

COMUNICAZIONE E ASCOLTO

LA COMUNICAZIONE

La competenza primaria che caratterizza il lavoro dell'operatore sociale è la capacità di costruire relazioni d'aiuto attraverso il processo della comunicazione.

La comunicazione è composta da alcuni elementi indispensabili:

1. **EMITTENTE:** chi trasmette il messaggio o comunque dà il via alla comunicazione.
2. **CODICE:** modo, linguaggio utilizzato per trasmettere la comunicazione.
3. **CANALE:** mezzo attraverso il quale si trasmette (parola, scrittura, immagine).
4. **MESSAGGIO:** contenuto della comunicazione.
5. **RICEVENTE:** destinatario del messaggio che deve giudicare il contenuto del messaggio e non la persona

Comunicare = mettere in comune. Fondamentale è usare un codice comune e un canale che faccia passare il messaggio.

Ci sono alcune regole fondamentali, dette assiomi, nella comunicazione:

NON E' POSSIBILE NON COMUNICARE: anche il silenzio difatti comunica la non volontà di trasmettere messaggi a qualcuno.

LA COMUNICAZIONE PUO' ESSERE VERBALE E NON VERBALE: spesso durante una conversazione il 20% dei messaggi è veicolato oralmente, il rimanente 80% attraverso comportamento, abbigliamento personale, postura, mimica facciale, tono della voce,...

Perché la comunicazione risulti efficace, occorre comunicare bene, cioè:

- saper usare i mediatori della comunicazione (voce, suono, immagine, sguardo, scritto, media tecnologici,...);
- saper usare un approccio interculturale, difatti la comunicazione tra soggetti diversi è sempre una comunicazione tra culture diverse. Ciò vale soprattutto per chi comunica con extracomunitari;
- saper intervenire sull'ambiente della comunicazione e renderlo adeguato;
- saper ascoltare.

Senso della comunicazione non è comunicare agli altri la nostra opinione. Ogni volta che comunichiamo mettiamo in atto un cambiamento: difatti la relazione che si instaura nella comunicazione è già stessa cambiamento. La parola comunicazione si può usare come significato proprio della parola cambiamento.

Comunicare è un atto che tocca la sfera delle emozioni, che si trasmettono attraverso la comunicazione non verbale.

L'ASCOLTO

Abbiamo detto che perché la comunicazione sia efficace occorre saper ascoltare. Ma cosa vuol dire "ascolto"?

Innanzitutto ascoltare è un comportamento attivo: oggi siamo assaliti da una enorme quantità di messaggi, di informazioni, di rumori. Ma c'è comunicazione in questo? Basta inviare un messaggio, anche ben codificato, perché ci sia l'interscambio tra persone? In realtà in tutto questo baccano ci chiudiamo in noi stessi: le nostre orecchie non sentono e i nostri occhi sono aperti ma non vedono. Talvolta questa reazione di difesa è necessaria per evitare sovraccarico e stress. I drammi dell'isolamento, oggi frequenti, nascono dal fatto che spesso manca "uno con cui parlare", cioè uno che sappia ascoltare.

Ma sono dovuti anche all'impossibilità di uscire dalla torre d'avorio, dove siamo trincerati, per una mancata attenzione verso il mondo esterno.

Il rischio maggiore nell'ascoltare è interpretare, comprendere qualcosa di simile.

L'ascolto comporta una serie di difficoltà:

- entra in gioco la sfera dell'affettività = si è sensibili al tono della voce, per cui chi ha una voce acuta dopo un po' irrita e una voce sorda stanca subito;
- siamo presi dalle preoccupazioni personali;
- manca la motivazione, l'interesse;
- oppure si è spinti istintivamente dallo spirito di contraddizione;
- alcuni visualizzano la situazione che viene descritta e sono presi dalla voglia di "mettere sulla retta via" e tendono a correggere;
- altri si fanno prendere emotivamente, vittime del loro mondo interiore.

Anche sul piano intellettuale l'ascolto pone delle difficoltà:

- ❑ difficilmente si riesce a esser presenti in tutta la durata del racconto dell'interlocutore, perché si pensa alla risposta che si dovrà dare e se ne cerca la soluzione.
- ❑ si fanno commenti di tipo psicologico sulla situazione descritta e se ne tenta una diagnosi.
- ❑ si ha voglia di conoscere il finale della storia.
- ❑ difficilmente si riesce a controllare la voglia di fare tante domande, invece di accontentarsi di ciò che è stato detto.

Quindi, per essere veramente tale, l'ascolto deve essere attivo. Detto così sembra che basti stare in silenzio, fermi ad ascoltare e stare attenti alle parole. In realtà tutto questo non basta, occorre cercare di :

- imparare ad osservare le reazioni: un ascolto vero e proprio impegna tutta quanta la persona. C'è sempre una reazione, spesso silenziosa (disinteresse, tensione, sguardi distratti, sorrisi ironici,...). Anche nel faccia a faccia tra due persone succede lo stesso
- essere sensibili a tutte le manifestazioni non verbali: gesti, mimiche, stati d'animo. Osservare attentamente l'altro e osservare se stesso affina la sensibilità e impedisce di fare passi falsi.
- acquisire l'intuito: sembrerà strano, ma l'intuito si acquisisce. Per alcuni è un dono di natura, ma per altri può esser fatto proprio con l'esperienza.

Come e cosa osservare

Prima cosa fondamentale da osservare è l'AMBIENTE. Questo è un po' l'aspetto materiale, vedere se ci sono cose nella stanza che possono essere fonte di disagio.

Poi osservare l'INTERLOCUTORE che significa non seguire la nostra immaginazione, ma cercare di capire ciò che accade qui e ora. (Non occorre avere una laurea in psicologia per percepire determinati atteggiamenti).

❑ occhi che si illuminano = sta parlando di un argomento delicato.

❑ guarda spesso il soffitto o la finestra = o lo stiamo annoiando o sta cercando di evitare alcuni argomenti.

❑ una donna si aggrappa con forza alla sua borsa e non siede su tutta la sedia, ma su metà = molto ansiosa e non si trova a suo agio.

❑ guarda verso la porta = desiderio di fuggire ed essere altrove.

❑ cambia argomento improvvisamente = stavamo per avvicinarci ad un tema che vuole evitare.

Con un po' di esperienza si arriva a capire quando siamo in presenza di questi sintomi di disagio e ad allontanarli.

E' importante anche OSSERVARE SE STESSI, cercare di osservare i nostri atteggiamenti che possono manifestare il nostro disagio in determinate situazioni. Contemporaneamente si può cercare di CREARE IL CLIMA adatto al colloquio, cioè saper percepire se l'atmosfera si sta caricando di nervosismo o si sta distendendo.

Il colloquio

Il colloquio non è una conversazione, non è una discussione, non è un'intervista, non è un interrogatorio, non deve essere neppure una confessione, è una Relazione di aiuto. Il colloquio come tale è stato definito nel 1960 come "una relazione professionale dove una persona deve essere assistita per operare un adattamento personale ad una situazione verso cui la persona non è riuscita ad adattarsi normalmente. Ciò suppone che chi aiuta debba essere in grado di compiere due azioni specifiche:

1. comprendere il problema nei termini in cui si pone per quel particolare individuo in quella particolare esistenza;
2. aiutare la persona a evolvere personalmente nel senso del suo migliore adattamento sociale".

Atteggiamenti interiori propri dell'ascolto

L'ascolto ha requisiti preliminari tra i quali l'osservazione, che abbiamo visto prima, la disponibilità e l'attenzione all'ambiente. Quando si sono "attuati" i requisiti preliminari si può arrivare agli atteggiamenti interiori propri dell'ascolto.

○ **Attenzione verso l'altro**: ascoltare con tutti noi stessi ciò che l'altro ci sta dicendo, significa considerarlo capace di esprimersi secondo il proprio ritmo, senza domande ripetute da parte nostra. Significa esser veramente presenti, percepire, tramite parole e gesti, il vissuto di chi ci sta davanti, la sua gioia e il suo dolore. Questa attenzione prende il nome di EMPATIA, da non confondersi con simpatia. Etimologicamente simpatia vuol dire "sentire con", mentre empatia, *εν παθος*, vuol dire "sentire in". Empatia quindi è mettersi veramente nei panni dell'altro, vedere le cose dal suo punto di vista, totale

attenzione ai suoi sentimenti rimanendo sempre noi stessi. Questo è ciò che Carl Rogers^[1] chiama comprensione empatica. Rimanere sempre noi stessi, nel senso che ciò che sentiamo raccontare dall'altro e percepiamo attraverso la comprensione empatica, deve coinvolgerci poco emotivamente, altrimenti non perdiamo di vista l'obiettività della situazione e non possiamo aiutare l'altro.

○ **Essere aperti all'imprevisto**: l'ascolto implica una accoglienza non difensiva, o meglio una accettazione incondizionata (Rogers), di tutto ciò che verrà detto, anche qualcosa di imprevisto perché non sappiamo mai cosa l'altro ci dirà! In fondo quando una persona ci parla, apre il libro della propria vita che noi non conosciamo. Non dobbiamo tenere un atteggiamento difensivo verso ciò che è nuovo e che urta il nostro modo di pensare. Una relazione si stabilisce solo se si accetta che gli altri vedano e comprendano le cose in modo diverso da noi.

○ **Autentico interesse a ciò che l'altro dice**: l'ascolto si caratterizza proprio per questo autentico interesse. Così si arricchisce il nostro potenziale informativo e conoscitivo. Ciò che ne deriva è un autentico scambio fra uguali. Se la persona si sente accettata incondizionatamente, cioè non si sente giudicata, l'espressione diventa libera e si instaura il dialogo. Per poter accettare l'altro così com'è è fondamentale accettare se stessi, aver individuato le nostre contraddizioni interiori e motivi di divisione, conoscere il nostro modo di essere (umore, carattere, sensibilità).

○ **Conoscere se stessi**: tutti abbiamo problemi e difficoltà personali, nessuno escluso. La capacità di ascolto aumenta se si ha una lucida conoscenza delle proprie difficoltà e se queste vengono responsabilmente accettate. Diversamente, il problema dell'interlocutore si somma al nostro e prende il sopravvento.

○ **Accettare per superare**: non si può essere veramente capaci di ascoltare gli altri e capire il loro messaggio, quale esso sia, se prima non si è capaci di ascoltare e accettare ciò che accade in noi stessi.

Da quanto detto finora emerge con forza che ascoltare gli altri veramente non è affatto un atteggiamento passivo: tutta la persona è coinvolta.

Riepilogando: per ascoltare, da parte dell'operatore sono fondamentali tre prerequisiti:

1. accettazione incondizionata dell'altro: accoglienza di chi ci sta davanti, senza condizioni.
2. empatia: sentire i sentimenti dell'altro, senza far loro prendere il sopravvento.
3. congruenza: cioè essere coscienti dei nostri sentimenti, soprattutto di quelli negativi, che emergono durante il colloquio. Questa è la condizione per conoscere noi stessi.

Ascolto e disagio

Quando una persona si reca da noi, al centro di Ascolto e poi nelle varie strutture, manifesta una condizione di disagio. Cosa è il disagio? Si ha quando una persona trova incongruenza tra ciò che è e ciò che vuole essere. E' dunque in una condizione di vulnerabilità e in questa situazione la persona si presenta a chiedere aiuto. Rogers afferma che nell'uomo c'è di natura una tendenza a sopravvivere, in pratica a salvarsi la pelle, una

^[1] C. Rogers (1902-1987) psicologo clinico, padre del *counseling*, colloquio non direttivo.

sorta di istinto di conservazione che lui chiama TENDENZA ATTUALIZZANTE, per il quale l'uomo riesca a superare le difficoltà nelle quali si trova e a venirne fuori. Di questo abbiamo numerose prove e testimonianza che ci vengono dai campi di sterminio nazisti (cfr. Bonhoeffer, Frankl,...). Da questo si capisce che bisogna far sì che la persona trovi dentro di sé questa risorsa e capisca dove questa energia la sta spingendo, eventualmente per correggerne la direzione. Questo è ciò che si intende quando si parla di colloquio centrato sulla persona e non sul problema. Lo scopo non è infatti solo quello di risolvere un problema, ma di aiutare la persona a crescere, perché possa affrontare sia il problema presente, sia quelli successivi in maniera più integrata.

Presupposto fondamentale per questo tipo di colloqui è indubbiamente una concezione positiva dell'uomo e la consapevolezza della sua responsabilità nella scelta del proprio cammino (no fatalismo). L'uomo è sempre capace di decidere e ri- decidere la propria vita. Essere responsabili delle proprie scelte, infatti, significa anche riconoscere quando sono errate e modificarle. L'uomo ha valore in quanto tale, così come è (cfr. Sal 8). Tutto questo ci porta a dire con ancora più forza che la persona che incontriamo nella relazione non è il suo problema. Possiamo non concordare con il suo comportamento, ma non col suo essere persona. Ogni persona ha in sé i presupposti per cogliere il proprio problema e trovarne soluzione.

Per questo ha un'importanza fondamentale la relazione: il nostro compito non è quello di dare soluzioni immediate nel lungo termine, ma di aiutare la persona a compiere un cammino verso l'autonomia. Ciò si fa attraverso il progetto che facciamo con la persona quando si presenta da noi (cfr. Heidegger: l'uomo è un *pro- iecto*, progetto in quanto gettato nel mondo). Infatti il progetto non lo facciamo sulla persona ma con la persona. In questo modo si dà subito credito alla persona stessa e la si promuove.

In tutto questo l'operatore è di basilare importanza: si è soliti dire che l'operatore sia il vero agente di cambiamento. E' possibile? Sì, perché l'operatore è un interlocutore attendibile, una persona di cui fidarsi, congruente nel senso che riconosce quello che sente e pensa veramente nella relazione e decide se renderlo esplicito o meno.

La relazione è essa stessa cambiamento: difatti da un colloquio ne usciamo diversi. Il colloquio modifica sempre, ci può anche mettere in crisi. La crisi, da *κρῖνο*, non è elemento negativo, in quanto aiuta a riflettere.

Concludendo, possiamo affermare con forza che ascoltare, quindi mettere a disposizione il proprio tempo alle necessità dell'altro, vuol dire avere speranza nell'altro, nelle possibilità che l'uomo ha di decidere e poi ri- decidere della propria vita.

Se si conclude l'incontro con una preghiera sarebbe opportuno leggere il Salmo 8.
