Ascolto Attivo o Riformulazione: strumento di ascolto autentico, efficace

Laboratorio di formazione esperienziale per E.P. - 2° anno
A cura di: Fortin, Guerriero, Guidolin (2021/22)

Lo strumento/tecnica comunicativa della **riformulazione** - detta anche **Ascolto Attivo** - permette all'aiutato/ascoltato un'espressione libera e completa. E all'operatore/aiutante consente di capire, comprendere, assumere atteggiamenti di accoglienza, di focalizzazione sulla persona e i suoi vissuti; oltretutto di rispetto e di facilitazione della comunicazione/scambio con l'interlocutore.

L'Ascolto Attivo - riformulazione consente di raggiungere tre risultati/obiettivi:

- nella comunicazione/scambio non vengono introdotti elementi "estranei", aggiuntivi, interpretativi;
- il soggetto ascoltato si sente compreso e quindi è più stimolato a continuare ad esprimersi incrementando la sua consapevolezza;
- l'operatore/aiutante riceve conferma dall'interlocutore/ascoltato di averlo capito attraverso la sua reazione alla riformulazione (ad es.: "Sì... è proprio così...").

Di seguito le diverse tipologie/declinazioni della *riformulazione*.

A) RIFORMULAZIONE RIFLESSO:

- **"Fare eco"** di quanto ascoltato, cioè ripetere il messaggio della persona ascoltata (quasi) con le stesse parole, senza tuttavia abusarne, per evitare l'effetto "pappagallo" ovvero una "risposta specchio" che può infastidire.

- **Parafrasare**, vale a dire ripetere con parole analoghe quanto ascoltato, senza alterarne il significato.

Es.: "Non so se sono stanco o triste". R.: "Non ti è chiaro se lo stato d'animo che vivi è dovuto a stanchezza o tristezza...";

"Così secondo te...";

"Lei vuole dire che...";

"In altre parole...";

"A tuo avviso perciò...".

- **Riassumere/riepilogare**, il che significa riportare alla persona, in sintesi, quello che ha espresso, ad es., in un discorso abbastanza lungo, ripercorrendo i punti/passaggi principali. Il riepilogo ha come finalità il "rimando" dell'essenza di ciò che il soggetto intendeva dire.

B) RIFORMULAZIONE PER ANALOGIA/IMMAGINE

E' una modalità per restituire attraverso **un'immagine/metafora** quello che la persona sta esprimendo. Può essere suggerita tanto dal verbale come dal non-verbale della persona.

Es.: "Non ce la faccio più, devo gestire tutto io in casa, sono stanca... (con il corpo esprime la fatica, il cedimento)". R.: "...Ti senti come se avessi un peso sulle spalle che ti schiaccia... come se dovessi portarti da sola tutti i pesi...".

Es.: "Si è aggiunto questo... poi questo... poi quest'altro... e io continuo a mandar giù... ma prima o poi...!". R.: "Ti senti come una pentola a pressione senza valvola di sfogo, che rischia di esplodere...".

C) RIFORMULAZIONE CORRETTIVA

E' una declinazione della *riformulazione* allo scopo di riportare l'attenzione su quello che all'aiutante sembra essere importante per la persona ascoltata, nonostante questa non si sia soffermata sull'argomento/questione espressa, o non la abbia focalizzata.

- **Rilanciare.** Consiste nell'offrire una possibilità all'aiutato di vedere meglio ciò che (forse) è importante per lui, ma che ha solamente accennato o sfiorato, senza centrarlo o soffermarsi nell'esprimerlo adeguatamente.

Es.: *“Per non parlare dei miei figli che mi fanno sentire... Mah, lasciamo perdere, va'...”*;

R.: *“Oltre alla fatica che già sente si aggiunge anche qualche difficoltà legata ai figli...”*.

Es.: *“Mi ha proprio trattata male, Loretta. Mi è già capitato con altre persone che mi trattassero in modo spiacevole, e la cosa infastidisce... Eh sì, Loretta mi ha trattata male”*. (attenzione al “già!”). R.: *“Si infastidisce quando la trattano male, e non è la prima volta che le capita...”*.

- **Rovesciamento del rapporto figura-sfondo.** La figura si stacca su uno sfondo ma lo sfondo può a sua volta diventare figura. Il “rovesciamento” non aggiunge e non toglie nulla a quanto espresso, ma fa apparire un aspetto/detto che fino a quel momento non era visibile/consapevole. A volte siamo prigionieri di un aspetto dominante del nostro pensiero.

Es.: *“Non voglio partire...”*. R.: *“Vuoi restare qui.”*.

Es.: *“Parla sempre lui, racconta del suo campo di patate, e di quello che ha fatto... E così succede che quando lui ha finito, è finito anche il tempo... ed è ora di andare...”*. R.: *“Quello che succede, in qualche modo, è che alla fine non viene dato a te il tempo di parlare...”*.

D) RIFORMULAZIONE COME CHIARIFICAZIONE

La “chiarificazione” consiste nel rinviare il senso/significato di ciò che la persona ha detto, mettendolo in luce. Si tratta di cogliere/chiarificare quello che la persona sta esprimendo, non di rado in maniera confusa e disordinata, e riformularlo in modo più chiaro e manifesto. Questa tecnica ha un “effetto trampolino”: la persona ascoltata si sente così sollecitata a continuare nel suo processo di esplorazione di sé, ri-partendo dalla chiarezza acquisita.

E) RIFORMULAZIONE CONFRONTO

Questa declinazione della riformulazione serve a fare da ponte/collegamento fra tutto quello che la persona sta esprimendo nella sua apertura. Talvolta funge anche per mettere in evidenza eventuali contraddizioni fra le diverse affermazioni portate dalla persona nel suo discorso; oppure, a far rilevare l'incongruenza fra quanto detto verbalmente e quanto espresso dal suo non-verbale.

Per concludere:

→ La riformulazione può fungere da gancio/appiglio affinché l'aiutato/ascoltato continui la sua apertura migliorando la sua consapevolezza in virtù dello scambio facilitante che lo aiuta ad esplorarsi meglio. Allora è importante osservare anche i diversi focus su cui la stessa riformulazione si può centrare:

- sul **contenuto** (ad es.: *“Stai dicendo che non hai amici...”*);

- sulle **emozioni/sentimenti** (ad es.: *“In questo momento ti senti...”*);

- su entrambi gli aspetti/detti: **contenuto** ed **emozioni/sentimenti** (ad es.: *“Ti senti triste perché non hai amici”*).

→ Perché ci possa essere realmente una riformulazione intesa come risposta di comprensione, non si può prescindere dagli elementi-base o atteggiamenti dell'aiutante, ossia la **congruenza**, la **considerazione positiva incondizionata** e l'**empatia**; vale a dire quegli elementi basilari che connotano il colloquio di aiuto con una comunicazione efficace e, più in generale, la relazione educativa.

→ Una considerazione finale la merita anche il grande valore del **silenzio**. Il suo rispetto è il primo modo di rispettare i tempi e i bisogni dell'altro. Da annotare l'opportuna distinzione fra un “silenzio di imbarazzo” e un “silenzio di significato” o di attenzione non-parlata. Comunque, anche nel primo caso (il “silenzio di imbarazzo”), il silenzio non va per forza riempito di parole, ma ne può essere rilanciato il senso.