

L'ascolto

corso counseling

Il filo del Sé

24 marzo 2019



Materiale didattico

A cura di Massimo Gusmano

“Come posso sperimentare il mio essere

tutt’ uno con la creazione?”.

“Ascoltando” rispose il maestro.

“E come debbo ascoltare?”

“Diventa un orecchio che presta ascolto ad ogni singola cosa che l’universo dice;

nel momento in cui senti qualcosa che tu stai dicendo, smetti”.

Un maestro zen.

L’IDRAULICO

Un idraulico venne chiamato un giorno dal direttore di una grande fabbrica. C'era un freddo polare, e si era rotto il modernissimo impianto di riscaldamento dell'immenso edificio. Nessuno voleva più lavorare con quel gelo, e la fabbrica rischiava di chiudere, con perdite incalcolabili. L'uomo si recò sul posto, in camice bianco e valigetta ventiquattrore: era un professionista altamente qualificato! Prima di lui, erano già stati chiamati sette idraulici. Nessuno era riuscito a risolvere l'enigma del guasto. Tutte le speranze erano riposte in lui. Così, seguito dal direttore, e da alcuni membri dello staff amministrativo in fila indiana, scese nei sotterranei dove giaceva la colossale caldaia, da cui si dipartiva una selva di tubi, con manometri, valvole, rubinetti, leve, il tutto collegato ad un pannello elettronico, un vero gioiello della tecnologia giapponese. Il nostro uomo in camice bianco, non si avvicinò alle macchine, ma si mise in piedi ad una certa distanza ad ascoltare il loro lieve ronzio. Passò qualche minuto di trepida attesa, poi all'improvviso egli aprì la valigetta, ne estrasse un piccolo martello e, con gesti calmi e misurati, si avvicinò all'ansa di un tubo, e vibrò un piccolo colpo di martello. Miracolo! La grande macchina riprese a funzionare come per incanto, la caldaia si riaccese, l'acqua calda tornò a circolare, la produzione era salva, e così anche la carriera del direttore e del personale. Brindarono tutti insieme. Poi venne il momento di pagare il conto: mille dollari. “Beh, un po' caro per un colpo di martello!” disse il direttore, che si sentiva ormai fuori pericolo. “Può farci una distinta delle spese nella sua parcella?” “Presto fatto”, rispose l'idraulico, “per il colpo di martello un dollaro; per aver saputo dove darlo, novecentonovantanove dollari, grazie”. E se ne andò.

I PRINCIPI DELL'ASCOLTO

- ASCOLTARE CON CURIOSITA' PER ESPLORARE DIVERSE OPINIONI
- ASCOLTARE SENZA INTERROMPERE
- ASCOLTARE VERIFICANDO LA COMPrensIONE
- EMETTERE SEGNALI CHE MANIFESTANO INTERESSE E COMPrensIONE
- SOSPENDERE IL GIUDIZIO
- ASCOLTARE CON RISPETTO
- ASCOLTARE CON ATTENZIONE
- ASCOLTARE CON LA VOLONTA' DI CAPIRE
- METTERSI IN CONTATTO CON SE STESSI
- VERIFICARE DI ESSERE DISPONIBILI A RICEVERE
- ASCOLTARE SOSPENDENDO I GIUDIZI DI VALORE E GLI ATTEGGIAMENTI CRITICI O CENSORI
- CREARE UNO SPAZIO DI ACCOGLIENZA
- PERMETTERE LA RISONANZA
- ASCOLTARE GLI ECHI INTERIORI
- DIFFERENZIARE LE EMOZIONI PROPRIE DA QUELLE ALTRUI
- CERCARE DI COMPRENDERE LA PROSPETTIVA DELL'ALTRO

Saper ascoltare in modo attivo

Come dimostrare capacità di porre attenzione alla comunicazione del proprio interlocutore

L'ascolto attivo si basa sull'empatia e sull'accettazione. Esso si fonda sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da "un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa" e, comunque, non giudicata. Quando si pratica l'ascolto attivo, invece di porsi con atteggiamenti che tradizionalmente vengono considerati da "buon osservatore", ossia, come persone impassibili, "neutrali", sicure di sé, incuranti delle proprie emozioni e tese a nascondere e ignorare le proprie reazioni a quanto si ascolta, è più opportuno rendersi disponibili anche a comprendere realmente ciò che l'altro sta dicendo, mettendo anche in luce possibili difficoltà di comprensione. In questo modo è possibile stabilire rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco. Per diventare "attivo", l'ascolto deve essere aperto e disponibile non solo verso l'altro e quello che dice, ma anche verso se stessi, per ascoltare le proprie reazioni, per essere consapevoli dei limiti del proprio punto di vista e per accettare il non sapere e la difficoltà di non capire.

I principali elementi che caratterizzano una buona attività di ascolto, sono:

- **sospendere i giudizi di valore e l'urgenza classificatoria**, cercando di non definire a priori il proprio interlocutore o quanto egli dice in "categorie" di senso note e codificate
- **osservare ed ascoltare**, raccogliendo tutte le informazioni necessarie sulla situazione contingente, ricordando che il silenzio aiuta a capire e che il vero ascolto è sempre nuovo, non è mai definito in anticipo in quanto rinuncia ad un sapere già acquisito
- **mettersi nei panni dell'altro - dimostrare empatia**, cercando di assumere il punto di vista del proprio interlocutore e condividendo, per quello che è umanamente possibile, le sensazioni che manifesta
- **verificare la comprensione**, sia a livello dei contenuti che della relazione, riservandosi, dunque, la possibilità di fare domande aperte per agevolare l'esposizione altrui e migliorare la propria comprensione
- **curare la logistica**, facendo attenzione al contesto fisico-spaziale dell'ambiente in cui si svolge la comunicazione per agevolare l'interlocutore e farlo sentire il più possibile a proprio agio.

Ciò che è importante sottolineare, è che da questa modalità di ascolto è escluso non solo il giudizio, ma anche il consiglio e la tensione del "dover darsi da fare" per risolvere eventuali problemi espressi dal proprio interlocutore, oltre ad evitare tutte le "barriere della comunicazione", quali:

- dare ordini
- mettere in guardia
- moralizzare
- persuadere con la logica
- elogiare
- ridicolizzare
- interpretare
- consolare
- cambiare argomento

le quali, in modo più o meno esplicito, costituiscono messaggi di rifiuto.

Un modello molto efficace per comprendere la differenza fra ascolto passivo e ascolto attivo è offerto dalla buona comunicazione interculturale in situazioni concrete e contingenti (Sclavi, 2000a e 2000b) in quanto rende più facilmente evidenziabile che "uno stesso comportamento" può avere significati antitetici e al tempo stesso assolutamente legittimi a seconda del contesto culturale in cui è inserito.

Per esempio il "non guardare negli occhi una persona anziana e autorevole" in un contesto culturale può essere segno di rispetto, mentre in un altro, segno di mancanza di rispetto.

I malintesi, l'irritazione, l'imbarazzo, la diffidenza in questi casi non sono risolvibili in termini di comportamenti "giusti o sbagliati", ma cercando di capire l'esperienza dell'altro, il che implica accogliere come importanti, aspetti che siamo abituati a considerare trascurabili o addirittura che prima non abbiamo mai preso in considerazione.

Le "Sette Regole dell'Arte di Ascoltare" (Sclavi, 2000)

- 1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.**
Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
- 2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista.**
Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
- 3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.**
- 4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio.**
Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi.
Il loro codice è relazionale e analogico.
- 5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili.**
I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
- 6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale.** Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
- 7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica.**
Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sè.

Il metodo dell'ascolto attivo

(nel counseling)

E' un metodo fondamentale nella relazione d'aiuto, che non può essere ridotto, come invece accade spesso, ad un semplice insieme di tecniche. Esso è soprattutto un modo di essere con l'altro, che dipende nella sua realizzazione dagli atteggiamenti centrali dell'autenticità, dell'accettazione positiva incondizionata e dell'empatia. Si deve a Carl Rogers e all'approccio centrato sulla persona la sua principale elaborazione. Secondo il metodo, il ruolo principale del counselor è quello di ascoltare in modo empatico e partecipe facendo da specchio, rispecchiando l'esperienza del cliente. Cosa vuol dire fare da specchio ? Vuol dire rimandare e restituire al cliente ciò che egli porta sia a livello verbale che a livello non verbale, con un atteggiamento non giudicante e con l'intento di aiutarlo ad esplorare quello che sperimenta momento per momento nella relazione d'aiuto. Non si tratta di interpretare, dirgli come stanno le cose, indirizzarlo verso soluzioni o cambiamenti: si tratta semplicemente di ascoltare ed essere con la sua naturale esperienza umana, così com'è.

L'obiettivo

I due intenti principali dell'approccio sono il condividere e comprendere il mondo fenomenologico dell'altro e facilitare l'autoesplorazione e la consapevolezza: essenzialmente è un accompagnare l'altro ad avvicinarsi a se stesso, al proprio flusso esperienziale per riappropriarsi in modo più completo di quello che pensa, immagina, sente, percepisce, del modo in cui vive le situazioni o i problemi, del come sperimenta quello che sta raccontando o quello che sta accadendo nel qui ed ora della relazione di counseling. Riappropriarsi della propria esperienza profonda vuol dire in termini rogersiani, ridurre la discrepanza tra l'esperienza di sé ed il concetto di sé, favorendo un senso di apertura ed autoaccettazione che è poi la base del percorso che va dalla comprensione al cambiamento e all'evoluzione della persona . Infatti, se i counselors sono empatici e presenti in modo aperto e non giudicante, capaci di un ascolto profondo, allora i clienti sono in grado non solo di aprirsi sinceramente e liberamente ma anche di imparare a essere consapevoli e presenti a se stessi e quindi di utilizzare la propria esperienza interna come fonte di informazioni per comprendere, per valutare le situazioni personali ed interpersonali e quindi per orientarsi all'azione. Questo è possibile laddove vi sia una buona relazione empatica, una buona alleanza da lavoro e un clima facilitante che garantiscono la possibilità dell'esplorazione di territori interiori sconosciuti ed anche misconosciuti (che sono quindi vissuti con ansia e difficoltà). Nella pratica realizzare questa capacità di ascolto non è affatto semplice, richiede esperienza ed un continuo lavoro su se stessi per poter essere mentalmente liberi ed aperti. L'ideale del

perfetto counselor si scontra con la realtà delle naturali difficoltà nella relazione, con la complessità dell'incontro, con le storture e le distorsioni del rapporto, o meglio è proprio da queste che trae linfa vitale per il processo di trasformazione e crescita. L'incontro di due persone è l'incontro di due personalità con le loro strutture condizionate, con le loro difese e con i loro modelli interni di rappresentazione, anch'essi condizionati. Per questo è necessario un continuo lavoro su se stessi e con se stessi, al fine di evolvere e realizzare progressivamente quelle qualità della mente che possono sostenere una equilibrata capacità di ascolto attivo e costruttivo. In questo senso apprendere il metodo e sviluppare un proprio modo di essere counselor rappresentano un tendere verso un ideale forse mai raggiungibile in cui siamo in perfetta sintonia con l'altro, in perfetto contatto con il suo essere e con il modo in cui si rappresenta il mondo. Sebbene l'ideale sia irraggiungibile, esistono gradi diversi e sempre più raffinati di empatia e sintonia, che rendono la qualità dell'incontro sempre più significativa.

Il cambiamento

Secondo questa modalità, che è stata definita “non direttiva”, il cambiamento non avviene per opera del terapeuta o del counselor: questi semplicemente lo rende possibile, fornendo le condizioni che favoriscono la tendenza naturale all'autorealizzazione e alla crescita. In psicoterapia della Gestalt questo viene definito “paradosso del cambiamento”: non c'è bisogno di capire, non c'è bisogno di lottare contro di sé spingendosi a cambiare, non c'è bisogno di cercare altro, di raggiungere obiettivi ecc. È sufficiente sviluppare la capacità della presenza mentale, unitamente alla compassione, per trasformare i blocchi, i nodi, i condizionamenti e sviluppare saggezza (il cosiddetto “insight”, spesso tradotto come “presa di coscienza”: si riferisce a un processo che non riguarda la mente razionale e concettuale quanto piuttosto una elaborazione sincretica che coinvolge entrambi gli emisferi cerebrali e che deriva da modalità di elaborazione più profonde ed inconsce). In questa ottica la funzione del counseling non è quella di aiutare a capire (secondo un modello “se capisco allora poi faccio e cambio”) quanto piuttosto quella di aiutare ad essere, aiutare a sviluppare un senso di presenza e di apertura che è di per sé trasformante.

Secondo Rogers “l'individuo è il miglior esperto di se stesso (anche se non lo sa)”. Quando una persona è accolta – ascoltata – accettata empaticamente (nei vissuti più profondi):

- Si può esplorare e comprendere.
- Si può riconoscere e radicare in se stesso (quando siamo radicati in noi stessi ogni esperienza, emozione, aspettativa, idea, ecc. è anche vissuta con fiducia = NON è pericolosa).
- Sviluppa una buona AUTOSTIMA – AUTONOMIA – INTERDIPENDENZA.

- Si può realizzare modificando in modo realistico il proprio concetto di sé, gli atteggiamenti (o convinzioni) di base e gli orientamenti comportamentali (che si centrano sui bisogni e sui valori fondamentali dell'organismo – persona).

Il cambiamento avviene in modo naturale, a partire dalla profonda accettazione di sé (paradosso del cambiamento: *le cose che si cercano di cambiare hanno la tendenza a rimanere immutate e le cose che si cercano di mantenere immutate non possono fare altro che cambiare*).

IL CONTATTO CON L'ALTRO

Noi interagiamo con il mondo e con gli altri non solamente attraverso il linguaggio e le parole, ma anche attraverso continui scambi di “informazioni” che avvengono, in modo spesso inconsapevole, tramite il nostro corpo e le nostre emozioni, che possiamo considerare forme particolari di energia. Tali scambi “energetici” sono molto ricchi e significativi ed influiscono, spesso in maniera determinante, nel modo con cui “vediamo” gli altri e nelle conseguenti modalità con le quali ci rapportiamo a loro. E' quindi importante sviluppare maggiore consapevolezza su tali aspetti così da poter migliorare le nostre relazioni e la reciproca comprensione e collaborazione. Tale consapevolezza si può accrescere attraverso un **ascolto profondo** non solo a ciò che gli altri ci dicono, ma anche a ciò che ci trasmettono con il loro corpo, le loro emozioni ed i loro stati d'animo. Ascoltare significa “sintonizzarsi” sull'altra persona, riconoscendone la ricchezza e peculiarità e rispettandole in massimo grado; vuol dire perciò evitare il continuo giudizio e sviluppare, al suo posto, un sentimento di accettazione e profonda comprensione.

“Ho scoperto che il massimo grado di tranquillità interiore deriva dalla crescita dell'amore e della compassione. Quanto più ci preoccupiamo della felicità altrui, tanto più grande è il nostro senso di benessere. Coltivare un sentimento intimo e affettuoso verso il prossimo pone di conseguenza la mente a suo agio. Questa è la definitiva fonte di successo nella vita.”

S.S. Dalai Lama