



**Chicercatrova**  
**Centro culturale cattolico**  
Corso Peschiera 192/A - Torino  
[www.chicercatrovaonline.it](http://www.chicercatrovaonline.it)  
[info@chicercatrovaonline.it](mailto:info@chicercatrovaonline.it)

## Dall'ascolto passivo all'ascolto attivo

### Accoglienza 1

(testo non rivisto dall'autore)

Relazione del Prof. Don Ezio Risatti  
14 maggio 2014

Buona sera,

stasera si parla dell'ascolto e voi farete subito un esercizio molto concreto di ascolto. Ascoltare non è uno stato passivo della persona, ma è svolgere una certa attività che è anche un'attività impegnativa, che è un'attività per cui noi siamo fatti. Anzi non so se conoscete la vecchia battuta, che *“il Signore ci ha fatto una bocca e due orecchie”*, tanto per farci capire che era più importante ascoltare che parlare. L'ascolto è tutto un complesso di attività che uno svolge dentro di sé, se uno vuole ascoltare in maniera positiva, in maniera proprio attiva, accogliente, altrimenti è uno stare lì e basta, però serve poco.

Di che ascolto parlo? Di un po' tutti gli incontri comuni che uno ha nella vita, a livello anche familiare. Certo non quando la famiglia è lì quando si parla di cosa si mangia a cena di cosa si fa. Ma anche solo quando si dice: allora cosa facciamo... quando uno dice: «Io ho un problema», quando uno dice: «Ma io vorrei sapere...., io vorrei capire! Senti, vorrei parlarti! Dobbiamo parlare di questo...», ecco tutte queste introduzioni fanno già capire che è un momento importante di ascolto. Poi ci sono i conoscenti, anche lì ci possono essere dei momenti dove non si richiede un particolare ascolto, si sta giocando a carte...ovvia, certo che è un ascolto, ma è un ascolto molto relativo, superficiale, di gioco, piacevole, eccetera.

Io vi parlo di quando è il momento proprio di capire che cosa l'altro mi vuol dire. Ecco questa è la prima cosa, è il momento in cui io devo rendermi conto che l'altro mi sta dicendo qualcosa. E devo rendermene conto io perché non sempre l'altro dice: «Guarda che adesso ti devo dire una cosa importante: fermati, guardami», e avanti... Devo capirlo io! E può essere anche una partenza molto banale, ad esempio un: «Ciao!», ma già dal ciao, io devo rendermi che mi vuol dire qualcosa quel ciao. Che cosa mi vuol dire di fatto? è poi una delle domande che devo avere dentro sempre durante tutto l'ascolto: *“che cosa mi vuol dire?”*.

Perché sapete bene che la comunicazione ha diversi livelli, livello primo è proprio quello di cui avevamo parlato un po' di conferenze fa: **Primo livello** è proprio della frase che uno dice: «Fa freddo», ok, cosa ha detto? Ha detto: *“Fa freddo”*.

Ma il **secondo livello** che si chiama *“semantico”* che cosa vuol dire dicendomi: «Fa freddo»? , può voler dire cose diverse, può voler dire: *“alziamo il riscaldamento”*, può voler dire: *“vado a*

*prendermi una maglia*”; può voler dire: “*guarda che certe scelte, certe tue decisioni, eccetera. non mi tornano, non mi funzionano*”. Sta parlando proprio del freddo fisico, o mi dice che fa freddo per dirmi un altro tipo di freddo che prova dentro, di rapporto, di relazione? Quindi, questa domanda “*che cosa mi vuol dire dicendo questo?*”, è una domanda che accompagna l’ascolto.

Non bisogna andare all’estremo opposto e diventare paranoici: «Mi ha detto ciao! Che cosa voleva dire con quel ciao?», ma forse voleva dire *ciao, eh!* Quindi non è da dire che in ogni frase io devo andare a cercare una comunicazione nascosta. E’ lì che viene proprio il cammino dell’ascolto, perché imparo a rendermene conto se voleva dire qualcos’altro, o se voleva dire proprio quello. Perché uno ci fa l’abitudine e allora dentro di sé legge e dice: «Ecco, voleva semplicemente dire ciao. O magari ha detto un ciao molto strascicato perché è un po’ costipato, perché è assonnato», il ciao può anche essere strano, ma per dei motivi banali, ovvi, che non cambiano il significato. Altrimenti appunto questa percezione di che cosa vuol dire.

Il secondo elemento è: “*che cosa vuole da me, che cosa vuole raggiungere?*” E qual è il punto di arrivo che si propone la persona? Potrebbe essere avere un consiglio, potrebbe essere sfogarsi un poco, potrebbe essere sentirsi consolare, sentirsi capire, sentirsi accogliere. Possono essere cose facili da dire, meno facili da fare.

E anche qui è proprio la tecnica dell’ascolto, che capisco se mi sta portando un problema per cui mi chiede un consiglio o se si sta solo sfogando e allora è solo da accogliere, da sentire. Oppure devo rendermi conto che poi devo dargli una risposta, devo dire qualcosa in cambio, una restituzione rispetto a quello che ho ricevuto. Ma di questo ne parleremo poi la prossima volta. Abbiamo due incontri perché l’ascolto è mica una cosa così semplice. Due incontri e dobbiamo darci da fare per affrontare il problema. Tenete conto che nel corso di laurea di Psicologia, nella formazione degli psicologi, eccetera, si fanno decine di lezioni su questo argomento dell’ascolto, perché è fondamentale saper ascoltare le persone.

Dunque, dentro di me ci sono queste domande, quindi io devo essere attento, devo rendermi conto, sensibile, ma non devo essere assorbito io dalle mie domande, perché se faccio questo non ascolto più e allora devo fare proprio l’abitudine a interrogarmi dentro di me. Ma questo voi lo fate tante volte, vi arriva una telefonata: «Sta passando dalle sue parti un nostro operatore, può incontrarla per proporle...?», avete già capito cosa vuole, avete già letto che cosa vuole! E quindi potete dargli subito una risposta anche prima che finisca. Oppure al mercato uno vi dice: «I più bei pomodori del mondo!», ok, ho capito cosa vuol dirmi. Cioè sono cose che fate abitualmente.

Resta più difficile quando chi parla è una persona conosciuta, un amico, un parente, anche magari un vicino di casa, un collega sul lavoro, e così via, che incominci un discorso. Allora io devo cambiare il mio modo di funzionare. Ecco, *mi viene chiesto di ascoltare*. Guardate che questa richiesta di ascolto, è forte anche nei bambini, anzi sono proprio la categoria di persone che patisce di più il *non essere ascoltato*. Mi diceva una mamma una volta che suo figlio di 4 anni le ha chiesto: «Mamma ascoltami, ma ascoltami con gli occhi!». Lei stava per dirli: «No, guarda che si ascolta con le orecchie», poi si è fermata, ha capito che cosa chiedeva il bambino: “*guardami, mentre ti parlo*”! Cioè: “*diventa attenta alla mia comunicazione!*”. Perché la mamma magari ascoltava benissimo facendo altro, ma il bambino non si sentiva ascoltato. Quindi il problema non era se la mamma ascoltava sì o no, ma se il bambino si sentiva ascoltato.

E quello del **sentirsi ascoltati** è molto importante. Ci sono di fatto tante tecniche, lo diremo, proprio per far sentire l’altro ascoltato, perché non basta ascoltarlo, ma deve sapere anche che lo sto ascoltando; lo deve sapere altrimenti non ha quella soddisfazione nel comunicare, nel parlare.

Vediamo adesso alcune problematiche che uno si trova ad affrontare. La prima, vi dico il termine che si usa tecnicamente e poi cosa vuol dire: ascoltare senza ricordo, non senza ricordo di quel che mi dice: **ascoltare senza il ricordo di altre persone**. Quando ascolto una persona, quella è la prima volta che ascolto quella persona. Se ascolto già un amico, un parente, ci conosciamo da quando avevamo 4 anni, 5 – 10 anni, sono quanti anni che ci ascoltiamo: lì, il non ricordare, ha un altro significato, vuol dire non ricordare altri elementi, vuol dire non ricordare altre persone.

Di fatto la persona è fatta in questo modo: ad un certo livello di profondità siamo tutti uguali. Ad esempio davanti ai diritti e ai doveri siamo tutti uguali, addirittura non conta essere uomini o donne, siamo tutti uguali. Man mano che si sale verso gli elementi più superficiali, diventiamo diversi, fino a quando siamo molto diversi in cose magari banali, uno è più alto e uno è più basso, uno è più giovane e l'altro è più vecchio, sono differenze che ci sono.

Quando si ascolta il livello di ascolto, è il *livello della differenza tra le persone*. Il *livello dell'uguaglianza delle persone*, si ha quando si fa filosofia. L'uomo, chi è l'uomo? Cos'è la vita? Quando si lavora nel campo del diritto, delle leggi, allora lì non ha senso dire: «Ah, ma un momento... è diverso se...», no, son tutti uguali le persone, la legge è uguale per tutti! Poi qualcuno diceva: ma per qualcuno è più uguale che per qualcun altro.

Questa realtà di *uguaglianza* che è molto profonda e non è il livello al quale noi operiamo quando stiamo ad ascoltare, invece quando stiamo ad ascoltare, operiamo al livello della *differenza*. Tant'è che uno mi fa un discorso e un altro me ne fa un altro. Al livello della differenza, le cose sono più diverse che uguali. Cosa vuol dire? Supponete che sul lavoro uno mi ha detto che ha un problema con il vicino di casa che traffica una cosa, l'altra, eccetera. Poi la sera incontro gli amici e un amico mi dice che ha un problema con il vicino di casa che... e io dico: «Ah, è lo stesso problema!», no, non è lo stesso problema:

primo: perché i vicini da casa son diversi (salvo che siano loro proprio loro due...),

secondo: la persona che me ne parla è diversa,

terzo: il problema per quanto possa sembrare uguale, è diverso pure lui.

Un amico mi dice che ha un problema in casa con suo figlio. Un altro amico dopo, mi dice che ha un problema in casa con suo figlio:

ma i figli sono diversi,

la famiglia è diversa,

la persona che ha problema con il figlio è diversa.

La **diversità è superiore all'uguaglianza del problema**, quindi io non posso partire dicendo: «Questo è un caso che ho già incontrato 10 – 15 – 20 volte, quindi si affronta così, si risolve così, gli dico questo. Ho la frase pronta standard da dire». Non funziona in questo modo! Io devo rendermi conto che se quel problema me l'han già fatto dieci persone diverse, l'undicesimo è diverso, è diverso dagli altri dieci. Quindi non serve paragonarlo ad altre persone conosciute: «Ah, guarda questa persona, mi ricorda proprio zio Enrico!», ma no, è un'altra persona! E' diversa, non posso trattarlo come ho imparato a trattare zio Enrico che andava proprio bene! Era contento, era soddisfatto! Perché è una persona diversa. Punto di partenza allora, è l'**unicità della persona che mi parla**. Una persona unica!

Secondo elemento, si dice “senza desiderio di che?”, **senza desiderio che la persona dica o non dica certe cose**. Guardate che questo desiderio che la persona dica o che la persona non dica, è uno dei problemi notevoli all'interno del dialogo familiare. Perché? Se io non ho voglia di ascoltare un certo discorso, io trovo il modo di bloccare la persona, di non lasciarglielo fare quel discorso.

A livello professionale di psicologi, quante volte ci sentiamo dire: «Ho tentato tante volte di dirglielo, ma non mi ha mai lasciato dirglielo». Sarebbe da dire: «Lo sapeva!», no, l'altro non lo sapeva questo. A volte sono cose gravi: il rapporto che non va bene, la relazione che non funziona e che ha bisogno di essere rivista: «E non sono mai riuscito a dirlo. Perché? Perché non mi lascia parlare di quell'argomento!».

Com'è che si fa quando uno non vuole che l'altro parli di un certo argomento? Ci sono molte tecniche, ma non è che si possa dire che tecniche usa lui, o in quali casi, no sono tecniche che vengono dall'esperienza. Ognuno ha imparato come stoppare questo e quello. Quel collega d'ufficio comincia a parlarmi di... a un certo punto trovo il modo di agganciare il calcio... (m'han detto che stasera c'è una partita...). Trovo il modo di agganciare il calcio, ed ecco che gli ho dato un argomento che a lui interessa, zac, l'ho deviato da quella parte! E non gli ho lasciato parlare di

quello che voleva parlarmi, perché non avevo voglia di ascoltarlo su quell'argomento. Perché mi costava, mi faceva fatica quell'argomento e allora l'ho deviato su un altro. Oppure lui mi introduce l'argomento, e io rispondo: «Sì, ma prima mi stavi dicendo che...» e riaggancio un pezzo del suo discorso dove parlava d'altro. Oppure lo blocco dicendo: «Sì, ma guarda quest'oggi io...» e gli parlo di me, del mio problema e non lo sto ad ascoltare, non voglio che parli di quello.

Pensate che nel **gesticolare con le mani**, noi abbiamo dei gesti che servono proprio a dire: zitto che parlo io! Sono gesti minimi, che noi interpretiamo benissimo quando parliamo con le persone. E se ogni volta che sto dicendo: «Perché il nostro rapporto...» e l'altro mi blocca, a un certo punto non lo dico più. Ma senza nemmeno un grande ragionamento, perché vengo bloccato e non vado avanti. Allora è importante da parte di chi ascolta, non desiderare che l'altro parli o non parli di questo, di quello. Lasciarlo libero di parlare. Certo che lasciarlo libero di parlare può voler dire affrontare delle fatiche. Ma normalmente le fatiche della comunicazione sono fatiche che rendono positivamente perché una buona comunicazione rende la vita più semplice.

L'uomo è fatto in relazione! E la comunicazione è l'espressione della relazione. Per cui se c'è comunicazione si vive meglio, se non c'è comunicazione la vita è più faticosa. Allora fare ogni tanto una fatica grande 10 – 15 – 20 per avere poi una vita serena e tranquilla conviene, anziché risparmiarsi quel 20, e poi trovarsi 40 – 80 di fatica dopo, perché “*non sono riuscito a dirti*”, “*ma non hai mai capito quando*”. Ma non avete idea di quanto capiti questo: «In casa non si può parlare di...», e magari le altre persone non lo rilevano proprio perché non hanno voglia, e quindi son ben contente di aver sempre bloccato quell'argomento. E le conseguenze? La relazione faticosa, difficile. E può arrivare anche alla rottura. Allora c'è questa necessità di avere il coraggio di lasciare che dica quello che vuol dire.

Diverso, naturalmente il caso in cui io voglio parlare di un certo argomento, allora lo porto lì, ma allora sono io che voglio parlare, l'altro deve ascoltare. Sto parlando adesso dell'ascolto, quindi non del farmi ascoltare, ma di ascoltare io! Quindi è chiaro che il **lasciare che l'altro dica quello che vuole** in funzione del mio ascolto.

Terzo elemento importante dell'ascolto, è dove andiamo a finire, **dove andiamo a parare?** Io non devo avere già scelto dove va a finire il discorso, se voglio ascoltare. Poi ci sono dei momenti in cui si decide e allora è un altro modo di dialogare. Ci sono dei momenti in cui si fanno delle scelte, allora è un altro modo di dialogare. Vi sto parlando proprio dell'inizio, di quando io ascolto l'altro, quando io sono chiamato ad accogliere l'altro. Non posso decidere io dove andiamo a finire. Perché l'altro può anche dirmi a un certo punto: «Ah, grazie sto proprio meglio, adesso che ho tirato fuori tutto, sto meglio, grazie, ciao!», io avevo 10 cose da dirgli, e mi molla lì. Lascialo andare, perché ha raggiunto il suo scopo! La comunicazione è stata efficace. Almeno l'ascolto è stato efficace, ha raggiunto il suo scopo.

Quello del non voler arrivare a fargli prendere una certa decisione, a fargli prendere una certa scelta, a volte uno resta così stupito, sbalordito davanti a certi dialoghi figli – genitori dove il genitore vuol convincere il figlio, e il figlio non vuole quella direzione, quella scelta eccetera. Allora si ascolta quello che è un **dialogo tra sordi**, come mi raccontava mia nonna: sul treno, uno che dice: «Scusi che ora è?», e l'altro: «E' mercoledì!» - «Ah, grazie, è proprio la stazione dove devo scendere!»: dialogo tra sordi! Uno parla, l'altro non ascolta. L'altro parla, il primo, non ascolta. Possono andare avanti a tempo indeterminato. Dove sta il problema? Che sono tutti e due frustrati, tutti e due arrabbiati, tutti e due delusi! Che vantaggio? Allora c'è questa necessità di *essere disponibile all'altro*.

Ci sono poi una serie di **atteggiamenti** da vivere dentro di sé. Cosa sono gli atteggiamenti? Sono dei principi di partenza che uno utilizza abitualmente nella sua vita. Ad esempio, ognuno di voi ha scelto un atteggiamento da tenere nei confronti di quelli che per strada gli chiedono qualcosa, soldi, gli vogliono vendere la spugnetta, i fazzolettini o qualcosa. Ognuno ha già pronto un atteggiamento. Ognuno ha già pronto un atteggiamento nei confronti di quelle telefonate: «Vuole cambiare gestore...?» uno ha già pronto. L'atteggiamento è proprio una realtà che uno si è dato, ha

scelto; ma magari anche in questi casi uno ha scelto apposta: «No, non cambio gestore! L'ho già cambiato 12 volte ho visto che... adesso non cambio più, quindi resto così...» eccetera. Quindi è una scelta cosciente. A volte non è una scelta cosciente, è semplicemente un modo che uno ha imparato, che uno utilizza, ma senza rendersene conto che utilizza quel sistema.

Gli atteggiamenti sono qualcosa che dentro di noi sono abituali, e lì viene un guaio! Ad esempio, prendiamo un atteggiamento del non giudicare. Quando ascolto una persona io sono chiamato a non giudicare quella persona. Un momento! **Non giudicare la persona!** Mentre i gesti, le azioni, le scelte, li posso giudicare. È la persona che non posso giudicare, ma l'agire sì! Altrimenti diventerebbe assurdo: vedo per strada uno che ammazza un altro, e dico: «Io non giudico! Non dico se ha fatto bene o se ha fatto male», ha fatto male! Non si ammazza la gente!

Dove sta il principio “*non giudicare la persona che ascolti*”? Non giudicare la persona brava o cattiva. Ecco questo è proprio il giudizio che noi non possiamo dare! Guardate che non è che non dobbiamo dare, non *possiamo* dare! È un giudizio per cui non abbiamo gli elementi! Non abbiamo gli elementi fino al punto che la stessa persona interessata che ha compiuto il gesto, fa fatica a dirsi perché ha fatto quello! Se poi andiamo a vedere la psicologia del profondo, si parte dal principio che la persona non si dice mai tutto. Mai tutto si dice la persona!

E qualche volta quello che tace a se stessa la persona, è più grande di quello che si dice. Per cui si può trovare la persona che si dichiara onestamente in una posizione per questo motivo, invece è per tutt'altro motivo: «Ho fatto quel viaggio in Liguria per questo motivo», potrebbe anche non essere quello il vero motivo. Quello è un motivo aggiunto, marginale, il **vero motivo** era un altro e la persona non se lo è detto. Potete immaginare allora se la persona stessa interessata, fa fatica a determinare se stessa, a collocare se stessa, come faccio io a dirlo, a giudicare la persona?

Il gesto si giudica, la persona non è possibile. E' diverso dire *non rubare*, da dire *non giudicare*, perché io rubare lo posso fare (un paio di conferenze fa mi son portato via il microfono; arrivato a casa alla sera mi son trovato il microfono. Non bisogna farlo, non bisogna portarsi via i microfoni, ma se uno lo vuol fare lo può fare). Invece non giudicare, è come dire: «Non volare giù dal tetto, perché non riesci a volare, precipiti, t'ammazzi. Non volare!», ma per forza «Non volare!», mi rendo ben conto che se voglio volare mi ammazzo e basta. E' lo stesso! Non giudicare, non puoi, non sei in grado di farlo! Non hai gli strumenti, non hai i parametri. Quindi, la persona la puoi solo accogliere, a volte proprio con stupore.

Uno accoglie la persona e si sente che la persona ha su di sé un giudizio molto strano, molto diverso da quello che uno potrebbe immaginare e ha bisogno di capire se stessa, non che io dia il mio giudizio. Ecco questo è l'elemento che dicevamo dell'**abito del non giudicare**, io non posso infilarlo nel momento in cui decido di ascoltare una persona. Arriva tuo figlio e ti dice: «Senti, devo parlarti», allora io mi infilo “l'abito del non giudizio”, e sono pronto... non è possibile! Quando il collega, l'amico, il vicino, ti dice: «Senti, volevo chiederti... hai un momento?», eccetera, non posso infilarmi in quel momento l'abito: o io ce l'ho abitualmente, oppure in quel momento non lo indosso. Se io abitualmente, di solito, giudico, quando ascolto qualcuno continuo a giudicare. Si tratta allora di allenarsi.

Cosa vuol dire non giudicare?. Pensate quando sentite alla televisione quel politico che vi sta più antipatico di tutti, ognuno ha i suoi. Non scendiamo in particolari, non mettiamoci in politica, ognuno pensa al suo politico più antipatico di tutti, per lui, perché poi a chi lo vota sta pure simpatico, ma per me sta proprio antipatico quello! Ok, cosa vuol dire non giudicarlo? Non vuol dire non giudicare le sue proposte, quelle le devo giudicare, anzi devo dare un voto appoggiato su motivazioni: «Quella non è una proposta da fare. Questa è un'illusione, è un prendere in giro, questo è un voler far credere che...», devo valutare quello che dice, devo giudicare quello che dice! Devo giudicare le sue azioni: «Ma guarda come si comporta, ma guarda che cosa fa...», le sue azioni le devo giudicare. È la persona che non devo giudicare! *Quello è brutto e cattivo*, non puoi dirlo! *Quello è un santo*, non puoi dirlo!

Sapete, la Chiesa stessa, non riconosce a se stessa il diritto di giudicare le persone. Le azioni, sì. Per cui continuerà a dire che uccidere è male, **le azioni si giudicano, ma non le persone**. Per cui, primo: non può dichiarare nessuno all'inferno perché non può giudicare le persone. Pensate quanti lo farebbero volentieri: «Adesso vi faccio l'elenco delle persone all'inferno!! Questo, quello, tutte le persone antipatiche!». Chissà che soddisfazione ha provato Dante Alighieri quando ha messo le persone all'inferno! E avanti... una dopo l'altra le ha messe! Non può! E per giudicare una persona santa? Aspetta il miracolo. Perché non può! Aspetta un miracolo cioè un segno dallo Spirito, che dica: “*ok, questa persona mi va bene*”.

Prima, quando c'è la dichiarazione dell'eroicità delle virtù, giudica le azioni. Dice: «Per me ha fatto delle cose belle». Sì, perché se si trova davanti uno che ha ammazzato, rubato, eccetera, non si muove nemmeno; ma se si trova davanti uno che ha aiutato, uno che ha salvato, uno che ha fatto del bene a tanti, ecco, dice: «Le sue azioni mi vanno bene! Ma lui, non lo posso giudicare». Allora se c'è questo segno da parte dello Spirito, dico: “*ok! Questa persona è brava, è santa*”, altrimenti aspetta. C'è gente che aspetta da secoli!

Quindi c'è questa realtà del *non giudizio* che deve diventare un aspetto comune della nostra vita, o meglio della vita di chi vuole imparare ad ascoltare. Guardate che non è così brutto non giudicare, non è così brutto! Perché permette di voler bene a tanta gente il non giudicare. Pensate un po' quando Gesù dice: “*amate i vostri nemici*”! Se lo giudico come faccio ad amarlo! Ma certo che non sono d'accordo sul fatto che lui mi faccia del male, e l'azione la condanno! Ma non posso condannare lui.

Quindi se qualcuno vuole imparare l'ascolto è chiamato a imparare a non giudicare le persone: i gesti sì, ma le persone no. Questo era per spigare cosa vuol dire *un abito*, è un'abitudine che uno acquista nella sua vita. O impara un po' alla volta tutto il giorno a vivere con quell'abito addosso, oppure non lo può infilare nel momento in cui ascolta l'altro. Non lo ascolta!

Ma ci sono delle abitudini, degli atteggiamenti interiori più complessi da vedere. Il primo si chiama empatia, il nome l'avrete già sentito; vuol dire diverse cose, io adesso ve lo presento proprio sulla linea dell'ascoltare l'altro. **Ascoltare con empatia** vuol dire lasciare risuonare dentro di sé l'emozione che sta risuonando dentro l'altro. Grande studioso dell'empatia è Edith Stein, è stata una grande studiosa dell'empatia, soprattutto dopo il suo passaggio al Cristianesimo, dove ha vissuto proprio attraverso un'empatia forte, con delle figure significative: Santa Teresa, eccetera; dunque questa realtà di lasciar risuonare dentro di sé, e non immaginava che cosa è poi stato scoperto negli anni '90, che sono i “**neuroni specchio**”.

Noi abbiamo dei neuroni che intercettano le emozioni dell'altro, e stimolano i centri di produzione degli ormoni corrispondenti a quell'emozione. Facciamo degli esempi molto semplici: voi siete davanti alla televisione e state assistendo a un film terrificante. E vedete alla televisione queste persone che hanno paura, paura: veramente terrore! Voi sentite paura, tant'è che bambino si nasconde, va via, ha paura, non vuol vedere. Qualche volta anche l'adulto ha paura, ma provate a ragionare un poco: sono degli attori, stanno fingendo, e mentre sono lì per essere sommersi da una valanga di terra e di fango e di acqua, c'è tutta la troupe lì dietro che li guarda, che li assiste, che muove le cose, gli scenari, che sposta l'angolo di ripresa, magari c'è uno con la pompa che li bagna, e avanti di questo passo. Non stanno correndo nessun pericolo! Sono tranquilli, sicuri, addirittura a volte è un montaggio, quindi loro son lì che hanno paura e non c'è niente davanti a loro. Poi prendono una valanga, mettono assieme le immagini, e si vedono queste persone che arriva loro addosso la valanga.

E allora di dove viene la paura dello spettatore che sa questo, perché lo sapete benissimo che non è che tutte le volte che vedete una disgrazia in un film, quella disgrazia è vera. Da dove viene? Viene da questi neuroni specchio che intercettano l'emozione recitata, ma anche se so che quell'emozione è recitata e non è vera, li muove lo stesso. Ma non vi siete mai commossi a vedere certe scene strappalacrime che ti fanno proprio piangere? «Vai a vedere quel film, ho pianto tutto il tempo, che bello! Che bello!»: questa emozione che viene intercettata e mi fa sentire proprio

quell'emozione. C'è un esempio più banale, ma tanto per illustrare bene il procedimento: avete sentito quelle commedie comiche dove c'è sempre una risata di sottofondo? Gente che ride di sottofondo. E' una macchina, eh, non è che ci siano delle persone che ridono a comando. C'è una macchina che combinando pulsanti diversi fa diversi tipi di risate. Ma perché lo fanno? Perché sentendo altri ridere si muovono i neuroni specchio, e ti fan venir voglia di ridere. Ma se tu vai a vedere che cosa han detto, dici: «Ma dov'è che fa ridere quella roba?», per farti ridere, usano il sistema proprio di *smuovere* attraverso i neuroni specchio.

Dunque noi siamo fatti per intercettare e sentire l'emozione dell'altro. La prima scoperta è stata fatta per la difesa: “*intercettare l'intenzione aggressiva dell'altro*”, e avanti di questo passo. Ma c'è tutta una serie di studi, sono cose molto complesse, io adesso le semplifico parecchio. Quel che serve proprio nella conversazione, nell'ascolto dell'altro è **sentire la sua emozione**. Notate il passaggio che adesso vi faccio, che sembra una cosa sofisticata o inutile, e invece è fondamentale: non, la causa della sua emozione, ma la sua emozione: punto!

Noi siamo in grado di vivere, sopportare, percepire la causa dell'emozione di pochissime persone, proprio le più strette del nucleo familiare e basta. Nelle altre dobbiamo imparare a sentire l'emozione senza la causa dell'emozione altrimenti ci sono dei pericoli notevoli. Pericolo classico: si chiama “burn out”, è delle persone che aiutano gli altri: insegnanti, infermieri, e avanti di questo passo, e gli educatori che se non imparano a gestire questo rischiano il *burn out*. Il *burn out* è un esaurimento delle energie interiori. Perché io non sono in grado di supportare le emozioni di tante persone sulla *causa*, ma posso supportarle, sentirle, riceverle, accoglierle, solo nella loro manifestazione, punto! Proprio quello che capita al cinema: al cinema state assistendo a una terribile invasione dei marziani, “La guerra dei mondi”, sentite la paura, l'angoscia, il timore, e avanti. Ma quello dell'attore, non delle cause perché sapete che le cause non ci sono! Finito il film dite: «Ah, che bello!», perché non avete incassato la causa, ma solo l'emozione. Quello è il comportamento giusto.

Ma quando uno si trova davanti a un'altra persona, deve rendersi conto che la persona ti porta un peso, una fatica, perché poi il problema è sulle fatiche e sulle sofferenze (sulle gioie, andateci tranquilli che non c'è problema!) Il problema invece è “fatiche” e “sofferenze”, e io non posso caricarmi delle cause, se no poi resto schiacciato. Vi faccio un esempio sulla categoria dei medici perché sono persone terribilmente esposte in questo campo, in quanto lavorano con malati. Un medico che cura i sani, è difficile! Dunque, lavorano con i malati, con persone che soffrono, con persone che hanno problemi.

Cosa vuol dire **sentire la sofferenza della persona ma non della causa**? Vuol dire che quando la persona esce dallo studio del medico, esce anche la sofferenza. Perché se il medico trattiene la sofferenza di questo e poi ne arriva un secondo è trattiene la sofferenza del secondo, e poi arriva un terzo e trattiene la sofferenza del terzo, arrivato alla sera quello va a casa e cosa fa? Si mette a piangere? Va a casa e cosa vive? Come si trova? Non può! È fondamentale che impari proprio a sentire la sofferenza, ma solo la sofferenza senza la causa. In maniera che il momento in cui gli arriva uno dicendo: «Dottore, sono guarito, sono a posto! La ringrazio!», lui è in grado di sentire la gioia. Perché se si è tenuto la sofferenza di quelli prima, lo guarda e gli dice: «Embé?», non condivide la gioia.

E di qui viene quel fenomeno che purtroppo io sento rimandare a volte, del medico che è solo un tecnico e che non esprime nessuna emozione davanti a sofferenze, problemi, difficoltà, angosce, paure, eccetera, non esprime nessuna emozione, perché non ha imparato la gestione dell'empatia. Questa è una categoria particolarmente esposta, che trova particolarmente difficoltà in questo campo. Ma anche noi psicologi dobbiamo... solo che noi abbiamo proprio una preparazione nel colloquio, nell'accoglienza, eccetera; come vi dicevo, sono ore e ore, giornate e giornate su questo perché se no, guai! Noi lavoriamo con la parola, lavoriamo con la relazione, se non sappiamo far questo, guai!

Dunque, l'emozione della persona, non delle cause. Se supponiamo una situazione al limite: arriva una persona che ha una fatica, poi ne arriva una con una gioia, poi ne arriva una con una fatica, poi ne arriva un'altra con una gioia..., come faccio io a: dispiaciuto – allegro – dispiaciuto - allegro...? Sì, sì, posso! Posso perché vivo la risonanza della sua emozione, posso condividere!

Notate che c'è San Paolo che a un certo punto dice proprio questo di “*rallegrarsi con chi si rallegra, e rattristarsi con chi si rattrista*”, ma come faccio? Si può, proprio con questa gestione dell'emozione che sta provando lui, me la lascio provare io. Allora l'empatia all'interno di questa accoglienza, di questo ascolto dell'altro, vuol dire proprio questa capacità: mi lascio **sentire la sua emozione**. E la persona si rende conto che *io sto sentendo la sua emozione*, che condivido la sua emozione, e questo l'aiuta molto.

Perché c'è questa legge che è fortissima: che *un'emozione di gioia si moltiplica*, lui prova cento, io provo 100, alla fine è 200, anzi 250 perché quando la gioia è condivisa è più della somma. La *sofferenza invece, si divide*, la persona arriva con 100, io l'accolgo, la persona esce che ne ha solo più 50, perché io ho accolto la sua sofferenza. Ma notate che io non ne ho 50 dentro di me, no, a me può essere rimasta qualcosetta, tant'è che posso poi bisogno anch'io ogni tanto della mia ricarica, ma poca roba. Quindi la sofferenza condivisa si sbriciola, si dissolve, non è che vada a zero, perché se uno ha una sofferenza per quanto la condivide continua a sentirla ma diventa sopportabile. Ed è proprio l'accoglienza degli altri, della sofferenza degli altri, un elemento fondamentale dell'ascolto attivo, e la persona dopo sta meglio! E uno chiede: «Ma che cosa gli hai risolto? Aveva un problema economico, gli hai dato dei soldi?» - «Eh! posso mica dar dei soldi a tutti quelli che han problemi economici. Non gli ho dato niente» - «Allora com'è che sta meglio? Cosa ha risolto?», ha risolto che ha alleggerito il peso che sentiva dentro di sé sul cuore, questo sì, lo ha alleggerito! Allora il primo elemento è l'**empatia**.

Adesso vorrei vedere un poco cosa devo fare dentro di me per vivere questa empatia. Immaginate di avere dentro diversi ambienti, paragonare la nostra psiche ad una casa, ad un alloggio, è un paragone che va bene, che rende l'idea. Perché noi abbiamo diverse facoltà, abbiamo diverso spazio dentro. La **sensibilità**, è la facoltà nostra interiore che è adibita ad accogliere, a sentire le emozioni. Andiamo a due estremi: *gioia e sofferenza*. Poi c'è tutta una gamma di emozioni: ansia, attesa, timore, desiderio, speranza, e avanti..., uno ne può trovare tante. La sensibilità le sente, ma le sente in una situazione protetta. Facciamo un esempio: immaginate una hall di un albergo, potete entrare nella hall di qualsiasi albergo. Albergo anche a 4 stelle, a 5 – 6 stelle, non facciamo economia, potete entrare ma poi vi fermano lì: lì non andate oltre se non a certe condizioni.

La sensibilità, allora, è questo ambiente dove tutti possono entrare. Guardate che il cercare di non lasciare entrare dentro la sensibilità, è una malattia molto brutta. Porta delle conseguenze pesanti per la persona. Man mano che uno resiste aumenta le sue fatiche, più ne è invece aperto e disponibile più è sereno lui e vive con meno fatica.

Facciamo conto che questa sia la hall e poi questi sono gli ambienti riservati; qui (nella hall) possono entrare tutti allora io devo essere disponibile, accetto che chiunque arrivi e mi scarichi quello che vuole. Quello che dicevo prima, che dica quello che vuole, lasciargli scaricare tutto quello che vuole. Ma qui (negli ambienti riservati) non entra in realtà più profonde di me. Guardate che sto parlando della maggioranza delle relazioni.

Escludo quelle 3 – 4 relazioni con le persone più intime, dove allora uno può lasciarle entrare fino in fondo al proprio cuore, ma sono proprio solo tre o quattro, e dicendo 3 o 4 dico tante, eh! Perché qualcuno è zero! Molti è zero! E se c'è uno, è già una conquista, è già un cammino! La nostra psiche può arrivare se uno è capace, si allena, eccetera; a più di uno, ma due, tre, quattro veramente è già tanto, che uno può lasciar entrare profondamente dentro di sé. Gli altri vanno tutti “*stoppati*” lì; lì, puoi entrare. Ma solo lì, eh! Non puoi andare altrove.

Questo cosa permette? Permette di lasciar scaricare qualunque cosa, perché io non abito lì, io non abito in questo ambiente, io abito lì dietro. Quindi sono protetto quando scarichi tutto, non me



lo scarichi addosso, ma me lo scarichi in un ambiente che io vedo, che io posso gestire, che io posso capire, posso comprendere, ma è diverso dalla mia profondità. Qui bisogna dire qualche cosa sulla comunicazione.

La comunicazione parte dall'altro e arriva a me come se fosse un pacco; viaggia nel vuoto e arriva a me. Io non so niente, bussano, apro, mi arriva questo pacco, questa è la comunicazione. Facciamo un esempio molto concreto, molto reale: voi guardate me e avete la sensazione che io sia qui; ma è vero, eh, sono proprio qui! Ma che cos'è in realtà che voi vedete? Sulla vostra retina, si è formata un'immagine. Sapete come funziona l'occhio: un'immagine sulla retina che viene rilevata da dei neuroni specializzati, sono coni, bastoncelli, eccetera; interpretata dal cervello, il quale dice: «Ecco, corrisponde a questa realtà in quel posto, là», ma è tutto dentro il vostro occhio, dentro il vostro cervello che avviene la "lettura". Da voi arriva un fascio di luce, e arriva dentro l'occhio, lì viene decodificato.

Lo stesso il suono. Voi sentite me parlare, ma in realtà è dentro il vostro orecchio, dentro la coclea dove ci sono cellule di lunghezza diversa, che intercettano i vari suoni, le varie tonalità, eccetera. Trasmettono al cervello questi input, il cervello li analizza, li decodifica e dice: «E' quello là che parla»; che se io faccio un altro rumore, viene decodificato dal vostro cervello come: «Ecco questo è il rumore di quella matita che batte». Ma tutto questo fenomeno avviene dentro il vostro orecchio e il vostro cervello, arriva un'onda sonora, entra dentro l'orecchio, lì viene decodificata, e proiettata fuori. È proiettata fuori! Come dimostrazione pensate ad esempio a tutte le illusioni ottiche. Uno vede una cosa, invece è un'altra, si può ingannare l'occhio, si può ingannare l'orecchio proprio per via di questo fenomeno. Lo stesso è la comunicazione.

La comunicazione non è solo un'onda sonora, visiva, ma porta un carico di significati, porta un carico di emozioni, come abbiamo detto prima, queste arrivano dentro la sensibilità, lì vengono aperte ed analizzate dentro di voi. Perché è importante tenerle nella sensibilità? Perché è materiale che mi può danneggiare se io lo lascio entrare più profondamente. Tolle quelle pochissime persone, con le quali c'è un rapporto particolare, le altre persone io non so che cosa mi comunicano se non dopo che ho aperto il pacco. Non lo posso sapere prima. Se no, avviene quello che vi dicevo, quella barriera: «Tu puoi dire cosa vuoi, non me ne frega niente. Puoi dire che stai male, puoi dire che hai problemi finanziari, puoi dire che..., a me non ne frega niente, perché non accolgo l'emozione che stai vivendo».

Ma se accolgo l'emozione, questa emozione può esser carica di sofferenza, di ansia, di incertezza. Pensate una persona destabilizzata davanti alla vita. Io sento la sua destabilizzazione dentro di me e guai se mi destabilizzo io! Guai, non ha senso! Allora io apro una comunicazione, lo so soltanto dopo che l'ho aperta che cosa c'è dentro; ma quando lo so è troppo tardi, è già dentro di me; non è possibile! Quando voi vedete l'immagine, l'immagine è già sulla vostra retina: non è possibile decidere prima se ricevere l'immagine sulla vostra retina. Prima arriva sulla retina e poi vedete qual è l'immagine.

Allora la comunicazione ha questo carico di problematicità, di sofferenza, di fatica, io devo tenerla bloccata là, non devo lasciarla andare in altri posti dentro di me, se no potrebbe provocarmi danno. Se volete un paragone un pochino più hard, la comunicazione è come i rifiuti tossici ad esempio, di un ospedale. Un ospedale può avere nei suoi rifiuti tutte le infezioni e le malattie peggiori. L'Amedeo di Savoia: tutte le infezioni! Dall'AIDS a chissà che cosa, l'epatite C, eccetera, ci può esser di tutto lì dentro. Se tratti quei rifiuti in un certo modo, sei tranquillo, non c'è problema. Ma guai se sbagli! Guai! Devi trattarli come vanno trattati. Se voi imparate ad accogliere nella sensibilità qualunque cosa e gestirla solo nella sensibilità, potete accogliere qualunque comunicazione. Allora, non vi viene voglia di bloccare, di non lasciarli dire, di non lasciarlo parlare di..., perché vi dà fastidio, perché risveglia un vostro problema.

Adesso vi dico: uno dei punti che vengono trattati proprio nell'insegnare allo psicologo l'incontro con il cliente, eccetera, è cosa fare quando il cliente ti porta un problema che hai anche tu. Che fai? Ma è solo un'applicazione di quello che vi sto dicendo: l'applicazione hard, perché

immaginate uno psicologo che ha avuto un incidente, e arriva un cliente che ha avuto un incidente, o che ha perso una persona cara, e gli arriva un cliente che ha perso la stessa persona cara, che faccio? Io non posso lavorare su di me, devo lavorare sull'altro, devo accogliere l'altro! Ma è proprio questo elemento di tenere nella sensibilità la comunicazione che mi permette di farlo.

Un altro esempio: dentro di noi abbiamo degli acidi, succhi gastrici, acido cloridrico, eccetera, che sono degli acidi in grado di sciogliere la carne. Se voi mangiate un'insalata di carne cruda, questa viene sciolta dai succhi gastrici. Come mai questi succhi non sciolgono lo stomaco? Perché lo stomaco è fatto apposta per contenerli: ha una mucosa che secerne un muco che bla, bla, bla..., alla fine dei conti, nello stomaco non danneggiano. Ma basta che ne esca un piccolo rigurgito, dallo stomaco che uno sente già il disturbo, perché già fuori dello stomaco dà fastidio. Nello stomaco non disturbano.

Allo stesso modo imparare a **tenere la comunicazione nella sensibilità**, fa sì che la persona possa ricevere dei carichi grandi, pesanti, faticosi perché se tutti venissero a raccontare: «Ho bisogno di raccontarti le mie gioie di quest'oggi», e tutti i giorni arriva: «Ho bisogno di raccontarti le mie gioie di quest'oggi...», di solito capita altro: fatiche, sofferenze, problemi, ok! E allora uno li può e senza restarne danneggiato, senza finir depresso e così via. Quindi questa realtà dell'accogliere nella sensibilità.

Un altro atteggiamento fondamentale: **credere nell'uomo**, avere fede nell'uomo. Io parto da un'antropologia cristiana, la mia antropologia, che è un pensiero forte, opposto al pensiero debole di altre filosofie. Il pensiero forte dice questo *“l'uomo è una realtà positiva con una ferita, ma è una base positiva”*. La radice, la pianta è forte, poi c'è una ferita, c'è una crisi, c'è una sofferenza, c'è un problema. Ok! ma la realtà che contiene il problema, è forte. Cosa vuol dire questo? Vuol dire che qualunque problema, qualunque difficoltà, qualunque sofferenza ci sia nella persona, la persona è in grado di gestirla. La persona è in grado di fare un cammino di crescita. La persona è in grado di crescere nonostante i pesi che porta. La persona schiacciata dai pesi, non può crescere se non li gestisce bene, ma se li gestisce bene è in grado di crescere, qualunque siano i pesi che questa persona ha da portare. E ce ne sono di esempi in questo campo. Mi viene in mente Mandela, che si è fatto 27 anni di carcere, e ne è uscito ben più forte di prima.

È certo che in quei 27 anni non hanno provveduto a fargli incontri di supporto, di psicoterapia per farlo star meglio, eccetera. La persona che ha tirato fuori da dentro di sé. E così di altri casi ce ne sono, pensate Viktor Frankl, uno psicologo nel lager, pensate a quanta gente in situazioni assurde, terrificanti, è cresciuta! È la dimostrazione che si può. Pensate a un Gandhi che uscito dopo la prigionia ha tranquillamente mentre volevano fargli pesare un atto di clemenza, con cui lo liberavano, Lui che sapeva bene com'era la situazione, disse: «Ah, avete capito che avete perso? Mi lasciate andare perché avete capito? Datemi i soldi del pullman, grazie!», e se n'è andato. Vuol dire che aveva acquistato una forza, in quei tempi di prigionia, che gli altri sono rimasti schiacciati dalla sua forza. Ma trovata in prigionia, trovata durante anni di persecuzione, e così via.

Dunque le **persone possono sempre crescere**; se voi incontrate una persona e avete questa convinzione dentro di voi, voi la aiutate meglio; se voi non avete questa convinzione, questa certezza dentro di voi, voi l'aiutate molto meno. Ma guardate che non si può recitare: questo è un deficiente, uno scemo, un buono a nulla: «Ah, ma lei quant'è bravo! Quant'è forte! Quanto è capace!», perché questo la aiuta. Ma non serve, non funziona! Devi essere appoggiato tu su un'antropologia che riconosce la grandezza dell'uomo. E allora ecco che l'altro si sente stimato, anche se arriva a vuotare un carico di sbagli, di povertà, di miserie, «Sì, va beh, ma lui, è forte. Lui è più forte di tutto quello che mi ha scaricato addosso!».

Un esempio che mi piace molto è quello di un gioiello sporco, un gioiello caduto nel fango, un gioiello impolverato perché, come capita di solito a casa vostra, i gioielli ve li dimenticate in giro, e allora si caricano di polvere e il diamante non brilla più perché ha tutta la polvere sopra... Sì, va bene, ma è sempre un diamante, eh! è sempre un diamante! Se te lo sei dimenticato sopra l'armadio per tre o quattro anni, lo tiri giù e dici: «Oh!», è sempre un diamante (se ne avete qualcuno in casa,

in giro, che non vi interessa chiamatemi! Lo cerco io! Io apprezzo quei diamanti anche se hanno tanta polvere sopra!). Ma la gente è così...la gente è un gioiello carico di polvere.. ma vale , eh! Non è recitare, recitare non serve. È che la persona sente la considerazione, perché è vera, perché vi appoggiate su un'antropologia che dice: «Ok, guarda che... è proprio così», e quindi glielo trasmettete che avete stima di quella persona, qualunque cosa venga a dirvi, qualunque cosa vi tiri fuori. Perché poi la persona che è cosciente di sbagli, che è cosciente di debolezze, di povertà, vive veramente un'emozione di umiliazione, di piccolezza, di debolezza, di povertà, ed è vero, ma a partire da una realtà forte, grande, ricca, bella, meravigliosa, stupenda!

Se poi qualcuno ha anche una scelta di fede cristiana, sapere che quella persona è stata creata da Dio, aiuta ad avere stima di quella persona. Gesù Cristo, Figlio di Dio, per questa persona ha dato la Sua vita; chi sono io per dire che quella persona non vale? Che Gesù Cristo si è sbagliato: «Scusa, eh, Tu quella persona non l'hai capita! Io quella persona l'ho capita, Tu che sei morto in croce per quella persona, non l'hai capita...?», ma chi sono io per dire a Dio, Tu hai generato un figlio handicappato, scemo, deficiente, che non vale. Sapete come nella produzione industriale, c'è una crisi il lunedì mattina: c'è un aumento di pezzi di scarto. Tanto è più lungo il periodo di intervallo della lavorazione, tanto più la ripresa è problematica. Allora, Signore, questo l'hai creato il lunedì mattina, e si vede... Non esiste! Non esiste questo!

La **fede cristiana è un aiuto alla persona**, non è un peso in più, un carico in più, qualcosa in più che se non avessi starei meglio. È una forza, è una marcia in più che mi permette, ad esempio in questo caso, di dire: «Questa persona vale! Questa persona merita! Questa persona può sempre! Può!». Perché a livello fisico non sempre la persona “può”, a volte il medico deve dire: «Non c'è più niente da fare». A livello psichico, la persona può! A livello mentale anche a volte può e a volte non può. A livello psichico la persona può. Quindi il mio atteggiamento di percepire la possibilità, la forza di quella persona, fa sì che questa persona possa sentirsi accolta.

L'altro elemento: **rispettare la sua volontà**. Io non posso partire dal fatto che *o fa quel che dico io, o io lo rifiuto*. Non è il sistema di aiutare la persona perché è possibile che io abbia avuto l'intuizione giusta, è possibile! Ma non si può imporre all'altro una soluzione esterna. Sto parlando di scelte di vita, sto parlando di cose profonde, cose grandi, perché altre invece si possono imporre certamente: «Se vuoi che ti mantenga, tu vai a lavorare, tu fai questo, tu fai quello!», si può ben dire! Sto parlando di scelte di vita, di persone che incontro e così via, dove per me è ovvio: «Ma guarda che la soluzione giusta per te, è questa e quella». Non si può! Non posso dargli la mia soluzione. Notate che tante volte lo faccio, ma... devo precisare che lo faccio al fine di permettere alla persona di orientarsi meglio. Ad esempio, supponete una banalità (poi andiamo su cose serie!), una persona non sa che colore dare a quella parete, e io le dico: «Io darei tutto un bel nero», l'altra mi dice: «No, nero! È meglio un colore più chiaro, ad esempio il giallo»: ha trovato un colore da dare. Mica volevo imporre il nero! Volevo solo che la persona collocandosi davanti a un punto, trovasse più facilmente quello che le corrispondeva.

Difatti sono tre le possibilità per semplificare:

primo: che la persona dica: «Ecco, sì, ha ragione, un bel nero è quello che mi tira su il cuore, mi rallegra, mi rende lo spirito più sereno. Ecco proprio il nero è quel che volevo»,

secondo: chela persona dica: «Non proprio nero, un grigio perla magari, ecco mi va bene. Quindi non come dici tu, ma un pochino diverso»,

terzo: oppure la persona dice: «No, ma proprio diverso, proprio il contrario. Bianco, quella parete la faccio bianca».

Allora lo scopo con cui si dà una risposta, si dà un'indicazione, non è quello di condizionare l'altro, ma quello di permettergli di collocarsi più facilmente. E poi in caso estremo c'è sempre la soluzione della moneta testa e croce. Ma sapete come funziona il sistema “testa e croce”? Funziona così: *se viene testa, do il nero, se viene croce gli do il bianco*. Tiro e vedo cosa viene ed è lì momento delicato cui devo fare attenzione: *sono contento di che cosa è venuto?*

Oppure il primo pensiero è: «No, preferivo l'altro». Se preferivi l'altro allora scusa, fai l'altro.

Se invece dici: «Meno male che è venuto quello», fai quello! Cioè, la moneta “testa e croce”, non serve a demandare al caso la scelta, ma a farmi percepire una differenza che non riesco a cogliere perché magari era piccola o perché magari era problematica: ancora più facile *la differenza è grande ma è problematica* allora sono fermo. Sono contento che sia venuta quella! Mi dispiace e trovo qual è la risposta.

L'ultimo punto, l'ultimo atteggiamento è quello di **voler bene alla persona**. E qui è chiaro che o io faccio un cammino affettivo aperto a tutti, o non sono capace a voler bene a chi ho davanti. È molto facile! Non si può dire: «Allora, chi è più alto di 1,80 gli voglio bene, chi è meno di 1,80 non gli voglio bene» oppure facciamo il contrario: «Chi è meno alto di 1,80 gli voglio bene, chi è più alto di 1,80 non gli voglio bene!», non posso fare così! Non posso! Oppure: «Voglio bene alle persone di un certo tipo; voglio bene alle persone di una razza e non a quelle di una certa razza; Voglio bene ai comunitari e non agli extra comunitari, voglio bene a...», non funziona!

L'atteggiamento del voler bene è necessariamente gratuito, aperto a tutti. Allora funziona, altrimenti vado sull'antipatico o simpatico. Che poi simpatico e antipatico funziona su chi mi richiama la persona. Se la persona mi richiama qualcuno che nell'infanzia mi era simpatico eccetera, allora mi è simpatica; simpatica fino al punto che quella persona mi può imbrogliare, ma tanto mi è simpatica e quindi... Se invece mi richiama qualcuno che mi ha fatto penare, faticare, eccetera, quella persona mi sta antipatica; può essere la persona più brava di questo mondo, può essere la persona disposta ad aiutarmi più di questo mondo, ma a me sta antipatica, basta. È quello che si dice “a pelle”. «Mi va, non mi va», sono tutte reminescenze, andare a recuperare elementi dell'inconscio eccetera.

Se uno funziona così, funziona in una maniera molto superficiale, molto banale, è una maniera che non aiuta l'altro, ma non aiuta nemmeno se stesso. Se invece uno ha l'atteggiamento del voler bene, è disponibile, è attento, è accogliente, gli vengono facili tante altre cose, perché impara a volergli bene. E questo è proprio il guadagno della persona.

E concludiamo con questo: **io accolgo l'altro e ci guadagno io!** Ma guardate che se lo accolgo in una maniera valida, alla fine ci ho guadagnato più io dell'altro. Pensate, sempre nella formazione degli psicologi... non vi sto facendo la formazione da psicologo perché è proibito insegnare le tecniche di psicologia a chi non è psicologo. Ma sono cose della formazione: se il lavoro lo fa tutto il cliente, lo psicologo ci guadagna, perché alla fine il cliente deve pagare lo psicologo? Ma guardate che si fa proprio questa domanda: «Avanti adesso dimmelo, perché?». Ed è il fatto che io *ho fatto un lavoro*, perché accogliere è un lavoro. Ma alla fine se ho lavorato bene ci ho guadagnato più io dell'altro.

Se voi ascoltate una persona con gli atteggiamenti giusti, qualunque peso, fatica, dolore, vi abbia scaricato la persona, alla fine voi siete più forti, ci avete guadagnato! E l'altro ci ha guadagnato. Ma questa è la meraviglia di Dio, che due persone che lavorano assieme bene, ci guadagnano tutte e due, e se vanno male ci perdono tutti e due! Mentre nel campo materiale vige la somma “1”, per cui se ci sono 50 Euro, comunque li dividiamo tra di noi, alla fine son sempre 50 Euro, non cambiano né più né meno (e se cambiano in meno è perché qualcuno ha barato), nelle realtà interiori, tutti possono crescere e tutti possono perdere.

Allora convengono bene tutti questi atteggiamenti che permettono di guadagnarci. Voi alla fine di un incontro, di un colloquio, di un'accoglienza, di uno sfogo dell'altro, ci guadagnate voi nella vostra crescita personale.

**Domanda:** *sulle capacità, la mente, la psiche...*

**Risposta:** della mente sono quelle capacità legate al corpo. Ad esempio, la memoria, l'intelligenza, la sensibilità, hanno un legame molto forte con il corpo. Per cui a una certa ora di sera studiare non conviene più, perché uno è troppo stanco. Se uno dovesse fare un test di intelligenza, fatelo al mattino, perché se lo fate alla sera rischiate di avere dei risultati piuttosto deludenti. La memoria ,

se siete ben svegli ricordate meglio, altrimenti uno ricorda meno. Questa è la mente, molto legata allo stato di salute, all'efficienza, a tutte queste capacità e così via.

La psiche, invece, è una realtà più profonda che è sganciata dal corpo. Ad esempio pensate **il senso della giustizia**, ma posso anche essere malato, ma mi rendo conto se è giusto o non è giusto, perché è una realtà più profonda. Pensate **il gusto della verità**, non è che al mattino la verità mi va bene, e alla sera ma... mi va tutto bene, non c'è più problema. No! Se ho questo gusto della verità, posso essere stanco, malato, sveglio efficiente eccetera, ce l'ho sempre.

Pensate la realtà più famosa di tutte che è **l'amore**. L'amore è una realtà psichica. Se io amo una persona, non la amo solo quando sono sveglio ed efficiente, ma anche se sono stanco, malato, moribondo, eccetera, io amo quella persona lo stesso.

Ecco, la psiche è più sganciata dalle realtà fisiche. Mentre la mente è più legata, io devo rendermi conto. Se prendo un caffè la mente reagisce in un certo modo, mi sveglio, sono più attivo, più capace. Altrimenti la mente può esser meno efficiente e così via. Ecco, questa è la differenza tra capacità mentali e capacità psichiche.

Tanto per dire sono realtà interiori, si differenziano dal corpo. Anche se l'interfaccia tra il corpo e la mente è la sensibilità, tant'è che la produzione ormonale varia continuamente con la sensibilità. Addirittura il sistema immunitario varia con la sensibilità. Quando la persona è depressa il sistema immunitario è più basso, quando la persona è esuberante il sistema immunitario è più forte, abbiamo questa interazione.

**Domanda:** *sulle persone che si rifiutano di ascoltarvi, su quelle che vi ascoltano ma non vi rispondono, su quelle che non sanno ascoltare.*

**Risposta:** il tema di questa sera è una parte dell'ascolto di questo parliamo la prossima volta, e parleremo del silenzio, del non verbale, eccetera, non abbiamo mica esaurito l'argomento questa sera! Non abbiamo trattato e non tratterò neppure la prossima volta *essere ascoltato dall'altro*: trattiamo solo: *ascoltare l'altro*.

**Domanda:** *sul fatto che nell'ascolto ci si ferma alla sofferenza, ma non alla causa, altrimenti non si sopporta...non mi è chiaro questo punto.*

**Risposta:** non è che non devo ascoltare la causa della sofferenza ma io devo lasciare risuonare dentro di me la sofferenza – punto! Perché la causa resta anche quando la persona esce, ma questo anche nel caso, ad esempio, di una assistente sociale: le arriva una persona che ha un problema di casa e l'assistente sociale deve poi muoversi. Quindi deve tenere ben a memoria che la causa è la mancanza di casa! Ma non l'emozione, *l'emozione è della persona davanti*: quando la persona non c'è più, non c'è più quella emozione.

Se poi per motivi professionali ad esempio in assenza della persona deve pensare a quella persona torna la sensazione di sofferenza, ma perché la persona è di nuovo davanti a me anche se non fisicamente. Mentalmente ho di nuovo quella persona davanti quindi sento di nuovo la sua sofferenza perché sto facendo un lavoro con quella persona anche quando non c'è.

Erickson, Milton Erickson diceva che stava di più con le persone quando non c'erano che quando c'erano, vuol dire che lui si prendeva del tempo per richiamarsi la persona, rielaborare quello che la persona gli aveva detto, tant'è che poi arrivava a delle conclusioni che lasciavano sbalorditi ma perché aveva rielaborato questa presenza.

Siamo allo scadere del termine, io vi invito a fare qualche esperienza. Ma avete già ascoltato tante di quelle persone nella vostra vita! Ma provate ad ascoltarle tenendo presente questi atteggiamenti. Se non ve li ricordate potete risentirli o trovarvi lo scritto tra qualche giorno in internet. Quindi ve li potete recuperare. Provate ad esercitarvi.

Tutte le conferenze sono registrate in Internet nel sito [Chicercatrovaonline.it](http://Chicercatrovaonline.it), quindi voi potete rivedermi, risentirmi, esercitatevi, così la prossima volta potete dirmi se... ma... sì.. ..no.... e così andiamo avanti nel nostro lavoro.

Grazie e arrivederci!

Grazie