

Appunti presi da un partecipante all'incontro:

“Un orecchio per sentire, un cuore per ascoltare.”

tenuto dalla D.ssa Mery Stellino

sabato 20 gennaio 2018 ore 10:00

presso il Coordinamento Solidarietà Valle d'Aosta - Aosta, via Xavier de Maistre, 19

su invito del Gruppo Emotivi Anonimi di Aosta, nel XIV anniversario dell'apertura.

La D.ssa Stellino, nel presentarsi, ricorda l'esperienza maturata soprattutto in ambito sanitario e successivamente nella formazione del personale infermieristico all' Azienda Usl della Valle di Aosta. Una volta pensionata, ha approfondito ulteriormente la preparazione in materia etica, tenendo poi cicli di conferenze nelle Agenzie formative e all'Università della Terza Età della Valle d'Aosta. Oggi vive serenamente a Gignod, attorniata dall'affetto della sua famiglia e dei suoi nipoti.

Anche allo scopo di non appesantire una esposizione troppo ex cathedra degli argomenti, ella intende coinvolgere più personalmente il pubblico sulla verifica istantanea di quanto ella dirà. Fa così distribuire un questionario, che ciascuno è invitato a compilare con sincerità, man mano che vengono trattati i vari aspetti della materia, ed a tenere per sé, a futura memoria.

Una delle frustrazioni più ricorrenti nella comune esperienza di vita è quella di non sentirsi ascoltati. La domanda da porsi è però se anche in prima persona non si incorra in quella mancanza nei confronti del prossimo. Si è tentati infatti di pensare che l'altro, o quanto egli dica, non sia poi così importante, o che il proprio punto di vista sia sempre e comunque quello del quale occorra tenere più conto.

Se, una volta provata tale frustrazione, abbiamo provato a cambiare gli altri in proposito, sarà poi il caso di chiederci quali siano stati i risultati ottenuti con tale sforzo, e se non sia invece più opportuno provare noi a cambiare.

Il dizionario recita che il verbo ascoltare ha il significato di “trattenersi di proposito a udire attentamente”. Il pensiero corre allora ai dialoghi che intratteniamo con i nostri figli, e che troppo spesso si svolgono più o meno così: “Mamma/papà, dovrei dirti una cosa ... - Parla, di pure ... - Ma tu non mi ascolti. - Ma sì che ti ascolto ...”

Cosa non funziona in questi dialoghi? I bimbi, a volerli ascoltare, ci possono insegnare molto in proposito, poiché con la loro spontaneità ci dicono cose che i nostri interlocutori adulti non oserebbero spiegarci.

Molto ci potrebbe dire, così, il caso di quei ricoverati che chiamano assistenza con il campanello per poter andare in bagno, anche quando non ne hanno bisogno. Forse, guardarli negli occhi ci farebbe capire parecchio delle loro reali necessità. Ma se l'infermiere/a si pianterà sulla soglia, mano sul fianco, a chiedere con aria inquisitiva "Allora chi ha suonato?" la situazione non si chiarirà tanto facilmente.

Certo, la perfezione non è di questo mondo, e anche le persone migliori e meglio disposte non possono sempre rispondere nel modo più attento e comprensivo ad ogni richiesta. Si può prendere tempo: "Guarda, ora proprio non posso, dammi un quarto d'ora ..." purché, dopo il tempo stabilito, non si deluda chi chiede aiuto, magari lasciandosi sorprendere a fare solo finta di ascoltarlo: è una sensazione tremenda per lui, basta provarla una volta di persona per rendersene conto.

Occorre ed è importante dedicare tempo in particolare alle persone più centrali nella nostra vita; quelle, cioè, che – per la frequenza con la quale le vediamo – siamo invece portati a trascurare di più. Si tratta di un'attenzione che impegna molto, ma molto dà in cambio, anche come semplice esperienza umana, aldilà della consapevolezza e della disposizione di quelle stesse persone nei nostri confronti.

Ascoltare, ascoltare sempre: ci è stata data una bocca, ma abbiamo due orecchie. "Parlando, ripetiamo quanto già sappiamo; ascoltando, spesso ci è consentito di imparare cose nuove" (Sparks). A scuola, il tempo dedicato ad imparare a scrivere è circa il 40% del totale; a leggere è il 35% ; a parlare, il 16%; ad ascoltare, solo il 9%.

Vero, per altro, è che l'ascolto di ciascuno è influenzato, quando non alterato, dalla sovrapposizione, più o meno frequente, secondo i casi come secondo il carattere dell'ascoltatore, di molteplici filtri. Questi modificano la percezione di quanto viene detto dall'interlocutore e sono:

\*i valori adottati;

\*gli interessi coltivati;

\*le convinzioni maturate;

\*le esperienze accumulate nel passato;

\*le aspettative nutrite nei confronti di chi sta parlando (ridurre a zero le aspettative farà l'uomo felice è il senso della frase di Gandhi "Non volendo pensare a quello che mi porterà il domani, mi sento libero come un uccello");

\*i pregiudizi creati e/o mantenuti dentro di sé;

\*l'ambiente fisico nel quale ci si trova (la presenza di un televisore acceso e più o meno gracchiante o che incuriosisca);

\*gli atteggiamenti conservati;

\*i sentimenti “forti” agenti nell’interiorità, propria o dell’interlocutore;

\*le ipotesi formulate su quanto venga via via esposto;

\*i ricordi affioranti durante l’esposizione ...

Quando si prospetti il caso di dover ascoltare qualcuno, poi, troppe persone finiscono per adottare, volta per volta, una o più delle seguenti tipologie di “ascoltatore”:

\*il multi-attività, perennemente indaffarato (quando il primo segno di una reale volontà di ascoltare è invece l’interruzione delle attività che si stiano svolgendo. Chi ha sempre troppo da fare, dove deve andare? Davanti alla morte prima del tempo per lui stabilito?);

\*il mondano, che conosce tutti; distribuisce grandi pacche sulle spalle, ma non sa coltivare relazioni sincere e non superficiali;

\*il finisci-frasi, che interrompe e scoraggia l’interlocutore; gli fa perdere il filo del discorso o gli chiude gli spazi per sviluppare gli argomenti;

\*il contraddittore, che si sente in dovere di fare l’eterno avvocato del diavolo, ma dimentica che più si criticano gli altri, più si critica se stessi, poiché i difetti che meno siamo disposti a tollerare nel prossimo sono i nostri;

\*lo sputa-risposta, che ha fretta di chiudere la bocca all’interlocutore;

\*il grande filosofo, con i suoi interrogatori minuziosi e inconcludenti, tesi soltanto a evidenziare la sua sapienza;

\*l’autobiografo, che ha sempre un episodio della propria vita da confrontare con quello espostogli e che, “naturalmente”, è più drammatico o più significativo;

\*lo scruta-orologio;

\*il super-veloce, il tipo del “dì pure, vienimi dietro e intanto parla”;

\*lo smemorato, quello del “grazie di esserti voluto confidare con me. Ritourneremo in argomento se mi ricorderò di farlo”.

Ci sono poi i pensieri che spesso accompagnano colui che sta ascoltando (e che significano):

\*“ascolto per dovere” (indifferenza);

\*“è più importante ciò che so/ho da dire io” (tendenza a interrompere);

\*“penso già a ciò che dirò io dopo” (dialogo tutto interno, soltanto con se stessi),

\*“ascolto soltanto ciò che mi interessa” (ascolto selettivo, non interessato all’interlocutore);

\*giudizi e pregiudizi (ascolto filtrato: essi sono devastanti quando si ascolti l’esposizione di un esaminando, prima di formularne una valutazione);

\*apertura al messaggio (ascolto attivo).

Di conseguenza, quando si sia invitati a rispondere, dall’interlocutore o dalle circostanze, la tendenza può essere quella a parlare:

\*con noncuranza;

\*in modo finto;

\*selettivamente, o per contro

\*con attenzione;

\*attivamente (cioè facendo soltanto quello che al momento si sia chiamati a fare. Si tratta per altro di un’ottima forma di ginnastica e di svuotamento, di liberazione del cervello dalla troppo frequente iper-attività);

\*con empatia (ovvero mettendosi nei panni di chi stia parlando, senza però farsi travolgere dalle cose che egli dica; dal suo punto di vista, o dal sentimento che al momento stia dominando nel suo spirito).

Nell’ascoltare, il rischio è in generale quello di perdere la completezza del discorso formulato, o dell’opinione sottostante, o del mondo interiore che in varia misura viene rivelato attraverso di esso, per limitarsi a:

\*valutare gli elementi che vengano proposti all’attenzione;

\*inquisire sulle ragioni e gli atteggiamenti dell’interlocutore;

\*consigliare (e magari creare in tal modo nell’altro delle aspettative che non si sarà poi in grado di realizzare);

\*interpretare (di getto, cioè riflettendo il proprio punto di vista e non il vissuto dell’interlocutore.)

Sarà il caso di ricordare che il modo migliore di ascoltare è quello non di consigliare, ma di fare delle domande all’interlocutore e fare il più possibile delle buone domande in modo che cerchi in prima persona delle soluzioni. Quando poi occorrerà farsi ascoltare perché si disapprovano uno o più atti altrui, occorrerà tenere presente che il semplice criticare, di solito, fa ottenere l’effetto opposto di rafforzare il punto di vista dell’altro, mentre può rivelarsi molto più efficace esprimere con franchezza quanto si provi a causa

di ciò che egli fa. In ogni caso, non è obbligatorio ostinarsi a frequentare chi palesemente continui a non ascoltare ed a frustrare ogni attesa).

Ma quali sono, dunque, le “regole” del cosiddetto ascolto attivo?

- \*Controllare la comunicazione non verbale (posizione, atteggiamenti, gesti);

- \*controllare i filtri emotivi;

- \*creare un clima di accoglienza;

- \*essere presente;

- \*manifestare interesse;

- \*mettersi al posto dell'altra persona;

- \*fare domande;

- \*riassumere di tanto in tanto;

- \*darsi un tempo;

- \*darsi uno spazio;

- \*astenersi dal giudizio;

- \*promuovere l'autonomia personale;

- \*evitare minacce e ordini.

In ogni caso, ascoltare non ci obbliga assolutamente a dispensare consigli non richiesti. Ognuno ha i propri percorsi ed ha già dentro di sé tutte le risposte che gli servono. Semmai, la frequentazione dei gruppi come quelli delle Fratellanze dei Dodici Passi è un impegno richiesto ed utile a ciascuno, in quanto a tutti consente di allenarsi nell'ascolto. Anche nella capacità di riconoscere nel prossimo chi abbia davvero bisogno: non sempre il bimbo che strilla di più, infatti, è quello a cui serve più assistenza, anche se di solito è lui quello che viene ascoltato prima e di più. Allo stesso modo, anche molti adulti non sanno esprimere con parole efficaci le proprie necessità e la gravità delle stesse; anzi, opporre un atteggiamento poco disponibile, o semplicemente troppo brusco, può indurle a desistere da ulteriori richieste.

In conclusione, “ascoltare è un affettuoso regalo che facciamo a chi sta cercando di dirci qualcosa. Ma spesso è anche un grande regalo per chi ascolta” (Gandalf).