

Le 7 regole dell'arte di ascoltare

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che abbia ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva
4. Le emozioni sono strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé

Come “non ascoltare”, ossia 10 cattivi ascoltatori

- **1. il multi-attività:** *Sì, ti ascolto. Non ti guardo, ma ti ascolto. Finisco una frase... dimmi. Scusa, intanto rispondo al telefono. Che stavi dicendo?*
- **2. il mondano:** *Se ho un minuto? Certo. Entra e dimmi pure. Lo so che mi hai cercato in questi giorni. Oh, scusa, c'è qualcun altro alla porta. Entra, stavamo chiacchierando. Più siamo, meglio è.*
- **3. il finisci-frasi:** *Fermati, so benissimo dove vuoi arrivare. Non c'è bisogno che tu finisca. Lo so. Non apprezzi un capo così efficiente e collaborativo? Forza, continua. No, finisco io per te.*
- **4. il contraddittore:** *Qualsiasi cosa tu dica, proverò a dire il contrario. Ho il dovere di fare l'avvocato del diavolo. Credo che questo ti aiuti. Come fai a sapere che la tua idea è buona? Scusa, lo faccio con tutti. Tenere tutti sulla corda...*
- **5. lo sputa-risposta:** *Non dire niente di più. Questo è il mio consiglio. Prendilo. Potevi non chiedermi niente. Forse volevi solo sfogarti un po'. Potevi cavartela da solo. Ma che capo sarei se non avessi sempre la risposta pronta? Quindi, serviti pure.*
- **6. il grande filosofo:** *Ora, cercherò di chiarirti cosa vuoi davvero, ma in un'accezione più ampia e profonda. Non c'è bisogno che tu ti spieghi oltre, sarò io a spiegarti.*
- **7. l'autobiografo:** *Ah, quello che mi racconti mi evoca parecchi ricordi. Per cui ti racconterò la mia esperienza. Può servire anche a te. Dunque, nel 1992...*
- **8. lo scruta-orologio:** *Sì, sì. Scusa, no, non vado di corsa. E' solo che... sai l'ora?. No, continua pure. Che dicevi?*
- **9. il superveloce:** *Vuoi parlarmi? Sono occupatissimo... se facciamo presto. Sto andando a una riunione. Vieni con me, accompagnami. Oppure facciamo una cosa: mandami un'email.*
- **10. lo smemorato:** *Grazie davvero per aver voluto condividere le tue idee con me. Le terrò a mente. Ne riparleremo, se me ne ricorderò.*

- **Ricordare.**

Non dimenticate quello che di importante è emerso in una conversazione. Appuntatelo, rifletteteci su, tornateci sopra alla prossima occasione. Serve a voi, che avrete degli elementi in più per il vostro lavoro, e all'altro che capirà di essere stato realmente ascoltato e considerato.

2. L'ascolto attivo nel servizio Caritas

Per cominciare...

Signore, insegnami ad ascoltare.

I tempi sono rumorosi e le mie orecchie sono stanche per i mille suoni rauchi che continuamente le assalgono.

Dammi lo spirito di Samuele che disse: **"Parla, perché il tuo servo ascolta"**.

Lascia che io ti ascolti parlare nel mio cuore.

Lascia che mi abitui al suono della Tua voce, affinché i suoi toni mi siano familiari quando i suoni della Terra si spegneranno e l'unico suono che rimarrà sarà la musica della Tua voce che parla. Amen



Togliti i sandali...

Ascoltare non è una strategia, ma una condizione umana e teologica fondamentale. Parlare e ascoltare non sono nell'uomo solo una capacità fra le altre: sono la facoltà che fa dell'uomo un uomo. Da solo l'uomo non esiste. Esiste solo nella relazione. E nel suo corpo c'è un organo che è sempre in esercizio, che funziona sempre: è l'orecchio. Gli antichi saggi di Israele facevano notare che l'uomo ha due orecchie e una bocca: il tempo dedicato all'ascolto dovrà essere almeno doppio di quello dedicato a parlare.

Il Dio della Bibbia è un Dio che parla (cfr Deuteronomio 4,32ss). Ma un Dio che parla richiede ascolto. In questo sta la differenza tra la preghiera pagana e quella biblica: non un parlare a Dio, ma un ascoltare Dio. «Ascolta Israele: il Signore è il nostro Dio, il Signore è uno solo. Tu amerai il Signore Dio tuo...» (Deuteronomio 6,4-5). Il punto di partenza è l'ascolto, il punto di arrivo è la carità. La regola di san Benedetto, prima regola monastica d'occidente, inizia così: «Ascolta, figlio gli insegnamenti del tuo maestro, apri docile il tuo cuore» (Prologo, 1).

Se vogliamo allora metterci in ascolto, ci troviamo immediatamente provocati da tante domande: che cosa dice la parola di Dio e come ci raggiunge?

Quali significati ha la parola di Dio per la nostra vita?

Quali risposte possono venire dalle parole delle famiglie a riguardo dei loro problemi e delle loro attese?

Che cosa comporta questo ascolto?

Quali disposizioni esige e quali sono i suoi frutti?



Queste e altre domande possono trovare il giusto ascolto e le risposte più persuasive in un ambito ben preciso: quello della nostra comunità, delle nostre famiglie e di persone capaci di accoglienza.

L'Ascolto

Può assumere tendenzialmente due forme:

- Ascolto passivo
 - ✓ Silenzio interessato e accettante
- Ascolto attivo o ascolto empatico
 - ✓ Competenza comunicativa in cui il ricevente risponde verbalmente trasmettendo riconoscimento e comprensione

L'Ascolto Attivo

La realizzazione dell'ascolto attivo all'interno di una relazione di aiuto richiede l'acquisizione di specifiche competenze, più ampio è il repertorio di abilità a disposizione più flessibile sarà la modalità di aiuto offerta in relazione alle diverse situazioni portate nel corso dell'accompagnamento.

L'ascolto attivo permette il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Comprendere come la persona in difficoltà è arrivata a pensare, sentire ed agire nel modo in cui fa oggi.
- Facilitare l'autoesplorazione della persona che ci chiede di essere sostenuta e accompagnata.
- Favorire l'emergere di una nuova prospettiva di azione.

A volte semplicemente l'ascolto attento ed empatico è sufficiente per produrre un cambiamento nella direzione della crescita delle competenze della persona che si sente ascoltata dall'accompagnatore.

L'Ascolto Attivo: condizioni di realizzazione

La realizzazione di un efficace ascolto richiede la presenza di tre disposizioni di base fondamentali che sono:

- l'empatia
- il rispetto
- la cordialità



L'Empatia

L'empatia (comprensione) può essere intesa come la capacità di cogliere il vissuto esperienziale della persona che ci chiede di essere accompagnata, trasmettendogli questa comprensione.

Implica la capacità di comunicare alla persona accompagnata che si comprende il modo in cui ella vede e sperimenta il mondo;

è di fondamentale importanza perché l'accompagnato possa sentirsi capito, compreso, accettato e possa sviluppare fiducia.

Esemplifichiamo...

Uno studente: *“Lei non sa che cosa significhi essere deriso alle spalle!”*

Acc: *“Perché qualcuno dovrebbe farlo?”*

(mette in dubbio la percezione)

Acc: *“Capita a tutti, non preoccupartene”*

(svaluta l'importanza del problema)

Acc: *“Dovresti parlargli e chiedere come mai lo fanno”*

(dà soluzioni svalutando la capacità dell'altro di trovare il suo modo)

Il Rispetto

Il rispetto (interessamento) ha a che fare con il credere nel valore e nelle capacità della persona accompagnata di risolvere in modo costruttivo i propri problemi e con il rispettare valori, convinzioni e vissuti dell'altro.

Se l'Accompagnatore riconosce il valore dell'accompagnato e crede in lui e riesce a comunicargli questo, la persona comincia a riconoscere il valore di se stesso, ad acquisire fiducia nelle proprie capacità e a permettersi di rischiare di coinvolgersi nella relazione di accompagnamento e di aiuto.

La Cordialità

La cordialità (dimensione strettamente interconnessa con le precedenti) ha a che fare con la manifestazione di attenzione ed interesse nei confronti della persona in difficoltà considerata come **persona** a prescindere da qualsiasi valutazione della sua situazione, del suo comportamento e dei suoi pensieri. La dimensione della cordialità ha strettamente a che fare con l'attenzione espressa attraverso la comunicazione non verbale.

Potremmo dire che è l'espressione fisica dell'empatia e del rispetto.

Processi implicati nell'ascolto: la percezione

- La percezione è un'esperienza **soggettiva** e, come tale, va motivata sensatamente e, possibilmente condivisa.
- La corretta ricezione del messaggio implica la capacità di comprendere il **significato** che questo ha per la persona che stiamo accompagnando.

Processi implicati nell'ascolto: l'elaborazione

Include il «pensare» sul messaggio e il «ponderarne» il significato.

In questa fase è importante che l'accompagnatore **decodifichi** il messaggio dell'accompagnato senza distorcerne o alterarne il significato.

L'elaborazione del messaggio è fortemente influenzata dal nostro dialogo interno.

Quanto più siamo consapevoli del nostro mondo interno, tanto più possiamo prestare attenzione non rigida, schematizzata e/o preconettuale.

Per concludere...

O Maria, piena di grazia, madre di Cristo e madre nostra, insegnaci il raccoglimento, il silenzio e la meditazione.

Tu sei stata povera di parole ma ricca di opere, povera di cose umane ma ricca di Dio.

Tu ci inviti ogni giorno all'ascolto della parola di Dio, ad accogliere la sua salvezza, a prendere sul serio la vita, ad essere coerenti con la fede.

O Maria, tu che sei la vita di umiltà che piace a Dio, la via di semplicità che porta a lui, la vita di servizio per i fratelli, guarda il nostro mondo che manca di Dio, manca di pace, manca di amore; guarda la nostra povera vita e assistici sempre con la tua materna protezione.

Amen

