



3. Gli strumenti dell'ascolto attivo 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,
affinchè 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

Tecnica dell'ascolto attivo (Thomas Gordon)

1. L'ascolto iniziale: è il momento di silenzio interiore (e possibilmente anche esteriore), di chi è in ascolto. Ascoltare in silenzio permette all'altro di esporre senza essere interrotto. È così che percepisce l'attenzione che gli viene rivolta. Inoltre questa fase permette a chi ascolta di entrare in contatto anche con le proprie emozioni e di distinguere ciò che gli appartiene da ciò che appartiene al suo interlocutore.

2. Messaggi di accoglimento: sono sia messaggi verbali ("ti ascolto", "sto cercando di capire"...); che messaggi non verbali (cenni del capo, sguardo, sorriso...).

3. Inviti calorosi: messaggi verbali che incoraggiano chi parla ad approfondire quanto sta dicendo ("dimmi.", "spiegami meglio"...) senza valutare o giudicare ciò che viene detto.

"Mi sembra che questa situazione ti renda nervoso" – "ma, più che nervoso direi che sono proprio arrabbiato".

4. Ascolto attivo: chi ascolta "riflette" il contenuto del messaggio dell'altro restituendoglielo con parole diverse. Questo permette di verificare se il messaggio così come lo si è compreso è corretto. Inoltre, riflette i sentimenti espressi dal comunicante e percepiti dall'ascoltatore: il contenuto emotivo. Esempi di frasi introduttive dell'ascolto attivo sono: "Ti senti...", "Mi stai dicendo che...", "Mi pare di capire...".

Così chi parla si sente compreso, ascoltato, ma non giudicato!

5. Non dare soluzioni già pronte: "perché non fai così?"; "io farei così" etc. niente di più sbagliato per il nostro interlocutore. Chi ha un problema ha bisogno sì di esporlo, perché così facendo già riesce a prenderne una consapevolezza diversa, ma ha anche necessità di trovare da solo una soluzione.

Ogni volta che diamo una soluzione abbiamo impoverito chi abbiamo davanti a noi. Al posto di dare un consiglio, possiamo formulare una semplice domanda:

"come pensi di poter risolvere questa situazione?".

Tipologie di relazioni

Esistono quattro tipi di relazioni, che riflettono le diverse posizioni che possono essere prese da un individuo nei confronti di un altro:



LE BARRIERE ALL'ASCOLTO

Da recenti studi, sono state individuate 5 tipologie di risposte che noi tutti comunemente utilizziamo e che risultano essere delle barriere all'ascolto e dunque alla comunicazione. Si tratta di modalità di risposta che hanno in comune il fatto di contenere un giudizio implicito che influenza il significato intenzionato dell'interlocutore e limita (alcune immediatamente, altre solo nel lungo periodo) la sua autostima.

Valutazione

Fare la predica, giudicare, criticare, valutare positivamente, ridicolizzare.

Il messaggio implicito è: "Tu non vai bene".

Gli effetti che provoca sono: senso di colpa, rifiuto, paura di essere sotto giudizio.

Spiegazione

Analizzare, interpretare, argomentare.

Il messaggio che viene comunicato è "Questo è quello che succede a te", "Tu non sai, io so", rende la relazione immediatamente verticale (superiorità/inferiorità).

Gli effetti che provoca sono: irritazione, blocco difensivo, senso di inferiorità.

Sostegno

Rassicurare, confortare, consolare.

Il messaggio che viene comunicato è "Poverino, se non ci fossi qua io...", "Il mondo è troppo cattivo per te, ma ci sono qua io a proteggerti". Rende la relazione simile a quella intercorrente tra genitori e figlio. Nel lungo periodo tende a creare dipendenza affettiva.

Gli effetti che provoca sono: atteggiamento di dipendenza con aspettative di essere guidato da chi ascolta, possibile reazione di controdipendenza che provoca rifiuto di essere trattato con commiserazione, atteggiamento passivo nei confronti dei propri problemi.

Investigazione

Mettere in dubbio, indagare.

Il messaggio che viene inviato è "Tu non dici le cose come stanno, non me la racconti giusta". Si tratta di domande chiuse che influenzano la relazione direzionando la risposta obbligando l'interlocutore ad una scelta senza sfumature. Es: "Non ti eri accorto del divieto di sosta?" –detta a chi aveva appena preso una multa.

Gli effetti che provoca sono: sviare il soggetto dai suoi veri problemi, ostilità verso ciò che viene percepito come curiosità investigatrice e giudizio implicito, difese sociali che tendono a dare la migliore immagine di sé.

Soluzione

Offrire soluzioni, ordinare, comandare, minacciare, avvisare, sdrammatizzare, cambiare argomento. Il messaggio comunicato è “Tu da solo non celi, hai bisogno di me”, “Sarà questo un problema! Con tutti i guai che ci sono al mondo.” Tende a non responsabilizzare l’altro svalutandolo.

Gli effetti che provoca sono: sensazione da parte di chi comunica il proprio disagio di “essere messo alla porta”, impressione di dover accettare la soluzione adottata anche se non ritenuta appropriata, passività.

La riformulazione

La riformulazione è anzitutto una risposta empatica. Senza un livello di empatia e di sintonia con sé e l’altro ogni tecnica perde la propria efficacia e forse anche la sua ragion d’essere.

La riformulazione è un tipo di risposta il cui messaggio implicito è “ti ho capito, sono disposto ad ascoltarti prosegui...”. Essa rimanda all’altro un feedback che gli fa capire che lo abbiamo compreso e lo invita a continuare a parlare.

In particolare, tale risposta, permettendo all’altro di approfondire i motivi del disagio, risulta efficace anche al fine di gestire una reazione di rabbia nei nostri confronti.

Assumere il più possibile il suo modo di essere permette di ascoltare chi ho di fronte con tutto me stesso (corpo e mente), di mettermi nei suoi panni, sentire cosa sente pur mantenendo la consapevolezza della mia e della sua identità. Quanto sta provando è suo e non mio. Lo spazio verbale della riformulazione si centra sul riassumere con il minor numero di parole possibile, il contenuto ed il vissuto dell’altro. Solitamente una buona riformulazione inizia con una frase che lascia aperta la via a qualsiasi risposta da parte dell’interlocutore tipo: “Se ho ben capito...”, “Mi pare di capire...”, “Ho l’impressione che...”, oppure a fine frase: “...mi sbaglio?”, “...ho compreso bene?”, “...è così?”, ecc...

Ora che hai assunto maggiore consapevolezza sulla tua capacità d’ascolto, ecco 8 consigli pratici per aumentare questa importante abilità sociale.

1. Guarda negli occhi

In molte culture occidentali il contatto oculare è considerato l’ingrediente base per migliorare la comunicazione.

Prenditi le giuste attenzioni da dare al tuo interlocutore, non distrarti ogni 5 minuti a guardare se ti è arrivato un messaggio su whatsapp o a commentare l’ultima foto postata su facebook.

2. Attento ma rilassato

Non è necessario che fissi l’altra persona, anzi la cosa importante è prestare attenzione.

3. Mantieni una mente aperta

Ascolta **senza giudicare** o criticare mentalmente ciò che ti viene detto.

Ascolta senza saltare alle conclusioni, non essere un “completatore” di frasi interrompendo e finendo le frasi prima che la persona abbia finito.

4. Non interrompere e non imporre le tue soluzioni

Di solito diciamo ai bambini di non **interrompere** ma spesso andrebbe ripetuto anche a molti adulti. Interrompere manda diversi messaggi: “quello che ho da dire è più importante di quello che mi dici tu”, “quello che dico è più interessante o rilevante”, “non mi importa di quello che pensi tu”, “non ho tempo per ascoltare la tua opinione”, “questa non è una conversazione, è una competizione e io sto per vincerla”.

Quando ascolti qualcuno che ti sta parlando di un suo problema, astieniti dal suggerire subito soluzioni. Molte persone non vogliono consigli e comunque preferiscono trovare da sole la soluzione. Quindi se proprio vuoi proporre una soluzione almeno chiedi il permesso: “vuoi sentire cosa ne penso?”

5. Prima di fare domande aspetta la pausa

Quando non capisci qualcosa, naturalmente potrai **chiedere** al tuo interlocutore di chiarirtela. Ma invece di interrompere, aspetta che la persona faccia una **pausa**, poi intervieni con frasi come: “aspetta un secondo, mi spieghi meglio cosa stavi dicendo su...”

6. Empatizza con l'altro

L'empatia è il **cuore** e l'anima di buone capacità di ascolto.

Per sperimentare empatia devi

“**metterti nei panni**”

delle altre persone e consentire a te stesso di provare quello che sta provando l'altro in quel momento. Nonostante questo possa non essere sempre facile e richieda energia e concentrazione, è uno dei gesti più **utili** che tu possa fare per facilitare la comunicazione.

7. Dai feedback regolari

Mostra che stai capendo dove l'altro vuole arrivare **riflettendo** i suoi sentimenti “**devi esserti sentito...**”, “**ma è terribile**”, “**posso capire che tu sia confuso**”. Se i sentimenti di quella persona sono nascosti o poco chiari, mostra che stai comprendendola grazie a una mimica facciale espressiva e ogni tanto qualche “**mmm**”, “**ah**”, “**si?**”. L'idea è quella di dare al tuo interlocutore la **prova che lo stai ascoltando** e che non stai pensando ad altro.

8. Presta attenzione al linguaggio non verbale

Guardando una persona puoi capire se prova entusiasmo, noia, irritazione... gli indici sono i muscoli intorno agli occhi, i punti intorno alla bocca, l'inclinazione delle spalle.

Quando ascolti ricordati che le parole portano solo una **piccola parte** del messaggio.