

L' ASCOLTO

Nel dialogo vi sono uno che parla e uno che ascolta e generalmente i due si dividono lo spazio, ma quando si deve fare della comunicazione un "servizio", il momento dell'ascolto deve ampliarsi al massimo per concedere a colui che parla lo spazio più esteso possibile.

Uno dei bisogni fondamentali dell'uomo è quello di parlare, di parlare di sé. Tutti desideriamo essere ascoltati, ma non sempre sappiamo fermarci a prestare vera attenzione agli altri. Ascoltare è il presupposto primario per una comunicazione efficace, è il canale principale attraverso cui entriamo in sintonia con le persone che ci sono accanto. Dall'ascolto nascono idee, informazioni, proposte, e spesso percorsi nuovi e inesplorati.

Per **ascoltare** non si intende il semplice "stare a sentire", ma una combinazione tra ciò che l'altro sta dicendo associato ad un coinvolgimento attivo. Significa saper utilizzare **l'empatia** per entrare in sintonia con l'altro.

D'altra parte la capacità di ascolto, che tutti in qualche misura possediamo, può essere sviluppata ed esistono indicazioni, tecniche specifiche e riferimenti per passare da un atteggiamento spontaneo a quello che è definito **ascolto attivo**: chi ascolta non è più un ricevente passivo ma qualcuno che agisce in modo finalizzato per facilitare la comunicazione e si attiva per:

- capire che cosa vuol comunicare l'interlocutore;
- capire a quale scopo lo sta comunicando;
- evitare di interpretare soggettivamente i messaggi dell'interlocutore;
- cercare di individuare e rimuovere eventuali ostacoli al libero fluire della comunicazione;
- far capire che ha capito.

Un ascolto attivo, per essere veramente efficace deve possedere tre qualità fondamentali, e cioè deve essere:

a – empatico: l'empatia mira ad instaurare il rapporto e la fiducia attraverso l'attenzione ai contenuti e la comprensione degli stati d'animo (un vero ascolto non si limita ai livelli razionali, ma considera la relazione e gli stati emotivi);

b – reattivo: chi ascolta non deve essere passivo, ma inviare continuamente **feedback** (messaggi di ritorno) volti a rinforzare l'interlocutore e a ottenere più informazioni;

c – selettivo: chi ascolta deve cercare di ottimizzare il processo della comunicazione individuando gli argomenti effettivamente rilevanti stimolando l'interlocutore a concentrarsi su questi.

Ma c'è di più. Non solo l'ascolto è la chiave di accesso ad una piena realizzazione dell'immanenza, ma, è anche la via d'accesso che consente di attingere alla dimensione della trascendenza. Infatti, l'uomo religioso, in genere, e il cristiano, in particolare, sono in primo luogo uomini dell'ascolto (*). L'ascolto è il mezzo di rivelazione privilegiato. Dio incontra l'uomo, gli si manifesta nella **Parola**.

Il termine "**Verbo**" ha come sottofondo la letteratura sapienziale e il tema biblico della parola di Dio nell'Antico Testamento, dove sia la Sapienza che la Parola vengono presentate come "**persona**" legata a Dio e mandata da Dio nel mondo per orientarlo verso la vita. Il Verbo è forza che crea, rivelazione che illumina, persona che comunica la vita di Dio.

L'approccio alla Scrittura, per essere fecondo, deve avvenire nello spazio dell'ascolto, perciò esige "**un cuore che ascolta**" (*lev shomea': 1Re 3,9*) da parte dell'uditore-lettore. Infatti il fondamento di tutta la Bibbia è che Dio parla e il popolo ascolta.

L'esigenza dell'ascolto è così centrale, nell'Antico come nel Nuovo Testamento, perché richiesta dalla struttura stessa dell'alleanza. **Nell'Esodo** Mosè è chiamato al monte Sinai ed è invitato a proclamare da parte di Dio ai figli di Israele: "*Voi stessi avete visto ciò che ho fatto agli egiziani e*

come vi ho portati su ali di aquila conducendovi fino a me. Ora, se voi ascolterete la mia voce e custodirete la mia alleanza, sarete per me un possesso particolare fra tutti i popoli: certo, mia è tutta la terra, ma voi sarete per me un regno di sacerdoti, una nazione santa" (Es 19,3-6). L'ascolto della Scrittura deve essere dunque ascolto nella fede. Per la Scrittura ascoltare (*shama'*) significa obbedire: la fede nasce dall'ascolto (**fides ex auditu: Rm 10,17**) e la vita cristiana si configura come chiamata all'obbedienza della fede (*oboeditio fidei: Rm 16,26*).

Ascoltare infatti significa non solo confessare la presenza dell'altro, ma accettare di far spazio in sé a tale presenza fino a essere dimora dell'altro.

Nel **Deuteronomio**, si trova il noto versetto: «Ascolta, Israele: il Signore è il nostro Dio, il Signore è uno solo. Tu amerai il Signore tuo Dio con tutto il cuore, con tutta l'anima e con tutte le forze.....» (Dt 6, 4-9).

Samuele dice: «Parla Signore, perché il tuo servitore ascolta» (1 S 3, 10).

Nel Vangelo secondo Matteo, sul Monte Tabor, durante la Trasfigurazione di Gesù, il Padre dice ai tre discepoli presenti: «Questi é il Figlio mio prediletto, nel quale mi sono compiaciuto. Ascoltatelo» (Mt 17, 5).

Gesù stesso ci spiega come diventare figli di Dio: «Mia madre e i miei fratelli sono coloro che ascoltano la parola di Dio e la mettono in pratica.» (Lc 8, 21).

«Beati piuttosto coloro che ascoltano la parola di Dio e la osservano.» (Lc 11, 28)

Esistono **molti altri appelli** all'ascolto della Parola, come la parabola del seminatore ripresa nei vangeli sinottici (Mt 13, 18-23, Mc 4, 13-20 e Lc 8, 4-8). «Chi ha orecchi per intendere, intenda!»

L'ascolto della parola di Dio deve essere un ascolto profondo, un ascolto capace di trasformare l'uomo, un ascolto partecipato, ricco di una totale disponibilità. In altre parole, nell'ascoltare è sì importante **“che cosa”** si ascolta (Mc 4,24), ma ben più importante è **“come”** si ascolta (Lc 8,18).

I presupposti dell'ascolto

L'ascolto è la prima forma di aiuto. Ascoltare significa riconoscere che chi si rivolge donna o un uomo che sia, oltre ad essere portatore di bisogni, è una persona con una sua dignità e ricca di talenti. L'ascolto, se è profondo, permette di capire anche i bisogni non esplicitati: quelli che le persone non dicono, ma lasciano intendere.

Un ascolto approfondito, infatti, riesce a rilevare anche i bisogni non percepiti dalla persona. Oltre a far comprendere quali sono i bisogni della persona, l'ascolto ha una funzione liberatoria. Una persona che vive il disagio sociale porta con sé un peso di fallimenti e paure. Dopo averli comunicati e condivisi si sentirà alleggerito dai suoi problemi. Come se ad un tratto si fosse sentita investita di un'ondata liberatrice.

Ecco perché in un rapporto autentico fra due persone è della massima importanza la capacità di ascoltare i messaggi altrui in maniera creativa, attiva, partecipe, accurata, empatica e, soprattutto, non moralistica,

Comportamenti di chi ascolta:

- dimostra attenzione ed interesse;
- mantiene contatto visivo;
- utilizza un linguaggio congruente del corpo;
- non interrompe;
- parafrasa il contenuto del messaggio;
- risponde il messaggio e verifica la comprensione;
- verifica i sentimenti percepiti;
- descrive, senza giudizi o interpretazioni, gli stati d'animo individuati: “Ho l'impressione che lei sia insoddisfatto, è vero?”, “mi sembra che tu non sia d'accordo, è così?”;

- chiede conferma;
- tiene conto del quadro di riferimento dell'altro;

Che cosa ostacola l'ascolto pieno

Quando si cerca di esprimere ad un'altra persona qualcosa di profondamente privato e personale e questa non capisce il messaggio, il meccanismo è semplice: dopo aver constatato che nessuno è in grado di capire si prova un senso di grande abbattimento e di solitudine. Si perde ogni speranza negli altri rinchiodandosi nel proprio mondo interiore come nell'unico posto in cui sia consentito vivere.

Comportamenti di chi non ascolta:

- non guarda mai negli occhi chi parla;
- non riesce a star fermo;
- ha sempre troppo da fare;
- viene costantemente interrotto da telefonate, visite, ...;
- fa troppe domande interrompendo chi parla;
- non mostra interesse;
- è aggressivo;
- non è obiettivo;
- fraintende;
- intende ciò che gli conviene;
- non smette mai di parlare;
- non è abbastanza umile;
- sta troppo sulla difensiva

Difficoltà materiali

- rumore, mancanza di silenzio, luogo non propizio alla contemplazione.
- stanchezza legata alle molteplici attività, preoccupazioni diverse.
- interruzione che disturba la concentrazione.
- stress della vita odierna che invade il nostro quotidiano

La grammatica e la sintassi

La comunicazione empatica non è solo una delle componenti principali della relazione d'aiuto, ma si tratta uno strumento prezioso in qualunque ambiente di lavoro e nella sfera sociale. Il termine empatia deriva dal greco e fa riferimento alla capacità di *vedere il mondo attraverso gli occhi di un'altra persona*. Chi è empatico riesce a comprendere il mondo interiore di un altro (affetti, pensieri, emozioni, ecc) senza però farli propri.

Gli elementi chiave della comunicazione empatica sono la *comprensione e l'ascolto attivo*.

Per fare in modo che l'altro si apra e ci dia l'opportunità di comprenderlo è necessario dare dimostrazione di saper ascoltare. Che fare allora per favorire la comunicazione empatica? Se lo scopo è quello di comprendere l'altro innanzitutto bisogna partire dal presupposto che non è detto che si riesca a comprendere tutto e subito. È utile chiedere **chiarimenti**, ad esempio **parafrasando** quanto è stato raccontato. Questo dà modo all'interlocutore di verificare la nostra comprensione. La tecnica consiste nel ripetere in altri termini, ovvero con altre parole o altre costruzioni **sintattiche e con uno stile di sintesi, il pensiero espresso dall'altro**. La regola è quella di collegarsi sempre a qualcosa di effettivamente detto dall'altro seguendo quelle che ci sono sembrate le parole più significative da lui pronunciate. La riformulazione con parafrasi vuole indurre alla riflessione ed eventualmente alla ricerca di un pensiero più ricco, accurato e maggiormente veritiero (più bilanciato, meno radicalizzato) di quello finora espresso. In genere la riformulazione si effettua partendo da frasi tipo:

"Se ho ben capito quanto lei ha detto..."

"Dunque, secondo il suo punto di vista..."

"In altre parole, lei vuol dire che..."

L'ambiente può favorire l'ascolto?

L'ambiente naturale è considerato come un tempio, luogo di silenzio, di raccoglimento, di pace e meditazione e può favorire lo sviluppo integrale dell'identità personale. Infatti nel dialogo con la natura l'essere umano coltiva bisogni ed atteggiamenti per la sua crescita quali: il silenzio che genera un senso di pace; l'ascolto, l'osservazione, la riflessione.

La bellezza si può riscoprire nel silenzio e nel fermarsi. E l'ascolto è - ad un tempo - la condizione della bellezza e del silenzio.

I tanti stimoli cui siamo quotidianamente sottoposti generano disorientamento e l'essere avvolti da questa connessione che ci accompagna ovunque, ci toglie quella capacità di vedere lontano e di sentire in profondità.

Come conoscere il mondo esterno e interiore, senza fare spazio al silenzio e all'ascolto? Come apprezzare la bellezza delle cose e delle persone senza questo guardare distaccati? L'ascolto, il silenzio, la bellezza sono dunque valori che ci immettono in una dinamica di *un'educazione dei sensi* che diventa un'educazione dell'anima.

"vivere con l'orecchio teso ai richiami della vita"

"vivere con uno spazio intorno al cuore in cui entra la simpatia universale"