

L'ASCOLTO

Aforismi...

La comunicazione parte non dalla bocca che parla ma dall'orecchio che ascolta. (Anonimo)

Parlare è il modo di esprimere se stesso agli altri. Ascoltare è il modo di accogliere gli altri in se stesso. (Wen Tzu)

Come c'è un'arte di raccontare, solidamente codificata attraverso mille prove ed errori, così c'è pure un'arte dell'ascoltare, altrettanto antica e nobile, a cui tuttavia, che io sappia, non è stata mai data norma. (Primo Levi)

La conoscenza parla, ma la saggezza ascolta. (Anonimo)

Amo ascoltare. Ho imparato un gran numero di cose ascoltando attentamente. Molte persone non ascoltano mai. (Ernest Hemingway)

Ascoltare senza pregiudizi o distrazioni è il più grande dono che puoi fare a un'altra persona. (Denis Waitley)

Abbiamo due orecchie e una bocca per poter ascoltare il doppio di quanto diciamo. (Epitteto)

L'uomo che sa ben parlare non vale quello che sa ascoltare con attenzione. (Anonimo)

L'incapacità dell'uomo di comunicare è il risultato della sua incapacità di ascoltare davvero ciò che viene detto. (Carl Ransom Rogers)

Gli amici sono quelle rare persone che chiedono come stiamo, e poi aspettano di sentire la risposta. (Ed Cunningham)

Un bambino ha bisogno più di un buon ascolto che di una buona parola. (Anonimo)

Il modo più vero per sentire è ascoltare. (Yves Congar)

1. Un'esperienza di ascolto

L'ascolto è prima di tutto un'esperienza di vita; una persona *si sente ascoltata* quando si sente compresa da un'altra e ritenuta importante per quest'ultima. Nessuna lezione teorica può aiutare ad approfondire questo aspetto se prima non si recupera la propria esperienza di ascolto.

Diventa quindi importante **partire dal vissuto personale, non in quanto ascoltatori ma in quanto ascoltati**, per costruire una definizione di ascolto che si traduce in prassi, in concretezza, nelle relazioni quotidiane.

Recuperando la positività di un'esperienza di ascolto possiamo iniziare a creare lo spazio per riscoprirne l'importanza e il valore. **Spesso infatti si dà per scontato che quando uno parla venga ascoltato, ma quante sono le occasioni che ci dimostrano il contrario:** quando diciamo qualcosa al nostro partner e lui è talmente preso a sbrigare le sue faccende che ci risponde a monosillabi; quando discutiamo con gli amici e ci accorgiamo che si salta di palo in frasca nei discorsi; quando parliamo con un nostro collega e lui ci risponde frettolosamente con un "sì, sì, ciao ciao"; quando stiamo in classe o in aula, parliamo perché interrogati e ci accorgiamo che non solo gli altri compagni si occupano di tutt'altro (studiare un'altra lezione, scarabocchiare su un foglio, parlottare tra loro) ma che anche l'insegnante aspetta che si finisca il discorso e poi cambia subito domanda; quando assistiamo in TV ad un dibattito o a una diretta di qualche seduta parlamentare...

E potremmo continuare con tanti altri esempi dove si viene uditi ma non ascoltati. Infatti la differenza di fondo sta proprio nella distinzione dei due verbi.

UDIRE ≠ ASCOLTARE

Si può udire un rumore, un suono, delle parole ... senza ascoltarle.

Infatti se andiamo a vedere il significato attribuito ai due verbi nella lingua italiana, nei vocabolari potremmo trovare:

- *udire*: percepire un suono (dal latino *audire*)
- *ascoltare*: trattenersi volontariamente e attentamente a udire, prestare la propria attenzione o partecipazione a qualcuno o qualcosa, in quanto informazione o motivo di riflessione o anche di devozione (dal latino *auscultare*)

Sembra quindi **che l'udire sia soprattutto una questione percettiva**, mentre **l'ascoltare sia soprattutto una questione di attenzione**. Probabilmente molti di noi possiamo riconoscere, tra gli atteggiamenti di fondo che ricordiamo nella/e persona/e da cui ci siamo sentiti ascoltati, proprio l'attenzione, ovvero la capacità di questa persona di "tendere verso" di noi. Ovviamente il "tendere verso" qualcuno o qualcosa ha come conseguenza la necessità di escludere tutto il resto, considerando importante ciò che quella persona o quella situazione in quel

momento ci comunica. Sempre analizzando le nostre esperienze, possiamo renderci conto che, in quel momento, quella persona ha scelto di ascoltarci o perché **stavamo comunicando qualcosa di nuovo** per lei (un particolare mai sentito prima, una scoperta...), o perché **era interessata a ciò che dicevamo** (il contenuto di un libro che voleva leggere, la trama di un film che voleva vedere, le ultime novità in un ambito curato professionalmente o personalmente) o perché **ci teneva a noi perché legata affettivamente** (un amico, un partner...) o per due o tutte e tre queste cose (Dal Bosco – De Guidi 1987, 12).

In ogni caso ciò che abbiamo sperimentato è che la **sua attenzione era libera da ogni pregiudizio, da ogni vincolo, pronta a cogliere a capire esclusivamente ciò che noi andavamo a comunicare. Un'attenzione aperta quindi, senza scopi particolari, tanto meno quelli di manipolarci o di manipolare il nostro modo di vedere e di vivere la realtà.**

In tal senso si afferma che l'ascolto comporta un'attenzione aperta, libera, quindi **un'attenzione non strutturata** (Franta – Salonia 1979, 66). Se ognuno di voi fa riferimento all'esperienza di ascolto vissuta e ricordata, si renderà conto di essersi sentito accettato e rispettato per quello che in quel momento voleva comunicare, e non a partire dalla classica affermazione “ti conosco già abbastanza, so già cosa vuoi dirmi”.

2. Il processo di ascolto: recezione ed elaborazione del messaggio

L'arte di ascoltare è quindi complessa, ma quanto mai necessaria, se pensiamo che, secondo alcuni studi le funzioni del comunicare sono in media da noi impiegate in ordine di tempo: il 45% ad ascoltare, il 30% a parlare, il 16% a leggere e il 19% a scrivere. **Nonostante la competenza dell'ascolto sia quella che per prima viene appresa e che viene maggiormente impiegata e richiesta, è anche quella meno insegnata nel nostro sistema scolastico e formativo.** Quanti di noi a scuola hanno imparato come si fa ad ascoltare in modo efficace, ugualmente a quanto ci hanno insegnato a leggere (oltre ai libri di testo le letture per le vacanze), a scrivere (tutti i temi svolti) e a parlare (tutte le interrogazioni a cui siamo stati sottoposti)? Eppure non saper ascoltare è molto rischioso, in quanto ci pone in balia del bombardamento di messaggi e di informazioni senza riuscire a recepire la loro valenza e il loro significato e, nello stesso tempo, ci pone spesso in una condizione di fraintendimento con altri che può degenerare in forti incomprensioni.

Se, attraverso il primo paragrafo, abbiamo riflettuto un po' su una nostra esperienza come ascoltati, ora siamo in grado di imparare a diventare buoni ascoltatori, capaci quindi di rispetto, attenzione e comprensione dell'altro, ma anche della realtà.

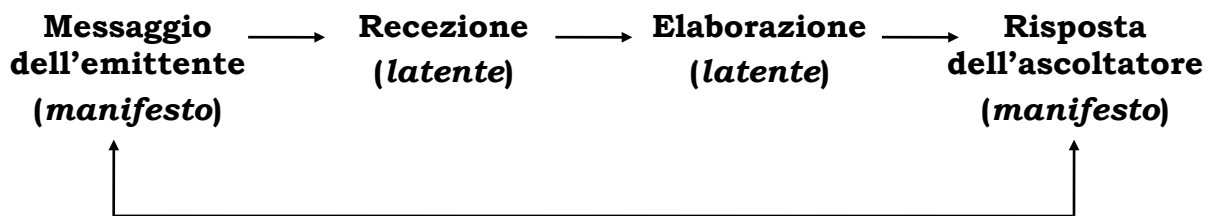
A partire dal significato di “ascoltare” sopra riportato, si può definire **l'ascolto come un insieme di atti percettivi attraverso i quali entriamo in contatto con una fonte comunicativa. Esso rappresenta una componente attiva e fondamentale del processo comunicativo che, oltre a favorire al meglio l'espressione del nostro interlocutore contribuisce anche a creare**

un'atmosfera di disponibilità nei confronti delle nostre stesse comunicazioni.
(Colasanti - Mastromarino 1991, 2)

L'ascolto comprende tre diversi processi:

- a. recezione del messaggio, che è latente in quanto non si manifesta nel comportamento
- b. elaborazione del messaggio, ugualmente latente
- c. risposta al messaggio, che è invece manifesta nel comportamento

Graficamente il tutto può essere così rappresentato



Soffermiamoci ora **sui primi due** dei processi individuati:

- a. **Recezione:** ogni messaggio dell'altro, sia verbale che non verbale, è uno stimolo che deve essere ricevuto ed elaborato; come si è già evidenziato nel paragrafo precedente, è fondamentale che in questa fase **si sia disponibili ad accogliere il messaggio**: ad esempio se in quel momento ci sentiamo particolarmente stanchi, oppure se siamo concentrati su un nostro problema o dobbiamo concludere un compito, o abbiamo fretta o, ancora, ci rendiamo conto di non essere ben disposti nei confronti di quella persona, occorre valutare se possiamo assumere o meno il ruolo di ascoltatori – e possiamo farlo solo se siamo veramente in grado di controllare il vincolo o i vincoli sopra individuati.

In questa fase inoltre è importante **essere aperti a ciò che l'altro in quel momento ci comunica**, senza irrigidirsi su propri schemi, valori personali o precomprensioni, attraverso quella che possiamo chiamare attenzione non strutturata. In questo caso dovremmo essere capaci di accettare nel messaggio dell'altro punti di vista diversi dai nostri, sentimenti ed emozioni contrarie alle nostre ed anche opinioni che ci danno fastidio e che non condividiamo.

Infine, se riusciamo, sarebbe anche importante renderci conto per esempio di **qual è il canale sensoriale principale utilizzato dalla persona che stiamo ascoltando**: ad esempio possiamo osservare se la persona si muove molto, se gesticola, se si avvicina a noi e cerca il contatto fisico (canale cinestetico); oppure se si limita a parlarci, magari

tenendo le distanze (canale uditivo); o ancora si ci fa molti esempi, paragoni con immagini (canale visivo).

Questa capacità si può tradurre anche con il termine di **ascolto passivo**, ovvero di capacità di osservazione di ciò che di fatto succede in quel momento rispetto alla persona con cui siamo in relazione e all'ambiente.

Dal punto di vista comportamentale poi, se sussistono le condizioni sopra evidenziate, anche il nostro modo di fare comunicherà all'altro la nostra disponibilità all'ascolto, in quanto saremo capaci di **guardarlo negli occhi, di fare dei cenni col capo, di sorridere, di dire qualche parola che incoraggia nella comunicazione, come ad esempio "sì", "posso immaginare", "ah"...**

Siamo solo al primo processo dell'ascolto e ci accorgiamo che è molto più complesso di quello che sembra; eppure, soltanto esercitandoci nelle capacità sopra indicate, possiamo predisporci a capire veramente ciò che l'altro ci sta comunicando e quindi diventare capaci di dare risposte ed interagire di conseguenza. Prima di giungere alla fase della risposta però il processo di ascolto si caratterizza per un'altra fase, fondamentale per rendersi conto del significato del messaggio che l'altro ci comunica.

- b. Elaborazione:** una volta che è stato recepito, il messaggio deve essere elaborato dall'ascoltatore, che deve **comprenderne il significato**. Nella nostra cultura il significato di un messaggio è quasi sempre inteso come il contenuto dello stesso; se una persona dice "mi piace giocare a calcio", siamo portati a capire solo quanto detto: il calcio è uno sport che a lui piace praticare. In realtà dentro a questo messaggio ci sono almeno altre tre dimensioni da considerare.

Provate ad immaginare che la persona ci dica questa frase dopo che è stata appena esclusa dalla squadra di amici in quanto ritenuta incapace e ce la dica quasi con le lacrime agli occhi e con un tono dimesso... Ci rendiamo subito conto che il messaggio che ci vuole comunicare va ben al di là del fatto che a lui piaccia praticare questo sport.

Nella fase di elaborazione del messaggio infatti occorre considerare che quest'ultimo è costituito da ben **quattro dimensioni** (Colasanti – Mastromarino 1991, 5), che possono essere esplicite o implicite nella comunicazione:

- **la dimensione del contenuto:** che comprende l'insieme di notizie, idee, opinioni circa l'oggetto di riferimento nella comunicazione. Per comprendere questa dimensione del messaggio dobbiamo chiederci: *"Di che cosa sta parlando?"*
- **la dimensione dell'autopresentazione:** si riferisce al modo attraverso cui l'altro si presenta attraverso il messaggio, come si sente, come vive la situazione.... Per comprendere questa dimensione

occorre porsi la domanda *“Che cosa dice di sé o di come si sente l’altro?”*

- **la dimensione di appello:** riguarda la richiesta che l’altro ci rivolge, ciò che desidera raggiungere e/o evitare. Per elaborare questa dimensione ci chiediamo *“Che cosa vuole raggiungere, cosa desidera l’altro comunicandoci ciò, cosa eventualmente chiede a noi?”*
- **la dimensione relazionale:** si riferisce a come l’altro si rapporta con noi, ovvero alla percezione che l’altro ha di noi e della relazione con noi. Per comprendere questa dimensione è utile porsi la domanda: *“Come definisce l’altro la relazione tra noi in quel momento?”*

Per meglio comprendere queste quattro dimensioni facciamo un esempio.

Una mattina un nostro collega ci avvicina al momento della pausa e ci dice, con tono dimesso e continuando a camminare avanti e indietro: *“Incomincio a sentire la pressione del mio lavoro. Mi trovo sempre in affanno, nel tentativo di spicciarmi e fare diverse cose contemporaneamente. Non mi basta mai il tempo”.*

Proviamo ora ad esplorare le quattro **dimensioni del messaggio:**

- Contenuto: **Di che cosa sta parlando?**
Del fatto che non ha il tempo sufficiente per sbrigare il suo lavoro
- Autopresentazione: **Cosa dice l’altro di sé?**
Si sente sotto pressione, in affanno e mostra agitazione e delusione
- Appello: **Che cosa vuole raggiungere l’altro con questa comunicazione?**
Desidera sfogarsi ed essere ascoltato
- Relazione: **Come definisce l’altro la relazione reciproca tra noi in quel momento?**
Avvicinandosi a noi in questo modo, ci comunica che ci considera come qualcuno in cui può riporre fiducia

Graficamente potremmo rappresentare il tutto:

CONTENUTO mancanza di tempo sufficiente per sbrigare il proprio lavoro		
AUTOPRESENTAZIONE si sente sotto pressione con il fiato mozzo, agitato, deluso	MESSAGGIO <i>Incomincio a sentire la pressione del mio lavoro. Mi trovo sempre in affanno, nel tentativo di spicciarmi e fare diverse cose contemporaneamente. Non mi basta mai il tempo.</i> <i>(tono dimesso, movimento continuo avanti e indietro)</i>	APPELLO bisogno di sfogarsi di essere ascoltato
RELAZIONE amichevole fiduciosa		

(liberamente tratto da una dispensa dell'Associazione Italiana di Psicologia Preventiva – AIPRE – Roma)

Nella fase dell'elaborazione è molto importante riuscire a cogliere queste diverse dimensioni, in quanto solo così si può ascoltare il messaggio nella sua interezza.

Per comprendere ancora meglio questa importanza proviamo a fare degli esempi in cui colui che ascolta ponga **attenzione eccessiva ad una delle dimensioni**, che diventa quindi iperfunzionale nel messaggio – ovvero l'unico aspetto che si traduce in significato per chi ascolta e che decide quindi di rispondere di conseguenza; le sue risposte alla frase del collega sarebbero:

- IPERFUZIONALITA' AL CONTENUTO:
Di quanto tempo avresti bisogno?
Che tipo di lavoro stai svolgendo?

- IPERFUZIONALITA' ALL'AUTOPRESENTAZIONE
Dovresti imparare a rilassarti un po'
Cerca di stare tranquillo

➤ IPERFUZIONALITA' ALL'APPELLO

Sapessi quanto ti capisco!

Siediti e raccontami (mentre il momento di pausa sta già per concludersi)

➤ IPERFUNZIONALITA' ALLA RELAZIONE

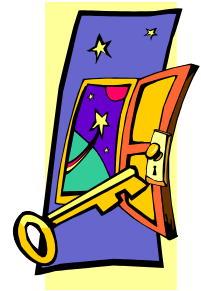
Non ti preoccupare, siamo tutti sulla stessa barca!

Beviamoci questo caffè e non pensarci più di tanto...

Se ora fate la prova di mettervi nei panni del vostro collega, vi renderete conto che nessuna di queste risposte coglie la complessità del messaggio che voleva dire e, quindi, lo sminuisce, lo banalizza, oppure ne fa seguire dei consigli che sul momento possono rassicurare ma non sono effettivamente utili per affrontare veramente la questione.

La fase dell'elaborazione e la comprensione quindi delle quattro dimensioni del messaggio è un passaggio fondamentale per definire la fase finale della risposta.

Le parole chiave



ASCOLTO

Possiamo definire l'ascolto come un insieme di atti percettivi attraverso i quali entriamo in contatto con una fonte comunicativa. Esso rappresenta una componente attiva e fondamentale del processo comunicativo che, oltre a favorire al meglio l'espressione del nostro interlocutore contribuisce anche a creare un'atmosfera di disponibilità nei confronti delle nostre stesse comunicazioni.
(Colasanti - Mastromarino 1991)

ATTENZIONE NON STRUTTURATA

L'attenzione non strutturata è una capacità che si sviluppa nella fase della ricezione del messaggio e consiste nel concentrarsi su ciò che l'altro ci comunica in modo aperto, ovvero libero da schemi precostituiti, valori personali, precomprensioni o pregiudizi sulla persona. Avere un'attenzione non strutturata significa anche ascoltare l'altro senza scopi o fini particolari, se non quelli di comprendere cosa vuole comunicarci nella sua completezza.

DIMENSIONI DEL MESSAGGIO

Le dimensioni del messaggio vanno colte nella fase di elaborazione dello stesso ed individuano il significato completo che attraverso di esso si vuole esprimere. Le dimensioni del messaggio sono quattro e vanno ad individuare le informazioni o le notizie (contenuto), il modo in cui l'emittente si vuole mostrare a chi ascolta (autopresentazione), la richiesta o il desiderio che esprime (appello), e il modo in cui viene percepito il rapporto con chi sta ascoltando (relazione).

L'ASCOLTO ATTIVO

Sentire è facile perché esercizio dell'udito
ma ascoltare è un arte perché si ascolta
anche con lo sguardo, con il cuore, con l'intelligenza.
(Enzo Bianchi)

1. Il processo di ascolto: rispondere

Le condizioni e le relative competenze comunicative richieste già nella fase della ricezione e dell'elaborazione del messaggio provano quanto un ascoltatore debba essere attivo, ovvero capace di interagire con chi parla per comprendere veramente il messaggio e non semplicemente udirlo. Possiamo quindi renderci conto di **quanto falsa sia l'idea che, nella comunicazione, chi parla è attivo e chi ascolta è passivo.**

E' per questo che l'ascolto autentico viene anche chiamato, in termine tecnico, "ascolto attivo" in quanto l'ascoltatore non si accontenta di lasciar parlare l'altro, ma mette in atto tutta una serie di atteggiamenti e comportamenti per comprendere ciò che ci viene comunicato, anche quando non ne condivide i punti di vista e anche quando è necessario chiedere dei chiarimenti perché c'è qualcosa di confuso (Schiavon – Cristanini 1994).

La terza fase del processo di ascolto quindi diventa importante per chiarire ed approfondire il senso del messaggio verbale e/o non verbale che abbiamo ricevuto.

Rispondere al messaggio ricevuto, con l'intento di comprendere l'altro, ha come scopo quello di aiutare la persona a chiarirsi la situazione ed eventualmente a trovare lui stesso delle soluzioni possibili.

La risposta nel processo di ascolto è quindi un messaggio verbale di supporto, e non la comunicazione della possibile soluzione al problema o una teoria che ne definisce le cause e le conseguenze!

La risposta attraverso forme di supporto è elemento fondamentale dell'ascolto in quanto permette alla persona che comunica con noi di:

- meglio comprendere ciò che sta vivendo, sia in termini di contenuti, emozioni, relazioni
- capire l'essenza del suo messaggio e della sua situazione o problema
- trovare delle ipotesi di realizzazione dei suoi desideri, richieste o di soluzione delle difficoltà

Attraverso la nostra risposta nella forma di supporto nel processo di ascolto possiamo inoltre **assicurarci che ciò che abbiamo inteso sia esattamente ciò**

che l'altro vuole comunicarci, cosa che non è sempre facile nel processo di ricezione e soprattutto di elaborazione.

In ogni caso la fase di risposta, a differenza di ciò che si crede comunemente, non è efficace quando fornisce delle soluzioni, bensì quando aiuta l'altro a capirsi, mettendoci nei suoi panni, e a trovare il modo di soddisfare bisogni e desideri che erano propri del messaggio che ci aveva comunicato.

Ed ora la domanda faticosa: ma come si fa a rispondere secondo i criteri sopra evidenziati?

Esistono delle forme comunicative, sperimentate in diversi contesti, che favoriscono proprio le risposte di supporto nel processo di ascolto. Non si tratta di mere tecniche, bensì di modalità che spesso sono a noi estranee per il semplice fatto che non siamo abituati ad utilizzarle e siamo convinti che dei bravi ascoltatori siano soprattutto coloro che sanno dare le ricette giuste nel momento giusto. In questo senso possiamo dire che **la nostra cultura comunicativa è un po' impregnata di eccessiva "produttività"**, con il rischio però di scarsa efficacia per mancanza di vera comprensione del messaggio e/o della situazione che l'altro ci ha comunicato.

Al contrario di quello che può sembrare, anche il mondo del lavoro, le imprese, si sono rese conto che l'efficacia ad esempio dei loro venditori non dipende tanto dal saper esporre la qualità del loro prodotto, quanto dal **saper ascoltare il potenziale acquirente e quindi conoscerne la cultura, i valori, le esperienze, i bisogni ... perché solo così si potrà "sintonizzarsi sulla sua stessa lunghezza d'onda"** e capire se e quale prodotto è più adatto a quel cliente (Schiavon – Cristanini 1994).

Se crediamo di poter cambiare le nostre abitudini comunicative magari efficienti ma non efficaci, occorre cominciare ad esercitarsi su queste forme di supporto verbale, senza aver la pretesa di riuscire a metterle in pratica immediatamente, ma cercando di farle proprie pian piano attraverso l'esercizio di ascolto quotidiano.

2. Forme di supporto verbale

(liberamente tratto da Colasanti – Mastromarino 1991)

Le forme di supporto verbale che andremo ad approfondire sono le seguenti:

- ❖ La chiarificazione
- ❖ La parafrasi o riformulazione
- ❖ La verbalizzazione

Vedremo come attraverso queste forme comunicative noi riusciremo a:

- ✓ **avere la garanzia di aver recepito correttamente il messaggio**
- ✓ **permettere all'altro di correggere se abbiamo recepito male il messaggio**
- ✓ **favorire nell'altro una maggiore consapevolezza di sé**

- ✓ **metacomunicare (comunicare indirettamente, tra le righe) interesse e disponibilità alla comprensione**

2.1. La chiarificazione

Questa forma di risposta viene utilizzata **quando ci viene comunicato un messaggio confuso o ambiguo**. Ciò significa che nella fase dell'elaborazione ci rendiamo conto che ci sono nel messaggio (normalmente nella dimensione del contenuto) delle parti vaghe, mancanti o che necessitano di altri elementi di spiegazione. Se non siamo infatti sicuri di aver compreso bene il significato del messaggio **è importante chiedere chiarimenti, per evitare di dare poi risposte inadeguate, premature che sono solo frutto di una nostra interpretazione**.

La chiarificazione quindi **si formula con una domanda** attraverso cui si aiuta l'altro a meglio specificare o completare il suo messaggio.

Facciamo un esempio per capirci meglio.

Un amico ci dice: *“Sto attraversando un periodo particolare. Non so perché, ma mi sento giù per ogni cosa”*

Proviamo a chiederci:

Che cosa ha detto?

Che sta passando un periodo particolare e si sente giù

Ci sono parti confuse o mancanti nel messaggio che è importante verificare o completare?

Che cosa lo fa sentire tanto giù e cosa intende lui per periodo particolare

La domanda di chiarificazione potrebbe quindi essere:

“Dici che stai attraversando un periodo particolare, ma cosa intendi per particolare?” oppure

“Vuoi dire che non trovi le ragioni o i motivi sufficienti per sentirti giù di corda?”

Le domande nella chiarificazione dovrebbero sempre avere lo scopo di chiarire ulteriormente quanto espresso dalla persona con il suo messaggio e quindi in questo senso sarebbe auspicabile che avessero le seguenti caratteristiche

- accessibili, di facile comprensione
- rilevanti, cioè importanti per l'emittente
- chiare e sintetiche

Sarebbe meglio evitare:

le domande suggestive, cioè che indicano già una pista di risposta

le domande introdotte da “perché”, che considerano solo la dimensione razionale del contenuto e possono essere percepite come giudicanti o prevedere un'interpretazione del vissuto, che non sempre le persone hanno bisogno di fare le domande successive o incalzanti

2.2. La parafrasi o riformulazione

Questa forma di supporto viene utilizzata nel corso della comunicazione **quando si voglia focalizzare il contenuto informativo del messaggio**, permettendo a chi ci parla di soffermarsi e riflettere su quanto detto e a noi che ascoltiamo di **essere certi di aver compreso l'essenza del messaggio stesso**. La parafrasi si effettua **ripetendo il messaggio dell'emittente con parole proprie**.

Tale forma viene normalmente introdotta da frasi come:

- se ho capito bene ...
- mi sembra che tu...
- dal tuo punto di vista...
- vediamo se ho capito, ...

Un esempio:

Un amico ci dice: *“E’ veramente un periodo duro per me, per il fatto che sto cercando di lavorare, di finire il corso di formazione e anche di trovarmi un appartamento in zona. Continuo a ripetermi che prima o poi questo ritmo dovrà un po’ ridursi...”*

Proviamo a chiederci:

Che cosa ha detto?

Che sta cercando di portare avanti gli impegni di lavoro, di formazione e di vita privata e che è duro fare tutto questo contemporaneamente.

Quali sono i contenuti essenziali del messaggio?

Che è faticoso portare avanti molti impegni importanti nello stesso tempo.

La parafrasi potrebbe quindi essere:

“Mi sembra di capire che stai attraversando un periodo molto duro per riuscire a conciliare tutti i tuoi impegni” oppure

“Se ho capito bene, ci sono molte richieste a cui devi rispondere in questo periodo”.

2.3. La verbalizzazione

Si utilizza la verbalizzazione **quando ci si rende conto che è importante per chi ci invia il messaggio, sentire che chi lo ascolta comprende i suoi sentimenti, le sue emozioni**. In questo caso si mette a fuoco soprattutto la **dimensione dell'autopresentazione del messaggio** (o anche quella dell'appello), cercando di far emergere in particolare ciò che la persona dice di sé, delle sue emozioni e sentimenti. In questo modo si aiuta l'altro anche a distinguere e gestire meglio le proprie emozioni.

La verbalizzazione si effettua **esplicitando le emozioni che si sentono presenti nel messaggio (sempre verbale e non verbale) che la persona ci comunica**.

Tale forma viene normalmente introdotta da frasi come:

- mi pare di capire che ti senti...
- immagino tu ti senta ...
- provi...

Un esempio:

Un collega ci dice: *“Guarda, ci sono così tante stupide regole in questa fabbrica! E’ come essere all’inferno per me. Per quanto posso vedere questo posto è davvero terribile!”* (voce alta, dura, rosso in viso, sguardo corruciato)

Proviamo a chiederci:

Qual è l’autopresentazione, cosa dice di sé?

E’ arrabbiato e non sopporta più di stare in questo posto terribile

Qual è il contenuto principale legato a tale emozione?

Le regole della fabbrica

La verbalizzazione potrebbe quindi essere:

“Ti senti molto arrabbiato per il fatto che non sopporti che ci siano così tante regole che ti sembrano inutili”

Ovviamente nella verbalizzazione diventa **molto importante osservare la comunicazione non verbale della persona**, che spesso esprime in modo più evidente l’emozione che prova. Inoltre è importante cercare di **capire l’intensità con cui viene vissuta l’emozione**, altrimenti si corre il rischio di minimizzare o svalutare. Se nell’esempio sopra riportato avessimo verbalizzato con “Ti senti un po’ infastidito” non avremmo colto l’intensità dell’emozione che era invece evidente nel tono della voce; così come se avessimo verbalizzato “Ti senti triste” non avremmo capito veramente il tipo di emozione provata. Per affinare questa competenza comunicativa è utile acquisire una buona competenza emotiva.

2.4. Verificare le forme di supporto verbale



Ho prestato attenzione al messaggio espresso dall'emittente?

Ho colto i contenuti manifestati nella loro interezza?

Ho riformulato gli aspetti essenziali?

Ho prestato attenzione ai sentimenti espressi?

Ho rispecchiato i sentimenti rispettando l'intensità con cui sono stati espressi?

3. Alcune conclusioni sull'ascolto attivo

Potremmo dire che l'ascolto attivo non è solo una prassi, una tecnica, è una modalità di essere che ci coinvolge integralmente come persone.

Essa necessita pertanto di alcune dimensioni profonde che l'ascoltatore deve sentire e trasmettere in modo realmente autentico e trasparente:

- ❖ **Rispetto**, che ci porta a credere nell'altro e nelle sue capacità di autorealizzazione;
- ❖ **Cordialità**, cioè apertura ed interesse per l'altro;
- ❖ **Accettazione**, cioè accoglienza incondizionata dell'altro, delle sue emozioni (che non significa approvazione di tutti i suoi comportamenti o idee);
- ❖ **Empatia**, cioè capacità di "mettersi nei panni" dell'altro, sentire con lui, entrare nella sua esperienza.

Comunichiamo all'altro ascolto ed accettazione non solo attraverso parole, ma anche con gesti e con tutto il nostro modo di fare. **La comunicazione non verbale (espressioni del volto, postura, gesti ...)** comunica in modo più diretto, anche se meno consapevole, i nostri stadi d'animo e i nostri atteggiamenti di fondo. Il messaggio che esprimiamo verbalmente può essere rafforzato o smentito dalla nostra comunicazione non verbale. Se i due messaggi si contraddicono, è quello non verbale che passa più facilmente, perché viene colto a livello emotivo.

L'ascolto attivo è un valore comunicativo ed esistenziale (pensiamo alle relazioni familiari o di amicizia) ma, sul posto di lavoro è anche un metodo efficace per relazionarsi, sia per creare un buon clima con i colleghi che per rapportarsi con i clienti o gli utenti.

Ecco allora una rapida rassegna sul ruolo strategico di tale prospettiva relazionale.

L'ascolto attivo è funzionale per:

1. Fronteggiare e neutralizzare forti emozioni
2. Favorire la risoluzione di problemi
3. Migliorare la qualità delle relazioni
4. Rendere più efficaci tutte le comunicazioni, sia personali che professionali

Sussistono però anche alcuni rischi nell'utilizzo dell'ascolto attivo, che così si possono sintetizzare:

- **Una ripetizione meccanica:** un pericolo reale per chi cominciano ad adoperare l'ascolto attivo è di farlo meccanicamente, senza accorgersi che i loro sforzi devono essere accompagnati da calore ed empatia. Un altro aspetto da considerare attentamente è l'opportunità o meno di riformulare, per esempio, per evitare di dare all'altro l'idea di una ripetizione meccanica (a pappagallo), che oltre ad apparire strana può sembrare addirittura una presa in giro. Riformulare ciò che l'altro dice non serve se non è accompagnato dalla disponibilità a sintonizzarsi su ciò che l'altro sta vivendo e sui sentimenti che prova.

- **Un ascolto interessato:** si potrebbe cercare di usare l'ascolto attivo solo come strategia per convincere l'altro rispetto ai propri scopi, a ciò che si ritiene giusto fare ... Questo è un uso sbagliato dell'ascolto attivo, perché si inviano messaggi ambigui: da una parte si afferma la disponibilità ad ascoltare, dall'altra si vuole proporre una soluzione già pronta, che si sostituisce a quella che l'altro potrebbe trovare autonomamente! Questo non significa rinunciare ad esprimere chiaramente il proprio modo di pensare e di sentire: ci sono altri modi di comunicare!
- **Un ascolto inopportuno:** ci sono momenti in cui le persone non vogliono parlare dei propri sentimenti nemmeno a chi vuole prestare ascolto in modo empatico. Potrebbero aver bisogno di convivere con i propri sentimenti per un po'. Potrebbero trovare troppo doloroso parlarne in certi momenti. E' importante quindi valutare quando potrebbe essere più opportuno rispettare il mondo privato e i tempi dell'altro.

4. L'ascolto nella comunicazione telefonica

Rispetto a quanto detto nella parte introduttiva, la comunicazione telefonica presenta delle peculiarità che meritano di essere sottolineate e che ci possono aiutare a mettere meglio a fuoco alcune potenzialità della comunicazione di persona.

La comunicazione telefonica è una forma di comunicazione orale, molto usata nella nostra epoca sia per ragioni professionali che personali; per le sue caratteristiche, va valutata e soppesata e il suo utilizzo.

Tutti concordiamo nell'individuare che la comunicazione telefonica rispetto alla comunicazione *vis-à-vis* (viso a viso) presenta delle difficoltà e delle carenze che possono essere sintetizzate nei tre punti seguenti:

- **L'assenza dello sguardo**
- **L'assenza dei gesti**
- **Il mancato appoggio dell'atteggiamento**

Assenza dello sguardo: è il più evidente ostacolo nella comunicazione telefonica; ci rendiamo conto subito, se riflettiamo un po' sulle nostre telefonate, sia personali che professionali, quanto importante sia lo sguardo per la relazione tra due persone. Naturalmente quando si gestisce una relazione telefonica è importante per sopperire a questa mancanza dare frequentemente segnali di ascolto attraverso cenni di conferma o interrompersi se si sta parlando per verificare se l'altro ci segue. E' capitato a tutti infatti di sentirsi dire "*Pronto, ci sei?, è ancora in linea?*", spesso infatti l'interlocutore ha il dubbio che la comunicazione si sia interrotta perché se l'altro non parla non riesce a sorvegliarne la attenzione.

Nella gestione della relazione telefonica possono essere molto d'aiuto le tecniche dell'ascolto attivo previamente esaminate.

Assenza dei gesti: tutte le persone, chi più chi meno, sottolineano con i gesti e rafforzano i concetti che esprimono con la gestualità.

L'importanza della gestualità per la nostra comunicazione si può comprendere se pensiamo che i sordomuti comunicano solo con i gesti e che anche noi, quando ci troviamo in un paese straniero o di fronte a persone che parlano un'altra lingua, ci esprimiamo usando i gesti.

Nel rapporto telefonico questo non è ovviamente possibile e dobbiamo, per sopperire a questo ostacolo, far ricorso ad un numero maggiore di parole come quando ad es. dobbiamo al telefono dare un'informazione a qualcuno su che strada prendere o come eseguire una data procedura meccanica.

Ovviamente la mancata visualizzazione diretta e l'assenza dei gesti che sottolineano alcuni passaggi fondamentali della procedura debbono venir rimpiazzati da un numero maggiore di parole e da un accordo chiaro sul codice linguistico adottato; se spiegate ad una persona la strada che deve fare per venire a trovarvi dovete essere certi che quando dite "*al primo semaforo gira a sinistra*" la persona sappia qual è la destra e qual è la sinistra!!!

Forse questo esempio potrà sembrare banale ma se la stessa informazione la date *vis-à-vis* spesso la vostra frase è rafforzata da un gesto inequivocabile che chiarisce all'interlocutore, al di là delle parole, quale è la strada giusta che deve prendere.

Mancato appoggio dell'atteggiamento: la prossemica, cioè lo studio della posizione di due persone in comunicazione, il modo in cui occupano il posto da cui parlano, la vicinanza dall'interlocutore spiega alcuni concetti di relazione legati proprio a questi aspetti. Se riflettiamo anche sul nostro atteggiamento quando abbiamo di fronte un interlocutore ci rendiamo conto che, inconsapevolmente, assumiamo maggiore o minore vicinanza da lui a seconda della relazione che stiamo instaurando e dal tono della conversazione: se una persona entra nel nostro ufficio o nella nostra stanza ed assume subito una comunicazione aggressiva ed accusatoria nei nostri confronti la nostra resistenza verso questa persona si esprimerà anche una un distanza maggiore da lei.

L'uso del telefono presenta degli evidenti vantaggi, si tratta di utilizzarlo con maggior consapevolezza in modo tale da neutralizzare gli aspetti negativi possono costituire un ostacolo alla comunicazione e quindi alla relazione.

5. Cattive abitudini di ascolto

Pur consapevoli dell'importanza dell'ascolto, ci rendiamo conto di quante volte nella nostra azione quotidiana ci lasciamo prendere dalla fretta, dalla superficialità, dalla intrusione violenta nella comunicazione con gli altri

Per renderci più consapevoli dei nostri limiti e dei nostri errori, vediamo sinteticamente alcuni comportamenti tipici che si presentano come **indici di un ascolto non costruttivo:**

- a. Non lasciare il tempo per spiegarsi
- b. Interrompere dopo poche frasi
- c. Terminare la frase dell'altro

- d. Non sorridere mai
- e. Interrompere con domande e commenti fuori luogo
- f. Anticipare il pensiero dell'altro
- g. Respingere subito qualunque suggerimento
- h. Fingere di non capire
- i. Ironizzare
- j. Sbirciare l'orologio

Nella lezione sugli stili inefficaci di comunicazione avremo modo di approfondire maggiormente, in senso più esteso, tutte le modalità che possono portare ad una interruzione della comunicazione o ad un suo fallimento.

Le parole chiave



ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo è una particolare forma di ascolto con cui si trasmettono all'altro riconoscimento e volontà di comprensione. Nell'ascolto attivo chi ascolta non esprime il proprio modo di vedere, non cerca di risolvere il problema dell'altro, né cerca di offrire consigli e valutazioni.

L'attenzione di chi ascolta è di comprendere realmente ciò che l'altro gli sta comunicando (non solo il contenuto, ma anche i sentimenti che, a volte, verbalmente non sono espressi), aiutando l'altro ad arrivare ad una maggiore comprensione di sé e del suo eventuale problema, per poi riuscire a capire cosa fare. (GORDON 1997,)

FORME DI SUPPORTO VERBALE

Le forme di supporto verbale comprendono le modalità attraverso cui si può esplicitare l'ascolto attivo, ovvero le tipologie di risposta che l'ascoltatore può dare in seguito all'elaborazione del messaggio, con il solo intento di meglio comprenderlo e aiutare l'emittente ad approfondirlo.

Le principali forme di supporto verbale sono:

- la chiarificazione
- la parafrasi o riformulazione
- la verbalizzazione

BIBLIOGRAFIA

- ✓ CHELI E., *Relazioni in armonia*, Franco Angeli, Milano 2004.
- ✓ LISS J., *L'ascolto profondo*, La Meridiana, Bari, 2004
- ✓ DUCCI E., *Essere e comunicare*, Anicia, Roma 2003.
- ✓ PADOAN I., *L'agire comunicativo. Epistemologia e formazione*, Armando, Roma 2000
- ✓ VILLAMIRA M., *Inter Actio o dell'interazione tra sistemi*, Franco Angeli, Milano 2001.
- ✓ LEVER F., RIVOLTELLA P.C., ZANACCHI A., *La comunicazione. Il dizionario di scienze e tecniche*, ERI-LAS-Elledici, Roma 2002.
- ✓ ARIELLI E., SCOTTO G., *Conflitti e mediazione*, Bruno Mondadori, Milano 2003.
- ✓ PERNIOLA M., *Contro la comunicazione*, Einaudi, Torino 2005.
- ✓ PERNIOLA M., *Miracoli e traumi della comunicazione*, Einaudi, Torino 2009
- ✓ ANOLLI L., *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2006.
- ✓ BOSTICCO G., *Riempire i vuoti. Un manuale (soggettivo) di scrittura e comunicazione*, Ibis, Como-Pavia 2007
- ✓ PACORI M., *Come interpretare i messaggi del corpo*, DVE Editore Milano 2007.
- ✓ PACORI M., *I Segreti della Comunicazione*, DVE Editore, Milano 2007.
- ✓ RUMIATI R., LOTTO L., *Introduzione alla psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2007.
- ✓ WITZANY G., *Biocommunication and Natural Genome Editing*, Springer Verlag, Berlino 2009.
- ✓ GIADA B. e FRISONE R.- "*...e vissero quasi sempre felici e contenti " Verso una nuova cultura della relazione di coppia*, Edizioni CIPOG 2009.
- ✓ D'AURIA A., *Comunicare è un'arte. Come trovare la strada giusta nel labirinto dei rapporti umani*, Effatà editrice, 2011.
- ✓ ROGERS C. R., *La terapia centrata sul cliente*, La Meridiana, Bari, 2007

- ✓ FRANTA H., SALONIA G., *Comunicazione interpersonale. Teoria e pratica*, LAS, Roma 1981
- ✓ BECCIU M., COLASANTI A. R., *La leadership autorevole. La conduzione dei gruppi di lavoro*, Carocci, Roma 1997.
- ✓ FRANTA H., *Relazioni sociali nella scuola. Promozione di un clima umano positivo*, SEI, Torino 1985.
- ✓ FRANTA H., COLASANTI A.R., *L'arte dell'incoraggiamento. Insegnamento e personalità degli allievi*, Carocci, Roma 1997
- ✓ FRANTA H., SALONIA G., *Comunicazione interpersonale*, LAS, Roma 1981.
- ✓ FRANTA H., *Relazioni sociali nella scuola. Promozione di un clima umano positivo*, Sei, Torino 1985.
- ✓ GILLINI G., ZATTONI M., *L'altra trama. Manuale di formazione per tessere relazioni familiari alternative*, Ancora, Milano 1997.
- ✓ MUCCHIELLI R., *Come condurre le riunioni*, LDC, Torino 1986
- ✓ ID, *La dinamica di gruppo*, LDC, Torino 1986.
- ✓ NOVARA D., *L'ascolto si impara. Domande legittime per una pedagogia dell'ascolto*, EGA, Torino 1997.
- ✓ QUAGLINO G.P., CASAGRANDE S., CASTELLANO A.M., *Gruppo di lavoro – Lavoro di gruppo*, Cortina, Milano 1992.
- ✓ WATZLAWICK P., BEAVIN J., JACKSON D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma 1971.
- ✓ DE SAUSSURE F., *Corso di linguistica generale*, (a cura di Tullio De Mauro), Laterza, Roma-Bari[1967], 2009.
- ✓ MATTERLAT A. e M., *Storia delle Teorie della Comunicazione*, titolo originale: *Histoire des theories de la communication*, Lupetti, Milano 1997.
- ✓ SCHULZ VON THUN F., *Parlare insieme*, Tea, Milano 1997.
- ✓ ARGYLE M. *Il corpo e il suo linguaggio*, Zanichelli, Bologna 1992
- ✓ CASULA C., *I porcospini di Schopenhauer*”, Franco Angeli, Milano 1997
- ✓ CIOLA E., *Proviamo a capirci*, Elledici, Torino 1998