

MATERIALI per i PARTECIPANTI

L'essenza dell'Ascolto.

Ascoltare significa prestare attenzione e dare tempo alla storia di qualcun altro e perciò ha più a che fare con la dimensione del “dare” che del ricevere”.

Ascoltare è dare ciò che è necessario per guadagnarsi la fiducia dell'altro: attenzione, rispetto ed interesse.

- Attenzione, perché compi uno sforzo per andare oltre la tua percezione soggettiva e ti focalizzi sull'altro.
- Rispetto, perché stai ascoltando con la consapevolezza che nella loro essenza gli esseri umani sono tutti uguali
- Interesse, perché farai qualunque cosa in tuo potere per creare una connessione con l'altro e con ciò che lo motiva.

Come ascoltatore sei sensibile all'altro, dai considerazione a ciò che dice, permetti di farti “toccare” dal suo racconto. Se ascolti attentamente, riuscirai ad apprezzare l'altro e la sua storia.

L'ascolto è essenzialmente riconoscimento e considerazione.

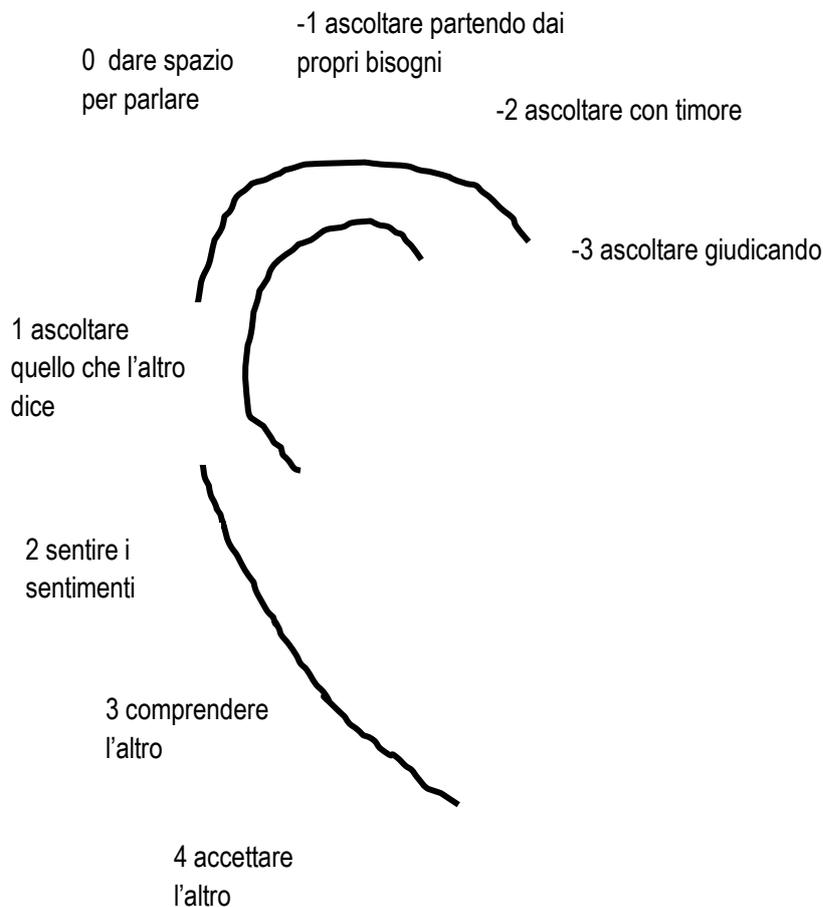
Quando ti accorgi che una persona non ti sta ascoltando, comprendi che il vero ascolto è un dono. Se l'altro non ti sta ascoltando, sta scegliendo di non dare e tu hai la sensazione che qualcosa ti venga tolto.

Nota: questo non succede solo nell'ascolto di un'altra persona. Succede anche nell'ascolto di se stessi. Puoi perdere il contatto con (parti di) te se non riconosci cosa ti sta accadendo nel profondo. Stai togliendo qualcosa a te stesso.

LIVELLI DI RICONOSCIMENTO

	Livello di riconoscimento	Che cosa dai?	Come lo dai?	Risultato
0	Dai all'altro spazio per parlare	Spazio per parlare	Lo inviti a parlare, dai cenni di comprensione, non lo interrompi, ogni tanto fai qualche domanda.	L'altro si sente invitato ad andare avanti, a dire di più
1	Ascolti ciò che l'altro dice	L'esperienza di essere ascoltato	Ripeti i contenuti: ripeti o riformuli ciò che l'altro dice	Il messaggio diventa più chiaro
2	Recepire le emozioni e i sentimenti	L'esperienza dell'empatia	Riformuli i contenuti ed evidenzi i sentimenti: ripeti o riformuli ciò che l'altro dice e “restituisci” il suo sentire	L'altro si sente confermato nel suo vissuto
3	Comprendere ciò a cui emozioni e sentimenti si riferiscono	L'esperienza di essere compreso	Rimandi ciò che hai ascoltato dell'altro.	L'altro si sente confermato in ciò che è importante per lui
4	Accetti l'altro per ciò che è	L'esperienza di essere accettato	Rimandi ciò che hai compreso dell'altro, in maniera costruttiva	L'altro si sente confermato nella sua unicità come essere umano

IL TERMOMETRO DELL'ASCOLTO



0 Dare spazio

Come: invitando l'altro a parlare (dando cenni di comprensione, facendo domande); l'altro continuerà a parlare

1 Usare lo spazio dell'ascolto per ascoltare realmente ciò di cui l'altro sta parlando

Come: ripetendo con parole proprie ciò che l'altro dice, facendo domande

2 Percepire i sentimenti con i quali l'altro comunica

Come: facendoli notare e rimandando i sentimenti

3 Comprendere cosa sta dietro i sentimenti

Come: facendo domande, mostrandosi interessati, esprimendo partecipazione, facendo notare i sentimenti

4 Accettare l'altro per come è

Come: ascoltando senza giudicare, permettendogli di essere "diverso", incontrando e riconoscendo completamente l'altro.

Più ascolterai con calore, più ci sarà connessione. In realtà ascoltare in maniera "calda" non è così semplice.

Ci sono delle trappole e c'è l'ascolto che possiamo definire "freddo".



-3 **Ascoltare giudicando**

Difficilmente ascoltiamo senza giudicare. La prima impressione ci fornisce un'immagine. Quindi c'è il rischio di un ascolto autobiografico, perché cerchiamo conferma dei nostri giudizi e dalle nostre convinzioni.

-2 **Ascoltare con timore**

Ascoltare significa lasciar andare il controllo, non sai a priori come risponderai, non sai se potrai essere d'aiuto o se sarai spaventato dalle emozioni (le tue o quelle dell'altro), puoi avere paura delle critiche.

-1 **Ascoltare partendo dai propri bisogni**

Il bisogno di fare qualcosa, di risolvere o mostrare segnali positivi, il bisogno di non ascoltare (piagnucolii o lamenti), il bisogno di essere riconosciuto, il bisogno di gratitudine, di essere ascoltato a tua volta, il bisogno di controllo.

L'ascolto è freddo quando tu ascolti giudicando, oppure con timore o con i tuoi bisogni.

Puoi aumentare la temperatura focalizzandoti realmente sull'altro, diventando curioso: chi è l'altro?

Come puoi riscaldare una conversazione "fredda"?

- Passando dal giudizio al riconoscimento dei bisogni dell'altro, all'interessamento
- Passando dal timore all'integrare nella conversazione ciò che ti spaventa
- Passando dai bisogni al riconoscerli, alla loro identificazione o lasciarli da parte per un momento

ASCOLTARE SE STESSI

Ascoltare in maniera calda qualcuno può essere ostacolato dalle nostre voci interiori.

Per esempio parli con una persona che ha un atteggiamento autolesionista, e allo stesso tempo puoi avere pensieri quali:

- Dovrebbe smettere di farsi del male!
- Che cosa può succedere se si fa veramente male tagliandosi?!
- Qual è la mia responsabilità se va male?!
- Lo devo aiutare adesso!

Questi pensieri li possiamo chiamare "voci". Le voci esprimono quello che pensi, senti, desideri e chi sei tu. C'è un'ampia gamma di voci dentro di te e dentro gli altri.

L'ascolto consiste nel riconoscere tutte queste voci, e non solamente quelle che stanno sulla scena, più evidenti.

Se impari ad accogliere ogni voce, tutte avranno il loro proprio spazio. Qualche volta le puoi lasciare nei pensieri, ma è anche possibile portarle all'interno della conversazione. Utilizzando l'esempio precedente, puoi dire:

- Mi spaventa un po' sapere che ti fai del male... oppure:
- Mi immagino se qualcosa dovesse andare storto, te lo puoi immaginare? Oppure...



- Sento il bisogno di distoglierti dal farti del male... oppure:
- Mi preoccupa/sconcerta avere questa conversazione, sapendo che ti tagli, così mi piacerebbe che tu la smettessi.

Le tue voci sono importanti e hanno bisogno di essere riconosciute. Facendo in modo di riconoscerle potrai ascoltare meglio te stesso. Connettendoti con le tue voci interiori sarai maggiormente in grado di offrire un ascolto più caldo. Sarai più autentico nella conversazione senza essere ciò che non sei.



- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Indagine delle voci | Quali voci senti durante la conversazione?
Dai spazio alle voci che veramente non vuoi sentire (la tua parte ombra) |
| 2. Identificare le voci | Quali emozioni si nascondono lì?
Quali valori vengono coinvolti? |
| 3. Integrare le voci | Dai parole alle tue voci, emozioni e valori |



ASCOLTO FREDDO : LE TRAPPOLE

Ecco alcuni esempi di “ascolto freddo”. Sono trappole in una conversazione nella quale non c’è un ascolto caldo.

1. Minimizzare

Alcune persone possono fare di un piccolo problema un grande dramma. La trappola consiste nel mettere le cose in prospettiva, minimizzando immediatamente. Facendo così non sei in linea con la percezione dell’altro e neghi il suo problema. Quello che a te può sembrare un piccolo problema, per lui può essere enorme. Quindi attenzione a minimizzare.

Puoi aiutare qualcuno a vedere l’importanza di qualcosa, ma di solito in un altro momento della conversazione, più tardi. Assicurati di fare una domanda aperta tipo: “dal modo in cui me lo stai raccontando, sembrerebbe un grande problema, vero? Che cosa potrebbe accadere se ..? Quali sarebbero le conseguenze se....?”

2. Pensare al posto degli altri

Quando qualcuno subisce la perdita di un familiare è probabile che sia triste. Ma a volte potrebbe anche non essere. Le persone potrebbero essere anche sollevate che qualcuno sia morto, e spesso provano vergogna nel parlarne. Non saltare alle conclusioni pensando che puoi comprendere le situazioni degli altri. Nel fare questo tu applichi il tuo modo di vedere alle situazioni degli altri. Nell’esempio sopra indicato, la risposta potrebbe essere: “Sono dispiaciuto per la tua perdita (del tuo familiare). Come ti senti ?” Non avere paura di fare domande. Se hai difficoltà a fare domande dirette o se ricevi un segnale forte (per esempio la persona sta piangendo), puoi anche chiedere: (il tuo familiare) è morto e tu sei molto triste, vero?” Puoi dare un suggerimento ma lasciare un’apertura per correggere l’opzione suggerita. Lascia all’altro lo spazio per reagire e correggere, se hai sbagliato.

3. Fare diagnosi

Durante la conversazione puoi riconoscere i sintomi di un certo tipo di condizione o una malattia. Fare domande con l’obbiettivo di inserire in certe categorie una persona è una trappola.

Anche se ti può dare una sensazione di controllo “ Soffre di autismoe loro si comportano in genere così”, ti impedisce di ascoltare e di focalizzarti su quello che l’altro ti sta dicendo. Non abbiamo il diritto di etichettare le persone. Non siamo psicologi o medici durante una conversazione. Prova a metterti nel mondo dell’altra persona in modo da poter ascoltare in maniera “calda”.

4. Conversazione attraverso modello di diagnosi-soluzione

In alcune conversazioni ci può essere la tendenza a investigare la situazione nel dettaglio. L’idea è: più sai sulla situazione, meglio si può trovare una soluzione. Questo è il modello diagnosi-soluzione. Alcuni interlocutori sollecitano a rispondere in questo modo: ti danno un sacco di informazioni riguardo al loro contesto e ambiente, perché vogliono la tua opinione o un consiglio. Proseguire la conversazione in questo modo può diventare una trappola.

Non sei in grado di dare un giudizio oggettivo sulla situazione, e non sei comunque tenuto a farlo.

Anche se l’interlocutore ti dovesse chiedere se è sulla strada giusta, non puoi davvero dire molto in proposito. La ragione sta nel fatto che tu puoi sentire/leggere solo una parte della storia. Anche nel caso in cui dovessi fare molte domande, la tua percezione della situazione sarebbe limitata.

Quindi evita il modello diagnosi-soluzione. Tu non sei il “dottore” in questa conversazione. Rimetti la palla nel campo dell’altro. L’opinione dell’ascoltatore non è importante; chiedi all’altro cosa prova al riguardo. Non è importante ciò che l’ascoltatore vorrebbe in una data situazione; chiedi all’altro qual è il suo obiettivo. E’ lui l’esperto del problema, è lui il responsabile. Ancora una volta, provare a fare una diagnosi o cercare una soluzione per gli altri è un esempio di ascolto “freddo”.



5. Riempire il silenzio

Alcune conversazioni hanno bisogno di tempo per partire. Il silenzio può servire, anche se talvolta può creare disagio. Ma è anche un'occasione per l'altro di raccogliere i propri pensieri. Le persone che si trovano a disagio nel silenzio hanno la tendenza a fare molte domande, solo per riempire il silenzio stesso. Il rischio è che l'altro si senta in uno spazio stretto e risponda solamente alle domande invece di raccontare la propria storia. Diventa così quasi come un'intervista o un bombardamento di domande e non una vera conversazione. Il silenzio a volte è una dimensione che va condivisa, non riempita.

6. Giudicare

Come ti senti quando un altro è orgoglioso di dirti che è andato a letto con 100 donne? In molti casi l'altro ti provocherà per suscitare la tua opinione. I tuoi principi morali e valori influenzeranno il modo in cui tu reagisci nella conversazione. Anche questo può impedire un ascolto "caldo". Non devi cercare di reprimere o negare le tue opinioni. Per avere un buon ascolto devi ascoltare anche le tue voci interiori. Prova a renderti conto che entrambe le prospettive possono coesistere. Tu puoi avere la tua opinione, l'altro la sua. In questo modo eviterai di giudicare. Comunque, non giudicare non significa che non puoi mettere dei limiti (leciti o legali). Per esempio va bene dire: "Picchiare qualcuno non è permesso, è contro la legge. Ne sei consapevole?"

7. Eccessivo coinvolgimento

Alcune storie possono provocare comprensione o dispiacere. Puoi provare qualcosa di cui ha già avuto esperienza tu stesso. Vorresti preservare l'altro dal fare i tuoi stessi errori, o vorresti dare il suggerimento che ti avrebbe aiutato in quel momento. Il coinvolgimento che provi potrebbe essere troppo forte e diventare un ostacolo all'ascolto. La dedizione e l'impegno che normalmente senti, ed è giusto per un ascolto "caldo", potrebbe in questo caso essere controproducente. Le tue voci interiori possono impedirti di praticare un ascolto attivo. Prendi la giusta distanza tra te e l'altro in modo da rimanere emozionalmente in equilibrio.

Testo tratto da: Elementary course Sensor 2016, module 3, verbal communication 3.2. Theory Listen thermometer. (from the book: Harthorend, "Heart of hearing", Harry van de Pol, 2010)