

COME SI ASCOLTA

Nel processo di comunicazione su un rischio la capacità di ascolto rappresenta una condizione essenziale per conoscere in modo più approfondito i diversi soggetti sociali con i quali si comunica, per entrare in contatto con le loro specifiche esigenze.

La possibilità di capire e di farsi capire aumenta se si attivano processi comunicativi bidirezionali all'interno dei quali gli obiettivi, le percezioni e gli interessi dei diversi interlocutori possano ricevere tutti ascolto e riconoscimento.

La comunicazione con il pubblico può pertanto essere più efficace se si è disponibili ad approfondire la conoscenza del target, se ci si impegna a comprendere la percezione del rischio delle persone alle quali ci si rivolge, se si lavora per capire quali sono le specifiche esigenze informative, le preoccupazioni che emergono di fronte al rischio, le reazioni emotive (rabbia, paura, negazione, accettazione), se si osservano gli eventuali comportamenti dei singoli e della collettività.

**Per comunicare è necessario ascoltare
Senza ascolto non c'è comunicazione**

È opportuno evidenziare che l'ascolto è un'abilità molto complessa che richiede formazione, impegno nell'applicazione, intenzionalità. Inoltre l'ascolto attivo presuppone un approccio alla comunicazione di tipo partecipativo, orientato alla valorizzazione dello scambio interattivo tra i soggetti coinvolti, attento alla componente emotiva e finalizzato all'attivazione delle risorse dei singoli e della collettività per affrontare situazioni problematiche e di rischio.

Abbiamo a disposizione diversi mezzi per poter ascoltare ciò che accade nella collettività quando emerge una situazione di rischio, mezzi che possono essere utilizzati singolarmente o in modo integrato:

- ◆ l'analisi della stampa e dei media
- ◆ l'analisi dei siti internet dedicati
- ◆ le interviste telefoniche
- ◆ i questionari
- ◆ i sondaggi via posta
- ◆ gli incontri con piccoli gruppi della popolazione in contesti specifici
- ◆ colloqui con figure significative (medici di medicina generale, opinion leader, insegnanti,.....) che hanno molteplici occasioni per incontrare e per dialogare con gruppi differenziati di persone
- ◆ i focus groups
- ◆ gli incontri che quotidianamente gli operatori impegnati sul territorio hanno con le persone che accedono ai servizi.

Nell'ambito del colloquio tra operatore e singola persona che accede al servizio o tra operatore e gruppi di persone incontrate nel servizio o in contesti differenziati (scuole, comitati di quartiere, associazioni....) l'abilità dell'ascolto rappresenta la risorsa principale, la condizione necessaria per poter iniziare ad interagire, per dimostrare attenzione e interesse per "l'altro" e per porre le basi di un rapporto di fiducia, senza il quale sarà poi difficile essere ascoltati ed essere credibili.

L'ascolto e' il primo passo nella relazione

Ascoltare attivamente significa, essere empatici, mettersi "nei panni dell'altro", riconoscere e accettare il suo punto di vista, accogliendo e comprendendo le emozioni, i dubbi, le preoccupazioni che manifesta.

Ma ciò non basta.

Per ascoltare attivamente è necessario restituire tale comprensione e dimostrare in tal modo la presenza nella relazione, il rispetto e il riconoscimento dell'altro: "ci sono, ascolto, colgo e capisco il contenuto e le emozioni che lo accompagnano, ne riconosco la rilevanza e tale contenuto e tali emozioni rappresentano il punto di partenza, il quadro di riferimento all'interno del quale poter poi collocare le informazioni e/o le proposte comportamentali concordate".

L'ascolto attivo è un'abilità comunicativa che si basa sull'empatia e sull'accettazione, sulla creazione di un rapporto positivo e di un clima non giudicante.

Le informazioni potranno essere recepite se fornite non sulla base degli obiettivi informativi dell'operatore, ma piuttosto confezionate in un messaggio che si inserisca nel contesto delle argomentazioni e del vissuto della persona, nel suo sistema di valori, agganciate a iniziative già pensate dal singolo e alle sue risorse (informazione personalizzata)

Personalizzare l'informazione

- Predisporre all'attenzione e all'ascolto attivo
- Chiarire cosa la persona sa già e al momento è in grado di recepire
- Facilitare l'esplicitazione di dubbi lasciando la possibilità di porre domande e ottenere ulteriori chiarimenti
- Valutare le emozioni e le implicazioni di ciò che viene detto
- Rispettare i tempi della persona
- Verificare quanto e cosa la persona ha compreso
- Riassumere concludendo il colloquio

Per attuare tale processo di ascolto, restituzione e informazione personalizzata è possibile ricorrere ad alcune tecniche comunicative (di seguito descritte) che caratterizzano la metodologia dell'ascolto attivo: **rispecchiamento empatico**.

È importante sottolineare che le tecniche possono senza dubbio essere di aiuto all'operatore per potenziare la sua competenza comunicativa e per saper affrontare in modo professionale situazioni più complesse, situazioni conflittuali, ma da sole non bastano. Infatti le tecniche non possono assolutamente sostituire la presenza, la consapevolezza dell'operatore nella relazione, consapevolezza che significa contatto e comunicazione con se stesso, riconoscimento delle proprie risorse e delle proprie difficoltà, apertura all'ascolto, disponibilità a prendersi cura di un proprio spazio interno (setting interno o contesto soggettivo) dedicato all'ascolto.

Le parole, i gesti, le tonalità, i ritmi, rappresentano i fondamenti della prassi comunicativa che ci permettono di interagire e che è molto importante ascoltare e osservare per arrivare a scambiare e condividere significati

Per comunicare
È necessario

Ascoltare



Osservare



Cosa si ascolta

- Ascolto dei contenuti, di ciò che l'altro dice con le parole (verbale) e di ciò che non dice con il silenzio, ascolto/osservazione delle tonalità, di come lo dice (paraverbale), ascolto/osservazione degli sguardi, della gestualità (non verbale) di come l'altro si presenta e si muove.
- Ascolto del contesto in cui la persona vive, familiare, sociale, lavorativo, scolastico, dei vissuti, degli schemi di riferimento culturali, dei valori, "della sua narrazione".
- Ascolto da parte dell'operatore di se stesso, ascolto delle sue emozioni, ascolto del proprio contesto di riferimento, ascolto di quanto si attribuisce all'altro di ciò che appartiene a se stessi (processo di consapevolezza)

Il rispecchiamento empatico è la tecnica base dell'ascolto attivo

Comprende alcune tecniche comunicative essenziali: **riformulazione, delucidazione, abilità nel porre le domande, uso dei messaggi in prima persona "Io penso che" ... "Secondo me"**

La riformulazione è una tecnica comunicativa che consiste nel ridire ciò che l'altro ha appena detto utilizzando le stesse parole o in maniera più concisa con altri termini, non aggiungendo nulla di proprio al contenuto, evitando in tal modo l'interpretazione. Attraverso la riformulazione l'operatore può ottenere l'accordo da parte della persona e la persona ha la conferma di essere stata ascoltata. Si può approfittare del momento in cui la persona è alla fine di un periodo per intervenire e riprendere ciò che è stato appena comunicato

"Mi sta dicendo che.....", "Lei vuol dire che.....", "In altre parole.....", "A suo avviso perciò.....", "Così, secondo lei....."

La persona se si riconosce nella riformulazione è sicura di essere stata ascoltata e compresa e così è portata a esprimersi ulteriormente e a collaborare. E' anche facilitata a rimanere concentrata sul problema e su come lo vive.

La delucidazione agevola l'autocomprensione sottolineando anche le emozioni che accompagnano il contenuto. Si coglie dal non verbale oltre che dal verbale.

**"Mi sembra di cogliere dal suo sguardo uno stato di preoccupazione"
"Dalle sue parole ho l'impressione di cogliere delle perplessità circa.....!"**

La capacità di saper porre domande scegliendo la tipologia più adeguata in base alla fasi del colloquio

Le domande aperte sono da preferire nella fase iniziale del colloquio, lasciano ampia possibilità di risposta, tendono ad ampliare e approfondire la relazione, stimolano l'esposizione di opinioni e pensieri (**come, cosa vorrebbe, potrebbe, può approfondire, cosa ne pensa**).

Le domande chiuse sono circoscritte, costringono ad una sola risposta specifica, spesso forzano una risposta, restringono e rendono più mirata la comunicazione, richiedono solo fatti oggettivi e a volte possono sembrare limitative e ostacolanti (**quando?, dove?, chi?**).

Le domande che iniziano con il **"perché"** possono essere percepite dalla persona come colpevolizzanti o accusatorie, pertanto andrebbero evitate.

L'uso dei messaggi in prima persona "Io penso che"....."Secondo me" facilita la distinzione tra ciò che riguarda l'operatore e ciò che riguarda la persona, permettendo di evitare situazioni conflittuali e favorendo un clima non giudicante e un processo decisionale autonomo.

