

# METODI E STRUMENTI DI ACCOMPAGNAMENTO

A cura di Andrea Peruffo

## Imparare ad ascoltare

Vediamo qualche indicazione pratica in riferimento alla capacità di ascoltare.

- **si ascolta con tutta la persona e non solo con l'udito.** Si sente con l'udito ma si ascolta con tutta la persona nel senso che tutto dell'altro ci comunica qualcosa, ci dice, ci racconta della sua vita, della sua storia, del suo lavoro, dei suoi ideali (vestiti, pettinatura, mani, trucco, lo sguardo...). E' importante allora mettere insieme questi vari modi di comunicare per cogliere più elementi della persona stessa, per non fermarsi alle sole parole.
- Il primo ascolto per qualcuno **appartiene allo sguardo** come modalità per farsi presente all'altro, per entrare nella relazione con la persona che mi sta davanti. Il non guardare, il fuggire lo sguardo come modalità per fuggire ad una relazione, come espressione di paura e/o insicurezza. In alcune situazioni è importante offrire alla persona uno sguardo diverso da quello comune che diventa come un'etichetta che cataloga la persona stessa dentro certi parametri. Può essere interessante rileggere l'episodio del giovane ricco come raccontato da Marco (10,17-27) che pone attenzione allo sguardo.

*Mentre andava per la strada, un tale gli corse incontro e, gettandosi in ginocchio davanti a lui, gli domandò: "Maestro buono, che cosa devo fare per avere in eredità la vita eterna?".<sup>18</sup> Gesù gli disse: "Perché mi chiami buono? Nessuno è buono, se non Dio solo.<sup>19</sup> Tu conosci i comandamenti: Non uccidere, non commettere adulterio, non rubare, non testimoniare il falso, non frodare, onora tuo padre e tua madre".<sup>20</sup> Egli allora gli disse: "Maestro, tutte queste cose le ho osservate fin dalla mia giovinezza".<sup>21</sup> Allora Gesù fissò lo sguardo su di lui, lo amò e gli disse: "Una cosa sola ti manca: va', vendi quello che hai e dallo ai poveri, e avrai un tesoro in cielo; e vieni! Seguimi!".<sup>22</sup> Ma a queste parole egli si fece scuro in volto e se ne andò rattristato; possedeva infatti molti beni.*

*<sup>23</sup> Gesù, volgendo lo sguardo attorno, disse ai suoi discepoli: "Quanto è difficile, per quelli che possiedono ricchezze, entrare nel regno di Dio!".<sup>24</sup> I discepoli erano sconcertati dalle sue parole; ma Gesù riprese e disse loro: "Figli, quanto è difficile entrare nel regno di Dio!<sup>25</sup> È più facile che un cammello passi per la cruna di un ago, che un ricco entri nel regno di Dio".<sup>26</sup> Essi, ancora più stupiti, dicevano tra loro: "E chi può essere salvato?".<sup>27</sup> Ma Gesù, guardandoli in faccia, disse: "Impossibile agli uomini, ma non a Dio! Perché tutto è possibile a Dio".*

- **Ascoltare è lasciar parlare.** Si deve imparare a tacere per dare il tempo all'interlocutore di trovare le parole e i modi per esprimersi. In modo implicito questo vuol dire che si deve avere una certa disponibilità di tempo. Non tutti hanno la stessa capacità di esprimersi in modo conciso e immediato e questo soprattutto se la persona deve parlare di cose importanti con un particolare coinvolgimento emotivo. Colui che ha deciso di regalare ascolto non può sfuggire alla sensazione di essere coinvolto in un avvenimento che consuma il suo tempo: di questo non può far altro che prenderne atto. Ma attenzione a non cadere poi nella logica che sia "tempo perso", tempo portato via a qualcosa d'altro, tempo in cui non si è fatto niente!

- **Per ascoltare allora è importante un clima di silenzio.** Non è solo quello esteriore ma anche quello interiore nel senso che ci deve essere una certa abitudine al silenzio, anche nella preghiera dove si lascia che sia qualcun Altro ad avere la prima parola. Ascoltare e ascoltarsi come momenti diversi di una stessa dinamica spirituale: varia il contenuto e l'oggetto a cui ci si rivolge ma entrambi gli atti nascono dalla medesima esperienza.
- **Bisogna sapersi fermare, interrompere le proprie frasi,** il flusso dei propri pensieri che vanno alla ricerca della risposta al "problema" ma che rischiano di non accogliere il mistero. L'ospite allora merita tutti i riguardi e tutta l'attenzione del caso. Connesso a questo c'è la necessità di non aver paura della pause di silenzio che si possono creare. Le pause di silenzio sono fondamentali anche nel caso in cui ci venga posta una domanda. Avere uno spazio di silenzio prima di rispondere non è da considerarsi semplicemente negativo. La centralità della comunicazione va posta sul tu della persona che mi sta di fronte.
- **Ascoltare è voler capire.** Non è certamente sufficiente ma di fatto è un punto di partenza necessario per creare una relazione significativa. Attenzione alle situazioni in cui si può vivere una specie di dialogo tra sordi. Per altri aspetti si deve aver consapevolezza che le parole non riescono ad esprimere per intero quella che è la persona con i suoi sentimenti. Questo allora apre alla necessità del voler capire.
- **Attenzione alle emozioni** come chiave centrale per cogliere quello che l'altra persona vive.
- Fra i vari tipi di risposta consideriamo la **riformulazione o risposta** riflesso (Rogers), dove chi parla trovi nell'intervento dell'altro un ritorno a quanto detto, magari con parole diverse. È la funzione dello specchio che permette di focalizzare meglio una certa situazione. Si possono distinguere
  - Riformulazione - parafrasi in cui si ridicono le cose con parole diverse. E' un intervento che non interrompe l'altro e il flusso dei suoi pensieri.
  - Riformulazione - riepilogo che offre un breve riassunto di quanto detto, magari usando le parole che la persona ha usato.
  - Riformulazione - critica. E' una risposta collocata nel contesto del discorso che vuole però in qualche modo insinuare un dubbio verso l'altro, allo scopo di aiutarlo a cercare anche punti di vista diversi da quelli ritenuti assoluti dalla persona. E' un invito discreto a riesaminare le conclusioni che la persona ha dato alla sua situazione in modo a cercare vie nuove.
  - Riformulazione - sottolineatura dove un aspetto viene ulteriormente sottolineato per valutare tutte le conseguenze del suo comportamento.

### **In relazione ad alcuni atteggiamenti da vivere**

- Atteggiamento di *difesa e/o di fiducia*. E' abbastanza evidente che nel primo caso l'altro è visto come un potenziale pericolo da cui difendersi per cui la comunicazione sarà difficile, ambigua, carica di ansia. Nel secondo caso invece il tipo di rapporto che si crea sarà impostato nel segno della disponibilità ad esporsi e a raccontare la propria storia. Ci sarà un atteggiamento più empatico che darà alla comunicazione uno spessore ben diverso.
- Atteggiamento di *valutazione e/o di accettazione*. Il valutare vuol dire porsi in una posizione di poter giudicare l'altro e quindi in qualche modo di superiorità, di distanza; diversamente l'accoglienza lascia spazio all'altro di essere maggiormente sé stesso, di

esprimere quello che vive in quel momento, sapendo di essere ascoltato ma non giudicato. Questo implica rispetto e attenzione per la storia di ciascuno che è e rimane un mistero da scoprire.

- Atteggiamento di *inflexibilità e/o di flessibilità*. Nel primo caso si parte dai principi e poi in base a questi ci si rapporta all'altro con quell'apertura mentale che talvolta i principi non hanno. Nel secondo caso invece ci si pone in ascolto con maggior tolleranza e con la consapevolezza che i principi restano un ideale verso cui muoversi, ma che di fatto spesso nella situazione concreta si è molto lontani da quegli ideali.
- Atteggiamento di *disponibilità ad ascoltare* prima ancora che *a parlare*. Oggi si è invasi da una quantità enorme di parole, di stimoli, di informazioni: tutti in qualche modo vogliono parlare e dire la loro. Molto più difficile è invece mettersi nella disponibilità ad ascoltare anche in silenzio senza avere la pretesa e l'urgenza di rispondere, di dare la soluzione, che l'altro magari si aspetta ma che potrebbe anche essere aiutato a cercare da solo.

Si sono così volute indicare delle tensioni che ogni persona, in relazione e in comunicazione con gli altri, vive. La presa di coscienza di queste tensioni, il chiamarle per nome può essere un aiuto per non dimenticarle o minimizzarle e quindi in ultima analisi per crescere nella capacità di comunicare con gli altri.

### **Ascolto empatico... ma non sempre si tratta di empatia.**

Il termine "**ascolto empatico**" indica la capacità di partecipare all'esperienza dell'altro sentendola in qualche modo propria ed entrando quindi in una sintonia profonda con ciò che l'altra persona vive anche e soprattutto a livello affettivo. E' il contrario dell'atteggiamento di indifferenza che si può vivere di fronte all'altra persona per il quale in qualche modo l'altro è ignorato, non esiste. «L'empatia è la capacità di lasciarsi coinvolgere nel mondo emozionale altrui e di prenderlo in considerazione, la persona empatica è quella che sa soffrire con chi soffre e gioire con chi gioisce; ha la singolare dote della comprensione» [G. COLOMBERO, *Dalle parole al dialogo*, San Paolo, Milano 1988, 84].

Vediamo prima in sintesi e poi in modo più preciso.

- **Interpretazione:** la comunicazione del soggetto viene sottomessa all'analisi delle cause e delle circostanze da parte dell'ascoltatore che le ricostruisce in una prospettiva di causa ed effetto.
- **Valutazione:** di fronte alla comunicazione da parte dell'altro spesso si scade velocemente nella valutazione secondo schemi di valore e profili di significato.
- **Sostegno:** è la tendenza a consolare, a sostenere, ad offrire supporto, una rassicurazione verso la sdrammatizzazione con il desiderio di eliminare la preoccupazione.
- **Soluzione:** l'ascoltatore sente la spinta interiore ad offrire soluzioni, fondamentalmente precostituite che non necessariamente sono quelle che il soggetto in forma autonoma potrebbe prendere.
- **Investigazione:** in molti casi, pur nella comunicazione avvenuta, rimane la curiosità da parte dell'ascoltatore. C'è un atteggiamento di indagine, di interrogatorio.

**Valutazione, o «il vizio del giudizio»** [Cfr. MARIO OSCAR LLANOS, *Iniziazione al dialogo empatico nell'accompagnamento vocazionale*, LAS, Roma 2008]

Di fronte all'espressione altrui spesso e velocemente si pone una valutazione secondo il sistema di valori, gli schemi mentali, i profili di significato e/o delle norme di colui che ascolta. Le proprie idee precostituite e i propri presupposti ideologici servono per valutare i fatti e i detti del soggetto. La risposta assume toni di sentenziosità e di colpevolizzazione e si esprime con frasi stereotipate: «Hai fatto bene», «Hai fatto male», «È giusto», «Attenzione!», «Devi», «Non devi», «Bisogna», «Non bisogna», «È sbagliata», ecc. Queste valutazioni raramente aiutano la persona perché essa non è preparata ad utilizzarle.

Nel soggetto la valutazione esprime approvazione o disapprovazione e induce in lui un sentimento di inferiorità, oppure conformismo, rifiuto, sfiducia in forma più o meno consapevole. La valutazione positiva o negativa è sempre minacciosa per il fatto che comunque comporta il diritto di assumersi un'autorità particolare sul soggetto.

Tre principi possono farci ascoltare senza giudicare:

- 1) Rispondere al comportamento o all'idea, non alla persona: «Tu, sei bravo, ma non mi piace che faccia così».
- 2) Rispondere al presente, non al passato. Non dire: «Sei stato sempre un ritardatario». .. ma: «Quando arrivi in ritardo gli altri sono danneggiati perché tutti dobbiamo aspettarti». Avere cura di queste forme espressive ci salverà tante amicizie.
- 3) Rispondere descrivendo, non valutando. Descrivere ciò che viene detto, così non si fa mettere l'altro sulle difensive e si mantengono aperti i canali di comunicazione.

### **Interpretazione, o «il prurito della teorizzazione»**

La comunicazione del soggetto viene sottomessa all'analisi delle cause e delle circostanze da parte dell'ascoltatore, che la ricostruisce segnalando le relazioni causa-effetto, le condizioni, le prospettive, le ragioni con un intervento soggettivo, in cui non c'è spazio per la vera e autentica situazione dell'altro.

Gli interventi esortativi o intrusivi o che contengono formulazioni tecniche (ad esempio, «Hai rimosso qualcosa») interferiscono con la relazione empatica. Infatti, il parametro del vissuto è sempre quello dell'ascoltatore e non quello del soggetto. La realtà viene distorta con elementi esterni, con le proiezioni personali dell'ascoltatore secondo una logica di spiegazione causale.

Il soggetto sperimenta la sensazione di non essere compreso e normalmente tende a rettificare l'espressione del suo interlocutore.

Le frasi che introducono la risposta interpretativa sono del tipo «questa situazione si spiega perché..», «la ragione di tale atteggiamento è...», «evidentemente il tuo comportamento dipende da...», ecc.

### **Sostegno, o «il virus della consolazione»**

Molti ascoltatori di fronte al problema, al conflitto, alla sofferenza altrui tendono a consolare, a sostenere, a offrire un supporto, una rassicurazione attraverso la sdrammatizzazione e il desiderio di eliminare la preoccupazione. Il rischio maggiore di questo atteggiamento è la passività del soggetto; in pratica la problematica del soggetto perde le sue reali misure e configurazioni per via di una valutazione o di una sopravvalutazione inadeguata.

Certamente, l'ascoltatore dimostra interesse e attenzione paternalistica o maternalistica, infondendo coraggio o diminuendo le vere dimensioni della difficoltà. L'atteggiamento, quando viene utilizzato non straordinariamente, ma in forma sistematica, non crea autonomia, ma dipendenza e sostituzione della responsabilità soggettiva.

La risposta consolatoria o di sostegno si apre con espressioni come queste: «Non preoccuparti, questa è una situazione naturale, comune. .. tutto si rimetterà a posto»; «Tu ce la fai, riuscirai sicuramente a vincere...», «È una problematica molto triste ma tu sicuramente ti metterai in piedi...».

### **Soluzione, o «la pretesa dell'arte della magia»**

L'ascoltatore sente la spinta interiore a offrire le sue soluzioni, fondamentalmente precostituite, che non necessariamente sono quelle che il soggetto in forma autonoma potrebbe assumere. La soluzione procede per via immediata, senza esplorazione o approfondimenti ulteriori portando a massimi livelli la correttezza metodologica.

La risposta di soluzione comunica con una certa precisione la strada da seguire sotto forma di consiglio, d'indicazione delle azioni da compiere per risolvere la problematica, a volte anche in forma imperativa e/o categorica. Per evitare di porsi in una non necessaria posizione d'antagonismo, l'educatore deve strutturare i suoi interventi in modo che non siano né risposte categoriche né domande imperative. Le frasi che evidenziano l'atteggiamento della soluzione si configurano così: «Occorre che tu faccia in modo di...»; «Se farai questo allora...»; «La soluzione del problema è. . .».

### **Investigazione, o «la frana della curiosità»**

In alcuni casi, la comunicazione del soggetto sembra non essere sufficiente per la curiosità dell'ascoltatore. Costui deve sapere di più, sente la spinta a seguire la sua spontanea curiosità e pretendere di conoscere ancora altri dettagli delle vicende ricevute. L'atteggiamento si configura al modo dell'indagine, dell'interrogatorio, del lavoro del detective, della domanda di più elementi con forme d'intrusione. In questo modo, la comunicazione del soggetto sembra insufficiente, mancante di chiarezza, bisognosa di completamento. Non facilita il dialogo e cerca di curiosare sulla vita o investigare i fatti della persona; le domande valide in questo senso sono solo quelle di chiarificazione su ciò che la persona ha espresso, ma non quelle orientate a saperne di più o ciò che non è stato detto, cioè, non serve fare domande esplorative o inquisitorie. La curiosità di colui che ascolta non aiuta la persona, e poi può bloccare la sua fiducia. La risposta inquisitoria incalza il soggetto con domande precise e puntuali per raccogliere informazioni ritenute indispensabili al fine di comprendere la situazione. Il problema posto da questo tipo di atteggiamento e di risposta è quello di disperdere l'attenzione degli interlocutori in aspetti secondari, a volte anche non necessari, senza lavorare su ciò che è stato confidato e offerto come materiale di costruzione da parte del soggetto che può anche avere la sensazione di essere davanti a qualcuno che diventa invadente e forse anche mancante di rispetto. Il risultato è l'atteggiamento di difesa da parte del soggetto e naturalmente, il silenzio successivo. Le frasi che denotano l'atteggiamento investigativo sono più o meno queste: «Ci sono alcune cose che non risultano molto chiare, perché non mi dici se...»; «Forse ci sono altri elementi che possiamo approfondire in questo fatto, per esempio, mi chiedo se ...».