

# L'ASCOLTO

*DAL MANUALE PER I CENTRI D'ASCOLTO DELLA CARITAS AMBROSIANA*

## **L'ascolto come “servizio”**

Uno dei bisogni fondamentali dell'uomo è quello di parlare, di parlare di sé. Tutti desideriamo essere ascoltati, ma non sempre sappiamo fermarci a prestare vera attenzione agli altri. L'operatore del Centro di Ascolto utilizza l'ascolto come strumento per rendere il proprio servizio. L'apertura sincera alla novità, alla diversità di ciascuno e la concreta disponibilità all'eccezionalità dell'incontro con l'altro sono i punti di partenza per un "servizio" d'ascolto.

## **Ascoltare significa “fare silenzio”**

Chi è abituato a fare silenzio dentro di sé trova maggior facilità a fare silenzio con gli altri; chi non conosce il silenzio interiore, difficilmente sa tacere di fronte agli altri. Il silenzio è un modo di vivere il rapporto con sé e con gli altri. Fare silenzio è ben altra cosa che stare zitti. E' creare spazio. L'unità di se stessi si raggiunge e si conserva nel silenzio, nell'interiorità. Il silenzio è uno spazio di quiete, ricco, creativo, che fa crescere. Serve per guardarsi allo specchio, per riconoscersi, per prendere consapevolezza di sé, della propria libertà, delle proprie energie, dei propri valori. L'efficacia di una relazione di aiuto non si misura sulla base dell'abbondanza di parole, ma sulla disponibilità ad ascoltare. Il silenzio è uno spazio offerto all'altro perché possa esprimersi nei modi e nei tempi a lui congeniali, perché possa raccogliersi, ascoltarsi, riordinare i suoi pensieri.

## **Ascoltare significa dare precedenza all'altro**

E' far tacere i propri punti di vista, i propri preconcetti, pregiudizi, significa fare il vuoto dentro di sé, fare spazio per accogliere l'altro, per offrire ospitalità all'altro.

Ascoltare è interrompersi appena l'interlocutore riprende a parlare: è lui il protagonista, si è lì per lui, perché esponga se stesso, è più importante quanto ha da dire lui. Nel dialogo vi sono uno che parla e uno che ascolta e generalmente i due si dividono lo spazio, ma quando si deve fare della comunicazione un “servizio”, il momento dell'ascolto deve ampliarsi al massimo per concedere a colui che parla lo spazio più esteso possibile.

## **Ascoltare significa voler capire**

L'ascolto è un atto interiore che non permette di pensare ad altro, implica la volontà di andare a fondo, il desiderio di capire. Esige coscienza, attenzione, silenzio, impegno, tempo. Nell'ascolto c'è sempre intenzionalità, volontà di comprensione profonda. Per ascoltare bisogna volerlo. Si può sentire ma non ascoltare. Non si può ascoltare senza sentire. Non si ascoltano due persone allo stesso modo, perché non ci sono due persone uguali. Due persone non ascoltano allo stesso modo, perché non ci sono due persone che hanno lo stesso mondo interiore, la stessa sensibilità, la stessa capacità di accoglienza. Chi è intenzionato a capire, mentre ascolta si interroga. Voler capire è interrogare la propria intenzionalità, è far tacere dentro di sé le interferenze di sentimenti dannosi quali la presunzione, la gelosia, il bisogno di difesa, il desiderio di prevalere o di provocare. E' riconoscere che ciò che ascolto forse è migliore di ciò che penso. E' porre il colloquio nei termini di fiducia e rispetto. Occorre evitare di dimostrare approvazione e disapprovazione, se vogliamo che la persona si metta sul nostro stesso piano. Dimostrandosi d'accordo, compiaciuti o dispiaciuti per quanto essa dice, forniremo degli avvertimenti che la indurranno a reprimere alcuni suoi pensieri o a

sollevarne altri. Se si desidera, invece, che continui a comunicare con franchezza, è necessario restare neutrali. Non basta ascoltare, ma è necessario sforzarsi con tutte le capacità a comprendere ciò che effettivamente l'altro vuole comunicare e fargli sapere che è stato compreso.

### **Ascoltare significa non giudicare**

La tendenza al giudizio è particolarmente accentuata in situazioni in cui sentimenti ed emozioni sono profondamente coinvolti. E' poi difficile sentire sincero rispetto per un altro individuo, specie se non condivide i nostri stessi valori e non possiede quelle qualità che noi maggiormente ammiriamo negli altri. Quando vi è rispetto e stima da parte di chi ascolta, la persona, specie quella in difficoltà, è sollecitata a comunicare serenamente, mantenendo la propria identità. In questo clima, le pressioni conformistiche sono ridotte al minimo. Considerare le differenze e i relativi conflitti come dei punti di forza significa rafforzare la relazione, quindi migliorare la comunicazione e la comprensione reciproca.

### **Ascoltare significa riconoscere**

Quando è ascoltata la persona ha la possibilità di cessare di essere e di sentirsi ignota, ha la possibilità di divenire qualcuno, di non sentirsi più né estranea, né straniera, né abbandonata, ma accolta. Ascoltare significa permettere all'altro di riconoscersi, di ritrovarsi, di esprimersi. Sentirsi ascoltato permette di porsi in modo diverso davanti ai propri pensieri, problemi, fatti, emozioni, è il cammino ideale per vedere chiaro, per dare una definizione ai propri bisogni, per oggettivare, per vedere davanti a sé le cose verbalizzate. Il problema esposto è più vicino a essere risolto perché si individua con maggiore lucidità la strada migliore per trovare la soluzione. Ascoltare è centrare la comunicazione sull'altro. È un modo di dire a colui che parla che lo si riconosce come protagonista.

### **Ascoltare significa “cogliere la sostanza”**

Una persona non parla solo con la bocca, ma anche con il volto, con le mani, con il corpo, con il silenzio. Si ascolta con la mente, con l'animo, con l'espressione del viso, con i cenni del capo, con lo sguardo, con la posizione del corpo, con le mani, con tutta la persona. Ascoltare è cogliere la sostanza di tanti segnali. Le parole sono importanti, perché sono strumento di comunicazione, di relazione, tuttavia sono sempre un tramite, uno specchio, un filtro di ciò che sta di là. Per ascoltare bisogna avere l'occhio e l'orecchio liberi. Spesso il silenzio della persona in difficoltà può significare che è incerta se comunicare o meno qualche cosa. Se ci si trattiene dal parlare, è più probabile che l'altro dica ciò che gli passa per la mente. Il messaggio tacito è sempre comunicante. In ogni conversazione vi sono due componenti principali: la più ovvia è il contenuto della conversazione, mentre l'altra è costituita da sentimenti espressi o sottintesi attraverso il tono di voce, le riflessioni, i gesti, la mimica facciale, ... Chi è ascoltato percepisce se chi l'ascolta è vicino o lontano, se partecipa o se è annoiato, se è indifferente. Il primo ascolto appartiene agli occhi: lo sguardo annulla la distanza; rifiutare lo sguardo è rifiutare l'incontro. Lo sguardo dipende dai sentimenti che si vivono in quel momento, ma soprattutto da quelli che si vivono abitualmente. Osservare e ascoltare è mettersi in contatto immediato con la vita degli altri.

### **Ascoltare significa “regalare tempo”**

Parlare e ascoltare richiedono tempo, consumano tempo. Se decido di offrire ascolto non posso fare “salti in avanti” per ridurre il tempo a disposizione di colui che parla. Due colloqui possono avere la stessa lunghezza, ma uno può sembrare brevissimo e l'altro interminabile. Se decido di regalare ascolto non posso sfuggire alla sensazione di essere coinvolto in una situazione che consuma il mio

tempo. Non è tempo rubato, perduto, ma voluto, donato. Ascoltare significa mettere a disposizione di qualcuno tempo gratuitamente.

## **L'ascolto "efficace"**

L'ascolto richiede autocontrollo, tempo, pazienza ed esercizio costante su di sé. Non è sufficiente valutare semplicemente ciò che si ascolta ed approvarlo "intellettualmente", occorre valutare il proprio operato, nel corso dell'azione di ascolto. Ascoltare in modo efficace, entrare in relazione con l'altro, significa:

- ascoltare per capire cosa l'altro vuol dire, non per essere pronto a replicare, contraddire o rifiutare;
- essere consapevole che ciò che viene detto dall'altro, contiene qualcosa di più del significato delle parole usate, che si trovano nel dizionario. Il tono della voce, l'espressione del volto e il comportamento generale di colui che parla, comunicano qualcosa;
- stare attento a non interpretare il messaggio troppo rapidamente. Bisogna cercare la chiave di ciò che l'altra persona sta cercando di comunicare, mettendosi nei suoi panni, guardando il mondo in cui, colui che parla, vive, accettando i suoi sentimenti come fatti di cui si deve tenere conto sia che l'ascoltatore li condivida o no;
- mettere da parte le proprie opinioni e i propri punti di vista per tutto il tempo che si ascolta. Essere consapevoli che non si può ascoltare se stesso e allo stesso tempo ascoltare colui che parla. E' necessario prestare attenzione a non "ingolfare" il proprio "apparato ricevente";
- controllare la propria impazienza, essere consapevoli che ascoltare è più rapido che parlare. La persona media pronuncia circa 125 parole al minuto, ma ne può ascoltare circa 400 al minuto; tuttavia, l'ascoltatore attento non corre avanti a colui che parla, gli dà il tempo di raccontare la sua storia;
- non preparare la propria risposta mentre si ascolta. Occorre capire l'intero messaggio prima di decidere che cosa dire quando sarà il proprio turno. L'ultima frase di colui che parla potrà dare, infatti, una nuova direzione in relazione a quanto aveva detto prima;
- mostrare interesse e stare all'erta. Stimolare colui che parla. Non interrompere. Fare delle domande per assicurarsi più informazioni, non per intrappolare colui che parla o chiuderlo in un angolo;
- essere consapevoli che il linguaggio di colui che parla sarà diverso dal linguaggio che useremmo per dire le stesse cose. Non cavillare sulle parole, ma cercare di arrivare al loro vero significato;
- avere uno scopo opposto a quello dell'oratore. Cercare aree di accordo, non punti deboli da far saltare con l'artiglieria delle contro - argomentazioni;
- ascoltare tutti i particolari, non soltanto quelli che sono a favore delle proprie tesi;
- prima di rispondere, riassumere ciò che si pensa che la persona abbia voluto dire. Se la propria interpretazione non è accettata, occorre chiarire i punti contestati prima di tentare di esporre le proprie tesi.

## **Per migliorare la propria capacità di ascolto, occorre:**

- ascoltare ogni persona con la massima attenzione, se essa riceve l'impressione che noi non siamo sinceramente interessati a ciò che dice, non si preoccuperà di rivelarci i suoi veri pensieri. Non lasciamoci distrarre mentre parla, dobbiamo essere totalmente con lei, se vogliamo che essa sia comunicativa con noi. Di tanto in tanto pronunciamo brevi cenni per dimostrarle che la stiamo seguendo, come "Capisco", "Continui", "Certo";
- fare domande esplorative alle quali non sia possibile rispondere con un semplice sì o no. Per esempio, invece di chiedere: "Gli ha detto che non poteva terminare il lavoro per le quattro?" Chiedetegli: "A questo punto che cosa gli ha detto?";

- usare l'ascolto per riflesso ci aiuterà sia a controllare se è stato capito ciò che la persona ha detto, sia ad incoraggiarla a continuare. L'ascolto per riflesso consiste nel ripetere, in termini leggermente diversi, ciò che un'altra persona ha appena terminato di dire. Per esempio, la persona vi ha detto: "Carlo non è adatto come operatore". La vostra reazione dovrà essere tale da incoraggiarla a continuare, così da scoprire le ragioni che determinano questa sua affermazione. E' meglio ribadire: "Tu ritieni che Carlo sia un volontario scadente?". La sua risposta sarà probabilmente simile alla seguente: "Certo, non sa organizzarsi e tralascia sempre dei particolari importanti".

## L'ascolto "empatico"

L'empatia è l'insieme dei segnali che circolano in ogni relazione in cui una persona facilita lo sviluppo o la crescita di un'altra, la aiuta a maturare, ad adattarsi, ad integrarsi o a mettere a frutto la sua esperienza. L'empatia si manifesta quando sono presenti contemporaneamente i seguenti elementi:

**1 Comprensione:** chi aiuta comprende l'altro dal punto di vista di quest'ultimo; riconosce ciò che è reale o significativo per l'altro in un dato momento; cerca di sapere come l'altro vede e sente le cose e quali sono i suoi atteggiamenti personali di fronte ai vari aspetti della vita; vive in un certo modo l'esperienza dell'altro, purché non confonda i sentimenti e le percezioni dell'altro con i propri. L'esperienza mette però in evidenza che raramente possiamo essere certi di quello che un altro vuole dire o sente esattamente. In genere reagiamo secondo l'idea che ci facciamo di quello che l'altro vuol dire in quel momento. Dobbiamo tuttavia rimanere sempre disponibili a correggere e modificare il nostro giudizio. Questo non solo aumenta la possibilità di capire esattamente i pensieri e i sentimenti dell'altro, ma contribuisce a renderlo più libero, a permettergli di cambiare egli stesso il suo modo di percepire o di formulare la sua esperienza, di esaminare altre opportunità e di dare alla sua esperienza un significato nuovo.

**2 Fiducia nell'altro:** quando l'altro possiede forze proprie per crescere e diviene consapevole delle risorse della sua storia, l'empatia sviluppa questa fiducia e si appoggia su di essa. E' pertanto fondamentale essere per primi convinti che l'altro possiede, nel profondo, una tendenza a crescere e a sviluppare al massimo le sue possibilità; che noi non possiamo caricarci delle sue responsabilità ma che possiamo facilitare e mantenere (anche quando l'altro per primo non ci crede più) la sua aspirazione ad uno sviluppo integrato più vasto.

**3 Interesse e rispetto senza riserve:** è molto difficile muoversi sempre sulla base di queste due dimensioni, ma non dobbiamo dimenticare che solo attraverso di esse possiamo giungere a provare ed a manifestare tenerezza ed affetto verso chi cerchiamo di aiutare: sentimenti senza i quali ogni relazione è arida, anche se tecnicamente "perfetta".

**4 Accettazione dell'altro:** l'altro non deve aver bisogno di guadagnarsi la nostra approvazione o simpatia esprimendo o sopprimendo certi desideri e atteggiamenti o idee, cercando di essere una persona piuttosto che un'altra; l'altro deve avere tutta la libertà di essere quello che più profondamente e più completamente è in quel momento. Nella relazione egli può verificare che non c'è alcun rischio nell'affrontare se stessi apertamente, nel percepire o ammettere le proprie debolezze, così come il proprio smarrimento o le proprie paure. Questo è possibile solo se sappiamo accettare l'altro per quello che egli è, e, soprattutto, esprimere tale accettazione.

**5 Disponibilità:** il quinto aspetto dell'empatia è la disponibilità, intendendo con questo l'essere pronto, quando l'altro lo desidera veramente, a trasmettere modi di vedere personali, riuscendo contemporaneamente a mantenere nettamente distinti i propri pensieri e sentimenti da quelli dell'altro.

**6 Essere conseguente o in posizione di congruenza:** significa essere sinceri e semplici nei confronti dell'altro; manifestare comprensione empatica, rispetto, interesse ed accettazione senza però ostentare questi sentimenti, se non li proviamo veramente. Infatti, generalmente, manifestare una certa reazione, quando interiormente ne provo un'altra, non fa che imbrogliare l'altro: egli non sa quindi se far caso alle parole, al tono di voce, all'espressione o ai gesti e si sentirà a disagio,

senza capirne bene il perché. Insistere con questo comportamento comporterà il fatto che l'altro diffiderà sempre più di me e comunicherà in modo sempre più superficiale. Quando siamo consequenziali, diamo l'impressione di essere congruenti (cioè in accordo con noi stessi) e affidabili e l'altro percepisce di potersi fidare di noi e conseguentemente affidare a noi.

**L'empatia è la capacità di immergersi nel mondo soggettivo altrui e di partecipare alla sua esperienza, nella misura in cui la comunicazione verbale e non verbale lo permettono.** E', in altre parole, la capacità di identificarsi con l'altro e vedere il mondo come lo vede lui. Ci sono delle differenze fra l' "empatia" e la "simpatia". La "simpatia" indica una sorta di fusione con l'esperienza emotiva vissuta dall'altro: i bisogni dell'altro vengono vissuti come propri, senza distinzione. Il termine "empatia" implica, invece, che chi stabilisce un rapporto di questo tipo entra in un processo per cui, dopo aver sospeso il giudizio morale o la valutazione dall'esterno, s'immagina nell'altro, si mette nei suoi panni e avverte eventuali risonanze con le proprie emozioni e situazioni. Nel corso di questo processo, però, mantiene la necessaria lucidità e la consapevolezza dei confini tra la propria identità personale e quella dell'altro. Sviluppare questa capacità "empatica" è una "conditio sine qua non" per comprendere davvero le opinioni, i punti di vista, i vissuti, le motivazioni, gli atteggiamenti dell'altro, senza sovrapporre il proprio punto di vista soggettivo. In una relazione di ascolto, questa condizione potrà favorire l'autoespressione, la fiducia e il desiderio di comunicare dell'altro. In altri tipi di rapporto può essere comunque il presupposto, in seguito al quale sviluppare la propria strategia di comunicazione come "emittente" (con i possibili obiettivi di informare, persuadere, dibattere, trascinare, influenzare, ecc.).

**In sintesi, la simpatia è un sentimento, mentre l'empatia è un'attività consapevole che consente di:**

- identificare il quadro di riferimento dell'altro;
- vedere il mondo dal suo punto di vista;
- mantenere la consapevolezza della propria identità. Si definisce ascolto empatico il rapporto di vicinanza tra due persone che, anziché tendere all'annullamento delle differenze, esalta le caratteristiche individuali con rispetto e valutazione positiva delle differenze. Comunicare l'intenzione di volere comprendere correttamente, senza dare un giudizio, significa:
- Ascoltare con attenzione vigile, rimanendo in silenzio senza interrompere, lasciando alla persona il tempo necessario per completare un messaggio. E' importante che anche il comportamento non verbale sia congruente con l'atteggiamento d'ascolto (la posizione, lo sguardo, la gesticolazione delle mani, ...).
- Parafrasare accuratamente e senza valutazione il contenuto del messaggio e i sentimenti della persona ascoltata, esprimere la propria opinione solo dopo aver riesposto accuratamente le idee e i sentimenti dell'altro, in misura soddisfacente per quest'ultimo. Per parafrasare può essere utile riesprimere con parole proprie il messaggio dell'altro, piuttosto che imitarlo pedissequamente; evitare ogni indicazione di approvazione o disapprovazione, non deformare il messaggio ricevuto, ma mettersi nei panni dell'altro, tentando di comprendere i significati e i sentimenti sottostanti al contenuto del suo messaggio.
- Verificare la propria percezione dei sentimenti dell'altro. Descrivere ciò che si è percepito dei sentimenti dell'altro è talvolta difficile. Parafrasare i sentimenti di chi parla, se non sono contenuti nelle parole del messaggio, è alquanto rischioso. Così, è importante verificare i suoi sentimenti, descrivendo ciò che di essi è stato percepito. Tale descrizione si propone di identificare quei sentimenti senza esprimere un giudizio o interpretarli. Consiste semplicemente nel dire: "Ecco quel che ho compreso dei tuoi sentimenti; è esatto?".
- Negoziare i significati. Discutere la propria interpretazione del messaggio dell'altro e discutere con lui fino a trovare un accordo sul significato del messaggio. Spesso le parole contenute in un messaggio non esprimono l'effettivo significato.

## **Comportamenti di chi ascolta:**

---

- dimostra attenzione ed interesse;
- mantiene contatto visivo;
- utilizza un linguaggio congruente del corpo;
- non interrompe;
- parafrasa il contenuto del messaggio;
- riaspone il messaggio e verifica la comprensione;
- verifica i sentimenti percepiti;
- descrive, senza giudizi o interpretazioni, gli stati d'animo individuati: "Ho l'impressione che lei sia insoddisfatto, è vero?", "mi sembra che tu non sia d'accordo, è così?";
- chiede conferma;
- tiene conto del quadro di riferimento dell'altro;

## **Comportamenti di chi non ascolta:**

---

- non guarda mai negli occhi chi parla;
- non riesce a star fermo;
- ha sempre troppo da fare;
- viene costantemente interrotto da telefonate, visite, ...;
- fa troppe domande interrompendo chi parla;
- non mostra interesse;
- è aggressivo;
- non è obiettivo;
- fraintende;
- intende ciò che gli conviene;
- non smette mai di parlare;
- non è abbastanza umile;
- sta troppo sulla difensiva