

Giovanni Severino

Imparare ad Ascoltare ed Empatia Relazionale

Bastia umbra 28/12/2023

indice

L'ascolto attivo di Tomhas Gordon	pag 4
L'ascolto attivo comunicazioni relazioni efficaci	pag 6
Il valore del silenzio	pag 10
Il silenzio attivo	pag 12
I segnali di contatto	pag 13
L'empatia elemento essenziale dell'ascolto attivo	pag 13
Le tecniche di rispecchiamento	pag 15
La riformulazione semplice	pag 17
Il riepilogo	pag 18
La riformulazione	pag 18
L'inversione primo piano\ sfondo	pag 21
Le tecniche basate sulle domande	pag 22
Domanda aperta	pag 23
Domanda di ritorno	pag 24
Domanda di rilancio	pag 24

“La ragione per cui abbiamo due orecchie ed una sola bocca è che dobbiamo ascoltare di più, parlare di meno.”

– Zenone, filosofo greco

L'ASCOLTO ATTIVO DI TOMMASO GORDON

È una tecnica tanto semplice quanto indispensabile per la buona comunicazione. Non si tratta semplicemente di star zitti ed ascoltare. Chi ascolta attivamente lo fa con gli occhi, con la mente e con il cuore e comunica a chi parla che ciò che in quel momento l'altro dice, è importante per l'ascoltatore. Gordon individua 4 momenti importanti per l'ascolto. Ascolto passivo durante la fase iniziale. L'ascoltatore lo fa in silenzio e non interrompe; in questo modo fa sapere all'interlocutore che si è interessato all'argomento e predisposti per l'ascolto; Messaggi di accoglimento verbali e non verbali. "Sto cercando di capire" o "Ti ascolto" sono frasi importanti da utilizzare, ma non devono mancare nemmeno cenni del capo, sorrisi e sguardi che comunicano palesemente la propria attenzione; Inviti all'approfondimento. Si tratta chiaramente di messaggi verbali che incoraggiano chi parla ad approfondire l'argomento senza che l'ascoltatore giudichi o commenti quel che è stato detto.

“Spiegami meglio” o “Dimmi” sono frasi che si dovrebbe utilizzare spesso; L’ascolto attivo è l’ultimo momento durante il quale chi ascolta ripropone il contenuto del messaggio condiviso dall’altro con parole diverse. In questa fase però non entrano in gioco solo le parole, ma anche le emozioni ed i sentimenti. Altre manifestazioni importanti comunicano l’ascolto attivo. L’empatia è forse la più importante: ci si immedesima nell’altra persona per coglierne i pensieri e gli stati d’animo. Questo permette di condividere emotivamente la sua esperienza pur non perdendo il senso della propria identità. Altro aspetto è la considerazione positiva incondizionata che indica una globale accettazione della persona, pur nel caso in cui questa abbia valori e atteggiamenti diversi dai nostri: in questo caso l’interlocutore non verrà giudicato e quel che eventualmente si metterà in discussione non sarà tanto la persona quanto piuttosto il suo comportamento. Infine la congruenza con se stessi. Ciò non significa assumere un atteggiamento difensivo, quanto piuttosto agire in maniera tale da riflettere quel che si sente dentro.

L'ASCOLTO ATTIVO: COMUNICAZIONI E RELAZIONI EFFICACI

L'ascolto attivo è una tecnica di comunicazione utilizzata nell'ambito dell'aiuto alla persona, quando ci si debba attivare per la risoluzione di conflitti. Si tratta di un approccio applicabile nelle relazioni, utile non solo nel facilitare una chiara e corretta espressione delle proprie emozioni o argomentazioni, bensì anche nel saper ascoltare e percepire le ragioni e i sentimenti degli altri, stabilendo con l'interlocutore quel contatto autentico che può diventare base per relazioni arricchenti ed efficaci. Le tecniche di ascolto attivo si devono soprattutto al lavoro di Thomas Gordon (di cui sopra), uno psicologo statunitense, prima allievo e successivamente collaboratore di Carl Rogers, teorico della "Comunicazione Efficace", un sistema di lavoro con le persone completo e integrato, volto alla creazione e al mantenimento di relazioni efficaci come pure alla riduzione dei conflitti. Nell'ascolto attivo, ogni senso è coinvolto, inclusi la sensibilità e l'intuizione, tanto da essere definito il sesto senso della comunicazione. La

capacità di ascoltare nei metodi educativi è stata sovente sottovalutata, in realtà il saper ascoltare è lo strumento principale a disposizione delle persone che, per lavoro, si occupano di altre persone. Il modo in cui ascoltiamo gli altri crea uno stile di comunicazione che influenza, beneficamente o negativamente, l'ambiente che ci circonda. Saper ascoltare empaticamente e saper mettere a proprio agio gli altri attraverso una comunicazione efficace, significa contribuire a creare un ambiente sicuro, in cui ciascuno può esprimersi al meglio. Con l'ascolto attivo è possibile:

- evitare la maggior parte degli errori comunicativi che portano alla creazione di barriere e sentimenti di incomprensione tra ruoli.

- rendere attenti ai sentimenti e vissuti emotivi che accompagnano ogni tipo di comunicazione e che spesso restano sullo sfondo o non vengono percepiti per mancanza di attenzione verso la comunicazione non verbale, consentendo di cogliere la serie dei significati insiti nelle parole degli altri per poi restituirli a specchio.

- dare l'idea di essere presenti nella situazione, di

essere disponibili a essere con l'altro e incontrarlo realmente.

offrire uno spontaneo rinforzo al sé dell'altro: ciò si basa sull'assunto che in ogni relazione, ogni "buon incontro" in cui possiamo sperimentare sentimenti di fiducia e accettazione per come siamo, agisce da rinforzo nutritivo del nostro sentimento di coesione e integrità interni.

stimolare in chi parla una genuina espressione di sé, con tutta la necessaria ricchezza emotiva, dissuadendo dalla narrazione sterile, sovente carica di giudizi, oppure volta a replicare il pensiero comune intorno a determinati argomenti, in specie quelli che creano modi di pensare dicotomici e radicalizzanti (questioni etniche, immigrazione, terrorismo, abuso e maltrattamento).

Questa particolare metodologia di colloquio e di relazione, implica che chi ascolta mantenga nei confronti dell'altro una disposizione che si ispiri ai seguenti criteri: noi possiamo cambiare noi stessi, ma non occorre pretendere di voler cambiare chi ci sta

intorno, se non per loro espressa volontà e responsabilità;

Non è necessario che le idee di chi parla e di chi ascolta siano necessariamente convergenti e non occorre fare tentativi perché vengano modificate; ciò che conta è concedere la possibilità di esprimersi e dare dignità a ogni verità, anche la più soggettiva; è possibile provare empatia per chiunque, anche solo parziale o per qualche aspetto dell'altrui modo di essere, nessuno è totalmente repulsivo;

- le persone non possono essere come vorremmo noi ma come “è giusto” che siano;
- il giudizio non aiuta a capire gli altri, né ad apprezzarli.

IL VALORE DEL SILENZIO

Succede a tutti, nel corso di una conversazione, di trovarci in un momento di difficoltà perché non sappiamo più che cosa dire. Allora cerchiamo in tutti i modi di colmare questo vuoto, con domande o argomenti qualsiasi pur di riempire il silenzio.

Questo succede perché, al silenzio si è soliti attribuire un valore negativo. Non è così perché il silenzio è anch'esso una forma di comunicazione. Il primo assioma della comunicazione afferma che non si può non comunicare, cioè che la comunicazione non è solo quella verbale a cui siamo abituati; anche il non parlare comunica qualcosa, a volte con effetti negativi, ma spesso con effetti positivi per i due interlocutori. Il nostro comportamento comunica sempre qualcosa, senza che ci sia bisogno di parole. Quindi, il silenzio, che sembra la negazione per eccellenza della comunicazione e dei rapporti interpersonali, in realtà può comunicare molto di più di quanto pensiamo. A volte, il silenzio, se usato male, può comunicare qualcosa che va al di là delle vere intenzioni del ricevente. Il silenzio crea una situazione positiva perché migliora la comunicazione ed il rapporto con una persona. In questo caso, il silenzio non significa mancanza di parole, bensì uno sforzo ad andare più avanti per comprendere meglio ciò che l'interlocutore ci sta dicendo. Il silenzio è allora un mezzo per imparare ad ascoltare, per porsi nella stessa situazione dell'altro, per capire fino in fondo l'interlocutore senza dover esprimere giudizi o lasciarsi prendere da emozioni. Il silenzio

può avere significati diversi se accompagnato da un'azione: abbracciare, restando in silenzio, può voler dire "fatti coraggio, ti voglio bene", uno sguardo silenzioso può esprimere incoraggiamento o affetto. Il silenzio esprime tanti sentimenti che la parola non potrebbe esprimere. Il silenzio favorisce anche l'osservazione della realtà che ci circonda, ci rende più sereni, ci permette di avvicinarsi in modo diverso agli altri ed anche di conoscere meglio noi stessi. Come si vede, con il silenzio si possono esprimere molte cose, più cose che con la parola. Purtroppo oggi la "parola" è sempre più predominante e si riserva sempre meno spazio alla riflessione silenziosa e al ripiegamento su se stesso per ascoltare il proprio io oppure per creare un' empatia creativa con l'altro. Nell'ascolto attivo è possibile avvalersi di diverse tecniche basilari e ciò è in relazione con gli obiettivi che si intendono, volta per volta, raggiungere

IL silenzio attivo

Nel silenzio attivo quando l'interlocutore termina di parlare o fa una pausa, chi ascolta sceglie di proposito di non

intervenire, per consentire all'altro di restare con i suoi pensieri, perché possa riflettere su quanto ha appena affermato. Di solito maggiore è lo spazio che chi ascolta lascia al silenzio attivo, più importante sarà la quantità di informazioni che verranno esposte dall'interlocutore. Questa circostanza si verifica perché di norma, in contesti non giudicanti e benevoli, il silenzio attivo è vissuto da chi parla come un

incoraggiamento a continuare o a riflettere maggiormente su quanto detto o a chiarire più approfonditamente il proprio pensiero. L'uso del silenzio attivo va tuttavia attentamente valutato in relazione al contesto e alla persona che si ha di fronte. Il silenzio troppo lungo può essere letto come punitivo o vissuto con imbarazzo dall'altro, poiché l'assenza di parola provoca ansia.

I segnali di contatto

Si tratta di stili e atteggiamenti comunicativi che possono essere impiegati nell'ascolto attivo e che si avvalgono per lo più del canale non verbale. I segnali di contatto non debbono aggiungere o togliere nulla a quanto l'altro dice, né

commentarlo: chi ascolta usa difatti i segnali di contatto per far percepire la propria presenza e attenzione all'altro. I segnali di contatto sono importanti poiché indicano una presenza incoraggiante e rassicurante, specie durante le esitazioni e le incertezze di chi si ascolta; nel contempo non entrano nel merito del contenuto della comunicazione. Essi sono per lo più fatti di sguardi benevoli, sorrisi, cenni di assenso con il capo o movimenti di avvicinamento all'interlocutore o anche piccoli gesti di contatto mano-amano, mano-spalla. Altrimenti essi consistono di brevi frasi di rinforzo il cui scopo è quello di comunicare la disposizione "parla ti ascolto. Esse sono per lo più espresse con le formule: "la capisco", "comprendo", "è chiaro", "vada pure avanti". Talvolta anche il fare eco delle ultime parole, rilancia la comunicazione.

L'EMPATIA ELEMENTO ESSENZIANE DELL'ASCOLTO ATTIVO

L'empatia è una delle competenze principali nelle relazioni intersoggettive ed è l'abilità nel percepire l'emozione dell'altro, riconoscerla e rispondere in modo appropriato. Ogniqualevolta entriamo in relazione con un'altra persona ci

sintonizziamo con il suo stato emotivo perché mediante le sue parole e il suo comportamento riusciamo a catturare ulteriori elementi che ci permettono di interpretare in maniera completa il messaggio che ci è stato inviato. Ne consegue che avendo l'empatia un ruolo così determinante in ogni piccola interazione, è fondamentale quando si tratta di relazioni durature con un importante investimento e

L'empatia è un'abilità che richiede di utilizzare noi stessi come uno strumento. Ciascuna persona per poter essere empatica con un'altra deve sintonizzarsi anche con il proprio stato emotivo e per questo l'indagine delle emozioni che viviamo in prima persona e l'introspezione sono dei validi metodi per comprendere i propri vissuti emotivi e per diventare delle persone che riescono a comprendere le emozioni degli altri. L'empatia è un'abilità che si apprende dalle prime interazioni. Il bambino vive le prime esperienze empatiche con la propria figura di riferimento nel momento in cui manifesta stati di disagio e l'intervento dell'adulto soddisfa le sue necessità. Come individui abbiamo nei primi momenti della nostra vita il bisogno che siano gli altri a comprendere i nostri stati emotivi, ma crescendo assumiamo

sempre di più il compito di doverci sintonizzare noi stessi con le emozioni degli altri. L'empatia si può coltivare ascoltando attentamente gli altri; cercando di assumere il punto di vista altrui senza giudicare; rispettando le altre persone e i vissuti emotivi che manifestano. Questa abilità permette a noi stessi di comprendere gli altri e di creare con loro delle relazioni soddisfacenti e durature che provocano piacere e soddisfazione a noi e agli altri, migliorando notevolmente la qualità dei rapporti che instauriamo nella nostra vita.

TECNICHE DI RISPECCHIAMENTO EMPATICO

Consistono di una serie molto ampia di interventi, che non interpretano mai le parole dette dall'altro: esse posseggono infatti lo scopo di rimandare all'interlocutore alcuni segnali in forma accettabile che, come veri e propri specchi, riflettono ciò che egli ha appena affermato, senza modificarne la costruzione del discorso, né la situazione psicologica in cui esso avviene. Le tecniche di rispecchiamento, nella loro disarmante semplicità, sono molto potenti in quanto oltre a

creare un clima socio-affettivo caloroso e rassicurante, consentono alla persona che parla di ricevere una serie di feedback di varia natura che lo inducono a riflettere su di sé, sulle affermazioni prodotte e sulla componente implicita contenuta nel suo stesso pensiero.

Il rispecchiamento produce anche altri effetti: di norma quando la restituzione é precisa e non interpretativa, affettiva e tendente a trasmettere empatia e genuino interesse per l'altro, la persona che la riceve può vivere la sensazione di essere realmente ascoltata e vista, validata nei suoi pensieri e sentimenti, realmente accettata. Si tratta, pertanto, di un importante strumento di rinforzo del sé dell'altro.

Tra le tecniche di rispecchiamento troviamo:

La riformulazione semplice

Si rimanda l'equivalente del contenuto ricevuto "mi stai dicendo che....", utilizzando le stesse parole dell'interlocutore. Rispecchia attenzione, chiarezza comunicativa e accettazione. E' una tecnica semplice dall'effetto molto potente: ogni persona ha la possibilità con il

suo utilizzo, di verificare le sue capacità di ascolto, attenzione e di sospensione del giudizio nei confronti degli altri. Come interlocutori, quando otteniamo una riformulazione, ci troviamo come davanti a uno specchio che ci permette di guardare a noi stessi dall'esterno, per verificare che immagine stiamo offrendo agli altri, se siamo stati assolutamente sinceri o chiari, se ci sentiamo accettabili, se crediamo nella forza delle nostre stesse idee.

Il riepilogo

Tecnica utile con le persone decisamente loquaci o che si dilungano in dettagli o elementi di comunicazione non necessari: senza giudizio e senza manifestare intolleranza, l'esperto di ascolto attivo, sovente inserendosi in qualche pausa del discorso, sintetizza gli elementi salienti rimandando a specchio la sua disponibilità ad accogliere, accettare ma anche ad agevolare l'altro nel ritrovare le priorità del suo racconto.

La riformulazione

E' la tecnica principe nel rispecchiamento: consiste nel ripetere in altri termini, ovvero con altre parole o altre

costruzioni sintattiche, il pensiero espresso dall'altro. La regola é quella di collegarsi sempre a qualcosa di effettivamente detto dall'altro o implicitamente presente nella parole dell'altro, seguendo quelle che ci sono sembrate le parole più significative da lui pronunciate. Lo scopo è quello di invogliare l'altro a equilibrare, arricchire, completare l'espressione del proprio pensiero o punto di vista, in un modo che non costituisca una contesa tra chi ascolta e chi parla, evitando il rischio di provocare incomprensione o conflitto. La riformulazione con parafrasi vuole invece indurre alla riflessione ed eventualmente alla ricerca di un pensiero più ricco, accurato e maggiormente veritiero di quello finora espresso. In genere la riformulazione si effettua partendo da frasi tipo: "Se ho ben capito quanto lei ha detto..." "Dunque, secondo il suo punto di vista..." Le precedenti frasi vanno completate in modo prudente, evitando di esprimere proprie valutazioni e giudizi su quanto l'altro dice e senza tentare di estrarne letture nascoste. La riformulazione corrisponde infatti a quanto l'altro dice o al massimo al significato già implicito nelle parole dell'altro. Alcuni vantaggi della riformulazione possono essere quelle di indurre l'altro a

parlare e sviluppare il proprio punto di vista nella massima libertà, eventualmente a rendere ancora più accurato il suo pensiero e il senso delle sue affermazioni, consentire alla persona di verificare se si è compreso il senso delle affermazioni dell'altro e può indurre in chi ha appena parlato un piacevole vissuto di ascoltabilità. Manifestare all'altro non solo la comprensione dei significati, ma anche l'accoglimento delle emozioni insite in ciò che ha appena detto; implica accettare la verità soggettiva dell'altro, anche non necessariamente condivisibile, ma comunque degna di rispetto, come lo è la persona che l'ha espressa, inoltre contribuisce a creare un clima di reciproca rispettabilità e sintonia relazionale, non importa non vi sia accordo. La riformulazione è importante perché essa si basa sul principio che ogni individuo possiede un modo specifico di strutturare il proprio mondo di sentimenti, emozioni, comportamenti e comunicazioni, che è per lui significativo e che non è lo stesso per un altro. Pertanto la riformulazione procura la sensazione di essere compresi e accettati per come si è, e per come si pensa. Inoltre, l'uso della tecnica di rispecchiare in altri termini ha un effetto grande sulla persona che riascolta, con

altre parole, quanto ha appena affermato, e gli consente di guardare a sé e alle sue idee sotto differenti angolazioni a lui prima sconosciute, oppure può servire per acquisire la coscienza che ciò che vive è comune, comprensibile e noto agli altri, oppure che esistono parole o modi dire precisi per definirlo.

L'inversione Primo piano/Sfondo

Sovente le persone inseriscono nelle loro affermazioni, elementi o dettagli cui non attribuiscono troppo peso e della cui importanza non sono ancora del tutto cosce, benché appaia chiaro, per lo meno in chi ascolta, che essi rappresentano un aspetto rilevante delle loro comunicazioni. Portare in primo piano alcuni di tali aspetti, scegliendo di collocare sullo sfondo quelli che l'ascoltatore percepisce come secondari, aiuta a cogliere elementi del proprio pensiero che faticano ad emergere, obbligando ad andare oltre gli abituali e rigidi percorsi di pensiero che vengono utilizzati soprattutto quando il linguaggio tenta di esprimere un'emozione. Sovente questa tecnica consente il passaggio da un'affermazione che giudica il comportamento degli altri, a un'altra che permette l'esatta definizione di un proprio

stato interno. Essa é utile a cambiare non solo il punto di osservazione ma anche l'ordine da seguire nell'osservare le cose. In genere tutte le tecniche di riformulazione tentano di portare il focus dal pensiero che giudica al pensiero che comprende, dalle idee che distanziano a quelle che promuovono empatia, dal mondo delle opinioni banali, sterili e comuni a quello delle affermazioni ricche e autentiche, dalle criticità vissute come insormontabili alle personali potenzialità che potrebbero portare al loro superamento.

LE TECNICHE BASATE SULLE DOMANDE

Non è così semplice porre delle domande. Una corretta formulazione può diventare una vera e propria tecnica di ascolto attivo, sapendo scegliere tra le varie possibilità che una conversazione offre e sapendone ipotizzare i conseguenti scenari, ovvero essendo in grado di immaginare che cosa una domanda può promuovere o provocare nell'altro. Una domanda permette di approfondire, spostare una conversazione da un tema all'altro o porre in luce un aspetto

specifico di un argomento che si sta trattando, pertanto porre domande è molto più che richiedere informazioni. Per lo più nell'ascolto Pag. 22 attivo le domande sono volte a fare in modo che chi parla possa chiarire a se stesso le proprie idee o punti di vista o addirittura formularli al momento.

Domanda Aperta

”Dunque che cosa pensi che sia possibile fare, a proposito della situazione del suo matrimonio?” La domanda aperta, consente all’interlocutore di non subire influenze da parte dell’ascoltatore, poiché si tratta di un invito a parlare liberamente, senza obblighi di circoscrivere la risposta a un qualche significato che chi ascolta ritiene sia necessario esplorare, a vantaggio dell'altro. Serve a ricavare un parere, oppure semplicemente stimolare a proseguire nell’esposizione dei fatti raccontati. Serve inoltre a far in modo che chi parla, sentendosi ascoltato, si sforzi di rispondere nel modo più obiettivo possibile, dunque a costruirsi una visione più accurata della situazione in cui si trova immerso.

Domanda di Ritorno

"E tu invece, cosa ne pensi, personalmente, della vicenda o situazione che mi hai sottoposto?" La domanda di ritorno è volta ad evitare la creazione di una situazione in cui la persona entri in un rapporto di dipendenza dalle risposte dell'interlocutore, specie se lo ritiene più esperto. La domanda di ritorno serve a evitare la richiesta di esprimere il proprio parere, per incentivare l'autonomia di pensiero dell'altro, indurlo a riflettere ulteriormente, ribadire il proprio punto di vista, rafforzandone l'assertività.

Domanda di Rilancio

"In che senso lo dici? Cosa intendi esattamente affermare?" La domanda di rilancio, induce l'interlocutore a precisare le proprie idee, basandole su prove, su fatti, oppure alludendo a opinioni e testimonianze da altri in precedenza espresse e a cui si intende collegarsi. Evita che il discorso scivoli nel banale o muova per idee preconcepite e induce a maggior serietà e approfondimento nel costruire le proprie verbalizzazioni.

Bibliografia

FORTUNA F., TIBERIO A., Il mondo dell'empatia. Franco Angeli, Milano 1999.

BUSCH R.B., FOLGHER., La promessa della mediazione, Firenze, Vellacchi 2009.

MORINEAU J., Lo spirito della mediazione, Franco Angeli, Milano , 2000

Sitografia

www.mediare.it