

L'ascolto non riguarda solo l'ambito uditivo ma sta anche nell'atteggiamento e nel modo di porsi con l'altro



# L'ascolto attivo: la strada per una relazione autentica

Udire e ascoltare due modi diversi di vivere la comunicazione con l'altro

Quante volte ci è capitato di essere in conversazione con qualcuno, ma dopo qualche ora, tornati a casa, non ricordiamo nulla di ciò che ci è stato raccontato? Oppure, quante volte abbiamo provato quella sgradevole sensazione di non essere ascoltati dal nostro interlocutore mentre gli stiamo parlando di qualcosa di personale e percepiamo in modo chiaro e nitido quanto sia inattento a noi e a ciò che gli vogliamo comunicare in quel momento, apparendo come se avesse la testa da un'altra parte? Sono modalità, queste, che spesso possono creare disguidi, incomprensioni e fonte di divergenze relazionali; ma in realtà sono assai comuni nella vita di tutti i giorni e messe

in atto in maniera inconsapevole, senza alcuna intenzione di ferire o ignorare l'altro. Magari siamo presi emotivamente da una situazione che ci preme e coinvolge particolarmente e ci impedisce di focalizzare al meglio la nostra attenzione sull'altro, nonostante si tratti di una persona a noi cara o di un argomento di nostro interesse. Lo stesso può avvenire quando si è particolarmente stanchi o stressati, oppure quando l'argomento in questione è molto distante dai nostri interessi o lo stesso interlocutore lo sentiamo troppo diverso da noi.

Per questo è importante capire che fra **udire**, **ascoltare** e **ascoltare attivamente** vi è una differenza sostanziale nella modalità di relazionarsi con gli altri e che richiedono tre diversi livelli di coinvolgimento.

Per esempio, quando capita la situazione in cui sentiamo qualcuno che ci parla, ma senza porre attenzione al punto



instaura attraverso la comunicazione non verbale, la prossemica, i movimenti del corpo e le espressioni del volto. Significa entrare in relazione profonda ed empatica con l'altro e rispecchiare ciò che l'altro ha espresso, per fargli capire che lo stiamo ascoltando e che abbiamo compreso il suo messaggio.

L'ascolto attivo si basa su tre punti a cui coincidono delle specifiche azioni da compiere:

1. **Manifestare interesse:** l'interlocutore deve avere l'impressione che ciò che ci sta dicendo ci interessa. Si può manifestare tale interesse attraverso il linguaggio del corpo, senza dare segni di impazienza o di disagio, senza interrompere, senza distrarsi.
2. **Fare richieste mirate:** si può partecipare alla conversazione in modo attivo e senza interrompere l'altro allo scopo di facilitare la comunicazione: per esempio invitare a iniziare il discorso, incoraggiare a continuare, richiedere informazioni e approfondimenti per capire meglio ciò che viene detto.
3. **Dare espressioni di intesa:** richiedere conferma di aver compreso in modo corretto il messaggio per dimostrare all'interlocutore che lo stiamo realmente ascoltando, magari facendo una parafrasi di ciò che ci ha detto o riassumendo il contenuto del messaggio. Questo vuol dire che non è sufficiente annuire e confermare con un semplice "sì", si rischia così di distruggere la comunicazione apparendo poco coinvolti e interessati.

## MA PERCHÉ È IMPORTANTE METTERE IN ATTO L'ASCOLTO ATTIVO?

L'ascolto attivo è una forma di comunicazione completa che ci rende disponibili nei confronti dell'altro, accoglienti, non invadenti e che quindi veicola e facilita la costruzione di una relazione sana e solida. Proprio per questa sua capacità di favorire l'apertura al dialogo, l'ascolto attivo è lo strumento principe della psicoterapia e di tutte le relazioni di aiuto, come per esempio quella fra educatore ed utente, in cui il primo si sintonizza a livello attentivo ed emotivo nella modalità comunicativa dell'altro, che tante volte passa attraverso

piccoli gesti, impercettibili espressioni del volto e vocalizzi apparentemente senza significato, che invece risultano essere la loro modalità di comunicare loro stessi all'altro e al mondo. Tuttavia, l'ascolto attivo

da non rispondere neanche alle domande che ci rivolge, allora, in quel caso abbiamo solo *udito* qualcosa. Ci limitiamo, cioè alla semplice percezione uditiva dei suoni e rumori che ci circondano.

Quando invece ci focalizziamo sull'interlocutore, siamo attenti a ciò che ci sta raccontando e la nostra mente elabora le informazioni che riceve, in quel caso stiamo *ascoltando*. Uno step più elevato è l'*ascolto attivo*, coniato da Gordon, inteso come la capacità di saper ascoltare con un elevato grado di attenzione e partecipazione comunicativa, percependo anche ciò che si vuole comunicare con il tono della voce, non ci si limita cioè ad ascoltare i contenuti espressi attraverso le parole, ma si ascolta anche la relazione che si

***L'ascolto spontaneo presenta due limiti: si limita all'aspetto verbale ed è condizionato dalla tendenza di pensare già a cosa rispondere.***



## APPROFONDIMENTI

può diventare un alleato speciale anche nelle relazioni quotidiane di ognuno di noi, perché ci rende capaci di evitare errori o facili incomprensioni che contribuiscono a creare le barriere nella comunicazione.

Grazie all'utilizzo dell'ascolto attivo si diventa più sensibili e attenti al vissuto emotivo che si trova insito in ogni comunicazione espressa attraverso il linguaggio verbale e non verbale, consentendoci di andare oltre ciò che viene detto con le parole, diventando capaci di padroneggiare la tecnica del rispecchiamento empatico, che ci consente di comunicare all'altro la nostra presenza nella relazione, restituendo la sensazione di essere ascoltato e compreso. In questo modo si oltrepassa l'ascolto di tipo spontaneo, che presenta, infatti, due limiti fondamentali: si limita all'aspetto verbale della comunicazione ed è condizionato dall'istintiva tendenza di chi ascolta a pensare subito a

cosa rispondere, invece di accogliere fino in fondo ciò che dice l'altro. Così capita che si esprima il proprio pensiero prima di aver compreso bene, di agire sulla base di ciò che si crede di aver capito, di prendere decisioni o agire su idee mal comprese per non ammettere di non aver capito... Questo cattivo ascolto genera grandi problemi nella comunicazione e, quindi, sulle relazioni interpersonali, provocando frustrazione nell'interlocutore che si sente poco considerato.

I problemi in ambito relazionale si originano anche nei casi in cui la persona ha uno stile di ascolto aggressivo, con cui tende a interrompere l'altro, a fare critiche, a dimostrare impazienza. Oppure in chi applica lo stile di ascolto passivo, con cui si tende a manifestare troppa accondiscendenza con tempi di ascolto troppo lunghi, comunicando un'eccessiva importanza all'interlocutore, senza esprimere una propria opinione o partecipazione allo scambio comunicativo.

Sicuramente è capitato a tutti almeno una volta nella vita di mettere in atto uno o più di questi stili di ascolto scorretti, sperando in prima persona le conseguenze negative sulla relazione con gli altri. Ma con l'impegno e l'esercizio volto allo sviluppo dell'ascolto attivo, si può assaporare il gusto di entrare in un reale contatto con l'altro, in una relazione fatta di reciprocità e scevra da fraintendimenti e incomprensioni.

L'ascolto attivo ci permette di essere più sensibili e attenti

