

ASCOLTO – 1. INCONTRO CIF NAZIONALE FORMAZIONE - 3.11.2020  
RELATRICE: Dott.ssa MANUELA BAIOCCHETTI – Psicologa – Psicoterapeuta  
Saluto di Mattia Pericu - Presidenza Nazionale CIF

**Mattia Pericu:** Buonasera a tutte, per poter vivere insieme questo importante momento formativo per dirigenti, che è stato fortemente voluto dalla Presidente, dalla Presidenza e dall'intero Consiglio Nazionale. Si è lavorato per l'organizzazione in un piccolo gruppo, costituito dalle due Francesche (Conte e Menconi), Wanda Della Sala, Nadia Lodi e da me. Vorrei fare un piccolo *excursus* sulle motivazioni che sono alla base di questo incontro di formazione. Siamo partite dall'esigenza di conoscere problematiche sociali ed associative attraverso questionari, che a suo tempo vi abbiamo mandato in seguito alla pandemia, a questa terribile situazione che ha sconvolto la nostra quotidianità e tutte le nostre vite. Era importante conoscere come le amiche di tutta Italia vivevano questi momenti difficili. Abbiamo avuto la possibilità di constatare che, nonostante tutte le angosce che il Covid ha portato con sé, più o meno gravi, in certi casi gravissime, in tutti i CIF era forte il desiderio di comunicare, di costruire, di ripartire a livello personale ed a livello associativo; quindi noi a livello nazionale non potevamo ignorare e sottovalutare questi bisogni, così come sono emersi, e allora abbiamo pensato di costruire un percorso formativo basandoci su quattro temi, che in questo momento abbiamo ritenuto fondamentali, proprio perché pensiamo che possano dare effettive risposte a questi bisogni; poi naturalmente su questo si lavorerà tutte insieme. Le quattro parole sono: ASCOLTO, che è la parola che sarà appunto approfondita in questo primo incontro, RESILIENZA, APPARTENENZA, LO SGUARDO DELLA FEDE: quattro temi che tratteremo appunto nei quattro incontri avvalendoci della competenza di persone, relatrici e relatori esperti, che sono amici del CIF; quindi non solo esperti nella loro disciplina, ma anche nella relazione di vita associativa. In questo percorso ci siamo proposte tre obiettivi fondamentali e speriamo di raggiungerli, perché sarebbero traguardi veramente interessanti. Il primo è questo: necessità di relazionarsi, di relazionarci e quindi aiutarci a sentirci meno sole, ovvero avere la consapevolezza di essere parte integrante di una comunità, che è quella del CIF; anche il gruppo più piccolo, più lontano, più periferico, della nostra Italia, del nostro stivale, è sempre un gruppo che fa parte di un'unica comunità e quindi ne condividiamo i valori, attraverso i quali possiamo incoraggiarci a vicenda. Incoraggiarci ad avere fiducia, incoraggiarci ad avere speranza, in modo che in questi momenti difficili, che stiamo vivendo di questa seconda ondata di pandemia, possiamo diventare costruttrici del cambiamento e affinché noi come gruppi CIF uniti, solidali, sensibilizzati a queste tematiche, possiamo dare un contributo al cambiamento. Questo è il primo obiettivo: "farci vivere" la comunità CIF. Per poter fare questo è necessaria la comunicazione, e poiché la comunicazione a contatto fisico sarebbe stata quanto

mai difficile e scoraggiante anche per la salvaguardia della nostra salute, accettiamo questo provvedimento, sapendo però benissimo che esistono, per fortuna, mezzi di comunicazione che ci permettono di tenerci in contatto: pensiamo al cellulare, a whatsapp e alle piattaforme! Noi oggi siamo all'interno di una piattaforma che sta mettendo in comunione una ottantina, credo, di persone e tutte quante siamo qui per condividere questo momento di formazione nel quale evidentemente crediamo. Se ci pensate, molte di noi non avevano mai utilizzato la piattaforma, alcune di noi avevano iniziato ad usarla con qualche difficoltà, come avete potuto constatare personalmente nelle fasi iniziali. Però ricordiamoci che non siamo sole, abbiamo fra di noi, accanto qualche giovane, un nipote, un amico, un vicino, un figlio dell'amica che può darci sempre una mano per l'avvio di questa esperienza e questo è un modo per far comunicare le due generazioni, perché molte di noi sono della seconda generazione, non tutte, perché vedo anche tante giovani tra le presenti.

Il secondo obiettivo è quello di raggiungere la capacità di organizzare la comunicazione attraverso nuovi strumenti informatici.

Il terzo obiettivo è quello di considerare queste quattro tematiche, ascoltando le relatrici, approfondendole poi anche all'interno di ciascun gruppo e in tale modo acquisire il rapporto con le nostre competenze e conoscenze nei vari ambiti. Ci sarà occasione di porre domande alla fine dell'intervento o scriverle nella chat. Abbiamo anche pensato che le domande più importanti come "frequenza", come "bisogno ricorrente", possono essere oggetto di un quinto incontro, fatto con i gruppi comunali e con le dirigenti, affinché si possano dare risposte anche alle dirigenti stesse; infatti molte di voi avranno esigenza di avere risposte sulle situazioni locali territoriali.

Dopo avere presentato le dinamiche cui abbiamo affidato questo percorso di formazione darei ora la parola a Francesca Menconi, che presenterà la relatrice, la Dott.ssa Manuela Baiocchetti.

**Francesca Menconi:** Sarò brevissima: il curriculum di Manuela l'avete visto; abbiamo già preso mezz'ora del suo tempo, quindi io non dico altro e chiedo a Manuela Baiocchetti di parlarci dell'*Ascolto nella relazione e nella comunicazione*. Buon ascolto e, mi raccomando: tenete spenti i microfoni!

### **Manuela Baiocchetti:**

Grazie a Francesca, grazie a chi ha fatto l'introduzione, grazie al CIF in generale ed a voi che siete qui presenti. Sono felice di essere qui con voi questa sera, consapevole di conoscere le realtà del CIF in quanto ho avuto l'opportunità di lavorare con il CIF di Carrara per tanti anni. L'ascolto è partito dal gruppo per poi poter arrivare ad analizzare i vari gruppi ed i vari casi ed è stata un'esperienza molto ricca e interessante sia per noi che per tutto il gruppo insieme!

Questa sera siamo qui a fare con voi un piccolo lavoro, dico piccolo perché abbiamo un tempo veramente esiguo, però cercheremo di fare il meglio che

possiamo. Prima di partire mi piacerebbe che almeno alcune di voi, utilizzando la chat, scrivessero una o due parole rispondendo alla domanda: “Che cosa mi vorrei portare a casa dall’ascolto?” in modo che io riesca ad avere un’idea delle vostre aspettative. È chiaro che oggi, pur parlandovi in generale, cerco di tener conto di quello che vorreste voi.

Vedo che qualcuna scrive: rispetto, empatia, poter ascoltare meglio, migliorare la relazione con altri, imparare ad ascoltare di più... saper ascoltare senza dimostrare insofferenza... reale comprensione del reale, idee per ripartire, imparare ad esprimermi per essere compresa, conoscere bene il silenzio per ascoltare gli altri, andare oltre il silenzio... come sollecitare un ascolto attivo... ascoltare davvero accettando di stare zitte senza replicare subito... andare oltre le parole... avere un’unità nella gioia.

Alcune delle vostre aspettative sono assolutamente a fuoco, altre sono più vaghe e certamente non potrò rispondere a queste aspettative oggi... perché quando parliamo di ascolto, un conto è dire: “imparare ad ascoltare andando oltre le parole”, uscire dai preconcetti, etc. e questo è lo scopo della giornata, un conto è se qualcuno mi dice: “avere un’unità nella gioia”. Voi capite che io posso fare poco per avere questo, perché tutto ciò va al di là di un ascolto strategico.

Detto questo, farò con voi alcune riflessioni a maglie molto larghe in modo tale che ci resti anche un piccolo spazio per vostre domande e commenti.

Leggo ancora che qualcuna dice: ascoltare senza giudicare, un’altra dice: ascoltare con empatia, riuscire a discernere l’aiuto che mi viene richiesto...

Nelle aspettative vedo che qualcuna dice cose più vaghe, qualcuna dice cose più precise, qualcuna dice cose più tecniche! Sono diversi i livelli con cui entrate su questo tema!

Normalmente, quando parliamo di ASCOLTO ciascuno pensa che ascoltare sia facile, perché tutti quanti quotidianamente ascoltiamo. Ma un conto è ascoltare quello che tu stai dicendo ed un conto è fare vero ascolto! Imparare davvero ad ascoltare è una cosa molto più complessa e più difficile di quanto noi immaginiamo tanto è che sull’ascolto si fanno training di lavoro formativi!

Cosa diciamo quando diciamo ASCOLTO? Quando diciamo ascolto parliamo della chiave della comunicazione. Allora abbiamo bisogno di partire da che cosa vuole dire comunicazione, perché solitamente noi pensiamo, e questo hanno pensato per tanti anni i teorici della comunicazione, che l’efficacia della comunicazione dipendesse da chi parlava, dalla sua abilità di eloquio, dalla sua comunicativa, dalla sua abilità retorica, ovvero dalle sue capacità strategiche. In realtà parlare e comunicare sono due cose profondamente diverse!

C’è qualcuna di voi che vuole dire la differenza fra parlare e comunicare?

**Emanuela Flore:** Per me comunicare vuole dire non parlare così, per non dire niente, ma riuscire a coinvolgere anche l’altro o le altre persone con cui io sto parlando. Come spero che facciano gli altri con noi.

**Alessandra Tarabochia:** Secondo me comunicare presuppone che vi sia il desiderio di apprendere e di imparare... direi che senza umiltà non si comunica! Questa è una cosa fondamentale! È un bisogno di accogliere, e prima di comunicare bisogna essere consapevoli che si può imparare, si può migliorare... la comunicazione insomma è uno scambio, da entrambe le parti vi è un riconoscimento di un bisogno e di una ricchezza.

**Wanda Della Sala:** Secondo me parlare significa tener conto solo dell'intonazione della voce, del modo in cui si interviene, mentre la comunicazione utilizza un canale diverso, che deve indirizzare le parole al fine di raggiungere la persona, che può essere lontana.

**Intervento anonimo:** Parlare secondo me è molto più semplice che comunicare; parlare è una cosa naturale, comunicare è ben più complicato: bisogna avere le giuste competenze.

**Manuela Baiocchetti:** C'è una differenza di fondo ed in parte l'avete detta: parlare è un'operazione che posso fare a senso unico. Parlare non presuppone necessariamente un destinatario; posso avere un monologo interiore, e lo posso fare a voce alta, da sola; comunicare è mettere in comune, costruire un'azione in comune. Quindi per poter comunicare dobbiamo essere almeno in due, altrimenti non esiste comunicazione! Questa è la prima grande differenza. La seconda grande differenza è che io posso comunicare anche senza parlare, con la gestualità, con la mimica, con tutto quello che è il linguaggio non verbale.

Quindi: io posso parlare anche senza comunicare, perché posso parlare anche da solo, mentre per poter comunicare bisogna essere almeno in due. La comunicazione presuppone l'altro e posso comunicare anche senza parlare, perché la comunicazione avviene anche attraverso canali diversi rispetto a quello della voce.

Per comunicare abbiamo bisogno dell'altro, ma non solo: se vogliamo davvero comunicare, noi dobbiamo dire qualcosa all'altro. E, ancora, se vogliamo davvero costruire una relazione con l'altro non basta che io faccia arrivare all'altro quello che io voglio dire; è bene che io ascolti ciò che l'altro ha da dire su questo e che io costruisca con lui tutti i miei significati in comune.

Capite allora perché l'ascolto diventa la chiave della comunicazione: ascoltare l'altro non è semplicemente sapere che cosa vuole dire l'altro. Se comunicare vuole dire costruire un'azione in comune, per costruire un'azione in comune io devo partire da che cosa l'altro ha da dirmi, e quindi la vera comunicazione è quella che si costruisce nell'interazione tra quello che io invio all'altro e quello che l'altro invia a me. Se tutto ciò è chiaro, diventa chiaro come l'ascolto diventi una chiave della comunicazione efficace.

Ora se l'ascolto è la chiave della comunicazione, che cosa vuole dire ascoltare? In verità ascolto può voler dire cose diverse; si può parlare di ascolto attivo, di ascolto passivo e di ascolto tecnico. Se voi ci pensate, in tutte le scuole, dalle elementari agli studi superiori, sino ai Master, ci insegnano ad ascoltare in modo tecnico... Che cosa

vuole dire? Ci insegnano un ascolto centrato sul compito... Vado a scuola, vado all'università, leggo dei testi, devo comprendere i concetti chiave; devo tirare fuori l'aspetto fondamentale... poi con i concetti chiave ricostruisco il discorso, mi soffermo sulle parti tecniche del discorso. Solitamente tutti i nostri rapporti informativi ci preparano ad un ascolto tecnico, centrato sul compito.

Ascoltare l'altro invece nella relazione e nella comunicazione vuole dire una cosa molto diversa, vuole dire che io devo imparare ad ascoltare quello che la persona dice, il contenuto, ma devo imparare anche a fare un ascolto attivo.

Cosa vuole dire allora fare un ascolto attivo?

**Maria Luisa Sari:** Ho scritto "ascolto attivo" intendendo che c'è un ascolto con le orecchie e poi un altro con la mente e con tutto il nostro bagaglio personale... ho fatto l'insegnante per 40 anni ed ho sperimentato che spesso l'ascolto diventa passivo: si ascolta con le orecchie, ma non entra assolutamente niente nel cuore o nell'intelligenza. Come si fa a suscitare l'ascolto attivo?

**Manuela Baiocchetti:** Questo è un punto essenziale. A volte parlo, ma tutto è impermeabile, così come a volte un altro parla e tutto è impermeabile. Qual è la differenza tra un ascolto basato sul compito ed un ascolto attivo che mi faccia intervenire?

Quando parliamo di ascolto attivo parliamo di un ascolto incentrato sulla persona. Cosa vuole dire? Mentre l'ascolto basato sul compito è uguale per tutti, quello basato sulla persona varia. L'ascolto attivo è empatico e chiede partecipazione... Che cosa vuole dire fare partecipazione? Vuole dire che non esiste un ascolto uguale per tutti, ma - diceva Rogers, che è il fondatore dell'ascolto attivo - che ogni persona è un mondo e quindi, se io voglio veramente entrare in comunicazione con quella persona, devo assolutamente affacciarmi al suo mondo e cercare di vedere che cosa questa persona è disposta a condividere con me.

Ascoltare l'altro vuole dire essere veramente disposti a stare con l'altro, a parlare con lui per quello che l'altro ha da portare qui ed ora, in questo momento, per quello che è il suo bisogno adesso, diverso da prima e da dopo e che per me può costituire una banalità mentre per l'altro può costituire un bisogno fondante. Fare ascolto attivo vuole dire mettersi nei panni dell'altro cercando tutti i significati che l'altro ha da portarci.

Esistono strategie e tecniche per imparare l'ascolto attivo; ma non solo, c'è un training di allenamento... è come imparare a guidare la macchina, ci vuole l'allenamento, perché un conto è ascoltare il contenuto ed altro è il rapporto con la persona. Però prima di dirvi quali sono le tecniche e come si fa, volevo fare un passo indietro per sottolineare un passaggio importante.

In presenza dell'altro c'è un assioma della comunicazione che dice che è impossibile non comunicare: che cosa vuole dire? Basta che noi siamo in presenza di un'altra persona che stiamo comunicando, stiamo comunicando anche se siamo in

silenzio. Il tema è: che cosa stiamo comunicando con il nostro silenzio e con la nostra presenza?

Un altro assioma della comunicazione dice che la comunicazione soggettiva non esiste, perché la comunicazione umana è l'unica comunicazione in cui noi non comunichiamo semplicemente per far passare un'informazione, ma ogni volta che comunichiamo qualcosa ci mettiamo sempre una parte di contenuto, di compito e una parte di relazione. Che cosa vuole dire? Vuole dire che in una comunicazione c'è sempre un contenuto, che io vado a comunicare, e una parte che ha a che fare con la dimensione emotiva. La comunicazione umana non è mai centrata solo sul contenuto, ha sempre anche un aspetto emozionale. Mentre la comunicazione tecnica è tra un bit informatico ed un altro, tra una cellula ed un'altra cellula, la comunicazione umana non ha mai semplicemente lo scopo di far passare un'informazione, ma accanto alla informazione c'è sempre una parte di relazione che ha che fare con la dimensione emotiva. Per cui tutte le volte che noi comunichiamo, se ci fermiamo alla questione oggettiva non andremo da nessuna parte... perché al di là di quello che uno dice c'è sempre quello che avrebbe voluto dire al di là di quello che ha detto.

Faccio un esempio. Un bambino va a casa e dice al papà: Lo sai, papà, che tutti i bambini al di sotto dei 10 anni hanno la bicicletta? E il papà gli dice: Figurati!

Il padre si ferma alla stringa razionale: tutti i miei amici hanno la bicicletta, il padre risponde: figurati! Cosa stava dicendo quel bambino a suo padre? Che desiderava una bicicletta. E gli stava dicendo anche un'altra cosa: gli sta dicendo che avrebbe voluto la bicicletta per essere come gli amici... come gli altri! Poi gli sta dicendo in modo indiretto un'altra cosa: vuole essere nel gruppo. Quello che gli sta dicendo o chiedendo, non ha il coraggio di chiederglielo esplicitamente, perché probabilmente ha paura della reazione... questo non lo sappiamo, ma di fatto glielo chiede in modo implicito... Non gli dice: mi compri la bicicletta, perché i miei amici ce l'hanno tutti, ma glielo dice implicitamente: lo sai che tutti gli amici miei hanno la bicicletta? La vorrei anch'io! ma non glielo dice in modo diretto.

Se io voglio comunicare davvero bisogna andare al di là della stringa verbale razionale... se mi fermo lì, non c'è una reale comunicazione; se io voglio davvero comunicare con l'altro bisogna che vada a vedere che cosa c'è dietro, perché ognuno di noi filtra dell'uno e dell'altro soltanto quello che corrisponde alle sue categorie. Ognuno di noi ha un mondo e filtra la realtà attraverso i suoi canali... Quindi, se vogliamo davvero comunicare con l'altro, mettere in comune, dobbiamo andare al di là del significato razionale oggettivo.

Vi faccio un esempio banale... se io dico sedia, voi a che cosa pensate? cos'è per voi la vostra sedia? com'è la vostra sedia? da lavoro, da studio, di paglia, da riposo... con il cuscino, comoda ... ognuna di noi pensa a una sedia diversa, ognuno ha la sua e banalmente stiamo parlando di una sedia... cosa che abbiamo tutti. Immaginate se mettessimo in comune altri aspetti come libertà, piuttosto che democrazia,

appartenenza o resilienza che sono i temi su cui vi confrontate voi... cioè ognuna di noi dietro ha un concetto, ha un mondo... Quindi, se io voglio davvero comunicare con l'altro, bisogna che io impari ad andare al di là del significato razionale ed impari ad interpretare il significato dell'altro...

Che cosa vuole dire allora fare ascolto attivo? Semplicemente questo. Vuole dire incentrarsi sulla persona e cercare di vedere quali sono i suoi significati rispetto all'oggetto della nostra comunicazione... e quando noi parliamo di ascolto, parliamo di ascolto a livelli diversi, perché: che cosa vuole dire ascoltare? Voi in tutti i giorni della vostra vita, sarete chiamate nei vostri ruoli professionali, di coordinamento e di gestione a fare un ascolto tecnico, centrato sul compito, dovrete capire come muovervi, come agire, fare circolari piuttosto che comunicati od altre azioni (cose tecniche...) ...ma quando siete nello scambio con delle persone dovrete cercare di mettere a fuoco i bisogni, necessità, desideri, attese ed allora dovrete gestirvi su di un livello diverso della comunicazione, ovvero centrato sulla persona, perché se io sto sull'altro livello, io questo non lo colgo.

Come faccio allora io a fare un consuntivo? Ho bisogno di strategie, di tecniche e ho bisogno di eliminare ostacoli all'ascolto, perché senza volerlo mettiamo in atto degli ostacoli, perché in realtà ascoltare è difficile! Pensate a voi, a tutte le volte che voi non vi sentite ascoltate! Che cosa è che vi fa sentire non ascoltate! Ci sarà capitato a tutte nella quotidianità di non sentirci ascoltate, e di sentirci magari male, a disagio, arrabbiate e frustrate perché non ci siamo sentite ascoltate, vero o no?! Allora, cosa succede quando noi non ci sentiamo ascoltate? Quando l'altro interrompe, oppure mi parla sopra... vero? oppure quando l'altro mi anticipa, mi precede, oppure quando l'altro non mi guarda...

Lo sguardo è importante! La dimensione relazionale è fatta attraverso la mimica e soprattutto lo sguardo! Pensate a che cosa dicono i bambini da piccoli: guardami! I bambini vogliono essere sempre guardati. Io esisto se tu mi guardi... a noi adulti sembra che non sia importante, vero? Perché siamo stati abituati a stare così poco nell'ascolto vero che ci sembra che bastino le orecchie, in realtà non è così! I soggetti psicotici, che sono quelli abituati di più al contatto, se tu non li guardi, ti girano la faccia! mentre parlo tu devi guardare!

Io ho sempre in mente, e lo racconto sempre ai miei gruppi perché quando ero piccola (7 anni), parlavo con mia madre, che non era una grande ascoltatrice e quando cercavo di parlarle diceva: lo ti ascolto con le orecchie. Ho ancora davanti a me l'immagine di mia sorella che, mentre mia madre stava lavando i piatti, prese la seggiolina, la mise accanto a lei, ci salì, le prese la faccia e gliela girò come per dire: Adesso mi guardi! Perché per un bambino non esiste "ti sto ascoltando con le orecchie": tu mi ascolti se mi guardi.

Se voi ci pensate, il primo ascolto si fa con l'osservazione. Prima che io ti parli, com'è il tuo atteggiamento del viso e del corpo? Disponibile? Aperto, chiuso, in contatto, ci sei o non ci sei? Io lo colgo con lo sguardo prima ancora che con il senso

dell'udito. Io non mi sento ascoltato quando l'altro mi parla sopra, quando l'altro non mi guarda, quando l'altro non è in relazione con me, quando l'altro fa un'altra cosa. Si può non ascoltare anche per telefono, se l'altro è assente... è distratto...

C'è nella teoria dell'ascolto un acronimo, **VISSI**, che sta a significare cinque parole che rappresentano gli ostacoli a un buon ascolto: **Valutazione, Interpretazione, Soluzione e Sostegno, Indagine**,

Cosa voglio dire? Io non mi sento ascoltato tutte le volte che l'altro mi giudica, mi valuta e dà la soluzione... te lo dico io ciò che devi fare; fa così, dai retta a me... fai... L'altro ci dovrebbe aiutare ad ascoltare la nostra soluzione, quello che è buono per noi, non proporre la sua soluzione, che va bene per lui! Il sostegno è lì come per dire: stai tranquillo, passerà, la pacca sulla spalla non serve a togliersi dall'impiccio, così come nelle pratiche della comunicazione quando qualcuno vi dice: come va? tutto bene? in quel momento dici: no, non va proprio bene per nulla ed allora va bene, passiamo oltre, perché in realtà è un fatto di superficie, non un fatto vero; quindi questo è un modo per sostenere, ma non è proprio una possibilità di entrare in rapporto con l'altro! L'ultima **I** sta per indagine: avete presente se uno dice: dove sei stato... ma dove eri? Perché non mi rispondevi al telefono? e ancora: chi hai incontrato? avete presente? È facile fare una comunicazione di questo tipo; uno si sente oggetto di polizia e quindi dice: con il cavolo te lo dico!

**Valutazione, interpretazione, soluzione, sostegno, indagine**, questi sono i più grossi ostacoli alla comunicazione! Quindi, per imparare davvero ad essere in una comunicazione competente e consapevole che cosa dobbiamo imparare a fare? Innanzitutto monitorare il nostro modo di comunicare: comunico quando sono in un ascolto disponibile, curioso, ma non indagatore, curioso dell'altro, aperto all'altro, accogliente, pronto all'altro o dentro di me, senza che me ne accorga.

Questo è il primo passo verso una comunicazione che sia realmente verso l'altro, che ci aiuti a sviluppare empatia. Cosa vuole dire: sviluppare empatia?

**Anna Bravi:** Empatia per me significa mettersi completamente nei panni dell'altro... Come se la situazione dell'altro fosse mia, ma non è mia. Io penso quello che pensi tu, ma mantengo un distacco cognitivo lucido, che è quello che mi consente di aiutarti perché comprendo il tuo dolore, la tua sofferenza, la tua emozione. Però ti devo far vedere le soluzioni del buco, perché se tu mi fai vedere il buco ed io scivolo nel buco con te, in simpatia, poi non posso aiutarti a venirne fuori.

**Manuela Baiocchetti:** Empatia quindi significa comprendere come se emozioni fossero mie, ma non sono mie e quindi riesco a mantenere una posizione lucida, che è quella che mi permette di rimandarti delle posizioni e situazioni che consentono di uscire dal tuo buco; non sono i tuoi passi, che saranno diversi dai miei, ma ti faccio vedere una posizione ed una strada...

Gli inglesi dicono "io sono nelle sue scarpe con i miei piedi". Avete mai provato a mettere le scarpe di un altro? Anche se vi vanno bene e sono della vostra misura avrete sempre dentro l'impronta dell'altro, per cui mantengo la consapevolezza

lucida che non sono te, consentendo quello che sei tu. Allora, se io riesco ad avere un atteggiamento di consapevolezza e so gestire il VISSI, so anche gestire l'empatia.

Queste sono le condizioni fondamentali per iniziare ad entrare nell'ascolto dell'altro, perché il fine è quello di entrare in punta di piedi nel mondo dell'altro e accogliere quello che l'altro ha da portare. Se l'altro mi dà il permesso di entrare nel suo mondo, io in punta di piedi entro, ma se l'altro il suo mondo non lo vuole aprire, io posso stare lì invano; insomma, se non ho le chiavi giuste per aprire quella serratura, potete provare ad aprire, ma se quel mondo è chiuso, io non ci entro proprio.

Il problema è quello di tutti quelli che pensano che la comunicazione sia una trasmissione di contenuti: io posso essere un esperto del contenuto di una disciplina, ma se non trovo le chiavi d'accesso al mondo dell'altro e quell'altro ha l'audio chiuso, non entra niente. Quindi il problema è: come riesco ad entrare nel mondo dell'altro in punta di piedi? Attraverso le strategie dell'ascolto attivo.

Qualcuna di voi ha scritto sulla chat che l'ascolto attivo è la comprensione dei bisogni dell'altro... Attente, io non ho detto comunicazione emotiva, ma ho detto partecipazione emotiva, distacco cognitivo, che è tutt'altra cosa. Partecipazione emotiva e distacco cognitivo lucido che vuole dire che sento la tua emozione come se fosse mia, ma mantengo la lucidità cognitiva.

È la ragione per cui non si può fare counselor con i propri famigliari, perché se ho un familiare che sta male faccio fatica a non soffrire con lui della sua sofferenza; se è arrabbiato farei fatica a rimanere fuori dalla sua rabbia, a rimanere fuori dalla sua emozione, scivolo nell'empatia e quindi non riesco ad essergli di aiuto perché entro nella sua emozione. Se invece sento la sua emozione come se fosse mia, ma ho un distacco cognitivo, riesco a vedere quali chiavi e strategie si possono utilizzare per uscire da quella situazione e riesco ad essere di aiuto.

Non so se vi ricordate, qualche anno c'era una canzoncina che diceva "lo piango, tu piangi, tu ridi, io rido": quella è la simpatia, non è l'empatia... l'empatia è che se tu piangi, se sei disperato, io comprendo profondamente la tua emozione, ma resto ferma nella mia posizione, per aiutarti a trovare una prospettiva diversa. Quindi se io inizio a sviluppare dentro di me atteggiamenti di comprensione, consapevolezza, assenza di giudizio e di valutazione, etc., ecco queste sono le condizioni necessarie per l'ascolto attivo.

Se è tutto chiaro, vi dico in pillole le strategie dell'ascolto attivo e poi andiamo verso la fine di questa sintesi, in modo da lasciare spazio all'interazione ed alle domande. Fare ascolto attivo vuole dire usare strategie e tecniche che possiamo sintetizzarle in tre parole punti:

- 1) il modo in cui formuliamo le domande;
- 2) l'accezione del silenzio;
- 3) una tecnica che si chiama riformulazione.

**Domande:** quando parliamo con l'altro, in qualsiasi situazione siamo, ci sono domande che facilitano la comunicazione e domande che chiudono la comunicazione. Quando qualcuno ci fa certe domande noi ci chiudiamo, se ce ne fa altre noi siamo invece propensi a continuare la comunicazione. Quali sono le domande facilitanti e quali quelle che bloccano?

**Anna Bravi:** Per me le domande che possono bloccare sono quelle dirette... quelle facilitanti quando io cedo all'altro e mi metto in relazione... mi sembra di avere capito che tu puoi... allora l'altro penso che riesca maggiormente a dire quello che pensa... altrimenti io lo blocco.

**Manuela Baiocchetti:** Anna ci sta dicendo che vi sono domande aperte o domande chiuse. Domande chiuse sono quelle le cui risposte sono o no o sì. Di solito le domande possono essere con i perché: perché fai questo o quello, le cosiddette domande indagine che chiudono la comunicazione, domande che creano ostacolo, che mettono in difficoltà... le domande aperte sono invece quelle che stimolano. In una conversazione od in un colloquio il nostro obiettivo è quello di comprendere meglio l'altro, quindi si ha bisogno di domande aperte, che allarghino il campo, che facilitino la conversazione, quindi si può chiedere: cosa significa per te questa cosa, cos'è per te... ovvero domande che facilitino l'esplorazione, domande con il "come" anziché con il "perché"... ovvero domande semantiche, che aiutano ad andare sui suoi significati... cosa si vuole dire?

Faccio un esempio: la frase "oggi pomeriggio vado in campagna" detta così può voler dire tante cose, cose completamente diverse. Può voler dire: che meraviglia, vado in campagna! Ma anche: aiuto, mi taglierei le vene, è la morte civile, non c'è niente! per me andare in campagna è una cosa insopportabile, freddo, solitudine, silenzio; ho bisogno di vita, rumore, strade affollate, etc. Ma se io non verifico cosa vuole dire andare in campagna per me non risolvo, perché per me può rappresentare un aspetto e per altri un altro aspetto; ho bisogno di esplorare il significato dell'altro. "Cosa significa per te andare in campagna?" è una domanda semantica, che esplora lo status dell'altro e che facilita la comunicazione. Quindi no alle domande chiuse e con i "perché", sì alle domande aperte, alle domande semantiche. Quindi il modo in cui io faccio le domande e le formulo sarà importante e potrà suscitare un ascolto positivo oppure un ascolto passivo.

Poi c'è l'accezione del silenzio... spesso per noi il silenzio è difficoltoso. Tenete presente quando ci si trova in ascensore, dal medico, in spazi chiusi, allora subito qualcuno interviene dicendo: bella giornata oggi, vero? Oppure: è freddino oggi, vero? E altre cose del genere... A qualcuno forse interessa parlare di tutte queste cose? Questi sono modi (comunicazioni empatiche) per far uscire le persone dal silenzio, in quanto il silenzio è imbarazzante. Molte persone fanno fatica a stare nel silenzio, ma se io faccio fatica a stare nel silenzio, faccio fatica a reggere il silenzio, cosa significa? Si fa fatica a stare con il silenzio dell'altro... cercherò di fare in modo che l'altro risponda. Tutto dipende dall'esperienza che ho avuto io con il silenzio: se

nella mia storia da bambina mia madre mi metteva in silenzio punitivo, avrò voglia di fare altre esperienze; se il silenzio per me è ansia, angoscia od altro, quel silenzio lo eviterò. Fino a che non avrò fatto i conti con il mio silenzio, come faccio ad accogliere il silenzio dell'altro? C'è una seduta meravigliosa di Roger in cui si sta per più di un'ora con una cliente in silenzio, lui la guarda, l'ascolta, in empatia, e pochi minuti prima che finisca la seduta la persona gli dice delle parole-chiave, rivelatrici del blocco della loro relazione. Si dice che se non ci fosse stato quel lungo silenzio quella persona non avrebbe mai tirato fuori quei "frutti", perché si è sentita di aver avuto tutto il tempo per elaborare e per essere accolta. Non è facile, ma la pratica del silenzio è importante: non so cosa voglia dire il silenzio per l'altro, se per me quel silenzio è gravido di difficoltà non concederò all'altro e non permetterò nemmeno all'altro che ci sia. Se per me il silenzio è paura del vuoto, è imbarazzo, avrò bisogno di riempirlo e non permetterò all'altro di andare oltre nell'ascolto profondo di sé. A questo arrivo con un allenamento

Vedo che qualcuna di voi ha scritto in chat: il silenzio è comprensione... è vero, ma è come ascoltarsi dentro? Un'altra scrive: il silenzio è molto utile, però io devo vedere anche il silenzio dell'altro... la differenza sta anche in come io comunico anche attraverso il silenzio... qualcun'altra dice: il silenzio è complicità, ed è vero, qualcun'altra scrive: a volte è un urlo più potente fatto attraverso una modalità esattamente opposta. In comunicazione vi è una teoria (effetto Porrostov) che sostiene: se c'è tanto rumore, come faccio ad attirare l'attenzione? se tutti urlano ed io continuo ad urlare, qualcuno si accorge di me? Le mie urla vanno perse tra le altre urla; un modo per attirare l'attenzione è quello di fare silenzio... ovvero io devo fare in modo opposto, quindi è vero che il silenzio può essere quell'urlo più potente perché attiro l'attenzione tirandomi fuori...

Qualcuna prima aveva scritto, a proposito delle domande, che esiste quella circolare. Non so bene cosa avesse voluto dire, immagino che si riferisse a quelle ad imbuto, quelle che vanno sempre più restringendo il campo...

Nella conduzione di un colloquio, che sia di relazione d'aiuto o commerciale, le domande circolari possono essere quelle che mi aiutano ad ascoltare l'altro e raggiungere l'obiettivo. Sono "pericolose", tra virgolette, perché se io le uso con integrità sono domande molto potenti, però se io non le uso con integrità possono essere profondamente manipolative. Possono essere molto potenti, e per questo vanno usate con criterio, vengono usate spesso in ambiti commerciali per portare l'altro dove lo si vuol far arrivare, quindi le lasciamo da parte perché richiedono una formazione più evoluta, per poter distinguere l'aspetto etico e valoriale.

Ultima cosa: la strategia e le tecniche della riformulazione.

Esistono cinque tipi diversi di riformulazione, ve li elenco velocemente, così avete una panoramica di informazione generale.

Che cos'è la riformulazione? Alla lettera, riformulare vuole dire riproporre, usare parole diverse per esprimere lo stesso concetto, nel nostro caso, quello che è stato

detto dal nostro interlocutore. E lo posso fare in modo semplice oppure con modalità diverse. Prendiamo ad esempio la frase: “Ho fame”: mi stai dicendo che hai un languorino oppure Maria dice che ha fame... Ho fatto due tipi diversi di riformulazione... La seconda è una riformulazione semplice, l'altra (mi stai dicendo che hai un leggero languorino) è una riformulazione perifrastica, ovvero sto dicendo con parole diverse quello che ha detto la persona.

Qual è secondo voi lo scopo della riformulazione?

**Cesira:** Ribadire all'altro il concetto che ha espresso, per far capire che siamo entrati in empatia con lui. Capire che siamo entrati dentro l'anima di quella persona... anche se è difficile.

**Manuela Baoicchetti:** La riformulazione significa far capire all'altro che l'abbiamo compreso. Le persone hanno semplicemente bisogno di sentirsi ascoltate e comprese.

Secondo obiettivo: serve a noi per garantirci una corretta ricezione del messaggio dell'altro, perché un conto è se parliamo di banalità o di cose semplici, un altro conto è se parliamo di concetti complessi. Quindi, ripeto: la riformulazione serve a noi per fare il punto della situazione e serve per mandare all'altro la comprensione, anche perché quando qualcuno parla non è che sempre sia pienamente consapevole di quello che dice...

Vi ho fatto un esempio di una riformulazione semplice, e un esempio di una riformulazione parafrasi; prendiamo un'altra frase, più complessa: il mio cagnetto sta bene... però in futuro... Ho capito: stai dicendo che hai timore di perdere il tuo cagnetto... In tale caso ho fatto una riformulazione sintesi.

Tutti i concetti, in sintesi, vogliono dire che il suo cagnetto è vecchio... non mangia sempre, lei ha paura di perderlo; quindi, se faccio sintesi di tutte queste cose e le mando indietro, tutto ciò a cosa serve? A far riflettere l'altro su quella sintesi, usando parole diverse, perché le parole diverse inducono a riflettere; poi chiedo: è così, vero? Tutto ciò induce a riflettere; per me l'obiettivo è fare chiarezza e approfondire lo scambio della relazione.

C'è un altro tipo di riformulazione, che si chiama ECO. L'eco rimanda solo l'ultima parola; userò quella parola quando la persona si blocca o si ferma alla metà di un discorso, rimanderò all'altro una parola significativa. Per esempio, se uno dice: ero sul punto di... e si blocca, dico “sul punto di...?”; bisogna che ci sia un impasse significativo e quindi l'effetto eco fa sentire che io sono lì, ovvero sono con te... e ti sto stimolando su quella cosa.

L'ultimo tipo di riformulazione si chiama: delucidazione del senso. È rimandare all'altro non solo quel che ha detto sul piano dei contenuti, ma anche quello che io sto dicendo sul piano verbale.

“Vedo che mentre stai parlando con me ti si stanno velando gli occhi... vedo che stai sorridendo, vedo che stai annuendo... vedo che ti sei avvicinata alla telecamera

ed hai tolto gli occhiali... che ti sta succedendo? vedo che sei arretrata, che succede?”

Semplicemente mi attengo a rimandare ciò che accolgo a livello fenomenologico... che cosa vedo rispetto a delle emozioni... senza dire che sei triste, io non lo so come sei... io vedo cosa accade rispetto al tuo “non verbale”. Non vado ad una mia interpretazione, ma mi fermo a rimandarti qualcosa a livello fenomenologico.

Quindi, a cosa serve la riformulazione? È una formula potentissima, che aiuta a sentirsi compresi.

Visto che sono le 19,50, io mi fermerei, poi se qualcuna ha qualche domanda...

**Alessandra Tarabochia:** Tu hai parlato di comunicazione tra due, tre persone, non tante. Mi chiedo quanto e come il numero delle persone influenzi la qualità della comunicazione. Per noi, nell’associazione, un conto è quanto siamo in poche ed un conto è quando siamo in tante; secondo me sarebbe una cosa da considerare...

**Manuela Baiocchetti:** Grazie per questa domanda, che è molto importante! Per comunicare bisogna essere assolutamente in due, ovvero da due a un numero infinito; cosa cambia? cambiano i modi: nella teoria dei gruppi si dice che un gruppo è efficace fino a 20-25 persone, oltre non è più gestibile con un’interazione *one to one*, come dicono gli anglosassoni, e si cambia la modalità di comunicazione. Se la modalità di comunicazione è *face to face* o bidirezionale, perché ognuno di noi si esprime e l’altro riceve ed inoltra, oltre un certo numero diventa impossibile, e quindi si passa a una modalità che gli anglosassoni definiscono *one way*.

Io non amo le comunicazioni *on way*; questa è la modalità di comunicazione sui social, come quella della Rai e della Tv... non ha poi il ritorno! Non ha la possibilità di un’interazione. Io cerco di dare una minima interazione, anche semplicemente dando la parola, perché è importante avere il polso di chi ci sia dall’altra parte, però è chiaro che è diversa la comunicazione bidirezionale rispetto ad un gruppo che superi le 30 persone, quindi è interessante quello che tu dici, perché un conto è se vogliamo fare una comunicazione formativa, e quella che abbiamo fatto oggi è abbastanza una comunicazione formativa, in cui io vi ho spiegato come funziona l’ascolto e le sue variabili, ma se volessimo fare formazione avremmo bisogno di un gruppo molto più piccolo per uno scambio, perché abbiamo bisogno di mettere in campo tutte le variabili della comunicazione, che in gruppo superiore ai 25 non riusciamo più a gestire, quindi cambiano le modalità di comunicazione che diventano quelle della rete sociale unica. Quattro sono le dimensioni della comunicazione: intima personale, sociale e pubblica. Qui si può parlare di sociale, vicina a quella pubblica. Non è che noi non comunichiamo, comunichiamo ma con modalità diverse.

**Alessandra Tarabochia:** Ora si tratta di mettere in pratica queste cose e non è facile! Soprattutto non è facile ascoltarsi quando si è in tante! Dalla mia esperienza di associazione sociale emerge questo.

**Manuela Baiocchetti:** Infatti se tu riporti questo esempio di associazione è ovvio che bisogna trovare modalità diverse e quindi bisogna lavorare sul team, sui coordinatori con i grandi gruppi, e questo ci porta ad un altro discorso: a come gestire i grandi gruppi, e qui le comunicazioni cambiano a seconda del gruppo dei destinatari. Se io mi rivolgo ad un piccolo gruppo ho una modalità, se mi rivolgo ad un altro gruppo superiore ne ho un'altra ancora!

Qualcuno ha chiesto qualche esempio di deformazione...

Io deformato il messaggio dell'altro, per esempio se una viene da me e dice: sono molto in ansia in questo momento della mia vita perché ho difficoltà nella mia relazione di coppia... ho problemi sul lavoro perché mi stanno offrendo opportunità di un cambio di lavoro, ma nello stesso tempo mi dispiace lasciare il posto in cui sono perché assicura garanzie... ho problematiche con i miei figli... ho problemi in famiglia perché ho un genitore anziano... Allora se io dico: bene, allora parlami di te e tuo marito, sto facendo una distinzione di coppia, perché arbitrariamente scelgo di portare la persona sull'affetto, mentre in realtà lei mi ha portato una serie di difficoltà molteplici che riguardano anche aspetti professionali, difficoltà con i figli. Allora, qual è il tema che in questo momento senti più rilevante, che cosa vuoi vedere? Se scelgo io, io sto interpretando in base a quello che a me in quel momento mi incuriosisce... e deformato il messaggio che mi è stato mandato.

L'incontro era dalle 18 alle 20 e non voglio intrattenervi oltre; oggi l'idea era quella di darvi un'idea generale di che cosa significhi l'ascolto e la comunicazione. Per me è stato un grandissimo piacere incontrarvi e lavorare con voi e quindi ora vi ringrazio e vi saluto.

**Emanuela Flore:** Innanzitutto volevo ringraziare Manuela perché tutto ciò a me è servito tantissimo! Questa formazione bisogna iniziarla a gradini; le comunicazioni interpersonali si possono iniziare a gruppetti e poi via via più grandi, in modo che siamo preparate quando ci troviamo tra di noi ed in una platea più grande.

**Francesca Conte:** Oggi abbiamo potuto assaporare cosa significhi saper ascoltare, cosa che a volte non riusciamo a fare anche negli ultimi Consigli Nazionali, fatti su piattaforma. Vedete che si può ascoltare, parlare e comunicare anche le nostre esperienze. Questa è la cosa fondamentale che a volte fra noi donne non riusciamo a fare: tendiamo ad andare oltre, cerchiamo di finire il discorso di qualcun altro no? A me è piaciuto molto questo incontro e ringrazio la dott.ssa Baiocchetti, ma soprattutto è stato bello renderci conto di quanto sia proficuo saper ascoltare e poi parlare.

**Wanda Della Sala:** credo che per poter ascoltare bene si debba prima di tutto fare un percorso su se stessi, su quelli che sono i sentimenti di rabbia, di dolore, perché credo che il nostro vissuto va in qualche modo ad inficiare il nostro comportamento. Credo che questo sforzo di passare dal personale all'associativo dovremmo viverlo ognuno di noi, affinché questa comunicazione sia trasparente, efficiente ed immediata. Certamente quello che lei dice è molto vero, anche se è vero che più una

persona è consapevole, più è facile comunicare e crescere, ma non possiamo pretendere che l'altro parta da un livello diverso rispetto a quello in cui è. Quindi possiamo dare strumenti e far crescere attraverso la messa in campo dei nostri strumenti.

**Anna Bravi:** grazie per la sua conoscenza, ma anche per l'umanità profonda che ci ha saputo trasmettere attraverso queste sue conoscenze, grazie infinite.

(sbobinatura a cura di Nadia Lodi, rivista da Alessandra Tarabochia, non rivista dalla relatrice, né dalle intervenute)