



Giornata di Settore per il Settore Bergamo e Bergamo-Val Cavallina

Domenica 20 novembre 2022

ASCOLTO QUINDI SONO

SPUNTI DI RIFLESSIONE

“Prima di criticare qualcuno, cammina per un miglio nelle sue scarpe”. È un proverbio dei nativi d’America che ben rappresenta l’essenza alla base dell’ascolto.

Cosa significa ascolto empatico?

Con ascolto empatico si intende la capacità di ascoltare in modo autentico chi ti sta parlando, con l’intenzione onesta di comprenderne il punto di vista e le idee, senza avere la fretta di interromperlo per esprimere la propria opinione. Grazie all’empatia, chi ascolta è in grado di sintonizzarsi sulle frequenze di chi parla, connettendosi emotivamente, facendolo sentire ascoltato e comprendendone le motivazioni, i bisogni, i desideri, i timori, i sogni. Per creare fiducia e sviluppare relazioni positive con gli altri devi poterli comprendere, e per farlo serve empatia. È l’etimologia della parola stessa a svelarne il suo potenziale: dal greco “en-phatos”, ovvero “sentire dentro”.

Trattandosi di una capacità, e non solo di un’attitudine, l’empatia nell’ascolto può essere imparata e allenata con la pratica, certo ci vuole tempo e pazienza ma si può diventare davvero empatici.

Essere empatici non significa obbligatoriamente essere d’accordo con tutto e tutti; si tratta di provare ad osservare una situazione da un punto di vista differente rispetto al proprio, e comprendere l’altro fino in fondo. Essere empatici significa anteporre le esigenze degli altri alle nostre e, prima di parlare, sforzarsi di ascoltare anziché criticare, offrire sostegno anziché giudicare, provare a capire. Tuttavia, non si tratta solo di comprendere le esperienze degli altri, ma di lasciarle risuonare dentro noi stessi e rielaborare le nostre emozioni con occhi nuovi. È uno scambio dinamico che consente di conoscere meglio sé stessi, proprio grazie alla conoscenza dell’altro. Come è possibile sviluppare e allenare con pazienza l’empatia? Solitamente, l’empatia nasce dalla consapevolezza di sé e dalla capacità di riconoscere e gestire le proprie emozioni.

Il valore dell’empatia è ancora più alto oggi, visto il contesto nel quale tutti ci troviamo, fatto di tempi sempre più ristretti e di sempre meno pazienza, in famiglia, al lavoro, ... Ma anche un tempo pieno di tensioni, incomprensioni, risentimenti, ...

Prendersi del tempo e dedicarlo all’ascolto degli altri, senza la fretta di volere esprimere un’opinione o un giudizio, fa parte degli esercizi utili ad allenare l’empatia. Come possiamo

aspettarci che gli altri capiscano la nostra visione quando noi per primi non ci sforziamo di metterci nei loro panni? Senza un passo in avanti verso l'altro, le relazioni rischiano di raffreddarsi ed essere compromesse da pregiudizi e conflitti. Al contrario, uno scambio di opinioni costruttivo e basato sull'ascolto empatico permette di creare delle vere connessioni, perché è nell'incontro con gli altri che si genera la nostra umanità.

Elementi chiave dell'ascolto empatico

Non sempre riusciamo a sviluppare una comunicazione empatica, quindi possiamo allenare questa abilità e diventare degli ascoltatori migliori. Ecco alcuni elementi chiave che possono aiutarci a farlo.

1. Attenzione totale

Quando ascolti lui/lei assicurati di potergli offrire la tua totale attenzione. Lascia tutto da parte, non ci sono messaggi da inviare o lavori da fare. Come puoi comprendere se non ascolti attentamente? Poiché chi ti parla ha bisogno di sapere che i suoi sentimenti sono importanti per te, mostrargli il tuo coinvolgimento è fondamentale per creare una comunicazione empatica.

2. Non giudicare

Tendiamo sempre a farci una nostra opinione e a filtrare quello che stiamo ascoltando in base ai nostri giudizi. L'ascolto non guarisce ma lenisce, il giudizio ferisce sempre.

3. Ascolta per capire

Quando chi parla viene ascoltato, si sente davvero importante, sente che ciò che dice ha un valore. Tu che ascolti puoi essere d'accordo, oppure no, ma è importante che dimostri di capire. Per farlo devi vedere la situazione dal suo punto di vista. L'ascolto attivo è una parte essenziale nella comunicazione empatica, quindi fagli sapere che capisci la sua prospettiva e rassicuralo convalidando i suoi sentimenti.

4. Leggi le emozioni e il linguaggio del corpo

Non concentrarti solo sulle parole, ma cerca di osservare cosa le enfatizza. Guardalo come si muove, le espressioni del suo viso, i suoi gesti, il suo tono di voce. È così che puoi cogliere maggiori sfumature e riconoscere le emozioni che sta provando.

5. Non aver paura del silenzio

A volte basta solo ascoltare. È difficile, ma è così. Non sempre chi ti sta parlando cerca consigli o soluzioni, semplicemente hanno bisogno che tu sia lì. Quindi predisponiti sempre con l'intento di ascoltare per capire e non per rispondere. Cogli le sfumature del silenzio, il suo silenzio può valere più di mille parole.

Hai letto queste poche righe, certamente non sono parole o concetti che già non conoscevi, ma prova a pensare al tuo modo di ascoltare l'altro e chiediti: "Sono capace di camminare per un miglio nelle sue scarpe?"