

Sarah Saetti

# L'ASCOLTO ATTIVO

Dicembre 2020

## INDICE

Introduzione.....	pag. 3
CAPITOLO 1: Ascoltare se stessi .....	pag. 5
CAPITOLO 2: Ascoltare gli altri.....	pag. 11
CAPITOLO 3: Oltre le parole.....	pag.18
CAPITOLO 4: L’ascolto empatico.....	pag. 24
Conclusioni.....	pag.26
Bibliografia e sitografia.....	pag.27

## INTRODUZIONE

“Quello che la piccola Momo sapeva fare come nessun altro era *ascoltare*.

Non è niente di straordinario, dirà più di un lettore; chiunque sa ascoltare.

Ebbene, è un errore. Ben poche persone sanno davvero ascoltare. E come sapeva ascoltare Momo era una maniera assolutamente unica.

Momo sapeva ascoltare in tal modo che ai tonti, di botto, si affacciavano alla mente idee molto intelligenti. Non perché dicesse o domandasse qualche cosa atta a portare gli altri verso queste idee, no; lei stava soltanto lì e ascoltava con grande attenzione e vivo interesse. Mentre teneva fissi i suoi vividi grandi occhi sull'altro, questi sentiva con sorpresa emergere pensieri – riposti dove e quando? – che mai aveva sospettato di possedere.

Lei sapeva ascoltare così bene che i disorientati o gli indecisi capivano all'improvviso quello che volevano. Oppure i pavidi si sentivano, a un tratto, liberi e pieni di coraggio. [...]

Così sapeva ascoltare Momo!”<sup>1</sup>

Con queste parole il romanzo *Momo*, spesso erroneamente classificato nella narrativa per l'infanzia, tratteggia le capacità di ascolto della piccola protagonista. Pur trattandosi di un testo di letteratura non specialistica, possiamo già identificare in esso molti degli elementi salienti che caratterizzano la pratica dell'ascolto attivo e che verranno di seguito approfonditi.

Innanzitutto, la distinzione tra udire e ascoltare (“chiunque sa ascoltare”): mentre udire è un puro fatto sensoriale passivo, ascoltare implica una intenzionalità ben precisa, propria di forme elevate di consapevolezza, nonché un dispendio attentivo molto rilevante.

Il secondo fatto che Ende porta alla nostra attenzione è che Momo praticamente non parlava: sembra banale ma per ascoltare è necessario in primo luogo tacere e questo silenzio deve essere non soltanto esteriore ma anche interiore.

---

<sup>1</sup> Michael Ende (1984), pagg. 17-18

“Grande attenzione”, come abbiamo detto, ma anche “vivo interesse”: il vero ascolto richiede infatti autentico interesse ed empatia, nonché contatto oculare continuo (“teneva fissi i suoi vividi grandi occhi sull’altro”).

Infine, l’ascolto attivo di Momo era in grado di condurre a degli *insight* e mostrava di per sé un valore in qualche modo terapeutico, fatto anche questo rilevato da vari autori.

Nei capitoli che seguono verrà esaminato un campione della letteratura sul tema dell’ascolto attivo: una parte di essa presenta un approccio pragmatico, orientato alla comunicazione efficace prevalentemente in ambito organizzativo e fornisce ben precise regole pratiche; un’altra parte presenta invece un approccio più umanistico, relativo alla relazione d’aiuto, e si focalizza sull’atteggiamento interiore dell’ascoltatore. Sarà necessario iniziare da quest’ultimo, dato che “Se non siamo in grado di ascoltarci, è difficile ascoltare”<sup>2</sup>. Seguiranno approfondimenti su alcune componenti irrinunciabili dell’ascolto attivo: la comunicazione non verbale e l’empatia.

---

<sup>2</sup> Castellazzi (2011), pag.33

### Carl Rogers e le caratteristiche dell'ascoltatore

La tecnica dell'ascolto attivo trova dal punto di vista teorico la sua maggiore espressione presso uno dei padri della Psicologia Umanistica: Carl Rogers (1902-1987), definito spesso come “rivoluzionario silenzioso”. Rogers definisce in modo del tutto nuovo, per i suoi tempi, la relazione d'aiuto, con una concezione politica che mette al centro il cliente di fronte al quale il “consulente” si pone in un'ottica non direttiva. L'autore delinea nel suo saggio *Potere Personale* le caratteristiche che la relazione di aiuto deve possedere al fine di promuovere un clima favorevole alla crescita del cliente<sup>3</sup>:

- a) La congruenza, collegata alla autenticità. Il terapeuta deve essere se stesso nel rapporto, deve essere presente, in comunicazione con i propri sentimenti e congruente con essi. Comunicando al cliente la libertà di essere se stesso, offrirà a quest'ultimo la stessa libertà.
- b) L'accettazione incondizionata. Ciò implica una completa disponibilità nei confronti del cliente, simile a quella che i genitori provano verso i propri figli.
- c) La comprensione empatica, cioè la capacità del terapeuta di percepire con precisione i sentimenti e i significati personali sperimentati dal cliente. Questo aspetto è quello su cui più facilmente si può migliorare con un training mirato.

Nel suo scritto *La consulenza non direttiva*, Rogers indica più in dettaglio i requisiti personali del “consulente”.<sup>4</sup>

- a) Obiettività: concetto che è stato variabilmente descritto come identificazione controllata, rilassatezza costruttiva o atteggiamento di imparzialità emozionale; ciò che Rogers in realtà intende è piuttosto un atteggiamento autenticamente ricettivo, una comprensione profonda che esclude il giudizio morale e qualsiasi tipo di repulsione;
- b) Attenzione all'individuo: il consultore deve creare un'atmosfera che renda possibile la crescita del cliente;
- c) Autocomprensione: il consultore deve conoscere la propria struttura emozionale e i propri limiti e non incorrere nei propri pregiudizi.

---

<sup>3</sup> Rogers (1978), pagg. 16-17

<sup>4</sup> Rogers (1972), pagg. 222-223

## **Rumore esterno ed interno**

Da questo quadro iniziale emerge quale sia l'importanza della preparazione personale per gli operatori che in una relazione di aiuto si avvicinano all'ascolto attivo. Su questo tema si diffonde molto Castellazzi, psicologo e psicoterapeuta: in osservanza a quanto già prescritto dall'Oracolo di Delfi nei tempi antichi, per ascoltare l'altro è necessario prima conoscere se stessi. La dimensione dell'ascolto è un'esperienza che struttura il sé e allo stesso tempo è condizione essenziale per lo sviluppo di una buona relazione. Nella società contemporanea troviamo un ostacolo: il rumore che invade ogni aspetto della nostra vita, i cui attuali ritmi stanno rendendo aleatori sia l'ascoltare se stessi che l'ascoltare l'altro. Dovremo pertanto liberarci dal rumore di duplice origine:

- quello esterno, costituito dagli stimoli che giungono continuamente dal mondo, ovvero musiche di ogni genere che ci assediano in tutti i luoghi pubblici e altri rumori urbani; dovremmo trovare il coraggio di abbandonare almeno ogni tanto queste "protesi acustiche". Su questo tema si esprime anche Koike<sup>5</sup>, che utilizza l'espressione "lavaggio del cervello" per riferirsi alla perenne sollecitazione cui siamo sottoposti ad opera degli spot pubblicitari. A questo proposito non è del tutto scontata la questione di protezione del set: esso deve essere privo di rumori disturbanti e inopportuni. Inoltre, a fronte della crescente esigenza di condurre colloqui a distanza, si propone una problematica tecnologica: i mezzi informatici a disposizione devono essere tali da assicurare una continuità della comunicazione, senza sgradevoli e insidiosi "buchi" che l'ascoltatore si troverebbe a dover riempire in aperta violazione a tutti i principi di ascolto attivo che stiamo qui esponendo. Vale la pena quindi investire tempo ed eventualmente denaro per assicurarsi preventivamente che tali aspetti siano ottimali.
- quello interno, che si manifesta con la paura di ascoltarsi, con le nostre resistenze. La maturità psichica è caratterizzata proprio da questo aspetto: "Se non siamo in grado di ascoltarci, è difficile ascoltare. Se non ci si è capiti e accolti, non possiamo capire e accogliere gli altri"<sup>6</sup>.

L'ascolto di sé non è mai agevole; riconoscere in tutta la verità il nostro mondo interiore può essere angosciante ma costituisce l'unica strada possibile per assumerci la responsabilità dei nostri comportamenti. Gli ostacoli che possiamo incontrare sono costituiti dalle resistenze, che hanno l'obiettivo di proteggerci da uno smascheramento potenzialmente doloroso. I sintomi della resistenza ad ascoltare se stessi sono la minimizzazione di ciò che tenta di emergere, il rifiuto di riconoscere come sbagliate certe visioni della realtà e l'uso opportunistico della razionalizzazione per nascondere

---

<sup>5</sup> Koike (2010), pag. 73

<sup>6</sup> Castellazzi (2011), pag. 33

a se stessi, prima ancora che agli altri, i veri motivi del proprio comportamento<sup>7</sup>. In ultima analisi queste sono tutte forme di autoinganno.

“Essere a proprio agio con noi stessi è dunque condizione primaria per entrare in relazione con gli altri”<sup>8</sup>: questa è il prerequisito indispensabile per poter accompagnare l’altro alla ricerca del suo vero sé, quindi la base di ogni relazione di aiuto. Dobbiamo saper ascoltare tutti gli aspetti della nostra vita, anche quelli scomodi, per poter scorgere le zone d’ombra dell’altro. All’interno di questo discorso un componente spesso frainteso e sopravvalutato è il verbo *capire*: non dobbiamo capire, bensì far risuonare in noi le parole dell’altro mentre ascoltiamo noi stessi<sup>9</sup>. Sul fatto che l’attività cognitiva abbia poco a che vedere con l’ascolto e anzi ne costituisca un nemico, concorda Koike: di fronte al nostro interlocutore, spesso accade che passiamo un decimo del tempo ad ascoltare effettivamente, mentre per i restanti nove decimi la nostra mente è impegnata in pensieri del tipo “che cosa pensa di me?”<sup>10</sup>. Le persone sanno ascoltare sempre di meno<sup>11</sup>: il pensiero da strumento al nostro servizio si trasforma in un parassita che sottrae energia ai processi sensoriali e ci impedisce di agire in coerenza con il mondo<sup>12</sup>.

In questo processo di autoascolto uno dei rischi è quello di perdere se stessi, di indossare una maschera: chiediamoci chi stiamo veramente ascoltando, se il nostro vero sé o la voce interiorizzata di altri (l’autore parla di *afasia del vero sé*). Questo sarebbe in aperto contrasto con l’autenticità auspicata da Rogers. L’altro è un ospite che dobbiamo lasciar entrare e accogliere, creando per lui uno spazio interno tranquillo in cui possa collocare i suoi sentimenti, i suoi pensieri etc. Ascoltare significa dunque riconoscere l’altro affinché possa egli stesso riconoscersi.

Questo approccio umanistico all’ascolto è condiviso da Rampin, psichiatra e consulente aziendale: l’accoglienza dell’altro richiede anche di consentirgli di mentire, di saper attendere, di accogliere anche eventuali attacchi, di lottare contro il proprio orgoglio e di annullare la pretesa di salvarlo<sup>13</sup> (ovviamente siamo in un’ottica di psicoterapia).

---

<sup>7</sup> Castellazzi (2011), pag. 30

<sup>8</sup> Castellazzi (2011), pag. 33

<sup>9</sup> Castellazzi (2011), pag. 34

<sup>10</sup> Koike (2013), pag. 25

<sup>11</sup> Koike (2013), pag. 17

<sup>12</sup> Koike (2013), pag. 19

<sup>13</sup> Rampin (2017), pag. 75

## **Presenza mentale**

Anche Quaglietta<sup>14</sup> (counselor, trainer, coach e formatore) sottolinea il ruolo del mondo interiore dell'ascoltatore: ascoltare significa co-vibrare con l'altra persona, farla sentire compresa e importante. L'ascolto possiede di per sé un potere trasformativo: solo ascoltando con atteggiamento empatico e non giudicante ed essendo coerenti con noi stessi possiamo far evolvere il nostro interlocutore. Quaglietta la definisce “una magia della comunicazione: la persona sboccia come un fiore quando ciò accade”. L'ascolto è innanzitutto un atteggiamento: le regole pratiche, che in seguito esploreremo, non sono sufficienti da sole se non sono accompagnate da una intenzione autentica. Un aspetto molto rilevante in questo tema è costituito dall'**empatia**: la capacità di sapersi identificare, la sintonia emotiva, l'accoglienza dell'altro che è il contrario dell'atteggiamento egoico (essere pieni di sé). Anche Quaglietta riprende Rogers citando la trasparenza e la congruenza, cioè essere pienamente consapevoli di ciò che accade dentro noi stessi ed esprimere con tutti noi stessi lo stesso messaggio. La **presenza mentale** si configura come il concetto chiave dell'atteggiamento di ascolto attivo.

In quale modo può il consultore sviluppare questa concentrazione rilassata, questo silenzio interiore ove ogni giudizio è sospeso, questo spazio vuoto di accoglienza così fondamentale per accogliere totalmente l'altro? Una risposta ci viene dalla mindfulness: una pratica che negli ultimi decenni ha visto una grande diffusione non solo in ambito terapeutico con l'approccio fondato da Jon Kabat-Zinn ma anche in campo aziendale, sportivo e della crescita personale. La pratica della consapevolezza trae origini dalla meditazione orientale ma è stata importata in occidente in modo laico e indagata approfonditamente a livello neuropsicologico e medico. L'uso del termine mindfulness raccoglie in sé una serie di aspetti, quali consapevolezza, presenza mentale e attenzione. Dal punto di vista che a noi qui interessa, la mindfulness porta alla costruzione di relazioni migliori poiché promuove la capacità di ascoltare con attenzione non solo le parole altrui ma anche di percepire i sentimenti che ad esse si accompagnano<sup>15</sup>. Concetti fondamentali della consapevolezza sono:

- il radicamento nel proprio corpo, che consente di superare la visione dualistica corpo/mente e sposare la visione olistica che già Rogers auspicava;
- il vuoto interiore dove il pensiero tace
- l'assenza di giudizio che si accompagna alla accettazione incondizionata di sé prima e dell'altro poi.

---

<sup>14</sup> Quaglietta, webinar gratuito online

<sup>15</sup> Alidina e Adams (2015), pag. 49

Lo strumento principe per raggiungere questa disposizione si rintraccia nella respirazione: essa rappresenta il tramite che unisce il corpo e la mente, “se la mente si perde il respiro la riporta indietro”<sup>16</sup>. Thich Nhat Hanh, grande maestro e prolifico autore, ha offerto un notevole contributo in questo campo e ci insegna come utilizzare questa risorsa: la respirazione addominale consapevole<sup>17</sup> e la gestione dei pensieri di disturbo che potrebbero emergere<sup>18</sup>. La presenza totale nel **qui e ora**, caposaldo della meditazione ma anche dell’ascolto attivo, richiede di saper riconoscere e prendere atto di questi pensieri, senza giudicarli e ritornando semplicemente sul nostro focus. Gli altri aspetti che l’ascolto attivo ha in comune con la pratica della mindfulness sono il silenzio, lo spirito imparziale, l’astensione dall’anticipare il futuro, nonché l’importanza dell’esercizio nell’acquisizione della tecnica. Il concetto stesso di vuoto interiore finalizzato all’accoglienza trova la sua efficace rappresentazione metaforica nella storia zen della tazza piena che non può accogliere altro liquido: in modo analogo, se siamo “pieni” delle nostre convinzioni e dei nostri pregiudizi non potremo mai ospitare il mondo del partner dentro di noi. Il maestro vietnamita ci fornisce altri spunti per predisporci ad un atteggiamento di ascolto profondo e compassionevole: parla di gentilezza amorevole ed equanimità, cioè “non tracciare linee, non schierarsi, non discriminare, non rifiutare” e di egoismo saggio perché “dobbiamo amare noi stessi prima di poter amare davvero qualcun altro”<sup>19</sup>.

Sulla cura di sé si diffonde anche Evans<sup>20</sup>: l’ascolto richiede una ingente quantità di energie e il consultore deve assolutamente evitare di usare l’altro per soddisfare i propri bisogni. Pertanto è necessario che si autointerroghi su quali siano, in ogni ambito della sua vita (lavoro, corpo, mente, emozioni, spiritualità e creatività), le attenzioni che dedica a se stesso. Egli deve inoltre individuare (eventualmente con una vera e propria visualizzazione) un proprio sistema di sostegno, costituito da attività specifiche, contatti sociali etc, che gli garantisca distrazione, appoggio e rilassamento a fronte di questa “fatica”. Deve inoltre imparare a saper dire di no se necessario.

Anche Timothy Gallwey, padre del Coaching professionale, esprime concetti analoghi con altre parole quando parla di *concentrazione rilassata* nel gioco del tennis<sup>21</sup>. La sospensione del giudizio di cui abbiamo parlato ci rimanda alla necessità di eliminare l’interferenza creata dal cosiddetto Sé 1 (quello pensante), lasciando libero di esprimersi il Sé 2 (agente). Ma come tenere a bada la tendenza continua a giudicarci? Negare al Sé 1 la possibilità di esprimersi non sarebbe una soluzione efficace perché una battaglia contro il pensiero è destinata a fallire; l’Autore propone piuttosto di tenerlo

---

<sup>16</sup> Thich Nhat Hanh (1992), pag. 22

<sup>17</sup> Thich Nhat Hanh (1992), pag. 24

<sup>18</sup> Thich Nhat Hanh (1992), pag. 38

<sup>19</sup> Thich Nhat Hanh (2013), pag. 120 - 121

<sup>20</sup> Evans (2009), pag. 59

<sup>21</sup> Gallwey (2012), pag. 157

impegnato attraverso la concentrazione: nel caso specifico del tennis, questo può avvenire osservando la pallina e in particolare le sue cuciture. Anche per Gallwey dunque “il pensiero si calma quando trova la concentrazione; se viene mantenuto nel presente, si tranquillizza. Concentrazione significa mantenere il pensiero nel qui e ora. La concentrazione rilassata è l’arte più elevata, dato che senza di essa non sarebbe possibile alcuna arte, mentre grazie ad essa si può raggiungere molto”<sup>22</sup>.

## **Il ruolo della respirazione**

E’ evidente, giunti a questo punto, quale sia l’importanza della preparazione di colui che conduce la relazione d’aiuto. Torniamo quindi brevemente sul tema della respirazione prima accennato. La concentrazione sul respiro, strumento sempre a nostra disposizione, ci consente di tenere sotto controllo la tendenza del pensiero ad attivare tutti quei processi (giudizio, categorizzazione....) che abbiamo visto essere tossici nell’ascolto. Ritorneremo su questo punto anche trattando dell’empatia perché queste componenti sono tutte intimamente connesse. Quando parliamo di respirazione, l’aspetto fondamentale non concerne il modo in cui lo facciamo (nonostante la letteratura abbondi di interessanti apporti sulle tecniche di respirazione), ma semplicemente nel diventarne consapevoli<sup>23</sup>. Quando siamo rilassati, il nostro respiro è lento e profondo, mentre quando siamo nervosi o cerchiamo di respingere qualcosa diventa inquieto e superficiale. Nel momento in cui riconosciamo la nostra condizione, la nostra mente correggerà autonomamente la respirazione e in tal modo sparirà anche la fonte del nostro disagio.

---

<sup>22</sup> Gallwey (2012), pagg. 159-160

<sup>23</sup> Koike (2010), pag. 70

## CAPITOLO 2: ASCOLTARE L'ALTRO

### **Sappiamo ascoltare?**

Uno dei luoghi comuni più diffusi è che la comunicazione efficace consista nel saper parlare: al contrario, ascoltare è una attività molto sottovalutata<sup>24</sup>. Secondo Kartmann, che adotta un approccio tendenzialmente pragmatico e applicato al mondo aziendale, l'ascolto inefficiente è molto diffuso e ha notevoli costi sia economici che sociali: da precise ricerche emerge che mediamente tratteniamo soltanto un quarto di ciò che ci viene detto. Uno dei paradossi della comunicazione consiste nel fatto che si riscontra una relazione inversa tra il momento dello sviluppo in cui una forma comunicativa viene appresa e la frequenza della sua utilizzazione da un lato e il tempo dedicato all'insegnamento della stessa forma dall'altro: impariamo per prima cosa ad ascoltare, poi a parlare, poi a leggere e infine a scrivere; passiamo il 45% del tempo ad ascoltare, il 30% a parlare, il 16% a leggere e il 9% a scrivere; eppure la scrittura è la forma su cui si concentra l'insegnamento, seguita dalla lettura, poi dall'eloquio... mentre l'ascolto non viene mai insegnato!<sup>25</sup>. Ciò si ricollega a quanto affermato da Castellazzi: la parola dovrebbe nascere a sua volta dall'ascolto e invece ormai nasce anch'essa da un'altra parola, risultando dunque impoverita: "Non c'è parola autentica se questa non è preceduta dall'ascolto. E' attraverso l'ascolto che la parola prende significato"<sup>26</sup>. Inoltre secondo lo stesso autore questa capacità nella società contemporanea è in ulteriore calo. Spesso si sopravvaluta la propria capacità di essere buoni ascoltatori ed è possibile rendersene conto grazie a un semplice esercizio: insieme a un partner, a turno ognuno dei due deve sostenere una tesi a favore o contro un certo tema di interesse generale; ognuno dei due, dopo aver ascoltato, deve riportare le argomentazioni dell'altro finché l'interlocutore non dichiara di sentirsi completamente compreso. La tipica scoperta è che occorre molto più tempo del previsto! A volte l'espressione è imprecisa, non sempre si coglie tutto ciò che è stato detto, si pensa di intendere la stessa cosa e invece sono sottesi concetti diversi e soprattutto la concentrazione sull'altro non è totale anche perché invece che ascoltare pensiamo a ciò che dovremo rispondere<sup>27</sup>. Ecco quindi gli errori più comuni in cui si rischia di incorrere<sup>28</sup>:

- Smettere di ascoltare quando ciò che dice il partner non suscita direttamente il nostro interesse;

---

<sup>24</sup> Quaglietta (2015)

<sup>25</sup> Kartmann (2005), pag. 23

<sup>26</sup> Castellazzi (2011), pag. 61

<sup>27</sup> Kartmann (2005), pagg. 28-29

<sup>28</sup> Kartmann (2005), pag. 18

- Interrompere e inserirsi;
- Fare più attenzione alle caratteristiche del parlante piuttosto che al contenuto della comunicazione;
- Focalizzarsi sui dettagli invece che su ciò che è sostanziale;
- Lasciarsi distrarre;
- Le parole con carica emotiva suscitano delle resistenze;
- Lasciarsi provocare;
- Smettere di ascoltare se il tema diventa “difficile”
- Vagare col pensiero.

Anche Castellazzi dedica un capitolo agli ostacoli più frequenti che ricorrono nell’ascolto, ovviamente in un’ottica più centrata sugli atteggiamenti dell’ascoltatore; esaminiamoli brevemente<sup>29</sup>:

- Polivalenza semantica;
- Malinteso;
- Ascolto narcisistico. Accanto al narcisismo sano a cui abbiamo già accennato, esiste un narcisismo disfunzionale, proprio di chi ha un esasperato bisogno di essere riconosciuto in modo esclusivo: il narcisista è alla perenne ricerca del riflesso della propria immagine nell’altro e quindi non sarà in grado di riconoscere e accogliere l’altro come essere umano unico e nuovo. Anzi, l’ascolto dell’altro può essere vissuto come una minaccia alla propria idea di grandiosità e onnipotenza.
- Ascolto scisso: basato su contrapposizioni del tipo buono/cattivo, giusto/sbagliato. Si ha un riconoscimento a metà perché dell’altro si ascolta solo la parte ritenuta gratificante per il proprio sé.
- Ascolto giudicante: mira sistematicamente a ingabbiare quanto dice l’altro nei propri sistemi mentali. Nel vero ascolto non bisogna lasciarsi tentare dalla valutazione, dal giudizio, dall’accusa, dalla disapprovazione, dalla colpevolizzazione, dall’intolleranza etc.
- Ascolto presuntuoso: proprio di chi guarda dall’alto verso il basso ritenendo già di saper tutto. Evita il coinvolgimento emotivo e spesso si nasconde dietro la facciata professionale.
- Ascolto intollerante: tende alla chiusura verso colui che espone un punto di vista diverso dal proprio.
- Ascolto aggressivo: è praticato da chi intende imporre all’altro il proprio punto di vista; tende ad interrompere e ad essere normativo, incasellando l’interlocutore in stereotipi e negando la sua unicità. Chi utilizza tale tipo di ascolto denuncia una elevata concezione di sé che tuttavia

---

<sup>29</sup> Castellazzi (2011), pagg. 69-88

nasconde una insicurezza di fondo: il dialogo e il confronto sono una perdita di tempo. Anche qui può esserci un trinceramento dietro un ruolo istituzionale o una presunta competenza.

- Ascolto passivo: apparentemente simile alla disponibilità accogliente, ma con l'evoluzione del dialogo l'ascoltatore si lascia trascinare perdendo la propria identità, in modo conformista e succube, perché avendo scarsa stima di sé non si fida di quanto dice. Può essere giustificato col pretesto di lasciare all'altro la propria autonomia.
- Ascolto selettivo: quando la nostra identità è troppo labile, ascoltiamo solo determinati aspetti e non altri (sordità psichica).
- Ascolto annoiato ed emotivamente distaccato: proprio di chi è emotivamente freddo e insensibile, si manifesta con assenza di interesse verso ciò che l'altro dice. L'ascolto empatico viene temuto in quanto segno di dipendenza e sottomissione all'altro. Si rimane sulla soglia senza avventurarsi in un contatto profondo.
- Ascolto frettoloso: saper attendere è una dote indispensabile quanto rara. Non si lascia all'interlocutore il tempo necessario per esprimersi compiutamente, camuffando questo atteggiamento come sollecitudine. A volte si tratta anche di una fuga dai problemi altri in cui non si desidera essere coinvolti perché suscitano disagio.
- Ascolto prevenuto: si dà per scontato quanto l'altro sta per dire in base a sue determinate caratteristiche demografiche, religiose etc. Rivela l'azione di pregiudizi e classificazioni e l'attaccamento a propri schemi preordinati che, perdendo di vista l'originalità della persona, rendano prevedibile e quindi controllabile ciò che così non appare.
- Ascolto idealizzato: quanto l'altro afferma è sempre giusto, positivo e condivisibile. L'obiettivo di fondo è quello di evitare un autentico confronto con l'altro e quindi con la sua diversità, potendo continuare a vivere entro una prigione illusoriamente rassicurante.
- Ascolto banalizzante: anche in questo caso si disconosce l'individualità e l'originalità di colui che parla riconducendolo a qualcosa di "già sentito".
- Ascolto decontestualizzato: le stesse parole assumono significati diversi a seconda dei contesti emotivi e sociali in cui l'interlocutore vive e perciò non va dimenticato il ruolo del contesto.

Terminiamo con il contributo di Evans<sup>30</sup> questa disamina dei fattori di disturbo all'ascolto. Per poter correttamente fondare una relazione d'aiuto, è necessario sviluppare una buona consapevolezza della propria personalità e rendersi conto di che cosa si porta nella relazione stessa. I seguenti aspetti sono devono essere tenuti in considerazione:

- I nostri valori di base, le nostre presupposizioni e "regole" interne;

---

<sup>30</sup> Evans (2009), pagg. 37-38

- Il nostro bisogno di essere percepiti dall'altro in un determinato modo;
- I nostri interruttori emozionali e le nostre zone d'ombra;
- I meccanismi con cui ci difendiamo da sensazioni sgradevoli.

Tutti questi elementi possono costituire una causa di distrazione interiore. Un altro errore frequente in cui possiamo incorrere è quello di lasciarsi prendere dallo zelo di voler risolvere il problema del cliente, dimenticando che quest'ultimo deve individuare le proprie personali soluzioni. Se viene esposta una problematica di tipo affettivo, si può rischiare di entrare in risonanza con il cliente a causa di esperienze simili. In entrambi i casi non si tratta di vero ascolto e abbiamo già trattato il ruolo che la preparazione del professionista a livello di autoconsapevolezza gioca nel prevenire questi pericoli.

Uno strumento chiarificatore da questo punto di vista è il modello dalla **finestra di Johari**<sup>31</sup>. Ideato da Joseph Luft e Harry Ingham, dai cui nomi deriva l'acronimo, descrive come il nostro mondo interiore si possa dividere in quattro settori della personalità, proprio come il telaio di una finestra:

- Area pubblica: ciò che è noto sia a noi che agli altri, ciò di cui siamo consapevoli e abbiamo anche deciso di rivelare;
- Zona d'ombra o macchia cieca: ciò che gli altri vedono di noi senza che ne siamo consapevoli;
- Area privata: ciò che è noto a noi ma non agli altri, ciò di cui siamo consapevoli ma abbiamo deciso di non rivelare;
- Area sconosciuta: ciò che è ignoto sia a noi che agli altri.

L'ascoltatore attivo dovrebbe rafforzare l'area pubblica della propria personalità, cercando di rimpicciolire le altre zone e imparando ad accettarsi. La componente più insidiosa è costituita dalla zona cieca, perché senza rendercene conto possiamo inviare all'altro dei segnali disfunzionali alla relazione.

### **Le regole pratiche del buon ascolto**

Dopo aver diffusamente esaminato quali sono gli errori da evitare, cerchiamo ora di definire la parte costruttiva, ovvero dei parametri concreti di comportamento che ci aiutino a mettere in pratica l'ascolto attivo. Castellazzi chiarisce ancora una volta un presupposto forse banale ma non scontato: per ascoltare è necessario prima di tutto tacere e “chi non coltiva il silenzio non è adatto all'ascolto”<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> Evans (2009), pagg. 41-42

<sup>32</sup> Castellazzi (2011), pag. 65

Il silenzio deve essere discreto, attento, accogliente e paziente. Già Plutarco aveva formulato delle regole che valgono ancora oggi per qualsiasi relazione di ascolto<sup>33</sup>:

- Anche se il discorso non è gradito, bisogna attendere che l'interlocutore giunga alle conclusioni: non interrompere prematuramente, dunque;
- Quando l'altro ha terminato non bisogna investirlo subito di obiezioni ma lasciare un po' di tempo nel caso desideri aggiungere qualcosa; si profila così l'importanza delle pause tra i turni di conversazione, che non deve risultare troppo "serrata";
- Non bisogna porre troppe domande perché ciò denoterebbe una volontà esibizionistica;
- L'animo dell'ascoltatore dovrebbe essere pacato come per una funzione religiosa;
- Non coltivare sentimenti di invidia ed evitare sia atteggiamenti di supponenza che di approvazione troppo entusiastica.

Vediamo ora il decalogo del buon ascolto secondo Kartmann<sup>34</sup>:

1. Non è sufficiente ascoltare, bisogna sentirsi e pensare all'interno del nostro interlocutore: l'autentica comprensione deriva da un atteggiamento positivo nei suoi confronti;
2. Mostrate di prendere sul serio il vostro partner;
3. Mostrate un linguaggio corporeo positivo (mimica facciale, sguardo);
4. Mantenete il completo contatto visivo;
5. Non fate nient'altro mentre il partner sta parlando, interrompete qualsiasi altra attività;
6. Se il partner inserisce una pausa nel discorso, bisogna saper tollerare il silenzio. Questo stimola il partner a parlare ancora.
7. Inviare segnali di attenzione e resistete alle distrazioni;
8. Lasciando spazio agli altri si guadagna simpatia;
9. L'ascolto si può imparare come la scrittura e la lettura;
10. L'esercizio dell'ascolto attivo richiede autocontrollo e disciplina.

Rispetto a questo elenco, Quaglietta aggiunge di utilizzare cenni di assenso con il capo per confermare attenzione e interesse. Anche Evans<sup>35</sup> concorda sostanzialmente con quanto già delineato, aggiungendo alcuni dettagli:

- Un atteggiamento corporeo attento implica che l'ascoltatore stia seduto leggermente di lato e non perfettamente di fronte all'interlocutore, in modo che quest'ultimo possa mantenere il

---

<sup>33</sup> Castellazzi (2011), pag. 69

<sup>34</sup> Kartmann (2005), pag. 21

<sup>35</sup> Evans (2009), pag. 89-90

contatto visivo ma anche distogliere lo sguardo. Chi ascolta si sporge eventualmente un po' in avanti per segnalare interesse. Può anche assumere la stessa postura del partner in modo che si senta compreso e provi benessere;

- Un'espressione facciale attenta è perlopiù seria ma può essere utile mostrare un sorriso incoraggiante;
- Lo sguardo deve essere dolce con contatto oculare continuativo;
- E' utile mostrare segnali non verbali di incoraggiamento, come cenni del capo;
- La ripartizione del tempo è nettamente a favore di colui che parla!

Nella nostra rassegna non poteva mancare John Whitmore, ideatore della parte performativa del coaching, che dedica un paragrafo alle caratteristiche del coach e al suo atteggiamento di ascolto<sup>36</sup>:

- Il coach deve prestare precisa attenzione alle risposte del cliente, altrimenti corre non soltanto il rischio di compromettere la fiducia della relazione ma anche di non sapere come impostare la domanda successiva. Se il coach pensa alla domanda mentre il cliente sta ancora parlando, questi si accorgerà di non essere stato ascoltato. E' molto meglio prima completare l'ascolto e poi, se necessario, fare una pausa finché non sovviene la successiva domanda adatta. Come già accennato, spesso ci riesce difficile ascoltare, anche perché questa abilità non viene allenata a scuola. L'interesse mantiene alta l'attenzione: forse dobbiamo imparare ad interessarci agli altri. La cosa più difficile per un coach è proprio imparare a tenere la bocca chiusa!
- È necessario prestare attenzione sia alla scelta delle parole del cliente (utilizza espressioni negative? Un linguaggio formale o all'opposto puerile?) ma anche al tono di voce: quest'ultimo ravvisa la presenza di una precisa emozione.
- Il coach deve rilevare attentamente anche il linguaggio non verbale del cliente: non si tratta di fare delle osservazioni superficiali, bensì di trovare le giuste domande. Se il cliente è molto interessato al coach, avrà una postura inclinata in avanti; insicurezza o timore nelle risposte possono essere rivelati da una mano che copre parzialmente la bocca mentre parla; le braccia incrociate possono segnalare opposizione, mentre una postura aperta comunica ricettività e flessibilità. Il punto più importante da ricordare è che, se le parole e il linguaggio corporeo dovessero inviare messaggi in contrasto, è molto probabile che la comunicazione autentica sia quella non verbale.
- 

---

<sup>36</sup> Whitmore (1995), pagg. 50-53

## **L'ascolto attivo nella relazione genitori-figli**

Può essere interessante in questa sede un breve approfondimento di un contesto diverso da quello professionale affrontato finora. Andersen (terapeuta, coach e formatrice) sostiene che per comunicare in modo consapevole si può pensare a quelle che definisce le “tre perle” della consapevolezza<sup>37</sup>:

- l'accettazione: ci aiuta ad ascoltare senza pregiudizi;
- l'empatia: ci aiuta a considerare la situazione dal punto di vista altrui;
- l'integrità: colui che ascolta non si fa carico del problema, bensì ascolta il partner in modo aperto e rispettoso.

Nel ruolo di genitori spesso tendiamo ad intrometterci e formulare giudizi, oppure ci facciamo carico del problema e troviamo delle soluzioni; invece ognuno di noi, bambini inclusi, molte volte ha bisogno di essere semplicemente ascoltato senza alcun giudizio. Il modo in cui ascoltiamo i nostri figli influenza la loro vita e in particolare lo sviluppo della loro consapevolezza e della fiducia in loro stessi e nelle altre persone<sup>38</sup>. Dal punto di vista pratico, cerchiamo di notare quando il nostro pensiero inizia a vagare mentre ascoltiamo qualcosa che pensiamo di conoscere già: infatti molti di noi hanno l'abitudine, magari perfettamente inconsapevole, di pensare ad altro quando i figli ci raccontano sempre la stessa cosa. E' un peccato, perché i bambini possiedono la capacità di comunicare cose completamente diverse anche quando raccontano lo stesso episodio per la terza o quarta volta. Se guardiamo nostro figlio e gli indirizziamo la nostra completa attenzione mostriamo di rispettare la sua integrità; questo esercizio ci fornisce anche l'opportunità di allenare la capacità di ascoltare fino alla fine. Seguire le sue espressioni facciali, il suo linguaggio corporeo e il tono della voce ci aiuta a rimanere concentrati traendo anche soddisfazione dall'interazione<sup>39</sup>.

---

<sup>37</sup> Andersen e Stawreberg (2012), pag. 139

<sup>38</sup> Andersen e Stawreberg (2012), pag. 142

<sup>39</sup> Andersen e Stawreberg (2012), pag. 147

## CAPITOLO 3: OLTRE LE PAROLE

In quest'ultimo capitolo intendiamo occuparci di alcuni aspetti strettamente correlati al tema dell'ascolto attivo, per completare il quadro riguardante le variabili che il consultore deve saper gestire.

### **Due orecchi... o quattro?**

In una rassegna sull'importanza dell'ascolto non si può mancare di citare il modello dei quattro orecchi di Schulz von Thun<sup>40</sup>, secondo il quale l'ascoltatore deve captare il messaggio con ben quattro "antenne":

- L'orecchio dell'informazione fattuale, del contenuto oggettivo, ovvero il significato semantico, neutrale; risponde alla domanda "Di che cosa sta parlando?";
- L'orecchio dell'appello: l'insieme delle richieste che l'emittente manifesta nella comunicazione, risponde alla domanda "Che cosa vuole?"
- L'orecchio di relazione: la percezione che l'emittente ha del ricevente e della loro interazione; risponde alla domanda "con chi crede di avere a che fare?";
- L'orecchio della rivelazione del sé: il modo in cui l'emittente presenta se stesso nella comunicazione; risponde alla domanda "Che cosa dice di sé?".

I primi due livelli sono caratterizzati più fortemente da elementi verbali e paraverbali, mentre il linguaggio del corpo determina in modo più deciso i livelli della relazione della rivelazione del sé. Questa osservazione ci introduce al prossimo argomento: i diversi piani della comunicazione

### **Linguaggio paraverbale e non verbale**

L'ascolto del corpo è fondamentale nel contesto dell'ascolto attivo: ognuno di noi è stato prima ascoltato nel corpo e solo dopo nella parola. "La verità del corpo è la verità della psiche"<sup>41</sup>. Non esistono infatti dicotomie: psiche e corpo sono un tutt'uno, due realtà sovrapponibili, tra le quali non

---

<sup>40</sup> Heilmann (2011), pag. 49

<sup>41</sup> Castellazzi (2011), pag. 108

sussiste un chiaro confine.<sup>42</sup> Un buon ascolto è quindi anche un vedere: “il bisogno di vedere il nostro volto rispecchiato in un altro volto ci accompagna lungo tutta la vita”<sup>43</sup>.

Tradizionalmente si distinguono tre canali su cui la comunicazione viaggia contemporaneamente<sup>44</sup>:

- Piano verbale: quello delle parole, il contenuto
- Piano paraverbale: le caratteristiche della voce, quindi tono, ritmo, volume, pause etc
- Piano non verbale o extraverbale: ciò che viene trasmesso dal corpo, quindi espressioni facciali, gestualità, prossemica etc.

Secondo la teoria di Mehrabian tali canali avrebbero una precisa ripartizione di peso nel determinare il significato complessivo della comunicazione, ovvero 7% per l'elemento verbale, 38% per quello paraverbale e 55% per il restante non verbale. Più di recente si è evidenziato che questa “formula magica” non è valida in assoluto ma dipende dal contesto situazionale. Ai nostri fini, al centro del discorso dovrebbe trovarsi piuttosto la *coerenza* tra i diversi piani comunicativi.

Una classificazione più dettagliata della comunicazione non verbale prevede molteplici dimensioni<sup>45</sup>:

- Aspetto esteriore:
  - a) conformazione fisica
  - b) abbigliamento
- Comportamento spaziale:
  - a) distanza interpersonale
  - b) contatto corporeo
  - c) orientazione
  - d) postura
- Comportamento cinesico:
  - a) movimenti del busto e delle gambe
  - b) gesti delle mani
  - c) movimenti del capo
- Volto:
  - a) sguardo e contatto visivo
  - b) espressione del volto
- Segnali vocali:

---

<sup>42</sup> Castellazzi (2011), pag. 109

<sup>43</sup> Castellazzi (2011), pag. 118

<sup>44</sup> Heilmann (2011), pagg. 9-13

<sup>45</sup> Bonaiuto, Maricchiolo (2003), pag. 21

- a) segnali vocali verbali
- b) segnali vocali non verbali
- c) silenzio.

L'argomento è molto vasto e dovremo limitarci a prendere in esame i fenomeni più pertinenti per le nostre finalità.

A livello gestuale per esempio troviamo i gesti adattatori, già indagati da Ekman e Friesen, che, appresi durante l'infanzia, ricompaiono in età adulta associati a certe emozioni o a certi tipi di scambi interpersonali<sup>46</sup>. Vediamone alcuni:

- Asciugarsi le labbra con la lingua e con la mano: la persona si sente soddisfatta di qualcosa che ha apprezzato;
- Asciugarsi gli angoli degli occhi con la mano: può comparire allorquando viene avvertito o anticipato un motivo di dolore o di tristezza;
- Grattare porzioni del viso o strappare ipotetiche pellicine: esprimono che qualcosa di ciò che l'interlocutore sta dicendo o qualcosa che si sta pensando si presenta in qualche modo impegnativo;
- Strofinare o massaggiare il viso: esprime una richiesta inconscia di rassicurazione;
- Tenerci la testa con la mano o appoggiare la testa sulla mano: comunicano necessità di autosupporto psicologico e/o richiesta di sostegno e di aiuto;
- La mano sulla fronte o sulla nuca: denotano attività cognitiva in corso;
- Grattarsi la testa: può significare fantasticare;
- Strofinarsi la fronte: esprime un pensiero impegnativo, noioso o penalizzante;
- La mano che copre l'occhio: è connessa a ritrosia, vergogna o timore di non essere all'altezza della situazione;
- Toccarsi e grattarsi la punta del naso con il pollice e l'indice della mano: indica che il soggetto è imbarazzato da ciò che l'interlocutore gli ha chiesto o dall'argomento che si sta affrontando<sup>47</sup>.

Per quanto riguarda l'aspetto paraverbale, si è rilevato che è possibile riconoscere lo stato d'animo del parlante unicamente da variazioni di timbro, tono e ritmo e non dal contenuto verbale; una persona ansiosa tenderà a parlare più in fretta e con tono più elevato, mentre una persona depressa parlerà più lentamente e con tono di voce basso. Il tono della voce in particolare ha un ruolo chiave nel qualificare

---

<sup>46</sup> Mastronardi (2007), pag. 93

<sup>47</sup> Mastronardi (2007), pagg. 95-98

il comportamento come positivo e amichevole. Vediamo più in dettaglio come rintracciare alcune emozioni negli elementi paraverbali<sup>48</sup>:

- Rabbia: armoniche numerose, alta velocità, tonalità acuta con scarse variazioni e con andamento ascendente;
- Paura: sequenza rapida, armoniche numerose, tonalità ascendente, acuta e con scarse variazioni;
- Contentezza: velocità alta, ampia variazione di tonalità, poche armoniche, toni netti;
- Piacevolezza: velocità alta, poche armoniche, tonalità profonda, discendente e con ampie variazioni, contorni netti.

Analizziamo ora alcuni comportamenti non verbali che potremmo osservare nel nostro cliente: Mastronardi li suddivide in segnali di accettazione e segnali di opposizione<sup>49</sup>. Tra i primi troviamo i segnali di disponibilità verso l'interlocutore, come togliersi la giacca, disincrociare le braccia e/o le gambe, rimuovere un oggetto, togliersi gli occhiali; inoltre segni di attenzione e di interesse sono sollevare la parte anteriore del piede, accarezzarsi con la mano aperta la base del collo, sospendere un'azione in corso, orientarsi verso l'interlocutore, aprire la bocca e dilatare la pupille. I segnali di insofferenza e disprezzo invece contemplano sfregarsi il naso, sollevarsi o grattarsi un sopracciglio, tenere sollevato con un dito il labbro inferiore, grattarsi la fronte, sollevarsi gli occhiali, sfregarsi gli angoli della bocca, togliersi un peluzzo dagli abiti, spingere un oggetto verso l'interlocutore, grattarsi sotto il mento, evitare lo sguardo, indietreggiare, accavallare le gambe o incrociare le braccia. In realtà esiste un'ampia casistica di segnali non verbali, relativi anche alla cravatta e alla sigaretta, il cui esame esaustivo travalica però gli scopi di questo lavoro.

## **Lo sguardo**

L'ascolto intimo e profondo è regolato dagli occhi dato che i movimenti oculare rivestono un ruolo fondamentale nell'interazione: usualmente chi ascolta tende a guardare il partner due volte di più rispetto all'interlocutore<sup>50</sup>. Quando guardiamo un volto umano, il nostro sguardo non rimane fisso sullo stesso punto ma percorre incessantemente tutti i lineamenti, concentrandosi specialmente sugli occhi, oltre che sulla bocca<sup>51</sup>. I movimenti oculari costituiscono inoltre, secondo la PNL, i segnali di accesso a diversi tipi di rappresentazione: ad esempio lo sguardo in alto a destra segnala che il parlante

---

<sup>48</sup> Mastronardi (2007), pag. 104

<sup>49</sup> Mastronardi (2007), pagg. 117-123

<sup>50</sup> Castellazzi (2011), pagg. 119-120

<sup>51</sup> Mastronardi (2007), pag. 111

sta elaborando immagini costruite, mentre lo sguardo in alto a sinistra indica che egli sta recuperando immagini ricordate. Analogamente si individuano le esperienze auditive con lo spostamento degli occhi a livello, mentre lo sguardo in basso a destra indica coscienza delle sensazioni corporee e quello in basso a sinistra il dialogo interno<sup>52</sup>. Questi segnali possono essere utili per completare il quadro all'interno del contesto individuato da tutte le altre componenti.

### **Ascoltare il silenzio**

Può suonare paradossale, ma dobbiamo imparare ad ascoltare le persone anche quando tacciono: il silenzio parla e a volte può comunicare anche più delle parole stesse<sup>53</sup>. Il silenzio infatti è il vero padre della parola perché la parola nasce da esso e se non c'è il silenzio non esiste neppure la parola. La relazione costituisce lo spazio in cui il silenzio è come uno specchio d'acqua in cui le parole possono espandersi in onde concentriche. "Occorre che la parola muoia nel silenzio dell'anima perché possa diventare fruttuosa"<sup>54</sup>. Perciò dobbiamo saper ascoltare in silenzio e il silenzio: esiste una connessione ancora più profonda tra il silenzio e l'ascolto perché saper ascoltare significa saper stare in silenzio. Quest'ultimo svolge all'interno della relazione una funzione di contenimento delle emozioni che affiorano. Purtroppo oggi il silenzio non è tenuto in grande considerazione e si sente il bisogno di riempirlo continuamente: ciò avviene quando ci si sente assaliti dall'orrore del vuoto del proprio mondo interiore o del vuoto esistenziale dell'altro<sup>55</sup>. Ancora una volta, dobbiamo fare il silenzio dentro di noi per poter accogliere i silenzi dell'altro.

Dal punto di vista pragmatico, il silenzio è uno strumento di comunicazione molto potente a causa della sua ambiguità e del fatto che la sua interpretazione dipende da altri segnali concomitanti. Esiste un ambito di ricerca chiamato *pausologia* che si occupa proprio del ruolo dei silenzi all'interno della conversazione<sup>56</sup>. Pause più lunghe di solito sono associate alla pianificazione cognitiva del discorso e quindi preludono ad enunciati più complessi o ad elaborazioni astratte (fase esitante contrapposta alla fase fluente). Secondo l'analisi conversazionale, le pause possono assumere diverse forme:

- Gap: tra un turno e l'altro in una conversazione continua;
- Lapse: il silenzio in cui nessun parlante prende il turno nella conversazione discontinua;

---

<sup>52</sup> Mastronardi (2007), pag. 109

<sup>53</sup> Castellazzi (2011), pag. 63

<sup>54</sup> Castellazzi (2011), pag. 64

<sup>55</sup> Castellazzi (2011), pag. 66

<sup>56</sup> Bonaiuto, Maricchiolo (2003), pag. 57

- Pause: il silenzio interno al turno di un parlante. Questo riveste una particolare importanza perché viola le attese dell'interlocutore e le regole della conversazione, oltre a dipendere da un unico partecipante<sup>57</sup>.

Il silenzio può svolgere la funzione di attirare l'attenzione perché impegna gli altri a concentrarsi sul turno di parlato che deve seguire, oppure ha lo scopo di lasciare all'uditorio il tempo di assimilare le informazioni fornite. Il silenzio assume particolare importanza all'interno delle relazioni asimmetriche: in genere la persone con minor potere stanno maggiormente in silenzio. Esso può assumere connotazioni positive o negative in relazione al contesto costituito dagli altri piani della comunicazione. Esistono inoltre notevoli variazioni culturali nella sua interpretazione e questo va tenuto presente nel caso ci si trovi ad interagire con persone provenienti da altre zone del mondo<sup>58</sup>.

---

<sup>57</sup> Bonaiuto, Maricchiolo (2003), pag. 58

<sup>58</sup> Bonaiuto, Maricchiolo (2003), pag. 60

## CAPITOLO 4: L'ASCOLTO EMPATICO

Come già accennato, l'empatia è un elemento indispensabile nell'ascolto attivo. Proviamo ora ad approfondire questo tema grazie ai contributi di Quaglietta. La maggiore studiosa dell'empatia è Edith Stein, la più grande filosofa donna: ella definisce l'atto empatico come la lingua universale, il culmine del processo conoscitivo tra esseri umani. Essa si compone di tre momenti:

- Emersione del vissuto: una mimica, una gestualità, un cambio di sguardo nell'altra persona lasciano percepire il suo stato interno;
- Esplicitazione riempiente: l'oggetto dell'attenzione non è più la persona ma lo stato d'animo che abbiamo supposto;
- Oggettivazione comprensiva: avendo presente il dolore dell'altro arricchito dall'esperienza interiore, lo stato d'animo del parlante deve essere oggettivato affinché insieme si possa parlarne.

Due sono i nemici dell'empatia:

- Il giudizio: concettualizzazione razionale o espressione di opinioni su ciò che l'altro sta vivendo. Spesso è la via più utilizzata: "Ho capito"... Ma in realtà come abbiamo visto non c'è nulla da CAPIRE!
- L'identificazione, ovvero la confusione tra il vissuto originario (ad esempio il dolore della persona che parla) con il vissuto non originario che viene presentificato nell'ascoltatore. Empatia non significa sentire il dolore dell'altro!

L'ostacolo più insidioso alla base di entrambi è l'assenza di presenza mentale: è necessario annullare la nostra spontanea tendenza a pensare come risolvere il problema, a preoccuparci dell'opinione di chi abbiamo di fronte e della nostra performance come professionisti. All'estremo opposto si colloca la tendenza "buonista" a piangere insieme, a stare vicino, con il rischio di amplificare il problema.

Quali sono dunque i prerequisiti dell'empatia? Quaglietta li individua come segue:

- Presenza: porre il focus attentivo al momento presente in maniera non giudicante; il parlante è libero di dire qualsiasi cosa senza percepire giudizio. Essere presenti non significa non pensare ma essere consapevoli di ciò che accade sospendendo il giudizio. Rifacendosi alla storia zen della tazza di tè, Quaglietta chiarisce che è necessario fare il vuoto nella nostra mente per poter essere presenti ad un'altra persona. Quando parliamo con qualcuno siamo in genere totalmente egocentrati, con la finalità di aver ragione: questo è un atteggiamento

appreso poiché cresciamo in una società basata sul potere; proviamo sottosoglia un'unica emozione, la paura di essere inadeguati. Abbiamo dimenticato che cosa significhi realmente stare in relazione e portare all'interno di essa anche emozioni negative. La paura è uno schermo che ci impedisce di entrare realmente in contatto con l'altro. La sospensione del giudizio nella relazione d'aiuto invece incoraggia l'altro a non aver paura e gli permette di riversare tutte le emozioni perché tutte sono ugualmente legittimate.

- Discriminazione: distinguere tra il vissuto dell'ascoltatore e quello di chi parla, evitando il rischio della confusione. Questo non significa essere egoisti, a dispetto dei condizionamenti molto diffusi in alcune culture. Sentire la rabbia o il dolore altrui non significa diventare ugualmente arrabbiati o addolorati.
- Sintonizzazione: saper sentire quanto l'ascoltatore sta mettendo di proprio nell'ascolto. Questo riguarda sia il piano della comunicazione paraverbale e non verbale che il livello del contenuto.
- Risonanza: ognuno dei due partner sente e fa proprio il sentire dell'altro ed è modificato da esso. Si tratta di una dinamica circolare.

Come si traduce tutto questo in una sequenza operativa? Si inizia respirando e portando l'attenzione su respiro, poi si sposta il focus attentivo sull'altro. Ascoltando e osservando, si coglie qualcosa e ci si chiede se è nostra o del parlante (è stato attivato un trigger che ha attivato in noi qualcosa?). Restare nell'emozione e tornare con attenzione sull'altro. Guardare il viso e il corpo, entrare in risonanza. Quando sentiamo la sua emozione la accogliamo, se iniziamo ad essere agitati torniamo sul respiro e recuperiamo la presenza. Domandiamoci quanto di nostro stiamo mettendo nella comunicazione. Siamo in grado di fare domande centrate sul cliente o sta parlando la nostra emozione? Frasi come "La capisco", "So come si sente" etc. sono da evitare. La comunicazione empatica raggiunge un culmine e poi si torna alla pace, la persona che parla tipicamente respira e dice di sentirsi più leggera perché ha condiviso un peso non sentendosi giudicata. Un possibile esercizio è quello di ascoltare ad occhi chiusi e notare il respiro (è affannoso? Sospira?) e gli elementi paraverbali del partner; spesso infatti tendiamo a concentrarci eccessivamente sul contenuto della comunicazione, il che ci impedisce di contattare le emozioni trasmesse attraverso altri canali e ci porta a perdere rapidamente l'interesse autentico, che invece è alla base, come abbiamo esposto all'inizio, della relazione<sup>59</sup>.

---

<sup>59</sup> Koike (2010), pagg. 83-84

## CONCLUSIONI

Quali sono dunque le funzioni svolte dall'ascolto attivo? L'esame della letteratura consente di individuarne sostanzialmente tre:

- Da un punto di vista psicologico, l'ascolto dimostra anche solo di per se stesso un valore trasformativo e terapeutico;
- In un'ottica più pragmatica, l'ascolto è condizione imprescindibile per poter formulare delle domande evolutive e in generale per approdare ad una comunicazione efficace in qualsiasi ambito (aziendale, educativo, di coaching, etc.)
- Il substrato sottostante fa riferimento alla costruzione di una relazione basata sulla accoglienza, sulla fiducia, sulla libertà di essere se stessi.

Quali sono invece le frontiere di sviluppo, le prospettive di indagine ancora aperte sull'ascolto attivo? Un tema finora poco approfondito (i contributi si limitano all'ambito scolastico e di assistenza agli anziani) è relativo agli effetti della digitalizzazione e delle relazioni a distanza, in conseguenza sia della tendenza generale sia delle necessità dettate dall'emergenza sanitaria contingente: quali possono essere gli aspetti critici per l'ascolto? Già si è accennato al set; inoltre su uno schermo di solito sono visibili solo il viso e la parte superiore del busto, con una limitazione dei segnali relativi alla comunicazione non verbale; suoni lievi, come quelli correlati alla respirazione, possono non essere percepibili; la prossemica è pressochè imposta...

In retrospettiva, il nostro viaggio attraverso il mondo dell'ascolto attivo sembra configurarsi come un percorso circolare, nel quale il punto di partenza è dentro di noi (la preparazione dell'operatore) così come il punto di arrivo (la gestione delle emozioni che il parlante riversa nella relazione). Un'ottica ricorsiva in cui la parola d'ordine che ritorna prepotentemente è CONSAPEVOLEZZA. Come in una spirale, tuttavia, non si torna mai veramente al punto di partenza ma si procede attraverso una evoluzione: di colui che parla, di colui che ascolta, della relazione stessa. Alla base di questo processo si collocano l'INTENZIONE e l'INTERESSE autentico per l'altro, senza i quali mantenere l'attenzione sarebbe impossibile. Per citare Andersen: "l'ascolto consapevole si può di fatto comparare con un esercizio di meditazione"<sup>60</sup>.

---

<sup>60</sup> Andersen e Stawreberg (2012), pag. 147

## BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- Carl R. Rogers, *Die nicht-direktive Beratung*, Kindler Verlag GmbH, München, 1972
- Carl R. Rogers, *Potere personale*, Casa Editrice Astrolabio, Roma, 1978
- Michael Ende, *Momo*, Longanesi & C., Milano, 1984
- Gail Evans, *Aktiv Zuhören*, Wiley-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA, Weinheim, 2009
- Sigfried W. Kartmann, *Aktiv zuhören und clever fragen*, GABAL Verlag GmbH, Offenbach, 2005
- Matteo Rampin, *Parlami – piccolo libro dell’ascolto*, Adriano Salani Editore s.u.r.l, Milano, 2017
- Vittorio Luigi Castellazzi, *Ascoltare, ascoltarsi*, Edizioni Scientifiche Ma.Gi. srl, Roma, 2011
- Thich Nhat Hanh, *Il miracolo della presenza mentale*, Casa Editrice Astrolabio, Roma, 1992
- Thich Nhat Hanh, *La pace è in ogni respiro*, Lindau s.r.l., Torino, 2013
- John Whitmore, *Coaching für die Praxis*, Campus Verlag, Frankfurt am Main, 1995
- Christa M. Heilmann, *Körpersprache richtig verstehen und einsetzen*, Ernst Reinhardt GmbH & Co KG Verlag, München, 2011
- Shamash Alidina, Juliet Adams, *Achtsamkeit im Beruf*, WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA, Weinheim, 2015
- W. Timothy Gallwey, *Tennis – Das innere Spiel*, Wilhelm Goldmann Verlag, München, 2012
- Ryunosuke Koike, *Die Kunst des Nichtdenkens*, Piper Verlag, München, 2013
- Marino Bonaiuto, Fridanna Maricchiolo, *La comunicazione non verbale*, Carocci editore S.p.a., Roma, 2003
- Vincenzo Maria Mastronardi, *Manuale di comunicazione non verbale per operatori sociali, sanitari, penitenziari, criminologici*, Carocci editore S.p.a., Roma, 2007
- Heidi Andersen & Anna-Maria Stawreberg, *Achtsamkeit für Eltern*, Kreuz Verlag, Freiburg im Breisgau, 2012
- Antonio Quaglietta, contributi disponibili su Youtube:
- Webinar sull’ascolto attivo, 21/10/2015: <https://www.youtube.com/watch?v=eUqAkwiY7oc>
  - Seminario sull’empatia, 26/10/2015: <https://www.youtube.com/watch?v=rBgtAdgin2c>  
e 26/03/2019: <https://www.youtube.com/watch?v=nmnhv8IhvU8>