

Box5

## L'ascolto al telefono

### Premessa

L'emergenza causata dalla pandemia del COVID19 ha indotto, a più livelli, a ripensare e adattare il modo di stare accanto alle persone e alle famiglie seguite dalla Caritas. In primo luogo ciò che è stato ripensato e riadattato è stato proprio l'ASCOLTO.

La modalità che tra tutte è stata adoperata è quella dell'ascolto al telefono.

Alla luce di questa considerazione, nasce il presente Box che prende ispirazione da un'intuizione della Caritas diocesana di Pesaro e che ha l'obiettivo di raccogliere e sistematizzare la metodologia operativa dell'ascolto a distanza e nello specifico attraverso il telefono.

La scheda-box si compone di due sezioni:

1. Informazioni generali di tipo contenutistico e tecnico in relazione alla prassi dell'ascolto al telefono
2. Informazioni specifiche di tipo relazionale e di approccio in relazione alla prassi dell'ascolto al telefono per la Caritas

In particolare la sezione 2. è stata redatta a partire dai contenuti elaborati dalla Diocesi di Pesaro.

### SEZIONE 1:

#### Informazioni generali di tipo contenutistico e tecnico in relazione alla prassi dell'ascolto al telefono

Per sviluppare una buona capacità di **stabilire relazioni al telefono**, bisogna tenere presenti 4 aspetti chiave della comunicazione telefonica, che corrispondono ad altrettante qualità relazionali:

1. L'ascolto emotivo
2. La sincronizzazione (o empatia)
3. La risposta tecnica
4. La convalida

#### 1. L'ascolto emotivo

Ascoltare il proprio interlocutore non significa soltanto "registrare" quello che dice al telefono, quanto comprendere anche e soprattutto le sue emozioni e intenzioni. In altre parole, ascoltare in maniera emotiva significa capire anche ciò che non viene detto e che resta pertanto implicito durante la conversazione telefonica. Chi vuole avere successo nella comunicazione telefonica deve dare una particolare importanza a questo "non detto" e dimostrare a chi è al telefono di aver compreso le sue intenzioni. Come ascoltare?

In primo luogo, bisogna predisporre all'ascolto. Quando arriva una telefonata, oppure quando siamo noi a telefonare, non possiamo sapere con certezza quale sarà reazione o lo stato d'animo di chi si trova dall'altra parte della cornetta. Proprio per questo bisogna prepararsi a ogni telefonata. E prepararsi significa innanzitutto ascoltare se stessi, imparare a conoscersi: sei in forma, oppure ti senti stanco o stressato? Prima di ricevere o fare una telefonata, respira e prenditi il tempo per prepararti.

Quando il tuo interlocutore inizia a parlare, lascialo "vuotare il sacco"! Non interromperlo mentre manifesta la sua inquietudine, la sua collera o la sua ansia. Questo ti aiuterà a capire meglio lo stato in cui si trova la persona con cui stai parlando e a rispondere in maniera appropriata.

Le emozioni sono espressioni di bisogni che non sono stati presi in considerazione:

Emozione	Segnale	Bisogno
Paura	Pericolo	Protezione
Collera	Ostacolo	Riparo
Tristezza	Perdita	Conforto
Gioia	Realizzazione	Condivisione

Se si parte da questo presupposto, per dimostrare al nostro interlocutore che lo abbiamo compreso, dobbiamo tematizzare i suoi bisogni impliciti con frasi come: “riesco a capire la Sua preoccupazione”. In questo modo andiamo a prevenire il rischio di un possibile disaccordo. In funzione dell’emozione che percepite nella voce del vostro interlocutore, potrete adattare la vostra risposta verbale.

Emozione	Prima risposta	Intenzione	Discorso
Paura	“capisco la Sua inquietudine”.	Rassicurare, spiegare, calmare, comprendere l’urgenza.	Voce rassicurante, in funzione dell’urgenza usare un ritmo più veloce o più lento.
Collera	“comprendo perfettamente il Suo disappunto”.	Accogliere, aiutare, superare.	Ritmo e tono della voce sostenuti all’inizio della conversazione, tono più calmo verso la fine.
Tristezza	“capisco perfettamente il Suo disagio”.	Accogliere e prospettare nuove possibilità.	Tono dolce, rassicurante, ritmo lento che diventa via via più rapido e leggero.
Gioia	“sono davvero felice per Lei”.	Accogliere e condividere.	Ritmo leggero, allegro ma sempre misurato (attenzione a non farsi coinvolgere troppo dalle emozioni!).

Una volta che sarete emotivamente in sintonia con il vostro interlocutore, dovrete sincronizzarvi con lui per rispondere precisamente alle sue richieste.

## 2. Sincronizzazione

La sincronizzazione (o empatia) è l’arte di mettersi sullo stesso livello di espressione del proprio interlocutore; un’arte di agire ed esprimersi in modo da diventare una sorta di specchio per l’altro. La sincronizzazione è una tecnica di **comunicazione telefonica** che risponde al bisogno dell’altro di sentirsi compreso e accettato. Per “sincronizzarvi” al telefono con il vostro interlocutore potete fare affidamento su 3 registri di comunicazione:

- **Il registro verbale:** il registro verbale riguarda il modo di esprimersi della persona che abbiamo al telefono: quali frasi ed espressioni ricorrenti utilizza? Quanto è ampio il suo campo linguistico? Creare una sincronizzazione sul piano verbale significa utilizzare lo stesso registro linguistico del nostro interlocutore, mettendosi sul suo stesso piano. In questo modo riuscirete a mettere il vostro interlocutore a proprio agio: egli avrà così la sensazione

piacevole di parlare con una persona che lo capisce. Attenzione però a non dare l'impressione di imitare o ancor peggio schernire l'altro!

- **Il registro para-verbale:** il registro para-verbale riguarda esclusivamente la voce e tutti gli elementi che la riguardano come il volume, il ritmo, il tono, ecc. Per sincronizzarsi su questo registro è necessario adottare in un primo momento lo stesso ritmo usato dalla persona che abbiamo al telefono, così come la sua intonazione. Pensate a questo esempio: quando siete nervosi o arrabbiati, sopportate che vi si dica "Suvvia, calmati!"? Qualunque sia la situazione emotiva del vostro interlocutore, cercate di adottare lo stesso ritmo, cercando di conquistare la sua fiducia. Potrete poi riportare la conversazione ad un livello di calma e tranquillità. Altra tecnica utile per stabilire empatia è quella di adottare lo stesso timbro di voce del vostro interlocutore: parla con una voce calda, grave, acuta...?
- **Il registro comportamentale:** anche per l'ascolto al telefono, la gestualità ha la sua importanza! Infatti è il corpo a veicolare la nostra voce. Una persona seduta su una poltrona o sdraiata avrà una voce più bassa e un ritmo più lento. Una persona in posizione eretta ed energica trasmetterà nella voce una certa tensione. Mettersi nella stessa disposizione comportamentale per creare empatia, significa crearsi una sorta di immagine mentale della persona con cui stiamo parlando (quali potranno essere i suoi gesti nel momento in cui parla?). L'idea generale è quella di disporsi sullo stesso livello di energia della persona con cui stiamo parlando.

### 3. La risposta tecnica

In questo caso si tratta di rispondere nella maniera più precisa possibile al vostro interlocutore in funzione della domanda o del problema che vi è stato sottoposto. Non dimenticate di riformulare la problematica per essere sicuri di averla compresa a pieno. Fate domande: quello che è chiaro per voi potrebbe non esserlo per chi vi sta parlando!

Assicuratevi di capire le parole usate dall'interlocutore: chiedete all'altro di specificare il significato di ciò che dice, in questo modo avrete più possibilità di fornire una risposta precisa. Chiedete ad esempio: "quando Lei dice... cosa intende esattamente?", "Potrebbe cortesemente precisare...", "Cosa intende con...?".

Stabilite un vostro metodo per fornire risposte a più domande. Dite ad esempio: "vi propongo di rivedere insieme i punti che abbiamo discusso...", e procedete ad elencare uno ad uno gli argomenti trattati durante la telefonata. Per avere successo in questo caso è consigliabile prendere qualche appunto durante la conversazione senza interrompere chi sta parlando.

### 4. Convalida

Quando arrivate alla fine della vostra conversazione telefonica, assicuratevi di fare qualche domanda per essere sicuri di aver soddisfatto tutte le aspettative, e chiedete al vostro interlocutore di rivedere insieme i punti principali. Ovviamente, se la persona al telefono è impaziente e insiste nel dire che tutti i punti sono stati trattati a sufficienza, non dilungatevi! Sincronizzatevi e chi vi ascolta ve ne sarà grato! Per finire, ringraziate e sorridete. Chi vi ascolta vi "vede"!

## **SEZIONE 2:**

### **Informazioni specifiche sull'ascolto al telefono nella relazione di aiuto Caritas**

#### **Prima dell'ascolto diretto al telefono: le consapevolezze**

Quando si vive un tempo storico oppure una condizione, che in generale, costringe le persone a sperimentare la distanza sociale, la povertà incontrata dalla Caritas è innanzitutto la povertà di relazioni, la mancanza di rapporti significativi e soprattutto la mancanza di avere accanto qualcuno disposto ad ascoltare.

Se così è, la telefonata, oggetto di questa riflessione che è anche una proposta operativa, acquista tutto un altro valore.

L'ascolto è la funzione pastorale attraverso la quale la Caritas, con atteggiamenti di apertura, di lavoro, di accompagnamento, di sostegno emotivo e psicologico, di tessitura di relazioni si prende cura dei più fragili e intende promuovere accoglienza, relazioni umane stabili, percorsi d'integrazione, di reinserimento e di promozione delle risorse personali e comunitarie nascoste.

Quando esso non può avvenire in presenza ma è attuato attraverso il mezzo telefonico, bisogna non dimenticare il valore che esso ha per la Caritas e quindi è auspicabile assumere atteggiamenti che, anche a distanza, consentano di attuare la funzione pedagogica.

Ripercorriamo, alla luce di quanto descritto nella sezione 1. di questo Box, questi atteggiamenti sia dalla prospettiva di chi ascolta che di chi viene ascoltato, ciò significa che anche l'operatore può vivere una dimensione di "bisogno relazionale".

#### **Per iniziare: gli strumenti a supporto**

È utile fornire i volontari di una piccola "scheda dell'ascolto" (cfr. All. A) dove annotare quanto emerge nell'ascolto, affinché le informazioni non si disperdano e possano essere in seguito riversate negli strumenti di rilevazione utilizzati (es. OsPoweb o altro) oppure possono essere utili a "scrivere" la storia della persona, qualora si trattasse di primo approccio dal momento che si è impossibilitati a far sottoscrivere la privacy.

Un altro suggerimento, può essere quello di costruire un "diario dell'ascolto", nel quale annotare le sensazioni, le emozioni che si sono vissute durante il momento dell'ascolto al telefono: soprattutto in questo momento in cui c'è molta omogeneità nello stato d'animo di chi ascolta e di chi viene ascoltato. Il diario dell'ascolto, potrà essere valorizzato come strumento di animazione.

#### **1. La Voce**

Com'è la voce della persona a cui ho chiamato? Parla piano, parla forte? Ha un tono impaurito, spaventato oppure deciso, fermo, frettoloso... fare attenzione a queste sfumature ci permette di capire meglio il suo stato d'animo, ci permette di colorare le parole che sta usando con una caratteristica oppure un'altra e comprendere meglio cosa si sta sentendo.

*Com'è la mia voce? Sto usando un tono caldo, accogliente oppure distaccato e sbrigativo? Mi sto concentrando sulla telefonata o sono distratto dal resto?*

#### **2. Il Silenzio**

Non si è molto abituati a porre l'attenzione, ma i silenzi hanno anche essi la loro importanza e possono essere pieni di parole non dette. E anche i nostri silenzi possono trasmettere più delle parole.

*Riesco a stare in silenzio e a non interrompere il mio interlocutore quando parla? Riesco a stare in silenzio anche quando la conversazione si fa più complessa e lui sta piangendo dall'altra parte oppure quando sto intuendo che l'argomento lo sta mettendo in difficoltà?*

*Cosa percepisco nel suo silenzio? E' commosso? E' in difficoltà? Lo sto turbando?*

### **3. Il Linguaggio**

Usare lo stesso linguaggio permette di instaurare fin dall'inizio un'intesa, un'apertura che è poi il presupposto per la fiducia.

*Che linguaggio usa il mio interlocutore? Se fa fatica a parlare l'italiano, devo cercare di usare parole semplici. Se parla il dialetto pesarese per esempio, buona strategia potrebbe essere fare lo stesso.*

### **4. Contenuti**

I contenuti affrontati durante la telefonata saranno personalizzati dal volontario e assolutamente soggettivi. Di seguito si elencano soltanto alcuni suggerimenti che potrebbero facilitare, a sua discrezione, il volontario.

*Es: Fare domande sul Qui e Ora aiuta la persona a concentrarsi sul presente e a contenere la paura e l'ansia per il futuro. Buona strategia potrebbe essere farsi raccontare/raccontare la giornata*

Lasciare piccoli impegni e incarichi che presuppongono una successiva chiamata, rafforza la relazione e fa gustare l'idea di essere pensati.

*Es. chiedere per la prossima volta di farsi raccontare la ricetta del piatto tipico di quella famiglia, oppure provare entrambi a portare avanti lo stesso impegno concreto e poi raccontarsi nella telefonata successiva com'è andata*

### **5. Bisogni**

Questo tipo di telefonata è, come sopra descritto, prima di tutto di vicinanza e di amicizia e va a rispondere a quel tipo di povertà che ci vede tutti protagonisti. Questo è il primo bisogno a cui rispondiamo.

Non va, comunque, dimenticato che in un periodo di emergenza le famiglie si possano trovare in varie difficoltà.

Se la persona ci esprime un bisogno, è buona cosa prima di tutto riformulare ciò che ci è stato detto per verificare se abbiamo capito bene.

*Es. "Mi stai dicendo quindi che non avete più cibo?... Ho capito bene che hai bisogno di medicine?"*

Una volta confermato il problema, ricordiamoci prima di tutto che noi da soli in prima persona, non siamo chiamati a rispondere alle urgenze o alle necessità. Possiamo raccogliere le richieste e dare delle prime indicazioni.

È importante ricordare che colui che fa ascolto, deve porsi nell'atteggiamento relazionale non come colui che è esperto e che ha tutte le chiavi per risolvere i problemi al posto dell'altro. Quindi, se ci sono spazi attivabili dell'autonomia della persona, provare a farlo. Non sostituirsi in tutto, specialmente nei momenti di forte difficoltà.

ALL. A

<b>GUIDA ALL'ASCOLTO</b>	
Operatore che effettua l'ascolto	
Nome e Cognome	_____
Data	_____

<b>DATI ANAGRAFICI DELLA PERSONA ASCOLTATA</b>	
Cognome e nome _____	
Data di nascita _____	
Luogo di nascita _____	
Cittadinanza _____	
Indirizzo di residenza _____	
Indirizzo di domicilio _____	
Recapiti telefonico _____	
Occupazione _____	
Componenti il nucleo familiare _____ _____ _____	
<b>APPUNTI DELL'OPERATORE</b>	
Qual è la sua storia di vita?	

Qual è il problema esposto?	
Quale bisogno emerge?	
Quale intervento si rende necessario mettere in atto?	
Quale altro/altri soggetti si ritiene dover coinvolgere?	
Eventuali altri appuntamenti telefonici	

**Eventuali ulteriori osservazioni dell'operatore che ha svolto l'ascolto:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data

---