

Il metodo caritas: lo stile dell'operatore dell'ascolto



Il metodo caritas

“... 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 e 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)



Il verbo ascoltare

Dà fondamento e contenuto alla funzione prevalentemente pedagogica della Caritas che è chiamata a educare la comunità perché riconosca nell'appello dei poveri la propria vocazione



Ascoltare è una dimensione antropologica fondamentale

- E' il bisogno più profondo di ogni essere umano: essere riconosciuto
- E' la capacità che fa di ogni uomo un uomo: l'io si costruisce nel tu
- E' una disposizione naturale: impariamo ascoltando
- E' la risposta che aiuta a trovare le risposte: il potere "terapeutico" dell'ascolto



Ascoltare è una dimensione teologica fondamentale

- E' la radice stessa della carità
- E' il cuore di ogni gesto di ospitalità
- Dovrebbe essere l'atteggiamento di ogni credente e di ogni comunità cristiana
- Il Dio cristiano è un Dio che chiede di essere ascoltato, la preghiera cristiana è preghiera di ascolto
- La capacità di ascolto per ogni cristiano ha origine e modello nella figura di Gesù



Ascoltare è una disciplina personale

- Per ascoltare l'altro occorre imparare ad ascoltare sé stessi: accogliere la nostra umanità ci aiuta ad accogliere l'umanità dell'altro
- Per ascoltare l'altro occorre capire che effetto mi fa, cosa suscita in me: dare un nome alle proprie emozioni (consapevolezza) e tenerle d'occhio (autocontrollo)
- Ascoltarsi, conoscersi, entrare in intimità con sé stessi non è facile: costringe ad affrontare ferite interiori o a scoprire pensieri e sentimenti che non avremmo mai voluto trovare dentro di noi, ma è fondamentale per scoprire la motivazione che ci anima ed affrontare i momenti di stanchezza



Le sette tesi sulla conoscenza di sé

1. La conoscenza di sé è sempre parziale
2. Riserva sempre qualche sorpresa
3. Richiede la collaborazione degli 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 il presupposto di ogni relazione di aiuto

- E' una delle possibili relazioni umane in cui una persona chiede aiuto ad un'altra perché ritiene di non avere le risorse necessarie per affrontare la difficoltà in cui si trova
- L'obiettivo è aiutare la persona in difficoltà ad aiutarsi, ad evolvere
- Chi ascolta e chi viene ascoltato vengono coinvolti con ruoli diversi nella definizione del percorso di aiuto



Ascoltare è una strategia che aiuta a:

- recepirsi in una logica di **scambio** riconoscendo l'altro come un soggetto con cui costruire una relazione contro il rischio dell'assistenzialismo, del paternalismo o del proselitismo
- capire **quale motivazione ci anima** superando il rischio della “presunzione” o della “frustrazione” che spesso minacciano le relazioni che si pongono come obiettivo l'aiuto

Meccanismi inconsci che ostacolano l'ascolto

- Meccanismi dei **selezione**: cogliamo solo una parte dei messaggi che riceviamo
- Meccanismi di **interpretazione**: tendiamo a fare delle ipotesi, a individuare una causa e un effetto
- Meccanismi di **archiviazione**: tendiamo a classificare i messaggi sulla base delle conoscenze/esperienze già fatte
- La **prima impressione**: l'effetto alone
- **Simpatie o antipatie** che possono generare reazioni immotivate
- **Aspettative** che comunichiamo all'altro e che lo condizionano



Atteggiamenti spontanei che non facilitano l'ascolto

- **Indagine:** porre molte domande, fare una diagnosi ...
- **Valutazione:** esprimere un parere, mettere in dubbio ...
- **Interpretazione:** individuare una causa e un effetto, dare delle spiegazioni
- **Rassicurazione:** ridimensionare il problema, minimizzare
- **Soluzione:** dare consigli, suggerire soluzioni ...

Atteggiamenti che facilitano l'ascolto

1. Interesse: partecipare
2. Empatia: mettersi nei panni dell'altro
3. Disponibilità: mettersi in gioco
4. Congruenza: la coerenza dei messaggi
5. Accettazione: accogliere l'altrui punto di vista
6. Fiducia: vedere la persona oltre al bisogno

La comprensione

voler capire ed essere disposti a cambiare idea



Tecniche utili ad esprimere comprensione

- **Incoraggiare:** far capire che si comprende o chiedere di essere aiutati a comprendere
- **Riformulare:** restituire ciò che si è compreso per permettere all'altro di precisare e approfondire
- **Decantare:** ascoltare ciò che l'altro suscita in noi per evitare che le nostre emozioni influenzino eccessivamente l'ascolto

Altri elementi che influiscono

- I fattori ambientali : spazio e tempo, età di chi ascolta ...
- Il linguaggio non verbale: il non detto dice molte cose ...
- La tranquillità interiore: la capacità di mettersi in discussione, il senso del limite..



Ascoltare non è una tecnica

- Ascoltare è molto più che sentire
- Per ascoltare occorre volerlo
- Richiede attenzione, tempo, volontà di comprendere
- Per ascoltare l'altro occorre ascoltare se stessi



Ascoltare è un'arte

- Predisposizione personale all'ascolto: pazienza, curiosità, discrezione ...
- Si impara ad ascoltare ascoltando: non in qualche incontro ma attraverso un continuo esercizio
- Ognuno ha un proprio "modo" di ascoltare: non si ascoltano due persone allo stesso modo

Alcuni consigli per migliorare la nostra capacità di ascolto

1. *Imparare a fare silenzio*: lasciar spazio all'altro, contenere il proprio desiderio di parlare...
2. *Concentrarsi su chi parla*: essere totalmente presenti, dimostrare interesse...
3. *Verificare la comprensione*: restituire, rilanciare, riassumere...
4. *Accogliere ciò che l'altro dice*: tener conto del quadro di riferimento dell'altro...



Alcuni consigli per migliorare la nostra capacità di ascolto

5. *Andare oltre l'evidenza*: avere una visione positiva dell'uomo, credere nelle risorse che ognuno possiede...
6. *Cogliere la sostanza*: mettere insieme i messaggi, il non detto dice molte cose...
7. *Non avere fretta*: non farsi prendere dall'ansia di non sapere cosa dire, rispettare i tempi dell'altro...

