

**Dott. Francesco Scarito**  
**Dott.ssa Silvia Scuderi**

# **[L'ASCOLTO NELLA RELAZIONE D'AIUTO E NELLA RELAZIONE EDUCATIVA]**

Dalla conoscenza di Sé all'Agevolazione dell'Altro.

## **Breve introduzione sul Counseling ed il modello Umanistico Integrato**

Descrivere in breve cos'è il Counseling non è un'operazione agevole. Le definizioni che derivano dai dizionari (almeno quelli anglosassoni visto che il termine è in lingua inglese e risulta intraducibile in italiano) sembrano tutte evidenziare il dare consigli, mentre in realtà quello che normalmente non fa un counselor è proprio dare consigli o suggerimenti.

Tuttavia se ricorriamo all'etimologia latina, troviamo la parola *consulere* nell'accezione di "venire in aiuto, avere cura". Questo significato più ci avvicina a quello che è il Counseling ovvero un intervento interpersonale nel quale due o più persone condividono saperi ed esperienze atte a creare le condizioni affinché la persona che chiede aiuto scelga e decida in modo informato ed autonomo di attivare comportamenti, pensieri e modi di sentire che soddisfino le intenzioni e le aspettative costruttive di vita.

Il *Counseling* è l'arte di aiutare gli altri a definire e chiarire gli obiettivi e i risultati che desiderano ottenere, pianificando un percorso per raggiungere gli scopi prefissati, fornendo il supporto e la stimolazione necessaria per garantire il conseguimento del traguardo previsto. La relazione di *Counseling* è l'espressione del coinvolgimento reciproco tra *Counselor* e Cliente; carburante dell'Alleanza operativa che dovrebbe crearsi nel corso di diversi colloqui/incontri effettuati con il proprio Cliente, è l'Empatia.

Empatia intesa come sapere emotivo dell'Altro, comprensione, sostegno, fiducia, spesso contenimento dell'altrui sofferenza. Empatizzare è predisporre con un atteggiamento recettivo verso il proprio Cliente, è entrare in sintonia con la Persona e con il suo disagio; è accettazione incondizionata dell'Altro, assente quindi dovrebbe essere ogni forma pregiudizievole nei suoi riguardi. Empatia, Intimità, Vicinanza, Sensibilità, sono indispensabili elementi nella relazione d'aiuto.

Il Counseling da questo punto di vista è uno strumento di sostegno educativo volto a favorire la crescita personale rinforzando l'autonomia e la consapevolezza delle proprie capacità. Per questo viene sempre più ampiamente utilizzato nei contesti educativo-scolastici e formativi.

Il nostro modello di Counseling è da noi definito Umanistico Integrato.

È Umanistico perché ha le sue radici nella filosofia dell'incontro dei maestri dell'alterità della scuola Fenomenologico-Esistenziale da cui facciamo derivare un approccio esperienziale centrato sul processo e sugli esiti, che ha mostrato buoni risultati nello sviluppo creativo del potenziale dell'essere umano. L'approccio Fenomenologico-Esistenziale si è da sempre distanziato dai dogmi e dalle verità definite, riconoscendo nell'esperienza del qui ed ora l'unico punto di riferimento attendibile per definire l'essenza di ogni individuo. Per questo, da sempre la psicologia Umanistica ha creduto in un approccio basato sulla qualità del processo relazionale ed intersoggettivo a favore dell'essere nelle sue forme più

autentiche. Riteniamo, in oltre, che lo sviluppo in ogni essere umano della propria creatività e delle proprie risorse, possano garantire una vita sana e libera da vincoli pre-costituiti. Quando manca la creatività ed un individuo è poco consapevole delle proprie risorse, l'essere umano comincia a creare "sintomi".

È Integrato il nostro modello perché abbiamo aggregato agli assunti propri della psicologia Umanistica, quell'insieme di elementi basilari che costituiscono alcuni principi essenziali condivisi dai diversi modelli teorici: i fattori comuni integrati. In altre parole, senza privilegiare nessuna delle sacre teorie di riferimento, ridimensionando dunque la superiorità di alcune prassi elitarie, l'efficacia dell'intervento di Counseling, per noi deve affermare un linguaggio comune a tutti gli operatori e che supera largamente il dialetto peculiare di singoli modelli. La presenza comprensiva della relazione d'aiuto include per noi: la Fiducia, l'alleanza e la relazione, la qualità della presenza e la compatibilità reciproca fra l'operatore ed il proprio cliente, il coinvolgimento emozionale e motivazionale, il rispetto dei tempi evolutivi, il legame di attaccamento mediante l'interesse genuino e l'accettazione, la collaborazione, la congruenza e l'autosvelamento empatico per una partecipazione affettiva e di mutualità, oltre alla necessaria gestione delle dinamiche di fraintendimento transferali che si innescano in tutte le relazioni d'aiuto.

Questo insieme consentirà agli operatori Counselor di continuare meglio a prendersi cura dell'altro. I fattori citati rimangono gli ingredienti di base di ogni attività di Counseling basato, come il nostro, sulla relazione e l'ascolto.

Così, in definitiva, il nostro modo di far Counseling aggrega insieme teorie e tecniche diverse come la Terapia Centrata sul Cliente, la Terapia della Gestalt e gli assunti della teoria dell'attaccamento e le più attuali evidenziazioni derivanti dalle neuroscienze in un insieme originale. Il nostro Counselor deve saper osservare a livello fenomenologico ciò che accade nel qui ed ora e, nel rispetto dei bisogni emergenti, modulare l'uso delle tecniche e costruire una mappa di intervento unica e originale, stampata su misura del cliente.

In questo contesto il nostro scopo non è approfondire le varie dimensioni del Counseling e le sue potenzialità, ma prendere in osservazione quell'aspetto che fa del Counseling, ma anche di tutte le Relazioni d'Aiuto, quello che è: ossia l'Ascolto.

Alla base di una relazione che sia di aiuto, in qualsiasi forma essa si delinea, vi sta l'ascolto dell'altro, un atteggiamento di vicinanza che non va inteso solo come ascolto dei contenuti verbali, del suo narrato, ma soprattutto come ascolto empatico, ascolto attivo e collaborativo. Questo tipo di Ascolto pone le basi per la creazione di un colloquio di comprensione e di chiarificazione, focalizzando l'autopercezione e l'autodeterminazione della persona al fine di favorire un suo agire efficace; serve a dimostrare interesse verso l'Altro, ad aiutarlo nell'aprirsi durante il colloquio, per meglio comprendere i suoi bisogni, le sue esigenze e le sue necessità. Questo tipo di Ascolto genera

un sentimento di solidarietà affettiva, genera la sensazione di una immediata comprensione ed aiuta l'interlocutore ad impiegare le proprie risorse in azioni più proficue.

Presenteremo di seguito un nostro modello che definisce l'Ascolto in tutti i suoi aspetti peculiari, scomponendolo in elementi essenziali di un processo complesso. Nostro scopo è facilitare lo sviluppo delle capacità di ascolto nei professionisti della Relazione d'Aiuto ma anche in chi semplicemente vuole migliorare le proprie relazioni interpersonali.

## **Il Ciclo dell'Ascolto**

Come professionisti dell'azione d'aiuto vorremmo riuscire a stabilire con le persone che agevoliamo delle relazioni davvero significative ed efficaci. In questo, a nostro avviso, possiamo riuscirci solo se comprendiamo meglio la funzione che la capacità d'ascolto svolge all'interno dei rapporti interpersonali e, ancor più, in quelli che si prefiggono lo scopo di essere psicologicamente e pedagogicamente d'aiuto.

Il nostro assunto principale è che un ascolto davvero efficace, ovvero quello che fa sentire l'altro davvero ascoltato, non possa prescindere dalla consapevolezza delle nostre emozioni, della capacità di dividerle, di poterle percepire empaticamente nell'altro e di saperle impiegare per favorire nell'altro una migliore comprensione di Sé. Abbiamo così appena elencato i quattro elementi portanti dell'Ascolto.

Perché "Ciclo" dell'Ascolto? In primo luogo il termine ciclo richiama inevitabilmente alla circolarità del processo comunicativo. Ascolto è comunicazione, connotata da caratteristiche di collaborazione e di contingenza empatica (quando c'è davvero un ascolto). Inoltre la parola ciclo evidenzia un processo scandito da fasi il cui esito finale è la corrispondenza empatica dell'altro (oggi le neuroscienze ci aiutano a guardarlo dal di dentro attraverso l'individuazione di ciò che avviene nel nostro cervello quando siamo di fronte ad un nostro interlocutore).

In secondo luogo usiamo il termine Ciclo dell'Ascolto per sottolineare quanto ascoltare un'altra persona possa essere un'esperienza insieme gratificante ma anche assai faticosa. Se ci fermiamo a riflettere su questo punto, ascoltare un altro significa permettere alla nostra mente di modificarsi per accogliere la mente di un altro individuo rispettando, allo stesso tempo, la sua e la nostra individualità.

In altre parole, significa arrivare a creare, o meglio permettere, in noi stessi uno stato di risonanza attraverso cui, lo comprendiamo (vale qui il significato etimologico della parola: prendere dentro). Quando questo avviene, l'altro ha un'esperienza unica di "sentirsi sentito", cioè che è presente nella nostra mente e, per reciprocità, anche noi lo siamo in lui. La relazione è a questo punto stabilita e può trasmettere quel senso di sicurezza necessaria per agevolare il cambiamento.

Tutto questo non è facile, soprattutto se pensiamo che a questo tipo di comprensione dell'altro può essere ostacolata proprio dai nostri filtri interni. Dal modo in cui noi percepiamo il mondo che sono fortemente influenzati dalla nostra storia, dalle forme particolari attraverso cui ci siamo adattati e difesi dalle esperienze spiacevoli. L'ascolto dell'altro può diventare allora intollerabile perché alcune emozioni che ci vuole comunicare sono per noi difficili da accettare. Vedremo più dettagliatamente il ruolo svolto dai nostri "modelli mentali" e della memoria nel creare distorsioni dell'altro ed ascolto difficile.

#### FASI DEL CICLO DELL'ASCOLTO

<b>Consapevolezza</b>	<i>Prestare attenzione alle proprie sensazioni, alle risposte del corpo e ai segnali non verbali degli altri (primo momento della comunicazione emozionale).</i>
<b>Sintonia</b>	<i>Permettere ai propri stati della mente di adeguarsi a quello degli altri (si generano in chi ascolto delle emozioni).</i>
<b>Empatia</b>	<i>Aprire la mente alle esperienze ed ai punti vista degli altri (porsi nei panni degli altri ed include capacità cognitive).</i>
<b>Espressione</b>	<i>Comunicare con rispetto le proprie risposte interne; manifestare all'esterno il proprio stato d'animo.</i>

E nel processo d'aiuto:

<b>Chiarificazione</b>	<i>Aiutare l'altro a migliorare la comprensione della propria esperienza emotiva.</i>
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Ogni singola fase del Ciclo presenta delle peculiarità e delle difficoltà, che in un ascolto professionale devono essere assolutamente conosciute.

#### **Consapevolezza e Sintonia**

Il significato che diamo alle nostre esperienze e alla nostra storia ha un'influenza diretta sul modo di essere degli "ascoltatori efficaci". Una maggiore conoscenza di noi stessi ci può dare una mano a costruire relazioni più profonde e significative. Tutti gli studi evolutivi basati sull'attaccamento hanno evidenziato una stretta correlazione fra un senso di sicurezza e la comprensione di Sé stessi.

È ormai assodato che le prime esperienze relazionali, in particolare quelle con chi si è preso cura di noi, hanno un impatto importante sul nostro modo di rappresentarci e di rappresentare gli altri. A partire da queste prime relazioni, noi creiamo dei modelli impliciti o procedurali che guideranno il nostro modo di entrare in rapporto con il mondo che ci circonda.

Tuttavia, contrariamente a quanto sin ora si è creduto, queste esperienze non creano il nostro destino, nel senso che, se abbiamo avuto un'infanzia problematica o dei traumi, se siamo riusciti a capire il senso di queste esperienze difficili, non saremo per forza "costretti" a ricreare relazioni negative. Ma, in assenza di tale comprensione, siamo vittima di modelli procedurali relazionali rigidi e, spesso, negativi.

Questa rigidità influirebbe direttamente sulle nostre capacità di ascolto. In che modo?

Esperienze non elaborate possono generare delle "questioni non risolte". Le componenti emozionali di tali questioni non risolte vengono spesso "riattivate" dalle relazioni presenti e assumono la forma di forti risposte emotive o comportamenti impulsivi, distorsioni percettive o fastidiose sensazioni fisiche.

Diciamo, in altri termini, che alcune esperienze possono toccare degli "interruttori" interni di aggancio emotivo suscitando delle risposte emotive che solo apparentemente possono risultare contingenti cioè pertinenti a quanto sta avvenendo, invece riguardano altre esperienze del passato.

Sono i nostri processi di memoria a determinare il modo in cui reagiamo alle singole situazioni.

### **Quello che oggi sappiamo sui processi di memoria**

Ben lungi dall'essere un deposito passivo, la memoria è un processo diffuso nel nostro cervello, che si manifesta attraverso la modificazione dei collegamenti fra i neuroni.

La struttura del nostro cervello è predisposta dalle informazioni genetiche, ma è la nostra esperienza che lo modella e lo plasma creando delle particolari interconnessioni fra le sue cellule. La memoria è quel processo attraverso cui il nostro cervello risponde alle esperienze creando nuove connessioni fra i neuroni.

Questi collegamenti vengono stabiliti attraverso due modalità ben precise che corrispondono alle due forme di memoria di cui disponiamo: la memoria implicita e la memoria esplicita.

La memoria implicita:

- è presente fin dalla nascita;
- non è associata all'esperienza soggettiva interna di "stare ricordando qualcosa";
- comprende diverse forme di memoria: comportamentale, emozionale, percettiva e somatosensoriale;
- è implicata nella creazione di "modelli mentali" che influenzano la visione che abbiamo di noi stessi e degli altri, a partire dalla generalizzazione di esperienze ripetute con gli altri significativi;
- i processi di registrazione non richiedono un'attenzione conscia;
- coinvolge le strutture cerebrali limbiche in particolare l'Amigdala.

La memoria esplicita:

- si sviluppa a partire del secondo anno;
- è associata all'esperienza soggettiva interna "di stare ricordando qualcosa";
- comprende la memoria autobiografica o episodica e la memoria semantica;

- la memoria autobiografica è associata ad un senso di sé nel tempo;
- i processi di registrazione richiedono un'attenzione conscia;
- coinvolge le strutture cerebrali limbiche come l'ippocampo e neocorticali come la corteccia prefrontale.

Proviamo ad immaginare che un operatore si trovi di fronte ad un genitore disperato dal fatto che ogni volta che accompagna il proprio figlio a scuola il bambino si mette a piangere senza soluzione. Quando questo avviene, il genitore lo ignora, ma, andando via, viene colto da senso di colpa.

Mentre parla, l'operatore viene aggredito da una rabbia incontrollabile. Si ricorda, allora, che quando ritornava da scuola, non c'era nessuno ad aspettarlo o a confortarlo quando ne sentiva il bisogno. La sua rabbia attuale lo sta inevitabilmente allontanando dal suo interlocutore. In lui stanno "risuonando" delle emozioni talmente forti da reagire con impulso. Non è più capace di comprendere l'esperienza di quel genitore e di poterlo aiutare. È colta da una sorta di ambivalenza: da una parte il desiderio di essere d'aiuto ed un impulso ad allontanarsi da quell'esperienza emotiva.

Cosa ha fatto scattare i vostri interruttori? Sicuramente l'evento narrato dal vostro interlocutore ha richiamato una vostra esperienza, è la tematica affrontata che ha creato un'associazione e dei punti di innesco con l'emozione di rabbia e con i sentimenti di abbandono.

Talvolta, alcuni eventi traumatici non possono essere elaborati perché non hanno traccia nella memoria e quindi non si rendono disponibili per una rievocazione narrativa. Questo è dovuto al fatto che di fronte ad emozioni insopportabili, esiste un particolare meccanismo adattivo che definiamo di "disattenzione selettiva" per cui gli aspetti più disagiati sono rigettati. L'emergenza di tali "ricordi" traumatici è tradita solo dall'emergere di aspetti sensoriali e non verbali.

Ritornando all'esempio di prima, cosa ha fatto provare al nostro operatore quel disagio? Perché non ha più potuto stabilire una sintonia con il suo interlocutore? Probabilmente si è trovato di fronte ad una sua personale questione non risolta. È possibile che l'esperienza da cui ricava il proprio sentimento abbandonino, è rimasta inaccessibile ad un'elaborazione narrativa e questo ha influito direttamente sulla sua regolazione affettiva. In assenza di quello una riflessione approfondita su quello che è successo nella sua vita, su ciò che lo ha fatto sentire abbonda nato e fa scattare la sua rabbia, le sue capacità di ascolto di esperienze simili, possono rimanere assolutamente ridotte.

Attraverso la narrazione, facciamo in modo che i ricordi puramente "impliciti" possono essere elaborati al livello esplicito e potersi integrare con gli altri processi narrativi ed autobiografici. Questo comporta una maggiore coscienza di sé e della propria storia e permette il disinnescamento di quegli interruttori automatici.

È così che tematiche personali che implicano la propria vulnerabilità, la dipendenza, il senso di impotenza o le proprie perdite e lutti, acquistano un senso più ampio e smettono di avere una loro influenza implicita.

La non elaborazione e comprensione è, invece, alla base di risposte rigide e stereotipate e spesso sono i costituenti di un “copione personale” di cui la persona lamenta di essere vittima.

Risolvere le questioni in sospeso della propria vita, significa ampliare la possibilità di scegliere modalità relazionali nuove e più soddisfacenti. Significa per un professionista della Relazione d’Aiuto, essere impegnato nel processo di Ascolto in maniera efficace e creare un senso di sicurezza nel suo interlocutore.

Raccontare e costruire la narrazione di una storia è un modo attraverso cui si può dare un senso ad un’esperienza della nostra vita. Attraverso una storia si ritrovano i significati di quanto ci è accaduto e, allo stesso tempo, si sviluppa la comprensione di noi stessi e dei rapporti con gli altri.

La costruzione di storie è un processo interattivo: noi creiamo le storie e le storie ci modellano, crescono e si evolvono con noi.

La costruzione di una narrazione coerente di noi stessi è un processo importante fin da quando eravamo bambini. Anche i bambini, infatti, hanno bisogno di dare un senso a quanto gli accade. Raccontare un evento lo aiuta ad integrare l’evento in se stesso ed i contenuti emozionali ad esso associato. Il genitore che lo ascolta, agevola in lui, lo sviluppo di una capacità di comprensione e di riflessione su se stesso. Raccontandosi ad un adulto sintonizzato, il bambino, cercherà di dare un senso all’ambiente intorno e cercherà di regolare le proprie emozioni sulla base degli stati della mente dell’adulto.

Ugualmente, in tutti i processi di ascolto, chi ascolta “dona” la propria mente all’altro affinché possa chiarificare la propria esperienza e regolare i propri stati affettivi. Ma se chi ascolta, è turbato, preoccupato o poco disponibile, questa regolazione non potrà avvenire.

Per elaborare una storia dobbiamo accedere a tanti elementi di noi stessi: elementi sensoriali, emozionali, ricordi espliciti e autobiografici. Ma se questi elementi compaiono in maniera incoerente, senza con questo riuscire a prendere una giusta distanza dagli elementi più emozionali, con molta probabilità saremo di fronte a delle questioni non risolte. In questi casi la narrazione sarà carente di contenuti emozionali più complessi, talvolta discontinua ed incoerente. Avremo bisogno di un accesso al pensiero ed al ragionamento logico per poter provare a dare coerenza e da lì proseguire attraverso una lenta integrazione con i dati emozionali che la nostra memoria implicita possiede.

La consapevolezza di noi stessi passa attraverso la comprensione della storia della nostra vita e dei nostri abituali modi di reagire agli eventi e questa è facilitata dalla possibilità di avere a disposizione narrazioni coerenti su noi stessi e sugli eventi che ci sono accaduti. Di conseguenza, la sintonia, di cui fra poco ci occuperemo, non può assolutamente prescindere da un sicuro senso di noi stessi che ci deriva da una consapevolezza non distorta della percezione di noi stessi e dell’altro.



L'Ascolto che aiuta è quello che coinvolge la conoscenza delle nostre emozioni, attraverso la capacità di percepirlle empaticamente e di poterle condividere al servizio di una migliore comprensione di sé e dell'altro.

Le emozioni forniscono il significato alle nostre esperienze. Quando diventiamo consapevoli di esse e le possiamo condividere con gli altri, le relazioni che costruiamo sono più profonde.

Le emozioni sono sia il processo che il contenuto di ogni relazione. Entrare in sintonia con un'altra persona, significa creare una risonanza con le emozioni dell'altro, avere un atteggiamento aperto e recettivo.

Torniamo all'esempio di prima. Entrare in sintonia con quel genitore avrebbe significato riconoscerne le difficoltà ed essere recettivi verso il suo stato di impotenza e paura.

Creare una sintonia è il primo passo verso l'aiuto, l'altro potrà "sentire di essere stato sentito", e questo potrà avvenire solo se si sarà riusciti a collegarsi con le sue emozioni primarie.

Quando questo avviene, si crea una risonanza emotiva che genera un senso di unione attraverso lo scambio di segnali non verbali fino al raggiungimento di uno stato di risonanza interiore. Le comunicazioni basate su queste forme di risonanze creano un senso di sicurezza e di energia.

Le attuali scoperte dei così detti "neuroni a specchio", confermano quanto siamo predisposti a livello delle strutture cerebrali a comunicazioni sociali attraverso la comprensione degli stati emotivi dell'altro. Per capire un altro individuo è come se lo riproducessimo dentro di noi, facendoci capire cosa l'altro prova, ponendoci, in qualche modo, "nei panni dell'altro". Quando qualcun altro prova stati emotivi piacevoli, o anche spiacevoli, sintonizzandoci con i suoi stati mentali, possiamo aiutarlo ad amplificare o regolare le proprie emozioni.

Non sempre, ovviamente, nelle relazioni si creano questo tipo di esperienze di unione, ne sarebbe auspicabile. Nella nostra mente si alternano esigenze di relazione e di separazione ed isolamento. Un ascoltatore sensibile, accoglie i vari momenti, nei quali l'altro esprime il desiderio di essere avvicinato o lasciato solo. Rispettare questi ritmi significa non far sentire l'altro invaso quando, contrariamente, vorrebbe rimanere solo e viceversa.

Perché entrare in sintonia con un'altra persona è così difficile?

Perché in primo luogo dobbiamo essere consapevoli delle nostre reazioni emotive e, allo stesso tempo, comprendere e rispettare lo stato della mente dell'altro. Questa consapevolezza può risultare semplice se non vi sono questioni in sospeso nella propria vita. Infatti meccanismi adattivi possono limitare la capacità di essere recettivi ed empatici. Alla sintonia con emozioni per sé inaccettabili, viene sostituita una chiusura difensiva verso l'altro, il quale a sua volta, inconsapevolmente si chiuderà in sé stesso. Il rischio opposto alla chiusura è l'eccessivo coinvolgimento che, eliminando la consapevolezza della separatezza, non ci fa percepire i confini di ciò che ci appartiene e non.

## **Empatia e Comunicazione Facilitante**

Così come una buona comunicazione fra genitore e figlio basata sulla sintonia ed empatia, facilita un attaccamento sano, una comunicazione efficace, all'interno di un rapporto d'aiuto, può facilitare fiducia e collaborazione verso gli obiettivi.

Entrare in sintonia è il primo passo per un ascolto empatico, occorre altresì poter comunicare all'altro la nostra comprensione e valutazione di ciò che abbiamo recepito.

Una comunicazione collaborativa, attraverso un Ascolto empatico, è basata su uno scambio reciproco di segnali verbali e non verbali. Il nostro operatore professionista dell'ascolto, riceverà i segnali del proprio interlocutore comprendendoli attraverso i propri stati di risonanza interna e, ponendosi nei panni dell'altro, empaticamente, risponderà in maniera adeguata, permettendo all'altro una ulteriore chiarificazione.

Questo tipo di comunicazione è stata anche definita come Ascolto Attivo. Noi, rispetto all'Ascolto Attivo, vogliamo ulteriormente sottolineare gli aspetti di scambio emozionale attraverso il processo di sintonizzazione e di risonanza emozionale.

La comunicazione collaborativa si basa su un dialogo implicito in cui all'interlocutore viene costantemente comunicato che "Ti sto vedendo, ti sto ascoltando, ti posso inviare delle risposte che esprimono una valutazione ed un riflesso di te, affinché tu possa valutare te stesso. Ma ti accetto così come sei".

Chi riceve i segnali, il nostro ascoltatore, è pronto a riceverli usando tutti i propri sensi e senza preconcetti: le sue risposte, infatti, non dipenderanno da quanto si aspetta.

Lo scambio avviene sempre nel presente e non può essere influenzato da eventi appartenenti dal proprio passato. Se chi ascolta è troppo immerso nei propri pensieri, nelle proprie emozioni, se attende troppo che l'altro debba conformarsi alle sue aspettative, non c'è più spazio per un ascolto facilitante.

Una comunicazione collaborativa, deve essere anche contingente, ovvero attraverso la sintonia, rispettare la qualità, l'intensità e i tempi dell'altro.

Nel dettaglio del processo della comunicazione collaborativa, il primo momento sarà la ricezione del messaggio, sia nei suoi aspetti verbali che non verbali. I messaggi verbali costituiti prevalentemente dalle parole che descrivono idee, pensieri, sentimenti. Quelli non verbali, che includono, lo sguardo, l'espressione del viso, toni di voce, gesti, intensità e ritmi delle risposte, definiscono l'aspetto emozionale della comunicazione e ne determinano il significato (sono proprio questi significati ad essere filtrati dai nostri modelli mentali).

Una risposta contingente a questi significati non si limita a riflettere i segnali ricevuti, ma è arricchita dalla comunicazione della propria esperienza dell'altro.

Contingenza e collaborazione, nel processo di ascolto empatico, fanno sì che le risposte facilitano all'altro la chiarificazione dei propri stati emozionali, creando in lui uno stato di sicurezza e coerenza

interna. Risposte non collaborative e contingenti, possono essere quelle derivate da processi difensivi, in cui ci si sovrappone all'interlocutore, attraverso la proposta di giudizi valutativi (di non accettazione che fanno sentire l'altro inadeguato), o proposte di soluzioni che rilevano solo un'indisponibilità alla reale comprensione dell'altro.

Molto spesso, un'estrema attenzione al contenuto verbale, non permette un'adeguata sintonizzazione e comprensione dei significati profondi ed emozionali di ciò che ci viene comunicato.

Trascurare l'importanza dei processi emozionali, significa non comprendere pienamente l'implicazione di un Ascolto che parte dall'altro e ritorna all'altro, senza rinunciare all'esperienza della propria presenza.

*Bibliografia suggerita:*

*D. J. Siegel, M. Hartzell, Errori da non ripetere. Raffaello Cortina Ed., Milano 2005.*

*M. Hough, Abilità di counseling. Edizioni Erikson, Trento 1999.*

*R. Mucchielli, Apprendere il counseling. Edizioni Erikson, Trento 1987.*

*E. Giusti, Psicoterapie: denominatori comuni. Franco Angeli, Milano 1997.*

*E. Giusti, A. Iannazzo, Fenomenologia ed integrazione pluralistica. Ed. Universitarie Romane, Roma 1998.*

**Dott. Francesco Scarito**

Psicologo, psicoterapeuta Aspic. Formatore e supervisore counselor accreditato Consiglio Nazionale Counselor Professionisti. Responsabile Servizio Psico-oncologia dipartimento Oncologico La Maddalena di Palermo.

**Dott.ssa Silvia Scuderi**