

## ESERCITAZIONI PER ASCOLTARE

### Esercitazione autosomministrata: stili nel rispondere

**Obiettivo:** prendere coscienza del proprio modo abituale di rispondere, al fine di comprendere che significato esso può avere e che tipo di reazione può produrre negli altri.

**Svolgimento:** per ogni frammento di colloquio sono disponibili 6 risposte. Scegliere tra queste quella che si avvicina di più (o che si allontana di meno) a quella che si darebbe spontaneamente alla persona che, avendo sottoposto la sua situazione, attendesse una risposta. Fare lo stesso per i 10 frammenti. Prendere, poi, la tabella "Categorie di risposta" e sbarrare, per ogni situazione (1°, 2°, 3°, ecc.) i numeri corrispondenti alle risposte date. Si potranno così individuare:

- la propria *categoria dominante* (corrispondente alla riga della tabella in cui sono state sbarrate 5 o più risposte);
- la *categoria sottodominante* (3 o 4 risposte);
- le *risposte isolate*.

#### Caso 1° - Donna di 37 anni (voce stanca)

"Veramente non so cosa fare. Ah, non so proprio se devo riprendere il mio posto di centralinista... Mi rende così nervosa... Fatico a sopportarlo... Ma così ho una stabilità e un buono stipendio; o invece lasciare tutto e fare quello che mi interessa realmente, in ogni caso un lavoro più vario; ma questo equivarrebbe a cominciare da capo con uno stipendio più basso. Non so se potrei farlo o no..."

#### Caso 2° - Uomo di 30 anni (voce ingenua)

"Ho un sentimento tra i più strani: quando mi capita qualcosa di bello non riesco a crederci, agisco come se quello non fosse capitato. E questo mi infastidisce. Volevo un appuntamento con Laura, le ho girato attorno settimane intere prima di chiederle l'appuntamento... Mi ha detto "Sì". Non potevo crederci. Non potevo crederlo al punto che non mi sono presentato all'appuntamento".

#### Caso 3° - Uomo di 35 anni (voce forte, scandita, aggressiva)

"Sono deciso a fare qualcosa, non ho paura di lavorare forte, non ho paura di ricevere dei colpi duri pur di sapere dove vado. E non mi vergogno di calpestare gli altri quando sono sul mio cammino, perché voglio quello che voglio. Non posso accontentarmi di un impiego mediocre. Posso essere qualcuno".

#### Caso 4° - Donna di 30 anni (voce scoraggiata)

"Sono ormai dieci anni che vivo in questa città e sette anni che vivo nello stesso appartamento, ma non conosco nessuno. In ufficio mi pare di non potermi fare degli amici, è come se fossi paralizzata. Cerco di essere gentile con gli altri impiegati, ma in fondo mi sento tesa e a disagio e allora mi dico che me ne infischio. Non si può contare sugli altri. Ciascuno pensa a sé. Io non voglio amici. E qualche volta finisco per esserne veramente convinta".

#### **Caso 5° - Uomo di 30 anni reduce dal servizio militare (sdegno e amarezza)**

"A che serve? Nessuno è leale con me. I fratelli che sono rimasti a casa hanno avuto tutti i vantaggi, hanno approfittato della situazione mentre io ero a fare il militare. Li detesto tutti. Fanno il doppio gioco. Quanto a mia moglie... (silenzio) Oh...".

#### **Caso 6° - Uomo di 35 anni (voce chiara e decisa)**

"So che potrei riuscire in questa impresa. Quello che mi occorre è: avere una visione d'insieme, un certo buon senso e il coraggio di tentare. Tutto questo ce l'ho. Così se potessi anche avere un aiuto finanziario, non esiterei a lanciarmi".

#### **Caso 7° - Uomo di 46 anni (voce amara e tesa)**

"Ecco: lui è nuovo nell'ufficio, ma è furbo, ha una risposta per tutto, crede di sapere tutto lui. Ma non sa con chi ha a che fare. Io farei meglio di lui se lo volessi".

#### **Caso 8° - Signorina di 28 anni (voce tesa, irritata, contenuta)**

"Quando la guardo... Non è così carina come me, non è così intelligente, non ha stile, e mi domando come può illudere tanta gente, come non vedano chiaro nelle sue pose. Trova sempre il modo di fare qualcosa e di farsi ammirare. Non posso soffrirla. Ne faccio una malattia. Ha tutto quello che vuole, ha avuto Paolo, l'ha letteralmente allontanato da me, e poi l'ha negato. Quando le ho messo davanti la situazione, le ho detto quello che pensavo, mi ha risposto: 'Mi dispiace'. Ma le farò vedere io".

#### **Caso 9° - Dialogo tra un orientatore e un nuovo impiegato (Martino)**

"Allora, Martino,,come va con i colleghi d'ufficio?". "Che vadano al diavolo. Ho tentato di fare del mio meglio, ma quando il capo si è arrabbiato con me perché mi sono sbagliato in una fattura difficile, questo mi ha... Ho fatto del mio meglio veramente, a quando arrivano a dire che questo non basta... questo mi fa capire sempre più chiaramente che non valgo niente".

#### **Caso 10° - Studente e Preside di Facoltà**

"Vieni. Posso fare qualcosa per te?".

"Vorrei che mi aiutasse riguardo all'impiego del tempo nel prossimo semestre. Ho parlato con diverse persone circa quello che mi conviene scegliere, ma mi danno consigli diversi ed è tanto difficile per me-sapere cosa fare. Sono solo al primo anno e non so veramente cosa sia meglio".

## RISPOSTE

### Caso 1°

1. "Può dirmi qualcosa di più riguardo a ciò che ora le interessa? È molto importante rifletterci bene".
2. "Attenta: prima di lanciarsi in qualcosa di nuovo bisognerebbe che fosse sicura che questo sarebbe veramente più vantaggioso per lei e che non vada a finire dalla padella nella brace! "
3. "Bene, vediamo, non è poi una cosa così grave. Si tratta di sapere in quale ufficio potrebbe essere trasferita. Posso procurarle un appuntamento con il direttore-capo del personale!".
4. "Il suo disagio è duplice: da un lato ha delle perplessità a lasciare l'impiego attuale, ma soprattutto non sa quale altro impiego le sarebbe più confacente".
5. "Non sa se affrontare il rischio di ricominciare da capo, oppure godere la sicurezza di un lavoro che non la soddisfa e prendere una decisione le crea difficoltà".
6. "Lei si preoccupa troppo. Non è abusando del suo sistema nervoso che risolverà le difficoltà. Non bisogna prendersela così. Tutto finirà per sistemarsi".

### Caso 2°

1. "Deve essere un uomo della sua età e avere un'idea più realistica riguardo alle donne. Sono esseri umani anche loro e desiderano avere inviti e appuntamenti non meno di noi".
2. "Le pare sempre irrealistico quando le capita qualcosa di bello".
3. "Si è talmente autoconvinto che non può capitarle niente di bello che, quando questo capita, non le sembra vero".
4. "Mi domando se questo senso di irrealtà non è associato a un momento particolare della sua vita. Vorrebbe dirmi qualcosa di più su quello che intende dire con 'Quando mi capita qualcosa di bello?'".
5. "È proprio il caso di preoccuparsi tanto per questo? Abbiamo provato tutti ad avere sentimenti o desideri strani da affrontare. Credo che ne verrà fuori! "
6. "Penso che questa esperienza le servirà come lezione. La prossima volta farà uno sforzo per accettare la buona sorte".

### Caso 3°

1. "Insomma, lei si comporta come una persona ambiziosa che deve provare a se stessa il proprio valore".
2. "Lei ritiene di dover essere al primo posto, qualunque siano gli sforzi e i mezzi per giungervi".
3. "Che cosa secondo lei la spinge a questa grande decisione di essere qualcuno?".
4. "Avrebbe interesse a fare qualche test per accertare in quale settore potrebbe riuscire meglio? Potrebbe essere una maggiore sicurezza per lei, anche se, con la decisione che ha, penso possa riuscire in più di una situazione".
5. "Avere una grande ambizione può essere una vera fortuna per qualcuno. È tuttavia sicuro che calpesterebbe quelli che incontra sul suo cammino? Questo non potrebbe farle più del male che del bene?".
6. "Prova sentimenti molto forti. Deve essere sotto l'influsso di una delusione. Conviene che si calmi, che rifletta e vedrà che ritroverà la sua lucidità senza perdere l'entusiasmo".

#### **Caso 4°**

1. "Lei è troppo pessimista. Non sarà sempre così. Vedrà che gli altri l'avvicineranno per forza".
2. "Conosco altre persone che vivono la stessa sua difficoltà. Sono tuttavia riuscite a stabilire buone relazioni aderendo ad una associazione o a un club. L'importante è di non persuadersi di dovere restare soli".
3. "Forse, se lei mi dice qualcosa di più su come fa per farsi degli amici, potremmo avere un'idea più chiara di quello che non va".
4. "Questa situazione è talmente di lunga data che lei ha finito per esserne quasi 'convinta': è questo che vuoi dire?".
5. "Potrebbe essere che lei non voglia amici solo per proteggersi da qualche altra cosa?".
6. È una situazione abbastanza spiacevole quella di non avere amicizie, bisogna veramente darsi da fare. Ci sono alcune cose che potrebbe imparare per farsi degli amici e prima comincia meglio è"

#### **Caso 5°**

1. "Aveva cominciato a dire qualcosa riguardo a sua moglie...".
2. "Le pare di essere stato sfruttato e questo l'adira?".
3. "Si è sentito trattato ingiustamente e questo l'indigna, pensa che avrebbe Meritato qualche attenzione più degli altri".
4. "Capisco i suoi sentimenti ma questi- possono bloccarla se non tenta di sbarazzarsene".
5. "C'è di che infuriarsi. Ma vedrà che col tempo potrà dimenticare e rifarsi".
6. "Avrebbe voglia di vendicarsi. Ma questo complica sempre le cose, non è vero?".

#### **Caso 6°**

1. "Lei desidera forse l'indirizzo di uno specialista. In questi casi si sente il bisogno di avere informazioni prima di chiedere fondi". ...
2. "Bene. Occorre essere sicuri di sé se si vuole fare qualcosa. Se si incomincia con timore, si può veramente rovinare tutto in partenza. Lei è sulla buona strada; le auguro di riuscire come desidera".
3. "Se potesse avere i fondi per iniziare, sarebbe sicuro di riuscire nell'impresa".
4. "Si sente sicuro di riuscire perché si rende conto effettivamente di quello che occorre perché l'affare vada in porto. Quando si vede la cosa chiara la certezza viene da sé".
5. "Ha già considerato quali rischi può correre?".
6. "Lei si pone dei problemi relativi ai soldi, al modo di procurarseli e all'arte di servirsene".

#### **Caso 7°**

1. "Lei crede che dovrebbe essere il primo. È veramente importante per lei essere sempre il migliore".
2. "Prendendo fin dal principio questo atteggiamento verso il nuovo arrivato lei non imbocca la strada giusta".
3. "E questo richiederà certamente di agire con metodo e con riflessione, dovrà essere molto accorto".
4. "La disturba il comportamento del nuovo arrivato, che lei ritiene essere presuntuoso, le viene voglia di superarlo".
5. "Vediamo! Perché attribuisce tanta importanza al fatto di superare quel tale?".
6. "Ha assunto informazioni precise sugli antecedenti e sulle funzioni attuali di quel tale nella ditta in cui lavorate? Che cosa sa in merito?".

### **Caso 8°**

1. "Assomiglia a qualche altra ragazza che ho già conosciuto".
2. "Ritiene che quella ragazza ottiene quello che in realtà lei stessa dovrebbe avere".
3. "Si direbbe che lei prenda un atteggiamento un po' violento nei suoi confronti. A tutti capita di avere pregiudizi, ma è raro che se ne cavi qualcosa di buono".
4. "È un caso tipico di gelosia, provocato dalla presenza di una persona che è forse un po' più capace e più abile di lei".
5. "Perché non cerca di osservare quello che fa e di batterla sul suo stesso terreno? Se è un pallone gonfiato, a lei dovrebbe spettare l'ultima parola".
6. "Alla sua età si è naturalmente molto sensibili a tutte le delusioni, ma c'è anche il vantaggio di essere più ragionevoli e di avere maggiore esperienza della vita".

### **Caso 9°**

1. "Vediamo, Martino, cerchiamo di fare il punto sulla situazione. Questa storia è proprio tanto grave? Basta non drammatizzare".
2. "In altri termini, quando la criticano lei ha la tendenza a sentirsi colpevole?".
3. "Lei aveva fatto del suo meglio, ma hanno trovato un errore e, di colpo, lei pensa di non valere nulla".
4. "Vediamo, mio caro: se lei si lascia smontare per cose di questo genere, è allora che diventerà un buono a nulla".
5. "Mi dica, Martino: è solo a causa di questo contrattempo personale che lei è giunto a dubitare di se stesso?".
6. "Lei deve prendere in considerazione d'ora in poi tutti i suoi successi e non incupirsi sulle sue imperfezioni. Faccia il bilancio dei successi".

### **Caso 10°**

1. "Se ho ben capito, lei ritiene che si tratti di qualcosa che richiede un aiuto esterno, qualcosa che lei non può decidere da solo".
2. "Vuole parlare della sezione in cui desidera entrare e di quello che sceglierà come materia opzionale?".
3. "Vediamo, se lei si rifa un po' più a se stesso, riguardo a ciò che potrebbe fare e a quello che vorrebbe fare, invece di badare a quello che dicono gli altri... forse si troverebbe meglio".
4. "Mi domando se la soluzione alle sue difficoltà non stia nello sviluppare maggiore confidenza in se stesso piuttosto che nell'operare una scelta tra i corsi".
5. "Certo, ora ci pensiamo. Talvolta è un po' duro trovare il proprio posto nella struttura della facoltà".
6. "Ha già fatto un bilancio delle materie da seguire e delle ore di lavoro di cui dispone?".

## TIPO DI ATTEGGIAMENTO ABITUALE

Per ogni lettera viene descritto lo specifico atteggiamento abituale nel rispondere.

### **Lettera A**

Risposte valutative, che implicano un punto di vista personale e comportano un giudizio (di critica o di approvazione) verso gli altri.

### **Lettera B**

Risposte che interpretano quanto viene detto. Si comprende solo quello che si vuole comprendere, si cerca quello che si ritiene essenziale per giungere a una spiegazione. Di fatto, si opera una distorsione riguardo a ciò che l'altro vuole dire, si deforma il suo pensiero.

### **Lettera C**

Risposte di sostegno, che mirano a dare incoraggiamento, conforto o compensazione. Si tende a compatire e si pensa che occorre evitare che l'altro dramatizzi.

### **Lettera D**

Risposte investigatrici. Si ha premura di saperne di più e si orienta il colloquio verso quello che si considera importante, come se si accusasse l'altro di non voler dire l'essenziale o di perdere tempo. Si ha premura e si fa premura all'altro domandandogli quanto ci interessa;

### **Lettera E**

Risposte che tendono a dare una soluzione immediata al problema. Si reagisce con l'azione e si spinge l'altro all'azione. Si vede subito la soluzione che si sceglierebbe; non si aspetta per saperne di più. Questo sistema permette di sbarazzarsi dell'altro e dei suoi fastidi.

### **Lettera F**

Risposte comprensive che riflettono lo sforzo per introdursi sinceramente nel problema così come è vissuto dall'altro. Si vuole innanzitutto verificare se si è compreso bene quello che è stato detto. Questo atteggiamento rilancia il messaggio all'interlocutore e lo incoraggia ad esprimersi ulteriormente, in quanto questi ha la prova di essere stato ascoltato senza pregiudizi.

Caso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	2	1	5	6	6	2	5	3	4	3
B	4	2	1	5	2	6	1	4	2	2
C	6	5	6	1	5	4	3	6	1	5
D	1	4	3	3	1	5	6	1	5	6
E	3	6	4	2	4	1	2	5	6	4
F	5	3	2	4	3	3	4	2	3	1