TERAPISTA PERFETTO

Registrazione e analisi delle chiamate

Come usare le tue stesse chiamate per migliorare ogni settimana

PERCHÉ REGISTRARE

Registrarsi cambia tutto

C'è una differenza enorme tra pensare di fare una buona chiamata e sentirsi dall'esterno mentre la si fa.

Quando si è al telefono si è dentro la conversazione. Si pensa alla risposta successiva, si gestisce il silenzio, si cerca di capire come sta reagendo il paziente. Non si può contemporaneamente osservare se stessi in modo oggettivo.

Riascoltarsi cambia tutto. Si sentono le parole che si ripetono troppo spesso, i momenti in cui si perde il filo, le frasi che suonano meccaniche, le pause troppo lunghe o troppo corte. Si sente quando il paziente inizia a chiudersi e come si è reagito in quel momento. Si sente la differenza tra una chiamata in cui si è davvero presenti e una in cui si stava solo seguendo uno schema.

> ***Nessun coach, nessun manager e nessun feedback esterno vale quanto riascoltarsi. Perché è la propria voce, la propria chiamata, il proprio paziente. E quello che si sente è impossibile da ignorare.***

Gli strumenti pratici

Non servono strumenti complessi. La maggior parte degli smartphone ha un registratore integrato o permette di scaricare app gratuite in pochi secondi.

Su iPhone si può usare l'app Memo Vocali già installata, tenendola aperta durante la chiamata in vivavoce. In alternativa app come TapeACall o Rev Call Recorder permettono di registrare direttamente senza vivavoce.

Su Android molti dispositivi hanno già il registratore di chiamate nelle impostazioni telefoniche. Se non è disponibile, app come Cube ACR o Call Recorder funzionano bene sulla maggior parte dei dispositivi.

> *Informare il paziente che la chiamata potrebbe essere registrata a scopi formativi è una buona pratica, oltre che un obbligo in molti contesti. Basta una frase semplice: "Ti avviso che questa chiamata potrebbe essere registrata per uso interno." Nella maggior parte dei casi non cambia nulla nel comportamento del paziente.*

IL CONTESTO DELLA CHIAMATA

Dove e come si chiama conta quanto quello che si dice

C'è un aspetto che viene quasi sempre ignorato e che invece impatta enormemente sulla qualità della chiamata: il contesto fisico in cui la si fa.

Chiamare un paziente mentre si è per strada, in macchina nel traffico, tra una seduta e l'altra con trenta secondi disponibili, non è la stessa cosa che chiamare da un posto tranquillo, con la scheda del paziente davanti, la mente libera e il tempo necessario per gestire la conversazione senza fretta.

> ***La qualità della chiamata dipende anche dalla qualità del momento in cui viene fatta. Una chiamata fatta male in fretta vale meno di nessuna chiamata.***

Questo non significa aspettare il momento perfetto che non arriva mai. Significa costruire una piccola routine: un momento della giornata dedicato alle chiamate, in un posto tranquillo, con la lista dei contatti pronta e la testa presente.

Il contesto fa la differenza

❌ Come NON farlo	✅ Come farlo
Chiamo adesso che ho due minuti tra una seduta e l'altra. Sono in corridoio, ho il telefono in mano e sto già pensando al paziente successivo.	*Ho dedicato 30 minuti alle chiamate. Sono seduto, ho la scheda del paziente aperta davanti, sono concentrato solo su questo.*

I tempi di risposta vanno comunque rispettati. Aspettare il momento giusto non significa chiamare dopo due giorni. Significa trovare il momento giusto entro le poche ore successive alla ricezione del contatto. Meglio andar lenti e fare le cose fatte bene che veloci e male, ma sempre nel rispetto delle finestre temporali corrette.

> *Quando ci si riascolta, annotare anche dove era stata fatta la chiamata. Spesso si scopre che le chiamate peggiori sono quelle fatte di fretta in contesti rumorosi. Quella correlazione da sola vale più di qualsiasi feedback tecnico.*

COME RIASCOLTARSI

Il metodo corretto

Registrare senza un metodo non serve a nulla. Si riascolta, si pensa “sì potevo dirlo meglio” e si va avanti senza cambiare nulla.

Il modo corretto è riascoltare con la scheda di analisi in mano. Si ascolta una fase alla volta, ci si ferma, si compila. Non si ascolta tutto in una volta cercando di ricordare tutto alla fine.

La frequenza ideale è almeno due chiamate a settimana, scelte in modo variato: una che è andata bene e una che è andata meno bene. Confrontarle è il modo più rapido per capire cosa fa la differenza.

> ***Con il tempo, dopo tre o quattro settimane di analisi costante, si inizia a riconoscere i propri pattern. I momenti in cui si accelera troppo, le frasi che si usano come scudo quando si è insicuri, le domande che non si fanno mai. Quella consapevolezza è il vero risultato dell’esercizio.***

BUONA VS CATTIVA

Cosa si sente nelle chiamate che convertono e in quelle che no

Prima di arrivare alla scheda, è utile capire concretamente cosa si sente nelle chiamate che funzionano e in quelle che non funzionano. Non è una questione di fortuna o di paziente difficile. È quasi sempre una questione di struttura e di presenza.

Quello che si sente in una chiamata che funziona

Il terapista apre in modo diretto, senza esitazioni. Nomina subito la problematica del paziente e dimostra di aver letto la scheda. C'è una pausa dopo l'apertura, si lascia spazio. Le domande di qualifica arrivano in modo naturale, non come un interrogatorio. Quando il paziente risponde, non si sente il terapista che aspetta solo il suo turno per parlare: si sente ascolto reale. L'aggancio sulla problematica è specifico, non generico. La proposta dell'appuntamento è decisa, non timida. La chiusura è pulita e l'ancoraggio anti-disdetta è presente senza sembrare una minaccia.

Quello che si sente in una chiamata che non funziona

Si sente l'apertura esitante o troppo formale. Si sente il terapista che parla troppo e ascolta poco. Le domande di qualifica mancano o vengono fatte tutte insieme in modo meccanico. L'aggancio sulla problematica è generico, potrebbe valere per qualsiasi paziente. La proposta dell'appuntamento è timida o viene fatta come se ci si aspettasse un no. La chiusura è frettolosa e l'ancoraggio anti-disdetta manca completamente.

> ***La differenza tra le due non è il talento. È la consapevolezza. E la consapevolezza si costruisce riascoltandosi.***

I PATTERN PIU' COMUNI

Gli errori che si sentono quasi sempre

Questi sono i pattern negativi più frequenti nelle chiamate di chi non ha ancora strutturato bene il processo. Riconoscersi in uno di questi è già metà del lavoro.

Il terapista che riempie i silenzi

❌ Come NON farlo	✅ Come farlo
Appena il paziente smette di parlare si sente il terapista che riprende immediatamente. Il silenzio fa paura. Ma spesso è il paziente che sta ancora elaborando e aveva altro da dire.	*Si lascia la pausa. Due o tre secondi di silenzio dopo che il paziente ha finito. Spesso in quei secondi arriva l'informazione più importante di tutta la chiamata.*

Il terapista che si scusa del prezzo

❌ Come NON farlo	✅ Come farlo
"Ovviamente poi dipende da cosa si decide... ci sono varie opzioni... non è detto che serva molto..." Ancora prima che il paziente chieda quanto costa, arriva già una frase difensiva.	*Il prezzo non viene anticipato. Si parla prima di valore, di problema, di soluzione. Il prezzo arriva dopo, nel momento giusto, con la stessa sicurezza con cui si dice tutto il resto.*

Il terapista che vende invece di ascoltare

❌ Come NON farlo	✅ Come farlo
Parla per tre minuti filati di quanto è bravo lo studio, senza aver ancora capito nulla del problema del paziente. Il paziente non si sente ascoltato e inizia a chiudersi.	*Nei primi due minuti parla quasi solo il paziente. Il terapista fa le domande giuste e ascolta. La presentazione arriva dopo, costruita su quello che il paziente ha appena detto.*

Il terapista troppo amichevole

❌ Come NON farlo	✅ Come farlo
La chiamata diventa una chiacchierata piacevole ma senza direzione. Si ride, si parla del più e del meno, ma	*Il tono è caldo ma la struttura c'è. Si può essere simpatici e allo stesso tempo arrivare alla proposta in modo chiaro. Le*

l'appuntamento non viene mai proposto in modo deciso.	*due cose non si escludono.*

Come approcciare l'ascolto in modo costruttivo

Riascoltarsi è scomodo. Si sentono cose che non piacciono. La propria voce sembra strana, alcune frasi suonano peggio di come le si ricordava, ci sono momenti in cui si pensa "perché ho detto così?".

Tutto questo è normale e fa parte del processo. L'importante è non trasformare l'ascolto in un'autocritica continua che blocca invece di sbloccare.

> ***L'obiettivo non è giudicarsi. È identificare una cosa sola da migliorare ogni settimana. Una frase, una fase, un momento specifico. Chi cerca di sistemare tutto in una volta non sistema nulla.***

Il metodo più efficace è questo: dopo ogni ascolto, scrivere una sola cosa concreta che si farà diversamente nella prossima chiamata. Non una lista. Una cosa. E poi effettivamente farla.

IL CONFRONTO NEL TEMPO

Come usare le schede per vedere la progressione

Le schede compilate settimana dopo settimana non vanno archiviate e dimenticate. Vanno rilette periodicamente per trovare i pattern nel tempo.

Ogni mese si rilevano le ultime quattro schede e si cerca una costante: c'è una fase che continua ad avere punteggi bassi? Quella è la priorità del mese successivo. C'è una fase che è migliorata significativamente? Quello è il risultato da riconoscere e da usare come motivazione.

Questo confronto nel tempo è l'unico modo per capire se si sta davvero migliorando o se si sta solo ripetendo gli stessi errori in modo più consapevole.

> *Tenere le schede in una cartella dedicata, in ordine cronologico. Dopo tre mesi di lavoro costante, rileggere la prima scheda compilata. La differenza è quasi sempre sorprendente.*

QUANDO COINVOLGERE UN ESTERNO

Quando chiedere un ascolto esterno

A volte ci si blocca su un problema che da soli non si riesce a risolvere. Si riascolta, si compila la scheda, si identifica la fase debole, si prova a migliorare. Ma la settimana dopo il punteggio è lo stesso.

In questi casi ha senso condividere una registrazione con il proprio manager o con chi segue la formazione. Non come ammissione di fallimento, ma come acceleratore. Chi riceve feedback da qualcuno che ha ascoltato la stessa chiamata migliora molto più velocemente di chi lavora solo sulla propria percezione.

> ***Un orecchio esterno sente cose che il proprio orecchio non sente più perché ci si è abituati. Quella prospettiva esterna vale più di settimane di autoanalisi.***

La regola pratica: se una fase rimane sotto il punteggio minimo per tre settimane consecutive nonostante gli interventi, è il momento di chiedere un ascolto esterno.

LA PROSPETTIVA GIUSTA

La chiamata perfetta non esiste

Anche i migliori hanno chiamate che non vanno. Pazienti che chiudono prima ancora di iniziare, giorni in cui la testa non è al cento per cento, conversazioni che prendono una direzione inaspettata.

L'obiettivo non è la perfezione. È la media. Se su dieci chiamate sette sono solide, il sistema funziona. L'analisi serve a spostare quella media verso l'alto nel tempo, non a eliminare le variabili umane che esistono sempre e che fanno parte di qualsiasi conversazione reale.

> ***Chi si blocca sull'idea di fare la chiamata perfetta finisce per non fare nemmeno quelle buone. La costanza batte la perfezione, sempre.***