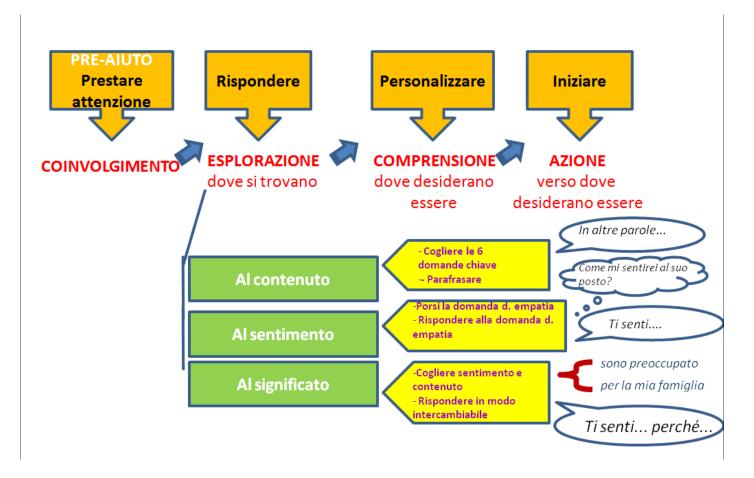
LA RELAZIONE DI AIUTO – II



II. LA FASE DEL RISPONDERE

1. Facilitare l'esplorazione

Rispondere getta le basi su cui si costruisce il processo di aiuto, aiuta la persona a mettere a fuoco dove si trova . Rispondere presuppone la capacità di entrare nello schema di riferimento delle persone e comunicare ciò che sentiamo. E' un'abilità complessa scomponibile in tre sottodimensioni:

1.1.) <u>Rispondere al contenuto</u>: chiarire gli "ingredienti" essenziali dell'esperienza ascoltata, ricavabili dalle *sei domande chiave*: chi/cosa/perché/quando/dove/come/per organizzare i dettagli e vedere se si stia trascurando qualcosa. Un modo è *riformulare parafrasando* le espressioni ascoltate in una frase sintetica dei punti principali:

"Stai dicendo che...") oppure "in altre parole....", per incoraggiare a colmare eventuali vuoti con una sintesi centrata su ciò che l'altro ha detto.

1.2.) <u>Rispondere al sentimento</u>: dimostrare la capacità di comprendere le esperienze, rispondendo ai sentimenti, abilità critica che riflette l'esperienza affettiva che l'altro ha di sé stesso di fronte alla propria situazione. A volte ciò è espresso anche non verbalmente, coi modi o il tono della voce. L'obiettivo è mostrare il nostro livello di comprensione dei sentimenti dell'altro. Questo richiede di porsi e rispondere alla domanda dell'empatia.

<u>1.2.1. Porsi la domanda dell'empatia.</u> Una volta ascoltato con attenzione e osservate anche le espressioni della persona, dobbiamo riformulare a parole il sentimento che abbiamo percepito attraverso gli indizi visti o sentiti nelle sue espressioni dicendosi:

" se fossi al posto suo e dicessi queste cose come mi sentirei?" ...

In questo modo possiamo individuare il tipo di sentimento (felice, triste, spaventato...) e la sua intensità (alta, media, bassa) e scegliere una frase che corrisponda a questo tipo e intensità di sentimento.

<u>1.2.2. Rispondere alla domanda dell'empatia.</u> In pratica riassumiamo tutti i segni che indicano il sentimento della persona e quindi rispondiamo alla domanda:

"Come mi sentirei se stessi dicendo queste cose? "Se fossi in te mi sentirei...."

- 1.2.2.1. <u>Risposte intercambiabili con il sentimento</u>. Per rispondere veramente occorre dare una risposta che sia intercambiabile con i sentimenti espressi. Comprendere ciò che è stato espresso costituisce l'unica base possibile per una relazione di aiuto. E' una risposta intercambiabile con i sentimenti espressi quando esprime lo stesso sentimento espresso dalla persona. La prima risposta che riformuliamo dovrebbe contenere parole semplici che riflettano i sentimenti espressi. Rispondiamo ai sentimenti quando riusciamo a tradurre l'essenza dei sentimenti in una o più parole emozionali, formulando una risposta in modo da comunicare direttamente all'altro come si sente "Ti senti....."
- 1.2.2.1.1. Rispondere a sentimenti di <u>tristezza</u>. Le persone possono presentare molte situazioni emotive diverse e dobbiamo saper formulare risposte semplici e accurate rispetto i vari stati emotivi.
- 1.2.2.1.2. Rispondere a sentimenti di <u>felicità</u>. Essere in grado di rispondere a questi sentimenti e importante tanto quanto rispondere sentimenti di depressione. Condividere sentimenti di gioia con un'altra persona può essere difficile se noi stessi possiamo goderne solo in rari momenti.
- 1.2.2.1.3. Rispondere ai sentimenti di <u>rabbia</u>. Occorre affrontare la globalità dei sentimenti, anche quelli negativi, che la persona deve riuscire ad esprimere per imparare a lavorare con essi. Più si riesce a esplorarli più è improbabile agire in modo distruttivo e più facile canalizzarli in modo costruttivo.
- 1.2.2.1.4. Rispondere ai sentimenti con <u>precisione</u>. Dobbiamo rispondere a tutte completezza emozionale delle persone: tristezza, felicità e rabbia. Vi sono molte varietà di sentimenti possibili, occorre impegnarci per cogliere esattamente con delle parole l'originalità delle esperienze, anche se all'inizio può essere difficile trovare le parole più adatte. Occorre perciò ampliare il vocabolario di "parole emozionali" in nostro possesso. Quanto più saranno tanto maggiore sarà la capacità di comunicare con accuratezza quanto abbiamo compreso. Un modo è quello di classificarli a seconda dei tipi più frequenti e del livello di intensità, elaborando una propria lista di vocaboli per rispondere con accuratezza.

CATEGORIE DI SENTIMENTI

| Felice | Triste | Arrabbiato | Spaventato | Confuso |
|------------------------------|---------------|-------------|--------------|----------------|
| Eccitato Raggiante Esultante | Disperato | Fuori di sè | Terrorizzato | Intontito |
| | Angustiato | Furibondo | Disperato | Sconcertato |
| | Depresso | Fremente | Impaurito | Annebbiato |
| Allegro | Afflitto | Adirato | Minacciato | Disorganizzato |
| Su di giri | Abbattuto | Irritato | Insicuro | Disorientato |
| Euforico | Desolato | Agressivo | A disagio | Turbato |
| Lieto | Preoccupato | Nervoso | Intimidito | Perplesso |
| Contento | Scoraggiato | Frustrato | Incerto | Imbarazzato |
| Soddisfatto | Giù di morale | Agitato | Teso | Indeciso |

In base alle informazioni che ricaviamo dall'osservazione tenteremo di stabilire la "categoria generale di sentimento" della persona ascoltata per poi perfezionare la comprensione individuando l'appropriata gradazione di intensità, cercando parole intercambiabili con l'esperienza della persona per esempio completando una frase come questa: "Quando sono...... (sentimento generico comunicato dalla persona, es. "depresso"), mi sento..... (sentimento specifico: es. "perduto"). Questo aiuterà a trovare un risposta al sentimento che sia accurata e intercambiabile il più possibile; per guardare poi alla persona: ci sembra veramente così? altrimenti possiamo provare di nuovo a cercare un termine più adatto.

- **1.3.**)Rispondere al significato: Non basta rispondere al contenuto e al sentimento ma occorre arricchirla combinandoli insieme, facendo entrare il sentimento nel contenuto che è stati espresso.
- <u>1.3.1 Cogliere contenuto e sentimento.</u> I sentimenti sono legati al contenuto e questo dà la ragione del sentimento, per es.
- "Sono preoccupato (sentimento).... per la mia famiglia (contenuto)"
- <u>1.3.2. Rispondere in modo intercambiabile :</u> Una risposta al significato è incompleta finché non comunica accuratamente sia il sentimento che il contenuto. Un accorgimento è tenere presente uno schema simile a questo:

"Sei...... perché...." che riesce a cogliere sia il sentimento che il contenuto-

In questo modo se da principio cerchiamo di comprendere i sentimenti della persona (es. "Ti senti triste"), in un secondo tempo cerchiamo di comprendere la ragione dei sentimenti espressa nel contenuto che li determina (es. "sei triste perché hai perduto una persona cara").

1.3.2.2. Rispondere a più contenuti e sentimenti

A volte le persone esprimono nello stesso tempo più di un contenuto e sentimento. E' importane che siamo attenti a tutti i sentimenti e contenuti rilevanti. Se rispondiamo con accuratezza riusciremo a coinvolgerle nell'esplorazione di se stesse e delle aree in cui hanno più difficoltà. La cosa importante è riuscire a entrare nel loro schema mentale per comprendere il sentimento e il contenuto espresso per poi comunicare a nostra volta questa nostra comprensione, uscendo dalle nostre esperienze personali per entrare nel loro mondo e personalizzare le nostre risposte.

Rispondere facilita l'esplorazione della persona sulla sua situazione, rinforza i tentativi e ne stimola di nuovi. Se dopo la nostra risposta le persone continuano ad esplorare significa che siamo stati accurati nella comprensione e nella comunicazione di ciò che hanno detto. Lo scopo del rispondere alle esperienze è quello di facilitare un'autoesplorazione delle situazioni di difficoltà. Quando essi acquistano la capacità di esplorare se stessi, i sentimenti e il contenuto e il significato delle loro esperienze, possono essere pronti per l'obiettivo successivo, l'auto– comprensione, e ciò segnala che è giunto il monto di iniziare a personalizzare.

1.4.) Riepilogando:

Possiamo misurare l'effetto delle nostre risposte secondo una scala:

Alta capacità di risposta: Risposta accurata e intercambiabile al significato

Media capacità di risposta: Risposta accurata e intercambiabile al sentimento

Bassa capacità di risposta: Risposta accurata e intercambiabile al contenuto

RISPONDERE AL CONTENUTO

Riconoscere risposte precise Madre: "La situazione con i miei figli comincia a sfuggirmi di mano. Siamo al punto che non danno ascolto né a me né a mio marito se non quando li minacciamo. Ma a nessi

| | non danno ascolto nè a me nè a mio marito piace dover sempre minacciare i propri figli, | | minacciamo. Ma | a a nessunc |
|-----------------|---|---|--------------------------------------|---------------|
| <i>a.</i> b. | Mi sta dicendo che i suoi figli sono troppo ril Se ho ben capito i suoi figli si comportano m | | O <i>precisa</i> ei | O vaga |
| c. | o suo marito li minacciate Non vuole essere costretta a minacciare i fig | ali perché ubbidisc | O <i>precisa</i> | O vaga |
| | | , | O precisa | O vaga |
| d. Se | e ho ben capito questo modo di comportarsi r | non le va a genio | | |
| | | | O precisa | O vaga |
| 2. | Riconoscere risposte sintetiche | | | |
| Alcol | ista: "Non riesco proprio a smettere di bere Nonostante i miei buoni propositi appe di spenderli in vino e birra. | | | |
| a. | Se ho ben capito lei non riesce a smettere d Spende tutti i soldi in alcolici | i bere pur avendo O <i>troppo lunga</i> | | |
| <i>b.</i> In | altre parole si compra sempre da bere anche | e se sta cercando • troppo lunga | | precisa |
| c. Le | riesce difficile smettere di bere , per quando | | | |
| | | O troppo lunga | O breve e | precisa |
| 3. | Riconoscere risposte "non giudicanti" | | | |
| Stud | ente: Quella professoressa i miei compiti no di poco conto come l'ortografia e la ca con la mia conoscenza dell'argomento | | | |
| a. | Secondo te la professoressa è ingiusta percl errori | né valuta i tuoi co O giudicante | mpiti sulla base O neutral | |
| b. | Se ho ben capito non sei in grado di fare co | mpiti ben scritti O giudicante | O neutral | e |
| c. | In altre parole sei convinto che la professore confronti. Pensi che dovrebbe guardare all'e | | | |
| d. | E' facile scaricare le proprie colpe sulla profe sabilità di tutto, anche dei dettagli | O <i>giudicante</i> essoressa piuttost | O neutrale o che assumers | |
| | | O giudicante | O neutral | е |
| | | | | |

RISPONDERE AL SENTIMENTO

1. Valutare se il termine utilizzato è accurato [+] o no [-]

Moglie: "Non capisco cosa non vada tra me e mio marito. Appena sposati eravamo così uniti ed ora tra noi si è creato il vuoto. Non riusciamo più a comunicare"

| a. Risposta: <i>Ti senti come svuotata</i> | [+] | [-] |
|--|-----|-----|
| b. Risposta: Sei distrutta | [+] | [-] |
| c. Risposta: <i>Ti senti sollevata</i> | [+] | [-] |

| 2. | Scegliere | le | parole | emozionali | μù | adatte |
|----|-----------|----|--------|------------|----|--------|
| | | | | | | |

Giovane impiegato: "Sono arcistufo di fare il "jolly" in quell'ufficio. Ci lavoro ormai da sei mesi e penso di meritarmi un posto di responsabilità"

Come ti sentiresti al posto di questa persona?

| a. st | :ufo | d. furioso | g. sorpreso |
|-------------------|--|---|---|
| b. fe | elice | e. Insicuro | h. confuso |
| c. ig | norato | f. divertito | i. sfruttato |
| <u>3.</u> | Esercitarsi a dare risposte a | ai sentimenti | |
| non | orare risposte intercambia dobbiamo domandarci: "C ne mi sentirei se fossi al p | losa proverei io se mi i | essi. Per riuscire a esprimere empatia trovassi in quella situazione", bensì a?" |
| Ex-r | di punto in bianco, | vuole intraprendere ui | . Siamo divorziati da sei anno e ora, n'azione legale per togliermi il bambino. concreto, ma mi tormenta solo per farmi i |
| a. Ti | senti | | |
| b. Ti | senti | | |
| | | SPONDERE AL SI | |
| 1. R | conoscere risposte intercam | <u>biabili (esprimono lo ste</u> | sso messaggio ricevuto dalla persona) |
| Aspi | rante direttore: "Quasi t persona sempre pr | rutti gli impiegati voglio onta a rimproverarli, n | ono un direttore duro. Si aspettano una na io non sono così" |
| a. <i>Erro</i> | Lei si sente frustrato per lei non ha ri: | | ercano dei direttori con delle qualità che |
| b. | Lei è contento perché si | rende conto di essere d | |
| c. <i>Erro</i> | E' spaventato perché nes | | ne direttore |
| d. <i>Erro</i> | E' scoraggiato perché ne | l mondo degli affari viç | ge la legge del più forte |
| 2. Es | sercitarsi a rispondere al sign | nificato | |
| Α. | | o abbracciata e lei si è | e una mia amica. E' stato un bell'incontro. commossa. Pensavo che avesse bisogno fatto bene" |
| Ti se | enti | perché | |
| В. | lavoro bene quando sono | o sobrio. Ma ai datori d | hi di un anno. Sono un buon lavoratore, li lavoro non importa nulla. Appena sco- rante il lavoro, mi licenziano" |
| Ti se | enti | perché | |
| | | | |