

LA RELAZIONE DI AIUTO: L'ASCOLTO



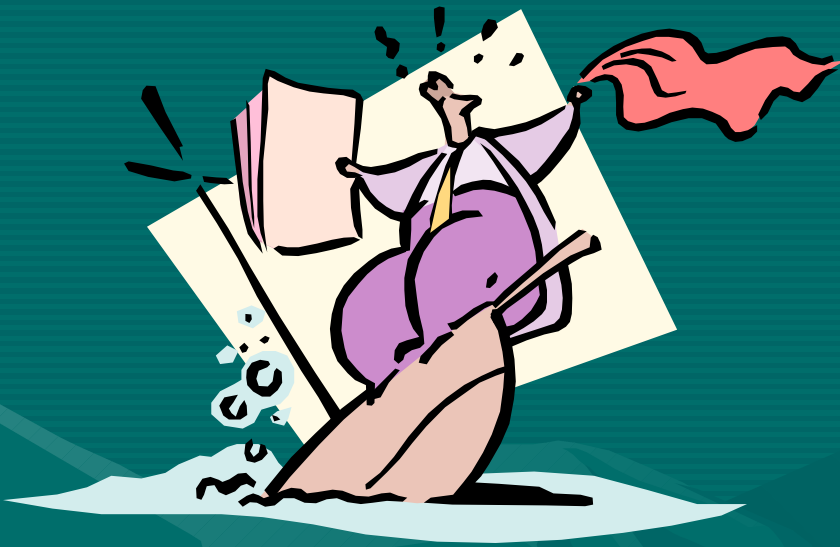
- Secondo l'approccio non direttivo il modo migliore di venire in aiuto ad una persona che si trova in difficoltà non è dirle cosa fare, ma piuttosto aiutarla a comprendere la sua situazione e a gestire il problema prendendo da sola la responsabilità delle scelte eventuali.
- In ogni persona ci sono delle potenzialità che gli permettono di sfruttare l'aiuto ricevuto e di farlo diventare una propria risorsa

INTERVENTI CHE FAVORISCONO L'ASCOLTO

- Si deve avere del **tempo**.
- Si ascolta in **silenzio**.
- Si forniscono **cenni di attenzione** (annuire in segno di comprensione, guardare negli occhi, rispettare i silenzi).
- Dare dei **feed-back** relativi ai contenuti o alle emozioni (ripetizione, **reformulazione**, riassunto, focalizzazione, verbalizzazione di ciò che sta provando l'altro).
- Si fanno **domande** per approfondire maggiormente ciò che l'altro ci sta dicendo o per capire meglio qualche aspetto oscuro.
- Fare **interventi** che permettano all'altro di **riflettere** o di **ripensare** a ciò che ha detto fino a quel momento o alle possibili soluzioni che gli si presentano o alle conseguenze che potrebbero avere le soluzioni già trovate.

L'ASCOLTO ATTIVO

- E' un metodo che ci permette di raggiungere importanti obiettivi educativi e relazionali.



- Comuniciamo all'altro che vogliamo aiutarlo, che siamo **interessati** al suo problema e che può contare sul nostro aiuto. In questo modo si mantiene una **buona relazione**.
- Forniamo all'altro un **metodo** per risolvere il suo problema; gli indichiamo la via da percorrere per analizzare ciò che lo preoccupa e trovare delle possibili soluzioni.
- Permettiamo alla persona che si confida con noi di **sfogarsi** e quindi di **ri-analizzare** la situazione soffermandosi sui sentimenti provati e sui comportamenti agiti.
- Comuniciamo all'altro la nostra **fiducia nei suoi confronti**; con l'ascolto attivo infatti non siamo noi a fornirgli una soluzione, ma lo aiutiamo a trovarla in modo **autonomo**.
- **Rafforziamo l'autonomia** dell'individuo e la sua capacità di risolvere i problemi senza dipendere da altri.

- **OSTACOLI
ALL'ASCOLTO
ATTIVO**



- **Interventi direttivi** che indicano che cosa l'altro dovrebbe fare (attraverso ordini e consigli o attraverso la persuasione più o meno mascherata); creano scarsa autonomia e dipendenza.
- **Interventi di valutazione** (negativi e/o positivi) creano una relazione giudicante nei confronti dell'altro e una **cattiva relazione** tra le due persone.
- **Interventi di svalutazione del problema** (anche se apparentemente possono sembrare di incoraggiamento o di rassicurazione). Creano incomprensione e impediscono di affrontare il problema.
- **Interventi ironici** impediscono di affrontare il problema seriamente e creano una **cattiva relazione** tra i soggetti.

- Il colloquio di orientamento non può essere basato sempre sul counseling psicologico rogersiano perché non è adatto a tutte le situazioni.
- Le tecniche rogersiane di conduzione del colloquio non sono adatte in particolare nei casi molto frequenti in cui il cliente non ha bisogno o non richiede un aiuto psicologico sostanziale.
- Fermo restando che l'orientamento deve puntare all'autodeterminazione, ci sono persone che per livelli di consapevolezza e maturità troppo bassi e difficoltà o esperienze passate difficili, non possono essere lasciate da sole nelle decisioni.
- In questo caso l'attività di orientamento deve essere **influenzante**

DIRETTIVO-----NON DIRETTIVO

- L'intervento del consulente di orientamento si situa in un continuum fra non direttività (domande aperte, riformulazione, accettazione) e direttività (domande chiuse, suggerimenti, trasmissione di informazioni, compiti per casa, rinforzi).
- Nei colloqui di orientamento, a seconda dei clienti, è necessario mescolare di volta in volta procedure direttive e non direttive.
- Spesso si tratta di **colloqui semi-direttivi** in cui si utilizza un canovaccio di percorso lasciando un margine di libertà.

Resta fermo che indipendentemente dall'approccio utilizzato e dalla formazione psicologica o meno, un orientatore deve conoscere:

- Il sistema formativo.
- La legislazione del lavoro.
- Gli strumenti per la ricerca del lavoro.
- Le tecniche del colloquio di selezione.