



# AMI

Associazione Avvocati  
Matrimonialisti Italiani

L'ASCOLTO DELL'ABUSO E L'ABUSO NELL'ASCOLTO:  
TECNICHE DI ACCOGLIENZA, ASCOLTO E COMUNICAZIONE  
AVVOCATO MARIA BONIFACIO  
PRESIDENTE AMI MOLISE

# OBIETTIVI DELLA PRESENTAZIONE

**Obiettivo generale:** le componenti comunicative principali del colloquio tra l'operatore e il minore vittima di violenza.

## **Obiettivi specifici:**

- Confrontare le proprie esigenze professionali con l'esigenza specifica dell'accoglienza del minore e della sua testimonianza.
- Delineare possibili strategie di controllo degli aspetti comunicativi più problematici attraverso la formulazione delle domande e l'adozione di un ascolto attivo.

# COMUNICAZIONE INCENTRATA SULLA PARTE

## Si basa sui seguenti assunti:

- è sbagliato assumere che l'unico punto di vista legittimo sia quello dell'istituzione;
- il contributo della parte deve essere sollecitato, rispettato e valorizzato. Inoltre, se la parte è più soddisfatta, collabora maggiormente e l'azione istituzionale può risultare potenziata.

## Può articolarsi nei seguenti sotto obiettivi:

- creare una situazione di accoglienza;
- favorire l'alleanza e, di conseguenza, il racconto della vittima;
- garantire l'ascolto della vittima;
- rendere la vittima partecipe del processo.

# MODALITA' DI REALIZZAZIONE DELL'ASCOLTO

- **Tempi, qualità** (fondare la patologia dell'ascolto sulla scienza empatica o sull'empatia scientifica), **il numero degli ascolti, i soggetti** e così via;
- Il primo abuso è il **mancato ascolto** dei cd. «perdenti perdenti» (troppo piccoli, disabili e/o emarginati dalla comunità);
- riconoscere il danno subito e la sofferenza che ne deriva;
- Ma è anche abuso l'**ascolto non empatico**.

# DAL PUNTO DI VISTA COMUNICATIVO

Costruire una **relazione empatica** con la vittima, che implica il rispetto e l'attenzione nei suoi confronti e nei confronti della narrazione che produce.

Mettere in atto **l'ascolto attivo**, che significa dimostrare interesse, attenzione e rispetto nei confronti del racconto della parte

# DIMENSIONI DEL COLLOQUIO

La **dimensione dinamica** si riferisce alla relazione interpersonale che si instaura tra intervistatore e intervistato tramite il tipo di pratiche comunicative adottate.

La **dimensione tematica** si riferisce al tema o ai temi che vengono affrontati.

# POSIZIONARSI DALLA PARTE DELLA VITTIMA

- Ha la funzione di supportare l'autostima della parte e di costruire empatia ed alleanza
- Puo' essere fatto:
  - Apertamente
  - Alleandosi con la vittima contro chi ha abusato di lei

# FAR DIVENTARE LE STORIE DEI RESOCONTI

## ○ Storia

- iniziata dal narratore
- assenza di una chiara ricostruzione temporale
- dire al destinatario

## ○ Report (testimonianza, verbale, denuncia)

- elicitata dal destinatario
- chiara organizzazione temporale
- (di) mostrare al destinatario: (ad es. tramite micro narrazioni consecutive)

Il destinatario assegna il grado di rilevanza ai diversi elementi narrativi



# LE STORIE DELLE VITTIME

Si articolano secondo tre strutture diverse:

- 1 **La storia lineare:** organizza gli eventi in sequenza
- 2 **Storie con organizzazione temporale generica, sia nel passato che nel presente**
- 3 **Narrazioni nucleari (*kernel narratives*)**

# CHE COSA PUO' FARE L'OPERATORE IN FASE INIZIALE

Procedere con domande aperte.

Evitare termini che implicitamente veicolano la valutazione di un evento.

Evitare le interruzioni.

Utilizzare domande chiuse solo per chiarire aspetti rilevanti della narrazione spontanea.

# DOMANDE DA EVITARE

○ **Domande assertive:** veicolano una versione dei fatti e/o una loro valutazione.

«Quindi ti fidavi di Marco?»

○ **Domande che creano la preferenza per una certa risposta:**

“Ti sei rivolta a Marco perché ti fidavi di lui? “

○ **Domande che richiedono motivazioni, soprattutto generali:**

“Perché hai deciso di denunciare il tuo insegnante?”

○ **Domande composte da più domande:**

“Se l'avessi denunciato pensi che non ti avrebbe aggredito?  
E' per questo che non l'hai fatto”?

# DOMANDE UTILI

Domande che esplicitano di accontentarsi di informazioni approssimative:

A: Ti ricordi quando è avvenuto più o meno?

Permettono risposte approssimative e allentano la tensione legata alla sensazione di inadeguatezza.

# L'ASCOLTO ATTIVO

# ASCOLTO ATTIVO SIGNIFICA

- **Astenersi dall'intervenire** ( ad es. alla fine della risposta minima) e avere **maggiore tolleranza per i silenzi**
- **Produzione di *continuers* minimi**, variati nel corso della storia: cenni di assenso, sguardo rivolto verso la parlante, brevi produzioni vocali (hm hm).
- **Segnali di riconoscimento**: espressioni tipo “certo”, “certamente”, che incoraggiano e manifestano comprensione e accordo.
- **Riformulazioni**: sono interventi che ripropongono, chiedendone conferma, contenuti appena espressi dall'interlocutore.

# DA EVITARE

“**ho capito**” : ha una funzione conclusiva, per cui può far interrompere un *topic* quando invece la vittima avrebbe avuto altro da dire.

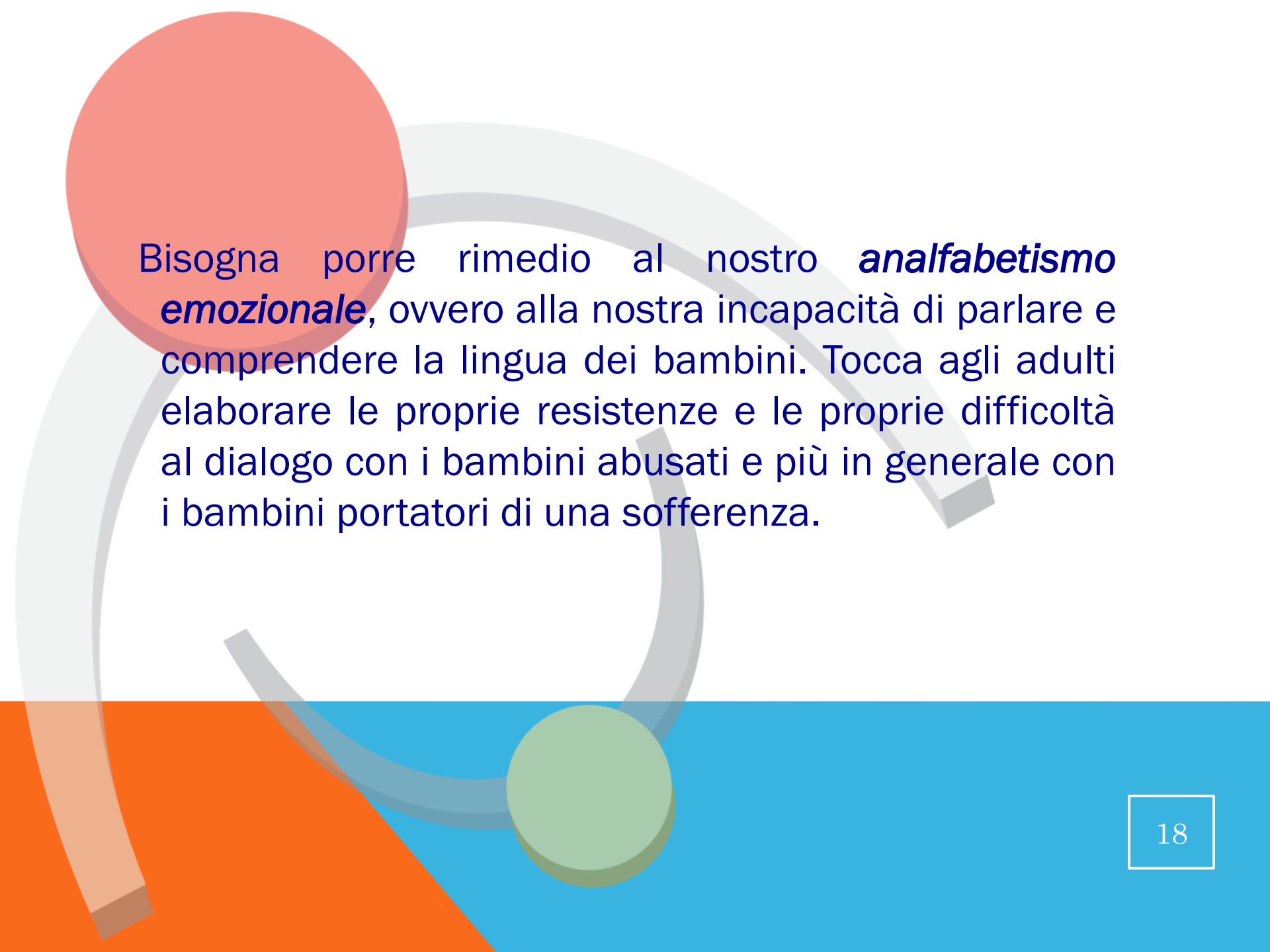
# CONCLUSIONI

- Perseguire una comunicazione centrata sulla vittima, capace cioè di ascoltarla, valorizzarne l'esperienza e rispettarne la volontà nelle varie fasi del procedimento.
- Mantenere l'equilibrio tra il ruolo di difensore della vittima e quello di garante dell'eventuale iter giuridico-legale che il caso dovrà seguire.
  - Prestare attenzione all'organizzazione sequenziale delle due componenti: fasi diverse del colloquio, richiedono aggiustamenti diversi delle due componenti.
- Non adottare in modo automatico le singole tecniche comunicative, ma adattare sempre al contesto.
- Adattare il proprio comportamento al feedback che proviene dal nostro interlocutore. Ciò che facciamo non è ciò che intendiamo fare, ma ciò che l'altro ci dimostra che abbiamo effettivamente fatto.

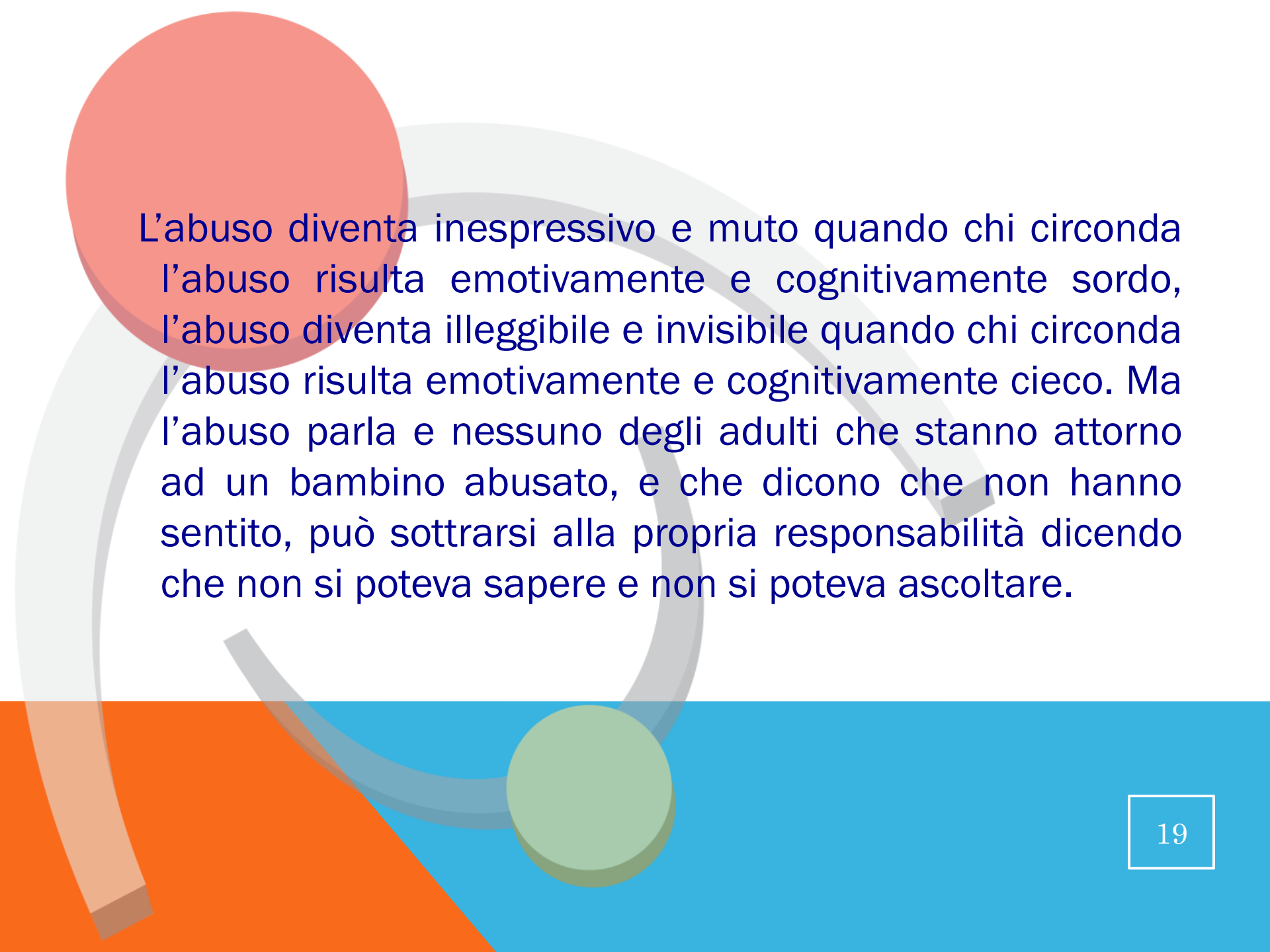




Il bambino abusato parla davvero a chi ha orecchie e cuore per ascoltare e ciò vale anche per i casi di false accuse.



Bisogna porre rimedio al nostro ***analfabetismo emozionale***, ovvero alla nostra incapacità di parlare e comprendere la lingua dei bambini. Tocca agli adulti elaborare le proprie resistenze e le proprie difficoltà al dialogo con i bambini abusati e più in generale con i bambini portatori di una sofferenza.



L'abuso diventa inespressivo e muto quando chi circonda l'abuso risulta emotivamente e cognitivamente sordo, l'abuso diventa illeggibile e invisibile quando chi circonda l'abuso risulta emotivamente e cognitivamente cieco. Ma l'abuso parla e nessuno degli adulti che stanno attorno ad un bambino abusato, e che dicono che non hanno sentito, può sottrarsi alla propria responsabilità dicendo che non si poteva sapere e non si poteva ascoltare.



Il rispetto dei sentimenti, il rispetto dell'alterità, si trovano nella struttura dell'ascolto e nella struttura dell'amore e, a ben vedere, si contrappongono radicalmente alla struttura della perversione, mentale e relazionale.

Abuso nell'ascolto è la negazione dell'importanza dell'introspezione e dell'empatia nella relazione di indagine, di valutazione e aiuto nei confronti dei cuccioli dell'uomo sofferenti e delle loro famiglie in crisi.

Abuso nell'ascolto è la mancanza di competenza, di formazione e di supervisione nel ricorso all'introspezione e all'empatia.

Abuso nell'ascolto è il rifiuto della consapevolezza riguardo alle nostre barriere all'ascolto della sofferenza del nostro interlocutore. Non è grave, infatti, che si manifestino queste barriere. In una certa misura è fisiologico. E' grave fare finta che queste barriere non ci siano e non assumersene la responsabilità.

La cultura razionalistica e tecnicistica dominante nelle istituzioni deve fare spazio ai concetti quali *intelligenza emotiva, ascolto empatico, empatia scientifica*.

In definitiva, solo attraverso un impegno formativo rigoroso e continuativo, la capacità dell'ascolto empatico dell'ascolto deve crescere in tutte le figure professionali, dell'area giudiziaria, sanitaria sociale, scolastica, educativa, che si occupano di minori

Solo così, come istituzioni e come persone che abitano le istituzioni, riusciremo a contrastare quell'insensibilità e quell'incompetenza emotiva e relazionale, prima ancora che culturale, che può portare alla collusione con l'abuso. Solo così ci saranno sempre meno bambini perdenti.

E sempre meno bambini *perdenti perdenti*. Di certo ci sarà chi storcerà il naso per questo accostamento tra l'ascolto empatico e l'amore. Ma per dirla con Fromm «*Senza amore, le porte della comprensione rimangono sbarrate*».