

# Conferenza

## tenuta dal Dott. Giuliano Franzan

# Saper ascoltare in modo attivo

## 1. L'ascolto: la base della comunicazione

Sia in famiglia, che tra amici o sul lavoro, le relazioni umane si basano sulla capacità di ascoltarsi reciprocamente. Ascoltare vuol dire essere disponibili, dedicare del tempo all'altro e, quindi, cercare di capire ciò che gli succede, cosa lo spinge ad agire. Ascoltare vuole anche dire saper interpretare gli scambi comunicativi e i silenzi, e accettare punti di vista divergenti dai propri.

L'ascolto non è un atteggiamento naturale dell'individuo, che tende piuttosto a concentrarsi su se stesso o interpretare a modo suo quel poco che sente. La vera natura dell'uomo è soprattutto di esprimere quello che prova, giudicare e dare consigli. Come diceva Goethe: "parlare è una necessità, ascoltare è un'arte".

In che consiste l'ascolto?

L'ascolto richiede di compiere uno sforzo d'interesse, di concentrazione e d'attenzione, per mostrarsi realmente disponibili verso il proprio interlocutore. Questo resta, soprattutto, una **prova della stima che si prova per l'altro**, del desiderio di concedergli del tempo e di aiutarlo... Ascoltare, quindi, vuol dire **evitare il silenzio passivo**.

Esistono molti livelli d'ascolto:

- **L'ascolto attivo** non consiste solo nel sentire ciò che dice l'altro, ma anche nell'ascoltarlo veramente e, quindi, nel capirlo.
- **L'ascolto specchio** permette a chi soffre di svuotarsi delle sue amarezze e del suo rammarico.
- **L'ascolto risonanza** consiste nel ripetere le dichiarazioni dell'altro, portandolo ad approfondire il proprio pensiero, pur restando positivi su tutti gli argomenti discussi e su tutte le soluzioni possibili, senza interpretare le sue opinioni.

Qual è l'impatto psicologico dell'ascolto?

L'ascolto ha un impatto psicologico molto forte. Infatti, crea un vero clima di rispetto, di stima e di fiducia tra due interlocutori. Quando una persona si confida, l'ascolto non è finalizzato ad indagare su di lei o a farla diventare una fonte d'informazioni, chiedendole precisazioni; ascoltare significa, semplicemente, prestarle attenzione, in modo da farle esprimere quello che sente e permetterle, a lungo termine, d'imparare ad ascoltarsi da sola e trovare la sua strada.

Questo tipo di approccio, sviluppato dallo psicologo Carl Rogers, si concentra sulla persona e non sul suo problema, ed è utilizzato da molti psicologi, psicanalisti e altri specialisti delle scienze umane.

Altri, invece, parlano d'empatia. Questa tecnica d'ascolto consiste nel mettersi nei panni dell'altro per comprendere meglio ciò che sente evitando, però, di soffrire con lui. Questo serve a dimostrare all'altro che capisci quello che sta dicendo, e che può concederti la sua fiducia.

## 2. I segreti di un buon ascolto

E' raro che la capacità d'ascoltare sia innata. Al contrario, come la lingua, l'ascolto s'impara e si perfeziona col tempo. Ecco alcune strategie da adottare:

### • **Ascoltare vuol dire, prima di tutto, tacere:**

Quante volte, quando un caro ti confida la sua sofferenza, sei tentato di rispondergli "so bene cosa provi, io l'ho vissuto l'anno scorso"? Magari queste parole sono il risultato di una buona intenzione da parte tua, finalizzata a creare uno scambio comunicativo e a confortare l'altro, ma purtroppo questo atteggiamento tende a peggiorare le cose. Perché, facendo così, parli al posto dell'altro, ti appro-

pri delle sue opinioni in modo da parlare meglio di te. Come se la disgrazia del tuo interlocutore ti permettesse di sfogarti...

- **Ascoltare vuol dire mettere da parte le tue preoccupazioni personali:**

Non è facile, ma è indispensabile per ascoltare efficacemente: devi imparare a dare tempo all'altro, per accompagnarlo nel suo percorso interno, seguendo i suoi ritmi e rispettando la sua discrezione. Devi anche imparare a mettere da parte ciò che pensi, ciò che provi e i tuoi problemi, almeno quando l'altro sceglie di confidarsi con te e ha bisogno di tutta la tua attenzione.

- **Ascoltare non vuol dire pensare al posto dell'altro:**

Quando un caro ti confida la sua sofferenza, non serve a niente sostituirsi a lui e dirgli cosa dovrebbe fare. Non serve neppure cercare di capire cos'è che lo tormenta e dargli consigli del tipo: "se sei in questa situazione, è perché..." . Non ha bisogno di sentirsi dire delle cose del genere, perchè non lo aiuterebbero a fare progressi, non facendo che amplificare la "gravità" del suo problema.

- **Ascoltare vuol dire evitare di giudicare:**

"Non dovresti reagire così", "stai sprestando la tua vita"... queste dichiarazioni lasciano pensare al tuo interlocutore che cerchi solo di cambiarlo, che non approvi quello che fa. Cerca piuttosto d'essere neutrale nelle tue posizioni (anche se non è facile). Parlando, la persona che soffre impara a giudicare da sola i propri problemi, a sopportarli meglio, o a liberarsene.

### 3. L'ascolto attivo

L'ascolto attivo si basa sull'empatia e sull'accettazione. Esso si fonda sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da "un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa" e, comunque, non giudicata.

Quando si pratica l'ascolto attivo, invece di porsi con atteggiamenti che tradizionalmente vengono considerati da "buon osservatore", ossia, come persone impassibili, "neutrali", sicure di sé, incuranti delle proprie emozioni e tese a nascondere e ignorare le proprie reazioni a quanto si ascolta, è più opportuno rendersi disponibili anche a comprendere realmente ciò che l'altro sta dicendo, mettendo anche in luce possibili difficoltà di comprensione. In questo modo è possibile stabilire rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco. Per diventare "attivo", l'ascolto deve essere aperto e disponibile non solo verso l'altro e quello che dice, ma anche verso se stessi, per ascoltare le proprie reazioni, per essere consapevoli dei limiti del proprio punto di vista e per accettare il non sapere e la difficoltà di non capire.

I principali elementi che caratterizzano una buona attività di ascolto, sono:

- **sospendere i giudizi di valore e l'urgenza classificatoria**, cercando di non definire a priori il proprio interlocutore o quanto egli dice in "categorie" di senso note e codificate
- **osservare ed ascoltare**, raccogliendo tutte le informazioni necessarie sulla situazione contingente, 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 e condividendo, per quello che è umanamente possibile, le sensazioni che manifesta
- **verificare la comprensione**, sia a livello dei contenuti che della relazione, riservandosi, dunque, la possibilità di fare domande aperte per agevolare l'esposizione altrui e migliorare la propria comprensione
- **curare la logistica**, facendo attenzione al contesto fisico-spaziale dell'ambiente in cui si svolge la comunicazione per agevolare l'interlocutore e farlo sentire il più possibile a proprio agio.

Ciò che è importante sottolineare, è che da questa modalità di ascolto è escluso non solo il giudizio, ma anche il consiglio e la tensione del "dover darsi da fare" per risolvere eventuali problemi espressi dal proprio interlocutore, oltre ad evitare tutte le "barriere della comunicazione", quali:

- dare ordini
- mettere in guardia

- moralizzare
- persuadere con la logica
- elogiare
- ridicolizzare
- interpretare
- consolare
- cambiare argomento

le quali, in modo più o meno esplicito, costituiscono messaggi di rifiuto.

#### **4. Le “Sette Regole dell’Arte di Ascoltare”**

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiederli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell’arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l’umorismo viene da sé.