

## **LE SETTE REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE**

*Marianella Sclavi, Arte di ascoltare e mondi possibili, Le Vespe, 2000*

- 1) Non avere fretta di arrivare alle conclusioni.**
- 2) Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.**
- 3) Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista.**  
**Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.**
- 4) Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.**
- 5) Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi . Il loro codice è relazionale**
- 6) Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.**
- 7) Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del proprio pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione dei conflitti.**
- 8) Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare l'umorismo viene da sé.**

## COSA COMUNICA COMPrensIONE E COSA NO

da: F.Folghereaiter, A.Pasini, M.L.Raineri, Apprendere il counseling nel metodo Mucchielli, Erikson, 2006

Mucchielli ha identificato sei atteggiamenti spontanei che si possono assumere quando si vuole aiutare una persona e ha analizzato i loro effetti sul colloquio. Cinque di questi atteggiamenti rischiano di ostacolare il colloquio, perché possono bloccare la persona nell'esprimere ciò che pensa e come si sente. Il sesto, l'atteggiamento di comprensione, è quello che meglio comunica il desiderio di capire davvero la persona e di accompagnarla a esplorare la sua situazione.

Gli atteggiamenti si esprimono attraverso le parole, ma in un colloquio sono molto importanti anche l'ambiente in cui ci si trova e i messaggi non verbali: sono tutti elementi che contribuiscono a facilitare oppure ostacolare il tuo interlocutore.

Gli atteggiamenti ostacolanti, che non facilitano il colloquio, sono:

- **valutazione**
- **interpretazione**
- **sostegno**
- **indagine**
- **soluzione**

Questi cinque atteggiamenti nascondono tutti due difetti principali:

- possono limitare o mettere in difficoltà la persona nell'esplorare la sua situazione o il suo problema;
- sono centrati sul counselor: l'attenzione è rivolta a ciò che pensa il counselor; ciò che dice il counselor viene messo in primo piano e ciò che la persona sta esprimendo passa in secondo piano. Così, diventa difficile comprendere a fondo quello che la persona esprime.

Imparare a riconoscere i potenziali effetti dannosi di questi atteggiamenti ti aiuterà a capire come e perché assumere l'atteggiamento di comprensione.

### **Atteggiamento di valutazione**

Consiste nel fare riferimento a norme o a valori, indicando ciò che è bene o male. Chi assume un atteggiamento di valutazione « offre » un consiglio morale (o moralistico): mette in guardia, approva, disapprova, invita a pensare in una certa maniera, allude ai criteri che si devono ritenere validi, secondo lui.

### *Potenziali effetti dannosi*

L'interlocutore può sentirsi frainteso e quindi costretto a rettificare. Se però l'atteggiamento si ripete più volte, esso produce:

- il disinteresse dell'interlocutore nel proseguire l'esplorazione della sua situazione: cambierà argomento o mostrerà un accordo solo di cortesia;
- una crescente irritazione;
- un blocco difensivo (resistenza).

### **Atteggiamento di interpretazione**

Si manifesta in vari modi:

- a volte il counselor pone l'accento su uno tra gli elementi espressi dall'interlocutore che lui giudica essenziale e quindi fa un riassunto parziale e orientato;
- altre volte il counselor deforma il significato di quello che è stato detto partendo da sue categorie di interpretazione;
- altre volte ancora il counselor dà una spiegazione della situazione che la persona gli riporta, con un tono didascalico: è come se, ponendosi implicitamente in una posizione di superiorità, volesse spiegare alla persona che cosa le sta accadendo.

Possiamo anche trovare una varia mescolanza di questi modi di porsi.

### *Potenziali effetti dannosi*

L'interlocutore può sentirsi frainteso e quindi costretto a rettificare. Se però l'atteggiamento si ripete più volte, esso produce:

- il disinteresse dell'interlocutore nel proseguire l'esplorazione della sua situazione: cambierà argomento o mostrerà un accordo solo di cortesia;
- una crescente irritazione;
- un blocco difensivo (resistenza).

### **Atteggiamento di sostegno**

La risposta di sostegno è finalizzata a dare supporto, incoraggiamento, consolazione. A volte fa riferimento a una comunanza di esperienze tra interlocutore e counselor («E' capitato anche a me...»). Il pensiero e le emozioni della persona vengono considerate «naturali». Si cerca di rassicurare la persona sdrammatizzando e minimizzando il problema. L'essenza della risposta di sostegno è un atteggiamento paternalistico.

### *Potenziali effetti dannosi*

L'interlocutore potrebbe, a lungo andare:

- sentirsi portato a mantenere una certa dipendenza dal counselor per non perdere la sua vicinanza emotiva, accettando di essere guidato, di rimanere in attesa delle sue proposte e dei suoi suggerimenti;
- restare passivo, per la sensazione di aver «sbagliato» a preoccuparsi della

- questione (ansia, vergogna per effetto della minimizzazione);
- rifiutarsi di essere trattato con pietà paternalistica o arrabbiarsi perché questioni che per lui sono importanti vengono considerate di poco conto.

### **Atteggiamento di indagine (o investigazione)**

Consiste nel porre domande per ottenere dall'interlocutore indicazioni aggiuntive su aspetti che il counselor ritiene importanti per comprendere la situazione. Il counselor non lascia che sia la persona a esplorare la sua situazione e i suoi sentimenti ma guida il colloquio in una precisa direzione, scelta da lui.

#### *Potenziati effetti dannosi*

L'atteggiamento di indagine può provocare, a seconda della personalità dell'interlocutore:

- l'orientamento del colloquio nella direzione indicata dal counselor. La persona assumerà l'atteggiamento di chi risponde a un interrogatorio e interromperà (o non svilupperà) la sua riflessione interiore;
- una reazione ostile. La persona può percepire il counselor come qualcuno che vuole metterla alle strette o può avere l'impressione che il counselor la giudichi negativamente perché tiene nascosti certi dettagli;
- messa in allarme delle «difese sociali». La persona reagisce cercando di dare di sé la migliore immagine possibile.

### **Atteggiamento di soluzione**

Il counselor propone all'interlocutore una soluzione per uscire dalla situazione. Può consigliare a chi altri rivolgersi, può suggerire quale è, secondo lui, l'obiettivo da perseguire e come fare a realizzarlo, può fare una proposta pratica.

#### *Potenziati effetti dannosi*

Le possibili conseguenze di questo atteggiamento possono essere:

- l'interlocutore si sente sminuito per non aver pensato da sé alla soluzione e quindi è portato ad accettarla, anche se non ne è convinto. È facile che questo lo porti a mettersi in un atteggiamento passivo e a delegare completamente al counselor la responsabilità di risolvere il problema;
- la persona non accetta la soluzione e quindi interrompe il contatto o con palese insoddisfazione, o mostrando un accordo di cortesia in merito al consiglio ricevuto, che poi però non terrà davvero in considerazione.

### **Atteggiamento di comprensione**

L'atteggiamento di comprensione si differenzia da tutti gli altri perché non è centrato sul counselor, ma nasce dal tentativo di entrare nel problema così come è vissuto dalla persona.

Le risposte di comprensione possono essere di diverso tipo, ma mirano tutte a «ritornare» alla persona che parla, in sintesi e con altre parole, l'essenza o parte

di ciò che ha detto esplicitamente o implicitamente, focalizzando i fatti o le emozioni o i vissuti personali.

L'effetto della risposta di comprensione è di accrescere la fiducia e la motivazione dell'interlocutore a proseguire e approfondire la sua narrazione.

L'atteggiamento di comprensione può esprimersi a due livelli:

**Comprensione 1:** atteggiamento di ascolto comprensivo che cerca di riportare il più fedelmente possibile ciò che l'interlocutore ha detto esplicitamente.

**Comprensione 2:** atteggiamento di ascolto comprensivo che cerca di chiarire, senza deformare, l'essenza di ciò che l'interlocutore vuole esprimere esplicitamente o implicitamente.