

Ascolto attivo

Quale beneficio nelle relazioni interpersonali?

Mariglina Gjoni*

Con i grandi mutamenti tecnologici e informatici, specialmente con l'uso di internet, si ha l'impressione di essere ascoltati sempre e dovunque. Ma in realtà ci si scopre sempre più soli, sempre più isolati, sempre più bisognosi di ascolto. Occorre, quindi, portare alla ribalta la potenza dell'ascolto nella comunicazione interpersonale, familiare, scolastica, comunitaria, lavorativa e anche nel rapporto con Dio, il quale per primo, mettendosi in relazione con l'uomo, lo invita all'ascolto: *Shemà Israel - Ascolta, Israele...* (Dt 6,4). L'ascolto attivo è una potenza positiva e sanante sia per chi lo attua sia per chi lo riceve, una potenza capace di favorire la crescita di sé e dell'altro perché attraverso un buon ascolto chi parla può migliorare l'elaborazione che finora ha fatto di se stesso e della sua esperienza e così pure lo può fare, relativamente al suo mondo interno, chi ascolta¹.

Cosa significa ascoltare in modo attivo

L'ascolto attivo non è un semplice sentire ciò che l'altro racconta di sé, ma è un impegno *volontario* che coinvolge la globalità della per-

* Psicologa consulente per la pastorale universitaria ad Urbino.

¹ Sull'ascolto attivo si può vedere: A.R. Colasanti - R. Mastrimarino, *Ascolto attivo. Elementi teorici ed esercitazioni per la conduzione del colloquio*, IFREP, Roma 1991; P. Scilligo, *Io e tu*. Vol. II, *Ascoltare Rispondere e Cambiare*, IFREP, Roma 1999; F. Schulz von Thun, *Parlare insieme. Psicologia e arte della comunicazione per migliorare i rapporti con gli altri*, Tea, Milano 1997; M.J. Adler, *Come parlare, come ascoltare*, Armando, Roma 1984; B. Giordani, *Si può imparare ad ascoltare?*, in S. Spinsanti et al., *L'ascolto che guarisce*, Cittadella, Assisi 1995; G. Colombero, *Dalle parole al dialogo. Aspetti psicologici della comunicazione interpersonale*, San Paolo, Milano 1993.

sona. Chi ascolta fa in modo di non perdere nulla, nessun dettaglio della comunicazione, ma anche si sforza di andare oltre a quello che viene detto, non per cercare recondite intenzioni più o meno «oneste» ma per cogliere qualcosa del mondo intimo di chi si racconta. Che sia così lo capiamo bene se pensiamo al modo di ascoltare di Gesù il quale ha addirittura assunto la forma umana proprio per ascoltare in profondità le nostre personali vicissitudini. «È un processo attivo nel quale si partecipa generosamente con tutto se stessi - mente e cuore - per poter comprendere in profondità ciò che l'altro dice e ciò che è [...] in riferimento alle sue idee e ai suoi sentimenti. Esso è un processo complesso e faticoso che richiede concentrazione, volontà, disponibilità affettiva, impegno»².

L'ascolto attivo si realizza dentro ad un contesto relazionale impostato sul desiderio di mettere qualcosa in comune, condividere, entrare in relazione con qualcuno. Non si tratta soltanto di trasmettere o ricevere dei contenuti a livello verbale, ma di voler creare l'occasione per un incontro interpersonale, anche a livello non verbale. Infatti, l'ascolto attivo presuppone anche un determinato atteggiamento corporeo. La disponibilità ad incontrare l'altro si rende visibile quando gesti, posture e mimica rivelano accoglienza e accettazione, in modo che il comportamento sia congruo con la disponibilità dichiarata. Ricordo una signora che mentre il marito le parlava – forse per l'ennesima volta delle stesse cose! – lei tamburellava con le dita sul tavolo e guardava annoiata fuori dalla finestra... Ascoltare comporta la necessità di un buon contatto oculare, una postura avvolgente ma non invadente, un'espressione facciale in sintonia con le emozioni dell'altro, una voce moderata che comunichi energia e non sopraffazione. Tutto ciò esprime all'altro il proprio affetto. È come se si dicesse: «tutta la mia attenzione è per te che sei qui ora con me». Anche quella signora lo aveva dichiarato ma in realtà non era così e il marito fece presto a concludere.

² F. Nanetti, *I segreti del corpo. La comunicazione trascurata nel comportamento non verbale*, Armando Editore, Roma 2003, p. 128.

Fasi dell'ascolto attivo

L'ascolto è un fatto unitario, tuttavia, a scopo riflessivo, possiamo distinguere le fasi attraverso cui si realizza.

a. La ricezione del messaggio

La corretta ricezione del messaggio, dell'altro e di Dio, esige da parte dell'ascoltatore sia la capacità e l'intenzionalità di centrarsi sulla fonte da cui deriva la comunicazione, sia l'impegno a comprendere il messaggio stesso nel significato che questo ha per chi lo invia. È, dunque, una attenzione alla *fonte* e al *contenuto*. Da notare che, di solito, non facciamo così: sorvoliamo su chi parla e sul considerare quale sono i sentimenti che lo inducono a parlare così e non in modo diverso, e ascoltiamo ciò che dice con la mente già rivolta alla risposta che noi dobbiamo dare. Questa distrazione avviene anche nell'ascolto della parola di Dio: subito la mente va a quale risposta noi dobbiamo dare («e allora, che cosa devo fare?...») saltando il sentimento che ha ispirato quel dire divino.

L'ascoltatore viene meno all'ascolto attivo quando assume un atteggiamento valutativo, antepoendo schemi di riferimento e sistemi di valori personali che gli impediscono di interpretare il discorso in base al quadro di riferimento di chi parla anziché in base al proprio. In questo modo si ascolta solo ciò che si vuole sentire e si rischia di trarre conclusioni soggettive prive di una verifica fondata.

La ricezione del messaggio si realizza con efficacia allorché il ricevente accoglie chi parla nella sua globalità, senza badare a differenze individuali dovute a fattori fisici, psicologici, culturali, o spirituali. Per farlo ci vuole una certa uscita dal proprio mondo di certezze e valori per incontrare e capire il mondo dell'altro, *mettendosi dal suo punto di vista*. Per accogliere l'altro è essenziale che l'ascoltatore si svuoti di sé e metta a tacere quello che c'è dentro di lui. Questo non perché ritiene che ogni dire sia relativo ma, al contrario, perché crede nel proprio dire che, perciò, non ha bisogno di essere né confermato né contraddetto e per questo può essere messo da parte per lasciare il centro al dire altrui.

L'ascolto attivo sarà anche frutto di allenamenti pratici ma fondamentale è avere l'intenzione di farlo. Gli esercizi pratici non «scioglo-

no» le orecchie se non si ha la previa intenzione di volerle sciogliere. Deve essere presente la volontà di capire il messaggio dell'altro, il suo mondo, le sue speranze e le sue paure, il volerlo capire nella sua individualità senza imporre la nostra opinione.

L'intenzione di concentrarsi per comprendere il messaggio dell'altro si deve poi tradurre nell'attenzione. «L'attenzione si riferisce al modo nel quale l'operatore sta con l'utente a livello fisico e psicologico»³. Dunque, possiamo dire che l'attenzione attualizza l'intenzione. Per capire meglio i messaggi dell'altro e il significato che egli vi attribuisce è importante avere un'attenzione fluttuante che comporta il seguire la persona senza privilegiare a priori nessun elemento di quanto emerge dal discorso. Non si tratta, quindi, di essere attenti ai singoli frammenti del messaggio ma alla totalità dell'io che in quel messaggio si svela, al suo modo complessivo di esserci in una situazione.

In ultimo, per una corretta ricezione del messaggio, è importante che le informazioni vengano raccolte da tutti i canali sensoriali. Abbiamo 5 sensi (vista, udito, tatto, odorato, gusto) e 5 sono le modalità espressive corrispondenti di cui disponiamo anche se, poi, ogni persona possiede uno o più canali preferiti con cui elabora le informazioni e comunica, secondo le modalità peculiari di quel particolare canale. Le modalità sensoriali del gusto e dell'olfatto sono più rare rispetto alle altre e sono usate in modo indiretto. Invece sono più usuali le prime tre (vista, udito, tatto) con le quali le persone rappresentano interiormente la realtà ed entrano in rapporto con gli altri. Saper cogliere la modalità sensoriale prevalente permette sia la possibilità di comunicare sintonizzandosi sul canale sensoriale più funzionale per l'altro, sia la capacità di calibrare le risposte all'esperienza dell'altro. Pensiamo, ad esempio all'ascolto attivo richiesto da un bambino autistico, così diverso dall'ascolto richiesto da un giovane universitario, da un cieco, da un musicista o da un analfabeta.

b. L'elaborazione del messaggio

Dopo che il messaggio è stato ricevuto con cura e attenzione, l'ascoltatore ha il compito di elaborarlo e di decodificarne il significato completo. L'elaborazione è un processo laborioso poiché ogni

³ P. Scilligo, *Gruppi di incontro. Teoria e pratica*, IFREP, Roma 1994, p. 22.

messaggio contiene altri messaggi che rendono l'ascolto complesso e soggetto a disturbi di decodifica.

Per elaborare il messaggio ricevuto riducendo il più possibile l'inconveniente di distorcerlo o alternarne il significato è utile ricordare i quattro elementi fondamentali del messaggio: *contenuto*, *autorivelazione*, *relazione* e *appello*. Sono elementi sempre presenti e il più delle volte in modo implicito: quando l'altro comunica trasmette un contenuto, rivela qualcosa di sé, manifesta un atteggiamento verso l'ascoltatore e infine tenta di influenzarne il modo di pensare, di sentire e di rispondere.

Per elaborare bene il contenuto bisogna porsi la domanda: «che cosa mi sta dicendo mentre mi parla?». Non è una domanda retorica perché talvolta usiamo un contenuto («oggi ho mal di testa») per esprimerne un altro («oggi non ho voglia di stare con te»). Con il contenuto di solito la persona comunica anche qualcosa di sé. Questa dimensione di autorivelazione si riferisce al modo in cui l'interlocutore presenta se stesso nella comunicazione, intenzionalmente oppure no. La domanda da porsi è: «come si presenta a me mentre mi parla?». Con queste due attenzioni si può capire meglio il terzo elemento del messaggio cioè la dimensione della relazione che riguarda sia il modo di percepire chi ascolta che la percezione dell'interazione in corso. La domanda è: «in che modo percepisce me e la nostra relazione?». In fine, quando uno comunica chiede sempre qualcosa: richieste implicite o esplicite, dirette o camuffate, consce o inconsce. Ciò vale a dire che il messaggio ha sempre la funzione di influire sull'ascoltatore (dimensione dell'appello). Occorre capire cosa l'altro vuole ottenere o evitare con il suo discorso. La domanda che possiamo farci al riguardo è: «che cosa vuole raggiungere con la sua comunicazione e che cosa vuole da me?».

Le dimensioni sono presenti anche nei messaggi non verbali, con la differenza che il contenuto oggettivo è assente. Ad esempio, il silenzio, l'intonazione vocale, l'aspetto esteriore possono dire molte cose sulla persona che comunica: sono triste (autorivelazione), non ti trovo interessante per me (relazione), non voglio che tu mi parli (appello).

Tenere presenti queste quattro dimensioni ci può aiutare ad elaborare meglio anche la Parola di Gesù. Gesù che ci riferisce i suoi insegnamenti (contenuto), che ci comunica se stesso (auto rivelazione),

che ci partecipa dei suoi atteggiamenti e sentimenti (relazione) e che ci invita a seguirlo con la nostra vita (appello).

Spesso ci si concentra su un aspetto del messaggio a spese degli altri. Quando si dà molta importanza al contenuto si può cadere nel rischio di intellettualizzare il discorso, rifugiandosi nella discussione e, così, evitare il significato reale della comunicazione. I problemi possono nascere anche quando le divergenze, ad esempio sul piano relazionale, si trattano attraverso il contenuto oggettivo, usando, in questo modo, lo scambio delle idee come pretesto per battaglie personali. Chi è più recettivo relativamente all'aspetto della relazione può personalizzare troppo i messaggi che riceve, anche quelli neutri, sentendoli troppo riferiti in relazione a sé, come presa di posizione nei confronti della sua persona.

c. La risposta al messaggio

La risposta al messaggio viene data dall'ascoltatore al proprio interlocutore dopo che il messaggio stesso è stato recepito ed elaborato nel suo complesso, allo scopo di informarlo di qualcosa, di aiutarlo a risolvere il problema che sta affrontando e di ampliare la comprensione di se stesso. Quando le persone ricevono risposte che le fanno sentire comprese e ascoltate, sono più stimolate a proseguire nella comunicazione; al contrario, se percepiscono risposte fredde o standardizzate la comunicazione si blocca. Chi ascolta deve mostrare interesse, partecipazione e presenza attiva esplicita ed implicita. I segni di questa presenza possono essere di natura verbale («ah», «sì», «capisco»...) e di natura non verbale (annuire, fare cenni col capo, protendersi in avanti, sorridere...).

Il *supporto verbale* comprende forme di risposta che rivelano il fatto che il messaggio è stato ascoltato e capito e non occorre aggiungere nulla a quanto detto dall'interlocutore.

La *chiarificazione* è una domanda di verifica che segue ad un messaggio confuso, mancante, ambiguo o con un duplice significato. Le domande che mirano alla chiarificazione del messaggio sono: che cosa l'interlocutore ha voluto dire nel suo messaggio? E come? Quali sono gli elementi ambigui o mancanti?

La *parafrasi* è una tipica risposta in cui l'ascoltatore con parole proprie riformula e rimanda all'interlocutore il contenuto essenziale

della sua comunicazione, in modo che quello si possa meglio riconoscere in ciò che ha comunicato e quindi possa aumentare la consapevolezza di sé. Per realizzare una parafrasi occorre domandarsi: che cosa l'interlocutore ha detto? Quali sono i contenuti essenziali? Qual è il suo modo di sintonizzarsi?

La *verbalizzazione* è importante in quanto non tiene conto solo del contenuto che l'altro invia ma anche delle sue emozioni. Essa aiuta chi si racconta a prendere contatto con la propria emotività e comprenderne il significato, a gestire i propri sentimenti, a differenziare le varie emozioni e ad esprimerle direttamente. Si realizza domandandosi: quali parole usa per esprimere i suoi sentimenti? Quali sono i sentimenti impliciti che trapelano dal suo messaggio? Quali parole sceglie per descrivere l'intensità delle sue emozioni?

Con il *sommario* si cerca di riepilogare quanto emerso nel discorso e di connettere i messaggi multipli. Per fare un buon sommario ci si domanda: quali sono i punti salienti del messaggio? Qual è il tema ricorrente? Sotto quale tema o domanda fondamentale posso sintetizzare i diversi elementi?

Rilevanza dell'ascolto attivo nella comunicazione interpersonale

Saper ascoltare produce molti vantaggi per entrambi i partner comunicativi.

- ✓ Risponde ad un duplice bisogno insito nell'uomo: quello di essere accolto e quello di comunicare a qualcuno che sia in grado di comprendere il proprio mondo interiore.
- ✓ Consente di calarsi nella situazione dell'altro senza precedenti schemi personali e successivamente rientrare in se stessi con la consapevolezza di aver trovato qualcosa di utile anche per sé.
- ✓ Favorisce il processo di auto esplorazione. Infatti può accadere che, sentendosi ascoltata e compresa, la persona si impegnerà a migliorare la comunicazione sia nella quantità che nella qualità a tutto vantaggio della ricchezza delle informazioni. Ciò promuove anche in chi ascolta maggiore spontaneità e profondità di espressione con la consolante esperienza da parte di entrambi che aprirsi alla relazione e confermare la propria individualità non sono due esigenze opposte ma complementari.

- ✓ Aiuta chi si confida a focalizzare meglio i suoi problemi e quindi ad aprirsi il varco a possibili soluzioni finora non intraviste; e a chi ascolta offre la stupefacente scoperta che il suo compito non è arrovellarsi per dare soluzioni ma creare un clima relazionale di fiducia e stima che conduce chi si confida ad un rapporto più ravvicinato con se stesso da cui darsi le soluzioni più appropriate.
- ✓ Permette di capire realmente ciò che il nostro interlocutore intende dire, cogliere il pensiero di ciò che è dietro, superare gli ostacoli derivati da difficoltà linguistiche, individuare i punti di intenzione, capire la struttura del discorso, cogliere il rapporto consequenziale tra le parti, percepire i veri motivi dell'argomentazione.

Concludendo possiamo affermare che quando qualcuno si apre con me, io non posso valutare quanto dice con i miei strumenti interpretativi ma facendo – a ritroso – il suo cammino interiore che lo ha portato a dire ciò che sta dicendo. Allora capisco perché parla in un certo modo, capisco che finora non avrebbe potuto parlare diversamente ma capisco anche che, con il mio affiancamento, potrebbe dirsi meglio, sempre con modalità a lui/lei consone ma anche rispettose della sua verità. Dirti: «chi sono io per giudicarti?» non significa affatto dirti: «ti lascio solo nella solitudine dei tuoi pensieri e delle tue azioni» ma formulare una risposta di un certo tipo.