

Dott. Luigi De Matteis
Psicologo Psicoterapeuta

L'ascolto attivo

Il tema che dobbiamo affrontare oggi insieme è quello dell'ascolto.

E' un tema immenso perché l'ascolto è la base di ogni processo di relazione, non solo nelle professioni di aiuto, ma in ogni rapporto umano.

Ognuno di noi ha avuto l'esperienza di sentirsi più o meno compreso, più o meno "accolto" quando ha aperto il proprio sé ad un'altra persona...un amico...una compagna...da cosa è derivata l'esperienza di essere stato o meno ascoltato?

Io sono convinto che il tema dell'ascolto rappresenti in realtà una questione che implica delle considerazioni a vari livelli sia di ordine...diciamo così...più teorico per esempio sulla natura e sulla struttura della psiche o dei processi di relazione, sia di ordine pratico..."cosa" si ascolta in realtà?, quali comportamenti facilitano e quali invece inibiscono la comunicazione?

Tali considerazioni sono spesso implicite nel nostro comportamento, le agiamo senza renderci conto che alla base del nostro operare sussistono degli assunti, impliciti appunto, sia di ordine rappresentazionale sia di ordine emotivo.

Dicevo di come ci troviamo a confrontarci con problemi sia di ordine teorico che pratico...oggi cercherò di ragionare insieme a voi su entrambi questi livelli...inutile dire che spero che non sia questa una comunicazione ad una via ma vi invito a interrompermi in ogni momento per esprimere le vostre considerazioni e ogni perplessità su quello che si dirà.

Sapete tutti come ormai da più di un secolo...dopo la pubblicazione dell' "Interpretazione dei sogni" di Sigmund Freud...l'idea che avevamo della psiche e dell'uomo stesso ha subito una radicale revisione.

Si dice che Freud ha scoperto l'inconscio...in realtà non è così ma con la sua opera questo concetto è entrato a pieno titolo nella cultura europea dei primi del '900. Non voglio certo ora approfondire in questa sede il discorso sulla natura dell'inconscio ma soltanto sollecitare in voi l'idea di quanto tale idea abbia avuto profonde implicazioni sul modo di rappresentarci l'uomo. Da Freud in poi sappiamo che l'uomo non è solo ciò che crede di essere ma che nel suo intimo agiscono pulsioni, desideri, bisogni di cui lui non è consapevole, che spesso nasconde non solo agli altri ma a se stesso. Pensate a quanto questa considerazione abbia profonde implicazioni sul tema dell'ascolto. Quando l'altro mi sta parlando mi sta comunicando con le parole un universo di significati cui io devo prestare attenzione certamente, ma che di sicuro esprime solo in parte il suo vissuto esperienziale, sia in senso cognitivo che in senso

emotivo. Dobbiamo sempre essere consapevoli di questo quando entriamo in relazione con un'altra persona.

Attenzione, però, questo non vuol dire che dobbiamo andare alla ricerca dei significati nascosti dietro le parole o i comportamenti dell'altro...anzi, vedremo come questo sia un errore che spesso finisce con l'inibire e bloccare la comunicazione stessa tra due persone. Dobbiamo però essere consapevoli che ciò che l'altro dice non solo esprime parzialmente il suo vissuto, ma che la relazione con l'altro suscita anche in noi stessi sentimenti, emozioni, reazioni di cui spesso non siamo del tutto consapevoli.

Io credo che essere realmente consapevoli di ciò...nel nostro intimo... induce in noi un atteggiamento di umiltà e di rispetto che è alla base di ogni vera relazione umana.

Bene...spero di essere riuscito a suscitare in voi l'idea di come...se realmente ci poniamo il problema dell'ascolto...il primo nostro compito è mettere in discussione noi stessi...solo così possiamo dare all'altro la sensazione che egli si può affidare a noi...che ciò che esprimerà sarà rispettato, non giudicato e quindi accolto...

Ma andiamo con ordine e cerchiamo ora di definire il campo, quello della relazione, nel quale il tema che dobbiamo affrontare...l'ascolto appunto...si colloca.

Vari esponenti della scuola di Paolo Alto in California hanno, nei decenni passati, studiato la dinamica relazionale, e, già ormai quasi 50 anni fa, enunciato alcuni assiomi della comunicazione che ancora oggi non solo restano validi ma costituiscono pietre fondamentali nello studio dei processi relazionali.

Il primo assioma fondamentale è il seguente:

“NON SI PUO' NON COMUNICARE”

Cosa vuol dire ciò nella pratica?...

...se una persona accanto a noi per esempio sta zitta...non partecipa ad una discussione in un gruppo di amici...non risponde alle nostre domande su una determinata questione...o come nel caso di una seduta psicoterapeutica viene da noi e magari per l'intera ora non parla...siamo sicuri che non sta comunicando?...anche il silenzio comunque dice qualcosa ad un ascoltatore attento...sta esprimendo disagio?...rabbia?...paura?...

Possiamo dare al nostro interlocutore ugualmente...anche in questa situazione estrema...la sensazione di essere comunque accolto...rispettato?...

E' evidente che io penso che ciò sia possibile...ne ripareremo tra un po' però...

Teniamo quindi presente che ogni persona che entra in un campo relazionale è implicato in una comunicazione, non si può sottrarre alla relazione in nessun modo...anche, all'estremo, l'andare via ha precisi significati...

Come dobbiamo quindi rispondere ad una persona che non vuole, per un qualunque motivo, comunicare a noi determinati aspetti del suo vissuto personale?

Alcuni, in queste situazioni, sono indotti a sollecitare l'altro a parlare: "dai sfogati...vedrai ti sentirai meglio...". Ma siamo sicuri davvero che è sempre così? E se invece la persona, dopo essersi aperta in base alle sollecitazioni, si sentisse più vulnerabile, provasse magari vergogna? O, ancora, se nonostante le sollecitazioni le inibizioni interne siano tali da impedire comunque alla persona di aprirsi alla relazione, egli non potrebbe poi sentirsi maggiormente inadeguato o, addirittura, in colpa?

Potremmo invece offrire la nostra disponibilità all'ascolto senza forzare l'espressione da parte della persona?

E' evidente come ogni nostra risposta alla comunicazione di un altro avrà conseguenze diverse.

Ciò introduce ad un altro assioma fondamentale e cioè:

“LA COMUNICAZIONE E' SEMPRE UN PROCESSO A DUE VIE”

Cosa significa questo? In questo momento io sto parlando a voi, ma in realtà sto anche ascoltando voi...c'è tutta una serie di reazioni che le mie parole sollecitano in voi e che quindi ritornano a me determinando a loro volta continui aggiustamenti del mio comportamento...a volte coscientemente a volte no...

In questo momento potrei accorgermi che vi sto annoiando per esempio e ciò indurrebbe in me delle reazioni...prima di tutto emotive e poi, di conseguenza, la messa in atto di diverse strategie comportamentali per recuperare la vostra attenzione...potrei cambiare il tono della voce...potrei cercare di scegliere tra le cose che ho da dire alcune cose e altre no...potrei accelerare il mio discorso etc etc...

Nello stesso modo, chi viene da noi per chiedere aiuto, nel momento stesso in cui si apre a noi, riceve una serie di messaggi di ritorno (si dice feedback in termini tecnici) che gli consentiranno di comprendere a vari livelli sino a che punto può esprimersi, sino a che punto può fidarsi, sino a che punto può affidarsi a noi...

Se tutto andrà bene la comunicazione procederà in un clima di sempre maggiore partecipazione...in caso contrario evidentemente la relazione diverrà sempre più fredda...

Attenzione la cosa che voglio sottolineare ancora però è che questo processo di continua verifica che le nostre comunicazioni hanno sull'altro e, quindi di modificazione della relazione, in un continuo processo circolare, non si svolge per lo più ad un livello cosciente, bensì a livelli di vissuto emotivo e comportamentale che sfuggono ad un controllo da parte dell'Io cosciente appunto.

Ed ecco che quanto appena detto introduce al terzo assioma della comunicazione che volevo sottoporvi:

“ACCANTO ALLA COMUNICAZIONE VERBALE ESISTE SEMPRE UN LIVELLO NON VERBALE DELLA STESSA COMUNICAZIONE”

Accanto alle cose che vi sto dicendo verbalmente e che spero abbiano un senso per voi il modo in cui sono vestito...la postura del mio corpo...i miei movimenti...il tono della mia voce...vi stanno trasmettendo tutta un'altra serie di messaggi su di me e sul senso che le cose che sto dicendo hanno per me...bene tutto ciò connota la relazione forse più delle parole...e soprattutto ciò è vero in una relazione di aiuto...tutto il campo del "non verbale" ci dice tantissimo di ciò che la persona in quel momento davanti a noi sta vivendo...ci dice delle sue emozioni...del senso di quanto esprime...spesso più di quanto lo dicano le parole...ugualmente l'altro percepirà attraverso il nostro comportamento ciò che quanto ci dice genera in noi.

Guardate...questo è importante...anche questo sfugge ad ogni tentativo di controllo volontario da parte dell'Io.

Allora non possiamo fingere...se ciò accade il messaggio verbale sarà comunque disconfermato da tutta un'altra serie di messaggi che invieremo al nostro interlocutore...se per esempio ciò che dice la persona che viene chiedere aiuto ci impaurisce o ci angoschia magari perché ci ricorda una nostra esperienza penosa non possiamo pensare di rassicurarla svalutando la portata dell'evento...non solo la persona non si sentirà ascoltata ma comprenderà il nostro livello di falsità e non si fiderà più di noi...

Ed eccoci all'ascolto.

Quanto detto sino ad ora...un pò sommariamente, per la verità,...è la premessa indispensabile per affrontare con più completezza le problematiche che l'ascolto ci pone.

Cominciamo con una definizione...per il valore che hanno le definizioni...

“L'ASCOLTO E' IL MOMENTO RECETTIVO DELLA COMUNICAZIONE”

La comunicazione nelle professioni di aiuto, ma credo in ogni relazione significativa, può essere considerata anche come uno strumento per innescare processi che aiutino l'individuo a comprendersi meglio e ad avere una visione più completa dei suoi problemi e delle sue risorse per affrontare tali problemi. L'ascolto è quindi un momento decisivo...è il momento nel quale le informazioni arrivano a noi ed è ciò che di queste informazioni noi facciamo e in tale accezione è **ascolto attivo**.

Bene...vediamo cosa garantisce il corretto ascolto.

Comprendere l'altro è davvero un'arte. Quando parliamo di comprensione ci riferiamo a due tipologie diverse... due livelli diversi:

COMPRENSIONE INTELLETTUALE:

- focalizzata sui fatti, sui dati di realtà oggettiva e sulla ricostruzione della loro dinamica;

- linguaggio verbale;

COMPRENSIONE EMPATICA:

- focalizzata sul mondo interiore dell'interlocutore;
- linguaggio non verbale (tono della voce, gesti, mimica, postura etc);

Ho introdotto così il concetto di EMPATIA.

Penso che tutti voi abbiate un'idea di cosa sia l'empatia...di come si connoti...di cosa effettivamente sia la comprensione basata sull'empatia...è un concetto questo che è entrato nell'uso comune dagli anni '50 e cioè da quando Carl Rogers ha sviluppato questo concetto ponendolo alla base di ogni relazione di aiuto.

Egli individua tre elementi costitutivi dell'empatia:

- comprensione empatica
- accettazione incondizionata
- trasparenza

COMPRENSIONE EMPATICA

La comprensione empatica può essere definita come

**“LA CAPACITÀ DI RIUSCIRE A VEDERE, SENTIRE, ASCOLTARE
PONENDOSI DAL PUNTO DI VISTA DELL'ALTRO SENZA ASSUMERLO
COME PROPRIO”**

Si potrebbe dire che la comprensione empatica si basa sulla capacità di assumere un punto di vista “come se” e cioè sulla capacità di essere fuori e dentro l'altro silenziando temporaneamente e consapevolmente ciò che ci appartiene per vedere il mondo “come se” si fosse l'altro...”come se”...quindi. E' importante capire che non si tratta di annullarsi nel punto di vista dell'altro identificandosi totalmente con il suo stato emotivo...

ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA

**“SOSPENSIONE TOTALE DEI GIUDIZI, ASTENSIONE DELLE
VALUTAZIONI, DA APPROVAZIONI E DISAPPROVAZIONI”**

L'accettazione incondizionata è una capacità che si può acquisire solo se si abbandona il proprio mondo valoriale...si comprende interiormente come ogni uomo sia diverso da ogni altro...portatore di una realtà che non può e non deve essere giudicata sia nel senso dell'approvazione che della disapprovazione...Riuscire ad accettare realmente l'altro senza giudicarlo è sicuramente l'opera più difficile con la quale dobbiamo fare i conti ma possiamo fare ciò solo se riconosciamo e accettiamo dentro noi anche le nostre debolezze, i nostri lati bui...

TRASPARENZA

“CAPACITA’ DI CONTATTO, CONSAPEVOLEZZA E DI CONGRUENZA DEI VARI LIVELLI DEL SE’ ”

E' questo un altro punto decisivo...ma per essere davvero consapevoli delle proprie reazioni emotive, dei propri sentimenti delle proprie convinzioni, per poter mantenere un accordo tra ciò che si prova e ciò che si manifesta bisogna sapersi mettere in discussione con onestà e umiltà...fare un lavoro di analisi su di sé...(per questo per esempio a chi fa un lavoro come il mio è richiesto un lungo training in cui l'analisi personale costituisce il momento qualificante.

Intanto solo questa consapevolezza di sé può generare un clima di autenticità e quindi di fiducia nel quale la persona che si rivolge a noi può rischiare di affidarsi, di aprirsi nella relazione e di abbassare i le difese non solo nei confronti degli altri ma anche e soprattutto di se stesso.

Per chiudere voglio ora velocemente elencare alcune modalità di risposta alle comunicazioni che ci vengono da una persona che abbisogna di aiuto e che, piuttosto che favorire la comunicazione stessa finiscono con l'inibirla e con bloccarla:

- interpretare
- giudicare
- svalutare
- sminuire
- consigliare
- sollecitare
- domandare.

Ognuna di queste risposte andrebbe ben analizzata e dovremmo comprendere come di fatto blocca lo sviluppo della relazione...ma ci riserviamo il compito per un prossimo incontro.