

**“ COME STARE ACCANTO AL MALATO...”**  
**QUANDO LA RELAZIONE E' FATTA DI AMORE E COMPETENZA**  
**Trento 28 gennaio 2017**

**Accanto al malato.....con questi atteggiamenti:**

- 1. Accoglienza**
- 2. Prestare attenzione**
- 3. Ascolto**
- 4. Comprensione empatica**

**1. ACCOGLIENZA (Saper mettere a proprio agio...)**

L'accoglienza è un'attitudine che facilita gli incontri, una qualità del cuore che si può acquistare con un graduale cammino di crescita umana e cristiana.

Accogliere è un modo di essere, è un aprirsi agli altri, è un mettersi in relazione, è un gettare dei ponti, che nasce da una profonda esperienza di essere stati noi stessi accolti, riconosciuti, amati da qualcuno.

Saper accogliere è un'arte, ma come ogni arte si impara, e non si impara tutta in un botto, si impara a tappe, e incomincia innanzitutto dal saper accogliere se stessi: dobbiamo saper accettarci per quello che siamo, dobbiamo continuamente riconciliarci con il nostro passato, con i nostri errori, praticamente con la vita.

**Bisogna partire**, innanzitutto, da alcuni comportamenti tanto piccoli quanto importanti:

**sorridere, guardare in viso** se non negli occhi, **avvicinarsi anche fisicamente**, avere inizialmente una **posizione "aperta"** sia delle braccia che delle mani (*se mi avvicino con le braccia conserte senza neanche un cenno di apertura non metterò certo a suo agio chi ho davanti*), una **stretta di mano decisa** ma non eccessiva (*che sarebbe segno di invadenza*), avere un **tono di voce aperto e caloroso**.

E si prosegue con atteggiamenti più compositi:

- a. riconoscendo**
- b. dando fiducia**
- c. non giudicando né valutando**

**2. PRESTARE ATTENZIONE (Avere a cuore chi ho davanti...)**

- a. Attenzione fisica: al quadro ambientale, alla presentazione, alla postura fisica**
- b. Osservazione: Riguarda sia l'ambiente (qualora il colloquio avvenga dove l'interlocutore viene incontrato), sia gli indizi che permettono di comprendere meglio gli stati d'animo, il tipo di interessi, le credenze dell'aiutato**
- c. Ascolto**

**3. ASCOLTARE (Il tu al centro della relazione...)**

*“L'ascolto è un atto spirituale perché intriso della competenza interiore, vorrei dire dell'eco interiore propria di ciascuno.*

*Un perfetto ascolto non è possibile se l'interiorità è assente. Per questo motivo, quando si vuole ascoltare veramente, si fanno tacere gli altri suoni e le altre voci; si possono sentire tante voci insieme come, per esempio, in una discussione, in un corteo, allo stadio; ma si ascolta solo una voce; non si ascoltano più persone insieme: il vero ascolto è possibile soltanto nel silenzio di tutto il resto”.*

## TRE LIVELLI DI ASCOLTO : *PARTECIPAZIONE, ASCOLTO PARZIALE, ASCOLTO SUPERFICIALE*

Ciascuno di noi rientra, di volta in volta, in una delle tre categorie...

### 1. PARTECIPAZIONE

Quando chi ascolta rinuncia a giudicare le parole dell'altro, per identificarsi con lui, allora:

- CAPISCE IL SIGNIFICATO PROFONDO
- DIMOSTRA DI AVER COMPRESO
- RISPONDE SENZA DISTRARSI, COGLIENDO ANCHE OGNI SEGNALE NON VERBALE

### 2. ASCOLTO PARZIALE

Quando si è **concentrati sulle** parole e non sulle intenzioni, allora:

- SI ASCOLTA CON LA "MENTE" E NON CON IL "CUORE"
- SI CORRE IL RISCHIO DI **FRAINTENDERE** PERCHÉ L'ATTENZIONE È MOLTO RIDOTTA

### 3. ASCOLTO SUPERFICIALE

Quando si è concentrati più su se stessi che su ciò che viene detto, allora:

- SI INTERVIENE DI TANTO IN TANTO PER PURA **COMPIACENZA**
- SI PENSA SOPRATTUTTO A **RIBATTERE** E AD ESPRIMERE LA PROPRIA OPINIONE

### GLI ATTEGGIAMENTI INTERIORI CHE PREDISPONGONO ALL'ASCOLTO

- *Attenzione per l'altro*
- *Apertura verso l'imprevisto*
- *Partecipazione reale al dialogo*
- *Interesse vero per ciò che viene detto*
- *Conoscenza di se stessi*

### LA CONOSCENZA DI SE' INDISPENSABILE PER DARE UN CORRETTO ASCOLTO

- *Individuare* le proprie lacerazioni e contraddizioni interne;
- *Conoscere* il proprio contesto personale (umore, carattere, sensibilità, ecc...);
- *Risolvere* le proprie difficoltà.

### COME SI ASCOLTA CONCRETAMENTE

- *con tutta la persona*
- *lasciando parlare*
- *interrompendo la propria frase*
- *con la volontà di capire*
- *senza la paura delle pause di silenzio*
- *centrando la comunicazione sul tu*
- *con un "orecchio" ai sentimenti*

### UNA SCARSA CAPACITÀ DI ASCOLTO PUÒ ESSERE DOVUTA A:

- non fare attenzione, *essere distratti*, pensare ad altro;
- *"pseudo-ascoltare"*; *fare finta di ascoltare*, ingannando chi parla;
- *ascoltare ma non capire*, focalizzando solo fatti e dettagli perdendo il vero significato;
- *ripetere in modo sterile* ciò che è stato detto;
- **Una scarsa capacità di ascolto...**
- *interrompere il discorso* di chi parla prima che sia terminato;
- *sentire solo ciò che ci si aspetta di sentire* e rifiutare di sentire ciò che non si vuole sentire;
- *stare sulla difensiva* cercando di scoprire intenzioni recondite di chi parla e aspettando solo di essere attaccati;
- *cercando spunti per attaccare* e mostrare disaccordo in continuazione.

## IL "CATTIVO" ASCOLTATORE

1. È **POCO CONCILIANTE** O LO È **ECESSIVAMENTE**
2. **TENDE A CRITICARE** MENTALMENTE CIÒ CHE L'ALTRO DICE
3. **NON È CONCILIANTE** SE L'ESPOSIZIONE È POVERA
4. **INTERROMPE** SPESSO L'ALTRO
5. **CREDE DI AVER CAPITO TUTTO** DOPO UNA BATTUTA
6. **SI DISTRAE** FACILMENTE
7. **SOVRASTA** ALCUNE PAROLE O FRASI
8. È **IMPAZIENTE** E AFFRETTA I GIUDIZI
9. **TENDE AD ESTRANIARSI** SE CHI PARLA LO FA LENTAMENTE
10. **TRASCURA** LE COMPONENTI RELAZIONALI ED EMOTIVE

## DIFFICOLTA' E PAURE

Ascoltare in modo "attivo" è **DIFFICILE** perchè:

- RICHIEDE DI PERMANERE PER UN CERTO TEMPO IN UNA FASE DI INCERTEZZA
- COSTRINGE A CONFRONTARSI CON LA DIVERSITÀ
- SOLLECITA UNA REVISIONE DELLE SICUREZZE PERSONALI E DEGLI SCHEMI DI ANALISI DELLA REALTÀ
- RICHIEDE DI FARE I CONTI CON LE REAZIONI EMOTIVE.

PER UNA MODALITÀ DI ASCOLTO PIÙ EFFICACE È necessario **FARE ATTENZIONE** :

**\* alle parole, \* allo sguardo, \* alla mimica, \* al tono e volume della voce, \* alle posture**

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASCOLTO ATTIVO

1. **ascoltare con curiosità** per esplorare diverse opinioni; altre idee aiutano a crescere;
2. **ascoltare senza interrompere** per capire esigenze ed obiettivi: il silenzio aiuta a capire;
3. **ascoltare senza pretendere di sapere** già ciò che verrà detto;
4. **dimostrare comprensione** autentica;
5. **identificarsi** nelle idee dell'altro;
6. **chiedersi sempre** quale può essere il punto di vista dell'altro;
7. **sospendere giudizi** di valore, atteggiamenti critici o censori;
8. **verificare la comprensione** sia dei contenuti che della relazione;
9. **lasciar parlare l'altro** senza volere a tutti i costi risolvere i problemi;
10. **ascoltare almeno il contenuto** anche se chi ce lo invidia non è proprio simpatico.

## I BENEFICI DELL'ASCOLTO ATTIVO

L'ASCOLTO ATTIVO CREA UN **CLIMA COMUNICATIVO APERTO** IN CUI È POSSIBILE CAPIRE COSA LE PERSONE VOGLIONO REALMENTE DIRE E COME AFFRONTARE SITUAZIONI E PROBLEMI.

In sintesi l'ascolto attivo:

- **COMUNICA ACCETTAZIONE E ACCRESCE LA FIDUCIA INTERPERSONALE**
- **FACILITA IL PROBLEM SOLVING**
- **AUMENTA L'EFFICACIA COMUNICATIVA.**

#### 4. COMPRENDERE (Il mio mondo nel tuo, insieme verso...)

Oggi con il termine **empatia** si designa in genere la **capacità di sentire i bisogni** e i sentimenti dell'altro, di "immersi" nell'altro a tal punto da **riuscire a vedere il mondo così come l'altro lo vede** e **comprendere in pieno la sua esperienza**. E', in primis, l'essere concentrati e protesi verso l'altro nel tentativo di **capire ciò che sta provando**, ed implica *"la capacità di cogliere lo stato affettivo dell'altro, di ottenere una maggiore comprensione del suo mondo interiore"*.

##### COMPONENTI DELL'EMPATIA:

*\* silenzio, \* trasparenza, autenticità, \* comprensione empatica, \* accettazione incondizionata.*

##### FATTORI CHE LIMITANO LA COMPrensIONE EMPATICA

*rigidità mentale, insicurezza, immaturità affettiva, tendenza ad esprimere giudizi, atteggiamento direttivo*

##### COSA CERCARE DI CAPIRE

- *il bisogno di essere considerato una persona e non un oggetto, un numero, un caso;*
- *il bisogno di essere ascoltato e rispettato per quanto riguarda le sue credenze, idee, modi di fare;*
- *il bisogno di essere accettato per quello che è, senza pregiudizi e giudizi di parte;*
- *il bisogno di poter esprimere liberamente le sue idee e convincimenti ;*
- *il bisogno di ricevere e di dare affetto, specie nei momenti difficili;*
- *il bisogno di avere un ruolo preciso nella vita, anche quando non sono nella piena facoltà di assumerlo;*
- *il bisogno di ricevere stima e sicurezza, di potersi difendere dalle paure;*
- *il bisogno di ricevere risposte alle questioni fondamentali dell'esistenza;*
- *il bisogno di riconciliarsi con se stesso e con la vita;*
- *il bisogno di verità, nelle varie situazioni della vita;*
- *il bisogno di essere confermato nella propria esistenza e nella propria essenza.*

##### L'ALTRO, ALLORA, MI CHIEDE:

*\* di accoglierlo, \* di prestargli attenzione \* di ascoltarlo, \* di capirlo, \* di parlargli,  
\* di stare con lui, \* di ricordarlo...*

##### E IO RISPONDO CON:

*una presenza attiva, \* un ascolto vero, \* una comprensione adeguata, \* una fiducia incondizionata*

##### CONCLUSIONE

**Accogliere, Prestare attenzione, Ascoltare e Comprendere** completano la caratteristica della concretezza della realtà espressa dalla relazione verbale, con la sua funzione di trasmettere emozioni, sentimenti che vanno oltre la semplice denotazione della realtà.

La **relazione non verbale** o il **linguaggio del corpo** offre una ricchezza straordinaria di segni sul piano emozionale e rappresenta il **canale principale per esprimere e comunicare le emozioni**.

Nel campo della relazione, **accogliere, prestare attenzione, ascoltare e comprendere** il linguaggio non verbale, individuarne alcuni ausili interpretativi, potrà consentire **un cambiamento-ampliamento del sentire, del vedere e del capire**, e poter migliorare, così, il nostro rapporto con l'altro, in funzione di un aiuto vero e adeguato.

Da una relazione di PADRE ADRIANO MORO, CAMILLIANO presentata da Silvia Iseppi