



CARL ROGERS E ROSENBERG: DAL COUNSELLING
ALLA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA

SCUOLE COMUNICATIVE

CARL ROGERS

Carl Rogers, psicoterapeuta americano nel 1961 pubblica "La Terapia centrata sul cliente".

Psicoterapeuta americano, intorno agli anni '40 ha sviluppato una metodologia d'aiuto basata sul concetto di non direttività.

Rogers è il padre del counselling



TRE CONDIZIONI FONDAMENTALI PERCHÉ LA RELAZIONE D'AIUTO ABBAIA SUCCESSO E SI CREI IL CLIMA DI FIDUCIA INDISPENSABILE AL CLIENTE PER PROCEDERE VERSO UNA CHIARIFICAZIONE E ACCETTAZIONE DEI SUOI VISSUTI EMOTIVI E DELLA SUA ESPERIENZA, A QUALSIASI LIVELLO:

empatia:

l'empatia è la capacità di sintonizzarsi e comprendere gli stati emotivi e cognitivi del cliente. L'empatia è strettamente connessa alla sospensione del giudizio e di ogni forma di interpretazione.

autenticità:

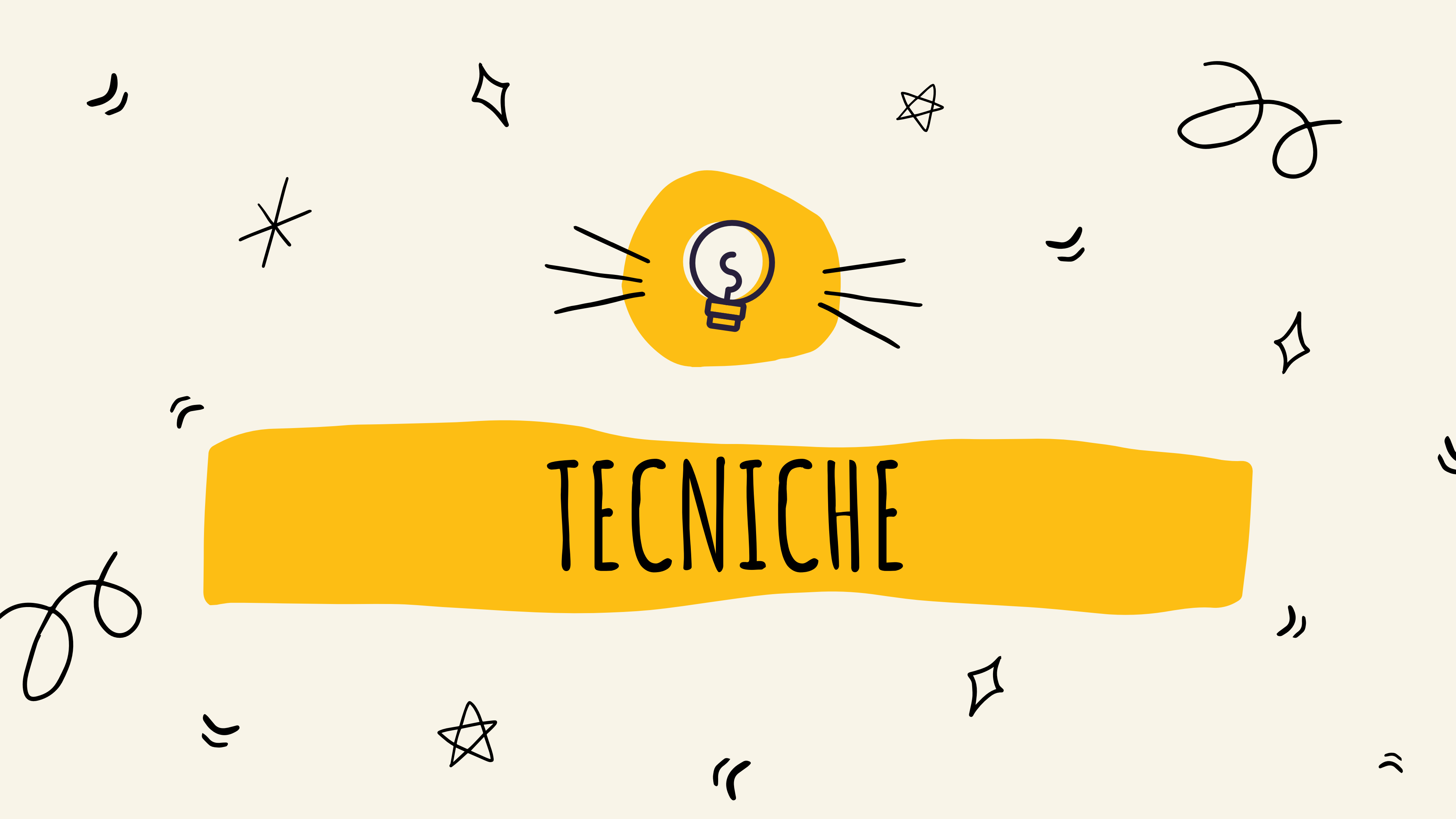
capacità di essere spontanei e trasparenti nelle relazioni. Essere autentici vuol dire esprimere solo ciò che realmente corrisponde al proprio sentire, evitando frasi stereotipate e restando in contatto empatico con il nostro interlocutore.

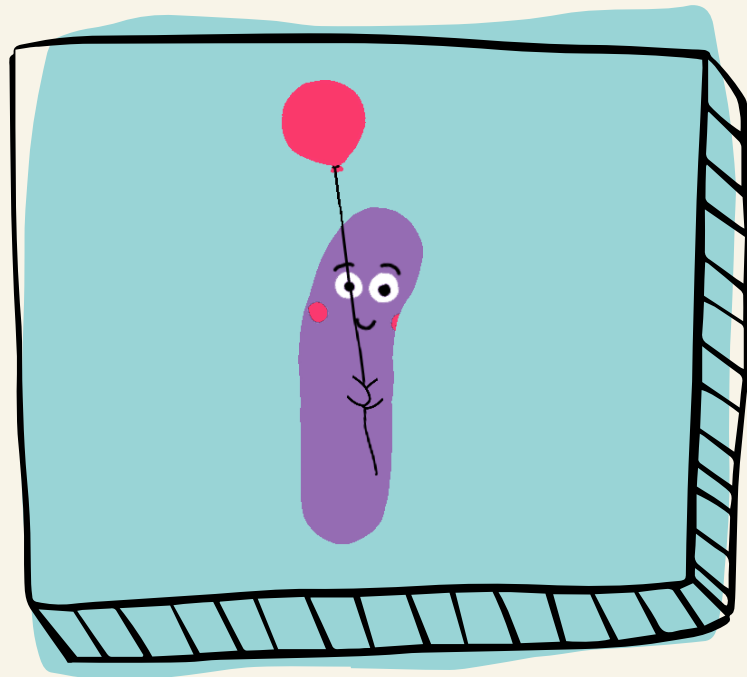
accettazione incondizionata:

vuol dire riconoscere all'altro la libertà di provare idee, opinioni e sentimenti diversi dai nostri; è una forma di rispetto profondo dell'altro da sé, un modo di essere dell'agevolatore che contribuisce a dare alla relazione la qualità imprescindibile della comprensione profonda.



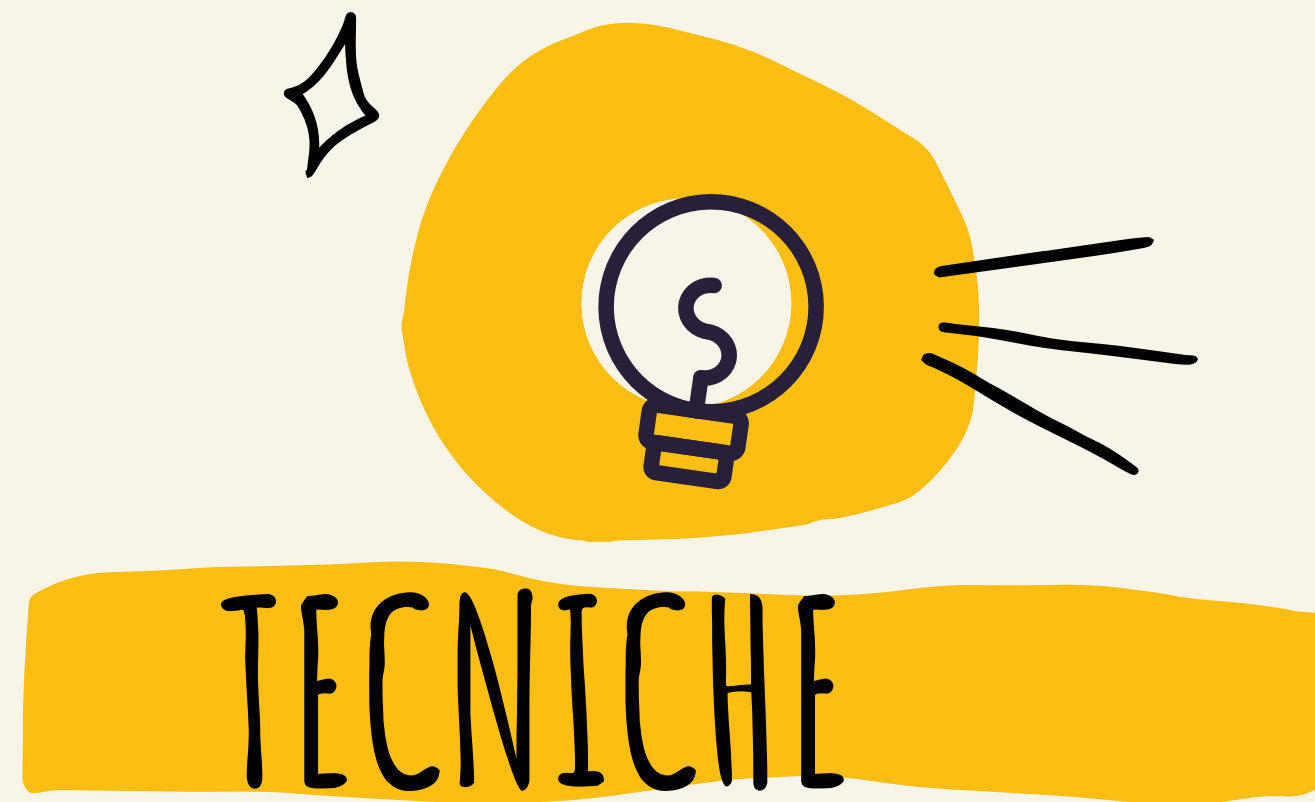
TECNICHE





L'ascolto attivo.

- mantenere il contatto oculare;
- movimento del capo che indicano incoraggiamento;
- rispecchiare le espressioni mimiche del cliente per mostrare empatia; (ciò è da valutare in quanto spesso i clienti usano espressioni facciali che non corrispondono o descrivono il loro stato d'animo);
- assumere una postura calda, aperta, sporgendosi verso il cliente;
- dare un appropriato incoraggiamento verbale quando si verificano pause, sapendo rispettare anche i momenti di silenzio.

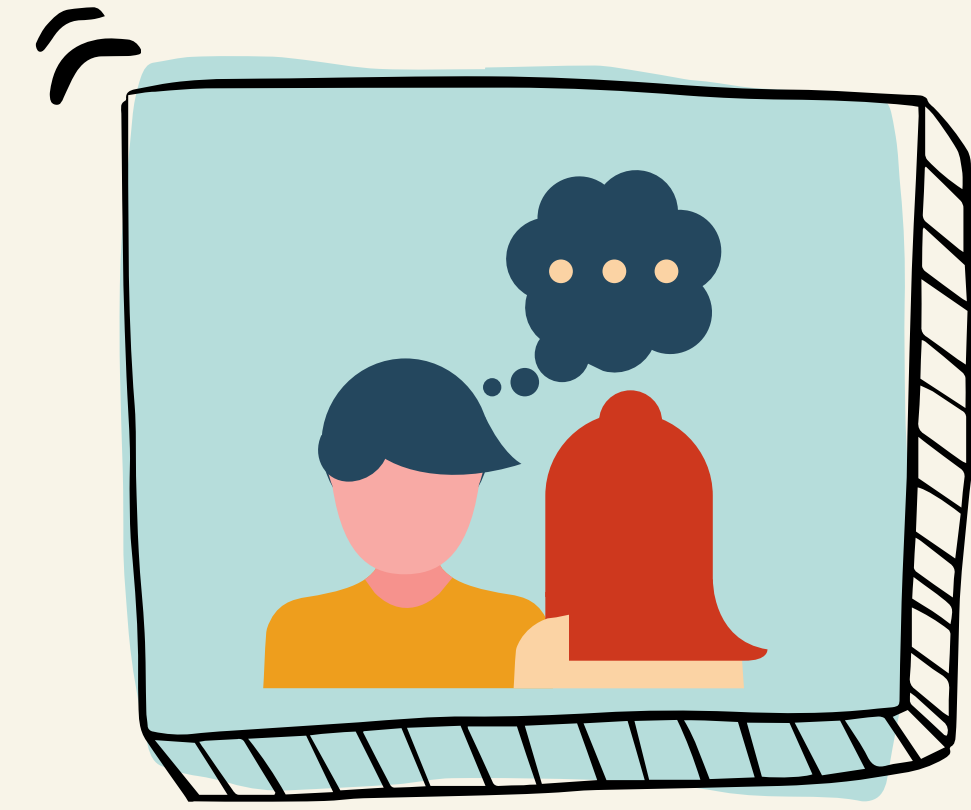


Si chiama “riformulazione” un intervento dell’operatore che consiste nel ridire con altre parole, e in maniera più concisa e chiara, ciò che l’altro ha appena detto.

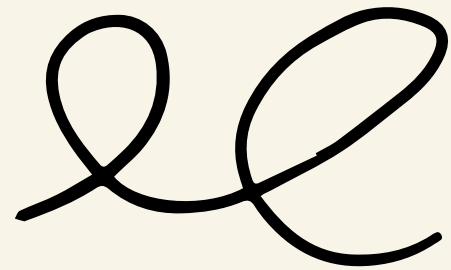
È una tecnica messa in atto dal professionista per intervenire in modo da facilitare un’espressione sempre più completa da parte del cliente e una formulazione di ciò che ha da dire sempre più chiara.

Attraverso la riformulazione:

- il terapeuta può avere la sicurezza di non introdurre niente di estraneo o di interpretativo nella comunicazione che ha appena ascoltato; inoltre ha la prova di aver ascoltato e compreso ciò che gli è stato comunicato.
- il cliente è sicuro, se si riconosce nella riformulazione, di essere sulla buona strada nel farsi comprendere ed è così portato a esprimersi ulteriormente.



RIFORMULAZIONE



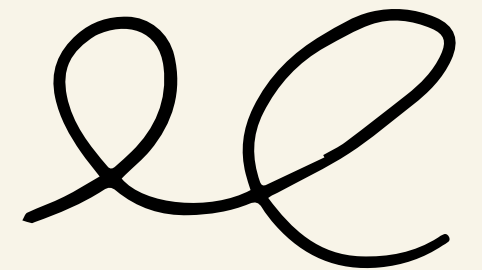
- **La riformulazione riflesso:** consiste nel parafrasare o riflettere la comunicazione ricevuta dal cliente. Si approfitterà del momento in cui il cliente, alla fine di una frase, si ferma un attimo, così da fare in modo che il soggetto comprenda che il terapeuta ha capito; non basta solo dare un segno di approvazione dicendo “sì” di tanto in tanto. Non si dovrebbe neppure abusare di questa tecnica per evitare una continua ripetizione.
- **La riformulazione riassunto:** dopo che il cliente ha portato avanti la conversazione per un po' di tempo, di solito emergono elementi formativi che appartengono ad un unico tema, e spesso è importante evidenziare tale tematizzazione. Il riassunto consiste nel ricucire insieme diversi elementi che formano un tema e rimandarli al cliente con un'ampia parafrasi.
- **La riformulazione chiarificazione:** consiste nel fare domande al cliente al solo scopo di chiarire, delucidare un concetto espresso in maniera confusa.
- **La riformulazione rispecchiamento:** è una parafrasi focalizzata sul tono emotivo della comunicazione, anziché sul contenuto cognitivo. E' utile perché il cliente in questo modo si sente profondamente capito, viene facilitata l'espressione dei sentimenti e il cliente viene aiutato nel suo percorso di conoscenza di sé. È il modo attraverso cui si rimanda all'altro il suo diritto ad esistere e ad essere con tutto quello che l'altro è. Il sentirsi riconosciuto, ed in diritto di essere ciò che si è, abbassa naturalmente le difese (è per questo che non si devono mai abbattere le difese, si aspetta che il Cliente si senta tanto sicuro da poterlo fare).

ROSENBERG



LA COMUNICAZIONE NONVIOLENTA SI BASA SU TRE ASPETTI:

1. Auto-empatia;
2. l'ascolto di se stessi;
3. Empatia, ascolto dell'altro
Auto-espressione onesta,
esprimere autenticamente il proprio sentire e i
propri bisogni



FASI

- 1.l'osservazione dei fatti
- 2.l'espressione dei sentimenti
- 3.l'espressione dei bisogni (all'origine dei sentimenti)
- 4.la formulazione di una richiesta

