

L'ascolto al di là delle parole



Terry Bruno
psicologa, psicoterapeuta,
trainer in Pnl e comunicazione

✎ È stato oggetto di particolare attenzione a partire dalla convenzione dei diritti del fanciullo di New York del 20 novembre 1989, resa esecutiva in Italia due anni dopo, sino alla Convenzione di Strasburgo del 25 gennaio 1996, ratificata in Italia nel 2003.

L'ascolto del minore



Come effettuare l'audizione



Il modo migliore è creare un clima di fiducia che metta il minore a proprio agio permettendo, così, una comunicazione più congrua e attinente alle sue percezioni e ai suoi vissuti.



L'ascolto del minore



✧ L'audizione del minore sia all'interno dei giudizi di separazione, divorzio e di quelli correlati alla rottura di convivenze more uxorio, che dei processi penali, richiede attenzione e cautela soprattutto dal punto di vista psicologico, anche per valutarne la reale capacità di discernimento del soggetto.



La capacità di discernimento



- ✎ La capacità di discernimento, cioè la capacità di formarsi una propria opinione, varia a seconda della fascia di età a cui un minore appartiene, e dipende da fattori biologici, sociali e relazionali di base, ma anche da quelli psicologici.
- ✎ La capacità di discernimento si considera acquisita dopo i dodici anni ma non è escluso che minori ben più piccoli, anche di sei-otto anni, possano rappresentare validamente la propria idea.

La capacità di discernimento del minore

È utile, quindi, fare prima una valutazione della sua capacità di effettuare un ragionamento concreto e/o più o meno astratto. Questo permetterà di escludere l'inattendibilità di quanto ha dichiarato a causa della sua minore età.



Come effettuare l'audizione



- Lo sviluppo di ogni bambino segue ritmi diversi e, quindi, l'età cronologica di un minore può essere solo un'indicazione molto approssimativa del suo livello di sviluppo.
- Un bambino, sin dalla nascita, possiede competenze sia a livello socio-cognitivo sia emotivo e relazionale, competenze che col passare del tempo evolvono in seguito alle stimolazioni del contesto familiare e sociale.

Come effettuare l'audizione



Partendo dal presupposto che tutti i soggetti, sia adulti che minori, sono potenzialmente suggestionabili in situazioni tensionali, con una non corretta esposizione degli avvenimenti, risulta opportuno che chi ascolta, giudice o suo delegato, debba porre l'ascoltato in una condizione di serenità, in modo che possa percepire non solo l'interesse di chi lo sta ascoltando, ma soprattutto la sua voglia di comprendere, senza per questo aspettarsi determinate risposte.

Differenza tra sentire ed ascoltare



sentire



processo sensoriale
i suoni pervengono all'orecchio

ascoltare



processo psicologico
i suoni (parole, musica..)
vengono convertiti in concetti, sentimenti

Differenza tra sentire ed ascoltare



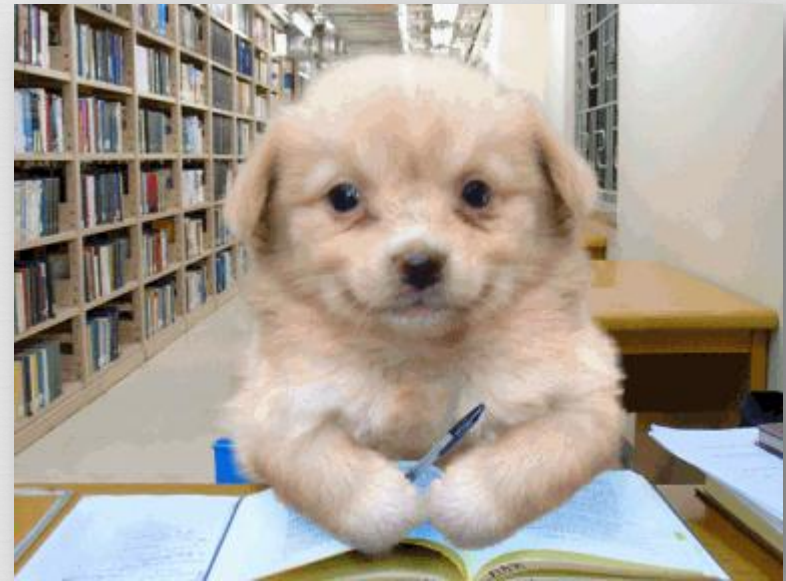
- ☞ *Sentire*: è un recepire asettico, funzionale alla raccolta di informazioni utili per il procedimento e utilizzabili in esso.
- ☞ *Ascoltare*: è un prestare attenzione alle esigenze del minore, alle sue idee, ai suoi desiderata.



Come effettuare l'audizione



☞ Nella valutazione della testimonianza di un bambino, le primissime dichiarazioni spontanee sono quelle maggiormente attendibili in quanto non “inquisite” da interventi esterni che possono alterare la memoria dell'evento.



Come effettuare l'audizione



È fondamentale spiegare lo scopo dell'intervista, sempre in un'atmosfera amicale, ponendo prima alcune domande non collegate all'indagine del minore, per metterlo a proprio agio: «Quando è il tuo compleanno? Hai fatto una festa? Mi racconti?». In questo modo si verificano anche le capacità linguistiche, mnemoniche e il suo grado di sviluppo.

Chiedere poi:

“Sai perché oggi sei qui?”

“Cosa ti hanno detto?”

Cosa comunicare al minore...



☞ ...deve raccontare la verità e riferire solo ciò che ricorda e, in caso di difficoltà, deve sentirsi libero dire che non è in grado di ricordarlo. In questo modo si tende a contenere la pressione dell'aspettativa di chi pone le domande, tanto da indurre un effetto di suggestione.



Esempi di domande suggestionabili



❧ *È assolutamente impossibile che non ti ricordi questo fatto.*

Questa domanda suggestiva fornisce un forte feedback negativo.

❧ *Te lo continuerò a chiedere finché non mi dirai cosa ti ha fatto X, vedrai che dopo avermelo detto ti sentirai molto meglio.*

Nella domanda, oltre a creare il dubbio della risposta giusta sono inserite premesse e velate minacce.

Quando si ripropone la stessa domanda si crea uno stato d'insicurezza che può portare ad una ritrattazione di quanto detto, perché il minore può ritenere la sua risposta sbagliata o non corretta a causa della nuova richiesta.

Esempi di domande suggestionabili

- Quando si vuole ripetere una domanda già fatta, è sicuramente meglio dire con chiarezza al bambino che è una ripetizione, così lui sarà più tranquillo nel rispondere.



Esempi di domande suggestionabili

- ☞ Anche alcune domande in cui si chiede il «perché» possono essere interpretate dal bambino con un'attribuzione di colpa o di responsabilità e quindi vanno evitate.
- ☞ Spesso si ritiene, sbagliando, che anche i bambini sappiano quali siano le informazioni rilevanti. Per questo è necessario rivolgere domande specifiche, ma non suggestive, per riportare l'attenzione del minore sul punto focale del racconto.



Cosa evitare nelle domande...

Inserire una descrizione o
una valutazione implicita:

*Cosa faceva X quando lo hai
visto comportarsi in quel
modo?*

Si suppone che il soggetto
abbia visto X fare qualcosa.

Esempi di domande aperte, corrette e a bassa suggestionabilità:



☞ *Che cos'è successo, che cosa hai visto?*

☞ *Ha detto qualcos'altro X?*

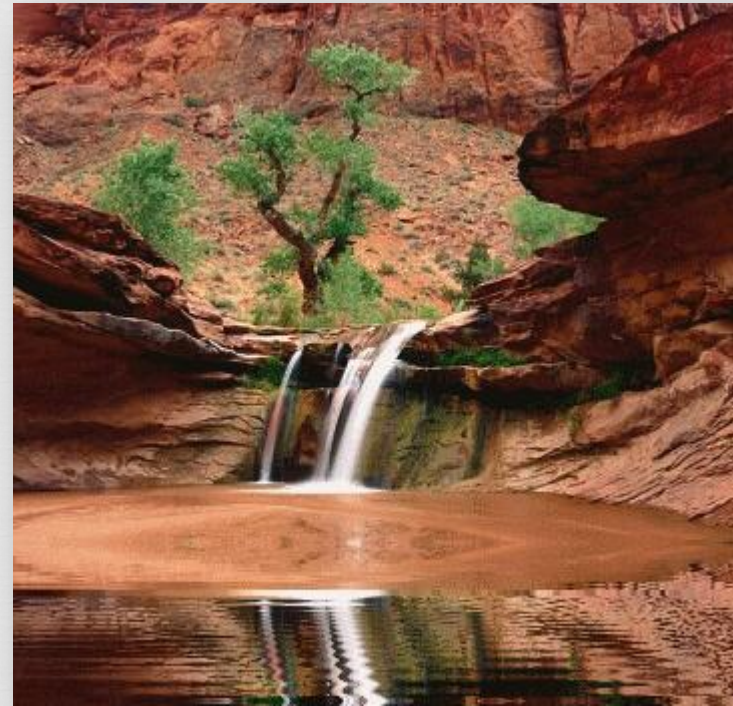
☞ *Era un uomo o una donna?*



Suggestionabilità



☞ Dall'età di 8-9 anni i minori sono suggestionabili; non solo possono modificare ricordi, eliminando o aggiungendo particolari rilevanti, ma addirittura possono costruire falsi ricordi di realtà mai vissute.



Come stimolare un racconto libero



- ☞ “Cerca di rivedere la scena come se fosse ora../come si presenta il luogo? C’è qualche odore particolare? È chiaro o scuro? Immagina anche le persone che ci sono...che cosa c’è ancora? Che oggetti ci sono?...Come ti senti quando sei lì?”. Si porta il soggetto in un contesto sensorialmente basato. La stessa frase ha una valenza più significativa se viene posta al presente.
- ☞ S’interviene solo per incoraggiare a continuare a raccontare.

☞ Per bambini al di sopra degli 8 anni si può chiedere di raccontare partendo da un ordine o da una prospettiva diversa. Esempio: “**Potresti raccontarmi di nuovo partendo dalla fine e arrivando all’inizio?**”, magari supportandolo chiedendogli spesso “**Cosa è successo subito prima di questo?**”, contrariamente alla regola secondo la quale si devono evitare interruzioni nel corso della dichiarazione.

Come stimolare un racconto libero



o “Fai finta di essere un'altra persona che assiste al fatto, dimmi cosa ha visto”. Con queste domande si combinano elementi di psicologia con tecniche di stimolazione della memoria, che possono aiutare il minore a ricordare, aumentando la quantità di dettagli nel racconto.

Come stimolare un racconto libero



Il non verbale



- Il minore, inoltre, è portatore non solo di narrazioni ma anche di emozioni, per cui occorre porre particolare attenzione al non verbale: *le espressioni del volto, lo sguardo, i movimenti del corpo, i gesti, la sudorazione, i rossori, i tremori, il tono della voce*, ecc.
- Questo perché la realtà non viene rappresentata solo attraverso le parole, ma ha sempre un correlato emotivo, inconscio, che può disconfermare quanto affermato verbalmente.

Il non verbale



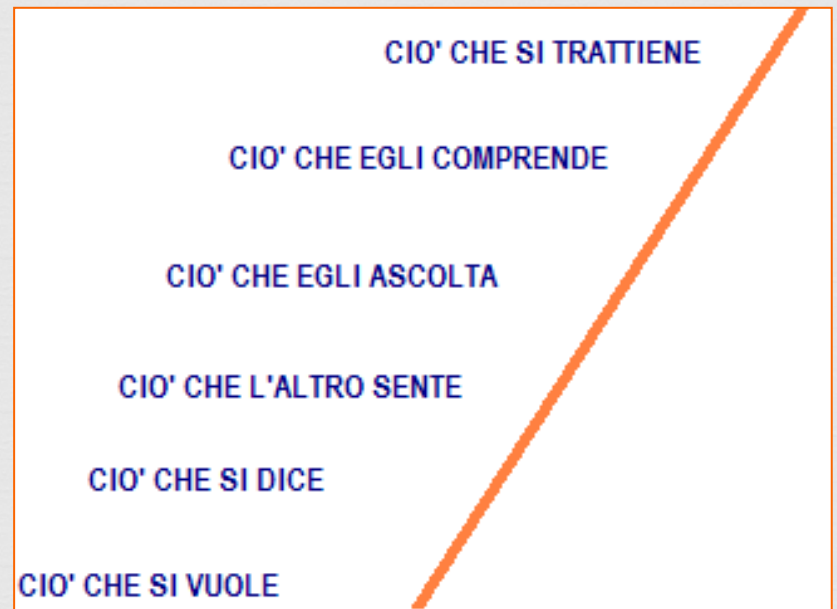
✧ È la parte inconscia quella che rappresenta la reale esperienza del soggetto e viene comunicata sempre prima rispetto al verbale, creando una comunicazione distorta soggetta a fraintendimenti.



La distorsione nella comunicazione

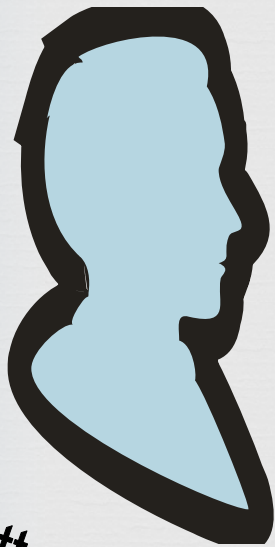


Il fatto che venga avviato un processo di comunicazione **non garantisce** che i messaggi arrivino in maniera **coerente** con le intenzioni ed i significati di ciascuno. Le cause della distorsione sono sia di carattere psicologico che fisiologico e sono attribuibili sia a chi parla sia a chi ascolta.



GLI OSTACOLI DELLA COMUNICAZIONE

fattori ambientali



PENSO DI DIRE 100 COSE

RIESCO A DIRNE 70

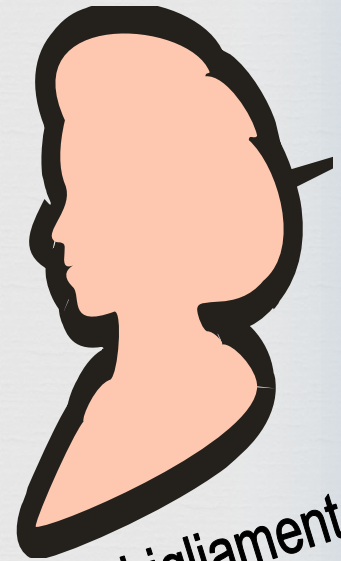
L'ALTRO NE SENTE 50

L'ALTRO NE CAPIsce 30

E' CONVINTO DI CAPIRE 100

NE RICORDA 10

espressioni facciali



fattori intrapersonali

movimento degli occhi

aspetto fisico-abbigliamento

territorio e spazio personale

Il non verbale



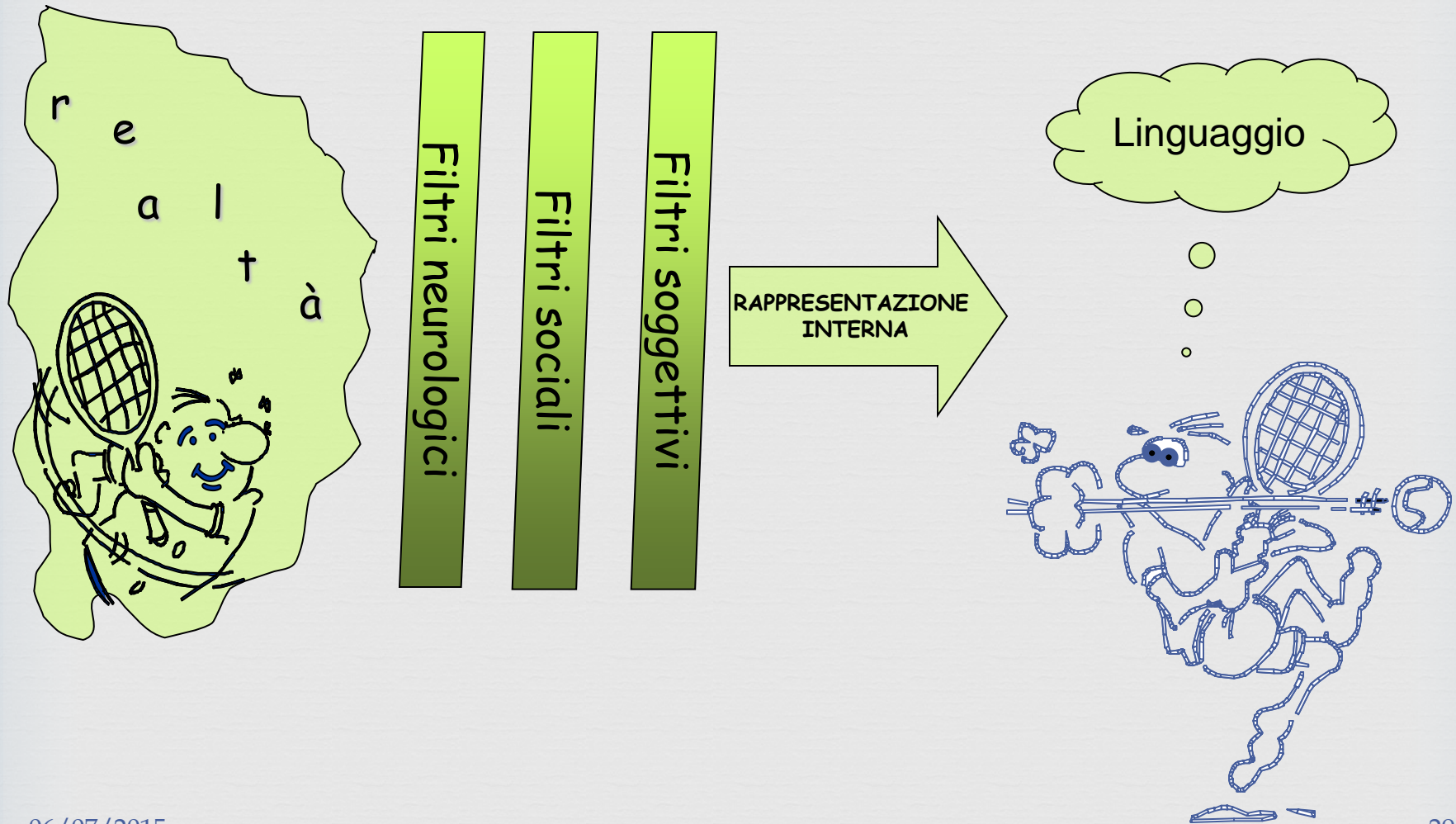
- ❧ Riuscire a cogliere l'incongruenza permette di capire lo stato di conflitto, di disagio o d'insicurezza dell'ascoltato.
- ❧ Il giudice o un suo delegato, deve concedere il tempo necessario per la risposta e si deve porre nella condizione di un ascolto attivo.

Ascolto attivo



È un ascolto in cui si evita di esprimere giudizi e s'instaura un rapport in grado di creare empatia e un rapporto di fiducia, ponendo domande solo dopo che il soggetto, in questo caso il minore, abbia terminato di parlare. Nel porre le domande occorre evitare l'utilizzo di termini giuridici o complicati, utilizzando termini semplici ed appropriati all'età del minore.

La costruzione della mappa



Cosa è comunicare?

 **99 % ascolto!!!**

Prima cerca di capire...

... poi di farti capire

(5° pilastro di Covey)

“Se la gente si ascoltasse di più, parlerebbe di meno”
Regola di Courtois

Gli errori di ascolto



Incongruenza tra paraverbale e verbale



Generalizzazione e riporto al sé



Soluzione preconfezionata



*"Non si vede bene che col cuore.
L'essenziale è invisibile agli occhi."*

Antoine de Saint-Exupéry

Il non verbale



- ✎ Importante è il paraverbale, cioè il tono di voce da utilizzare col minore o con un soggetto debole. Evitare un tono direttivo, autoritario; parole troppo pressanti che possono incutere ansia e timore. Occorre ricordare che ognuno di noi ascolta per come parla, per cui se il soggetto ascoltato ha un eloquio lento bisogna adeguarsi ad esso evitando un fluire di parole che il minore non riuscirebbe a seguire e quindi a comprendere.

Il non verbale



- ✎ Quando ci si rivolge al minore bisogna porre la massima attenzione: guardarlo, ascoltarlo sino a quando ha terminato di parlare per poi eventualmente dire: “Quello che dici è molto interessante prendo nota così posso ricordarmelo meglio”. Evitare di scrivere o fare altro durante l’ascolto, è segno di squalifica.

Il non verbale



- ❧ Per una buona resa dell'audizione occorre evitare di farli aspettare tantissimo in quanto la loro capacità di attesa e di attenzione è bassa.
- ❧ Sarebbe preferibile evitare la presenza di troppe persone durante l'audizione e cercare che, chi effettua le domande, sia sempre la stessa persona diventando, così, un punto di riferimento.

Ascolto del minore



Il minore ha bisogno di sentirsi ascoltato per cui è fondamentale che durante la fase di ascolto attivo chi effettua le domande utilizzi una comunicazione non verbale che faccia capire che l'attenzione è rivolta al racconto e alla persona.



Esempi



❧ Tali incoraggiamenti sono: “uhm uhm”, cenni del capo, un sorriso, ripetizione di una parola chiave o di una breve frase, riformulazione di una frase.

❧ Ripetizione di una parola chiave o di una frase: “un’ansia tremenda”; “andare via di casa”.

❧ Riformulazioni: “L’unico che ti capisce è ...” o “I tuoi genitori si aspettano molto da te”.

Esempi



- ❧ Tra gli incoraggiamenti verbali abbiamo: “**Ti ascolto...**”, “**Sto cercando di capire...**”.
- ❧ Per incoraggiare il ragazzo a continuare il discorso o ad approfondire quanto sta dicendo, si può dire: “**Vuoi dirmi qualcosa di più**”, “**Continua pure**”.



Ascolto del minore



- ❧ Le domande devono essere aperte, partendo da informazioni già fornite dal minore:
“Ricordi altro?”
- ❧ “Chi”
- ❧ “Cosa?”
- ❧ “Dove?”
- ❧ “Quando?”

Evitare domande a risposta multipla e soprattutto quelle a risposta chiusa (si/no) perché, la ricerca ha dimostrato, specie con i bambini, che la tendenza sarà a rispondere sì o comunque a rispondere ciò che ritengono faccia più piacere all'intervistatore.

La postura verso il minore



- ✧ Busto in avanti che segnala interesse verso l'altro e verso ciò che sta dicendo.
- ✧ Evitare, possibilmente, una posizione di dominanza in quanto si può creare disagio e timore.



Perché l'ascolto attivo



✧ L'ascolto attivo evita di effettuare delle interpretazioni alla cui base ci sono i nostri valori, le nostre convinzioni, che ci fanno focalizzare l'attenzione su alcuni argomenti piuttosto che su altri.

È importante essere consapevoli dei propri processi psicologici per dare ascolto il più possibile al minore.



Le buone regole dell'ascolto

- ❑ sospendere i giudizi di valore e l'urgenza classificatoria



- ❑ osservare ed ascoltare, ricordando che il silenzio aiuta a capire e che il vero ascolto è sempre nuovo, non è mai definito in anticipo in quanto rinuncia ad un sapere già acquisito
- ❑ mettersi nei panni dell'altro - dimostrare empatia, cercando di assumere il punto di vista del proprio interlocutore
- ❑ verificare la comprensione, sia a livello dei contenuti che della relazione, riservandosi la possibilità di fare domande aperte

L'ascolto ci consente di cogliere tutte le informazioni necessarie per sintonizzarci sulla mappa del mondo dell'interlocutore ed adeguare di conseguenza la nostra strategia di comunicazione

“Nell’ascolto non siamo alla ricerca della verità, perché il nostro interesse è rivolto alla persona del minore prima che ai fatti”.

(Lombardi ,Tafà, 1998)



Perché l'ascolto attivo



È possibile che durante l'audizione il minore stia in silenzio. Tale situazione non è riconducibile ad una volontà di evitare di rispondere, bensì ad una non comprensione di domande reiterate, o ad uno stato di disagio, ad esempio nel dover parlare in un ambiente considerato ostile.

Questa situazione è spesso superata se si è instaurato un rapporto empatico e, quindi, di fiducia, per cui è più semplice riprendere in mano le redini della situazione.

Ricapitolando



Alcune regole per migliorare l'ascolto:

❧ *Fissare l'attenzione su colui che parla*

❧ *Guardare chi parla: è segno che si sta ascoltando.*

Lasciar terminare colui che parla è molto più importante che mostrarsi d'accordo con lui o dargli consigli o suggerimenti

Ricapitolando



- *Rispondere ripartendo da quello che l'altro ha detto. Anche quando si vuole esprimere disaccordo*
- *Riassumere ciò che si è sentito: dà l'impressione che si è ascoltato*



Ricapitolando



✧ *Rispondere ai sentimenti del messaggio: la relazione è più importante dei contenuti. Occorre simpatia e comprensione piuttosto che disapprovazione e sorpresa*



Evitare

USO MANIPOLATIVO DELLE DOMANDE

per far prevalere la propria idea

- introdotte da "perchè?" come segno di disapprovazione
- domande chiuse o a scelta obbligata "prendere o lasciare"
- domande doppie "o...o", riduce la libertà di scelta dell'altro
- domande suggestive, suggeriscono la risposta



E'
chiaro
che...
...Non
trovi?

Reazioni diverse in base alla sua personalità

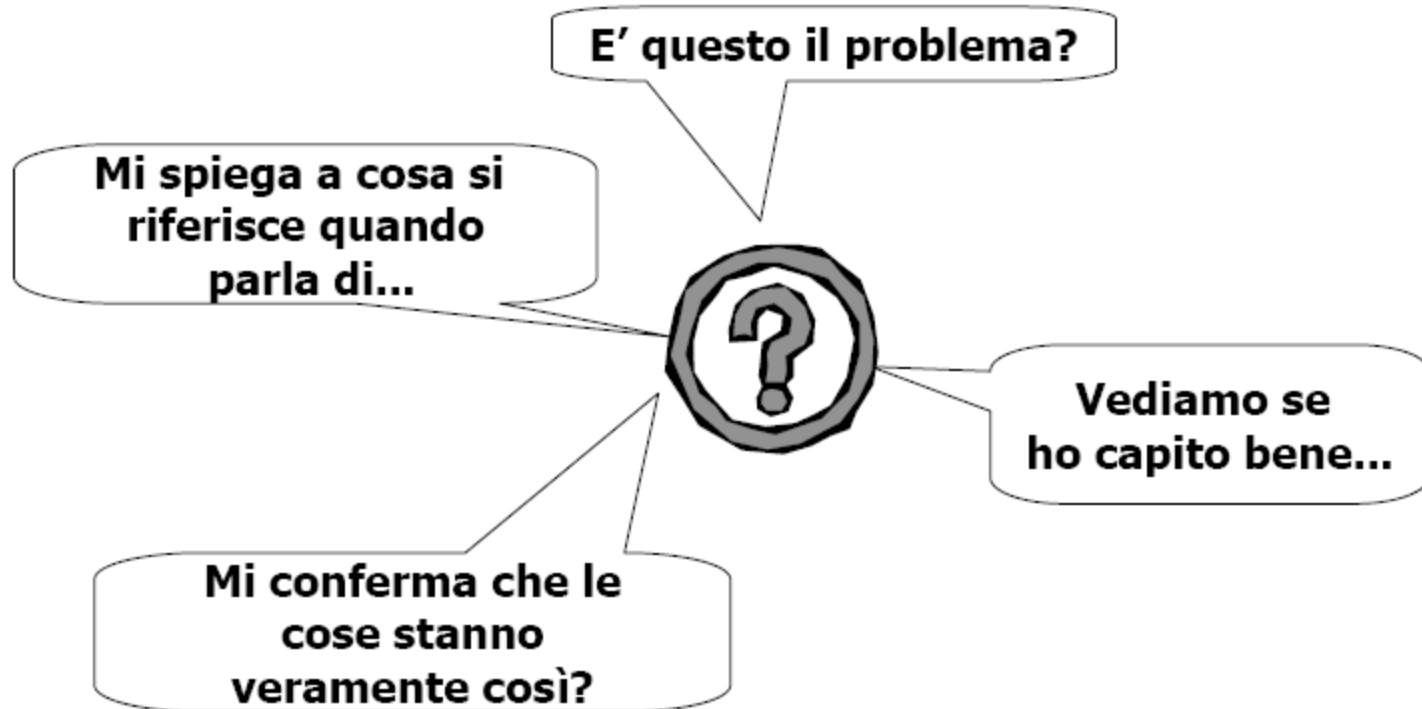
- ✓ può adattarsi all'interrogatorio
- ✓ mostrare un atteggiamento oppositivo

provoca
in chi parla

Chiedere

... per approfondire, chiarire, coinvolgere:

Chi – Cosa – Come – Quando – Dove - ~~...~~



Riformulare i contenuti emersi

... fornendone una lettura
attenta e personale

Allora il tuo punto
di vista è che...

Se ho capito
bene intendi dire...

Mi stai dicendo
che...

Ricapitolare il contenuto espresso dall'interlocutore

... per fissare ciò che si è detto, per fornire un ponte al proseguimento della discussione

Allora possiamo concludere che..

Riassumendo, i punti essenziali sono questi...

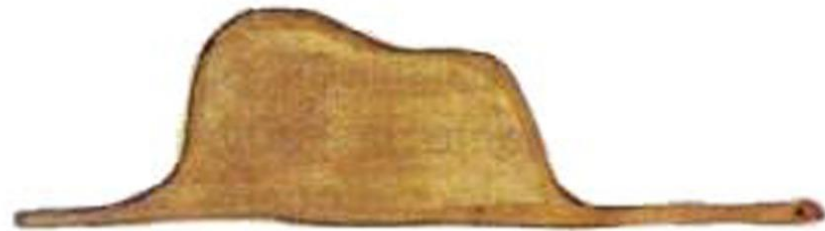
Mi sembra che abbiamo raggiunto queste conclusioni..

Le elenco i punti principali del suo problema...

Ciò significa che in futuro dovremmo...

L'obiettivo dell'audizione non è sapere (che cosa pensa, che cosa prova), ma capire (che cosa significa ciò che pensa e qual è, per lui, il senso dell'esperienza che ci racconta), ovvero, se non si vuole correre il rischio di vedere "un cappello" in luogo di un "boa che ha mangiato un elefante"

(Saint Exupéry, cit.)



Grazie