

Ascolto attivo

Poche volte abbiamo la possibilità di vivere l'esperienza di essere ascoltati e di ascoltare realmente, questo però è un aspetto fondamentale ogni qualvolta abbiamo a che fare con le relazioni interpersonali. Anche nell'ambito educativo, la capacità di ascoltare l'altro può essere a volte sottovalutata: in realtà il saper ascoltare è uno degli strumenti principali a disposizione delle persone che per lavoro si occupano di altre persone. Saper ascoltare empaticamente significa contribuire a creare un clima relazionale in cui ciascuno può esprimersi al meglio.

L'ascolto attivo è una forma di comunicazione completa, che coinvolge la comunicazione verbale (CV) e la comunicazione non verbale (CNV) associata all'attenzione e alla comprensione, che crea disponibilità nei confronti dell'altro e facilita la costruzione di una buona relazione accogliendo l'altro senza risultare invadente.

Avere una ragione o uno scopo per ascoltare, sospendere il nostro giudizio, resistere alle distrazioni e concentrare l'attenzione su chi parla, attendere prima di rispondere a chi parla, cercare i punti principali di quello che l'altro dice, ascoltando "oltre le parole" per cogliere il vero significato, può facilitarci ad assumere una posizione di "ascoltatore attento".

Inoltre, per la realizzazione di un buon ascolto attivo possono esserci di aiuto quelle che vengono definite: micro tecniche dell'ascolto attivo.

LE MICRO-TECNICHE DELL'ASCOLTO ATTIVO

- **RIFORMULARE:** si rimanda l'equivalente del contenuto ricevuto usando le stesse parole dell'interlocutore; esempio: *"Quindi mi stai dicendo che..."*, *"Dal tuo punto di vista..."*;
- **RIFORMULARE PARAFRASANDO:** riformulare il pensiero dell'altro utilizzando parole diverse, o con costruzioni sintattiche diverse o con uno stile di pensiero diverso, senza alcuna inferenza. *"Mi sembra di capire che..."*, *"Vuoi dire che..."*;
- **RIEPILOGARE:** riassumere, di tanto in tanto, ciò che il nostro interlocutore ci sta comunicando, in particolare sintetizzando gli elementi salienti. In questo modo la persona può avere la conferma di essere ascoltata e quindi continuare ad esprimersi liberamente;
- **OSSERVARE:** prestare attenzione ascoltando il contenuto del messaggio e cogliendo il tono, l'emozione che passa, il clima della relazione;
- **RIFLETTERE I SENTIMENTI DELL'ALTRO:** consente all'altro di sentirsi compreso e ascoltato in modo empatico, per es. *"Deve essere stato brutto...Ti sarai sentito male...."*;
- **RISPECCHIARE ATTRAVERSO LA COMUNICAZIONE NON VERBALE:** rispecchiare la posizione dell'altro; tarare la propria velocità di eloquio, il volume della voce su quella dell'altro;
- **RISPETTARE:** rispettare anche il silenzio dell'interlocutore, le pause, i momenti di riflessione, senza incalzare per riempire a tutti i costi gli spazi vuoti;
- **FARE DOMANDE:** utilizzare domande aperte che permettono all'interlocutore di percepire l'invito a parlare liberamente, senza obblighi di circoscrivere la risposta a un qualche significato che chi ascolta ritiene sia necessario esplorare.