II SESSIONE – Torino, 07/02/2015

Capacità di raccogliere i bisogni nella comunità
Giocarsi nella relazione

A cura di Sergio Battistoni – Engim Piemonte Artigianelli torino

Quasi amici…

Capacità di raccogliere i bisogni nelle comunità. Giocarsi nella relazione

- Acquisire elementi base per la gestione di un colloquio
- L'importanza dell'accoglienza, dell'ascolto e dell'empatia
- Ascolto di esperienza

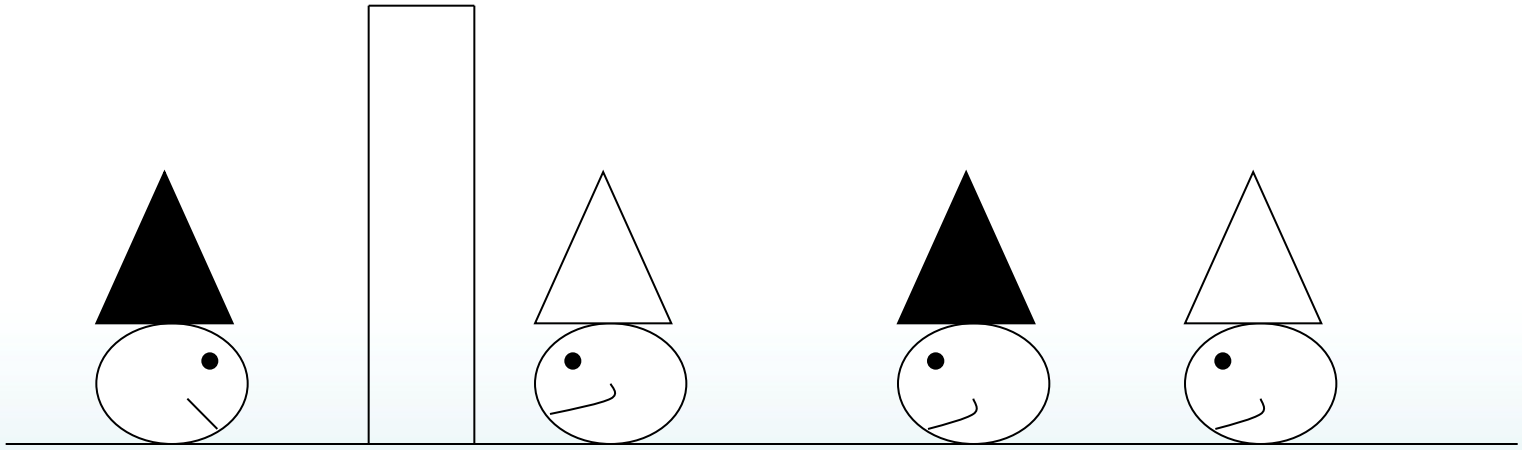
Il colloquio

Cosa è il “Colloquio”: 1) Conversazione tra due o più persone su un argomento particolarmente importante, che spesso richiede una discussione o un chiarimento: chiedere, ottenere un c.; avere un c.; 2) conversazione di una certa importanza; 3) Sorta di esame orale.

Il colloquio

Altre professioni effettuano colloqui (in psicologia, in psichiatria; colloqui di controllo come l'interrogatorio di polizia e l'interrogazione in classe; l'intervista, ecc.)
Per gli orientatori è una attività peculiare perchè trascorre molto tempo facendo colloqui e tutto quanto si concretizza nella successiva fase dell'intervento dipende dal colloquio.
E' facile confondere conversazione e colloquio, perché tutti conversano.
Il colloquio professionale/orientativo ha sempre uno scopo, reciprocamente accettato dagli interlocutori.

Enigma della comunicazione



Il colloquio

Di conseguenza non è mai soltanto uno scambio di parole tra soggetti in comunicazione, è anche:

• ascolto, *attento* a cogliere il significato delle cose che l'utente dice e non dice e *orientato* alla restituzione all'utente di ciò che si è compreso rispetto al problema.

• Osservazione della meta-comunicazione (postura, gesti, reazioni emotive evidenti).

• Riflessione, ossia la capacità di mettere in relazione parole e segnali dell'utente con la situazione presentata e con il contesto allargato di cui è parte.

• Silenzio, come capacità costruttiva di relazione empatica, di attenzione, di rispetto dei tempi necessari ad elaborare risposte, di riconoscimento delle difficoltà, e spazio all'emotività.

Fasi del colloquio

Il tempo del colloquio deve essere definito insieme all'utente come fatto, sia di metodo che di attenzione, o di controllo reciproco delle divagazioni, dopo il primo momento della accoglienza (comunicazione empatica), dell'ascolto reciproco e della definizione del contesto relazionale.

Fasi del colloquio

I preliminari non devono essere sottovalutati, marcano l'atmosfera e permettono di passare dalla fase conversativa al colloquio vero e proprio.
Importante è sempre chiarire, precisare il ruolo dell'orientatore e le funzioni del servizio.
La direzione del colloquio è nelle mani dell'orientatore che, sin dall'inizio, lo gestisce in modo da raccogliere le informazioni ritenute utili per la formulazione delle ipotesi e verificare, inoltre, con l'utente le eventuali informazioni già in possesso.

Fasi del colloquio

La conclusione del colloquio.

E’ il momento della ricapitolazione di quanto di significativo è emerso, degli accordi su impegni reciproci o futuri incontri.

Questa fase tende a dilatarsi perché, spesso, è alla fine che si affollano aspetti rilevanti del problema, nuove chiavi di lettura, segnali di ansia.

Fasi del colloquio

Piuttosto che dilatare il colloquio è utile prendere nota in modo formale delle ulteriori informazioni e interpretazioni, riformularle e riproporle in modo organico all'utente, con l'impegno di riflettere ed approfondirne il significato nell'intervallo di tempo disponibile tra un colloquio e l'altro.

Si dà così il messaggio di aver accolto la comunicazione, ma ugualmente si ridefiniscono le regole ed il controllo della relazione.

Riesaminare e riproporre alcune parti od alcuni aspetti della comunicazione nella fase conclusiva, serve per tracciare la direzione del prossimo colloquio. Inoltre è una marcatura dei ruoli.

Contesto-utente-scopo

occorre individuarne le caratteristiche che si presentatno distinguendo:

•*il contesto*: influenza la percezione dell'utente rispetto alla funzione dell'orientatore; di conseguenza nel colloquio preliminare (conoscitivo) o durante la prima parte del colloquio occorre comunque chiarire sempre e definire la cornice, il contesto, perché *la confusione dei contesti va di*
pari passo con la confusione dei significati

•*l'utente*

•*lo scopo* e gli obiettivi -raccogliere informazioni; dare informazioni; chiarire;sostenere; coinvolgere; valutare- che devono essere condivisi

Il colloquio e la comunicazione interpersonale: caratteristiche e proprietà

La comunicazione è un processo fondamentale della vita di relazione ed implica la reciprocità. E' l'elemento chiave dell'agire umano e animale. Non esiste situazione di interazione senza che avvenga una qualche forma di scambio comunicativo.

Nelle scienze sociali e di comportamento per comunicazione si intende un processo di trasferimento di una informazione -il prodotto del processo di comunicazione- da un sistema emittente ad un sistema ricevente. Il flusso comunicativo non è mai unidirezionale, ma circolare implicando sempre azione e retroazione, ossia di feed back e viceversa.

Il colloquio e la comunicazione interpersonale: caratteristiche e proprietà - La comunicazione verbale

Per la comunicazione verbale valgono le sette domande di Laswell:

CHI PARLA , l'emittente

COSA DICE, il messaggio

A CHI, il ricevente

DOVE, il contesto

COME, il canale o mezzo di espressione del messaggio (linguaggio con gesti e sguardi)

e le modalità (incontri, riunioni, lettere, radio, TV)

PERCHE', informare, suscitare e mozioni, ordinare, verificare

CON QUALE RISULTATO, feed back

Il colloquio e la comunicazione interpersonale: caratteristiche e proprietà

L'emittente trasmette il messaggio e, pur adoperando lo stesso vocabolario e lo stesso linguaggio del ricevente, non sempre emittente e ricevente danno lo stesso significato alle stesse parole (interazionismo simbolico di Blumer).

Ogni persona ha un proprio codice di lettura della realtà che risente delle sue esperienze, dell'ambiente culturale, dello stato emotivo.

Esistono inoltre slogans e stereotipi specie per sintetizzare una situazione, una condizione della vita sociale (qualità della vita, reinserimento sociale, normalità, anormalità) che nell'abuso comune condensano un immaginario stereotipato con il rischio di produrre una relazione comunicativa distorta.

Il colloquio e la comunicazione interpersonale: caratteristiche e proprietà

Di conseguenza nel colloquio è importante costruire una piattaforma comune di comunicazione e verificarne il codice comune.
Perciò nella fase preparatoria di un colloquio attenzione a:

- Individuare il destinatario a cui ci si rivolge
- Scegliere i veicoli
- Abituarsi a descrivere la realtà oggettivamente, verificando la coincidenza descrittiva con l'utente
- Accertarsi della ricezione del messaggio
- Compilare il messaggio, separando i fatti dalle interpretazione dalle sensazioni o sentimenti.

Il colloquio e la comunicazione interpersonale: caratteristiche e proprietà – La comunicazione non verbale

Durante il colloquio infatti uguale attenzione richiede la *metacomunicazione*, tutto quanto cioè viene affidato alla comunicazione non verbale (tonalità, voce, gestualità, postura) che rafforzano o smorzano il contenuto del messaggio.
Nel servizio orientativo nel momento in cui, con lo strumento del colloquio ci si affida alla comunicazione verbale anche la comunicazione non verbale deve essere attentamente controllata e conosciuta.

Il colloquio e la comunicazione interpersonale: caratteristiche e proprietà L'Ascolto

Il colloquio è fatto solo di parole, ma le parole non si dicono solo, si ascoltano anche.
Ascoltare non è prestare l'orecchio, **è farsi condurre dalla parola dell'altro là dove la parola conduce**. Se poi invece della parola c'è il **silenzio** allora ci si fa guidare da quel Silenzio. Le funzioni della comunicazione non verbale (come sostenere il linguaggio per esprimere emozioni, per trasmettere informazioni sulla persona, durante il colloquio o le riunioni) riguardano:

Il colloquio e la comunicazione interpersonale: caratteristiche e proprietà

- *Cinesica*, i gesti delle mani, della testa, dei piedi;
- *Postura*, la posizione del corpo;
- *Mimica facciale*, nell'ambito della comunicazione vis a vis, il feed back trova nel viso una incredibile fonte di verifica e di decodifica dei messaggi: approvazione, disaccordo, ostilità. Gli occhi soprattutto: in due persone che interagiscono positivamente il contatto visivo è forte, in caso opposto lo sguardo è sfuggente. Una situazione emotiva non ansiogena permette un contatto visivo prolungato, una situazione di imbarazzo accorcia il contatto.
- *Paralinguaggio,* la cantilena, le inflessioni dialettali, l'enfasi.
- *La prossemica,* ossia la vicinanza e distanza nelle diverse tipologie: distanza *intima*; distanza *personale*, quando allungando entrambi le braccia ci si può toccare.

Distanza *sociale*, per trattare gli affari impersonali. Le persone che lavorano insieme tendono a usare la distanza sociale più prossima, quella abitualmente mantenuta negli incontri e nei convenevoli -colloquio.

Con la distanza *politica*, ci si allontana dalla sfera del coinvolgimento -riunioni, assemblee.

Il colloquio e la comunicazione interpersonale: caratteristiche e proprietà L'Accoglienza

Accoglienza significa ricevere qualcuno, concedere ospitalità. E' proprio in questo momento che l'utente incontra per la prima volta l'orientatore e da questo primo impatto la persona ne deve ricevere una impressione positiva, in quanto, il sentirsi considerato fa sì che acquisti fiducia e collabori fattivamente all'incontro. Viceversa l'utente che ha paura, si chiude, non collabora, ed i primi risultati saranno sicuramente più difficili da ottenere.

Il colloquio e la comunicazione interpersonale: caratteristiche e proprietà L'Empatia

Il termine **empatia** deriva dal greco e identifica la capacità personale di "mettersi nei panni" degli altri, di calarsi nella loro realtà per comprenderne punti di vista, pensieri, sentimenti, emozioni e "pathos". L'empatia è una forma intangibile e silenziosa, ma allo stesso tempo profonda, efficace e potente di comunicazione interpersonale, che non richiede necessariamente l'uso delle parole per rivelarsi o essere dimostrata. Infatti, può essere espressa anche attraverso il linguaggio del corpo. Dal punto di vista della prospettiva sociale, l'empatia è un'importante competenza emotiva grazie alla quale è possibile entrare più facilmente in sintonia con la persona con la quale si interagisce.

Il colloquio e la comunicazione interpersonale: caratteristiche e proprietà L'Empatia

Senza tuttavia che ciò implichi necessariamente la giustificazione a priori di un comportamento, l'accettazione incondizionata e senza riserve di un certo modo di fare, o la condivisione di un particolare stato d'animo. L'empatia può essere anche paragonata a un "ponte a due vie" invisibile, che però permette di entrare in punta di piedi nel mondo dell'altro, di rimanervi il tempo necessario per comprendere motivazioni e intensità del suo vissuto emozionale, per poi ritornare ad essere se stessi, coerenti con la propria realtà esistenziale.

L'abbigliamento

La scelta dell'abbigliamento corrisponde alla offerta della propria immagine ed un potenziale investimento affettivo: il primo appuntamento, un colloquio di lavoro, ecc.
Disegna anche il rapporto tra i processi di identità, l'immagine del sé e del proprio corpo, con il contesto sociale e ambientale: il look.
Esistono delle regole non scritte del presentarsi. L'attenzione al *confort* sottolinea la prevalenza del non-sociale, del personale; al *pudore* quando invece si vogliono certi far tacere i segnali fisici.
L'esibizione di status infine, riguarda la funzione dell'abito come distintivo culturale: appartenenza di ceto, credenza religiosa, imitazione di modelli sociali, ecc.

L'abbigliamento

Anche per l’utente nel setting vis a vis, l’abito e la postura sono segni da decifrare,
indizi con cui tentare di riconoscere determinati significati.

Conclusioni

“Non bisogna dire alla persona che cosa fare per affrontare un problema, ma stimolarla ad interpretare al meglio la situazione in cui si trova, in modo da portarla a trovare da solo una soluzione”

Rogers

Grazie per l'attenzione…!