

L'ARTE DI SAPER ASCOLTARE

A cura del consiglio regionale



Di solito siamo convinti di saper ascoltare l'altro senza la necessità di dover compiere uno sforzo di attenzione.

Tuttavia, la credenza che l'ascolto sia semplice ed automatico si rivela molto spesso erronea.

Fattori di natura cognitiva, emotiva e relazionale diminuiscono la nostra capacità di ascoltare veramente l'altro e comprendere pienamente quello che vuole comunicarci.

L'ascolto vero implica una partecipazione attiva e un interesse reale per colui che parla e per le sue parole.

Attività pt.1: si formano delle coppie, possibilmente non formate da ragazzi che si conoscono bene. La condivisione è libera e può riguardare qualsiasi cosa: preoccupazioni, riflessioni, cose più o meno profonde a seconda di cosa uno si sente di dire.

Probabilmente ci saranno delle difficoltà a partire e a condividere senza una traccia, non è un problema, ma se preferite potete dare delle domande per far partire un confronto.

Dopo 10-15 minuti ci si riunisce.

Relatore: seguendo la seguente traccia, introdurre il tema dell'ascolto.

Ascoltare è dare, non solo ricevere

Ascoltare non è solo udire quello che l'interlocutore dice ma è qualcosa di più.

Il dare autenticamente ascolto all'altro non è quindi né semplice, né automatico.

La difficoltà di ascoltare una persona non è associata, come si potrebbe pensare, ad una indisponibilità verso l'altro, ma scaturisce da atteggiamenti sbagliati nel rapporto comunicativo con lui.

Secondo i risultati di alcuni studi di psicologia della comunicazione, gli atteggiamenti che più impediscono la capacità di ascolto sono quelli valutativo, interpretativo, di consolazione, investigativo e risolutivo.

- **Atteggiamento valutativo**

L'atteggiamento valutativo consiste in una posizione poco flessibile fondata su rigide convinzioni o su rigide norme morali.

Chi assume questo atteggiamento nell'ascolto si limita a filtrare le informazioni provenienti dall'altro sulla base dei propri schemi mentali, delle proprie convinzioni e dei propri principi ideologici.

In maniera prevenuta, non ascolta autenticamente chi parla ma si limita a esprimere giudizi di valore in base alle sue posizioni preconcepite.

- **Atteggiamento interpretativo**

L'atteggiamento interpretativo consiste nel focalizzare l'attenzione su ciò che è essenziale per sé stessi e dal proprio punto di vista e non per chi parla.

Le cose che l'altro dice e le informazioni che sta comunicando vengono selezionate in base ai propri interessi e non in base al punto di vista del parlante.

- **Atteggiamento di consolazione**

L'atteggiamento di consolazione si esplicita attraverso modalità comunicative tese a incoraggiare, assicurare e consolare l'altro.

Si cerca di sdrammatizzare la situazione dell'interlocutore con l'obiettivo di rasserenarlo e tranquillizzarlo.

In realtà, con le modalità materne o paternalistiche tipiche di questo atteggiamento, spesso si inducono nell'altro atteggiamenti di dipendenza e di passività .

- **Atteggiamento investigativo**

L'atteggiamento investigativo è caratterizzato da una quasi morbosa smania di indagare su aspetti della vita dell'altro.

Più che ascoltare, con questo atteggiamento si tende a far svelare a chi parla le proprie informazioni personali.

La conseguenza è che questi ha la sensazione di subire un interrogatorio e attiva un atteggiamento difensivo e ostile.

- **Atteggiamento risolutivo**

L'atteggiamento risolutivo consiste nel cercare di fornire subito una soluzione semplicistica anche senza avere le informazioni necessarie.

Questo atteggiamento induce in chi parla il convincimento che l'interlocutore più che comprenderlo vuole liberarsi di lui oppure che l'altro è una brava persona ma incapace di fornire aiuto.

L'accettazione dell'altro

Per alcuni aspetti, i risultati delle ricerche sulla comunicazione e l'ascolto sembrano confermare le tipologie di ascoltatore individuate nell'antica Grecia dal filosofo Plutarco:

- *l'esibizionista che approfitta del minimo pretesto per portare il discorso su sé stesso e su tematiche da lui preferite;*
- *l'arrogante che ascolta accigliato e serio palesando un forte distacco;*
- *il malizioso che tenta di mettere in difficoltà l'altro con domande contorte e fuori luogo;*
- *l'invidioso pronto a criticare ogni cosa sempre e comunque;*
- *l'ignorante che pur non capendo nulla si nasconde dietro a spiccati sorrisi e ampi cenni di approvazione;*

- *l'adulatore che è sempre pronto a lusingare l'altro;*
- *l'ipocrita che recita continuamente la parte dell'ascoltatore perfetto.*

Tutti i suddetti atteggiamenti impediscono l'ascolto attivo e l'atteggiamento di accettazione dell'altro: un modo di rapportarsi agli altri che non sentenzia, non colpevolizza, non approva e non disapprova.

L'atteggiamento di accettazione non si limita alla sospensione del giudizio ma richiede il profondo rispetto dell'unicità e diversità dell'altro.

L'ascolto attivo implica un coinvolgimento e una partecipazione sia sul piano verbale sia sul piano non verbale (postura, gesti, sguardo, ecc.) ed è rivolto a comprendere autenticamente il racconto di chi parla.

L'atteggiamento di accettazione e l'ascolto attivo favoriscono un clima di fiducia e una reale comprensione dell'interlocutore.

Gli studi di psicologia della comunicazione hanno mostrato che un autentico interesse verso l'altro e la capacità di decentrarsi cognitivamente sono i due fattori più importanti per assumere un atteggiamento di ascolto attivo, ma che comunque una conoscenza delle tecniche di comunicazione verbale e non verbale (caratteristiche dell'eloquio, gestione delle pause, modalità di porre le domande, il tono della voce, lo sguardo, la postura del corpo, ecc.) può aiutare nel migliorare le proprie capacità di ascolto.

Dall'omelia di Papa Francesco

Lo stesso Gesù, in un passo precedente, «ammonisce i suoi discepoli, la gente, tutti: "Guardatevi dai falsi profeti"». La parola giusta — «benché sia un neologismo, ha specificato Francesco — dovrebbe essere: «pseudoprofeti». Questi pseudoprofeti «sembrano pecorelle, pecore buone, ma sono lupi rapaci». E il vangelo riporta proprio il brano in cui Gesù spiega come discernere «dove sono i veri predicatori del Vangelo e dove sono quelli che predicano un vangelo che non è vangelo».

Ci sono — ha spiegato il Papa — «tre parole chiave per capire questo: parlare, fare, e ascoltare». Si parte dal «parlare». Afferma Gesù: «Non chiunque mi dice: "Signore, Signore", entrerà nel regno dei Cieli». E continua: «In quel giorno molti mi diranno: "Signore, Signore, non abbiamo fatto profezie nel tuo nome? E nel tuo nome non abbiamo forse scacciato demoni? E nel tuo nome non abbiamo forse compiuto molti prodigi?"». Ma a costoro risponderà: «Non vi ho mai conosciuti, allontanatevi da me voi che operate l'iniquità».

Perché questa opposizione? Perché, ha detto il Pontefice, «questi parlano, fanno», ma manca loro «un altro atteggiamento, che è proprio la base, che è proprio il fondamento del parlare, del fare»: manca «l'ascoltare». Infatti Gesù continua: «Chi ascolta queste mie parole e le mette in pratica...». Dunque «il binomio parlare-fare non è sufficiente», addirittura può anche ingannare. Il binomio corretto è un altro: è «ascoltare e fare, mettere in pratica». Infatti Gesù ci dice: «Chiunque ascolta queste mie parole e le mette in pratica sarà simile a un uomo saggio che ha costruito la sua casa sulla roccia. Poi viene la pioggia, soffiano i venti ma la casa rimane salda perché è una casa rocciosa, fatta sulla roccia». Invece «quello che ascolta le parole ma non le fa sue, le lascia passare, cioè non ascolta sul serio e non le mette in pratica, sarà come quello che edifica la sua sabbia».

La preghiera colletta del giorno recita: «Tu non abbandoni mai chi si affida alla roccia del tuo amore». A questi «pseudocristiani», invece, manca proprio «la roccia dell'amore di Dio, la roccia della parola di Dio». E, ha aggiunto Francesco, «senza questa roccia non possono profetizzare, non possono costruire: fanno finta, perché alla fine tutto crolla».

Si tratta, ha detto il Papa, dei «pseudopastori, i pastori mondani, i pastori o i cristiani che parlano troppo» — forse perché «hanno paura del silenzio» — e che «fanno forse troppo». Incapaci di agire a partire «dall'ascolto», operano a partire da loro stessi, «non da Dio».

Quindi, ha sintetizzato il Pontefice, «uno che parla e fa, solamente, non è un vero profeta, non è un vero cristiano, e alla fine crollerà tutto», perché «non è sulla roccia dell'amore di Dio, non è "roccioso"». Invece «uno che sa ascoltare e dall'ascolto fa, con la forza della parola di un altro, non della propria», costui «rimane saldo come la roccia: benché sia una persona umile, che non sembra importante», è grande. E «quanti di questi grandi ci sono nella Chiesa!» ha sottolineato il Papa, aggiungendo: «Quanti vescovi grandi, quanti sacerdoti grandi, quanti fedeli grandi che sanno ascoltare e dall'ascolto fanno!».

Francesco ha anche portato un esempio dei nostri giorni richiamando la figura di Teresa di Calcutta, la quale «sentiva la voce del Signore: non parlava e nel silenzio ha saputo ascoltare» e quindi agire. «Ha fatto tanto» ha assicurato il Pontefice. E, come la casa costruita sulla roccia, «non è crollata né lei né la sua opera». Dalla sua testimonianza si capisce che «i grandi sanno ascoltare e dall'ascolto fanno, perché la loro fiducia e la loro forza» sono «sulla roccia dell'amore di Gesù Cristo».

Il Papa ha quindi concluso la sua meditazione agganciandola al proseguimento della celebrazione eucaristica e ha ricordato come la liturgia utilizzi «l'altare di pietra, forte, saldo» come «simbolo di Gesù». Su quell'altare Gesù si fa «debole, è un pezzo di pane» donato a tutti. Il Signore, cioè, «si è fatto debole» per farci forti. «Ci accompagni in questa celebrazione — ha auspicato Francesco — e ci insegni ad ascoltare e a fare» a partire «dall'ascolto, non dalle nostre parole».

Attività pt.2: ci si ridivide nelle coppie (le stesse di prima) e ci si mette in ascolto dell'altro. Ancora una volta la condivisione è libera e puo' riguardare qualsiasi cosa: preoccupazioni, riflessioni, cose piu' o meno profonde a seconda di cosa uno si sente di dire. Non è tanto importante cosa viene detto ma bensì il modo in cui l'altro riesce ad ascoltare.

Poi le parti si invertono.

Successivamente si lascia del tempo per riflettere su come è stato il proprio atteggiamento di ascolto e su come si è evoluto.

Accorgersi dell'altro (Tracce di Parola di Dio del 20.01.2016)

Prima di usare le parole, Gesù usa i gesti. Lo fa perché sa bene che certe cose le capiamo di più quando sono accompagnate da gesti più ancora che da semplici spiegazioni. Nel Vangelo di oggi il vero protagonista è un uomo malato. Solo Gesù si accorge di lui, gli altri che lo stanno a guardare non si accorgono di quell'uomo ma solo della sua malattia. "Vi era lì un uomo che aveva una mano paralizzata, e stavano a vedere se lo guariva in giorno di sabato, per accusarlo". Quell'uomo, per quella gente è solo un pretesto per accusare Gesù. La sua persona, il suo volto, la sua sofferenza non tange assolutamente la stragrande maggioranza della gente presente nel racconto. Allora Gesù compie un miracolo, uno di quelli che possono

fare tutti: "Egli disse all'uomo che aveva la mano paralizzata: "Àlzati, vieni qui in mezzo!". Ecco il primo miracolo: ridare centralità a quella persona prima ancora che alla sua malattia. Gesù lo rimette al centro della scena. È un po' come se volessi dirvi che non serve a nulla mettere al centro le malattie se perdiamo di vista le persone. Le persone contano di più delle loro malattie, dei loro sbagli, dei loro peccati. E il primo miracolo di un cristiano è rimettere al centro le persone prima ancora delle questioni di principio, delle dottrine, delle soluzioni. Gesù lo guarisce, ma prima li interroga: "chi vale di più? Il sabato o la sua sofferenza?". Silenzio.

Pregiera e canto conclusivo