L’incontro con l’Altro: l’ascolto

Chiara Panciroli
Università Cattolica del Sacro Cuore

Caritas di Pavia, 10 maggio 2018

Per riflettere

Oggi le persone hanno più bisogno di ascolto che di parole.

Abbiamo imparato tutti a parlare, magari anche più lingue, e non siamo più capaci di ascoltarci. Soltanto quando diamo ascolto all'altro con attenzione e non distratti, con pazienza e non di fretta, con meraviglia e non annoiati, acquistiamo il diritto e l'autorevolezza di parlargli al cuore. Efficientisti come siamo diventati, a volte crediamo che il tempo dedicato all'ascolto sia perso; in realtà se pensiamo così, forse è perché non abbiamo tempo a disposizione per altri, ma soltanto per noi stessi e per i nostri interessi.

Non di rado il parlare esprime voglia di potere sull'altro, nasconde i nostri sentimenti di sfiducia e rifiuto, è un susseguirsi di razionalizzazioni e scuse per giustificarsi, è pieno di ambiguità e contraddizioni. Mentre un ascolto attento diventa un grande servizio e un effettivo aiuto che si offre al fratello.

La gente ha bisogno di raccontare i propri problemi a qualcuno che li capisca, per sdrammatizzarli, per non sentirsi sola di fronte a situazioni angoscianti, per confrontarsi sui modi di uscirne. I problemi personali, quando non si trova a chi manifestarli, possono diventare giganteschi, paurosi, affievoliscono il senso della vita, soffocano la speranza.

Carlo Maria Martini, lettera alla Diocesi in occasione del Natale 1989

Approccio Relazionale

Idea di aiuto differente → Aiuto che scaturisce dalla relazione con l'Altro

Reciproco miglioramento tra colui che chiede aiuto e colui che l'aiuto lo sta dando

Guardare alle persone con un paio di occhiali differenti: come persone competenti anche se in difficoltà

Care

La Cura è naturale conseguenza del sentirsi amati ed accolti da una radice ultima dell'Essere cui ci si rivolge: "*chi va verso Dio non si allontana dagli uomini, ma si rende ad essi veramente vicino*" (Benedetto XVI)

Care significa "prendersi cura", "interessarsi", "accudire".

Don Milani traduce *care* con il concetto di "avere a cuore".

"Che cosa è l'uomo perché te ne ricordi

Il figlio dell'uomo perché te ne curi"

(Salmo 8)

CeIS_Centro di Solidarietà di Reggio Emilia_Onlus

Stiamo guardando il futuro a zero

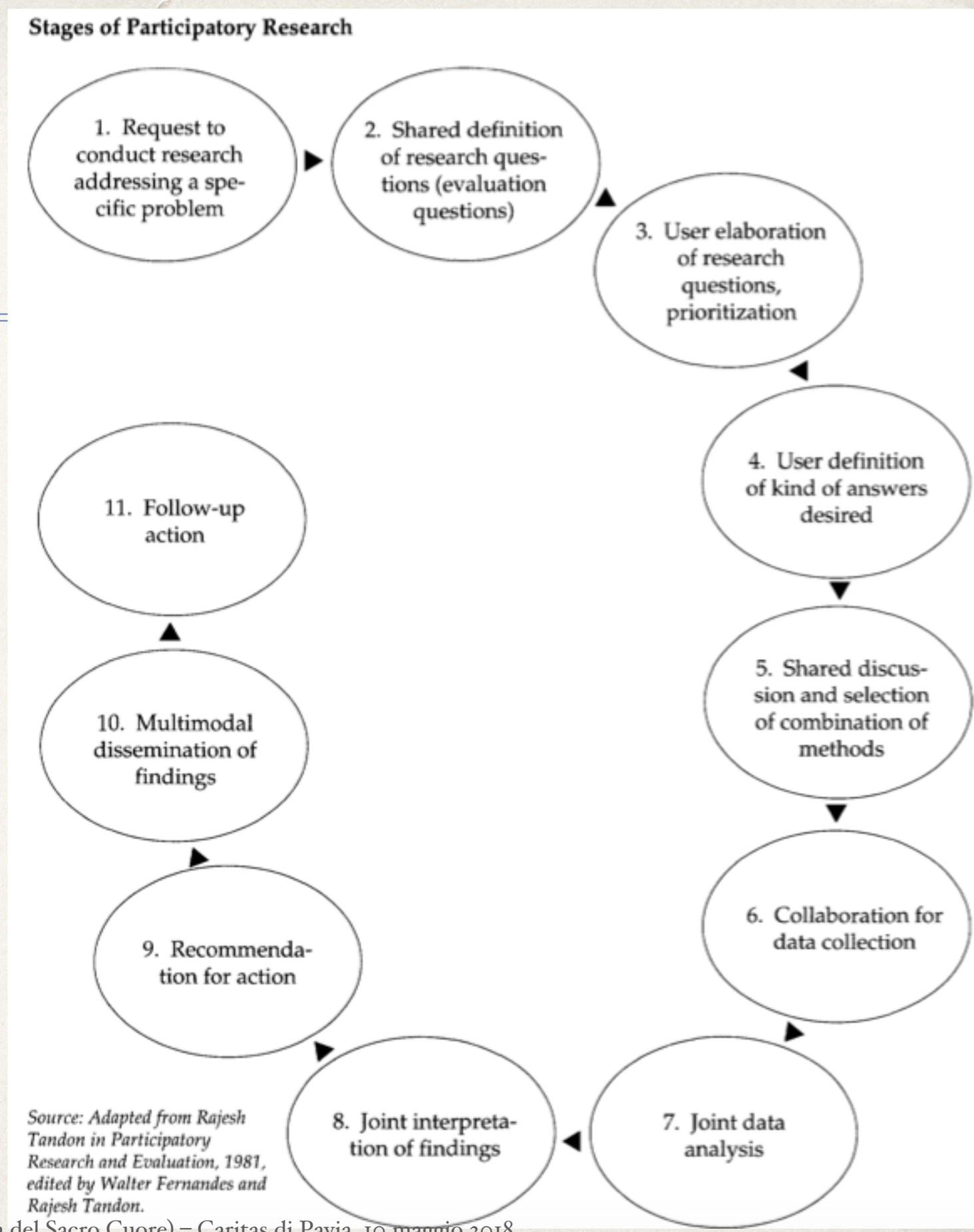
Una ricerca partecipativa nel quartiere di Santa Croce

Chiara Panciroli (Università Cattolica del Sacro Cuore) – Caritas di Pavia, 10 maggio 2018

Il processo di ricerca

Tra fatiche e nuove consapevolezze

- Il ruolo dei co-ricercatori nelle fasi della ricerca
- La traccia d'intervista
- Le interviste: incontrare le emozioni delle persone nelle loro abitazioni
- Cosa è successo dopo? La lettura delle interviste e gli incontri per strada



Le reti informali d'aiuto

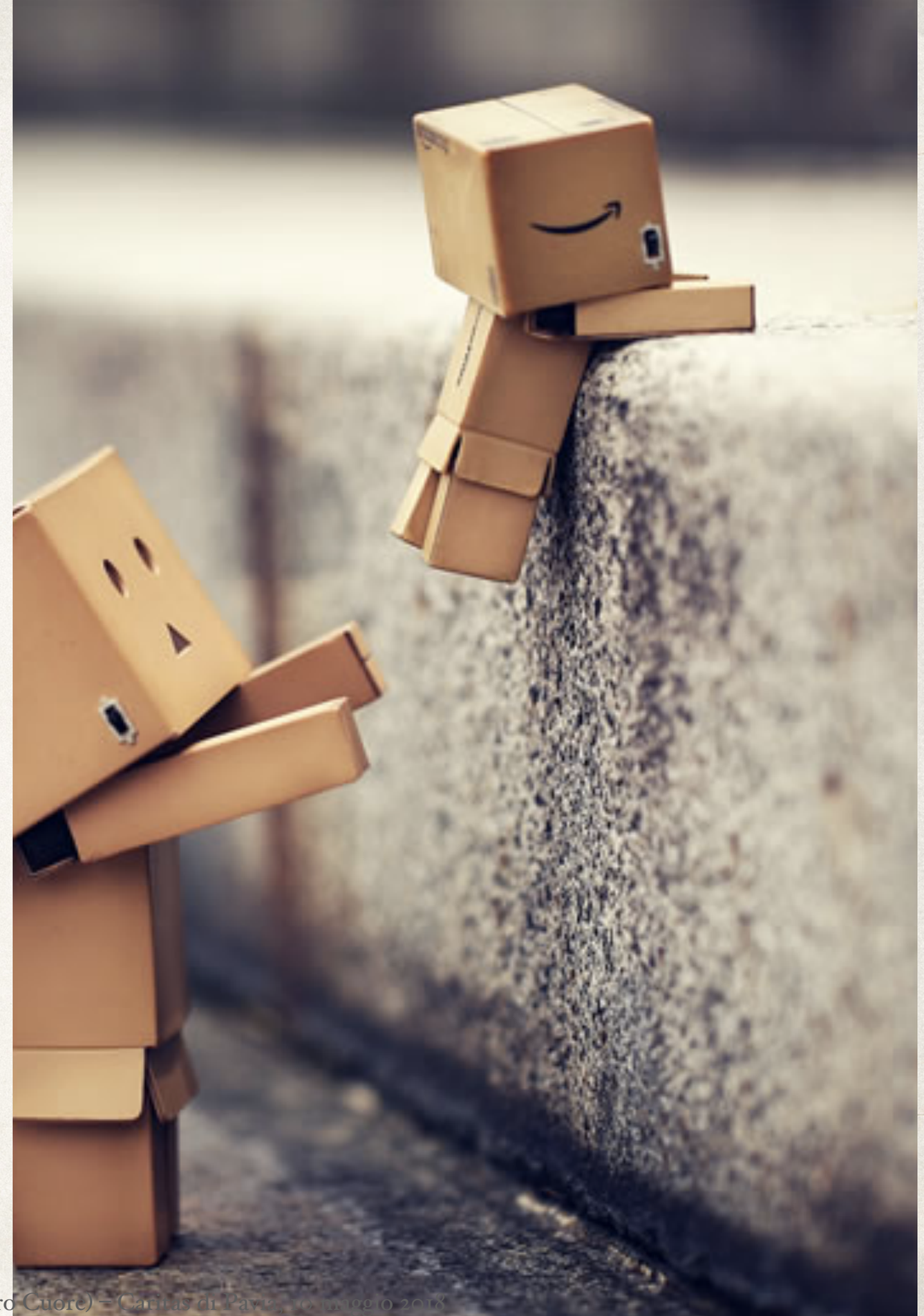
La vergogna e il senso di profonda solitudine

- Scarsità di reti parentali e amicali - amici solo "fuori casa"
- Il senso di vergogna porta ad isolarsi
- Fallimento del progetto migratorio: la grande aspettativa delusa porta poi ad una paralisi
- Gli stranieri come in un limbo: tra le difficoltà in Italia e l'impossibilità di tornare nel paese d'origine
- Tu sei quello che hai: le relazioni che instauri dipendono delle attività che ti puoi permettere
- Mancanza del senso di comunità

L'incontro con i servizi del territorio

Chi ci ha teso la mano?

- Percezione di essere soli nell'affrontare le difficoltà
- Mancata percezione d'aiuto nella relazione con l'assistente sociale
- Difficoltà di contatto e di relazione: impegni degli operatori e pregiudizi delle famiglie
- Accompagnamento educativo
- Gli aiuti dei Servizi Sociali
- Gli aiuti della Caritas
- La relazione con i volontari



Preoccupazioni e speranze per il futuro

La fatica di costruire un progetto

- Difficoltà a fare progetti per il futuro
- Restare in Italia?
- I figli al centro
- I nostri figli sono il futuro dell'Italia

Come possiamo fare noi operatori?

Relazione con l'Altro

Tecniche di ascolto

Qualità umane

Atteggiamenti spontanei sottesi alle risposte d'aiuto

(R. Mucchielli)

Valutazione
Interpretazione
Sostegno
Indagine
Soluzione

Comprensione

I primi 5 atteggiamenti cercano di aiutare, ma…

- Sono centrati sull'operatore/volontario (direttività)
- possono limitare o mettere in difficoltà l'esplorazione della situazione/problema
- compromettono la relazione

Valutazione

Fare riferimento a norme e valori
Indicare ciò che è bene o male
Dare consigli morali

(-) "non si deve/dovrebbe, fai attenzione, basta un po' di impegno per…"

(+) "giusto, fai bene, hai ragione a…"

EFFETTI POSSIBILI SULL'INTERLOCUTORE

- inferiorità morale, sensazione di essere giudicato
- inibizione, senso di colpa, ansia
- ribellione
- dissimulazione

Interpretazione

Focus su un aspetto (riassunto parziale)
Deformare il significato (categorie operatore)
Spiegare la situazione (superiorità)

"Ecco perché ti succede…"

EFFETTI POSSIBILI SULL'INTERLOCUTORE

- sensazione di essere frainteso
- disinteresse
- irritazione
- blocco difensivo

Sostegno

Supporto, incoraggiamento, consolazione
Rassicurazione, minimizzazione (att. paternalistico)
Riferimento a esperienze comuni

"Coraggio, vedrai, è capitato anche a me, è normale, sei una persona forte e ce la farai..."

EFFETTI POSSIBILI SULL'INTERLOCUTORE

dipendenza (per mantenere vicinanza emotiva)
passività
vergogna, colpa per essersi preoccupato
rifiuto, rabbia per la scarsa considerazione

Indagine

Fare domande per chiarire a sé il quadro
Guidare il colloquio in certa direzione

Mi servono informazioni (su questi e questi aspetti) per diagnosticare (io) il problema

EFFETTI POSSIBILI SULL'INTERLOCUTORE

no riflessività ma lasciarsi guidare nelle risposte
ostilità e irritazione (terzo grado)
allarme delle "difese sociali" (immagine di sé)

Soluzione

Dare consigli su come agire
Indicare soluzioni pratiche (att. pragmatico)
(prematuro, non è nell'orizzonte della persona)

"Perché non fai…? Potresti…, La cosa migliore sarebbe fare… Si potrebbe…"

EFFETTI POSSIBILI SULL'INTERLOCUTORE

senso di inferiorità per non averci pensato da sé
passività
insoddisfazione per la proposta e quindi ostilità o falsa cortesia

Comprensione

Tentativo di entrare nel problema così come è vissuto dalla persona

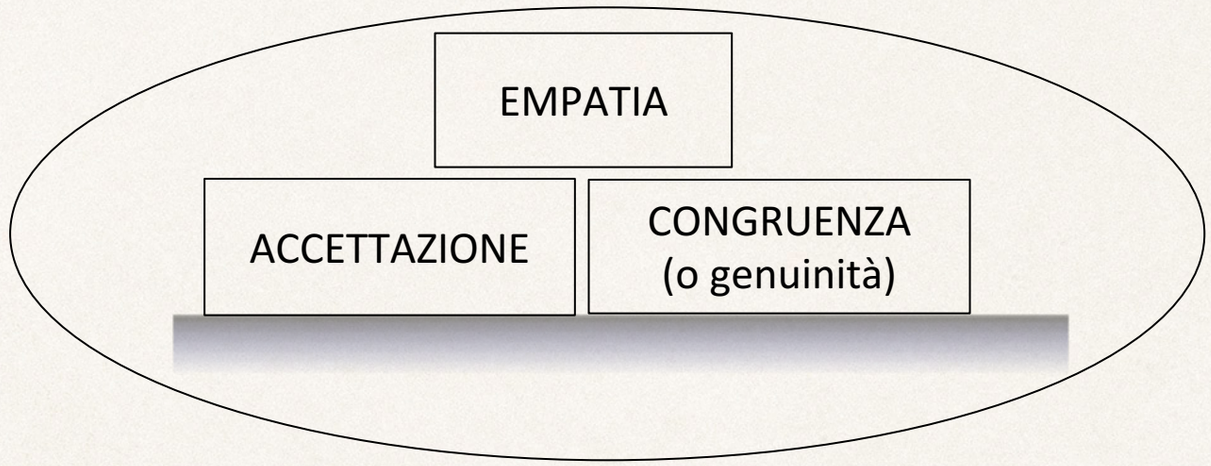
Vari tipi di risposte che mirano a "ritornare" all'interlocutore, in sintesi e con altre parole, l'essenza o parte di ciò che ha espresso esplicitamente o implicitamente, focalizzando i fatti, le emozioni, i vissuti.

Può essere certa o riferire il dubbio dell'operatore

EFFETTO: ACCRESCE LA FIDUCIA EMOTIVA A PROSEGUIRE L'ESPLORAZIONE

Atteggiamento di comprensione

1. “La mia disposizione interna”



2. “Cosa comunico”

- in maniera non-verbale
  - setting
  - espressione, postura, gesti, tono di voce …
- in maniera verbale → TECNICHE DI ASCOLTO

Congruenza (o genuinità)

"*In primo luogo pongo l'ipotesi che la crescita di una persona sia facilitata quando il terapeuta è ciò che è, quando nel rapporto con il suo cliente è autentico, senza maschera o "facciata" [...] è disponibile ai propri sentimenti ed è perciò capace di viverli, di essere in rapporto con loro e di comunicarli, se opportuno. Vuol dire che il terapeuta entra in un rapporto personale diretto con il cliente, incontrandolo da persona a persona; vuol dire che è proprio se stesso, senza alcuna riserva. Nessuno raggiunge completamente questa condizione, tuttavia quanto più il terapeuta sa ascoltare con accettazione ciò che passa dentro di lui tanto più è congruente.*"

(Carl Rogers)

Nella relazione d'aiuto
l'operatore cerca di essere sempre se stesso
ed essere collegato con i sentimenti che prova

Accettazione incondizionata

"*Posso accettare, dell'altra persona, ogni aspetto che mi presenta? Posso accettarlo così com'è? Posso comunicargli questo atteggiamento? O lo accetto solo sotto condizione, approvando alcuni aspetti dei suoi sentimenti e disapprovando tacitamente o apertamente gli altri aspetti? Secondo la mia esperienza se il mio atteggiamento è condizionato l'altro non cambia, né cresce, almeno in quegli aspetti che non riesco ad accettare completamente.*" (Carl Rogers)

L'operatore cerca di mantenere
una disposizione positiva verso il suo interlocutore
senza condizioni, indipendentemente da ciò che
questi fa, pensa o dice.

Empatia

“*Sentire il mondo personale del cliente “come se” fosse nostro, senza però mai perdere questa qualità del “come se”, questa è empatia; sentire l’ira, la paura, il turbamento del cliente, come se fossero nostri, senza però aggiungervi la nostra ira, la nostra paura, il nostro turbamento, questa è la condizione che tentiamo di descrivere***.”** (Carl Rogers)

Sulla base delle due disposizioni di cui sopra,
l’operatore può cercare di
mettersi nei panni dell’interlocutore
per comprendere la sua situazione attuale,
i suoi sentimenti, i suoi vissuti.

Comprensione

"Gli atteggiamenti descritti non hanno senso se non in un'atmosfera di grande rispetto per la persona e per le sue capacità potenziali.

Se il punto centrale del sistema di valori del terapeuta non è la dignità della persona, egli non è in grado di provare un interessamento reale o un desiderio di capire, e forse non rispetterà abbastanza se stesso da essere autentico."

(Carl Rogers)

Uno dei sentimenti più gratificanti che io conosca sorge dall'apprezzare un individuo allo stesso modo in cui si apprezza un tramonto. Le persone sono altrettanto meravigliose quanto i tramonti se io le lascio essere ciò che sono.

Quando osservo un tramonto non mi capita di dire: "addolcire un po' l'arancione sull'angolo destro, mettere un po' più di rosso porpora alla base, ed usare tinta più rosa per il colore delle nuvole".

Carl Rogers "Un Modo di essere"

AL CUORE DELLA RELAZIONE

L'azione pratica resta insufficiente se in essa non si rende percepibile l'amore per l'uomo.
L'intima partecipazione personale al bisogno e alla sofferenza dell'altro diventa così un partecipargli me stesso: perché il dono non umilii l'altro, devo dargli non soltanto qualcosa di mio ma me stesso, devo essere presente nel dono come persona.

(Benedetto XVI, Deus caritas est)

Ascolto me stesso

Cambiamento personale

Dal bisogno al Valore

Riferimenti bibliografici

Benedetto, XVI (2006), *Deus caritas est. Enciclica*, Siena, Cantagalli.

Carkhuff R. (1993), *L'arte di aiutare (Manuale e Quaderno di esercizi)*, Trento, Erickson.

Folgheraiter F. (2004), *Voce 'Counseling'*, in «*Lavoro Sociale*», vol. 4, n. 2, pp. 277-283.

Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.

Folgheraiter F. (2012), *Sorella crisi. La ricchezza di un welfare povero*, Trento, Erickson.

Folgheraiter F. (2014), *Non fare agli altri. Il benessere in una società meno ingiusta*, Trento, Erickson.

Geldard K. e Geldard D. (2003), *Parlami, ti ascolto. Le abilità di counseling nella vita quotidiana*, Trento, Erickson.

Hough M. (1999), *Abilità di counseling. Manuale per la prima formazione*, Trento, Erickson.

Mucchielli R. (1996), *Apprendere il counseling. Manuale di autoformazione al colloquio di aiuto*, Trento, Erickson.

Rogers C.R. (1983), *Un modo di essere*, Firenze, Psycho-di Martinelli.

Folgheraiter F., Pasini A., Raineri M.L. (2006) (a cura di), *Apprendere il counseling nel metodo di Mucchielli*, CD Rom, Trento, Erickson.

Raineri M.L. (2005) (a cura di), *L'arte di aiutare nel metodo di Carkhuff*, CD Rom, Trento, Erickson.