

“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 chiedergli 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.

Le sette regole dell’arte dell’ascolto sono tratte dal libro Marianella Sclavi “Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle proprie cornici di cui siamo parte. Milano: Mondadori, 2003.

Ascolto attivo

Regole e riflessioni sul campo semantico di alcune parole chiave nell’ascolto attivo

Ascolto attivo

L’ascolto attivo è un atteggiamento mentale, una predisposizione psicologica che permette, **mentre** ascolto l’altro, di ascoltare anche me stesso.

Campo semantico

Regione di spazio fisico (vedi una pagina scritta) o mentale dove vi sono termini che concorrono a specificare un concetto

Parole chiave

Termini che hanno la valenza e il ruolo di sintetizzare e richiamare uno o più episodi o uno o più concetti. Possono essere chiamati anche titoli

o.o

Formazione professionale per operatori in ambito socio-sanitario

Ascolto attivo nelle interazioni umane

L'*ascolto attivo* è una modalità di ascolto che mi permette di ascoltare l'altro e nello stesso tempo ascoltare anche me stesso. È, per questo, un ascolto che attiva un processo di comunicazione circolare. Quando si pratica l'*ascolto attivo* l'atteggiamento giusto da assumere è quello opposto all'atteggiamento tradizionale che considera un buon ascoltatore un soggetto "neutrale", sicuro di sé, incurante delle proprie emozioni, impassibile e teso a nascondere e ignorare le proprie reazioni a quanto ascolta.

Al contrario, se vogliamo entrare nella giusta ottica, dobbiamo imparare ad accogliere le novità e, maggiormente, quando ci "spiazzano", quando ci spingono ad uscire dalle nostre certezze e, ancor più, se ci mettono in difficoltà e in imbarazzo.

Schematicamente si può dire che 'l'ascolto del senso comune', che a questo punto possiamo definire passivo, pone maggiore attenzione ai contenuti presenti nello scambio comunicativo; mentre l'ascolto attivo pone maggiore attenzione alla forma, alle cornici e alle differenze generazionali e maggiormente a quelle culturali.

Con l'*ascolto attivo*, infatti, possiamo attivare un dialogo adeguato con chi porta nell'interazione argomenti e idee che possono apparire sia poco sensate, sia paradossali.

L'*ascolto attivo* permette, così, di comprendere una prospettiva diversa dalla propria, di tenere presente le caratteristiche dell'altro e di mantenere questa diversità durante tutta l'interazione.

È un concetto che mette in evidenza, inoltre, la necessità di uscire dalle nostre cornici di significato e culturali e di valorizzare ciò che accomuna gli interlocutori. Perché il fine del processo comunicativo deve rimanere sempre la comprensione del nostro interlocutore.

In un certo senso, l'interesse principale di chi pratica l'ascolto attivo rimane sempre quello di osservare se lui e gli altri praticano l'ascolto attivo che possiamo definire un'osservazione "ecologica" alla maniera di Gregory Bateson, quindi volta a tenere in debita considerazione sia il contesto culturale e professionale dove avviene l'interazione e lo scambio comunicativo sia i vari ruoli che partecipano allo scambio comunicativo.

Alcune parole chiave utili nell'ascolto attivo

Osservazione

Percezione dello spazio fisico e delle relazioni.

Auto-osservazione

Percezione soggettiva delle modificazioni corporee associate ad un vissuto emotivo e/o affettivo.

Contesto

Spazio fisico dove avviene la relazione.

Accoglienza

Predisposizione verso l'altro. Si manifesta attraverso la postura, il linguaggio non verbale, il linguaggio verbale e il linguaggio para-verbale: tono della voce, il timbro, il ritmo e la velocità del parlato.

Empatia

Mettersi nei panni dell'altro, oppure indossare le scarpe dell'altro.

Gestione delle emozioni

Capacità di vivere le emozioni graduandone l'intensità.

Cultura

Regole e valori che un gruppo di persone stabilisce le per sé e che hanno un ruolo di primo piano nella formazione delle diverse identità individuali che si riconoscono in quel gruppo.

Diversità

Differenze fisiche, psicologiche e di relazione che hanno pari valore e pari dignità e che permettono l'esistenza di una società più ricca e variegata.

Comunicazione

Un'azione fra due o più persone che permette uno scambio di informazioni che possono veicolare anche affetti ed emozioni.

Ruoli

Posizioni contestuali e relazionali con mansioni e poteri definiti.

Descrizione narrativa

Esporre un'esperienza o un'osservazione in forma di racconto.