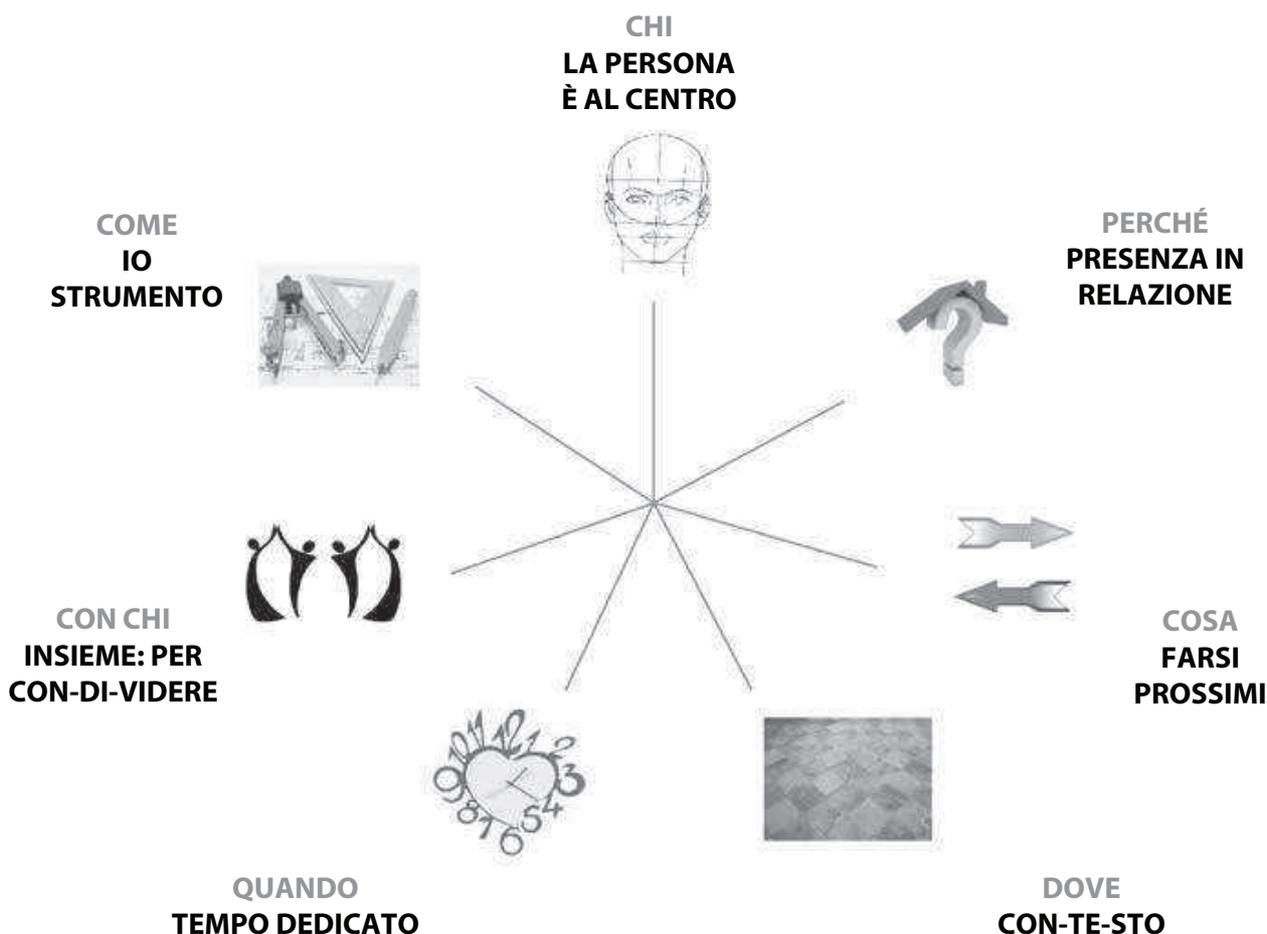


### 3 - Verso la CARTA dell'ASCOLTO<sup>5</sup>

*Dare ascolto è più pregnante del semplice ascoltare,  
è fare dono all'altro di una presenza ascoltante:  
lascio che l'altro mi stia di fronte,  
che mi parli attraverso tutta la sua persona  
(il suo corpo, il suo vestito, il suo linguaggio,  
il suo profumo, il suono della sua voce...).*  
*Ascolto è anche dono del tempo:  
attendere l'altro,  
con le sue esitazioni e i suoi ritardi,  
con la sua difficoltà ad esprimersi,  
con i suoi timori e le sue reticenze.<sup>6</sup>*

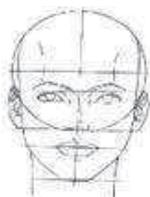
FIG. 3 – il sistema integrato di domande/principi dell'ascolto



<sup>5</sup> Nella ricomposizione della Carta dell'ascolto sono scritte in maiuscolo LE PAROLE che nel corso dell'accompagnamento formativo sono state a più riprese richiamate, rievocate e risignificate.

<sup>6</sup> Bianchi E. (2010), Ogni cosa alla sua stagione, Frontiere Einaudi

## LA PERSONA È AL CENTRO



Un nome, un volto, una storia. Ogni persona è un mistero, unica ed irripetibile. E' una nostra esigenza quella di "catalogare" attraverso etichette a noi note, categorie, fra le quali trova posto anche il PREGIUDIZIO. I nostri schemi di riferimento, così come i nostri valori, hanno anche funzioni positive nella misura in cui, ad esempio, ci aiutano a capire con maggiore velocità, ma ci fanno correre il rischio di inquinare il pensiero comunicato altro con i nostri pregiudizi e riflessioni.

Essere consapevoli dell'esistenza di questi meccanismi, insiti in ogni essere umano, aiuta a porci in un atteggiamento diverso nell'ascolto, di APERTURA MENTE E CUORE, di ACCETTAZIONE DELLE DIFFERENZE, reali presupposti necessari per una SCOMMESSA SULL'ALTRO che significa voler "credere nelle possibilità di cambiamento" anche nelle situazioni più difficili.

Riconoscere L'ALTRO COME PERSONA significa riconoscere che è uomo come me, con una propria DIGNITÀ che sono chiamato a RISPETTARE in quanto persona. Non solo: l'altro è ALTRO DA ME, ma anche ALTRO DI ME (*Tu e io non siamo che una cosa sola. Non posso farti del male senza ferirmi. Gandhi*).

Mettere la persona al centro significa non fermarsi ad ascoltare i suoi problemi, i bisogni espressi o quelli non espressi, ma sforzarsi di guardare ed ascoltare OLTRE nella convinzione che questa non è solo portatrice di bisogni ma anche di importanti competenze esperienziali che forse in questo momento della sua vita fatica a vedere.

In altre parole, come ci ricorda il nostro Vescovo Monari: "...non necessariamente e primariamente perché si ascoltano le necessità delle persone, ma perché si ascoltano le persone che sono in necessità.

*Dopo, evidentemente, queste raccontano le loro necessità e le loro angustie, le loro speranze... ma al centro deve rimanere sempre la persona.*"<sup>7</sup>

Il tutto a sottolinearci che è a quella specifica persona, non una indefinita o una della tante, con un NOME e una storia precisi, a cui siamo chiamati a rivolgere la nostra attenzione; questo aiuta noi ma soprattutto aiuta lei a sentirsi unica per noi, quasi speciale, comunque distinta.

---

<sup>7</sup> Caritas Diocesana di Brescia (2012), Animatori Caritas per un comunità di comunione, audiolibro

## COME

---

### LO STRUMENTO



L'ascolto è uno degli strumenti che apre ad una relazione di VICINANZA e identifica un nostro stile di approccio alla realtà, un metodo di lavoro specifico e proprio di Caritas basato appunto sull'ascolto, l'osservazione ed il discernimento (...per animare).

Dice della nostra DISPONIBILITÀ ad esserci in questo rapporto che diventa RELAZIONE aperta e autentica se si "libera da giudizi frettolosi e pregiudizi". È uno strumento che consente di FARE SPAZIO dentro di noi per l'altro, che non si riempie di parole ma accoglie e sa aspettare i tempi dell'altro. *"Parlare è un mezzo per esprimere se stessi agli altri, ascoltare è un mezzo per accogliere gli altri in se stessi."* Wen Tzu, testo classico taoista. *"Quando l'orecchio si affina diventa un occhio."* Rumi, poeta e mistico persiano - XIII secolo.

Non si ascolta solo con le orecchie, ma con la mente e con il cuore. L'ascolto sa andare oltre le parole, va oltre la registrazione di quanto l'altra persona ci dice è attento e cura (si prende cura) dell'altro nella sua interezza che in quel momento si esprime attraverso parole, espressioni e toni di voce, silenzi e non detti (il LINGUAGGIO NON VERBALE). Pensare l'ascolto come uno strumento generativo di relazioni, ci obbliga ad accogliere l'idea che NOI STESSI ci poniamo come "strumenti nell'ascolto" con tutte le nostre capacità ma anche con i nostri LIMITI. E' attraverso l'ascolto che possiamo prendere parte delle vicissitudini degli altri, delle loro FERITE; è ponendosi in una dimensione di ascolto che consentiamo a noi stessi di creare spazi idonei ad incontrare, conoscere ed accogliere l'altro, ad entrare in relazione, e all'altra persona di "sentire o valutare" la nostra disponibilità a partecipare alla sua sofferenza. In quest'ottica "sono io che mi faccio strumento d'ascolto". Come ogni "strumento" anche l'ascolto abbisogna di cura e di attenzione per consentire di renderlo il più efficace possibile e affinché non se ne faccia un "uso improprio".

## COSA

---

### FARSI PROSSIMI



Farsi prossimi in una dimensione di ascolto non significa pensare o far credere di essere "sullo stesso livello": non si stabilisce infatti una relazione PARITARIA, se non perché si è tutti persone di e con pari DIGNITÀ, portatori di potenzialità e limiti. Non si è amici, forse

lo si diventerà! È necessario creare un clima di FIDUCIA che poi si autoalimenta nel suo lento evolvere dando origine ad un rapporto di RECIPROCIÀ, all'interno del quale ognuno apprende dall'altro in un flusso di scambio continuo di competenze, anche di tipo esperienziale. In questa luce farsi prossimi indica davvero un volersi far carico dell'altro, un PRENDERSI CURA (care) dell'altro, a partire dall'ascolto, un far cogliere attraverso di esso un messaggio quale: "mi interessa di te perché mi interessa di te". Per questo motivo accolgo e accetto l'idea di METTERMI IN GIOCO permettendo all'altro di valutare l'ipotesi di fare altrettanto, scoprendo le sue carte e le sue fragilità. Proprio nel RISPETTO che dobbiamo alla persona deve essere chiaro a noi e all'altro il LIMITE del nostre possibilità e del nostro agire, nel nome di un'AUTENTICITÀ della relazione. Il RISCHIO non è solo la SCONFITTA, intesa come non riuscita (questa talvolta è solo il risultato di una mancata chiarezza di intenti condivisi o di obiettivi non realmente raggiungibili né da noi né dall'interessato/I), ma di soffrire noi stessi. E' un aspetto che si fa reale ogni qualvolta accettiamo di metterci in gioco; è una dimensione inevitabile col la quale confrontarci e della quale, ancora una volta, prenderci - insieme - cura.

## PERCHÉ

---

### PRESENZA in RELAZIONE



L'ascolto, come atto volontario donato all'altro, apre a nuovi e diversi orizzonti, sia per chi ascolta, che per chi è ascoltato. Un "buon" ascolto non fa miracoli ma genera FIDUCIA, può illuminare, anche se come un piccolo lumicino, una strada forse non ancora considerata, ma che nel suo percorrersi può manifestarsi come foriera di nuove opportunità e quindi può essere davvero un segno concreto fatto di presenza, di partecipazione, di condivisione, di gesti concreti generativi di SPERANZA per noi che ascoltiamo e per l'altro che vive situazioni di importante difficoltà. L'ascolto non può essere inteso e vissuto come atto fine a sé stesso, ma come stile concreto che ci identifica e caratterizza, come un atteggiamento che ci permette di entrare in relazione e di costruire relazioni, che ci permette di conoscere la persona, di cogliere al meglio le difficoltà che ci presenta e il significato che queste assumono nella sua vita, aldilà delle soluzioni concrete che eventualmente potranno essere messe in atto, che sebbene importanti e necessarie devono poter "profumare" di relazione<sup>8</sup>.

---

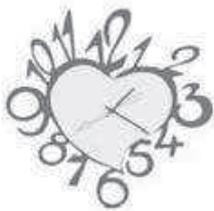
<sup>8</sup> Convegno caritas parrocchiali (2011): *Chiesa, profumo di relazioni*

L'ascolto.. una porta da oltrepassare chiedendo: posso entrare e grazie!  
*"e chi vi potrà fare del male, se sarete ferventi nel bene? E se anche doveste soffrire per la giustizia, beati voi! Non vi sgomentate per paura di loro, ma adorare il Signore, Cristo, nei vostri cuori, pronti sempre a rispondere a chiunque vi domandi ragione della speranza che è in voi". (1 Pietro 3, 8-18).*

## QUANDO

---

### TEMPO DEDICATO



Parlare di tempo comporta talvolta porsi su due estremi contrapposti: da un lato un tempo non tempo (senza lancette), dall'altro uno strettamente codificato (15 minuti, 5, 30, ecc.). Non siamo terapeuti né ci si avvicina, ma persone che volontariamente donano del loro tempo mettendolo a disposizione di altri "fratelli" con il desiderio di potersi prendere cura, secondo proprie capacità e competenze, in una dimensione di servizio.

Questa è la variabile che connota il nostro agire: L'INTERESSE ALLA PERSONA, L'APERTURA DELLA MENTE E DEL CUORE, un TEMPO APERTO, detto però senza ipocrisie.

Non è infatti vero che non c'è un tempo, c'è ed è corretto che ci sia. Il tempo è una variabile fondamentale, non rigida, non definita, ma essenziale in una relazione. È... col tempo che un semplice incontro si può trasformare in una relazione significativa, è grazie al tempo che si può costruire legami di fiducia e di reciprocità, ma è anche nel rispetto del tempo, del suo tempo, che si sostiene ed accompagna una persona in un percorso di autonomia.

C'è un tempo per noi e un tempo per ogni persona che incontriamo e questo tempo abbisogna di essere reciprocamente conosciuto e rispettato.

Non è solo il tempo dell'ascolto, ma è a partire da questo che possiamo fare nostro il pensiero che c'è un tempo di pensiero, di riflessione, di cambiamento. C'è un tempo nel quale ci si CONFRONTA e SI RIFLETTE fra i componenti DEL GRUPPO, non solo perché utile nel servizio verso l'altro, ma perché MEMBRA dello stesso corpo, perché aiuta nella comprensione e dona nuovi stimoli anche attraverso DOMANDE che possono davvero diventare opportunità di riflessione e di azione.

C'è un tempo per noi, per ognuno di noi, nel quale approfondiamo il nostro esserci, per ri-scoprire e ri-caricare le nostre energie, le nostre motivazioni.

## DOVE

---

### CON-TE-STO



È all'interno di un contesto che posso stare con te! Un contesto, uno spazio, che assume necessariamente una doppia valenza e significato: fisico e interiore.

Quello fisico è tutto sommato il più semplice da pensare perché fatto di cose concrete: sedie, scrivania o tavolino, ecc. È importante ma se vissuto rigidamente può intrappolare quelle ENERGIE positive che all'interno di una relazione d'ascolto si creano. I volontari non sono professionisti e a loro non è richiesto un setting rigido, ma neppure improvvisato, che sono gli altri due estremi. L'ascolto attento, attivo, non può essere confuso come una chiacchierata che all'interno di una relazione può assumere anche una notevole importanza, ma ...è altro! Si può ascoltare l'altro anche in un contesto non "ufficiale", ma non si può pensare di ascoltare nel caos: lì ci si saluta, ci si incontra, si scambiano due parole, ci si conosce in una dimensione diversa, ma non si ascolta davvero! Questo non toglie l'importanza di tali momenti informali che viceversa, per quanto riguarda il nostro servizio ed il nostro stile, sono fondamentali.

L'altro spazio è quello interiore. Per ascoltare l'altro dobbiamo poter fargli spazio: uno spazio di ascolto appunto che si manifesta nei nostri atteggiamenti di ACCOGLIENZA e di RISPETTO, che lascia l'altro LIBERO di esprimersi per quello che è. È nella compresenza di queste due dimensioni, e nella cura che ad esse rivolgiamo, che possiamo creare un contesto idoneo, inteso come favorevole, all'ascolto nel quale ogni cosa e ogni atteggiamento parla di come io sto con te, di come posso e desidero andare OLTRE ciò che vedo e sento in un percorso, anche piccolo, di accompagnamento e di sostegno.

## CON CHI

---

### INSIEME: PER CON-DI-VIDERE



È insieme che meglio possiamo fronteggiare le difficoltà e gioire dei frutti, ma questo vale non solo nei confronti delle persone che a noi si rivolgono, ma anche nei confronti delle persone con le quali condividiamo questa esperienza di servizio.

Anzi è forse nella misura in cui noi riusciamo a condividere fra noi questa esperienza che possiamo diventare promotori e testimoni di una condivisione con "gli estranei". Ancora una volta questo essere insieme passa attraverso la volontà

e la capacità di ascolto reciproco che è accoglienza delle nostre specificità, delle nostre diversità, delle nostre competenze e dei nostre difficoltà, che ci consente di essere insieme seppure distinti (perché non siamo uguali).

Ognuno di noi ha sguardi diversi, perché siamo diversi!

Questo comporta certamente fatica, ma una fatica che si fa frutto e ricchezza nel momento in cui cogliamo e diamo valore ai diversi punti di vista, perché essere insieme consente di “vedere meglio” aspetti diversi e scoprirli complementari. È insieme che possono essere meglio affrontate le fatiche e le “sconfitte”, perché insieme anche i “pesi pesano meno” e anche l’ascolto talvolta può essere pesante perché assorbe molte energie.

Stare insieme è faticoso e non automatico; ci richiede umiltà e coraggio, voglia e desiderio di investire sugli altri e di metterci in gioco, di fidarci gli uni degli altri, di affidarci, di porci tante domande a cui siamo in grado forse di dare oggi poche risposte; richiede tempo e spazio, ma è generativo di nuove energie, utili se non addirittura necessarie per una crescita come singoli, come gruppo, come comunità.

In questo senso anche la relazione con enti terzi assume valore: il lavoro di rete e in rete è importante, tanto più se si realizza nel rispetto delle reciproche identità in un rapporto di collaborazione (e non di subordinazione) nell’interesse della persona. Condividere per “vedere meglio”, sguardi diversi ma con unico intento.