

L'Ascolto Attivo: comunicazioni e relazioni efficaci

a cura di Nicola Sensale

L'ascolto attivo è una tecnica di comunicazione utilizzata nell'ambito del counseling, nei contesti formativi o quando ci si debba attivare per la risoluzione di conflitti. Si tratta di uno stile comunicativo di tipo assertivo, utile non solo a promuovere la capacità di esprimere in modo corretto ed efficace le proprie emozioni o argomentazioni, bensì anche quella di saper ascoltare e percepire le ragioni e i sentimenti degli altri, stabilendo con i nostri interlocutori e partner quel contatto autentico che può diventare base per relazioni arricchenti ed efficaci.

Le tecniche di ascolto attivo si devono soprattutto al lavoro di Thomas Gordon, uno psicologo statunitense prima allievo e successivamente collaboratore di Carl Rogers, teorico della "Comunicazione Efficace", un sistema di lavoro con le persone completo e integrato, volto alla creazione e al mantenimento di relazioni efficaci come pure alla riduzione dei conflitti. Nell'ascolto attivo, ogni senso è coinvolto, inclusi la sensibilità e l'intuizione, tanto da essere definiti il sesto senso della comunicazione. La capacità di ascoltare nei metodi educativi è stata sovente sottovalutata, in realtà il saper ascoltare è lo strumento principale a disposizione delle persone che per lavoro si occupano di altre persone. Il modo in cui ascoltiamo gli altri crea uno stile di comunicazione che influenza, beneficamente o negativamente, l'ambiente che ci circonda. Saper ascoltare empaticamente e saper mettere a proprio agio gli altri attraverso una comunicazione efficace, significa contribuire a creare un ambiente sicuro, in cui ciascuno può esprimersi al meglio. Con l'ascolto attivo è possibile:

- evitare la maggior parte degli errori comunicativi che portano alla creazione di barriere e sentimenti di incomprensione tra ruoli e controruoli in differenti tipi di relazione;
- rendere attenti ai sentimenti e vissuti emotivi che accompagnano ogni tipo di comunicazione e che spesso restano sullo sfondo o non vengono percepiti per mancanza di attenzione verso la comunicazione non verbale, consentendo di cogliere la serie dei significati insiti nelle parole degli altri per poi restituirli a specchio;
- dare l'idea di essere presenti nella situazione, di essere disponibili a essere con l'altro e incontrarlo realmente;
- offrire uno spontaneo rinforzo al sé dell'altro: ciò si basa sull'assunto che in ogni relazione, ogni "buon incontro" in cui possiamo sperimentare sentimenti di fiducia e accettazione per come siamo, agisce da rinforzo nutritivo del nostro sentimento di coesione e integrità interni;
- stimolare in chi parla una genuina espressione di sé, con tutta la necessaria ricchezza emotiva, dissuadendo dalla narrazione sterile e improduttiva, sovente carica di giudizi e prefigurazioni, oppure volta a replicare il pensiero comune intorno a determinati argomenti, in specie quelli che creano modi di pensare dicotomici e radicalizzanti (questioni etniche, immigrazione, terrorismo, abuso e maltrattamento).

Questa particolare metodologia di colloquio e di relazione, implica che chi ascolta mantenga nei confronti dell'altro una disposizione che si ispiri ai seguenti criteri:

- noi possiamo cambiare noi stessi, ma non occorre pretendere di voler cambiare chi ci sta intorno, se non per loro espressa volontà e responsabilità;
- non è necessario che le idee di chi parla e di chi ascolta siano necessariamente convergenti e non occorre fare tentativi perché le peggiori vengano modificate; ciò che conta è concedere la possibilità di esprimersi e dare dignità a ogni verità, anche la più soggettiva;
- è possibile provare empatia per chiunque, anche solo parziale o per qualche aspetto dell'altrui modo di essere; nessuno è totalmente repulsivo;
- le persone non possono essere come vorremmo noi o come "è giusto" che siano (interferenza della morale negli interventi educativi: "non si fa!, è sbagliato...");
- Il giudizio non aiuta a capire gli altri, né ad apprezzarli;
- se ci sentiamo a un livello superiori agli altri dovremmo consentire loro di venire al nostro, perché si sentano a proprio agio.

Tecniche per ascoltare

Nell'ascolto attivo è possibile avvalersi di diverse tecniche basilari e ciò è in relazione con gli obiettivi che si intendono, volta per volta, raggiungere. Vediamone la maggior parte :

- **le tecniche provocative o energetiche**

Sono basate sull'assunzione, da parte dell'ascoltatore, del ruolo dell'avvocato del diavolo in rapporto alle affermazioni del suo interlocutore. In tale tecnica, l'ascoltatore si collega all'ambivalenza e alle contraddizioni insite nel discorso dell'altro, allo scopo di mostrargli come, in qualche modo, egli si stia "aggrappando" al problema che espone. Le tecniche energetiche vanno usate in modo "benevolo", allo scopo di non ferire la sensibilità dell'altro. Il loro scopo è anche quello di indurre una reazione decisa e carica di energia nell'interlocutore, uno "scossone" in grado di favorire nell'altro un rapido rovesciamento del punto di vista fino a quel momento espresso:

Mario al suo ascoltatore: "oggi non posso partecipare alla riunione, mi spiace dirtelo all'ultimo momento, non posso fare altrimenti (Mario è solito comportarsi in questo modo)"

L'ascoltatore: "bene, dunque mi stai dicendo che d'ora in poi è bene che io impari a non contare più su di te.."

- **il silenzio attivo**

Nel silenzio attivo, anche quando l'interlocutore termina di parlare o fa una pausa, l'ascoltatore sceglie di proposito di non intervenire, per consentire all'altro di restare con i suoi pensieri, perché possa riflettere su quanto ha appena affermato. Di solito maggiore è lo spazio che l'ascoltatore lascia al silenzio attivo, più importante sarà la quantità di informazioni che verranno espresse dall'interlocutore. Questa circostanza si verifica perché di norma, in contesti non giudicanti e benevoli, il silenzio attivo è vissuto da chi parla come un incoraggiamento a continuare o a riflettere maggiormente su quanto detto o a chiarire

più approfonditamente il proprio pensiero. L'uso del silenzio attivo va tuttavia attentamente valutato in relazione al contesto e alla persona che abbiamo di fronte. Il silenzio troppo lungo o non contestuale può essere letto come punitivo o vissuto con imbarazzo dall'altro, poiché l'assenza di parola provoca ansia.

- **i segnali di contatto, i messaggi di accoglimento, gli inviti calorosi**

Si tratta di stili e atteggiamenti comunicativi che possono essere impiegati nell'ascolto attivo e che si avvalgono per lo più del canale non verbale. I segnali di contatto non debbono aggiungere o togliere nulla a quanto l'altro dice, né commentarlo: chi ascolta usa difatti i segnali di contatto per far percepire la propria presenza e attenzione all'altro. I segnali di contatto sono importanti poiché indicano una presenza incoraggiante e rassicurante (specie durante le esitazioni e le incertezze di chi ascoltiamo); nel contempo non entrano nel merito del contenuto della comunicazione. Essi sono per lo più fatti di sguardi benevoli, sorrisi, cenni di assenso con il capo o movimenti di avvicinamento all'interlocutore (per es. piegarsi leggermente in avanti quando il racconto diventa più intenso), o anche piccoli gesti di contatto mano-amano, mano-spalla. Altrimenti essi consistono di brevi frasi di rinforzo il cui scopo è quello di comunicare la disposizione "parla ti ascolto. Esse sono per lo più espresse con le formule: *"la capisco", "comprendo", "è chiaro", "vada pure avanti"*, etc. Talvolta anche il fare eco delle ultime parole, rilancia la comunicazione.

- **le tecniche di rispecchiamento empatico**

Consistono di una serie molto ampia di interventi, che non interpretano mai le parole dette dall'altro: esse posseggono infatti lo scopo di rimandare all'interlocutore alcuni segnali in forma accettabile che, come veri e propri specchi, riflettono ciò che egli ha appena affermato, senza modificarne la costruzione del discorso, né la situazione psicologica in cui esso avviene. Le tecniche di rispecchiamento, nella loro disarmante semplicità, sono molto potenti in quanto oltre a creare un clima socio-affettivo caloroso e rassicurante, consentono alla persona che parla di ricevere una serie di feedback di varia natura che lo inducono a riflettere su di sé, sulle affermazioni prodotte e sulla componente implicita contenuta nel suo stesso pensiero. Il rispecchiamento produce anche altri effetti: di norma quando la restituzione è precisa e non interpretativa, affettiva e tendente a trasmettere empatia e genuino interesse per l'altro, la persona che la riceve può vivere la sensazione di essere realmente ascoltata e vista, validata nei suoi pensieri e sentimenti, realmente accettata. Si tratta, pertanto, di un importante strumento di rinforzo del sé dell'altro. Tra le tecniche di rispecchiamento troviamo:

La riformulazione semplice

Si rimanda l'equivalente del contenuto ricevuto "mi stai dicendo che....", utilizzando le stesse parole dell'interlocutore. Rispecchia attenzione, chiarezza comunicativa e accettazione. E' una tecnica semplice dall'effetto molto potente: ogni persona ha la possibilità con il suo utilizzo, di verificare le sue capacità di ascolto, attenzione e di sospensione del giudizio nei confronti degli altri. Come interlocutori, quando otteniamo una riformulazione, ci troviamo come davanti a uno specchio che ci permette di guardare a noi stessi dall'esterno, per verificare che immagine stiamo offrendo agli altri, se siamo stati

assolutamente sinceri o chiari, se ci sentiamo accettabili, se crediamo nella forza delle nostre stesse idee.

Il riepilogo

Tecnica utile con le persone decisamente verbose o che si dilungano in dettagli o elementi di comunicazione non necessari: senza giudizio e senza manifestare intolleranza, l'esperto di ascolto attivo, sovente inserendosi in qualche pausa del discorso, sintetizza gli elementi salienti rimandando a specchio la sua disponibilità ad accogliere, accettare ma anche ad agevolare l'altro nel ritrovare le priorità del suo racconto.

La riformulazione come parafrasi

E' la tecnica principe nel rispecchiamento: consiste nel ripetere *in altri termini*, ovvero con altre parole o altre costruzioni sintattiche e con uno stile di sintesi, il pensiero espresso dall'altro. La regola é quella di collegarsi sempre a qualcosa di effettivamente detto dall'altro o implicitamente presente nella parole dell'altro ("in punta di lingua"), seguendo quelle che ci sono sembrate le parole più significative da lui pronunciate. Scopo: invogliare l'altro a equilibrare, arricchire, completare l'espressione del proprio pensiero o punto di vista, in un modo che non costituisca una contesa tra chi ascolta e chi parla, evitando il rischio di provocare incomprensione o conflitto. La riformulazione con parafrasi vuole invece indurre alla riflessione ed eventualmente alla ricerca di un pensiero più ricco, accurato e maggiormente veritiero (più bilanciato, meno radicalizzato) di quello finora espresso. In genere la riformulazione si effettua partendo da frasi tipo:

"Se ho ben capito quanto lei ha detto..."

"Dunque, secondo il suo punto di vista..."

"In altre parole, lei vuol dire che..."

Le precedenti frasi vanno completate in modo prudente, evitando di esprimere proprie valutazioni e giudizi su quanto l'altro dice e senza tentare di estrarne letture nascoste. La riformulazione corrisponde infatti a quanto l'altro dice o al massimo al significato già insito (implicito) nelle parole dell'altro. Vediamo alcuni vantaggi della riformulazione:

- Induce l'altro a parlare e sviluppare il proprio punto di vista nella massima libertà, eventualmente a rendere ancora più accurato il suo pensiero e il senso delle sue affermazioni.
- Consente di verificare se si è compreso il senso delle affermazioni dell'altro e può indurre in chi ha appena parlato un piacevole vissuto di ascoltabilità.
- Manifesta all'altro non solo la comprensione dei significati, ma anche l'accoglimento (validazione) delle emozioni insite in ciò che ha appena detto.
- Implica l'accettazione della verità soggettiva dell'altro, anche non necessariamente condivisibile, ma comunque degna di rispetto, come lo è la persona che l'ha espressa.
- Contribuisce alla creazione di un clima di reciproca amabilità e sintonia relazionale, non importa che non vi sia accordo sulle affermazioni.

Perché la tecnica di riformulazione è importante?

Perché essa si basa sul principio che ogni individuo possiede un modo specifico di strutturare il proprio mondo di sentimenti, emozioni, comportamenti e comunicazioni, che è per lui significativo e che non è lo stesso per un altro. Pertanto la riformulazione, che è un'accettazione in altri termini di quanto l'altro afferma, procura la sensazione di essere compresi e accettati per come si è e per come si pensa. Inoltre, l'uso della tecnica di rispecchiare in altri termini ha un effetto molto potente sulla persona che riascolta, con altre parole, quanto ha appena affermato, perché gli consente di guardare a sé e alle sue idee sotto differenti angolazioni a lui prima sconosciute, oppure acquisire la coscienza che ciò che vive è comune, comprensibile e noto agli altri, oppure che esistono parole o modi dire precisi per definirlo. Infine, chi riascolta può comprendere molto di sé, del suo stile e della sua capacità comunicativa, dell'impressione che fa all'altro quando espone le sue argomentazioni, di come si presenta e di quali sono le sue principali euristiche e scorciatoie mentali.

•"Da quando sono stato lasciato dalla mia fidanzata, non riesco più a pensare che sia possibile per me conseguire una relazione soddisfacente, anzi che nessuno probabilmente mi vorrà più".

"Dunque mi stai dicendo che stai sviluppando un pensiero di impotenza circa nuove e arricchenti future relazioni e inoltre inizi a dubitare dei tuoi reali sentimenti di amabilità e accettabilità".

•"Non posso dire che è la prima volta che mi sento così male, è già accaduto altre volte".

"Quindi secondo te questo non è affatto un sintomo passeggero, ma si tratta di una situazione che ormai va avanti da diverso tempo..."

L'inversione Primo piano/Sfondo

Sovente le persone inseriscono nelle loro affermazioni, elementi o dettagli cui non attribuiscono troppo peso e della cui importanza non sono ancora del tutto convinte o cosce, benché appaia chiaro, per lo meno in chi ascolta, che essi rappresentano un aspetto rilevante delle loro comunicazioni. Portare in primo piano alcuni di tali aspetti, scegliendo di collocare sullo sfondo quelli che l'ascoltatore percepisce come secondari, aiuta a cogliere elementi del proprio pensiero che faticano ad emergere, obbligando ad andare oltre gli abituali e rigidi percorsi di pensiero che vengono utilizzati soprattutto quando il linguaggio tenta di esprimere un'emozione. Sovente questa tecnica consente il passaggio da un'affermazione che giudica il comportamento degli altri, a un'altra che permette l'esatta definizione di un proprio stato interno.

"Attualmente dove abito, si sono trasferite molte famiglie di immigrati, le loro abitudini sono incivili e incomprensibili, parlano ad alta voce, cucinano cibo puzzolente e mi chiedo chi abbia potuto consentire loro di insediarsi tra di noi. Non potevano restare dov'erano? C'è veramente da avere paura".

"Se ho ben capito ti senti preoccupato per la presenza di un numero piuttosto alto di immigrati nel tuo quartiere, di cui del resto stenti a comprenderne gli usi..."

La chiarificazione

Se la tecnica dell'inversione consente di dare spazio alla reale argomentazione importante di chi ha parlato, la chiarificazione si differenzia dalla precedente, perché utilizza dei salti logici per riproporre all'interlocutore alcuni elementi del problema esposto, che non aveva chiaramente percepito come per lui nevralgici. E' dunque per sua natura una tecnica che aumenta il rischio di proporre interpretazioni. In questo caso contano molto l'intuito e la sensibilità di chi ascolta, per fare in modo che chi ha appena parlato non si senta manipolato o in una posizione di inferiorità o privo della propria autonomia di pensiero.

"La mia insegnante di violino pretende che sia sufficiente un semplice esempio per poter eseguire un dato pezzo alla perfezione; talvolta ritiene che non sia nemmeno necessario dare spiegazioni, perché pensa che siamo in grado di comprenderlo da soli, vista la nostra preparazione. Spesso si comporta in modo pressante, quasi meravigliata delle nostre perplessità, al momento di iniziare a suonare".

"Secondo quanto mi dici, il problema non è tanto il metodo didattico della vostra insegnante, quanto il fatto che non riusciate a farle comprendere come è delicata la vostra posizione di allievi, quante perplessità e incertezze vivete nello svolgere il ruolo di chi sta apprendendo".

In genere tutte le tecniche di riformulazione tentano di portare il focus dal pensiero che giudica al pensiero che comprende, dalle idee che distanziano a quelle che promuovono empatia, dal mondo delle opinioni banali, sterili e comuni a quello delle affermazioni ricche e autentiche, dalle criticità vissute come insormontabili alle personali potenzialità che potrebbero portare al loro superamento.

Le tecniche basate sulle domande

Non è così semplice porre delle domande. Una corretta formulazione può diventare una vera e propria tecnica di ascolto attivo, sapendo scegliere tra le varie possibilità che una conversazione offre e sapendone ipotizzare i conseguenti scenari, ovvero essendo in grado di immaginare che cosa una domanda può promuovere o provocare nell'altro. Una domanda permette di approfondire, spostare una conversazione da un tema all'altro o porre in luce un aspetto specifico di un argomento che si sta trattando, pertanto porre domande è molto più che richiedere informazioni. Per lo più nell'ascolto attivo le domande sono volte a fare in modo che chi parla possa chiarire a se stesso le proprie idee o punti di vista o addirittura formularli al momento (*"non ci avevo mai pensato, è la prima volta che lo faccio"*).

Vediamo i vari tipi di domande possibili:

- **Domanda Aperta**

"Dunque che cosa pensi che sia possibile fare, a proposito della situazione del tuo matrimonio?"

La domanda aperta, consente all'interlocutore di non subire influenzamento alcuno da parte dell'ascoltatore, poiché si tratta di un invito a parlare liberamente, senza obblighi di circoscrivere la risposta a un qualche significato che chi ascolta ritiene sia necessario esplorare, a vantaggio dell'altro. Serve a ricavare un parere, oppure semplicemente

stimolare a proseguire nell'esposizione dei fatti raccontati. Serve inoltre a far in modo che chi parla, sentendosi ascoltato, si sforzi di rispondere nel modo più obiettivo possibile, dunque a costruirsi una visione più accurata e verosimile possibile della situazione in cui si trova immerso.

- **Domanda di Ritorno**

"E tu invece, cosa ne pensi, personalmente, della vicenda/situazione/che mi hai sottoposto?"

La domanda di ritorno è volta ad evitare la creazione di una situazione in cui il cliente entri in un rapporto di dipendenza dalle risposte dell'interlocutore, specie se lo ritiene più esperto. La domanda di ritorno serve a evitare la richiesta di esprimere il proprio parere, per incentivare l'autonomia di pensiero dell'altro, indurlo a riflettere ulteriormente, ribadire il proprio punto di vista, rafforzandone l'assertività.

- **Domanda di Rilancio**

"In che senso lo dici? Cosa intendi esattamente affermare? Su quali basi fondi la tua opinione?"

La domanda di rilancio, induce l'interlocutore a precisare le proprie idee, basandole su prove, su fatti, oppure alludendo a opinioni e testimonianze da altri in precedenza espresse e a cui si intende collegarsi. Evita che il discorso scivoli nel banale o muova per idee preconcepite e induce a maggior serietà e approfondimento nel costruire le proprie verbalizzazioni.

- **Domanda Laterale**

"Hai pensato alle conseguenze di tale comportamento?"; "Ti rendi conto del peso di quanto stai affermando?"

Questo tipo di domanda induce l'interlocutore a:

- Valutare il peso o il rebound delle proprie affermazioni prima di esprimerle oppure a esprimerle nel significato che realmente intendeva;
- Reperire altre soluzioni, diverse ipotesi o punti di vista alternativi

Il rischio che si può correre, nell'usare in modo eccessivo questa tipologia di domanda, è quello di orientare o condizionare troppo l'interlocutore.

Dare una Risposta

Talvolta si può ritenere importante intervenire direttamente sui fatti ascoltati, ovvero sul contenuto esposto dall'altro. E' possibile che la risposta venga esplicitamente richiesta da chi ha posto la domanda e che sia più conveniente *rispondere anziché rilanciare*, per rinforzare quanto l'altro ha detto, ovvero per fornire un *rinforzo nutritivo*.

"Cosa ne pensi?".

Penso che quanto mi dici suoni bene".

Nel Counseling questo tipo risposta è usata in modo molto limitato, per non ridurre il senso di autonomia decisionale e il potenziale assertivo del cliente. Si possono individuare, ad ogni modo, diversi tipi di risposta:

● **Risposta valutativa**

In questo caso si esprime il proprio giudizio morale o la personale valutazione sulla situazione espressa. L'ascoltatore fa presente all'altro i propri valori e norme che possono essere anche in contrasto con quelli dell'interlocutore. La risposta valutativa va utilizzata in circostanze limitate e assolutamente necessarie: il rischio è di contrapporsi e di suscitare o un sentimento di inadeguatezza o di rinforzare il senso di superiorità. E' più propria dei contesti educativi che non del counseling:

"Io al tuo posto non avrei agito così".

"Ciò che hai fatto è corretto, si sarebbero comportate così la maggior parte delle persone"

In ogni caso si tratta di una strategia che induce l'altro a ripensare al suo comportamento o alle sue affermazioni

● **Risposta interpretativa**

E' la situazione nella quale l'ascoltatore si sente chiamato a suggerire alcune ipotesi interpretative, circa qualche elemento che emerge dalle argomentazioni di chi parla e che non sembra ancora del tutto chiaro agli occhi di quest'ultimo. E' la classica circostanza in cui chi ascolta percepisce, anche tramite i segni corporei, che qualcosa non suona bene nel racconto dell'interlocutore, ovvero "che qualcosa si sta muovendo", nell'atto di esporre le sue argomentazioni. L'obiettivo è sempre quello di favorire in chi abbiamo di fronte un processo di autonoma consapevolezza, perciò è possibile manifestare la propria personale visione dei fatti ascoltati in forma di ipotetica, con il fine di suggerire una proposta di nuovo vertice di osservazione, evitando un'interpretazione diretta.

"Mi sto domandando se le cose di cui parli si possano spiegare prendendo in esame..... tu come la vedi?"

Come si può facilmente dedurre, l'ipotesi interpretativa suggerisce una strada da percorrere, senza obbligo di seguirla a tutti i costi, diversamente da un intervento direttamente soluzionatorio:

"Secondo me ciò che racconti si spiega nel seguente modo:"

La risposta interpretativa è poco usata nel counseling, se non con attenzione, per evitare che la relazione tra professionista e cliente diventi vistosamente asimmetrica e il secondo si trovi a dipendere dalle letture, anche corrette, del primo.

● **Risposta supportiva**

Questo tipo di risposta, tenta di dare sollievo in un momento delicato della verbalizzazione dell'altro, quando sembra che questi sia sul punto di infragilirsi o commuoversi profondamente. Il tentativo non è quello di banalizzare il dilemma esposto, ma di offrire sostegno perché il racconto non si interrompa. E' una risposta tipicamente empatica, il cui fine è quello di arrivare a far comprendere all'altro che lo si capisce pienamente, come anche sono comprensibili e accettabili le emozioni che sta provando in quel momento:

"sono qui, vai pure avanti.."

"credo di capire perfettamente cosa stai provando ora..."

"so cosa significa, ne vuoi parlare ancora?"

● Risposta risolutiva

Le risposte risolutive sono per loro natura tipiche della relazione d'aiuto tra due persone in condizioni molto differenti, nella quale l'una si sente chiamata a prendersi cura dell'altra anche per questioni basilari. Si utilizzano pertanto per indicare soluzioni immediate, una sorta di pronto soccorso per persone che fanno fatica ad attivare risorse e processi decisionali interni autonomi. Dare consigli, inviare verso professionisti specifici, indicare la tal lettura o il tal percorso sono esempi di risposta soluzionatoria. Non è una risposta propria al counseling che, al contrario, si tiene lontana da interventi tipicamente "assistenziali", ma per sua natura tipica dei contesti educativi e socio-sanitari.

"Perché non provi a comportarti in questo modo?"

"Voglio indicarti adesso come fare"

"La prassi di solito è questa".

Articolo a cura di Nicola Sensale 2016

Riproduzione parziale o totale del presente articolo ammessa, citando l'autore medesimo.

Bibliografia di riferimento

K. e G. Geldard, Parlami ti ascolto, Erikson 2005

Dave Mearns (Autore), Brian Thorne, Counseling centrato sulla persona. Teoria e pratica, Erikson 2013

R. May, l'Arte del Counseling, Astrolabio

Thomas Gordon, Relazioni Efficaci, Come costruirle, come non pregiudicarle, La Meridiana 2005

Cavallin F., L'ascolto attivo: tecniche per migliorare la relazione, in Gruppi, Organizzazioni, Comunità 3, Città Studi Edizioni, Milano 1995



Istituto di Formazione RES
in Arti Terapie Espressive e Counseling

L'Istituto di Formazione RES (acronimo di Realizzazione ed Espressione del Sé), é sorto a Torino nel 2012, per proporre percorsi professionalizzanti per coloro che in campo educativo, sociale o clinico sono alla ricerca di strumenti per operare con individui, gruppi e comunità che necessitino di cura, sostegno potenziamento e crescita. Maggiori informazioni sui nostri corsi di formazione in Counseling e Tecniche di Ascolto Attivo [a questo collegamento](#)