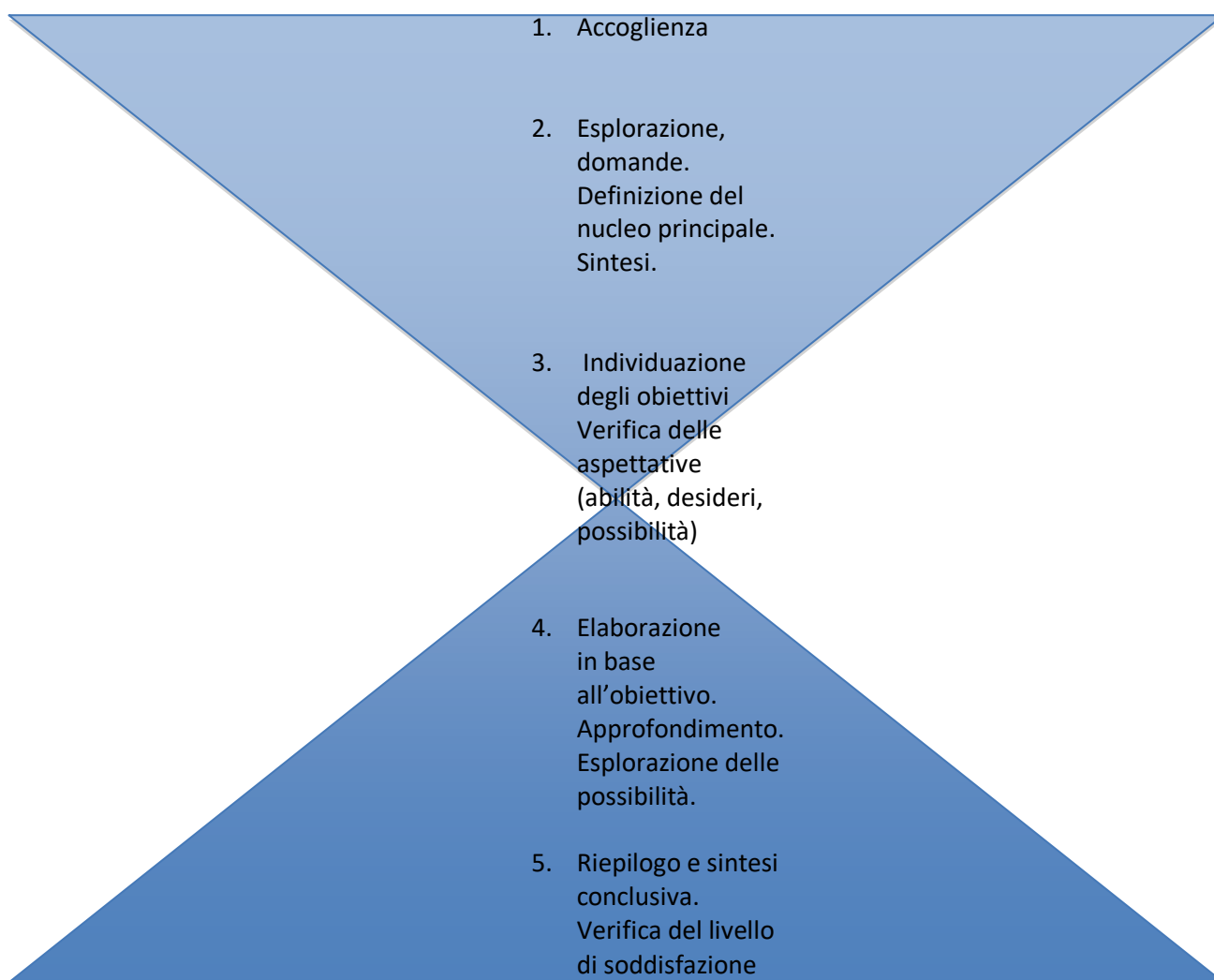


MATERIALI per i PARTECIPANTI

LE FASI DELLA CONVERSAZIONE

In una conversazione si possono distinguere cinque fasi:



1

1. ACCOGLIENZA

In un colloquio la conoscenza reciproca si sviluppa fin dal primo momento, ed è compito dell'ascoltatore cercare di favorire la piena espressione dell'altra persona. L'inizio è molto importante per lo svolgimento complessivo della conversazione. In special modo via internet e in chat, mancando il contatto attraverso lo sguardo e la voce, una buona accoglienza è determinante per il costituirsi della relazione.

L'interpretazione del senso delle parole gioca un ruolo importante. L'interpretazione di ciò che si dice o chiede può essere condizionata dalla qualità della relazione che si è creata. Ad esempio, se la relazione è buona, una domanda posta dall'ascoltatore verrà probabilmente attribuita a un

sincero desiderio di comprensione, mentre non è facile che questo accada quando la relazione non è altrettanto buona. Quando la relazione non funziona la domanda verrà considerata offensiva o accusatoria. Questo significa che, se si stabilisce una relazione efficace, ciò che l'ascoltatore dice o chiede non viene soppesato parola per parola, il che gli offre maggiore libertà e meno preoccupazioni circa l'interpretazione che l'altro può dare alle sue parole. Questo spiega perché una buona accoglienza è questione della massima importanza.

Come si fa?

Una buona accoglienza può essere offerta mostrando coinvolgimento e impegno. Naturalmente ciò è importante nel corso di tutta la conversazione, ma è particolarmente significativa all'inizio.

Ci sono diversi modi per realizzarla. Qui di seguito sono riportati alcuni esempi, ma attenzione: la proposta non è di utilizzarli indiscriminatamente, ma di farvi riferimento a seconda dell'interlocutore. Un'accoglienza che favorisce il dialogo può essere offerta con:

- un incoraggiamento: "Prenditi il tempo che vuoi, sono qui per ascoltarti..."
- una precisazione della propria disponibilità: "se vuoi confidarti quello che dirai resterò tra te e me ... Puoi chiamarmi quando vuoi ... Sono qui per te ogni volta che hai bisogno di parlare dei tuoi sentimenti, delle tue preoccupazioni e dei tuoi problemi."
- un riferimento alle proprie sensazioni: "Ti sento turbato"
- una dimostrazione di empatia: "Mi rendo conto che questa situazione è molto difficile da vivere ... o da affrontare"
- un apprezzamento: "mi sembra una buona cosa che tu ne parli..."

È importante cercare di sintonizzarsi con la persona con cui si sta parlando. È qualcosa che bisogna "sentire", e lo si percepisce quasi sempre. Ogni volta si stabilirà il contatto in un modo diverso, e sarà quello che si sentirà più adeguato alla situazione. Può anche succedere, ad esempio, di ridere assieme di qualcosa di divertente.

Aspetti da focalizzare per le conversazioni in internet o chat:

- Per rendere più personale lo scambio ci si può rivolgere all'interlocutore/interlocutrice col suo nickname e riprendere il tema a cui lui o lei hanno fatto riferimento prima dell'inizio della chat.
- Usare prudentemente ironia e sarcasmo. In internet/chat non è sempre chiaro quando un'espressione vuole essere divertente, perché mancano le componenti espressive della voce. Si può parzialmente compensare la mancanza della comunicazione non verbale attraverso l'uso degli emoticon.

2. ESPLORAZIONE

Nella fase dell'esplorazione si raccolgono tutte le informazioni necessarie per farsi un'idea chiara dell'argomento, del problema o della storia di cui l'altro sta parlando. Anche se la persona descrive una questione piuttosto concreta o formula con chiarezza un problema, vale comunque la pena dedicare del tempo all'esplorazione del contesto di quella questione o di quel problema.

Punti di focalizzazione

Al fine di compiere una buona esplorazione è utile:

- Ascoltare attentamente
- Utilizzate domande aperte
- Fare domande in riferimento a fatti e sentimenti
- Incoraggiare l'altro a procedere col suo racconto, anche se è normale che ci siano dei momenti di silenzio
- Quando si ravvisa un problema, evitare di manifestare i propri sentimenti o le proprie opinioni in merito; favorire invece l'espressione da parte dell'altro di ciò che sente e pensa
- Favorire il passaggio dall'espressione vaga di sentimenti ed esperienze a una descrizione più nitida e precisa
- Manifestare attenzione e interesse tangibili per l'altra persona
- Strutturare la conversazione, riorganizzare i vari elementi
- In presenza di numerosi problemi lasciare che l'altro scelga quale affrontare

3

La fase esplorativa si conclude con un riepilogo, cercando di arrivare al cuore del problema. Un'eccezione a questo modo di procedere è costituito dal colloquio "di compagnia": in questo caso l'attenzione viene indirizzata su più temi e non è appropriato né possibile arrivare al nucleo fondamentale di questo tipo di conversazione.

3. INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI

In questa terza fase vengono verificate le aspettative (o necessità) della persona con cui si sta parlando; cosa, lei o lui, si aspetta da questa conversazione e quindi dall'interlocutore. Questo permette di capire di che tipo di colloquio si tratta: di compagnia, di chiarificazione, informativo, di crisi, oppure un colloquio non pertinente, col quale non si intende procedere.

Quando le aspettative di chi cerca aiuto non sono chiare, è possibile chiederle. Si può porre una domanda aperta come, ad esempio:

- *Cosa posso fare per te in questo colloquio?*
- *Ti sei rivolto a me: cosa pensavi quando hai pensato di interpellarmi?*

Se si ha già un'idea di cosa la persona si aspetta, bisogna verificare di aver capito bene:

- *Ho idea che ti piacerebbe molto discutere di tutto quello che è successo, è così? (confronto)*
- *Se ho ben capito, ti piacerebbe chiarirti su cosa fare nella tua situazione rispetto a ..., è giusto? (chiarificazione)*
- *Vorresti sapere chi può aiutarti rispetto a questo problema? (informazione)*

- *All'inizio del nostro colloquio eri in preda al panico e adesso mi accorgo che ti sei tranquillizzato. Mi hai cercato per questo? (crisi)*

Chiedendo all'interlocutore quali siano le sue aspettative/necessità gli si offre lo spazio per definire l'obiettivo del colloquio. Una volta impostato l'obiettivo è importante verificarlo, utilizzando i seguenti criteri:

- Sono in grado?
- Lo voglio?
- Mi è consentito farlo?

Esempi:

- Qualcuno sta parlando della sua nausea e del senso di vertigine che prova. Egli si aspetta che gli si dica di cosa si tratta e da cosa è provocato. → Non si è in grado di dirlo e non è consentito (non sono un medico).
- Qualcuno desidera così tanto parlare che si aspetta di continuare il colloquio per tutta la notte. → Probabilmente non lo si vuole assecondare (desidero riposare)
- Qualcuno si aspetta di sviluppare una relazione intima con me. → Non lo desidero

Non è sempre possibile essere all'altezza delle aspettative dell'altro. Se la risposta a una delle tre domande (Sono in grado? Lo voglio? Mi è consentito?) è NO, non è possibile passare alla fase successiva della conversazione.

4

4. ELABORAZIONE DELL'OBIETTIVO

Dopo aver stabilito l'obiettivo nel corso della terza fase del colloquio, può iniziare la fase dell'elaborazione. In questa quarta parte viene sostenuta l'evoluzione di tutto il processo. A seconda del problema vissuto dall'altra persona, la quarta fase può comportare diverse azioni, come ad esempio: ascoltare, supportare l'altro quando effettua una scelta, fornire informazioni o riferimenti.

Elaborazione dell'obiettivo nelle diverse tipologie di conversazione:

- Nei colloqui "di compagnia" il contatto è in sé stesso l'obiettivo. Nella maggior parte dei casi l'interlocutore non si aspetta un consiglio, e la cosa più importante da fare è offrire un'attenzione autentica. Elaborare l'obiettivo significa offrire uno spazio capace di consentire a lei o a lui di raccontare la sua storia, uno spazio che dia all'altro la sensazione di essere ascoltato davvero. La persona con cui stiamo parlando si aspetta reciprocità; vorrebbe che anche noi ci aprissimo con lei.
- Nei colloqui caratterizzati dal bisogno di risolvere un problema, l'altro si aspetta qualcosa da noi. Abbastanza spesso vuole essere orientato rispetto all'individuazione di una risposta o di una soluzione. Se qualcuno vuole risolvere un conflitto, innanzitutto gli va chiesto come vorrebbe risolverlo. Egli può desiderare che quella relazione si riaggiusti, ma può anche darsi che voglia rompere del tutto. Elaborare l'obiettivo significa mettere ordine tra le varie possibilità e quindi discutere per ciascuna le possibili conseguenze.

- Nel colloquio di crisi le aspettative dell'altro possono essere molto diverse. Ci sono colloqui di questo tipo in cui la persona è nel panico e cerca di calmarsi. L'elaborazione dell'obiettivo può consistere nella focalizzazione delle emozioni, strutturando la conversazione in modo da contenerle. Può anche essere che l'obiettivo del colloquio di crisi sia quello di trovare urgentemente un aiuto adeguato rispetto a un problema specifico.
- Nel caso di colloqui informativi l'interlocutore si aspetta una risposta concreta o un aiuto a recuperarne una. Ciò presuppone il fatto che, se qualcuno vuole ad esempio sapere dove trovare una specifica terapia, possa essere aiutato, attraverso il colloquio, a cercare l'organizzazione in grado di fornirla.
- Nelle conversazioni non pertinenti, con le quali non si intende procedere, non ci sarà la quarta fase. Si cercherà pertanto di concludere il dialogo in modo corretto, chiarendo che non sarà possibile approfondire ulteriormente l'argomento.

5. CONCLUSIONE

Il colloquio può essere completato con una sintesi e una conclusione, e una verifica se ha corrisposto alle aspettative dell'altra persona e quindi se quest'ultima ne è soddisfatta.

La conversazione può terminare in maniera naturale se si lavora per una conclusione condivisa. Può anche darsi il caso che uno dei due partecipanti prenda autonomamente l'iniziativa di chiuderla.

Prima di terminare il dialogo si può fare esplicito riferimento alle aspettative dell'altro per verificare se hanno trovato riscontro: Per esempio:

“Mi hai contattato perché eri incerta circa l'opportunità di chiedere un secondo parere, e volevi discutere di questo. Abbiamo preso in considerazione i pro e i contro e hai deciso di non procedere a chiedere. Questo significa che ritieni risolta la questione?”

Aspetti prioritari:

- Bisogna iniziare questa fase al momento giusto, lasciando spazio alla riflessione.
- Nei colloqui “di compagnia” è più difficile chiarire se le necessità dell'altra persona sono state soddisfatte. L'obiettivo è il contatto, ma spesso non è chiaro per quanto tempo continui ad esserlo. Bisogna assicurarsi di salvaguardare i limiti, e sarà possibile concludere la conversazione quando si avrà l'impressione di aver offerto l'attenzione necessaria. Ecco ad esempio una possibile conclusione del dialogo:

“Avevi detto che desideravi parlare per un po'; ho l'impressione che abbiamo discusso tutto quello che volevi discutere. Trovi che sia stato utile per te?”

Può darsi che l'interlocutore si aspetti di più. Allora è il caso di verificare con sé stessi se si può e si vuole corrispondere a quell'aspettativa, e se ciò è consentito; d'altra parte occorre essere chiari nella comunicazione se si intende concluderla, ad esempio:

“Vorrei concludere la conversazione ...”

Per terminare il colloquio è possibile fare un riepilogo oppure ribadire le conclusioni raggiunte attraverso lo scambio, ma si può scegliere di incoraggiare l'altro a farlo, chiedendo ad esempio:

“Cosa hai deciso? /Cosa intendi fare? /Quali sono le tue conclusioni?”

Questo approccio è vantaggioso perché stimola l'indipendenza. L'attivazione dell'altro viene favorita lasciandolo pensare al passo successivo.

A volte non è possibile arrivare a una soluzione o a una conclusione. Ciò non è sbagliato. Si può parlare di questo:

“Noi stiamo parlando già da un po' e ho la sensazione che non stiamo facendo progressi ... Qual è la tua impressione? Posso esserti ancora di qualche aiuto?”

Ci vuole consapevolezza del fatto che non è possibile forzare una conclusione o una soluzione sostituendosi all'altro. Quindi non vanno utilizzate frasi del tipo:

“Basta andare e provare, se non tiri non colpisci”

In definitiva, va bene anche se l'altra persona non riesce ad arrivare a una conclusione/soluzione.

Una volta entrati nella quinta fase non è opportuno iniziare ad affrontare nuovi argomenti, perché questo potrebbe suggerire l'idea che la conversazione avrà un ulteriore sviluppo.

Non bisogna aver timore di concludere il colloquio quando si è convinti che non ci sia altro di cui discutere.

SUGGERIMENTI

Ecco alcune frasi che potrebbero tornare utili:

- *“Ho l'impressione che abbiamo discusso tutti i punti da affrontare; penso che potremmo concludere”*
- *“Pensi di avere abbastanza elementi per proseguire, ora?”*
- Riferirsi al tempo trascorso, ad esempio: *“Ormai stiamo parlando da mezz'ora”*
- *“Ho l'impressione che stiamo continuando a ripetere le stesse cose”*
- Nel caso di una conversazione che dura da molto tempo: *“Mi sento un po' stanco, preferirei concludere”*

È opportuno tener conto del proprio livello di energia e dei propri limiti; non è una buona cosa, per chi sta conversando con lui, che un ascoltatore sia stanco.

È meglio essere sinceri e non dire sbrigativamente “Puoi sempre ricontattarmi”, oppure “Scusa, mi stanno chiamando”, ma piuttosto spiegare perché si vorrebbe concludere.

Sarà utile ripensare alla conversazione per valutare come è andata, specialmente nel caso di colloqui (troppo) lunghi o (troppo) corti. Perché quel colloquio è stato così lungo (o breve)? Cosa mi dice questo di me stesso?