

Il metodo Caritas: lo stile dell'operatore dell'ascolto

Il metodo Caritas

- La Caritas ha, da sempre, elaborato una precisa metodologia di intervento e di presenza basata su “ *tre attenzioni tra loro correlate e sinergiche: ascoltare, osservare, discernere. Si tratta di uno stile che rende possibile l’agire pastoralmente, ma anche perseguire un dialogo profondo e proficuo con i vari ambiti della vita ecclesiale e con il variegato mondo del volontariato organizzato*” (Benedetto XVI, novembre 2011, in occasione del 40esimo di Caritas italiana).
- Il verbo ascoltare dà fondamento e contenuto alla funzione prevalentemente pedagogica della Caritas che è chiamata ad educare la comunità perché riconosca nell’appello dei poveri la propria vocazione.

Ascoltare è una dimensione antropologica fondamentale

- E' il bisogno più profondo di ogni essere umano
- E' la capacità che fa di ogni uomo un uomo
- E' una disposizione naturale: impariamo ascoltando
- E' la risposta che aiuta a trovare le risposte: il potere "terapeutico" dell'ascolto

Ascoltare è una dimensione teologica fondamentale

- E' la radice stessa della carità
- E' il cuore di ogni gesto di ospitalità
- Dovrebbe essere l'atteggiamento di ogni credente e di ogni comunità cristiana
- Il Dio cristiano è un Dio che chiede di essere ascoltato, la preghiera cristiana è preghiera di ascolto
- La capacità di ascolto per ogni cristiano ha origine e modello nella figura di Gesù

Ascoltare è una disciplina personale

- Conoscersi non è facile: costringe ad affrontare ferite interiori o a scoprire pensieri e sentimenti che non avremmo mai voluto trovare dentro di noi, ma è fondamentale per scoprire la motivazione che ci anima
- Entrare in intimità con sé stessi significa imparare a: fermarsi, scendere in profondità - dare un nome alle proprie emozioni (consapevolezza) e mettere ordine - tenere d'occhio i propri vissuti (autocontrollo)

Le sette tesi sulla conoscenza di sé

1. La conoscenza di sé è sempre parziale
2. Riserva sempre qualche sorpresa
3. Richiede la collaborazione degli altri
4. Ci si conosce attraverso i rimandi degli altri
5. Ci si conosce per riflesso, osservando i nostri comportamenti
6. C'è sempre il rischio di uno sviluppo morboso della conoscenza di sé
7. Al culmine della conoscenza di sé c'è il fidarsi della conoscenza che il Signore ha di me

Ascoltare è la “strategia” che aiuta a:

- recepirsi in una logica di **scambio** riconoscendo l'altro come un soggetto con cui costruire una relazione contro il rischio dell'assistenzialismo, del paternalismo o del proselitismo ...
- capire **quale motivazione ci anima** superando il rischio della “presunzione” o della “frustrazione” che spesso minacciano le relazioni che si pongono come obiettivo l'aiuto ...

L'ascolto è finalizzato a instaurare una relazione di aiuto

- È una delle possibili relazioni umane
- Deve verificarsi un incontro fra chi ascolta e chi viene ascoltato: il desiderio di comprendere l'altro è più importante delle cose da dire o da fare
- Richiede tempo, pazienza, senso del limite, capacità di collaborare
- Si propone di aiutare la persona a fronteggiare la difficoltà in cui si trova

Meccanismi inconsci che condizionano l'ascolto

- Meccanismi di selezione: cogliamo solo una parte dei messaggi
- Meccanismi di interpretazione: tendiamo a fare delle ipotesi, a individuare una causa e un effetto
- Meccanismi di archiviazione: tendiamo a classificare i messaggi sulla base delle conoscenze/esperienze già fatte
- La prima impressione: l'effetto alone
- Aspettative che comunichiamo all'altro e che lo condizionano
- Simpatie o antipatie che possono generare reazioni immotivate

Atteggiamenti che ostacolano l'ascolto

- Valutazione: esprimere un giudizio, mettere in dubbio ...
- Interpretazione: individuare una causa e un effetto, dare delle spiegazioni
- Rassicurazione: ridimensionare il problema, minimizzare
- Indagine: porre molte domande, fare una diagnosi ...
- Soluzione: dare consigli, suggerire soluzioni ...

Atteggiamenti che facilitano l'ascolto

La comprensione

1. Interesse: partecipare
2. Empatia: mettersi nei panni dell'altro
3. Disponibilità: farsi coinvolgere, mettersi in gioco
4. Congruenza: coerenza fra che si dice e ciò che si sente
5. Accettazione: sospendere il proprio punto di vista
6. Fiducia: vedere la persona oltre al bisogno

Tecniche utili a esprimere comprensione

- **Incoraggiare:** far capire che si comprende o chiedere di essere aiutati a comprendere
- **Riformulare:** restituire ciò che si è compreso per permettere all'altro di precisare e approfondire
- **Decantare:** ascoltare ciò che l'altro suscita in noi per evitare che le nostre emozioni disturbino eccessivamente l'ascolto

Altri elementi che influenzano l'ascolto

- I fattori ambientali : spazio e tempo, età di chi ascolta ...
- Il linguaggio non verbale: il non detto dice molte cose ...
- La tranquillità interiore: la capacità di mettersi in discussione, la pazienza, la curiosità e la discrezione ...

Ascoltare è non è una tecnica

- Ascoltare è molto più che sentire
- Per ascoltare occorre volerlo
- Richiede attenzione, tempo, volontà di comprendere
- Per ascoltare l'altro occorre ascoltare se stessi

Ascoltare è un' arte

- Predisposizione personale all'ascolto: pazienza, curiosità, discrezione ...
- Si impara ad ascoltare ascoltando: non in qualche incontro ma attraverso un continuo esercizio
- Ognuno ha un proprio “modo” di ascoltare: non si ascoltano due persone allo stesso modo

Alcuni consigli per migliorare la nostra capacità di ascolto

1. *Imparare a fare silenzio*: lasciar spazio all'altro, contenere il proprio desiderio di parlare...
2. *Concentrarsi su chi parla*: essere totalmente presenti, dimostrare interesse...
3. *Verificare la comprensione*: restituire, rilanciare, riassumere...
4. *Accogliere ciò che l'altro dice*: far tacere il proprio punto di vista, tener conto del quadro di riferimento dell'altro...

5. *Andare oltre l'evidenza*: avere una visione positiva dell'uomo, credere nelle risorse che ognuno possiede...
6. *Cogliere la sostanza*: mettere insieme i messaggi, il non detto dice molte cose...
7. *Non avere fretta*: non farsi prendere dall'ansia di non sapere cosa dire, rispettare i tempi dell'altro...