**PER UN ASCOLTO ATTIVO**

L’argomento che andremo ad affrontare nell’incontro di oggi, riguarda una delle funzioni dell’esperienza umana più “sotto attacco”, nel corso dell’ultimo decennio, ovverossia la funzione dell’ascolto e della “comunicazione” tra esseri umani. Credo vi siano pochi dubbi sul fatto che i ritmi e la fatica del vivere quotidiano abbiano ristretto notevolmente i tempi e gli spazi verso un’adeguata attenzione ai bisogni dell’altro. Ma ciò che ha cambiato radicalmente, nella percezione della gente, la natura dei rapporti interpersonali, è senza dubbio l’avvento delle nuove tecnologie. Ora, si comunica prevalentemente con i tweet, whats app, gli sms, le chat e la maggior parte dei ragionamenti avviene nei social, con tutti i limiti di velocità e di estrema sintesi che ne conseguono. Come tutto questo abbia finito per influenzare il linguaggio, semplificandone l’espressione, inaridire la complessità del pensiero ed infine, lasciare prevalere la componente emotiva, sulla capacità di riflessione nell’affrontare i grandi temi sociali ed orientare le scelte anche politiche, è sotto gli occhi di tutti.

Per questo motivo e per quanto possa sembrarvi paradossale, parlarvi di “Ascolto Attivo” può apparire addirittura anacronistico. Laddove, intendiamo per **“Ascolto Attivo”**, non un qualcosa che accade in modo casuale, bensì un processo, in cui viene presa una decisione cosciente, quella *di voler comprendere fino in fondo, non solo il messaggio, dunque il contenuto, ma anche lo stato d’animo, le emozioni dell’interlocutore, cogliendone i segnali di disagio***.** Dunque, una funzione che per essere efficace richiede una disponibilità di tempo, nel quale mi pongo in disparte per fare spazio all’altro. Due condizioni che raramente convergono.

Infatti, solitamente accade che dopo pochi attimi di ascolto si interrompa l’altra persona, perché, come succede molto spesso, si è più interessati a parlare di sé, delle proprie esperienze, di quanto non si sia disposti ad ascoltare quelle degli altri. Ad es., se qualcuno avverte l’esigenza di confidarci dei problemi di un figlio, dopo poco, si intervenga per parlare dei problemi del proprio figlio, “sicuramente più grossi”.

Altro motivo di interruzione è quanto si presume già disapere cosa l’altro stia per dirci e, dunque, ci sentiamo già in grado di fornire consigli od osservazioni critiche. Infine, succede di cambiare argomento, perché poco interessati. In tutti questi casi, si invia un segnale di superiorità, che denota scarsa attenzione e rispetto nei confronti dell’interlocutore.

L’ «Ascolto Attivo, si compone di tre dimensioni:

1. **Premesse all’ ascolto**
2. **Attenzione ai segnali inviati e ricevuti**
3. **Principi di comunicazione**

--------------------------------

1. **Premesse all’ “Ascolto Attivo”**

Il primo passo per predisporsi all’ascolto attivo, specie per gli operatori dei C.d.A, riguarda:

1. **L’attenzione alla cura delle proprie condizioni psico-fisiche** di rilassatezza, tranquillità emotiva, di presa di distanza dalle proprie problematiche, liberandosi dapreoccupazioni personali o pensieri molesti;

b) **la pazienza:** accettare pause e brevi periodi di silenzio e dare un tempo adeguato all’altro per esplorare i propri pensieri e sentimenti. Sarebbe preferibile non intervenire immediatamente con domande o commenti, non giudicare, non schierarsi, non formarsi opinioni o dare soluzioni; SEMPLICEMENTE ESSERCI.

c) **Non lasciarsi condizionare da:**

- preconcetti di razza, religione, ideologia, cultura, che possano sminuirne i contenuti;

- valori e principi personali in contrasto con valori dell’interlocutore; - proprie esperienze precedenti;

1. **Non pretendere di avere sempre ragione**. E’ possibile che possano esservi punti di vista diversi su una stessa realtà. Allo stesso modo, ascoltare con curiosità il punto di vista dell’altro, può aiutare ad integrare il proprio o cambiarlo se si accolgono le ragioni dell’altro.
2. **Coinvolgersi senza essere travolti**: tenere ben distinti i confini tra il “Sé” e l’altro. Immedesimarsi non vuol dire confondersi nell’altro, con il rischio di portare a casa i suoi problemi. *Porre attenzione a questi principi, migliorerà di gran lunga la capacità di ascolto, permette di comunicare e quindi di stringere relazioni in ogni settore, dal lavoro alla scuola alla famiglia, riduce le incomprensioni, fa aumentare la fiducia reciproca, riducendo le diffidenze dell’altro ed è uno strumento molto utile anche nella risoluzione dei conflitti.**Questa stile di ascolto si apprende con l’esercizio e nel tempo, fino ad esprimerlo in modo naturale nel dialogo con chiunque.*

**2) Attenzione ai segnali inviati e ricevuti**

L’ascolto attivo è un processo dinamico nel quale avvengono degli scambi di segnali reciproci, poiché il valore vero di un “ascolto attivo”, non consiste solo nella nostra capacità di ascoltare, ma soprattutto, si realizza quando l’altro percepisce in modo chiaro che noi ci siamo e quindi comunicherà più facilmente, apertamente e onestamente.

1. **Segnali verbali nell’ “Ascolto Attivo”**

L’impiego di tali accorgimenti consente di essere certi di aver compreso bene il messaggio ricevuto, comprendendo meglio i termini del problema ed aiutando l’altro a precisarli anche a sé stesso. Trasmette alla persona una sensazione di rispetto, si dimostra che si è attenti e interessati a quello che dice.

**- Rinforzo verbale positivo**: si tratta di ogni espressione tendente a stabilire un contatto, cenni di assenso con il capo, abbinata a brevi frasi rassicuranti: “la capisco”, “la comprendo”, “è chiaro”.

**- Chiarificazioni:** Risponde al *contenuto*: “cosa vorresti….?”, “Puoi approfondire…?, “Cosa ne pensi…?” ed all’*emozione*: «mi sembra che tu voglia dire…..e in questo ti senti…..». Rende l’utente consapevole della propria esperienza emotiva e del legame tra emozioni, pensieri ed eventi. Riporta al centro, ciò che è molto rilevante, ma spesso viene tenuto nascosto.

**- Riassunto:** la ripetizione di un riassunto di ciò che è stato detto dalla persona, è una tecnica utilizzata dall'ascoltatore per ripetere ciò che è stato detto con le proprie parole. Riassumere significa prendere i punti principali del messaggio ricevuto e reiterarli in modo logico e chiaro, dando la possibilità al relatore di correggere se necessario.

1. **Segnali non verbali di “Ascolto Attivo”**

Sono le prime informazioni scambiate tra due soggetti e riguardano quegli aspetti del messaggio che non vengono espresse esplicitamente per molteplici ragioni (pudore, opportunità, etc.), ma che trasmettono involontariamente sentimenti (amore,odio, simpatia) che dicono come effettivamente io vedo l’altro, oppure «come mi sento nel rapporto con l’altro», spesso contraddice il linguaggio verbale e non sono facilmente controllabili. Tra i più importanti segnali non verbali che comunicano interesse e comprensione, troviamo:

**• Contatto visivo**: di solito incoraggiante quando è discreto. Se eccessivo, può essere intimidatorio, se sfuggente è segno di disinteresse o timidezza. Combinare il contatto visivo con sorrisi e altri messaggi non verbali e rassicurante per chi parla.

**• Il sorriso**: piccoli sorrisi possono essere usati per mostrare che l'ascoltatore presta attenzione a ciò che viene detto o come un modo per essere d'accordo o essere felice riguardo ai messaggi ricevuti. In combinazione con i cenni del capo, i sorrisi possono essere potenti nell'affermare che i messaggi vengono ascoltati e compresi.

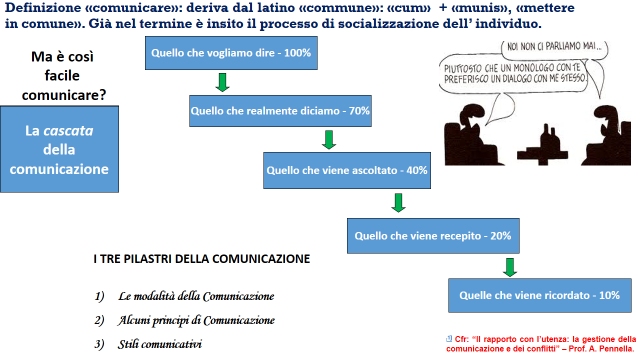
• **Il tono della voce:** comunica il nostro umore, le nostre intenzioni, le nostre emozioni; una voce chiara, rilassata, amichevole, ben calibrata, è caratteristica della persona assertiva. Un sussurro monotono raramente convincerà un'altra persona che state parlando di qualcosa di importante, mentre un epiteto gridato provocherà le sue difese sul piano della comunicazione.

**• La posizione**: nello schema, i principali atteggiamenti posturali.



**3) Principi di comunicazione**

Una comunicazione è efficace, quando ciò che si dice viene compreso più o meno integralmente da chi ascolta, riducendo al minimo la possibilità di equivoci.



**È impossibile non comunicare**. Qualsiasi comportamento, in situazioni di interazione tra persone, è di fatto una forma di comunicazione, anche il silenzio può comunicare una volontà, quella di non comunicare. La domanda non è quindi “se” una persona stia comunicando, ma “cosa” stia comunicando. Tutte le comunicazioni comportano un messaggio di contenuto (**cosa si dice**) ed al tempo stesso un messaggio di relazione (**come si dice**).Ad es., l’utente di un C.d.A illustra la propria storia (messaggio di contenuto), ma ha un tono della voce dimesso, volto tirato, occhi lucidi (messaggio di relazione).

*Acquisire una buona capacità comunicativa, dunque, agevola i rapporti interpersonali e consente la costruzione di buone relazioni. Non di rado, infatti, il prevalere di aspetti disfunzionali nell’interlocuzione, possono minare alla base la comprensione dei contenuti altrui o di operare errate valutazioni delle problematiche dell’altro. E’ bene, quindi, porre attenzione ad alcuni principi che esamineremo in sintesi:*

1. **Esprimersi in modo diretto e mettersi in gioco in prima persona**

Nella comunicazione sarebbe opportuno che il linguaggio sia diretto, semplice, sintetico, con espressioni chiare e vi sia congruità tra ciò che si dice o si ascolta ed il linguaggio del corpo. Spesso i messaggi non verbali contraddicano le espressioni verbali, lasciando interdetto l’interlocutore sulla sincerità di chi parla. Se abbiamo dubbi di comprensione, chiediamo chiarimenti, poiché non va dato nulla per scontato. Molti fraintendimenti nascono per aver capito una cosa per un’altra.

Ad es., quando si ritiene di fare osservazioni critiche, è preferibile essere diretti, andare al punto, indicando con precisione le circostanze a cui ci si riferisce, senza inutili “giri di parole”, e, nel caso, partendo dalle proprie necessità. Anzicchè dire “come mi infastidiscono quelle persone che non riescono a mantenere gli impegni assunti”, rivolgendosi indirettamente ad uno dei presenti, dire rivolgendosi direttamente all’interessato: “sai quanto è importante il lavoro che stiamo svolgendo e che rischia di mettermi in difficoltà (propria esigenza)”

1. **Attinenza ai fatti, senza anticipare le conclusioni e tenere separati i vissuti.**

Attenersi strettamente ai fatti ed essere certi di aver ben compreso i contenuti, quando si ritiene di dover dare dei pareri su storie complesse ed emotivamente coinvolgenti. Fare supposizioni o anticipare interpretazioni, può inquinare fortemente le capacità di giudizio. Questo può accadere quando traiamo mentalmente delle conclusioni prima che la persona abbia completato il proprio pensiero, dando dei suggerimenti inopportuni; oppure quando ci lasciamo condizionare da vissuti personali. In quel momento non sempre ci accorgiamo di spostare l’attenzione dal problema dell’altro ad un nostro problema, per cui le nostre valutazioni o consigli finiranno per essere inevitabilmente di parte e non obiettivi. Provate ad immaginare di vivere un momento non felice della vostra relazione coniugale e di ascoltare una persona dell’altro sesso che racconta la propria crisi. Può diventare inevitabile proiettare la propria “rabbia” sull’altra persona. Per questo è fondamentale tenere ben separati i due piani.

1. **Modalità comunicative utili per prevenire i contrasti**

**a)** **Quando subiamo comportamenti prevaricanti**, tendiamo ad attaccare subito l’altro, il quale sentendosi criticato, si metterà in posizione di difesa, chiudendosi o attaccando a sua volta. Al contrario, più utile partire dal disagio e dalle sensazioni negative ricevute. Es: affermazioni tipo: “sei sempre in ritardo”, “quante volte devo dirti che non si fuma in questa stanza”, esprimono un approccio esclusivamente concentrato sull’altro. Tali espressioni modificate come segue: “Ogni volta che arrivi in ritardo non mi sento rispettato”, oppure «lo sai che il fumo mi fa star male», sposta l’attenzione dalla critica diretta alla persona, ad un approccio centrato sul proprio vissuto, agevolando una relazione più aperta e costruttiva e sarà più difficile contro replicare.

**b) Quando riteniamo di fare osservazioni critiche su singoli comportamenti**, evitiamo le generalizzazioni,che sonopercepite come un attacco alle capacità complessive della persona. Ad es. quando non si approva l’azione o la scelta di un collega, viene istintivo commentare con tono perentorio e definitivo: “Non si fa così. Non ne fai una buona!”. La discussione viene spostata dai motivi per cui è stata sbagliata un’azione, sul piano personale e dunque emotivo. Ne consegue che l’altro, piuttosto che motivare la propria scelta, passerà immediatamente alla difesa di principio delle proprie affermazioni, innescando una spirale di repliche e contro repliche che si ripercuoterà negativamente sulla relazione. L’approccio più responsabile è dire, in modo pacato, “non condivido questa tua scelta” a cui si aggiunge “per i seguenti motivi A, B, C”, poichè permette di aprire il dialogo, lasciando all’altro l’onere di provare la fondatezza delle proprie opinioni.

**4) Gli stili comunicativi**

Le modalità comunicative prevalenti possono essere classificate in tre stili*, tre atteggiamenti individuali: - uno stile aggressivo, - uno stile passivo, - uno stile “assertivo”.*

**Quali sono le caratteristiche dello stile aggressivo?**

***Il presupposto:*** ridotta importanza dell'altro; egocentrismo che porta ad una - malintesa, eccessiva - autostima.

***La comunicazione:*** tende a prendere il sopravvento sull'altro, a condizionarne – o manipolarne - i comportamenti: solo uno dei due può vincere, se io vinco tu perdi.

***Vantaggi:*** acquisire un potere sociale - ricevere conferme ed influenzare gli altri -, apparire forte, incutere soggezione. Talvolta, la volontà di apparire forte nasconde una fondamentale insicurezza o timidezza.

***I comportamenti*** tipici più frequenti sono:

**\_** comandare, imporre la leadership in un gruppo

\_ non mettere in discussione il proprio modo di vedere

\_ sminuire i meriti altrui

\_ criticare

\_ emettere sentenze

\_ interrompere,

\_ non lasciare esprimere, essere violenti.

**Quali sono le caratteristiche dello stile passivo?**

***Presupposto:*** “io sono meno importante degli altri”. Si tende quindi ad imitare e conformarsi agli altri, a lasciarsi condizionare, ad evitare di prendere posizione e di decidere;

***Comunicazione:*** i contenuti vedono l’altro come protagonista, a cui va la maggior parte dell’attenzione. Si tende a porsi in disparte, oltre a sviluppare un eccesso di autocritica e se ci si percepisce come perdenti dopo un confronto, risulta frequente una disconferma del SE’: "vedi, lo sapevo che non ero buono a niente!". Confermato nella sua bassa autovalutazione, continua sulla strada di un comportamento inadeguato.

***Vantaggi:*** - necessità di essere accettato - da una persona o da un gruppo – e pensa che la maggiore attenzione all’altro.

* Volontà di evitare di essere oggetto di aggressività da parte degli altri;
* paura di essere coinvolto in un conflitto;
* mancata conoscenza dei propri diritti, che porta ad accettare supinamente ciò che gli altri dettano;
* sentirsi inadeguato ad una situazione.

**Comportamenti passivi**

\_ lasciare che altri decidano; \_ evitamento, stare in disparte; \_ non assumersi dei rischi;

\_ dare ragione al più forte; \_ cercare l’approvazione altrui, non reagire alle critiche.

**Quali sono le caratteristiche di uno stile assertivo?**

Intanto, utile distinguere i caratteri degli stili aggressivo e passivo, prendendone le distanze.

**Definizione:** Assertività deriva dall’inglese “to Assert” che, all’origine significava “mettere uno schiavo in libertà”.

**Significato:** condizione dell’essere liberi per poter «scegliere in modo responsabile», senza lasciarsi frenare dalla paura di perdere protezione e consenso o di poter agire nonostante la mancata approvazione degli altri. In definitiva, uno “stile assertivo”, consente di vivere con serenità i nostri rapporti con gli altri, con l’equilibrio di chi non subisce e non aggredisce e di sostenere la propria integrità e dignità e, al tempo stesso, di incoraggiare ed accettare questo comportamento negli altri.

***Presupposto****:* porre sullo stesso piano se stessi e l’interlocutore, cercare vantaggi per entrambi in un’ottica collaborativa, cooperare nella comunicazione per ottenere risultati che prevedano un successo personale non basato sulla "sconfitta" altrui, bensì sulla valorizzazione dell'interlocutore.

***Comunicazione:*** l’attenzione ai contenuti spazia sia al sé, sia all’altro, ritenuto altrettanto importante. Se entrambi gli interlocutori rivestono la stessa importanza, è coerente ricercare vantaggi per entrambi; lo stile assertivo si distingue anche per la propositività.

***Vantaggi:*** non risiedono infatti nel rivangare il passato, ma nell’essere rivolti al futuro. Si manifesta stima dell'altro senza sminuire l'autostima e per ottenere successo assieme agli altri.

**Comportamenti tipici:**

\_ ascoltare attivamente, chiedere, approfondire;

\_ assumersi le proprie responsabilità;

\_ approfondire la conoscenza dei bisogni altrui, ma anche dei propri;

\_ esprimersi liberamente (opinioni, emozioni, ecc.);

\_ saper rifiutare, dire di NO;

\_ proporre, ammettere i propri errori, accettare critiche;

**Due caratteristiche della comunicazione assertiva:**

· l'ascolto attivo - la critica costruttiva

**Critiche avanzate in modo efficace**, quando:

· Mirano al comportamento relativo a situazioni specifiche e situazionali e non coinvolgano la persona nella sua globalità.

· Contrastano l’azione (distratta, incompetente, speculativa).

· Partono dal negativo per passare al positivo.

· Esprimono la parte cognitiva e non invadono quella affettiva.

**Critiche rivolte in modo aggressivo**, quando:

· Mirano alla persona. · Sono generiche e totalizzanti.

· Contrastano l’identità (senso di colpa, ansia, senso di inadeguatezza).

· Partono dal negativo per degenerare nel negativo intensificato.

· Esprimono sia la parte cognitiva che quella affettiva.

**Pro-Memoria per i momenti in cui avanzare una critica**

1. Rivolgersi direttamente all’interessato. 2. Trattare in privato anziché in pubblico.

3. Evitare sarcasmo e ironia. 5. Non lasciare accumulare contenziosi

6. Affrontare un argomento alla volta 7. Parlare più di sé che dell’interlocutore

**Pro-memoria per i momenti in cui si riceve una critica**

1. Collocare la critica in uno spazio specifico e concreto e non sentirsi ogni volta messi in causa globalmente come persona.

2. Non permetterei farsi etichettare, bensì precisare la specificità del proprio sbaglio

3. Chiedere spiegazioni concrete e dettagliate per capire quali aspetti della critica siano fondati e quali infondati

4. Richiedere all’altro suggerimenti per un esito positivo della critica

5. Sui punti in disaccordo ricercare una mediazione soddisfacente per entrambi

6. La critica comprende qualcosa di reale che, poco o tanto, ci appartiene… e se mostrassimo un po’ più di interesse?

**SCHEMA CONCLUSIVO tra l’Ascolto e la relazione**

****