

**Caritas Ambrosiana.**

**Corso base per operatori dei Centri di ascolto Caritas: “Essere e fare Caritas”**

**Secondo incontro: “ Il metodo Caritas: lo stile dell’operatore dell’ascolto”**

La Caritas ha, da sempre, elaborato una precisa metodologia di intervento e di presenza basata su “ *tre attenzioni tra loro correlate e sinergiche: ascoltare, osservare, discernere. Si tratta di uno stile che rende possibile l’agire pastoralmente, ma anche perseguire un dialogo profondo e proficuo con i vari ambiti della vita ecclesiale e con il variegato mondo del volontariato organizzato*” (Benedetto XVI, novembre 2011, in occasione del 40esimo di Caritas italiana).

Il verbo ascoltare dà fondamento e contenuto alla funzione prevalentemente pedagogica della Caritas che è chiamata ad educare la comunità perché riconosca nell’appello dei poveri la propria vocazione.

***Ascoltare è una dimensione antropologica: significa riconoscere l’altro***

Ascoltare ed essere ascoltati sono bisogni di ogni essere umano, sono disposizioni naturali, sono le capacità che fanno dell’uomo un uomo. L’uomo da solo non esiste, esiste solo dentro una relazione. Impariamo ascoltando. Il bambino riconosce la voce della mamma molto prima del suo volto. Spesso riconosciamo una persona dal timbro della sua voce. L’udito è l’unico senso sempre vigile. Abbiamo due orecchie e una sola bocca. In un minuto riusciamo ad ascoltare il doppio delle parole che riusciamo a pronunciare...

***Ascoltare è una dimensione teologica: è il modo con cui Dio entra in relazione con l’uomo***

L’ascolto dovrebbe essere l’atteggiamento fondamentale della vita di una comunità cristiana in quanto favorisce la costruzione di relazioni fraterne e permette di vivere una reale accoglienza nei confronti di coloro che vivono una situazione difficile. E’ un momento di quell’attenzione più ampia che è l’ospitalità. La preghiera cristiana è essenzialmente ascolto. La capacità di ascolto dovrebbe contraddistinguere ogni cristiano in quanto chiamato ad essere in perenne ascolto della Parola. Ha origine e modello nella figura di Gesù che sa mettersi in ascolto di ogni persona, sa entrare in relazione con ciascuno. L’ascolto è il primo e fondamentale strumento per giungere alla condivisione è la radice stessa della carità. Ascoltare significa riconoscere la dignità di ogni persona, permetterle di esprimere tutta l’umana ricchezza delle sua unicità.

***Ascoltare è una disciplina personale: aiuta a verificare costantemente la motivazione che ci anima***

La relazione con l’altro non può mai essere disgiunta dalla relazione con sé. L’incontro con una persona portatrice di valori e comportamenti diversi da propri provoca inevitabilmente delle reazioni. Riconoscere le proprie emozioni, i propri stati d’animo è fondamentale per evitare che influenzino eccessivamente l’ascolto e la percezione dei messaggi. Per tentare di capire l’altro devo innanzi tutto cercare di capire che effetto mi fa, cosa suscita in me, cosa muove in me. Non siamo responsabili delle nostre emozioni, ma eventualmente delle reazioni ad esse. Cercare di

reprimerle, senza riconoscerle ed accettarle, porta ad intensificarle. Pensiamo alla rabbia o alla paura: far finta che non esistano, non ci aiuta ad affrontarle. Conoscersi, entrare in intimità con sé stessi, è difficile perché costringe ad affrontare ferite interiori o a scoprire pensieri e sentimenti che non vorremmo mai trovare in noi stessi. Ascoltare se stessi è anche un modo per scoprire quale motivazione ci anima, per darci consistenza e solidità, soprattutto quando sembra prevalere la fatica e la voglia di tirarsi indietro o semplicemente la routine.

Un semplice “decalogo” che può aiutarci nel compito di conoscerci: Le “sette tesi” sulla conoscenza di sé (card. Martini, Conoscersi, decidersi, giocare, ed CVX)

1. la conoscenza di sé è sempre parziale, è un compito mai completamente svolto,
2. la conoscenza di sé passa attraverso qualche sorpresa,
3. conoscersi richiede la collaborazione di altri,
4. ci si conosce attraverso i rimandi degli altri,
5. ci si conosce per “riflesso” osservando i nostri comportamenti,
6. c'è sempre il rischio di uno sviluppo morboso della conoscenza di sé,
7. al culmine della conoscenza di sé c'è il fidarsi della conoscenza che il Signore ha di me!

***Ascoltare è una “strategia” obbligatoria per entrare in relazione.***

Significa recepirsi in una logica di scambio, di reciprocità. Vuol dire cercare di superare l'asimmetria insita in ogni relazione che si pone come obiettivo l'aiuto.

Ascoltare è una strategia che ci aiuta a evitare il rischio dell'assistenzialismo, del paternalismo o del proselitismo che spesso minacciano le relazioni che si pongono come obiettivo l'aiuto e che sono tutti modi di non coinvolgere l'altro, ma di renderlo dipendente da noi, non completamente libero.

L'ascolto che si realizza in un centro di ascolto è finalizzato a instaurare una relazione di aiuto.

La relazione di aiuto è una delle possibili relazioni umane in cui una persona chiede di essere aiutata in quanto ritiene di non avere le risorse necessarie per affrontare la situazione di difficoltà in cui si trova. L'obiettivo di una relazione di aiuto è quello di aiutare la persona in difficoltà ad evolvere autonomamente. In una relazione di aiuto chi ascolta e chi viene ascoltato vengono coinvolti con ruoli diversi nella definizione di un progetto graduale che tende a promuovere la persona nella sua integrità, aiutandola ad affrontare e gestire il suo bisogno. Deve verificarsi un incontro fra chi ascolta e chi è ascoltato. Chi viene ascoltato deve sentirsi accolto, rassicurato, aiutato a capire il suo problema. Chi ascolta deve essere preoccupato di capire chi incontra (la sua storia, la sua situazione...) più che di dare risposte e suggerire soluzioni. Il desiderio e la capacità di incontrare l'altro sono più importanti delle cose da dire o da dare. Occorre avvertire l'esigenza di dare valore all'accoglienza e alla conoscenza della persona in sé stessa. Chi ascolta esprime comprensione senza lasciarsi travolgere. Compie un'azione facilitante nei confronti di chi viene ascoltato. Mette in atto una serie di comportamenti utili a comprendere e a far capire che è interessato. Cerca insieme alla persona in difficoltà le soluzioni più adeguate senza sostituirsi a lei,

nella consapevolezza che possa ritrovare in se stessa le risorse per affrontare le difficoltà in cui si trova. La relazione di aiuto richiede tempo, pazienza, senso del limite, disponibilità a collaborare con altri, capacità empatica. L'empatia è un'attività consapevole attraverso cui si cerca di vedere il mondo dal punto di vista dell'altro, di mettersi nei suoi panni. E' la capacità di partecipare all'esperienza dell'altro, di immergersi nel suo modo, di provare a capire quello che sta provando.

***Ascoltare è difficile perché “meccanismi inconsci” influenzano la nostra capacità di ascolto***

1. meccanismi di selezione: cogliamo solo una parte dei messaggi che riceviamo,
2. meccanismi di interpretazione: tendiamo a fare delle ipotesi, a darci delle spiegazioni, a individuare una causa e un effetto,
3. meccanismi di archiviazione: classifichiamo i messaggi che riceviamo sulla base delle esperienze fatte le quali veicolano e condizionano le nostre percezioni,
4. la prima impressione: l'effetto “alone”. Tendiamo a farci un'idea di una persona sulla base della prima impressione che suscita in noi. La prima impressione genera “simpatie o “antipatie” che possono anche scatenare reazioni immotivate e che suscitano aspettative conseguenti all'impressione ricevuta. Aspettative che inevitabilmente tendiamo a comunicare all'altro e che lo condizionano.

***Ascoltare è difficile perché tendiamo ad assumere, involontariamente e inconsapevolmente, atteggiamenti*** che rischiano di non facilitare il coinvolgimento delle persone ascoltate.

In genere nel corso di un colloquio che si pone come obiettivo l'aiuto si tende ad assumere uno dei seguenti cinque atteggiamenti:

**L'atteggiamento dell' “indagine”:** ossia la tendenza a fare molte domande per costruire o verificare un'ipotesi, domande che spesso all'altro non sembrano rilevanti o pertinenti perché partono dal nostro punto di vista che, inevitabilmente, è diverso da quello del nostro interlocutore. L'intenzione è di capire ma il rischio è che la persona ascoltata sia indotta a pensare che la soluzione del suo problema possa essere affidata a chi la sta ascoltando...

**L'atteggiamento della “valutazione”:** ossia la tendenza a esprimere un parere, un giudizio, o a mettere in dubbio quello che l'altro dice. L'intenzione è orientare la persona e verificare la comprensione, ma il rischio la persona ascoltata sia indotta a pensare che il suo interlocutore sia in grado di valutare meglio di lei cosa è giusto e cosa è sbagliato, cosa bisognerebbe o non bisognerebbe fare....

**L'atteggiamento della “rassicurazione”:** ossia la tendenza a tranquillizzare. L'intenzione è di contenere l'ansia, restituire fiducia, ma il rischio è di indurre l'altro a pensare che il suo interlocutore non abbia capito fino in fondo, abbia sottovalutato il problema o non sia interessato....

**L'atteggiamento dell' "interpretazione"**: ossia la tendenza a individuare una causa e un effetto, a spiegare perché succede una cosa, ad arrivare un po' troppo in fretta alle conclusioni. Il desiderio è di mettere ordine, ma il rischio è di indurre l'altro a pensare di aver bisogno che qualcuno gli spieghi cosa sta gli sta succedendo....

**L'atteggiamento della "soluzione"**: ossia la tendenza a fornire consigli e suggerire soluzioni. L'intenzione è di essere utile ma il rischio è di indurre l'altro a pensare di non essere in grado di affrontare la sua difficoltà...

Tutti questi comportamenti/atteggiamenti sono anche necessari nel corso del colloquio di aiuto ma vanno mescolati e dosati opportunamente nelle diverse situazioni evitando di assumere esclusivamente o prevalentemente un approccio. Inevitabilmente, invece, ognuno di noi tende ad assumere una modalità ricorrente, un atteggiamento prevalente che è frutto del suo carattere e della sua esperienza. Anche per questo è importante ascoltare in due!

**La comprensione, ossia voler capire ed essere disposti a modificare le proprie percezioni è l'atteggiamento che facilita l'ascolto.**

La comprensione è fatta di:

1. Interesse: mostrare interesse alla vicenda dell'altro. Cerco di partecipare e di lasciarmi coinvolgere senza farmi travolgere...
2. Empatia: mettersi nei panni dell'altro. Cerco di capire quello che provi e di chiedermi che effetto mi farebbe essere al posto tuo....
3. Congruenza: mantenere linearità fra i vari messaggi che compongono la comunicazione. Cerco di essere consapevole di quello che provo e del fatto che le mie emozioni influiscono sul mio ascolto....
4. Fiducia: essere convinti che l'altro possiede delle risorse e può cambiare. Cerco di vedere la persona che sei e non solo la richiesta che manifesti, il bisogno che porti...
5. Disponibilità: mettersi in gioco, lasciarsi interpellare. Cerco di mettermi in discussione e di rimanere aperto a possibili correzioni di rotta, esprimo il mio parere se me lo chiedi...
6. Accettazione: accogliere e rispettare ciò che l'altro dice. Cerco di far tacere il mio punto di vista

*"Tecniche" utili a esprimere comprensione*

- Incoraggiare: faccio capire che capisco o chiedo di essere aiutato a capire
- Riformulare: restituisco ciò che ho capito favorendo l'approfondimento
- Decantare: ascolto le mie emozioni e osservo le mie reazioni, mi prendo del tempo fra un colloquio e l'altro

Ulteriori elementi che possono facilitare o ostacolare l'ascolto e che occorre tenere in considerazione:

- I fattori ambientali e il tempo a disposizione
- La comunicazione non verbale
- La "tranquillità interiore" di chi ascolta: pazienza, senso del limite e disponibilità a collaborare con gli altri, curiosità e discrezione...

I problemi che le persone ci portano hanno a che fare con la loro vita. Raramente le persone ci portano solo problemi tecnici per i quali esistono risposte "oggettive". Nei problemi di vita va considerata la percezione soggettiva del problema. Il sapere esperienziale che nasce dalla difficoltà è fondamentale per affrontare i problemi di vita. I problemi che le persone ci portano sono sempre problemi relazionali perché coinvolgono altri e sono spesso il risultato di relazioni fragili. La consapevolezza della situazione e la fiducia in sé stessi, nelle proprie capacità e negli altri sono gli obiettivi dell'ascolto. E' importante pensare al processo di aiuto nei termini di uno scambio, di un miscuglio di saperi, superando la logica di un approccio centrato sull'operatore e una un'idea dell'aiuto che fluisce in modo unidirezionale da chi aiuta a chi viene aiutato. L'aiuto inteso in senso relazionale chiede all'operatore di fare un passo indietro nella formulazione delle soluzioni e di saper aspettare i tempi che la definizione di un obiettivo condiviso comporta. Implica il saper stare nella relazione ed essere convinti che da questo stare in relazione scaturiscano le "risposte".

### ***Alcuni consigli per un buon ascolto***

Per ascoltare bisogna volerlo, ascoltare è molto più che sentire è un'attività che richiede attenzione, tempo, desiderio di comprendere. Ascoltare è un "arte" e non una "tecnica". Non si impara ad ascoltare in pochi incontri, ma attraverso un continuo esercizio, che diventa una modalità abituale di rapportarsi agli altri. Ci sono persone più capaci di ascolto, perché più discrete, più pazienti, più disposte a mettersi in discussione...tuttavia tutti possiamo migliorare la nostra capacità di ascolto.

**1. Fare silenzio:** non significa stare zitti. Il silenzio può essere ambiguo, può esprimere disinteresse, distrazione. Il silenzio "buono" non è vuoto. E' uno spazio che liberiamo dentro di noi per accogliere l'altro. Esprime il limite delle parole: stupore, dolore. E' condizione necessaria per conoscere sé stessi. Si costruisce nella vita quotidiana, imparando a coltivare la concentrazione, l'attenzione a ciò che si fa. Per ascoltare bisogna, prima di tutto, imparare a contenere il proprio desiderio di parlare evitando di interrompere l'altro.

**2. Concentrarsi su chi parla:** essere totalmente "presenti", guardare chi parla, incoraggiarlo, dimostrare interesse.

**3. Verificare la comprensione:** riassumere, rilanciare, restituire quanto compreso è anche un modo per incoraggiare l'altro ad approfondire, a mettere ordine nei suoi pensieri. Aiutare l'altro a

verbalizzare quanto sta provando è il primo modo per aiutarlo ad acquisire consapevolezza della sua situazione e ritrovare fiducia in sé stesso e negli altri.

**4. Accogliere ciò che l'altro dice:** anche quando non siamo d'accordo. L'altro deve essere libero di dire quello che pensa, non deve pensare di doversi conquistare la nostra approvazione.

Anche quando ci ferisce perché ci costringe ad affrontare una nostra fragilità. La fragilità è fa parte della condizione umana. E' qualcosa con cui tutti siamo chiamati a misurarci continuamente. Ascoltare una persona in difficoltà è difficile proprio perché ci costringe a confrontarci con i nostri limiti. Per accogliere ciò che l'altro dice è necessario, prima di tutto fare attenzione alla realtà dell'altro (lingua, cultura, abitudini, contesto di vita...). Per fare questo occorre cercare di far tacere i propri punti di vista e acquisire consapevolezza dei propri pregiudizi e delle proprie emozioni per evitare che influenzino eccessivamente il nostro ascolto.

**5. Andare oltre l'evidenza:** avere una visione positiva dell'uomo, avere fiducia nelle risorse che ognuno possiede, credere nella dignità di ogni persona. Essere convinti che ogni persona è più della somma suoi bisogni. Ha la possibilità e la capacità di cambiare. E' alla ricerca della verità e possiede un po' di verità. Ha qualcosa da dire e da dare non è solo alla ricerca di cose. Può essere un bene per me. Significa riconoscersi una logica di reciprocità.

**6. Cogliere la sostanza:** collegare l'insieme dei messaggi verbali e non verbali, prestare attenzione alla voce, alle pause, alla postura, allo sguardo, alla cura della persona...Non sempre la comunicazione verbale e quella non verbale sono congruenti. Il non detto dice molte cose. Una pausa o un brusco cambio di argomento possono dire la difficoltà di affrontare un tema.

**7. Contenere la propria ansia:** non avere fretta, rispettare i tempi dell'altro, prendere tempo. Non farsi prendere dall'impazienza o dall'impulsività. Non farsi prendere dal panico del non sapere cosa rispondere. Non interpretare troppo rapidamente il messaggio. Se presumo di aver capito, inizio a pensare alla risposta e non ascolto più.