

Indice

Premessa	11
Capitolo primo: L'ascolto empatico	13
Definizione di Ascolto	13
Ascoltare: attività di apprendimento	21
Il processo di ascolto	25
Tecniche di ascolto assertivo	29
L'ascolto efficace	30
I livelli di ascolto	41
La funzione delle domande	42
L'empatia e la riformulazione empatica	49
L'arte della riformulazione – La riformulazione empatica	51
Il rispecchiamento empatico (Tecnica di base nell'ascolto attivo)	58
L'approccio rogersiano	69
L'alleanza nella relazione d'aiuto	78
Il potere curativo dell'aspettativa	85
Capitolo secondo: La comunicazione e il linguaggio	94
Gli stili comunicativi	94
Il comportamento assertivo	98
Altri atteggiamenti e comportamenti	107
Verbale e non verbale – Para verbale	112
Le barriere linguistiche	119
La comprensione	120
Livelli della comunicazione	122
Gli ostacoli (V.I.S.S.I.) e le facilitazioni	130

<i>Capitolo terzo: Il feedback</i>	139
Il feedback fenomenologico	139
Esercitazioni	144
Bibliografia	155