



17 e 24 marzo 2019

Padre Danio Mozzi

Dott.ssa Marija Gostimir

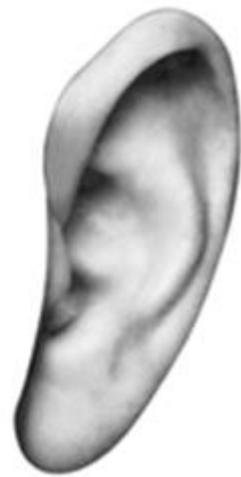


Regalare ascolto





**PIU' ASCOLTI,
PIU' CRESCI
QUI IN MEZZO.**



Cosa significa ascoltare?



“Dio ci ha dotato
di due orecchie e di una bocca.
Probabilmente voleva
che ascoltassimo di più
e parlassimo di meno”

Armstrong e Lampe, 1983



“Altri sostengono:
perché Dio sapeva che ascoltare
è due volte più difficile che parlare”

La capacità di **ASCOLTARE**
e la consapevolezza di **ESSERE ASCOLTATI**
sono elementi che stanno **alla base**
di qualsiasi relazione umana.



Il primo passo
in una relazione di aiuto
è dato dall'ascolto



L'Ascolto riveste
una funzione **AIUTANTE**

L'aiutato ha bisogno di ...

Parlare si se stesso,
dei propri problemi,
della propria condizione,
di ciò che prova, sente, pensa ...



Per poter comunicare deve esserci qualcuno
in grado di ascoltarlo ...



Occorre discrezione, riserbo



Don Giuseppe Colombero parla di ...



“Regalare ascolto”

Ci insegnarono tante cose: a scrivere, leggere, parlare, cantare, amare; forse ci insegnarono perfino ad insegnare; ma **mai nessuno ci insegnò ad ascoltare, mai nessuno ci disse che regalare ascolto è tanto difficile quanto prezioso, così prezioso che può diventare dono.** Così noi andammo convincendoci che parlare è sempre più urgente che ascoltare e che ciò che abbiamo da dire noi è sempre più istruttivo ed interessante di ciò che hanno da dire gli altri.

Sentire vs **Ascoltare**





Sentire

processo sensoriale

suoni e rumori giungono all'orecchio

Ascoltare

processo psicologico

i suoni (parole, musica, ...)

vengono convertiti in concetti, sentimenti

Cosa significa ascoltare?

L'ascolto non va confuso con il sentire, in cui basta una tenue attività di coscienza.

Per l'ascolto è necessaria una attività interiore di decifrazione dei contenuti e dei significati delle parole.



In un suo scritto, J. Hillman così si esprime:



“Riceviamo l’altro come se fosse una musica, ascoltando il ritmo e la cadenza della sua storia, le sue ripetizioni tematiche, le sue disarmonie ... Se l’anima è una corda, solo l’orecchio la può rivelare.

L’orecchio è la parte femminile della testa, è la consapevole offerta del massimo dell’attenzione con il minimo dell’intenzione. Noi accogliamo l’altro attraverso l’orecchio, la parte femminile di noi, concependo e gestendo una nuova soluzione al suo problema solo dopo essere stati pienamente penetrati da tale problema, avvertendone l’impatto e lasciandolo sistemarsi in silenzio”.

L' ascolto



È saper **mettere il silenziatore**

alla nostra voce interiore,

saper **far parlare l'altro**;

È essere in grado di **dare messaggi** come:

“ci sono”

“ti ascolto”

“mi interessi”

“puoi parlare liberamente”



Nell'ascolto rientrano

L'ATTENZIONE

come **propensione**,

come **atteggiamento**

come indicatore della **disponibilità di offrire ascolto**

Attraverso questo comportamento,

si esprime la volontà di proiettarsi verso l'altro.



LA PERCEZIONE

come possibilità di prendere coscienza del mondo. Percepire il messaggio significa, infatti, da una parte, **riceverlo effettivamente**, cioè permettere allo stimolo di giungere al cervello attraverso gli organi di senso, riconoscerlo e qualificarne la tipologia e dall'altra **accettarlo a livello cosciente**, cioè decodificare e comprendere il messaggio inviato nei termini in cui è stato emesso.



L'ELABORAZIONE

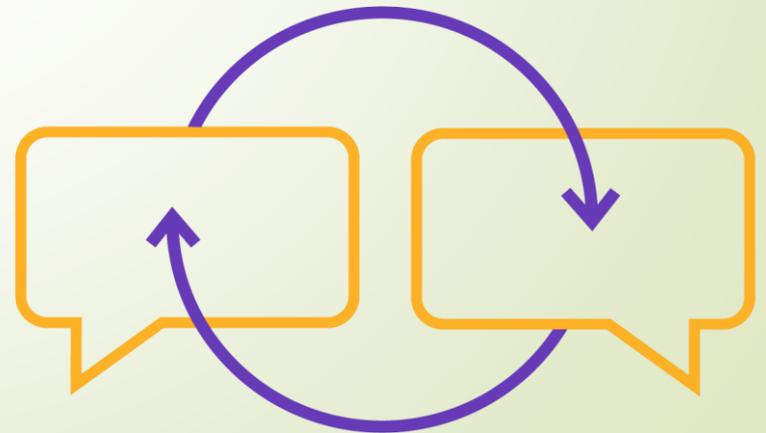
del messaggio intesa come
interpretazione dei segnali
e **attribuzione di significato**
a livello del **contenuto**
e della **relazione** interpersonale.



LA RESTITUZIONE

come segnale di conferma
rispetto alla relazione con l'altro,
ma anche come possibilità
di offrire una propria punteggiatura,
una rielaborazione di quanto si è ascoltato,
una risposta adeguata alla richiesta.

➔ **FEEDBACK**





l'ascolto rappresenta

Un processo mediante
il quale selezioniamo,
all'interno degli stimoli acustici,
informazioni che destano la nostra attenzione
ed il nostro interesse

Su 100 cose
che si pensa di trasmettere:

80 % viene detto

50 % viene ricevuto

30 % viene capito

10 % viene ricordato



A close-up portrait of Maya Angelou, an African American woman with short, curly grey hair. She is looking slightly to the left of the camera with a thoughtful expression. Her skin is a warm brown tone, and she is wearing bright red lipstick. The lighting is soft, highlighting her facial features. The background is dark and out of focus.

Ho imparato che le
persone possono
dimenticare ciò che hai
detto, le persone possono
dimenticare ciò che hai
fatto, ma le persone non
dimenticheranno mai
come le hai fatte sentire.
(Maya Angelou)



Un ascoltatore normale capisce e conserva solo il 50% di una conversazione. Dopo 48 ore si riduce fino al 25%.

Una statistica afferma che una persona dedica in media:

- ✓ il 42% del tempo ad ascoltare
- ✓ il 39% del tempo a parlare
- ✓ il 13% del tempo a leggere
- ✓ il 9% del tempo a scrivere

Ma se è vero che nella vita di ognuno qualcuno ci ha insegnato a scrivere, a parlare, a leggere, chi ci ha mai insegnato ad ascoltare?

Due persone camminavano
su un affollato marciapiede
in una zona commerciale del centro.
Improvvisamente uno dei due esclamò:
“Ascolta questo delizioso frinire di un grillo!”.
Ma l'altro non sentiva niente.
Chiese allora al suo compagno
come potesse percepire il frinire di un grillo
in mezzo al frastuono della gente e del traffico.



Il primo, che era uno zoologo,
non spiegò che era abituato ad ascoltare
le voci della natura, ma trasse di tasca
una moneta e la lanciò sul marciapiede:
subito una dozzina di persone
iniziò a guardarsi intorno.

“Sentiamo – rivelò lo zoologo –
quello che cerchiamo di ascoltare”.





L'ascolto

è un **processo complesso** che richiede:

- intenzionalità e disponibilità,
 - conoscenza di sé e della propria visione del mondo,
 - capacità di riconoscersi reciprocamente in una relazione senza confondersi o sovrapporsi.
- 



Si possono individuare
tre differenti livelli d'ascolto



PARTECIPAZIONE

ASCOLTO PARZIALE

ASCOLTO SUPERFICIALE



Ciascuno di noi rientra di volta in volta
in uno di questi tre piani

CAMBIARE POSIZIONE

Parlare ed ascoltare implicano un particolare tipo di relazione in cui chi parla e chi ascolta **cambiano continuamente posizione**, i bisogni dell'uno competono con quelli dell'altro.





ESSERE IN GRADO DI ASCOLTARE RICHIEDE:

UNA **DISPONIBILITÀ ATTENTA E RISPETTOSA,**

UNA **CURIOSITÀ NON INVADENTE,**

UNA **CAPACITÀ DI ESSERE NEUTRALI,**

UNA **COSCIENZA SUFFICIENTE DEL PROPRIO STILE
COMUNICATIVO**

UNA **SUFFICIENTE CHIAREZZA CIRCA GLI SCOPI DEL
COLLOQUIO SPECIFICO CHE SI DEVE AFFRONTARE.**

Ascoltare se stessi

Conoscersi per avvicinarsi agli altri:

- le nostre esperienze precedenti
- i nostri pregiudizi
- la nostra emotività
- la capacità di essere empatici





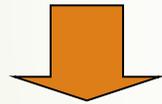
Ascolto di sé

- Ascolto di se stessi nel qui ed ora;
- ascolto del proprio contesto di riferimento;
- ascolto di quanto si attribuisce all'altro di ciò che appartiene a se stessi;
- consapevolezza di sé per non confondere i “mondi”;
- congruenza interna: consapevolezza di ciò che si prova a contatto con i propri sentimenti.

Come fa l'emittente ad accorgersi che il destinatario lo sta ascoltando?

DISTINZIONE TRA:

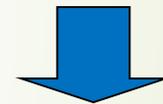
ASCOLTO ATTIVO



Si manifesta mediante parole, postura del corpo, orientamento dello sguardo

Il destinatario utilizza molti dei mezzi a sua disposizione per segnalare all'emittente il suo interesse verso i messaggi inviategli

ASCOLTO PASSIVO



Privo di indicatori



Quando ti domando di ascoltarmi
e tu cominci a darmi dei consigli
e mi dici che non dovrei sentirmi in quel modo,
non stai facendo quello che ti chiedo



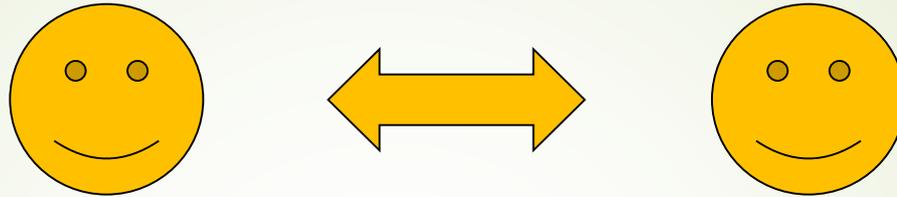
Ascolto attivo

Fornire **attenzione incondizionata** a chi parla, sforzo genuino di comprendere il suo punto di vista. L'individuo esce da se stesso e riconosce l'alterità di chi gli sta di fronte. Tale decentramento del soggetto implica la CAPACITÀ DI FARE SILENZIO nella propria dimora interiore.

Quindi: piena attenzione, incoraggiamento

Linguaggio non verbale: sorriso e linguaggio del corpo

Ascolto attivo



- Ascolto e osservazione di ciò che dice l'altro.
(*verbale*)
- Ascolto e osservazione di ciò che non dice.
(*silenzio*)
- Ascolto e osservazione di come lo dice.
(*paraverbale*)
- Osservazione di come si presenta e si muove.
(*non verbale*)



Cosa si deve ascoltare/osservare?

- Ascolto di parole e dei contenuti
 - Ascolto delle tonalità e volume della voce
 - Ascolto/osservazione degli sguardi
 - Ascolto/osservazione della mimica e gestualità
 - Ascolto/osservazione della postura
 - Ascolto dei sentimenti
- 

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASCOLTO ATTIVO

1. ascoltare con curiosità per **esplorare** diverse opinioni
2. ascoltare **senza interrompere** per capire esigenze ed obiettivi
3. ascoltare **senza pretendere** di sapere già ciò che verrà detto
4. dimostrare **comprensione** autentica
5. **identificarsi** nelle idee dell'altro
6. chiedersi sempre quale può essere il **punto di vista** dell'altro
7. **sospendere giudizi** di valore, atteggiamenti critici o censori
8. **verificare** la comprensione sia dei contenuti che della relazione
9. **lasciar parlare** l'altro senza volere risolvere i problemi
10. ascoltare almeno il contenuto di chi non **ci è proprio simpatico!**



Benefici dell'ascolto attivo

- comunica accettazione
- accresce la fiducia interpersonale
 - facilita il *problem solving*
- aumenta l'efficacia comunicativa

L'ascolto attivo crea un **clima comunicativo aperto** in cui è possibile capire cosa le persone vogliono realmente dire e come affrontare situazioni e problemi.

Gestione del tempo

L'ascolto attivo non è adatto quando **manca il tempo** per occuparsi della situazione o quando l'interesse è orientato verso informazioni meramente fattuali.

È necessario che l'ascoltatore sia attento a cogliere i messaggi non verbali e sappia **dare feedback al tempo opportuno.**



DIFFICOLTÀ E PAURE NELL'ASCOLTO

ASCOLTARE IN MODO “ATTIVO” È **DIFFICILE** PERCHÉ:

- richiede di permanere per un certo tempo in una fase di incertezza;
- costringe a confrontarsi con la diversità;
- sollecita una revisione delle sicurezze personali e degli schemi di analisi della realtà;
- richiede di fare i conti con le reazioni emotive.



Ascoltare può far emergere **PAURE** di:

- CONOSCERE
 - DIPENDERE
 - DANNEGGIARE
 - ESSERE SOLI
- 

Ci sono Ostacoli:



- **L'ansietà:** la persona ha difficoltà ad ascoltare l'altro perché è preoccupato per se stesso, per come è percepito e per come deve rispondere. Si sente inadeguata perché è distratta dal proprio trambusto interiore;
- **La superficialità:** qui la difficoltà è legata all'incapacità di soffermarsi su un soggetto specifico. La persona è portata a *cambiare frequentemente il tema della conversazione*, manca di profondità ed è alla ricerca di informazioni, invece di sforzarsi di intessere un vero dialogo;

- 
- **La tendenza a calcolare:** la persona è, in questo caso, presa dall'urgenza di sviluppare una strategia per risolvere le preoccupazioni o i problemi a cui l'altro accenna. Questa tendenza non le offre sufficiente spazio per ascoltare la storia e le soluzioni che l'interessato sta maturando;
 - **La tendenza a giudicare:** questa si evidenzia in quelle persone che tendono a giudicare le situazioni e decidono ciò che è bianco e ciò che è nero, ciò che si approva o disapprova, cercando di far valere i propri punti di vista e, magari, di imporre pregiudizi personali che condizionano l'interlocutore;

- 
- **L'impazienza:** molti si distinguono per l'eccessiva impulsività che caratterizza il loro stile di interazione: interrompono gli altri prima che abbiano finito di parlare e ogni volta che prendono respiro, completano le frasi dell'altro, evidenziando insopportabilità per i silenzi e le pause;
 - **La tendenza a predicare:** è di chi è portato a raccomandare una ricetta per ogni male, di offrire consigli non richiesti e di suggerire soluzioni prima ancora di conoscere a fondo i problemi;

- 
- **La distrazione:** a volte, nell'interscambio umano la mente resta concentrata su ciò che si è detto 10 minuti prima nella conversazione, perdendo lo sviluppo successivo del dialogo, o viceversa. Il materiale che ha ingarbugliato la mente può riferirsi a problemi comuni alla persona incontrata e al volontario, a commenti che hanno colto l'attenzione, a prese di posizione inaspettate;
 - **La passività:** questo è bene illustrato dalla persona che acconsente a tutto ciò che si dice senza confrontarsi dove sia necessario, che ascolta passivamente senza contribuire all'animazione del dialogo;

- 
- **La tendenza a selezionare:** in questo caso il volontario sceglie di *rispondere solo a quei messaggi con cui si sente a suo agio*. Se la persona incontrata confida la sua ansietà alla vigilia di un intervento chirurgico e, di passaggio, accenna al tempo metereologico, si asseconda la riflessione sul tempo, perché non si sa come rispondere all'ansietà.



Barriere all'ascolto

- **Verbali:** interruzioni, tante parole, rabbia, ansia.
- **Visive:** troppa luce, poca luce.
- **Persone:** movimenti eccessivi.
- **Sguardo:** eccessivo/sfuggente.
- **Mentali:** problemi personali che dovrebbero essere controllati.

- 
- **Uditive:** rumori, voce alta, voce bassa;
 - **Olfattive:** odori vari;
 - **Spaziali:** vicinanza, distanza;
 - **Tattili:** temperatura, contatto;
 - **Preconcetti:** interpretazioni;
 - **Conclusioni affrettate.**



PER UNA MODALITÀ DI ASCOLTO PIÙ EFFICACE

SE ABBIAMO UNA SCARSA ABITUDINE ALL'ASCOLTO
È NECESSARIO **PRESTARE ATTENZIONE**
ALLE CIRCOSTANZE E PERVENIRE CONSCIAMENTE
AD UNA DIFFERENTE E PIÙ EFFICACE MODALITÀ
DI ASCOLTARE GLI ALTRI.

L'ascolto attivo oltre che frutto di buona volontà
è anche il **RISULTATO DELL'APPRENDIMENTO!**



Un giorno, un pensatore indiano
fece la seguente domanda ai suoi discepoli:

"Perché le persone gridano
quando sono arrabbiate?"

"Gridano perché perdono la calma"
rispose uno di loro.

"Ma perché gridare se la persona sta vicino?"
disse nuovamente il pensatore.

"Bene, gridiamo perché desideriamo
che l'altra persona ci ascolti"
replicò un altro discepolo.



E il maestro tornò a domandare:
"Allora non è possibile parlargli a voce bassa?"

Varie altre risposte furono date,
ma nessuna convinse il pensatore.

Allora egli esclamò:

"Voi sapete perché si grida
contro un'altra persona quando si è arrabbiati?"

Il fatto è che quando due persone
sono arrabbiate i loro cuori
si allontanano molto.

Per coprire questa distanza bisogna gridare
per potersi ascoltare.

Quanto più arrabbiati sono, tanto più forte
dovranno gridare per sentirsi l'uno con l'altro.



D'altra parte, che succede
quando due persone sono innamorate?
Loro non gridano, parlano soavemente.
E perché? Perché i loro cuori sono molto vicini.

La distanza tra loro è piccola.

A volte sono talmente vicini i loro cuori
che neanche parlano, solamente sussurrano.
E quando l'amore è più intenso non è necessario
nemmeno sussurrare, basta guardarsi.

I loro cuori si intendono. È questo che accade
quando due persone che si amano si avvicinano.

Infine il pensatore concluse dicendo:

"Quando voi discuterete
non lasciate che i vostri cuori si allontanino,
non dite parole
che li possano separare..."

(Mahatma Gandhi)

