento, da un punto di vista inesplorato, ampliando così la sua visione della situazione.

**La riformulazione, in generale,
rappresenta il modo migliore
per dimostrare al cliente di
avere compreso il suo problema;**

Il soggetto reagisce così positiva-mente alla riformulazione poiché sente la partecipazione del counsellor; in secondo luogo il riascoltare il proprio problema esposto in modo diverso, permette alla persona di chiarirsi via via le idee, e di trovare dentro di sé la soluzione al problema.

Questo tipo di approccio di accettazione incondizionata, genera nella persona un sentimento di rilassatezza e di conseguente fiducia verso il counsellor, il che favorisce la spontanea e libera espressione di ciò che prova; l'ascolto attivo e la tecnica della riformulazione, esprimono il desiderio autentico dell'aiuto, di voler realmente entrare nei panni dell'altro per comprendere il suo stato emotivo.

Il counsellor attraverso la riformulazione aiuta il cliente a diventare maggiormente responsabile della narrazione della propria storia, ripresentandogli le sue descrizioni di sé e del mondo. Essendo comunque la riformulazione costellata di differenze, che il cliente è libero di correggere, cancellare, integrare, queste differenze lo costringono ad un esercizio attivo di chiarificazione di sé.



T O M I N D

Grazie