

L'orecchio di Dionisio

F. CAVALLIN

Collana
Il Mestiere del
Formatore

MF



edizioni
ARCIPELAGO

IL MESTIERE DEL FORMATORE

Collana promossa da ARIPS, ReNaFoP e CoCeFS
diretta da Maria Vittoria Sardella

Questa collana è promossa da ARIPS–Associazione Ricerche e Interventi Psicosociali, che dal 1978 opera per lo sviluppo delle competenze umane. Ma è anche promossa dal Registro Nazionale Formatori Professionisti (ReNaFoP) e dal Comitato Certificazione Formatori Skills (CoCeFS): due iniziative nate nel 1998 per la qualificazione dei formatori.

La Formazione è una pratica cruciale per la transizione dalla Modernità industriale all'Immateriale del XXI secolo. Milioni di uomini, gruppi e organizzazioni si trovano nella necessità di modificare e sviluppare le loro competenze per fronteggiare un passaggio epocale e la Formazione è il primo soddisfattore di questa necessità. I formatori sono dunque gli operatori centrali di quest'epoca: potenzialmente coloro che possono stimolare la "rivoluzione della luce", come i tessitori guidarono la rivoluzione industriale, i cittadini borghesi la rivoluzione francese, i tipografi la rivoluzione americana, gli operai quella russa. Osservare da vicino e offrire strumenti, teorici e pratici, alla professione del Formatore significa analizzare e stimolare un cruciale elemento di catalisi della transizione fra due epoche.

La Collana presenterà testi teorici e metodologici, ma anche strumenti tecnici, perché quella del Formatore non è solo una professione tecnica, ma non è neppure un lavoro meramente intellettuale. Ad oggi, la formazione italiana soffre di tre limiti. Una minoranza di formatori produce pensieri, ma trascura la tecnica. Un'altra porzione si concentra sulla tecnica, come se questa potesse sostituire il pensiero. Una larga maggioranza fa una formazione "pratica e casuale", evitando i processi culturali e le raffinatezze metodologiche. I libri che saranno pubblicati cercheranno di stimolare i lettori a qualificare le loro prestazioni, alla ricerca di un equilibrio fra teoria, metodo e tecnica, senza dimenticare che, al di sopra di ogni cosa, la formazione deve essere utile e produrre risultati.

Ulteriori informazioni: www.arips.com

Collana: Il mestiere del formatore

Ferruccio Cavallin
L'orecchio di Dionisio
Ecologia dell'ascolto, comunicazione e relazione

© Copyright 2003 Edizioni Arcipelago
www.edarcipelago.com
Via Bertelli, 16 20127 Milano

Prima edizione elettronica ottobre 2018
a cura di [Edizioni Arcipelago](http://www.edarcipelago.com)

I diritti di traduzione, memorizzazione elettronica, riproduzione e adattamento totale o parziale, con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm e le copie fotostatiche), sono riservati per tutti i Paesi.

SUGGERIMENTI PER LA STAMPA

**Per stampare il presente volume si consiglia
procedere come segue:**

- attivare la finestra di stampa
 - alla voce "Pagine per foglio" scegliere "2 pagine".
- In tal modo si otterrà un formato molto simile a quello dei volumi cartacei della collana "Il Mestiere del formatore"; allo stesso tempo si ottimizzerà il consumo di carta e di inchiostro in rapporto alle impostazioni che le pagine hanno nella versione elettronica.

Ferruccio Cavallin

L'ORECCHIO DI DIONISIO

Ecologia dell'ascolto,
comunicazione e relazione

INDICE

1. - LA DIGNITA' DELL'ASCOLTO	7
1.1 – RIVALUTARE L'ASCOLTO	7
1.2 - LA NATURA ACUSTICA DELL'UOMO	11
1.3 - L'ASCOLTO COMPONENTE ATTIVA DELLA COMUNICAZIONE	15
2 - LINGUAGGIO E ASCOLTO	19
2.1 – LINGUAGGIO, ASCOLTO E COSTRUZIONE DELLA RELAZIONE	19
2.2 – ASCOLTO E COSTRUZIONE DEL SENSO	22
2.3 - L'ASCOLTATORE COME PARTNER	24
3 - UDIRE, SENTIRE, ASCOLTARE	29
3.1 – L'EDUCAZIONE ALL'ASCOLTO	29
3.2 – INTENZIONALITA'/CASUALITA', PERCEZIONE/DECODIFICA	31
4 – GLI STILI	41
4.1 - ASCOLTO E STILI DI COMUNICAZIONE	41
4.1.1 – COMUNICAZIONE INGIUNTIVA - PRESCRITTIVA	47
4.1.2 – COMUNICAZIONE OBLATIVA	47
4.1.3 – COMUNICAZIONE REATTIVA	48
4.1.4 – COMUNICAZIONE COATTA	49
4.1.5 – COMUNICAZIONE STRUMENTALE	50
4.1.6 – COMUNICAZIONE EVOLUTIVA	50
4.2 – GLI STILI D'ASCOLTO	51
4.2.1. – ASCOLTO SUPERFICIALE	53
4.2.2. – ASCOLTO PARTECIPATO	55
4.2.3. – ASCOLTO FORZATO	55
4.2.4. – ASCOLTO NUTRITIVO	56
4.2.5. – ASCOLTO STRUMENTALE	57
4.2.6. – ASCOLTO ATTIVO	58
4.2.7 - L'ASCOLTO ECOLOGICO	64
4.2.8. - ASCOLTO E GRUPPO	64
5 – GLI OSTACOLI ALL'ASCOLTO	72
5.1 – OSTACOLI CULTURALI	73
5.2 – OSTACOLI EMOZIONALI	77
5.3 – OSTACOLI PERCETTIVI	80
5.4 – OSTACOLI AMBIENTALI	81

6 – ASCOLTARE IL CONTENUTO, LEGGERE LA RELAZIONE83

6.1 – SIGNIFICATO E SENSO	83
6.1.1 - <i>IL SENSO DEL CONTENUTO</i>	87
6.1.2 - <i>INDIVIDUARE L'OBIETTIVO</i>	89
6.1.3 - <i>LA MANIFESTAZIONE DI SE' E LA COMUNICAZIONE NON VERBALE</i>	90
6.1.4 - <i>LA QUALITA' DELLA RELAZIONE</i>	96
6.2 - <i>COMPRENDERE IL MESSAGGIO NEL CONTENUTO</i>	99
6.2.1 - <i>IL SIGNIFICATO DELLE PAROLE</i>	101
6.2.2 - <i>LE FORME DEL CONTENUTO</i>	104
6.3 - <i>COMPRENDERE IL MESSAGGIO NELLA RELAZIONE</i>	110
6.3.1 - <i>INTERAZIONE E RETROAZIONE</i>	111
6.3.2 - <i>LE SEQUENZE DEL MESSAGGIO</i>	112
6.3.3 - <i>GLI STILI DELLA RELAZIONE</i>	114

7 – TECNICHE PER ASCOLTARE124

7.1 – <i>TECNICHE DI RISPECCHIAMENTO</i>	125
7.1.1 - <i>SILENZIO</i>	126
7.1.2 – <i>SEGNALI DI CONTATTO</i>	129
7.1.3 – <i>RIPETIZIONE (RIFORMULAZIONE)</i>	131
7.1.4 - <i>DOMANDE</i>	136
7.1.5 - <i>RISPOSTE</i>	142
7.1.6 - <i>CHIARIFICAZIONE</i>	145
7.1.7 – <i>RIFLESSO DI SENTIMENTI PROFONDI</i>	146
7.2 – <i>TECNICHE PROVOCATIVE</i>	147
7.2.1 - <i>CONFRONTO</i>	147
7.2.2 - <i>SFIDA</i>	148
7.2.3 - <i>DISACCORDO</i>	149
7.2.4 - <i>SOLLECITAZIONE</i>	149
7.2.5 - <i>IMPOSIZIONE</i>	150

8 - BIBLIOGRAFIA152

1. - LA DIGNITA' DELL'ASCOLTO

1.1 – RIVALUTARE L'ASCOLTO

"Non c'è peggiore sordo di chi non vuole vedere".

Con questo lucido aforisma, il filosofo Lao Tze ci conduce ad un'idea d'ascolto sorprendente e alquanto diversa da ciò che comunemente s'intende. Ribaltando l'intuizione del filosofo, potremmo affermare che: "Non c'è peggior cieco di chi non vuol sentire".

L'udito, assieme alla vista, costituisce indubbiamente il canale che utilizziamo con maggiore frequenza per esplorare e conoscere l'ambiente e le persone con cui entriamo in contatto. Per molti, tuttavia, ascoltare significa semplicemente agire passivamente il rapporto con chi ci sta comunicando. Nella nostra cultura l'ascolto è vissuto come momento in cui si subisce il potere di chi comunica. Chi ascolta, quindi, rappresenta la componente passiva della relazione, mentre chi comunica gode di una sorta di superiorità legata all'occupazione dello spazio sonoro, alla prevalenza del messaggio emesso su quello ricevuto. La relazione comunicativa, quindi, è sbilanciata a favore di chi emette la comunicazione, ritenendo che essa comporti un investimento d'energia superiore a quello richiesto a chi si trova nella posizione d'ascoltatore.

In realtà, anche l'ascolto, se s'intende esercitare tale prerogativa in modo consapevole, richiede l'impiego d'energia in misura rilevante.

I più recenti studi sulla comunicazione hanno evidenziato che anche l'ascoltatore diviene un comunicatore: in altre parole non esiste un ascoltatore "puro", poiché la persona in tale ruolo emette, comunque, segnali di ritorno che influiscono sulla relazione e sull'interlocutore. Inviare un messaggio ed ascoltare, quindi, sono i due aspetti indissolubili del medesimo processo comunicativo: entrambi hanno pari dignità e rivestono uguale importanza nel determinare il successo della relazione comunicativa.

A torto, quindi, la nostra cultura dimostra maggiore attenzione nel dare peso ed nell'esplorare la parte di chi comunica, lasciando, invece, l'analisi e lo studio dell'ascoltatore in secondo piano. Tuttavia, sono sempre più numerosi coloro che, anche tra gli studiosi della comunicazione, ritengono che i due

momenti non si possano scindere tra loro cosicché, solo un buon ascoltatore può divenire un efficace comunicatore.

Questo libro vuole esplorare il tema dell'ascolto per illustrare come, nella relazione interpersonale, la capacità di ascoltare sia uno strumento chiave per comunicare e rendere produttivo il rapporto con gli altri. Siamo sempre più convinti che la relazione efficace tra persone si articola, oltre che nella capacità di comunicare, altrettanto attivamente nell'abilità di ascoltare.

L'attitudine all'ascolto si rivela nella facilità di utilizzare non solamente l'organo deputato a tale funzione, ma, più in generale, si desume dall'abilità di attivare un ascolto attivo a 360 gradi dove ogni senso (compreso il sesto, cioè l'intuizione) è coinvolto nel compito. Se esiste questa sinergia vi è la possibilità di esercitare un ascolto ecologico, cioè "pulito" e funzionale al benessere della relazione.

Il concetto d'ascolto ecologico introduce l'idea di una modalità di porsi nella relazione comunicativa, che facilita il raggiungimento degli obiettivi di tutti i partner coinvolti nello scambio, evitando ogni forma di prevaricazione o di stress a vantaggio di una sola parte.

Per precisare più puntualmente il concetto d'ascolto ecologico, si pensi ad una modalità d'interazione che intende applicare i principi dell'ecologia ai rapporti umani. Ciò significa l'intenzione di rispettare le diversità esistenti tra i comunicanti, lasciare libere le risorse delle singole persone di esprimersi senza censure e condizionamenti. La finalità ecologica dell'ascolto intende mantenere una coesione globale tra le persone, affinché attraverso il comunicare possano raggiungere i rispettivi obiettivi.

Analogamente a quanto osserviamo in natura, dove esiste un equilibrio generale tra organismi che interagiscono, così per la relazione umana, che avviene attraverso la comunicazione, è possibile sviluppare un equilibrio armonico, piuttosto che una prevaricazione a danno di una parte e a vantaggio di un'altra. L'ascolto ecologico si fonda su questa convinzione in cui sono basilari concetti come "crescita", "interdipendenza" e "risorse". Qualsiasi contesto in cui avvengono la comunicazione e l'ascolto (di supporto, terapeutico, ludico, professionale...) si presta a sviluppare le risorse dei partner in modo individuale e globale, qualora sia presente l'intenzione di comunicare ed ascoltare in modo ecologico. Il presupposto fondamentale è che tutti i partner della relazione siano mossi da questa intenzione.

Per tale fatto anche l'ascoltatore diviene un partner attivo nella relazione e nel conseguimento dei risultati attesi da ogni attore del processo.

Il concetto d'ascolto ecologico presuppone, quindi, un ascolto che sia attivo e attribuisce dignità a questa funzione messa finora in ombra dall'eccessivo peso riconosciuto alla fase d'emissione del messaggio.

Molti lavori e ricerche sono stati sviluppati sul tema della comunicazione, focalizzando l'analisi sulle caratteristiche di un'espressione efficace e sugli strumenti per renderla possibile. Poco, invece, si è scritto sul versante dell'ascolto, alimentando così l'opinione che si tratti di una modalità relazionale di secondaria importanza.

Partendo dalla convinzione che l'ascolto efficace deve necessariamente essere ecologico ed attivo, le pagine che seguono vogliono sviluppare una serie di riflessioni e di strumenti per aiutare il lettore ad affinare il proprio stile d'ascolto e, di conseguenza, anche l'efficacia comunicativa complessiva.

L'ascolto appartiene alla comunicazione come questa non può prescindere dall'ascoltare. Poiché la comunicazione è lo strumento della relazione, com'è possibile immaginare una relazione in cui non sia sviluppata altrettanto bene la capacità di ascoltare? Nei due piatti della bilancia, quindi, ascolto e comunicazione, emissione e ricezione, devono avere lo stesso peso e la medesima incidenza.

Questa considerazione consente di fare luce su alcuni luoghi comuni relativi alla comunicazione, su stereotipi culturali che rappresentano un presupposto implicito nel comune modo di intendere il fenomeno: si tratta delle caratteristiche che designano il buon comunicatore, riconosciute nei personaggi che, soprattutto attraverso i mass media, hanno acquisito tale fama. Sono convinzioni che contribuiscono ad alimentare un'immagine parziale del comunicatore efficace, visto soprattutto nella sua qualità oratoria. Un'analisi approfondita degli stili impiegati da tali personaggi suggerisce che ci troviamo in presenza di bravi 'emettitori' di messaggi, poiché la componente dell'ascolto riveste sovente un ruolo marginale, quando non è completamente assente.

Lo stereotipo ancora diffuso del buon comunicatore è costruito sull'abilità e sulla suggestione impiegata nell'esprimere idee e concetti, secondo un modello di comunicazione che privilegia l'ordine formale, l'eleganza estetica, in cui la retorica diviene finalità e non strumento. La comprensione articolata e dettagliata del messaggio passa così in secondo piano, diviene quasi

accessoria alla costruzione formale e linguistica dello stesso. Il significato del messaggio non è più il contenuto, ma la forma.

Non a caso, il modo corrente di apprezzare tale abilità si esplicita mediante l'affermazione che la persona "parla bene". Chi ascolta questi comunicatori, se animato da una superficiale analisi della relazione, esprime il proprio apprezzamento della comunicazione, senza coglierne consapevolmente gli obiettivi, ma limitandosi ad un gradimento formale.

Si tratta dei casi in cui la comunicazione ha la funzione di "riempimento psicologico" dell'ascoltatore, che si "beve" acriticamente il messaggio in virtù della rilevanza della fonte da cui proviene. La situazione illustrata conferma così lo stereotipo classico sulla relazione comunicativa, in cui l'emittente prevale sull'ascoltatore privo di potere.

Viene alla mente l'immagine di un recipiente che travasando parte del proprio contenuto, riempie un contenitore. Sentirsi pieno e sazio, induce uno stato di benessere e produce la rassicurazione propria di chi ha l'opportunità di nutrirsi senza compiere sforzi rilevanti per cercare il cibo. Secondo quest'ottica stereotipata, quindi, un abile comunicatore corrisponde ad un buon nutrittore. Il limite più evidente in tutto ciò è che il processo così impostato ben difficilmente conduce allo svezzamento dell'interlocutore.

La relazione, in questo caso, è definita dal rapporto tra due ruoli distinti e separati: chi emette il messaggio dominando e chi lo riceve subendo. La reciprocità dell'interazione non è presente: l'attività di chi comunica è possibile e legittimata dalla passività di chi ascolta. Questo riconduce, ineluttabilmente, all'idea d'ascolto già menzionata, che prevede un ruolo subalterno all'emittente. In questo esempio non ritroviamo assolutamente un approccio ecologico, poiché non si assiste ad una reale partnership che sviluppi le risorse di tutti i partecipanti.

E' ancora lecito, quindi, parlare di buona comunicazione, se esiste una netta polarizzazione nei ruoli? E' sensato parlare di relazione comunicativa se c'è chi solo esprime e chi solo ascolta?

Senza circolarità dei ruoli è difficile che la relazione si articoli in modo sano, ma viene favorito il decorso verso un'evoluzione squilibrata e patologica. E' ormai assodato che, solo attraverso un processo comunicativo corretto, si può gestire una relazione paritetica e quindi funzionale agli obiettivi di tutti i partner coinvolti.

L'ascolto, pertanto, deve riappropriarsi della sua valenza attiva nel determinare la qualità della comunicazione e l'ecologia della relazione.

1.2 - LA NATURA ACUSTICA DELL'UOMO

La nostra cultura, pervasa d'attivismo e dalla spasmodica ricerca del successo mette in secondo piano ciò che viene considerato passivo e dipendente; seguendo tali convinzioni le persone hanno relegato l'ascolto, da sempre ritenuto passivo, ad un ruolo secondario nella comunicazione. Riappare indispensabile riscoprire e valorizzare la dimensione dell'ascolto, ridare dignità alla sfera acustica dell'individuo.

Diversamente altre culture hanno attribuito una maggiore importanza alla capacità di ascoltare. Già nel passato troviamo testimonianze che segnalano attenzione all'uomo ascoltatore, alla sua dimensione acustica.

Per esempio, il Trattato del Fiore d'Oro riporta un antico insegnamento orale che coglie in modo significativo la natura "acustica" dell'uomo. Ecco cosa dice: "C'è una luce degli occhi e ce n'è una degli orecchi. La luce degli occhi è la luce esterna, luce del sole e della luna riuniti. La luce degli orecchi è il seme interiore del sole e della luna riuniti. Il seme è dunque luce cristallizzata. L'uno e l'altra hanno una stessa origine, solo il nome è diverso. Intelligenza, intendere (orecchio) e lucidità (occhio) sono comunemente una stessa luce attiva".

La saggezza contenuta in quest'affermazione fa riflettere su quanto la vita si fondi sulla dimensione acustica, spesso dimenticata nella nostra civiltà. Diversamente che da noi, scopriamo che molte culture antiche attribuivano un'importanza significativa alla sfera dell'ascoltare.

La comunicazione sonora appartiene ai primordi della vita umana sulla Terra. Differenti popolazioni, nella propria storia, hanno intravisto nel Suono e nella Musica una delle vie più elevate di conoscenza. Gli Indù, ad esempio, coglievano nella conformazione dell'orecchio un segno del rapporto tra il mondo apparente e il mondo interno all'individuo. Ne seguiva la convinzione che vi fosse un'analogia tra l'uomo saggio e l'elefante (animale significativo in tale cultura), proprio attraverso il senso simbolico dall'orecchio: la sua dimensione è così grande perché "ha udito molto".

La presenza dell'orecchio si coglie anche nell'iconografia del mondo orientale. Se osserviamo le raffigurazioni di saggi come Lao-Tze o Buddha, si nota che sono rappresentati con orecchie allungate come quelle dell'elefante, ispiratore della Conoscenza profonda. Il suono è quindi veicolo di collegamento con l'interno dell'essere, ma possiede un diretto legame anche

con l'esterno. Il rapporto tra individuo e universo è possibile attraverso la dimensione sonora. Per produrre effetti concreti, essa presuppone un atteggiamento d'ascolto adeguato e non superficiale. Così l'individuo trova la consapevolezza di sé attraverso il legame con il mondo solo quando è capace di ascoltare.

Ascolto, quindi, come modalità per cogliere nella sua essenza la componente sonora del mondo, della relazione e più in generale dell'esistenza. In questo filone di pensiero troviamo anche un altro affascinante approccio al suono che gli antichi ci hanno tramandato, ma che la moderna scienza non ha finora approfondito con entusiasmo: si tratta del legame tra suono e forma della materia.

Le antiche dottrine indù, ma anche cinesi, egizie e greche, sostenevano che ogni suono è in collegamento con una forma nello spazio, da cui è generata e tenuta in vita producendo movimento. Tali convinzioni sembrano confermate da alcune esperienze scientifiche condotte con il tonoscopio da H. Jenny. Gli esperimenti effettuati attorno alla forma visiva che assumono le onde vibratorie di qualsiasi natura, specialmente le onde sonore, confermano che esse producono un aggregato di materia, internamente fusa nel suo nucleo dall'intensità e dalla caratteristica dell'onda. Altrettanto interessanti sono altri studi sull'argomento che hanno portato a cogliere l'esistenza di un legame tra alcune figure simboliche (croci, triangoli, stelle a sei punte...) e le onde sonore che le producono.

Quindi suono e materia sono legati da un flusso d'energia comune che agisce in modo biunivoco provocando modificazioni.

L'insieme delle pur limitate esperienze fatte in questo campo, porta ad ipotizzare due conseguenze:

- le affermazioni e le convinzioni diffuse nelle civiltà più antiche portano a ritenere che sia possibile conoscere l'universo attraverso il suono e la musica. Quest'idea la ritroviamo anche in Newton, Leibniz e Kant che hanno riconosciuto negli armonici un valore universale chiave per la conoscenza del mondo;
- Il rapporto tra individuo e suono rappresenta un continuo scambio nei due sensi. Se suoni, parole, pensieri, sentimenti e movimenti creano forme, anche le persone sono in parte generate da essi. Poiché l'individuo

produce continuamente suoni, contribuisce in questo modo a modificare l'universo e quindi se stesso.

Il suono quindi è un elemento della cultura, della dimensione psicofisica umana in generale. La fonte acustica proveniente dal mondo circostante viene raccolta nell'apparato umano e determina energie, emozioni e pensieri, impiegati sia come strumenti di contatto con il Sé, sia come portatori di modificazioni fisiologiche nell'organismo. Il suono contribuisce ad una modificazione psicofisica nel soggetto ricevente.

Esistono esempi concreti che testimoniano l'azione di quest'influenza modificatrice. L'auricoloterapia, per citare una disciplina medica, prende come base questi collegamenti energetici per centrare su ogni punto dell'orecchio analogie precise con l'anatomia e la fisiologia dell'individuo.

Il suono quindi, esercita una profonda influenza sul mondo circostante.

Il rapporto tra suono ed ascolto e la valenza modificatrice del primo, non verrà sviluppato in questo libro. Il fatto di averlo citato in apertura di questo lavoro, ha il solo scopo di indicare un possibile ambito di studi e di ricerche ancora ignorato dalla psicologia accademica. La dimensione sonora dell'ascolto presenta certamente una rete di implicazioni che coinvolge differenti piani dell'individuo.

Quello che interessa qui approfondire è come esso rappresenti il ponte tra l'individuo ed il mondo circostante nella costruzione della relazione interpersonale.

In questo senso l'ascolto, cioè la comprensione reale ed articolata del suono emesso dall'interlocutore, costituisce una modalità attiva della relazione, poiché consente l'identificazione di differenti registri esplicativi del rapporto tra le persone. Proprio questa molteplicità rischia di rendere più difficoltoso l'ascolto come processo, di non farci cogliere nella sua interezza il sistema dell'ascolto, analizzando solo superficialmente le componenti. Il mondo è ricco di segnali che, se colti e decodificati come insieme, arricchiscono la nostra possibilità d'azione.

Così, ascoltare il mondo diviene una modalità per comprendere l'altro e ascoltare l'altro è un mezzo per comprendere il mondo. Possiamo interrogarci per individuare, oltre a ciò che l'uomo esprime a parole, quali altri segnali ci aiutano nella sua comprensione. Pensiamo, a titolo d'esempio, alle possibilità offerte in questo senso dall'ascolto della voce. Essa manifesta il contenuto del

Sé di un individuo attraverso la sintesi nel fenomeno unico che si chiama timbro.

Prestando attenzione alle variabili espresse attraverso il registro paraverbale (le inflessioni verbali, il tono, la chiarezza vocale, gli armonici, l'intensità, l'altezza) si scopre, un campo d'indagine, assai vasto e quasi inesplorato, che manifesta segnali provenienti da un livello profondo della persona.

Ecco perché, se abbiamo un "orecchio" addestrato, nell'ascoltare una persona integralmente, possiamo cogliere il suo stato psicologico con estrema precisione. Poiché la voce muta con il modificarsi degli eventi nello svolgersi della vita, decodificare le modalità timbriche ed espressive comporta la comprensione dei mutamenti che riflettono la nostra posizione davanti al mondo, l'espansione e la contrazione della comunicatività, il modificarsi dei rapporti con noi stessi e con gli altri, la nostra salute mentale e fisiologica.

Essere consapevoli di questi collegamenti porta a riconoscere e ad apprezzare la necessità di un'educazione all'ascolto, non solo per chi esercita professionalmente tale abilità, ma più in generale per coloro che intendono elevare la qualità dei loro rapporti con gli altri. Purtroppo, un'analisi critica del nostro sistema educativo e formativo porta a constatare che l'allenamento alla capacità di ascoltare (in particolare l'ascolto del mondo) è stato tralasciato o semplicemente dimenticato.

Assistiamo al prevalere di un mondo "gridato", rutilante di suoni e di eccessi acustici. L'inquinamento acustico è legato probabilmente alla necessità dell'individuo di occupare gli spazi relazionali ed il suo rapporto con il mondo, attraverso l'emissione di parole e di suoni che gli forniscono la falsa illusione di dominare, di controllare, di gestire.

Il moltiplicarsi delle emissioni sonore, anche nelle normali relazioni interpersonali, comporta un eccesso di segnali che la mente non riesce a riconoscere e a decodificare. Così l'organismo si difende da questa overdose rendendosi insensibile a nuovi accessi, aumentando i filtri e le barriere in entrata. Forse la diminuita capacità di ascoltare è anche conseguenza dello stato di cose illustrato. L'uomo reagisce attraverso una sordità psichica che però impedisce un ascolto corretto e funzionale.

L'influsso acustico sull'uomo non si riscontra solo nei casi più macroscopici di "polluzione sonora", o nell'insieme di rumori, che minano irrimediabilmente la nostra stabilità psichica: esiste una vasta porzione di vita acustica potenzialmente "sana", come l'ascolto della natura che, tuttavia,

rischia di non essere colta per la "sordità " individuale causata dai fenomeni citati.

Se la sordità psicologica e la riduzione della capacità d'ascolto sono manifestazioni reattive all'eccesso di stimoli, esse si traducono in un handicap quando si tratta di predisporci a cogliere l'altro ed il mondo circostante con i quali vivere un rapporto ecologico. Da qui l'urgenza di riapprendere ad ascoltare.

1.3 - L'ASCOLTO COMPONENTE ATTIVA DELLA COMUNICAZIONE

Nello stile di vita corrente adottiamo frequentemente un filtro deformante nel riconoscere gli influssi che suoni, musiche, parole ed atteggiamenti possono avere sulla sensibilità umana.

Eppure il suono può far scaturire conseguenze di vasta portata psicologica e comportamentale. Una parola carica d'emozione può condurre ad uno stato di rabbia e d'aggressività, mentre un'altra di differente natura cambia l'umore istantaneamente.

Certamente, una parte rilevante del nostro retroterra psichico è acustica. Per recuperare la capacità di conoscerci attraverso il Suono ed essere in grado di percepire noi stessi con ascolto attento, dovremmo fare come gli "acustikoi" nella Scuola di Pitagora: reimparare ad ascoltare per poter intendere.

Per questo, un apprendimento da approfondire è la capacità di eliminare i propri rumori non armonici, riportare la mente ad un silenzio riflessivo per rendere udibile la nostra vera identità umana.

La strada dell'ascolto attivo passa attraverso l'attivazione del "Terzo orecchio": esso rappresenta la metafora di uno strumento per captare, per relazionarsi con il mondo del simbolico. Il Terzo Orecchio fa parte di una sorta d'anatomia fantastica che può essere tradotta in abilità pratica tramite un'adeguata formazione. E' la risultante di un addestramento specifico, con tecniche adeguate, a cogliere, a sentire, a capire il "non detto" che sta sotto o dietro il "detto" e/o "l'agito" nella relazione interpersonale.

Nel contesto psicoterapeutico, dove saper ascoltare è la capacità fondamentale, l'ascolto consente di cogliere - tra le righe - quanto avviene nel paziente, percepire le "parole dell'inconscio", con le sue metafore silenziose,

ma piene di valore. Si tratta di una facoltà, come sostiene Balint, che può essere appresa come "bagaglio" formativo, non solo per chi intraprende la pratica terapeutica, ma per chiunque abbia contatti professionali con le persone o più semplicemente per instaurare una relazione più profonda e genuina.

Tale esigenza è presente in ogni agire professionale e volontario che passa attraverso una relazione diretta con l'altro. Terzo Orecchio come metafora di uno strumento per captare, per relazionarsi col mondo del simbolico, per decifrarne il codice, per parlarne ed esserne parlati, per divenirne consapevoli, al fine di un "sapere" funzione e condizione di un "saper fare".

Si tratta di una competenza primaria dello psicoanalista e dello psicoterapeuta, ma ognuno dovrebbe essere messo nelle condizioni di praticare questo tipo d'ascolto, di includere nel repertorio comportamentale una risorsa indispensabile alla qualità della relazione e più in generale alla qualità dell'esistenza.

Come autorizzarci a riprendere possesso di questa risorsa fondamentale?

Le informazioni che quotidianamente raggiungono il nostro cervello non possono essere ignorate. Tuttavia i messaggi ricevuti non sono né univoci, né unici e la loro percezione non è unilaterale.

L'ascolto di un messaggio non consiste solamente nella registrazione di una comunicazione attraverso l'apparato uditivo. La percezione di una comunicazione non può essere limitata alla semplice ricezione.

Sembra che con l'aumentare dell'età esista una "malattia" che porta ad ascoltare sempre meno. Durante l'infanzia e nei primi anni di vita siamo in grado di effettuare una difficile performance: parlare ed ascoltare nello stesso momento. Poi, via via che l'età procede, questa prerogativa viene a mancare rapidamente, fino quasi a privarci dell'abilità di agire un vero ascolto. La relazione è riempita più dalla parola che dall'ascolto. Anche la conoscenza che acquisiamo attraverso la vista segue un analogo processo degenerativo: guardiamo cose e persone, ma non le vediamo.

L'orecchio non ha le stesse caratteristiche dell'occhio, ma è ugualmente possibile chiuderli con il medesimo risultato.

L'ascoltare, come il leggere, è innanzitutto un'attività della mente, non dell'orecchio o dell'occhio come organi in sé. Quindi se la mente non è attivamente coinvolta nel processo, ascoltare o leggere si riducono ad una semplice percezione fisica. Apparentemente l'ascolto è un'attività che

richiede un modesto dispendio di energia ed è forse questo il motivo per cui le si presta poca attenzione.

Possiamo descrivere con un'analogia il fenomeno della comunicazione/ascolto pensando allo sport del baseball. Il giocatore "ricevitore", appostato nella Casa Base, non è meno attivo del "lanciatore" che si trova sulla pedana di lancio. Entrambi esercitano un ruolo attivo nel risultato della partita.

Ricevere la palla richiede, per raggiungerla, uno sforzo che completa il gioco di chi lancia. Il ricevere, quindi, è un ruolo attivo come il lanciare e richiede altrettanta abilità, anche se di genere diverso. Senza gli sforzi complementari di entrambi i giocatori, reciprocamente sintonizzati, il gioco non può essere portato a termine. Al di là dello sforzo fisico è l'insieme dell'energia fisica e mentale che produce il risultato.

Allo stesso modo si può intendere la comunicazione come uso delle parole e sforzo dell'ascolto. Essa non si compie se la mente di chi ascolta non si impegna a ricevere il messaggio partito dalla mente di chi parla. Vi è quindi una compartecipazione tra l'azione dell'apparato uditivo e la mente della persona in ascolto.

L'atto essenziale che attribuisce valore all'ascoltare è quello di impiegare la mente per penetrare nelle reali intenzioni di chi parla.

Se si considerano lo sforzo e l'abilità richiesti per un ascolto attivo ed efficace, è necessario concludere che l'espressione parlata ha bisogno della più rigorosa attenzione; essa deve essere tale che chi ascolta possa seguire ciò che si dice e comprenderne il significato in un modo che si avvicini all'intenzione di chi parla.

Come agire per ascoltare attivamente?

Essenzialmente, occorre guardare il mondo con gli occhi dell'interlocutore, immedesimandosi in ciò che sta provando e pensando. E' da evitare il rischio di ascoltare dal proprio punto di vista e di invadere la relazione con un atteggiamento precocemente esplicativo o interpretativo. Per questo, piuttosto che rimanere legati ai fatti o alla logica del discorso, è più produttivo concentrarsi sulle sensazioni, sulle parole ambivalenti, sul tono della voce, cogliendo ed amplificando i segnali deboli.

Ascoltare attivamente significa comprendere effettivamente l'intenzione di chi comunica, attraverso la moltitudine di sensazioni che egli genera e di cui è portatore.

L'ascolto presuppone, quindi, una componente attiva e partecipata che si attua mediante la "disponibilità all'ascolto". Al di là dell'apparente ovvietà dell'affermazione, resta il fatto che tale disponibilità è spesso più formale che sostanziale. L'esperienza quotidiana è ricca d'ascolto superficiale: i problemi personali, le ansie, i valori formali del discorso 'bello' anche se poco concreto, l'aggressività verbale, la necessità d'avere l'ultima parola per dimostrare il proprio potere, rappresentano alcuni casi di ciò che contribuisce a relegare l'ascolto ad una fase passiva e superficiale della relazione comunicativa. E noi ne siamo, non solo le vittime, ma più spesso i responsabili inconsapevoli.

Apprendere ad ascoltare è pertanto un'esigenza d'ogni individuo che gestisce rapporti interpersonali professionalmente, ma anche della persona che intenda relazionarsi con gli altri in modo ecologico.

L'ascolto attivo ed ecologico non si articola solamente attraverso un insieme di procedure e di tecniche. Prima dell'agire strumentale richiede un atteggiamento mentale di disponibilità ed apertura. Soprattutto si fonda su un atteggiamento valutativo nei confronti dell'interlocutore.

L'ascoltatore che agisce in questo modo, diviene partner nella relazione, poiché partecipa con propria energia e soprattutto utilizzando una strategia consapevole e finalizzata all'obiettivo dell'efficacia.

L'ascolto attivo, non può essere lasciato all'improvvisazione o alla buona volontà, ma richiede una lucida scelta di modi e tempi. Per questo ascoltare è altrettanto impegnativo che comunicare.

2 - LINGUAGGIO E ASCOLTO

2.1 – LINGUAGGIO, ASCOLTO E COSTRUZIONE DELLA RELAZIONE

Quale legame esiste tra ascolto e linguaggio nel definire una relazione tra persone?

La percezione che l'individuo ha di se stesso è determinata e condizionata dal linguaggio. Esso diviene uno strumento d'autoconoscenza, ma anche di conoscenza dell'altro che, a sua volta si percepisce attraverso il proprio linguaggio e quello che usa l'interlocutore.

Noi siamo quello che ci autodefiniamo attraverso il linguaggio che usiamo, ma anche quello che gli altri ci definiscono. Analogamente noi definiamo l'altro attraverso il linguaggio che utilizziamo.

Più ricca ed articolata è una lingua, più numerose sono le rappresentazioni possibili. Diversamente, una definizione povera di sé, può essere la conseguenza di una modesta articolazione del linguaggio. Nella relazione i soggetti si autodefiniscono e si definiscono reciprocamente attraverso l'espressione linguistica che rappresenta la componente verbale della comunicazione.

La relazione quindi è funzione, anche se non esclusiva, del linguaggio e la qualità della relazione è determinata dalla qualità del linguaggio impiegato dai comunicanti. Da ciò consegue che anche l'ascolto e la sua qualità sono determinati dal mezzo espressivo. La qualità della relazione, che come già detto, ha una valenza linguistica, è influenzata dalla qualità dell'ascolto, ma questo, a sua volta, influisce sulla qualità della relazione. Si tratta di un processo circolare, poiché tutti gli elementi sono interdipendenti e s'influenzano reciprocamente. Non solo il linguaggio condiziona l'ascolto, ma ciò che interessa maggiormente è che la qualità dell'ascolto determina la comprensione del linguaggio e quindi influenza le rappresentazioni dei soggetti in relazione.

Esiste quindi una stretta connessione tra linguaggio e ascolto.

Per comprendere il valore dell'ascolto è necessario approfondire la funzione del linguaggio e il suo peso nell'esistenza dell'individuo, come uno degli strumenti mediatori della relazione. Esso attiva la possibilità dell'uomo di rappresentare e quindi di dominare, il proprio rapporto con l'esistente e di attribuire significato a quanto lo circonda. La progressiva maturazione

biologica e culturale della persona porta ad un impiego sempre più evoluto del linguaggio e, di conseguenza, alla possibilità di rappresentarsi la realtà in modo articolato.

Nell'evoluzione linguistica il cervello gioca un ruolo determinante; infatti il linguaggio si sviluppa una volta che è avvenuta la maturazione dei centri cerebrali specifici. Presso il “cucciolo d'uomo” tale sviluppo presenta tempi più lunghi che negli altri animali. Il piccolo dello scimpanzé, ad esempio, sviluppa una risposta più precoce agli stimoli verbali, ma come nelle altre specie, lo sviluppo si arresta prima che nell'uomo. Il bambino, invece, recupera velocemente l'iniziale svantaggio.

L'analisi dei processi comunicativi ha portato ad individuare due tipi d'operazioni legate all'ascolto, alla decodifica e alla trasmissione dei segnali. In questi casi l'individuo utilizza:

- operazioni passive, assorte dagli organi che consentono la percezione dei segnali e l'invio agli organi deputati alla elaborazione, come l'udito;
- operazioni attive che riguardano l'attività di produzione svolta dagli organi articolatori, unitamente alle relative funzioni psichiche.

Fin dai primi momenti del proprio sviluppo psicofisico, il bambino sperimenta una fase preparatoria, durante la quale i suoni che emette e che, quindi ascolta, sono esercizi psicofisiologici. Egli prova esattamente lo stesso piacere che prova nel compiere un qualunque altro esercizio motorio. Questi suoni consentono di attivare e d'integrare gli elementi che permetteranno l'articolazione del linguaggio.

Nelle prime fasi di vita dell'essere umano l'ascolto costituisce una modalità sperimentale e nel contempo ludica d'apprendimento. Ascoltare, in questi momenti, equivale ad apprendere nuovi modi per acquisire altre abilità il linguaggio. Il bambino si sperimenta attraverso l'ascolto di sé.

Per l'acquisizione del linguaggio, il bambino necessita di un periodo d'addestramento e d'esercizio affinché si sviluppi l'abilità motoria necessaria degli organi articolatori. Al contrario si ritiene che, da un punto di vista fisiologico, l'orecchio infantile non si discosti nel funzionamento da quello adulto, appena raggiunta la maturazione fisiologica.

Questo fatto comporta il vantaggio che il bambino percepisce insieme di suoni o di strutture che lo conducono a formare percezioni categoriali che successivamente, vengono "analizzate" in termini linguistici. Quindi il

bambino, in una prima fase, apprende strutture fonetiche, alle quali, solo in un secondo tempo, assegna interpretazioni linguistiche. In un certo senso, l'ascolto assolve una funzione di sviluppo nella costruzione del linguaggio. Si può affermare che l'individuo costruisce l'ambiente e si costruisce in relazione all'ambiente, proprio attraverso la modalità dell'ascolto.

E' proprio l'ascolto, che rappresenta la prima delle quattro fasi per la padronanza dell'intero processo comunicativo, ad essere integrato nello sviluppo del bambino ed è quella che complessivamente occupa la maggior parte della vita di un uomo.

Solo in un secondo momento l'individuo apprende a parlare. Infine viene l'apprendimento delle altre due funzioni della comunicazione: leggere e scrivere. In definitiva l'ascolto è la prima funzione comunicativa che sperimentiamo ed è la porta per l'attivazione della capacità comunicativa più complessa.

L'ascolto rappresenta una fase cruciale nell'acquisizione del linguaggio da parte dell'individuo. Proprio perché è sperimentato fin dai primi stadi della vita, esso costituisce la modalità privilegiata attraverso cui si costruisce la rappresentazione del sé e degli altri.

L'identità e l'autopercezione si arricchiscono quanto più si sviluppa e si potenzia la capacità di ascoltarsi e di ascoltare il mondo attraverso gli altri.

Un'autopercezione più ricca favorisce l'evoluzione della persona da una visione di sé monolitica e cristallizzata (identità unica) ad una personalità poliedrica e fluida (identità plurima). La molteplicità di personalità presenti nell'individuo emerge quanto più si arricchisce la capacità di ascoltare e di impadronirsi di differenti linguaggi, di cui gli altri sono portatori. Il processo si articola mediante un continuo ridefinirsi e lasciarsi ridefinire dal linguaggio e dai linguaggi degli interlocutori. L'ascolto arricchisce il linguaggio, che arricchisce la definizione di sé, che arricchisce la definizione dell'altro, che arricchisce l'ascolto.

Così l'individuo si presenta nella relazione con l'altro munito di un ventaglio di potenzialità più vario, perché legato ad una molteplicità d'autopercezioni.

Al contrario della persona che si percepisce monoliticamente, l'individuo molteplice e plurimo riesce a sintonizzarsi sull'interlocutore con la modalità più adatta a lui in quel momento.

Una buona qualità nell'ascolto, quindi, sviluppa una flessibilità nella relazione, poiché l'ascoltatore, lungi dal doversi definire in modo univoco e

quindi rigido, può relazionarsi con la parte di sé più opportuna e funzionale in quel momento.

Ascolto e linguaggio, pertanto, costituiscono una coppia di variabili comportamentali indispensabili alla crescita e allo sviluppo della relazione ecologica.

2.2 – ASCOLTO E COSTRUZIONE DEL SENSO

Un ulteriore elemento d'analisi riguarda la funzione di trasmissione del pensiero propria del linguaggio.

L'uomo identifica e riconosce la soggettività delle cose proprio attraverso la loro rappresentazione linguistica. Questa garantisce la possibilità di “oggettivarle” e quindi di differenziarle tra di loro e da sé stesso. Ciò che l'individuo non riesce a rappresentarsi mentalmente, non possiede significato, poiché egli non riesce a disgiungerlo da se stesso, ad attribuirgli valore d'entità autonoma.

Il linguaggio favorisce la rappresentazione mentale della realtà percepita attraverso i sensi. Senza di esso l'uomo proverebbe una serie di sensazioni indistinte e quindi prive di significato. L'informazione acquisita attraverso il sistema sensoriale necessita di un'elaborazione affinché sia significativa per la persona che la percepisce. E' proprio il linguaggio che definisce i contorni della percezione, che le dona forma autonoma, allontanandola e distinguendola dall'essere che percepisce.

La conoscenza avviene grazie all'allontanamento da sé e quindi è resa tale dal riconoscimento di una soggettività diversa da quella che percepisce. Il linguaggio è pertanto il modo di conoscere cose, relazioni e persone che appartengono all'esperienza del soggetto conoscente.

Come già visto, la capacità linguistica è lo strumento di cui il soggetto dispone per definire e per conoscere se stesso. La persona acquista individualità mediante il modo di rappresentarsi e di definirsi che è consentito dall'uso del linguaggio. L'autopercezione è ciò che l'individuo dice di sé. Ecco la possibilità di rendersi soggetto distinto da ciò che è fuori di sé.

Quindi il linguaggio non è solo uno strumento della conoscenza, ma è il catalizzatore che la rende possibile.

In questo senso la comunicazione tra persone è una relazione tra due soggettività legate attraverso il linguaggio.

Proprio a causa della presenza di più soggettività, non è immaginabile una cristallizzazione del rapporto in una presunta oggettività predefinibile e conoscibile a priori. Requisito della soggettività è la sua continua mutevolezza e l'impossibilità di imbrigliarla in schemi prevedibili e predeterminati. Riconoscere nell'interlocutore un soggetto, invece che una realtà oggettiva, significa concedergli il diritto di non essere prevedibile. Significa concedergli il potere di mutare secondo i suoi bisogni e suoi tempi.

Ne consegue che ogni relazione comunicativa, per essere vera, deve essere ambigua poiché si determina e acquista significato solo nel suo divenire. E' il suo svolgersi che definisce la sua natura. Questo è reso possibile dalla capacità di chi si pone in ascolto di accogliere e gestire l'ambiguità, che crea ansia e quindi diviene di difficile gestione. Accettare di non predefinire l'interlocutore significa accettare di non predefinire se stesso in un rapporto che si fonda proprio sull'incertezza.

L'ascolto, quindi, presuppone una grande forza e sicurezza interiore che consentono di accettare e preventivare che alla fine del rapporto si possa uscirne diversi da quando sé iniziato. Chi ascolta sa come entra nel rapporto comunicativo, ma è consapevole di non essere in grado di prevedere con certezza come ne uscirà. Solo in questo modo è possibile rinunciare al proprio potere nella relazione, potere che diviene un ostacolo alla capacità di gestire l'ambiguità e la necessità di cambiamento insita in ogni relazione comunicativa.

Chi accetta una relazione autentica d'ascolto, sa chi è in quel momento, ma non sa con certezza chi sarà al termine. Questo fatto comporta la capacità, non solo di accettare la soggettività dell'interlocutore, ma la flessibilità di ridefinirsi continuamente durante l'evolversi della relazione comunicativa.

Ascoltare, quindi, non è una fase passiva, come spesso comunemente si crede, ma richiede una capacità d'intervento attivo anche nei confronti di se stesso.

E' proprio tale difficoltà che ci ha disabituati ad ascoltare: una volta che nel rapporto ci siamo definiti, l'energia è spesa soprattutto nel difendere la reciproca definizione di noi, che passa attraverso la negazione della soggettività dell'interlocutore e della sua mutevolezza. Se non si riacquista questa sicurezza interiore, l'ascolto diviene superficiale, se non impossibile.

L'ascolto è favorito dalla capacità di non imporre il proprio linguaggio nella definizione degli attori della relazione. Al contrario significa accettare il linguaggio, o meglio i linguaggi dell'interlocutore, come altri modi di definire il rapporto tra comunicanti.

Accettare non vuol dire condividere o rinunciare alla propria definizione per abbracciare esclusivamente quella dell'interlocutore. Il senso dell'accettazione si limita alla consapevolezza che esiste un altro modo di definire la persona e la relazione che, tuttavia, ha valore e senso per l'interlocutore che li propone. L'ascolto attivo pone attenzione ai linguaggi della relazione, arricchendo il proprio con quello dell'interlocutore. Si costruisce, in questo modo, il vero senso della relazione comunicativa, un senso che è in costante divenire, mutevole e mai definibile aprioristicamente.

Solo l'ascolto ecologico consente la costruzione del senso in divenire, come interpretazione e ridefinizione operata dagli attori sul contenuto della comunicazione.

2.3 - L'ASCOLTATORE COME PARTNER

Sapere ascoltare è una delle chiavi del successo nel rapporto interpersonale. Un elogio significativo è sentirsi dire: 'E' una persona che ascolta veramente quando si parla con lei'.

Chi ascolta tende a stabilire un rapporto cordiale, chiarisce i malintesi, ottiene un sincero rispetto e contribuisce ad accrescere la stima di sé negli altri.

Lo stile di comunicazione, che scaturisce dal modo di ascoltare, ha un'influenza diretta sull'ambiente circostante.

Per essere un buon ascoltatore e per creare un ambiente cordiale, è necessario mantenere nei confronti degli altri un atteggiamento caratterizzato da questi principi:

- è possibile cambiare se stessi, ma non bisogna pretendere di voler cambiare a tutti i costi gli altri;
- accettare le persone per quello che sono senza pretendere che siano come vorremmo noi: tutti possono essere simpatici, anche se parzialmente o per qualche particolare; nessuno è completamente antipatico;
- trattenersi dal giudicare gli altri contribuisce a comprenderli e quindi ad apprezzarli;

- consentire ad ognuno di mettersi al nostro stesso livello per farlo sentire a proprio agio.

Non è semplice attuare tali comportamenti poiché è necessario impegno e concentrazione. Una scorretta modalità d'ascolto legata ad esperienze passate, condiziona pesantemente il comportamento di chi intende modificare le proprie abitudini.

Spesso nei rapporti vale la regola della reciprocità: gli altri ci trattano come noi tendiamo a trattarli. Se, per esempio, siamo facili alla critica e al giudizio, anche gli altri saranno altrettanto attivi nei nostri riguardi. Così, se portiamo rispetto e considerazione è più facile che gli interlocutori agiscano con noi nel medesimo modo.

L'ascolto richiede energia e volontà, poiché non è un comportamento automatico. La sua attivazione nei modi più idonei facilita "per contagio" un analogo comportamento degli altri partner. Se si desidera essere ascoltati è opportuno abituarsi ad ascoltare attivamente e positivamente. Considerare gli altri come partner della comunicazione, facilita l'omogeneizzazione dei comportamenti e l'efficacia globale del rapporto. Il miglioramento della qualità comunicativa nell'interlocutore, si può indurre attraverso la pratica dell'ascolto attivo, poiché lo trasforma in un vero e proprio partner nella gestione del processo.

Determinazione ed esercizio modificano la qualità del processo comunicativo. L'influenzamento legato alla pratica si può esercitare anche nelle altre fasi della comunicazione

La lettura, per esempio, è molto simile all'ascolto. In entrambi i casi, infatti, la persona è nella situazione di ricezione di un messaggio, di ricerca di senso. Esiste un'analogia tra lettura ed ascolto e la qualità di entrambi è influenzata dall'atteggiamento di chi è implicato in tali azioni.

Generalmente per ascoltare non sembra ci sia bisogno di un impegno fisico rilevante; al contrario, lo sforzo di tenere il libro in mano o di seguire con gli occhi le parole conferisce alla lettura, almeno l'apparenza, di un impegno attivo. La lettura di un libro impegnativo o anche di un breve saggio esige uno sforzo continuo d'attenzione.

Quando si simula l'ascolto è possibile essere completamente passivi, con gli occhi chiusi e la mente altrove, pur dimostrando di essere in ascolto. In

realtà l'ascolto attivo presuppone un investimento d'energia nella funzione che si sta espletando.

L'ascolto di un discorso o di qualsiasi altra forma di comunicazione è intrinsecamente più difficile della lettura di un libro.

Essere dei buoni lettori significa essere esigenti, stare con la mente all'erta e concentrata nel porsi delle domande. L'azione è facilitata dal rapporto del lettore con il libro, uno strumento concreto, percepibile e manipolabile direttamente, che consente il persistere della tensione richiesta per la comprensione.

Anche un buon ascoltatore, come un buon lettore, è esigente e rimane costantemente in tensione sul messaggio per porsi delle domande su quanto sta ascoltando. Il suo agire è reso più difficile dall'impossibilità di controllare la fonte del messaggio: una persona che comunica è, infatti, molto diversa da un libro.

Per poter ricavare il significato del messaggio, l'ascoltatore deve mantenersi vigile ed attivo su differenti piani d'ascolto:

- Qual è l'argomento centrale di quanto sta ascoltando? Cosa vuol dire, in sostanza, chi parla?
- Quali sono le idee e le considerazioni che si ricavano? A che cosa l'interlocutore attribuisce particolare peso o importanza?
- Le conclusioni che trae l'interlocutore sono pertinenti e corrette? In ogni caso, quanto importanti sono per lui?
- Quali conseguenze pratiche derivano per lui? E per la nostra relazione in questo momento? Quale risultato pratico ne deriva? Quale importanza o significato hanno per chi ascolta?

Come di nota, vi è un costante rimando dal piano del contenuto a quello della relazione, dal significato per il comunicante a quello per l'ascoltatore, dall'esplicito all'implicito, dal vero al significativo. E' proprio la complessità e l'interrelazione tra i vari piani dell'ascolto che rendono la funzione complessa.

Può succedere che l'ascoltatore si impegni contemporaneamente su tutti i livelli d'analisi, interrogandosi su tutti i piani, nel tentativo di definire il proprio atteggiamento e il proprio agire nella relazione comunicativa. Non si tratta di un intervento semplice poiché richiede di elaborare ed intervenire in tempo reale.

Ascoltare efficacemente offre numerosi vantaggi soprattutto a chi si trova nella situazione di coordinare persone, come all'interno d'organizzazioni, di associazioni o semplicemente di gruppi.

Quando la persona capisce che l'interlocutore, pure ricoprendo un ruolo di responsabile, non si atteggia a giudice, pronto a valutare e a cogliere gli errori, ma ascolta con interesse, allora comunica francamente le proprie idee e sentimenti offrendo l'opportunità di conoscere aspetti della sua persona che altrimenti resterebbero celati.

L'ascolto innesca un processo di mutua rassicurazione che favorisce la comprensione, aumenta la fiducia in chi lo pratica e consente di comprendere e di non fraintendere il senso del messaggio. E' uno strumento per comprendere i bisogni di chi sta di fronte.

Soprattutto chi opera professionalmente in attività nelle quali la comunicazione è fondamentale (venditori, operatori sociali, psicoterapeuti, consulenti...) ha la necessità di comprendere il reale bisogno dell'interlocutore per potere intervenire adeguatamente senza imboccare false piste.

In particolare, nella relazione d'aiuto, sia professionale che occasionale, un ascolto partecipe solleva l'interlocutore, in quanto gli offre l'occasione di aprirsi e di sentirsi capito. La persona ascoltata non reprime i propri sentimenti, ma è aiutata nell'allentare tensioni e stress. Ascoltare significa segnalare all'interlocutore che i suoi sentimenti ed il suo pensiero sono legittimi e che comprendiamo quanto essi valgano per chi li propone.

Al contrario, l'assenza di ascolto, segnala che la comunicazione non è ritenuta degna di attenzione e quindi contribuisce a tenere dentro di sé l'eventuale carica ed il disagio ad essa associati.

Tale capacità d'ascolto è d'ausilio anche nei rapporti quotidiani quando si tratta di scegliere tra più alternative, la più appropriata ad una situazione problematica. E' importante mantenere un atteggiamento aperto e disponibile, chiedere chiarimenti e dimostrare interesse.

E' innegabile, tuttavia, che l'ascolto attivo contribuisce a ridefinire la relazione comunicativa con un arricchimento anche per il comunicatore, oltre che per chi ascolta. Il fenomeno si amplifica nel caso di comunicazioni in contesti di gruppo oppure organizzativi.

L'ascolto attivo, quindi, rappresenta un vantaggio reciproco nella relazione. E' un investimento d'energia che va a moltiplicare quella espressa da chi comunica. L'ascolto attivo funziona come moltiplicatore d'efficacia, non solamente sul piano del contenuto della comunicazione, ma intervenendo

direttamente sulla sua qualità. In questo senso l'ascoltatore esercita un potere su di essa, modificandone anche la natura. Un rapporto conflittuale e difficile può essere cambiato in positivo se chi ascolta lo fa in chiave attiva. Esso è quindi uno strumento d'efficacia globale.

3 - UDIRE, SENTIRE, ASCOLTARE

3.1 – L'EDUCAZIONE ALL'ASCOLTO

Se si confrontano le quattro componenti del processo comunicativo (scrivere, leggere, parlare ed ascoltare), si può constatare che l'ascolto è quella che si tende ad attivare con minore grado di consapevolezza.

L'esercizio dedicato al miglioramento del modo di scrivere o di parlare è considerato più fruttuoso di quello impiegato per imparare ad ascoltare. Anche la produzione di libri e manuali sul tema segna un'evidente sperequazione a svantaggio dell'ascolto, quasi fosse la componente che richiede meno addestramento.

Il sistema educativo, preoccupato della corretta forma nello scrivere e nel parlare, ben poco si occupa di educare all'ascolto attivo. Ciò porta ad una ridotta comprensione dei messaggi verbali ed un'altrettanta inefficienza nel rendere significative le informazioni acquisite attraverso la lettura. Frequenti e diffuse sono le difficoltà che si incontrano nella comprensione della comunicazione orale, anche se spesso non ne siamo consapevoli.

Il fatto è motivato dall'erronea convinzione secondo cui l'ascoltare non richiederebbe altro che stare in silenzio mentre una persona sta parlando. Non sarebbe quindi richiesta alcuna particolare capacità, ma sarebbe sufficiente semplicemente un atteggiamento di "buona educazione".

E' probabile che l'ascolto inappropriato conduca anche ad una comprensione inappropriata della comunicazione scritta, che richiede nel soggetto la capacità di ascoltarsi. La decodifica del testo scritto avviene mediante un ascolto interiore che può essere semplicemente mentale.

L'atteggiamento di superficialità nel considerare questa funzione è abbastanza generalizzato nella nostra cultura e nel sistema educativo. La scuola si preoccupa soprattutto d'insegnare a scrivere e, in misura minore, a leggere e parlare. Al contrario non si preoccupa affatto di insegnare ad ascoltare.

Affinché chi ascolta possa seguire ciò che si dice e comprendere il significato in un modo vicino all'intento di chi parla, è necessario uno sforzo e un'intenzionalità che vanno ben oltre la semplice "cortesia" e predisposizione passiva.

L'educazione all'ascolto mette nella condizione di difendersi dalle arti della persuasione di chi cerca di imporre un'idea o un prodotto. L'ascoltatore attiva un atteggiamento analitico, ben disposto ad apprendere, ma anche attento a non accettare acriticamente tutto quello che viene proposto. L'abilità e la spregiudicatezza di chi comunica hanno buon gioco davanti ad un ascoltatore non addestrato e privo di strumenti adeguati. Il sistema educativo non si preoccupa di addestrare a questa abilità.

Così, anche nella quotidianità, la capacità di parlare e d'ascoltare viene generalmente poco curata rispetto a quella di scrivere e di leggere.

Una serie di cattive abitudini ostacolano un buon ascolto:

- il prestare attenzione più al modo di parlare dell'oratore, che alla sostanza di ciò che egli dice;
- essere attenti in apparenza, mentre con i pensieri si è altrove;
- mantenere una concentrazione modesta che facilita la distrazione per ogni piccolo stimolo estraneo;
- reagire eccessivamente ed inconsapevolmente a parole o frasi che suscitano emozioni significative;
- predisporre in modo prematuro ad un giudizio positivo o negativo sull'interlocutore.

Assistiamo ad una vera e propria diseducazione all'ascolto che influisce, non solo sulla qualità delle relazioni interpersonali, ma anche sulla capacità dell'individuo di cogliere il mondo circostante, oltre l'apparenza e la superficialità. Così, hanno buon gioco i comunicatori dei mass media che non trovano ostacoli critici alla loro azione di persuasione.

Un esempio significativo di diseducazione all'ascolto lo ritroviamo nel linguaggio comunemente impiegato per descrivere tale processo. Per riferirsi alla funzione di ricezione della comunicazione, in genere s'impiega prevalentemente la parola "ascoltare" anche se la lingua possiede altri vocaboli disponibili come "udire", "intendere", "comprendere", "percepire", "ricevere".

Il fenomeno è definito e descritto quasi esclusivamente attraverso la parola ascoltare. Il problema non è solamente linguistico: la semplificazione semantica comporta una semplificazione nella rappresentazione del fenomeno. Nella gente l'ascolto è inteso come un concetto comportamentale semplice e non articolato com'è realmente. Un linguaggio povero di fonemi descrive e rappresenta un processo povero d'articolazioni.

Non si presta sufficiente attenzione alle differenti sfumature e alle modalità dell'ascolto, anche per la mancanza di una definizione linguistica dei differenti aspetti del fenomeno. Così si usa il termine ascolto per riferirsi ad ogni situazione in cui una persona riceve messaggi da un'altra.

In altre lingue, come ad esempio il francese, troviamo una più sottile distinzione dei significati: una diversa parola specifica una diversa azione. Per esempio “écouter” ed “entendre” designano momenti diversi del complesso fenomeno dell'ascolto.

Anche se in questo libro, per comodità, è usata prevalentemente la parola ascolto per indicare tutte le modalità di ricezione, svilupperemo di seguito una distinzione nei termini descrittivi del fenomeno, al fine di identificare diverse modalità di accogliere ed elaborare gli stimoli sonori inviati da chi comunica.

In questo contesto, intendiamo per ascolto il processo legato alla ricezione dei suoni da parte dell'individuo e la conseguenza che essi provocano nel comportamento e nella sfera emozionale e relazionale.

Volutamente limitiamo la nostra analisi alla dimensione acustica anche se, come vedremo compiutamente più avanti, ascoltare implica l'uso consapevole di tutti i sensi dell'uomo. Soprattutto nel caso della comunicazione non verbale (CNV) il coinvolgimento della vista gioca un ruolo fondamentale per comprendere segnali, che il linguaggio verbale non comunica. Parimenti anche gli altri sensi diventano vettori d'informazioni e di messaggi. Qui ci occuperemo esclusivamente della dimensione acustica e quindi del linguaggio verbale, al fine di definire alcuni termini linguistici descrittivi del fenomeno.

Da questo punto di vista, per la nostra l'analisi, assumiamo il concetto di comunicazione come:

“un segnale sensoriale (in questo specifico caso acustico) dotato d'intenzionalità da parte di chi invia e/o di chi riceve.

Ne consegue che l'ascolto è il processo che comporta l'attribuzione di senso al segnale sensoriale ricevuto”.

3.2 – INTENZIONALITA'/CASUALITA', PERCEZIONE/DECODIFICA

Il fenomeno si può definire partendo proprio dalla dimensione acustica, cioè

dall'insieme di onde sonore che colpiscono il sistema uditivo dell'essere umano.

Ricorriamo a due continuum concettuali che aiutano la nostra analisi. Per continuum intendiamo un insieme di eventi definiti da una coppia di caratteristiche opposte tra loro, da due categorie descrittive legate dal vincolo dell'antitesi e della polarizzazione. Il fenomeno analizzato secondo questa modalità, si colloca in un punto definito del continuum che descrive così le sue caratteristiche d'appartenenza e di somiglianza con le categorie polari.

Per la nostra analisi dei segnali verbali, i continuum significativi sono:

- Intenzionalità – casualità
- Percezione – decodifica

Il primo continuum si riferisce alla volontà e alla consapevolezza presente nella fonte originante il suono, che colpisce il sistema acustico del ricevente. Un suono intenzionale è legato alla deliberata volontà di emetterlo e contiene, da parte dell'emittente, la determinazione di agire per originarlo e per provocare un risultato. In questa tipologia possiamo collocare la comunicazione intenzionale, la verbalizzazione e l'uso deliberato del linguaggio per esprimere un'idea, per passare emozioni o più in generale per comunicare. Il normale scambio di comunicazione quotidiano, per esempio, rappresenta un segnale intenzionale. Volontà ed intenzionalità sono gli elementi all'origine dei suoni appartenenti a questa categoria. Possiamo riconoscere l'espressione di una consapevolezza, non solo nei suoni originati dagli esseri umani, ma anche dagli animali.

Al lato opposto del continuum si colloca il suono d'origine casuale o non intenzionale. Si tratta delle manifestazioni acustiche che non sono espressione di una volontà deliberata: il concetto di casualità è legato all'assenza d'azione intenzionale e consapevole. La categoria contiene i suoni che sono originati da fenomeni naturali come, ad esempio, i suoni della natura o dell'ambiente. Il gorgogliare di un torrente alpino, il rumore del traffico cittadino sono suoni che, pur stimolando il nostro apparato acustico, non presentano una significatività comunicativa: cioè non sono deliberatamente provocati per trasmettere significati a colui che li percepisce.

I segnali sonori dell'ambiente, quindi, possiamo definirli e leggerli attraverso questa coppia di categorie per determinare la presenza o meno di una volontà generatrice d'intenzionalità comunicativa. La comunicazione umana si può

collocare in diverse posizioni di questo continuum: i segnali appartenenti alla comunicazione non verbale, non sempre sono intenzionali in chi li attiva. Ciò nonostante possiedono una valenza ed un significato che chi li osserva può cogliere.

Il secondo continuum d'analisi è rappresentato dalla coppia Percezione – Decodifica. La Percezione definisce l'impatto di qualsiasi suono con il sistema acustico umano e che produce presenza di tracce significative nella persona. Un individuo che, in una situazione di normalità, si trovi in presenza di un'onda sonora di frequenza accettabile per il suo sistema acustico, è anche in grado di percepire tale suono. La percezione non necessariamente produce un effetto consapevole in chi si trova nella posizione di ricevente. Se pensiamo alla molteplicità di suoni che costantemente riceviamo, possiamo accorgerci che non tutti sono significativi per noi. Tutti lasciano una traccia, ma la significatività è legata alla consapevolezza di averli ricevuti. La selezione che automaticamente il nostro sistema psichico attua, costituisce una sorta di difesa al pericolo di "overdose" acustica.

E' proprio la consapevolezza e quindi l'intenzionalità, che porta verso l'altra categoria del continuum: si tratta della Decodifica.

Essa rappresenta la volontà, l'interesse e la capacità di comprendere il reale significato del suono emesso, secondo l'intenzione dell'emittente. E' un lavoro d'analisi, d'approfondimento, in cui la consapevolezza del decodificatore porta alla ricerca del significato autentico e originario del suono.

Nel caso della comunicazione umana la Decodifica comporta la comprensione del messaggio nel reale significato concepito da chi l'ha formulato, al di là della dimensione fisica e meccanica della manifestazione sonora. La Percezione del suono viene integrata ed arricchita dalla rielaborazione intenzionale, attraverso la presenza e la partecipazione attiva dell'ascoltatore. La Decodifica, quindi, ha come elemento centrale, il significato attribuito originariamente dall'emittente, qualora questo sia intenzionalmente coinvolto nella comunicazione.

E' possibile, tuttavia, che s'intenda attribuire senso anche a segnali non intenzionali. Si tratta del caso in cui l'ascoltatore vuole attribuire significato, anche a manifestazioni sonore che non sono state originate con l'intenzione di comunicare qualcosa, come ad esempio un rumore della natura o dell'ambiente.

La disposizione dei due continuum secondo gli assi cartesiani, consente la definizione di quattro diverse relazioni che legano il suono a chi lo riceve. Si tratta di altrettante modalità di rapporto con il suono che individuano altrettante tipologie d'ascolto. Questo aiuta a precisare linguisticamente i fenomeni con l'attribuzione di termini che consentono di differenziare le modalità di rapportarsi all'interlocutore e alla fonte del suono.

Vediamo i differenti concetti e modi di "ascoltare", come illustrato dalla figura 1 sotto riportata:

- **Percezione e casualità:** si tratta di un segnale non intenzionale, non generato con l'obiettivo di inviare materiale significativo. La modalità di ricezione interessa solamente superficialmente l'ascoltatore che, pur essendo stimolato nel suo sistema acustico, non è interessato a ricercare alcun significato. Un esempio di questa situazione lo troviamo nel rumore di fondo di un ambiente. I segnali sonori sono originati inconsapevolmente, senza una finalità comunicativa. Le persone coinvolte nella situazione sono portate a non dare valenza comunicativa al suono. Possiamo distinguere una modalità di "ricezione" dove prevale un atteggiamento passivo in cui si lascia stimolare l'apparato uditivo dalle onde sonore che non vengono poi decodificate in linguaggio comprensibile.

Questa situazione viene definita attraverso la modalità dell'Udire. Entrambi i partner (emittente del segnale e percettore dello stesso) non sono implicati in alcuna forma di relazione reciprocamente consapevole. In questo senso il segnale emesso non incide sulla relazione.

- **Percezione e intenzionalità:** è il caso in cui il segnale sonoro viene emesso da una fonte determinata e consapevole di tale emissione. Si tratta di individui che intendono comunicare ed inviare messaggi all'interlocutore. Costui si trova, però, nella situazione di non attribuire significato a tali messaggi: semplicemente raggiungono il suo sistema uditivo senza, tuttavia, produrre tracce consapevoli. E' il caso in cui, una persona che tenta di comunicare non viene capita da un interlocutore che è occupato mentalmente su altre questioni. Ad una consapevolezza ed intenzionalità nell'azione di chi comunica, corrisponde il disimpegno e la fuga da parte del destinatario di tale comunicazione. In questo caso la relazione tra comunicanti è unidirezionale perché manca l'aspetto della reciprocità.

E' la situazione definita attraverso il concetto di Sentire.

- Decodifica e casualità: si tratta della situazione in cui il ricevente tende ad attribuire significato e senso ad un segnale non intenzionale. Il suono, come tale, non è stato emesso per trasmettere significati deliberati: può trattarsi sia di suoni appartenenti alla natura o all'ambiente, oppure di segnali inviati da persone che non sono coscienti di averli inviati e nelle quali è assente l'intenzione di comunicare.

Nel caso di suoni dell'ambiente a cui è dato significato, ci troviamo in presenza di interpretazioni, di attribuzioni di senso che rappresentano proiezioni del ricevente. Poiché manca una fonte consapevole, il ricevente costruisce e determina il senso, non tanto sulla ricerca dell'autentico, ma sulla scorta delle sue interpretazioni o dei significati attribuiti al contesto e all'ambiente.

Un esempio lo troviamo nell'attribuzione di significato alla manifestazione di fenomeni naturali o nell'interpretazione pregiudiziale di comportamenti umani. Alcune popolazioni attribuiscono significato, per esempio, al suono del tuono. E' possibile anche che un comportamento non verbale di una persona sia portatore di significato per un osservatore esterno: si può pensare, ad esempio, che la mancanza di saluto da parte di una persona conosciuta incrociata per strada, significhi disinteresse nei nostri confronti. In realtà potrebbe più semplicemente non averci visti.

Questa modalità di "ascolto" si può definire come Interpretare – Proiettare

- Decodifica e intenzionalità: siamo nel caso in cui si procede alla ricerca del senso del suono emesso consapevolmente con finalità di inviare messaggi. E' l'ambito specifico della Comunicazione in cui l'ascoltatore attribuisce valore di segnale a ciò che ascolta e reagisce di conseguenza. La comunicazione umana, per lo meno quella verbale, è ascrivibile sostanzialmente a questa categoria. La sua efficacia dipende dalla capacità di costruire linguisticamente i concetti da comunicare, ma anche dall'abilità dell'ascoltatore, di comprendere i reali intendimenti dell'interlocutore. Se manca lo sforzo e l'intenzione di approfondire il significato autentico della comunicazione, l'ascolto risulta compromesso. In questo senso la partecipazione attiva e determinata dell'ascoltatore consente lo scambio significativo tra i partner.

E' la ricerca del senso che determina il vero ascolto, che così non rimane una semplice sollecitazione della dimensione acustica.

Questa categoria è definibile come quella dell'Ascoltare – Ricercare il senso.

Nel processo attivato, per rendere possibile la comprensione, si ravvisa un'attitudine percettiva attiva in cui il messaggio acquista significato relazionale, oltre che di contenuto.

Ascoltare è la situazione in cui si rende disponibile dentro di sé uno spazio per l'interlocutore e per quello che dice. E' il modo per rendere disponibile una parte di tempo commisurato alla richiesta dell'interlocutore e della lunghezza della comunicazione.

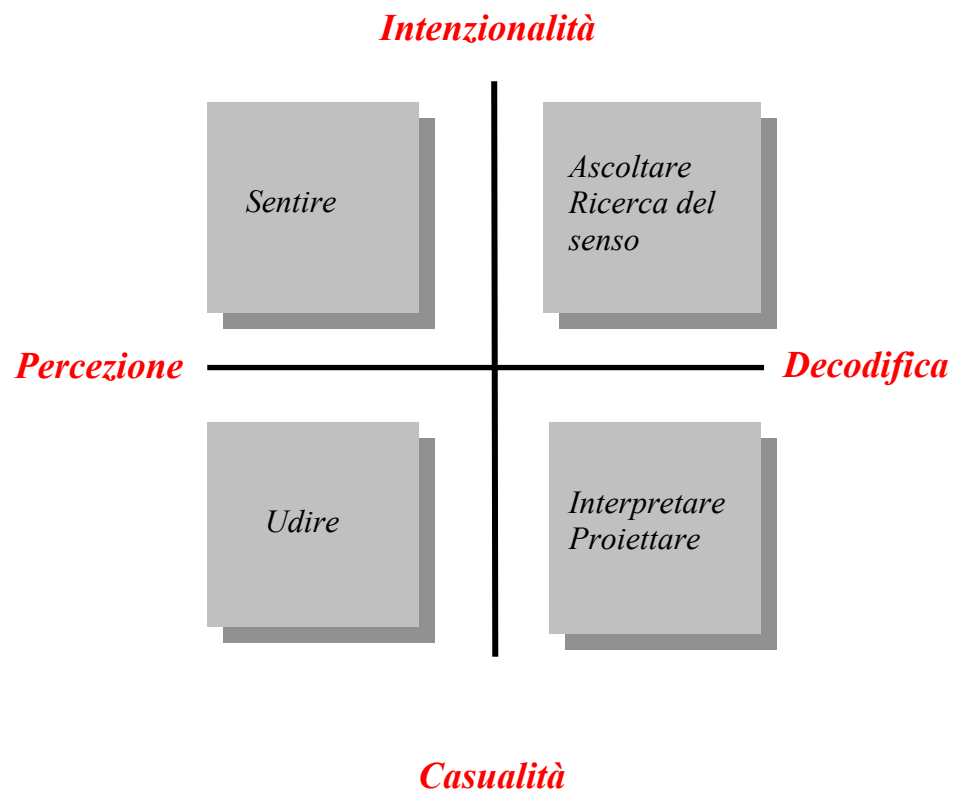
Ancora, l'ascolto comporta una disponibilità al messaggio e quindi l'accettazione consapevole della possibilità di lasciarsi sconvolgere, sorprendere da ciò che ascoltiamo. Alla radice c'è una disponibilità al cambiamento.

Per questi motivi è richiesta una capacità attiva dell'ascoltatore. Tuttavia da sola non è sufficiente per completare il concetto d'ascolto attivo. Esso è possibile se viene attivata anche la fase percettiva della comprensione. Disponibilità ed impegno attivo sono le due fasi dell'ascolto.

La prima, propedeutica alla vera azione, è il momento dell'eliminazione degli ostacoli e dei blocchi. Viene preparato il terreno ideale all'arrivo del segnale portatore del messaggio. L'ascoltatore sgombra il campo da possibili ostacoli: si tratta ancora di un momento passivo del processo d'ascolto.

Nella seconda fase, quella della comprensione, troviamo una specifica attività d'ascolto che porta all'attribuzione di significato e di valore affettivo al messaggio. Essa si sostanzia nel coinvolgimento attivo dell'ascoltatore.

Fig. 1 – Suono e significato



Perché risulta così difficile attivare lo stile attivo di ascolto nella ricerca di senso nelle comunicazioni?

La quotidianità è ricca di messaggi e di comunicazione, ma nella maggioranza dei casi non possediamo la capacità di intendere realmente ciò che arriva alle nostre orecchie. Sono più frequenti le occasioni in cui, invece, udiamo o sentiamo.

Forse è proprio a causa della mole immensa di messaggi, che non riusciamo più a coglierne il significato. Si tratta di una difesa dell'individuo che, davanti ad una crescente stimolazione di messaggi, non può fare altro che inibire il suo sistema ricettivo per concentrarsi solamente sulla parte di comunicazione che è significativa per lui. L'eccesso d'informazioni potrebbe provocare un collasso nel sistema percettivo: meglio allora disattivarlo inibendo la consapevolezza di ciò che si riceve.

Se si pensa alla quantità di informazione che i mass media scaricano quotidianamente su ciascuno di noi, forse si comprende come divenga necessario tutelarsi da una possibile indigestione di informazione.

La mente è bombardata da stimoli che arrivano anche attraverso il sistema uditivo, oltre che per il canale visivo e per gli altri organi di senso. Per fortuna il sistema nervoso ha adottato una reazione automatica per cui l'attenzione diviene selettiva. In altre parole 'passa' solamente ciò a cui attribuiamo un significato.

Tuttavia l'abitudine a ridurre l'ascolto, influisce sull'atteggiamento nelle situazioni d'ascolto. L'attitudine all'ascolto, proprio a causa di questo filtro di sicurezza all'overdose d'informazioni, si è modificata assumendo una qualità generale modesta. Di conseguenza, anche nelle occasioni in cui l'ascolto necessiterebbe di un'attenzione e di una qualità elevata, sembra che abbiamo perso la capacità di gestirlo adeguatamente. Si tratta di una vera e propria diseducazione ad ascoltare.

Per riapprendere a farlo in modo efficace è necessario disapprendere molte delle abitudini ormai acquisite perché legate all'esperienza o all'educazione.

Se si desidera realmente apprendere ad ascoltare è indispensabile acquistare nuovamente la spontaneità del bambino e l'ingenuità che gli sono proprie.

Ecco alcuni comportamenti che se applicati portano in questa direzione:

- essere curiosi e non temere di domandare. Chiedere, dà modo all'interlocutore di percepire che si è interessati a quanto sta affermando. Quindi rinforza la sua convinzione di essere ascoltato. Chi domanda

sviluppa la propria curiosità e ha modo di verificare la sua comprensione. Non aver paura di sembrare invadenti: se si chiede con cortesia e vero interesse, la persona è disposta ad aprirsi ulteriormente perché si sente seguita;

- usare contemporaneamente tutti i sensi. L'ascolto non passa solamente attraverso l'udito. Molte informazioni le possiamo captare se sappiamo impiegare attivamente anche gli altri sensi per attivare un ascolto a 360 gradi. Certamente la vista è un valido strumento per 'ascoltare' tutto ciò che viene detto dal registro non verbale. Gestì, espressioni del volto, positura, movimenti, abbigliamento inviano molti più segnali di quelli espressi a voce. Il tatto dà una mano per leggere l'interlocutore. Per esempio una mano stretta con forza e vigore fornisce un segnale ben diverso da una stretta molliccia e sudata. E l'odorato, come può aiutare nell'ascolto? Per esempio il tipo di dopobarba che usa un individuo, a volte è un segnale di un suo modo d'essere o di voler apparire. Infine il gusto: un invito a cena in due a base di piatti piccanti e afrodisiaci può essere più eloquente di un'esplicita dichiarazione;
- porre attenzione alle trappole contenute nelle parole. L'esperienza e la cultura ci portano ad attribuire significati alle parole, che non sempre rappresentano il senso di ciò che vuole esprimere l'interlocutore. Una stessa parola assume significati differenti a seconda della persona e della situazione. Quindi bisogna considerare ogni volta il contesto e lo stato emotivo della persona che la pronuncia, senza presumere di aver compreso, solo per aver seguito i nostri schemi mentali. Il bambino spesso chiede il senso delle parole: anche nel caso di conversazione tra adulti è utile chiedersi e chiedere all'interlocutore cosa egli intenda rispetto a termini e concetti particolarmente rilevanti per il discorso che sta facendo;
- è utile conoscere le regole della comunicazione che i recenti studi hanno evidenziato. Poiché comunicazione ed ascolto appartengono ad una medesima sfera relazionale, la consapevolezza dei meccanismi che presiedono a questo fenomeno aiuta a porsi in maniera produttiva nel momento dell'ascolto;

- imparare a gestire la paura e la fobia provocata dal silenzio. Relazionarsi in una situazione priva di comunicazione verbale può costituire un'occasione d'incertezza e quindi d'angoscia. Quando si è occupati nel formulare il discorso, si è più sicuri perché si controlla la situazione e non si rischia di dover rispondere a domande imbarazzanti. Se ci si rende consapevoli della paura del silenzio e delle cause che la provocano è più facile gestire tale eventualità.
Prendersi il tempo necessario senza fretta di ribattere o di rispondere. L'interlocutore deve avere il tempo necessario per esprimere il proprio punto di vista. E' opportuno pertanto lasciargli lo spazio necessario a seconda delle esigenze, poiché ognuno ha modalità diverse nell'esprimersi;
- rispettare la persona con cui si dialoga. Ognuno percepisce soggettivamente le situazioni e gli eventi. Questo significa che un'opinione o il modo di vedere un fatto è valido per colui che lo esprime. In situazione d'opinioni differenti ognuna è fondamentale per chi la porta. Quindi non ne esiste una più valida dell'altra, proprio perché ognuna è legata alla soggettività di chi la formula. Per l'interlocutore la sua opinione è altrettanto 'vera' dell'opinione discordante di chi gli sta di fronte. Rispettare la persona significa accettare che ciò che esprime è importante e rappresenta un aspetto fondamentale del suo pensiero. Questo non vuol dire condividere un'idea con la quale non si è in accordo, ma essere consapevoli della sua rilevanza per chi la esprime;
- verificare l'effettiva comprensione del messaggio ricevuto. In questo senso uno strumento utile è la riformulazione che consiste nel riproporre, con l'opportuna attenzione, la nostra verbalizzazione del messaggio compreso, in modo da definire con precisione i termini per evitare l'imprecisione.

4 – GLI STILI

4.1 - ASCOLTO E STILI DI COMUNICAZIONE

Usare il linguaggio oggettiva la realtà e la rende diversa ed altra dal soggetto che la percepisce. In questo modo l'individuo non solo conosce e attribuisce significato, ma domina la realtà perché la rende soggetto altro della relazione che lo lega ad essa.

Il processo definitorio e di attribuzione di significato riguarda anche i soggetti coinvolti nella comunicazione. Chi comunica si definisce e definisce l'altro attraverso il linguaggio: il processo è reciproco poiché l'ascoltatore gioca la medesima situazione nei confronti del comunicatore. Proporre ed imporre una definizione è un esercizio di potere poiché obbliga l'altro a condividere una visione soggettiva e pertanto parziale.

Il linguaggio, quindi, diviene espressione del potere dell'individuo nella relazione: attraverso di essa l'uomo domina e gestisce il rapporto con l'oggetto della propria conoscenza. Questo potere è presente anche nella relazione comunicativa tra persone.

Secondo questa visuale, la comunicazione si può leggere come una relazione di potere, che le parti esprimono per definire l'interlocutore con cui interagiscono e la relazione stessa. Nella cultura occidentale è particolarmente evidente il peso del potere nella comunicazione: esso si manifesta nella volontà di definire unilateralmente, attraverso il linguaggio, il rapporto tra le parti interagenti.

E' a causa di ciò che abbiamo particolare difficoltà nel gestire un ascolto attivo.

Il presupposto fondamentale per arrivare a ciò è di rinunciare ad esercitare il proprio potere nella relazione, evitare di voler imporre l'idea di sé e dell'altro in modo unilaterale, lasciando all'interlocutore l'onnipotenza di definirsi secondo le sue modalità. Ascoltare, quindi, è legato alla capacità di 'svuotarsi' di ogni potere nella relazione e di accettare quello proposto dall'interlocutore, senza viverlo come una frustrazione.

La necessità d'avere l'ultima parola' (esperienza frequente sia nel rapporto di coppia, sia in occasione di dibattiti pubblici) è un modo per esprimere il proprio potere, che tuttavia si pone in modo antagonista all'ascolto attivo.

Un ulteriore esempio della difficoltà d'ascolto si incontra se analizziamo il peso che gioca il ruolo formale nei rapporti sociali. Esso costituisce una maschera che la persona calza per determinare le modalità della relazione con gli altri: quanto più è vissuto in modo totalizzante, tanto più tende a cristallizzare la comunicazione all'interno di schemi predeterminati. Da questo punto di vista diviene, paradossalmente, un facilitatore della relazione, poiché consente di soddisfare le aspettative degli attori coinvolti, secondo schemi stabili e conosciuti, perché codificati socialmente. Agire un ruolo significa attivare comportamenti che l'interlocutore si aspetta e quindi vuol dire non disattendere le sue aspettative. Tuttavia, l'agire un ruolo, sovente diventa un ostacolo all'ascolto, poiché lo predetermina in virtù di schemi comportamentali cristallizzati. E' come se ci trovassimo in presenza di un filtro, che deforma la relazione e del quale non siamo in grado di neutralizzare l'effetto.

In altre parole se non è usato coscientemente in maniera funzionale, è proprio il ruolo che impedisce di cogliere nell'interlocutore la sua soggettività. Ciò comporta l'incapacità di 'svuotarsi' per lasciare fluire liberamente la percezione ed il rapporto con l'altro.

Quando il ruolo predetermina la relazione, l'ascolto è filtrato e avviene attraverso canali anch'essi predeterminati.

Quindi comunicare significa, fondamentalmente, essere in relazione riconoscendo la soggettività dell'interlocutore, senza voler predeterminare la natura della relazione, anche in presenza di ruoli predefiniti.

Non esiste conoscenza senza relazione, ma poiché la conoscenza è resa possibile dal linguaggio, non esiste relazione senza linguaggio.

Il linguaggio e la comunicazione, quindi, possono esprimere un potere sulla relazione.

Quest'elemento diviene una modalità per organizzare una classificazione di stili comunicativi.

Anche in questo caso l'analisi avviene con l'ausilio di due continuum strutturati secondo gli assi cartesiani. Essi sono definiti da:

- Potere/impotenza rispetto alla relazione;
- Accettazione/rifiuto della persona dell'interlocutore.

Il potere nella relazione si manifesta attraverso la consapevolezza del comunicante di condizionare il divenire della stessa. Egli è convinto o percepisce che la sua azione e la comunicazione avranno un esito in sintonia

con quanto si attende o desidera ottenere. Si tratta di una situazione che lo pone in una relazione "Up-down" nei confronti dell'interlocutore a cui viene attribuito con uno status di inferiorità.

Il sentimento del potere è indipendente dal reale rapporto di forza che lega i partner, ma dipende dalla percezione soggettiva della situazione.

Chi ritiene di possedere potere è convinto che l'esito dipenderà da come lui imposta la relazione e da come saprà condurre il partner.

Il sentimento del potere può avere un'influenza negativa quando la persona ritiene di godere d'una posizione di superiorità materiale, di ruolo o psicologica. Il rapporto tra capo e subalterno in strutture gerarchiche, come ad esempio l'esercito, definisce la supremazia del superiore che può agire in forza del proprio potere oggettivo e soggettivo. L'esito e la qualità della relazione saranno fortemente determinati da questo sentimento di superiorità.

Quando ci si pone in relazione con un bambino il sentimento di potere è particolarmente evidente: in questo caso tuttavia, si tratta di una connotazione positiva, simile a quella che troviamo nel rapporto maieutico tra docente e discente. Non si può negare che anche qui la relazione "Up-down" ponga gli interlocutori su piani differenti. Probabilmente si attiva una superiorità benevola, protettiva, ma non per questo meno condizionante.

In ogni caso, in qualsiasi modo la persona percepisca il proprio potere di incidere e di modificare la relazione, agirà condizionata da tale sentimento.

Al polo opposto del continuum si pone la percezione d'impotenza. Essa si manifesta nella convinzione di non possedere forze per incidere e condizionare il rapporto. Anche in questo caso si tratta di una percezione soggettiva, che nulla ha a che fare con i reali rapporti tra le persone. E' il caso, ad esempio, del collaboratore che ritiene di non avere alcuna probabilità di modificare una decisione del proprio capo.

In questa categoria possiamo comprendere anche le relazioni comunicative nei confronti di persone per le quali si nutre rispetto, considerazione e una certa sudditanza psicologica. Il comunicatore è consapevole di vivere un rapporto che non gli consentirà di incidere sulla relazione: nonostante questo egli può anche accettare tale stato di cose, poiché riconosce nell'interlocutore un individuo dal quale dipende o è condizionato. Può trattarsi, quindi, di una rinuncia volontaria al potere nella relazione, come nei casi in cui si riconosce un maestro, un leader rispetto ai quali il potere personale è fortemente condizionato.

Tra i due poli del continuum (potere ed impotenza) si trova una posizione che potremmo definire di "energia neutra": qui il problema del potere diviene irrilevante in quanto il comunicatore non intende e non è interessato in alcun modo al condizionamento. La stessa percezione riguarda anche l'eventuale impotenza nella relazione, per cui non viene percepita alcuna intensità in tal senso. Ci troviamo in presenza di un disinteresse alla questione dell'influenzamento della relazione: come vedremo più avanti, si tratta di una situazione di massima apertura all'ascolto, che consente un'autentica predisposizione a cogliere ed accogliere ogni elemento della relazione tra comunicanti. E' la situazione priva di pre-giudizio, di tensione in equilibrio.

E' proprio l'assenza di preoccupazione per l'esercizio del potere, che rende il comunicatore aperto al qui e ora e al vero senso di ciò che sta passando nella relazione.

Il secondo continuum di caratteristiche per descrivere gli stili comunicativi riguarda il modo in cui il comunicatore si pone nei confronti dell'interlocutore.

L'Accettazione della persona porta ad un atteggiamento d'accoglimento indiscriminato e senza riserve del partner. In questo senso accettare comporta il riconoscimento di quello che la persona è e di come si propone nella relazione. Non vengono attivati giudizi di valore da parte del comunicatore, che riconosce nell'interlocutore il suo modo di essere.

L'accettazione non significa ignorare o non riconoscere aspetti negativi o problematici nella persona: non mancare, cioè, la capacità d'analisi critica. Più semplicemente, quello che per molti viene espresso attraverso un giudizio soggettivo, in questo caso acquista la valenza di semplice informazione. Detto in altri termini, il giudizio non influenza la relazione, poiché il comunicatore è consapevole che proprio perché giudizio, esso è l'espressione della propria soggettività e non un elemento caratteristico dell'interlocutore.

Congelare la critica, sospendere il giudizio, neutralizzare l'emotività sono i modi che consentono di attivare la modalità di accettazione del partner nella relazione.

L'accettazione della persona può essere la risultante di una concreta capacità di costruire la relazione su basi razionali. Tuttavia non è l'unica modalità: è facile accettare anche una persona rispetto alla quale esiste una situazione di

dipendenza psicologica o alla quale si riconosca un'influenza sulla propria esistenza.

All'altro lato del continuum troviamo l'atteggiamento di Non accettazione della persona. In questo caso prevale il rifiuto, l'indisponibilità a costruire una relazione motivante e di reciproco interesse. E' il caso di un rapporto con individui verso i quali proviamo repulsione, sia per un nostro senso di superiorità nei loro confronti, sia per una sgradita necessità di rapportarci a loro.

La non accettazione comporta, ove possibile, la tendenza a rifiutare la relazione. Qualora questa sia necessaria, il rifiuto tende a deformare la lettura delle caratteristiche della persona, ingigantendo gli aspetti critici e negativi e banalizzando quelli positivi ed interessanti.

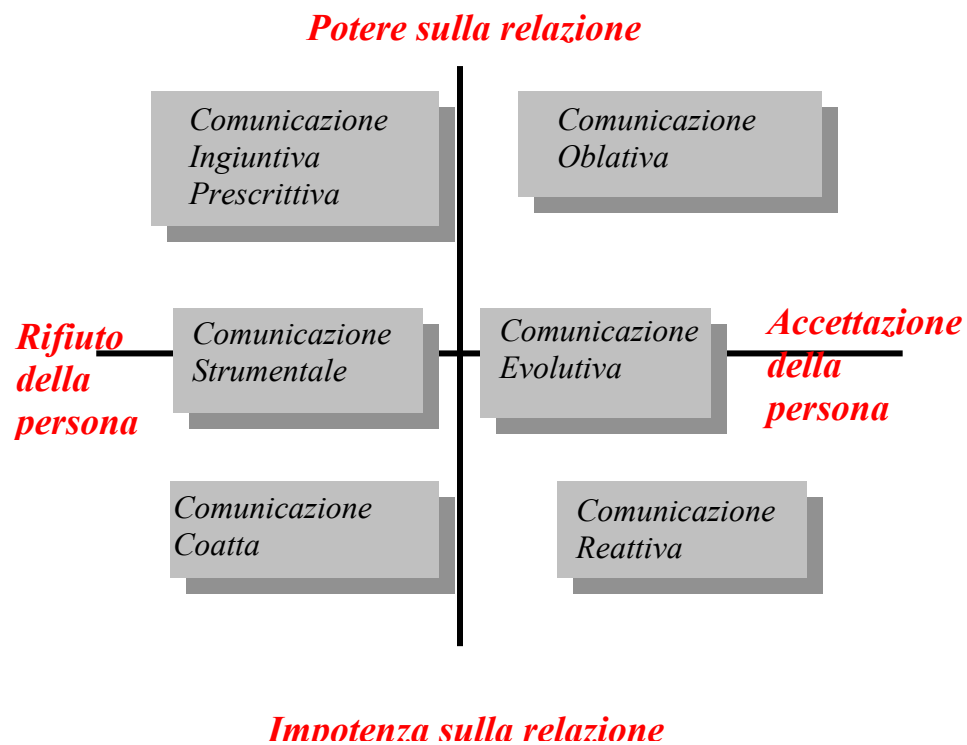
I due continuum indicati (Potere/impotenza rispetto alla relazione; Accettazione/rifiuto della persona dell'interlocutore) posti su una tabella ad assi cartesiani, consentono di identificare differenti stili comunicativi. Essi sono individuati dal senso del potere nella relazione e dalla accettazione dell'interlocutore.

La fig. 2 presenta la classificazione degli stili secondo la combinazione dei due continuum. L'illustrazione degli stili di comunicazione consentirà, più avanti, di identificare altrettanti stili d'ascolto.

Gli stili rappresentano modalità comportamentali che certamente dipendono anche da tratti della personalità propri di ogni individuo. Come ogni comportamento, tuttavia, possono essere attivati sulla base di una decisione consapevole ed intenzionale.

In relazione allo stile comunicativo adottato, si genera nell'interlocutore un diverso tipo di reazione e di relazione. Ecco perché risulta indispensabile essere consapevole del proprio modo di comunicare, al fine di prevedere le possibili conseguenze del proprio agire.

Fig. 2 - Stili comunicativi



4.1.1 – COMUNICAZIONE INGIUNTIVA - PRESCRITTIVA

"Ho potere e non ti accetto".

Che cosa succede quando il comunicatore è consapevole del proprio potere nella relazione con una persona che non accetta?

E' il caso, per fare un esempio, di un capo che ha a che fare con un collaboratore che non stima e che ritiene incompetente, ma con cui deve necessariamente collaborare. O, altro esempio, il caso del partner in una coppia che non sopporta più la convivenza con l'altra persona che considera incapace.

In questo caso chi comunica tende ad imporsi in modo aggressivo, senza considerare il punto di vista dell'altro. Difficilmente si riconoscono le ragioni dell'interlocutore, motivando il rifiuto sulla base dell'incompetenza e dell'incapacità di chi le formula, secondo una sorta di oggettività.

Si tratta della modalità comunicativa Ingiuntiva-prescrittiva, caratterizzata dall'unilateralità e da un rapporto superiorità/inferiorità.

E' la comunicazione del comando, di chi esercita il proprio potere in virtù dell'autorità gerarchica o di un'effettiva superiorità di natura psicologica. In questo senso essa è rapida, veloce e consente decisioni in tempi brevi. Manca tuttavia dell'opportuno feed-back che non viene neppure richiesto, data la presupposta incapacità della persona a fornirlo. Chi comunica si ammanta di una potenza illusoria, di una superiorità soggettiva che non trova necessario riconoscimento nel partner.

Questo, se percepisce un potere inferiore a quello dell'interlocutore, tenderà a subire la comunicazione e a difendersi interpretandola in maniera letterale e formale.

4.1.2 – COMUNICAZIONE OBLATIVA

"Ho potere e ti accetto".

Quando chi comunica si pone in posizione d'accettazione del partner, pur consapevole di giocare il proprio potere nella relazione, siamo in presenza della comunicazione Oblativa.

Qui l'atteggiamento è di comprensione e di supporto all'interlocutore. E' il caso della comunicazione presente nella relazione pedagogica e formativa.

La relazione è sbilanciata a favore del comunicatore che si offre nella relazione a sostegno di chi percepisce come bisognoso del suo intervento.

La comunicazione oblativa tende a travasare, a passare energia dal vaso colmo e capace del comunicatore a quello vuoto dell'ascoltatore.

In questo caso la relazione, seppure sbilanciata, porta all'integrazione tra i partner. Tuttavia essa mantiene una situazione di dipendenza di chi riceve, anche per una sostanziale incapacità del comunicatore di cogliere empaticamente l'interlocutore. I suoi feed-back, seppure accolti, sono accettati solo se conformi alla comunicazione inviata e se non vanno a minarne l'essenza.

L'atteggiamento prevalente è quello della benevolenza di chi si fa carico dell'interlocutore in una relazione messianica e salvifica.

Un altro esempio di questa comunicazione lo troviamo nelle relazioni di aiuto come la medicina, la psicoterapia o più semplicemente in molte attività di counselling.

Anche la modalità paternalistica di gestire i rapporti è connotata dalla comunicazione oblativa. Il limite di questo modo di comunicare consiste nel creare un rapporto di dipendenza da parte dell'ascoltatore che non viene incoraggiato nella propria autonomia ed indipendenza dal comunicatore.

4.1.3 – COMUNICAZIONE REATTIVA

"Non ho potere e ti accetto".

Ci troviamo, in questo caso, in presenza di un'accettazione sostanziale della persona che interagisce, ma nella convinzione di non possedere chance per influire e determinare gli esiti della relazione.

E' il caso del genitore che non condividendo alcune scelte e comportamenti del figlio (per esempio l'uso di sostanze psicotrope) pur cercando di comunicare, non riesce a provocare cambiamenti significativi nella direzione che vorrebbe.

Parimenti è la situazione in cui si riconosce all'interlocutore una leadership incondizionata o un'indiscussa superiorità e competenza nei nostri confronti.

La situazione si presenta sbilanciata nella relazione, poiché il comunicatore vive una situazione d'impotenza nei riguardi del partner che accetta.

La comunicazione diviene reattiva poiché tende a generarsi solo in dipendenza di atteggiamenti o di azioni dell'interlocutore. Il comunicatore non è libero di definire il campo della propria comunicazione, ma si trova costretto a restringerlo e a ridefinirlo in rapporto alla relazione che gli concede l'interlocutore. E' come se si trattasse di una comunicazione di risposta: in questo senso non è generativa, ma reattiva.

La comunicazione reattiva è presente, anche quando esiste una sostanziale differenza di competenze tra i partner e il comunicatore si trova in una condizione di svantaggio. Questo tende a comunicare in relazione a stimoli e a feed-back generati dall'interlocutore: si trova quindi all'interno di un'area e di un ambito comunicativo predeterminato da altri.

4.1.4 – COMUNICAZIONE COATTA

"Non ho potere e non ti accetto".

Quando abbiamo a che fare con persone che non accettiamo, ma con le quali percepiamo un rapporto di sudditanza o di impotenza, tendiamo a generare la comunicazione coatta. E' il rapporto con l'autorità che non condividiamo e contestiamo, ma che siamo costretti a subire, non potendo abbandonare la relazione.

Si tratta, ad esempio, delle situazioni che legano due persone con rapporti gerarchici diversi e in conflitto tra loro. Come rapportarsi ad un capo che non si stima, ma con cui siamo costretti a collaborare? Come comunicare con il poliziotto o il giudice che ci contestano un'infrazione che non abbiamo commesso?

In questo caso, non essendo possibile rinunciare a comunicare, si attiva una comunicazione obbligata e come tale coatta.

Il rischio di questa comunicazione è che tenda a non approfondire razionalmente il contenuto e che si trasformi anche in aggressività espressa o in sabotaggio.

L'uso di questo stile conduce alla frustrazione e allo stress legato al sentimento d'impotenza nel determinare gli esiti della comunicazione. E' anche una comunicazione che spesso non si sceglie deliberatamente, ma che ci troviamo nella necessità di attivare anche contro la nostra volontà.

4.1.5 – COMUNICAZIONE STRUMENTALE

"Non m'interessa il potere e non ti accetto".

Due colleghi di pari livello che sono perennemente in conflitto tra loro, e tra i quali non esiste differenza di potere gerarchico, ma sono costretti a collaborare, attivano la comunicazione strumentale.

Possiamo assimilarla ad una comunicazione di convenienza, che consente di ottenere risultati pratici. Anche questo stile è tipico dei rapporti con persone che non accettiamo e non apprezziamo, ma rispetto le quali non è rilevante il sentimento di potere nella relazione. Il comunicare, pur non voluto, è tuttavia necessario ed imposto: questo costringe a fare un esame della realtà e ad utilizzarla a fini strumentali, per ottenere risultati o vantaggi.

Per attivare la comunicazione strumentale è necessario recuperare la propria capacità d'analisi e la razionalità. Non si tratta di un atteggiamento semplice perché, in queste situazioni, si è portati a voler giocare nella relazione un potere che non si ha.

Si pensi, a titolo d'esempio, al conflitto tra parenti nel caso di un'eredità, davanti a disposizioni di legge chiare ed inequivocabili: la capacità di accantonare rancori e di cogliere in modo funzionale gli aspetti della questione, suggerirebbe di attivare uno stile di comunicazione strumentale.

Essa consente il raggiungimento d'obiettivi concreti, oggettivi pur in presenza di una relazione conflittuale con l'interlocutore. E' una modalità emotivamente asettica, che può anche apparire cinica, ma che consente di raggiungere gli obiettivi prefissati.

4.1.6 – COMUNICAZIONE EVOLUTIVA

"Non m'interessa il potere e ti accetto".

Si tratta dello stile che consente una crescita equilibrata della relazione tra i partner. Alla base di questa modalità è presente l'accettazione incondizionata della persona con cui si comunica ed il disinteresse a giocare una relazione di potere o di sudditanza.

Anche in questo caso si tratta di una relazione equilibrata in cui le parti si trovano sullo stesso piano e con la medesima potenzialità di incidere sul proseguimento del rapporto. Chi comunica accetta di giocare sullo stesso piano, consapevole che l'interlocutore è il partner per arricchire il proprio

punto di vista e il rapporto che li lega. Ci troviamo in presenza di un atteggiamento assertivo caratterizzato da un'efficacia nel modo di costruire la comunicazione: ciò significa che il comunicatore ha la capacità di esprimere compiutamente le asserzioni, senza timore di chi gli sta di fronte, né prevaricazione.

Lo stile evolutivo è caratterizzato da un atteggiamento assertivo che attribuisce valore sia al partner come persona, sia alla dignità della sua comunicazione.

In questo senso, la comunicazione evolutiva è a-valutativa perché tende a chiarire e a mettere a fuoco il contenuto, distinguendolo dalla persona che lo propone.

L'evoluzione è possibile per tutte le parti coinvolte nel rapporto perché è assente l'atteggiamento pregiudiziale di chi ritiene di detenere la verità. Per questo il risultato costituisce un arricchimento dal contributo di entrambi i partner. Il risultato conseguito è superiore alla semplice sommatoria delle parti in gioco.

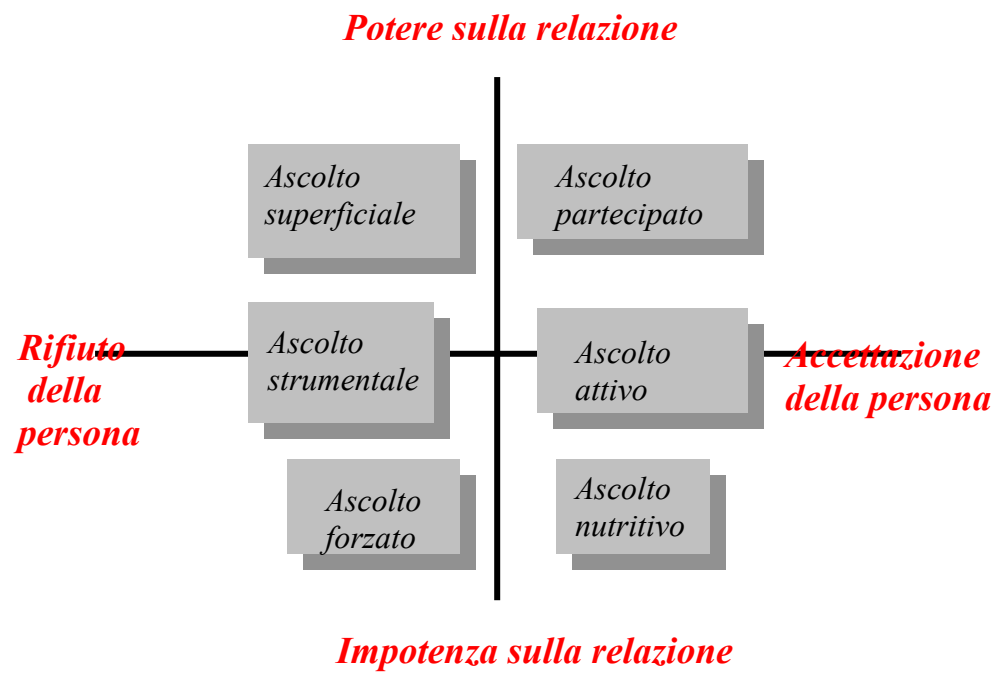
Accettare l'interlocutore significa viverlo e considerarlo un vero partner, piuttosto che un estraneo ed un antagonista. In questo modo la motivazione alla relazione acquista potere e pregnanza.

4.2 – GLI STILI D'ASCOLTO

La classificazione riportata nel capitolo precedente, riguardo agli stili di comunicazione, apre la possibilità di analizzare le differenti modalità d'ascolto. In modo analogo a quanto sopra riportato, anche in questo caso i due continuum rappresentati dal Potere sulla relazione e dall'Accettazione della persona, consentono di identificare differenti stili d'ascolto. Per la spiegazione delle caratteristiche delle due coppie di continuum, rimandiamo a quanto sopra riportato nel capitolo relativo agli stili comunicativi.

Nella figura sottostante sono illustrati i sei stili d'ascolto che emergono a seconda che l'ascoltatore accetti o meno il proprio interlocutore e in base a come percepisce il proprio potere nella relazione.

Fig. 3 - Stili d'ascolto



4.2.1. – ASCOLTO SUPERFICIALE

"Ho potere e non ti accetto".

E' il caso in cui vi è consapevolezza di possedere potere vincolante nella relazione e di trovarsi nella condizione di determinarne la qualità, mentre il rapporto con l'interlocutore è caratterizzato da un sostanziale rifiuto o indifferenza.

Qui l'investimento emozionale nella relazione da parte di chi ascolta è modesto. Vi è scarsa energia che porta a non cogliere il senso reale della comunicazione, ma si sofferma soprattutto sul significato letterale del messaggio. Pertanto i messaggi più profondi, i contenuti sottintesi vengono perduti. E' questa la caratteristica predominante: essa produce nell'interlocutore la sensazione di non essere compreso e ascoltato. Questo stile non porta ad un sufficiente approfondimento del significato della comunicazione, originando possibili malintesi ed incomprensioni.

L'ascolto superficiale non considera le emozioni provate in chi si esprime, non coglie le sfumature di significato delle parole, non osserva i segnali inviati attraverso il canale non verbale. Allo stesso modo è più attento al significato esplicito dei messaggi, mentre perde facilmente quello implicito.

E' segnale di un rapporto superficiale e ridotto è l'interesse per la persona che sta di fronte. Il peso che le è attribuito è modesto: quindi la scarsa valutazione della persona corrisponde ad una altrettanto modesta attenzione al suo messaggio. Fondamentalmente è una posizione di squalifica dell'interlocutore, cui non viene dedicato un investimento emozionale adeguato. E' come se la persona che comunica non possedesse alcuno spessore emotivo e quindi prevale un senso d'indifferenza.

La relazione predominante è caratterizzata dal sentimento di superiorità in chi ascolta.

In questa situazione sono amplificati e colti tutti i segnali che provocano distrazione.

IL NON ASCOLTO

Una particolare forma di Ascolto Superficiale è costituita dal Non Ascolto. E' il caso in cui non esiste la predisposizione, il tempo e la disponibilità a comprendere il senso del messaggio e le esigenze dell'interlocutore.

Generalmente si tratta di momenti in cui l'interesse e l'attenzione è rivolta altrove e quindi non è focalizzata sul messaggio.

Ecco alcuni esempi che meglio illustrano la situazione di non ascolto.

- durante l'esecuzione di un lavoro che richiede molta attenzione e concentrazione, un collega interrompe la persona con un argomento per lei poco rilevante. Nonostante egli parli, la persona continua nell'attività cercando di non farsi distogliere da ciò su cui è concentrata e afferrando, di tanto in tanto, brani dell'argomentazione;
- la persona A ha fissato un appuntamento con B per discutere un argomento che le sta a cuore. Quando arriva l'interlocutore, A si rende conto che si era scordato dell'incontro e che ha solo poco tempo da concedere a B. Mentre egli parla, A pensa ai problemi più urgenti ed è interrotto da frequenti telefonate. Il comportamento denota impazienza e fretta di concludere l'incontro;
- durante uno scambio di vedute con B, A tende ad occupare tutto lo spazio della comunicazione con una prolissità accentuata. Non lascia il tempo di intervenire e di esporre il suo punto di vista. Questa situazione può verificarsi anche durante la partecipazione ai lavori di un gruppo nel quale il leader non lascia il minimo spazio agli altri partecipanti. L'attenzione al contenuto del discorso scema poco a poco fino a portare il pensiero su temi estranei all'argomento.
- durante l'esposizione di un argomento a B, A è interrotto da una telefonata per B. Durante la conversazione, questo alterna l'attenzione tra chi sta all'altro capo del filo e chi sta di fronte invitandolo a proseguire ciò che stava illustrando. La sua mano ripetutamente copre il microfono della cornetta e a gesti invita a proseguire, senza tuttavia smettere di continuare contemporaneamente la conversazione telefonica.

Gli esempi citati hanno in comune un atteggiamento dell'ascoltatore che non si concentra sul tema proposto dall'interlocutore. In questi casi manca l'energia e la motivazione a seguire il punto di vista espresso. La carenza da parte di chi ascolta è l'insufficiente focalizzazione e la mancanza d'intenzionalità. Se manca la volontà di ascoltare si blocca inesorabilmente il flusso d'intesa tra le persone.

Come affrontare questi casi se ci accorgiamo che chi ci sta di fronte ha 'tagliato i fili'?

Una prima contro mossa è quella di interrompere la comunicazione ed eventualmente suggerire di rimandare la conversazione ad un altro momento.

Altra tattica è quella di esplicitare la percezione della situazione dichiarando che si nota un'inadeguata attenzione.

4.2.2. – ASCOLTO PARTECIPATO

"Ho potere e ti accetto".

Allorché il potere di incidere sulla relazione è accompagnato dall'accettazione dell'interlocutore ci troviamo in presenza dell'ascolto partecipato.

Esiste l'interesse a comprendere chi sta di fronte, nel tentativo di cogliere il reale significato di ciò che sta esprimendo. L'interesse per la persona comporta l'attivazione d'energia nell'ascolto: ne consegue una più spiccata attenzione a tutti i segnali, non solamente quelli espliciti, ma anche quelli impliciti e non verbali.

L'atteggiamento dell'ascoltatore può, tuttavia, essere viziato proprio da un'indulgenza o una valutazione rispetto ai contenuti espressi. L'interesse per l'interlocutore comporta, a volte, il desiderio di intervenire con modalità supportive o d'indirizzo. L'ascoltatore perde quindi la sua neutralità rispetto a ciò che avviene nella relazione, facendosi invasivo.

Seppure usato con intenti supportivi, l'atteggiamento rischia di influenzare unilateralmente la relazione, condizionandone l'esito, anche attraverso la selezione dei significati espressi.

L'ascolto partecipato si manifesta nelle professioni d'aiuto, nelle quali è fondamentale accogliere la persona senza, tuttavia, porsi in posizione di valutazione o giudizio. Lo ritroviamo anche nelle situazioni legate all'insegnamento o alla formazione: è indubbio che in questo caso la figura del consulente o del formatore abbia un peso condizionante nella relazione. Il rischio da evitare è di generare un ascolto che non riconosce lo spazio d'autonomia e di soggettività all'interlocutore.

In questi casi è forte la tentazione di indirizzare il rapporto attraverso il proprio potere, investendo meno energia nell'ascolto, pure nella positiva intenzione di supportare l'interlocutore.

4.2.3. – ASCOLTO FORZATO

"Non ho potere e non ti accetto".

Se la posizione dell'ascoltatore è di dipendenza nei confronti di una persona che non accetta e non stima, si genera un tipo di ascolto forzato.

Il desiderio sarebbe di fuggire dalla relazione e quindi di evitare di impegnarsi nell'ascolto di un partner mal sopportato. Se questo non è possibile, non resta che attivare un ascolto di circostanza, dettato più da un obbligo di sopravvivenza che dalla libera espressione di una volontà.

E' un ascolto, quindi, che si attiva per necessità. L'energia si sofferma soprattutto sugli aspetti formali della comunicazione, cogliendo il significato letterale che più s'intona con il punto di vista dell'ascoltatore.

Non esiste la volontà di scavare oltre la superficialità e quindi viene dato ampio risalto a tutto ciò che è detto esplicitamente, perdendo invece ogni messaggio implicito.

Lo stile forzato, nell'ascolto viene stimolato dalla comunicazione Prescrittiva e Ingiuntiva. Esso limita il rapporto all'ambito di ciò che è strettamente necessario, affinché si esperisca la relazione tra comunicanti.

Non esiste l'energia per proseguire costruttivamente la relazione che viene ad impoverirsi di significati.

4.2.4. – ASCOLTO NUTRITIVO

"Non ho potere e ti accetto".

E' questa la modalità di chi ascolta attribuendo importanza e considerazione alla persona che ha davanti. Oltre al messaggio l'attenzione va all'individuo che si esprime. L'investimento d'energia emotiva è considerevole e la preoccupazione è di cogliere nella totalità il messaggio. Per questo motivo l'analisi sul discorso non si limita al significato letterale delle parole, ma tenta di cogliere anche il senso personale e denotativo. Buona è anche l'analisi della comunicazione non verbale per verificare la sintonia con le parole espresse.

L'ascoltatore, quindi, cerca di cogliere anche le sfumature dell'interlocutore. Possiamo osservare una reale identificazione con lui, per comprendere dal suo punto di vista quanto asserisce.

La concentrazione è sulla persona e gli stimoli dell'ambiente passano in secondo piano.

L'attenzione a cogliere il reale significato porta l'ascoltatore ad interagire attivamente ponendo frequenti domande durante i passaggi poco chiari. Vi è

qui un buon equilibrio tra la comprensione linguistica del messaggio e l'atteggiamento empatico verso la persona.

L'ascoltatore non è un semplice registratore, ma una persona che vibra in armonia con l'interlocutore.

Ciò porta ad una profonda accettazione della persona, che indirettamente si trasferisce anche al contenuto del messaggio. In altre parole il comunicatore, per la sua bontà intrinseca, attribuisce valore oggettivo anche a ciò che comunica. E' l'ascolto attivato nei confronti di leader carismatici o di personalità di spicco dalle quali si accetta ogni affermazione. Proprio perché le emozioni sono presenti significativamente, esiste il rischio di un'accettazione acritica del messaggio.

L'ascolto nutritivo caratterizza la relazione con il terapeuta o con il maestro.

L'ascoltatore riceve e si nutre della comunicazione del maestro, che tende ad accogliere e a volte anche a subire in virtù del carisma del comunicatore.

Un altro esempio di ascolto nutritivo si trova nel rapporto con l'ideologia e la religione, dove viene accettato il messaggio, a volte anche contraddittorio, se emesso da una persona della quale si riconosce l'autorità ed il prestigio.

4.2.5. – ASCOLTO STRUMENTALE

"Non mi interessa il potere e non ti accetto".

L'ascolto strumentale si coniuga perfettamente con la comunicazione strumentale. Ci troviamo in presenza di una relazione tra persone in cui è assente il sentimento di superiorità dato dal potere d'influenzamento e nel contempo manca l'accettazione dell'interlocutore.

Anche in questo caso, possiamo parlare di relazione in cui le persone sono legate da obblighi e vincoli esterni alla loro volontà e desiderio. Non potendo liberamente decidere di evitare di porsi in relazione, sono obbligate a comunicare. L'ascolto che ne consegue, è caratterizzato dalla necessità di funzionalità della relazione stessa.

L'energia è impegnata nel comprendere realmente il messaggio, non tanto per entrare empaticamente in relazione con una persona che si rifiuta, ma per evitare possibili fraintendimenti ed incomprensioni che possono creare conseguenze disfunzionali, soprattutto per chi ascolta.

L'obiettivo è di comprendere ciò che serve per ottenere un risultato d'interesse per l'ascoltatore, indipendentemente dal fatto che questo sia anche il desiderio dell'interlocutore.

Nell'ascolto strumentale il soggetto è concentrato su di sé e sui propri significati. La comprensione e l'accettazione di quelli dell'interlocutore, quindi, è solamente strumentale ai propri. L'eventuale coincidenza di significati, non è attribuibile all'azione dell'ascolto, ma semplicemente al caso.

L'altro diviene solamente uno strumento per ottenere dei vantaggi o per evitare di incorrere in penalizzazioni determinate dal contesto in cui si verifica questa relazione coatta e priva di motivazione.

4.2.6. – ASCOLTO ATTIVO

"Non mi interessa il potere e ti accetto".

Si tratta della modalità d'ascolto che richiede il maggiore investimento d'energia per poterla attivare efficacemente. L'ascolto attivo, che si coniuga felicemente con la comunicazione evolutiva, si basa sulla neutralizzazione del sentimento di potere nella relazione. L'ascoltatore s'inibisce l'esercizio di un eventuale potere di condizionamento per accogliere, invece, la persona nella sua specificità e globalità.

L'ascoltatore attivo non si pone in alcun modo in un'ottica pregiudiziale: egli non valuta né il messaggio, né l'emittente, disattivando temporaneamente l'influenza di ogni valore e convinzione personale.

Viene attivata una doppia neutralità: la prima, come già illustrato, riguarda l'atteggiamento nei confronti della persona e del messaggio. Essi, di per sé, non sono né positivi, né negativi, ma rappresentano dei significati da cogliere secondo il principio dell'empatia.

Questo atteggiamento presuppone la capacità di cogliere il messaggio nel significato che esso ha per chi lo invia. Vuol dire neutralizzare i propri valori, le credenze, i giudizi, per comprendere quelli dell'interlocutore.

La seconda neutralità dell'ascoltatore attivo riguarda il suo atteggiamento nei confronti della relazione che lo lega al comunicatore. Egli non agisce pregiudizialmente alcun atteggiamento: quindi non si pone nell'ottica di supportare, di dirigere, di indirizzare o di sopportare. L'approccio alla relazione è privo di connotazione, ma è disponibile ad attivare eventualmente in un secondo momento, gli atteggiamenti che si rendessero necessari per continuare la relazione.

E' proprio l'assenza di pregiudizio la caratteristica dell'ascolto attivo che si pone l'obiettivo di comprendere dal punto di vista di chi comunica.

In questa direzione, l'azione acquista maggiore efficacia se è attivata la capacità di cogliere, non solo i fenomeni acustici, ma di estendere l'osservazione a tutta la dimensione non verbale della relazione. La Comunicazione Non Verbale attiva nell'ascoltatore anche le altre modalità sensoriali. Certamente la vista è quella maggiormente interessata nel cogliere i comportamenti corporei della persona, che presentano un significato comunicativo.

Gli altri sensi hanno parimenti un ruolo attivo nel decodificare i messaggi e quindi nel completamento della dimensione d'ascolto. Il tatto informa, attraverso l'intensità di una stretta di mano, sulla determinazione dell'interlocutore. Un profumo particolare ed intenso portato da una signora è un messaggio che cogliamo attraverso il senso dell'olfatto. Anche il gusto è un canale per ricevere messaggi, ad esempio in occasione di un invito a cena a casa di un amico.

L'ascolto attivo arricchisce la comprensione del messaggio se chi ascolta si prefigge di distinguere e di verificare le reali intenzioni dell'interlocutore. Al di là del messaggio esplicito, si tratta di indagare il significato profondo e sotteso alla comunicazione, sulle motivazioni di chi parla.

L'approfondimento è legato alla lettura del significato implicito del messaggio: spesso parole e frasi, dietro il senso letterale, celano significati diversi che sono quelli che hanno valore per il comunicatore. Il significato implicito è il vero significato, il senso autentico da ricercare nell'intenzione di chi invia il messaggio. Ad esempio, se durante una discussione con un amico, per modificare la sua opinione si afferma che: "Una persona intelligente non può sostenere questo punto di vista", si lascia intendere implicitamente un segnale di svalutazione nei confronti del destinatario del messaggio.

Le fasi che caratterizzano l'ascolto attivo si possono cogliere attraverso l'analogia con l'attività del medico. Ascoltare e comprendere è un processo analogo all'indagine e alla diagnosi che compie il medico, ponendo attenzione a tutti i segnali, interpretando ciò che vogliono significare, non solo isolatamente, ma anche attraverso la loro relazione sistemica. L'insieme di più parti produce un significato diverso dalla semplice sommatoria degli elementi.

Ascolto attivo quindi non vuol dire solamente lasciare la porta aperta ad ogni segnale, ma comporta la capacità di attribuire significato a tutti i

messaggi in arrivo, cogliendoli sia nella loro singolarità, sia nel significato complessivo che la relazione tra loro genera.

M. Sclavi, ispirandosi alla lettura di M. Bachtin, sintetizza lucidamente alcune caratteristiche differenziali tra ascolto attivo e passivo. Il primo:

- pur rispettando e comprendendo empaticamente l'interlocutore, non presuppone l'accordo sul suo punto di vista. E' la tensione generata anche da un disaccordo che aiuta a direzionare l'energia dell'ascolto in modo da elaborare creativamente le divergenze;
- si basa su un principio caro all'ermeneutica per cui, il significato di un'affermazione non sta nelle intenzioni di chi comunica, ma nella capacità di comprensione da parte dell'ascoltatore;
- non semplifica e non riduce banalmente i problemi affrontati a poche variabili "vere" o "false", ma coglie la complessità e l'articolazione degli elementi;
- consente la modificazione del quadro di riferimento temporale, per cui, nell'ascoltatore esiste una modalità differente di "vedere" tra l'inizio e la fine di un rapporto, non esiste una certezza ed una rigidità classificatoria degli eventi;
- non è un gioco a "somma zero" in cui esiste un vincitore ed un perdente, ma si presenta come situazione aperta in cui la ricchezza e la sensibilità dell'ascoltatore, producono simili situazioni anche nel comunicatore.

A differenza dell'ascolto passivo che s'illude di rispecchiare la realtà cogliendola dall'unica prospettiva ritenuta vera, l'ascolto attivo costruisce creativamente la realtà impiegando una pluralità di punti di vista e d'analisi. In questo contesto le incongruenze e gli incidenti di percorso non vengono trattati come errori fastidiosi e negativi, ma come aperture a possibili e diversi modi di presentarsi della realtà.

L'ASCOLTO ATTIVO: QUANDO SERVE

Come illustrato durante l'analisi dei differenti tipi di comunicazione e d'ascolto, ogni modalità possiede delle caratteristiche proprie che la rendono funzionale o meno alla situazione in cui è attivata. Ciò significa che non esiste un modo di ascoltare migliore degli altri in assoluto e valido per ogni contesto. Certamente l'ascolto attivo è quello che consente una maggiore comprensione dell'interlocutore e dei significati che esso intende inviare. In

generale, se l'obiettivo è la comprensione, la modalità che stiamo analizzando è certamente più adatta.

Essa, tuttavia, richiede una notevole dose d'energia e d'impegno. Per questo motivo risulta particolarmente adatta in alcune circostanze:

- in occasione di pareri contrastanti o in situazioni conflittuali. Per esempio se si ha la sensazione che l'interlocutore non abbia del tutto chiarito con se stesso il proprio punto di vista e questo rischia di ostacolare la comprensione reciproca o l'intesa. Sono i casi in cui s'intuisce che la persona sta esprimendo affermazioni esplicite meno significative di ciò che viene sottinteso. Oppure quando si percepisce che il "non detto" è più importante di quello che viene espresso, o, infine quando l'altro appare confuso al punto che non si riesce a comprendere la sua situazione o il problema che sta illustrando;
- nei casi in cui l'interlocutore intende prendere una decisione critica per la quale chiede un aiuto o un consiglio. Se, ad esempio, una persona deve decidere se cambiare lavoro e per questo esprime il suo disagio, per poterla aiutare, servirà una profonda comprensione del problema dal suo punto di vista.

Vi sono altre occasioni in cui l'ascolto attivo è meno produttivo e quindi il suo uso non costituisce necessariamente un vantaggio alla comunicazione. Ecco alcuni di questi casi:

- nelle situazioni in cui si ritiene di avere una sufficiente padronanza della visione, che l'interlocutore ha del problema e si richiedono decisioni e scelte fatte in tempi rapidi. Si tratta dei casi in cui chi riveste ruoli di responsabilità e di coordinamento deve fare scelte immediate;
- nel caso in cui i sentimenti e le emozioni personali dell'ascoltatore siano particolarmente forti e legate al tema in discussione, l'ascolto attivo si rende difficile proprio per l'incapacità di sospendere il giudizio e la valutazione.

ALCUNI ELEMENTI PER MIGLIORARE L'ASCOLTO ATTIVO

Una serie di piccoli accorgimenti comportamentali consente all'ascoltatore di migliorare la qualità della propria azione. In generale sono modi utilizzabili in qualsiasi tipo di relazione: nel caso dell'ascolto attivo, tuttavia, consentono un miglioramento significativo della comprensione e della relazione.

- La qualità dell'ascolto è quello che l'altro percepisce, non quello che si pensa di attivare: Sintonizzarsi sulle aspettative dell'altro.
L'ascolto produce risultati se l'interlocutore ha la sensazione di essere realmente ascoltato. Quindi non è importante come l'ascoltatore percepisce la propria modalità d'ascolto, ma come chi è ascoltato coglie la relazione. In questo senso è fondamentale rispettare le sue aspettative sulla qualità dell'ascolto. Ciò significa che è importante riflettere sul tipo d'ascolto che l'interlocutore si aspetta: se ci si sintonizza in tal senso, la sua aspettativa sarà soddisfatta e ne risulterà una percezione di qualità soddisfacente.
- La qualità dell'ascolto si costruisce mentre si ascolta, non prima e non dopo: Tempismo.
La sintonia tra persone si crea anche con la capacità di rispondere in tempo reale alle emozioni di chi parla. E' la prontezza nel segnalare la comprensione dello stato d'animo e la sintonia con esso attraverso anche l'atteggiamento non verbale. Non sempre le reazioni di chi ascolta sono contestuali alle emozioni dell'interlocutore. La lentezza nel cogliere i sentimenti può generare un ritardo nella relazione, proprio perché occorre un po' di tempo prima che i sentimenti vengano decodificati. La conseguenza è di essere fuori fase rispetto all'altro. Per esempio è facile accorgersi di aver perso un passaggio importante del messaggio, quando l'altro ha proseguito nell'esposizione. Il rischio è di ritornare con la mente a tale argomento e quindi perdere il filo del discorso. Un secondo problema deriva dal timore di interrompere chi parla, per aspettare che abbia finito l'argomento prima di reagire. Si tratta di stabilire in questo caso se la reazione sarà un'interruzione improduttiva, perché spezza il flusso dei pensieri dell'altro, o se invece sarà utile a chiarire quanto egli sta dicendo evitando, così, fraintendimenti.

- La comunicazione è come un iceberg; 9/10 rimangono nascosti sotto la superficie dell'acqua: sbloccare i Circoli viziosi.
Una situazione problematica si presenta quando l'interlocutore continua a ritornare ripetutamente sullo stesso argomento, quasi si fosse bloccato sul quel tema che per lui acquista un significato rilevante, anche emotivamente. Il pericolo è quello di limitare l'esplorazione più approfondita dei suoi pensieri, che quindi rimangono esplicitati ad un livello superficiale. La qualità dell'ascolto ne verrebbe penalizzata, non consentendo un'approfondita comprensione dei significati sottostanti o inespressi. E' importante sbloccare questa situazione per non farsi trascinare in un tipo d'ascolto nutritivo.
- L'ascolto va progettato e costruito ogni volta in modo nuovo: evitare l'uso di reazioni stereotipate.
Soprattutto quando non si possiede sufficiente pratica dell'ascolto attivo, il rischio è quello di adottare dei comportamenti stereotipati, per esempio ripetendo le medesime frasi di commento o assumendo un comportamento di circostanza attento a non apparire sconveniente. E' il caso in cui s'impiegano frasi di circostanza o convenzionali. L'uso ripetuto della stessa frase può anche essere recepito come una reazione "meccanica", e dà il senso di un ascolto poco partecipato. A volte può suscitare anche il risentimento. Un atteggiamento diametralmente opposto, nel caso di una reazione troppo approfondita, è che il tentativo di reagire in modo attivo sia percepito come un "terzo grado" in cui la persona si sente indagata a fondo.
- Ascoltare significa cogliere lo stato d'animo che accompagna il messaggio verbale: Scelta del sentimento.
Quando una persona si esprime può manifestare differenti stati d'animo. In questo caso si pone il problema di scegliere a quale dei sentimenti espressi o impliciti reagire. Forse è il caso di scegliere quelli più accentuati e che hanno maggiormente bisogno di essere chiariti. In genere è più efficace reagire a sentimenti negativi e ambivalenti, dopo averli evidenziati. Se l'altra persona dovesse esprimere diversi sentimenti negativi contemporaneamente (quali inquietudine e collera o dolore e paura) la cosa migliore è scegliere il sentimento cui probabilmente reagirà maggiormente e sintonizzarsi su quello.

4.2.7 - L'ASCOLTO ECOLOGICO

Alla luce di quanto illustrato sugli stili d'ascolto, risulta più agevole definire le caratteristiche dell'ascolto ecologico. Non si tratta di un ulteriore stile d'ascolto, in quanto non è caratterizzato dalle variabili dei due continuum illustrati. Come già detto più indietro, il concetto di ecologia riguarda la capacità di chi comunica e di chi ascolta, di considerare gli obiettivi che tutti i partner intendono raggiungere attraverso la relazione comunicativa. L'ascolto ecologico è quello che tiene conto di questo principio e lo favorisce nella pratica. Il rispetto di tutte le persone coinvolte nella relazione consente di porsi in un'ottica proattiva nei confronti degli obiettivi da conseguire.

A seconda della diversità delle situazioni e delle circostanze, si genera l'opportunità di attivare un differente stile d'ascolto. Non sempre l'ascolto attivo è il più adeguato. L'ascoltatore ecologico, quindi, è quello che sa scegliere ed applicare lo stile d'ascolto più adatto alla situazione ed ai partner con cui interagisce: tale flessibilità è legata al desiderio di favorire il raggiungimento degli obiettivi di tutti.

L'ascolto ecologico, quindi, è un esempio di flessibilità e d'adattamento alle circostanze. Esso richiede consapevolezza e sensibilità per interrogarsi su cosa desidera ottenere l'interlocutore, dalla relazione che sta vivendo.

E' un modo per consentire lo sviluppo di tutte le risorse individuali e le potenzialità ed impiegarle per il raggiungimento degli obiettivi.

L'ascolto ecologico è una modalità per consentire l'equilibrio tra le persone e lo sviluppo della relazione: esso non si pone in prospettiva etica (ciò che è giusto), ma in prospettiva funzionale (cosa serve per). Per tale motivo in questo tipo d'ascolto possiamo trovare tutti gli stili illustrati in precedenza, poiché scelti ed agiti in virtù della loro utilità nel raggiungere gli obiettivi della relazione.

4.2.8. - ASCOLTO E GRUPPO

Il caso dell'ascolto in situazioni gruppali introduce altre variabili d'analisi. Possiamo leggere le modalità di partecipazione di ciascuna persona, secondo gli stili già presentati. Tuttavia, mentre nella comunicazione in coppia l'assenza di terzi costringe gli attori ad interagire anche indirettamente, ma in modo significativo, nel caso del gruppo si presentano altre variabili. Due sono

i fenomeni che incidono nel rendere particolare questa situazione rispetto alla coppia: la presenza di altri soggetti rispetto ai quali il contatto diretto non è continuo (come, invece, nel caso del rapporto di coppia) e la figura di un leader, cioè di una persona che, anche se non espressamente designata dal gruppo, agisce un ruolo d'influenza e di condizionamento sugli altri.

L'ascoltatore nel gruppo vive una duplice situazione: relazioni intermittenti (a livello di consapevolezza) con gli altri e un rapporto con il potere attraverso la presenza di un leader più o meno formale (anche nel caso in cui egli stesso rivesta tale ruolo). Nella situazione gruppale, inoltre, è più semplice che in coppia, decidere di attivare una partecipazione ridotta o, addirittura, scegliere un atteggiamento di passività che può nascondersi dietro la presenza d'altre persone. In questo caso la passività risulta meno evidente proprio perché stemperata dalla partecipazione di più soggetti. Altre volte può essere la situazione formale, come ad esempio il caso di una conferenza con un'assemblea numerosa, a favorire la passività dell'ascoltatore.

La lettura delle modalità d'ascolto in gruppo si può effettuare con l'ausilio di due coppie di variabili:

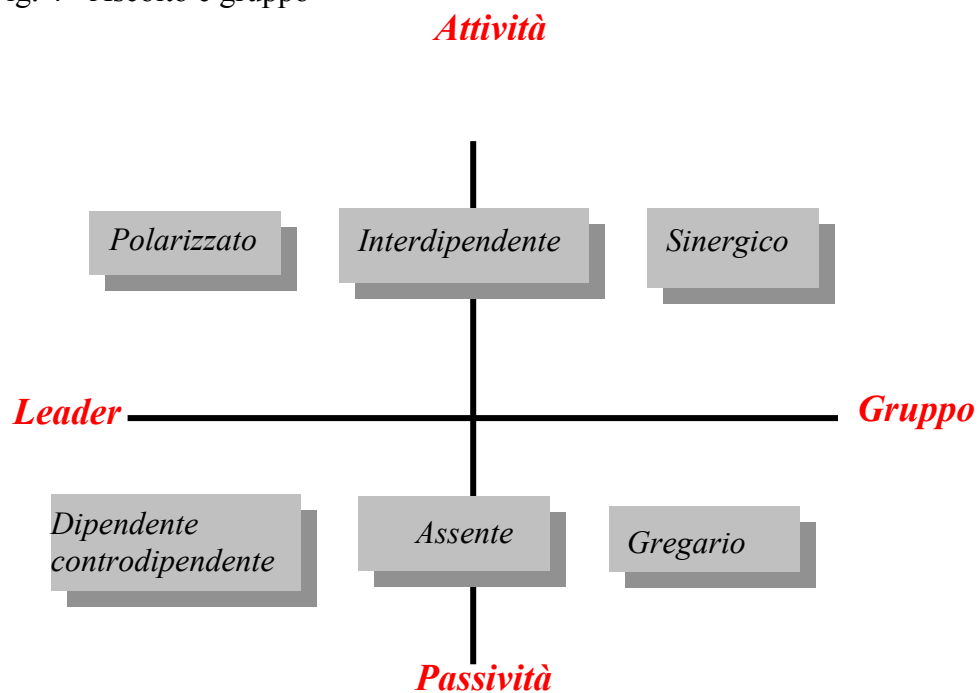
- L'attività o la passività del comportamento di chi ascolta. Per attività s'intende il comportamento di scambio e di partecipazione alla relazione comunicativa. Il grado d'attività si desume dalla quantità di scambi comunicativi in cui il soggetto è coinvolto, sia si tratti d'emissione di messaggi, sia si tratti d'ascolto dei segnali altrui. Ne consegue che la passività è l'assenza di tali scambi e la chiusura del soggetto in un atteggiamento apatico. La partecipazione attiva, al di là della qualità del contributo, è un'espressione quantitativa di scambio. Più in particolare, in questa analisi viene posta l'attenzione alla frequenza dell'ascolto e alla capacità di interagire con la comunicazione dei partner del gruppo.
- La seconda coppia di variabili è definita dall'orientamento dell'ascoltatore, cioè dall'investimento della sua energia relazionale e d'ascolto che può indirizzarsi verso la figura del leader o verso gli altri membri del gruppo. L'energia è la forza psicologica e l'intensità di tale forza che è indirizzata verso le persone.

Anche in questo caso, come per l'analisi degli stili di comunicazione e d'ascolto, possiamo porre i due continuum lungo degli assi cartesiani che danno origine a quattro quadranti identificativi di diversi stili d'ascolto in gruppo.

In sei stili, come mostrato nella fig. 4, sono:

- Polarizzato;
- Interdipendente;
- Sinergico
- Dipendente/contro dipendente
- Gregario
- Assente

Fig. 4 - Ascolto e gruppo



4.2.8.1 - Ascolto Polarizzato

La polarizzazione rappresenta una modalità d'ascolto che privilegia il rapporto tra ascoltatore e leader del gruppo. S'instaura un canale preferenziale da parte dell'ascoltatore che investe la propria energia prevalentemente nei confronti del conduttore del gruppo. L'apporto è attivo poiché esiste un'azione intenzionale e la volontà di interagire in modo collaborativo e costruttivo.

In queste situazioni l'ascoltatore è disposto a dare il proprio contributo attraverso uno scambio positivo che tende a cogliere il vero significato del messaggio. Assistiamo ad una relazione di reciproco arricchimento, che tuttavia esclude i terzi come potenziali partner di questa crescita.

L'eccessivo investimento nella direzione del leader mette in secondo piano la relazione con gli altri membri del gruppo. E' un messaggio implicito di preferenza che relega gli altri nel ruolo di comparse.

Capita che questo stile di ascolto venga attivato inconsapevolmente, determinato dalla tendenza ad attribuire maggiore attenzione a chi riveste un ruolo di potere formale nel gruppo.

La capacità di attrarre attenzione da parte di chi esercita un potere, si trasforma in un condizionamento all'ascolto a 360 gradi.

Sostanzialmente esiste una buona relazione d'ascolto, ma polarizzata verso un solo attore del gruppo.

La conseguenza che deriva è il rischio di non cogliere il contributo degli altri partner o di minimizzarlo o banalizzarlo. Sostanzialmente si verifica un ascolto parziale rispetto alla mole di messaggi scambiati.

L'ascolto polarizzato può rappresentare un modo inconsapevole di cercare un'alleanza forte e privilegiata con il leader e, quindi, partecipare seppure indirettamente al potere sul gruppo.

4.2.8.2 - Ascolto Interdipendente

Differente è l'atteggiamento dell'ascoltatore interdipendente che mantiene costantemente allertata la capacità di relazione duale con il leader e con gli altri membri del gruppo. L'ascolto diviene 'parlante' e interagisce e risponde a tutti i registri della relazione. Tutti i membri, indipendentemente dal ruolo ricoperto, rivestono la medesima dignità e sono soggetto/oggetto

dell'attenzione dell'ascoltatore. Il loro contributo stimola l'energia dell'ascoltatore per divenire esso stesso stimolatore secondo una logica circolare di scambio e d'ascolto.

Attivare l'ascolto interdipendente comporta la capacità di mantenere in esercizio tutti i sensi, non solo l'udito. Che cosa fa percepire la vista? E il tatto? E il gusto e l'olfatto?

La situazione presenta le caratteristiche di circolarità in cui l'ascoltatore diviene successivamente stimolatore consapevole che suscita ascolto e risposta negli interlocutori. Questi si trasformano a loro volta in stimolatori rispetto ai quali è il momento di ripristinare l'ascolto. La circolarità dell'ascolto quindi comporta successivamente fasi alternate a quelle di stimolo comunicativo. Si tratta di un processo in cui è essenziale la consapevolezza che si viene a mutare continuamente di ruolo e che, ogni volta, questo condiziona e determina il ruolo ed il comportamento dell'interlocutore.

L'ascolto interdipendente equilibra il contributo dell'ascoltatore e lo rende parte attiva all'interno del gruppo. E' l'ascolto della costruzione dell'efficienza e della distensione del clima.

4.2.8.3 - Ascolto Sinergico

Il caso che l'ascolto privilegi attivamente i membri del gruppo e trascuri l'attenzione verso il leader, rappresenta l'Ascolto Sinergico. Si manifesta quando il leader è percepito con un profilo debole e quindi i partner diventano gli interlocutori più affidabili e credibili. Esiste una volontà di comprendere e di interagire, ma l'energia dell'ascoltatore è squilibrata nella direzione che prende.

L'ascolto sinergico si manifesta anche nei casi esista una forte coesione tra i membri del gruppo ed un'accettazione incondizionata tra loro, ma una certa impermeabilità alla relazione con i terzi. Se il leader viene percepito in questo modo, difficilmente potrà stimolare il loro ascolto. La strada per raggiungere questo risultato è quella di lavorare sulla preventiva accettazione; se non viene riconosciuto dal gruppo, il messaggio avrà scarsa possibilità di essere compreso.

4.2.8.4 - Ascolto Dipendente/contro dipendente

E' il caso in cui il leader del gruppo esercita una notevole influenza che è

riconosciuta dagli altri. L'ascoltatore si pone in posizione di dipendenza che può manifestarsi con due modalità. Se la leadership è riconosciuta ed accettata totalmente e l'ascoltatore si pone in un piano di sudditanza rispetto anche al contenuto del messaggio, si genera l'ascolto dipendente.

Si tratta di un'accettazione acritica del messaggio, che viene ricevuto in virtù del carisma della persona che lo invia. Non è rilevante il contenuto del messaggio, ma la persona che lo formula. In questo caso l'ascoltatore è propenso ad una condivisione senza passare il messaggio al vaglio critico della propria esperienza e dei propri valori.

L'oratore in questi casi esercita una forte leadership, in un rapporto quasi messianico con il popolo degli ascoltatori. Oltre a mancare la circolarità della comunicazione, per l'inesistenza del bisogno d'interazione, è assente anche la possibilità di confronto tra gli ascoltatori, poiché la loro energia è monopolizzata dal leader. L'uditorio diviene un gruppo monolitico, gregario e massificato. Il relatore ipnotizza gli ascoltatori agendo sul registro soprattutto emotivo, superando il semplice coinvolgimento, per arrivare talvolta alla manipolazione. Nonostante questo controllo l'ascoltatore è convinto di partecipare attivamente alla relazione, di condividere il senso del messaggio, anche se in realtà lo subisce. Orientamento al leader ed atteggiamento passivo, riducono la quantità delle interazioni d'ascolto con gli altri membri del gruppo. Rispetto a questi esiste una sorta di sordità reciproca, dovuta alla mancanza d'interesse.

Quando l'uditorio dipende dall'oratore si trova nella situazione di nutrimento, è come se bevesse le sue parole. E' presente uno stato di regressione in cui chi parla dà nutrimento a chi ascolta.

Similmente a quanto succede all'uditorio, anche l'oratore può trovarsi in una situazione regressiva di nutrimento nei confronti di se stesso. E' il caso in cui egli 'si parla addosso', s'innamora delle proprie parole ed è in esse concentrato a tal punto, da perdere i segnali che i presenti gli inviano. Manca il contatto con la realtà circostante poiché l'unico focus è costituito, per il leader, dal contenuto del suo messaggio. Succede allora che vadano perduti i messaggi di brusio, d'insofferenza, di distrazione mentre l'oratore continua la sua comunicazione. In questo caso egli diventa passivo rispetto al contesto, poiché non coglie i messaggi degli interlocutori.

Come rompere la dipendenza?

Un modo è ricorrere ad un'interruzione dell'oratore attraverso domande, richieste di chiarimento. Anche un temporaneo abbandono del luogo del

dibattito serve ad interrompere il legame di dipendenza per recuperare l'ascolto attivo.

La seconda modalità possibile in queste situazioni di comunicazione gruppale, presenta caratteristiche opposte alla precedente. E' il caso in cui l'ascoltatore riconosca, ma non accetti il leader del gruppo. Si tratta di quella che viene definita controdipendenza nei confronti di chi comunica. Ecco il caso della critica pretestuosa, dell'atteggiamento ipercritico e negativo, il rifiuto aprioristico della comunicazione e dell'ascolto. Tale rifiuto non si fonda su argomentazioni o su fatti, ma è dettato dal rifiuto della persona. La critica allora è in realtà un giudizio sulla persona del leader e non sulle sue tesi. L'opposizione sui contenuti nasconde l'opposizione alla persona.

In questa situazione l'ascoltatore non è consapevole del proprio comportamento, ma lo agisce automaticamente. E' come se avesse perduto momentaneamente la propria identità e la sensibilità critica, incapace di verificare il contenuto del messaggio e inconsapevole dei meccanismi emozionali che lo accompagnano.

L'energia, invece di essere investita nell'ascolto del messaggio, viene impiegata in un conflitto con il leader. In questo senso si tratta di un ascolto passivo, che non riesce ad entrare del significato della comunicazione.

4.2.8.5 - Ascolto Gregario

Si tratta di una forma di dipendenza nei confronti del gruppo, a volte in posizione non dichiarata di contrapposizione indiretta al leader del gruppo. In questo caso l'energia dell'ascolto viene veicolata verso uno o più membri del gruppo con il quale si ricerca una sorta di alleanza e di condivisione di un rapporto di coppia privilegiato. Di converso è attivo un modesto, o nullo ascolto nei confronti del leader formale: il rifiuto dell'ascolto rappresenta un rifiuto della persona.

Il gregario tende a non formulare aggressioni dirette al leader, ma utilizza l'attacco e la critica trasversale, fatta indirettamente con altri membri del gruppo. E' la figura del seminatore di zizzania, che non affronta direttamente l'interlocutore. Per questo l'ascoltatore gregario tende ad accettare passivamente la comunicazione degli altri membri del gruppo, soprattutto se utilizzata in funzione anti leader. Manca un atteggiamento attivo e la comunicazione non viene decodificata in modo autentico, ma solamente in funzione strumentale.

L'ascolto gregario consente una partecipazione vicaria alle vicende del gruppo: è una partecipazione realizzata attraverso altri. In un certo senso rappresenta una forma di difesa o d'opportunismo nel non dover rischiare con un atteggiamento diretto e responsabile.

4.2.8.6 - Ascolto Assente

La partecipazione imposta ai lavori di un gruppo, può generare una sorta di chiusura, di rifiuto dell'interazione, che porta all'assenza d'ascolto. In questo caso la persona rifiuta sia il leader, sia gli altri membri del gruppo e non li considera degni di relazione.

Si elevano, quindi, barriere alla comunicazione: sostanzialmente non si tratta di un rifiuto rispetto al contenuto della comunicazione, ma di un rifiuto di volersi relazionare costruttivamente con gli altri membri. In genere si tratta di un atteggiamento preconconcetto, che appare ancora prima che si crei la situazione di gruppo.

Possiamo leggere tale atteggiamento come un meta messaggio ostentato che dice agli altri "io non ci sono" e rappresenta paradossalmente un desiderio di attenzione. Oppure si tratta di un messaggio, non tanto diretto ai membri del gruppo, ma a coloro che, da esterni, hanno costretto il soggetto alla partecipazione contro la sua volontà.

In alcuni casi, l'Ascolto Assente consente alla persona, priva d'interesse per il tema dibattuto in gruppo, di estraniarsi mentalmente e di seguire altri pensieri personali.

5 – GLI OSTACOLI ALL'ASCOLTO

Frequentemente l'ascolto è impedito da veri e propri blocchi e ostacoli che rendono ardua la comprensione della comunicazione. In questa sede non ci riferiamo solamente ad impedimenti di tipo fisico o ambientale. Certo, se si dialoga in un contesto rumoroso, come nel mezzo di lavori di scavo stradale o all'interno di reparti a lavorazioni rumorose o ancora ad una distanza troppo elevata da chi ci parla, ascoltare diviene una complicata impresa.

Non è raro che l'ambiente fisico sia una delle cause d'impedimento del libero fluire della comunicazione e quindi della scarsa qualità della comprensione.

Anche la differenza di lingua e di codice usato dagli interlocutori rappresenta una possibile fonte di difficoltà.

In questo capitolo sono analizzati prevalentemente gli ostacoli di natura psicologica, quindi tutto ciò che dipende direttamente dalla persona che si pone all'ascolto.

Queste situazioni, spesso, esercitano un'influenza più critica di quelle ambientali poiché, mentre per gli ostacoli fisici l'evidenza ne facilita il superamento, nel caso di quelli psicologici è assente la consapevolezza e quindi la motivazione alla loro eliminazione.

In generale, quando ci riferiamo agli ostacoli relativi all'ascolto, intendiamo le situazioni che impediscono di entrare realmente nel significato della comunicazione, perdendo il senso che intende attribuirle il comunicatore. Si tratta di vere e proprie distorsioni e di deformazioni che stravolgono il significato autentico o impediscono di riconoscerlo. Il messaggio passa attraverso dei filtri deformanti che producono un diverso significato rispetto a quello originario. La conseguenza è di produrre una relazione viziata da comunicazioni distorte e quindi non autentica.

Il punto di vista qui adottato nell'analisi delle criticità, è quello dell'ascoltatore. E' pur vero che la qualità complessiva della comunicazione è correlata alla capacità d'interazione di entrambi i partner. Un comunicatore che presta attenzione alla qualità del suo messaggio e alle caratteristiche dell'ascoltatore, favorisce la comprensione di ciò che afferma, poiché previene l'insorgere d'ostacoli.

In questa sede ci preme sviluppare maggiormente l'analisi dalla parte di chi ascolta: esiste la possibilità che l'ascoltatore possa comunque influire sulla qualità del risultato, anche quando non vi sia un'evidente abilità da parte di

chi comunica. L'ascoltatore può decidere di farsi carico del maggior sforzo in merito alla qualità complessiva della relazione comunicativa. Si tratta di una precauzione di sicurezza al fine di rimediare le possibili discrepanze ed evitare probabili incidenti nella relazione.

In generale gli ostacoli che si possono incontrare, come già indicato in precedenza, sono di quattro tipologie: culturali, emozionali, percettivi, ambientali.

Padroneggiare le quattro tipologie, vigilando per individuare possibili difficoltà, segnala le caratteristiche di un buon ascoltatore. Va precisato che non sempre è agevole ascrivere un ostacolo ad una categoria precisa. Possono esistere aree di sovrapposizione e ambiti sfumati in cui i confini non sono netti ed evidenti. D'altra parte, l'intento di questa classificazione non è tanto la precisazione tassonomica degli ostacoli, quanto la rilevazione della loro presenza e l'acquisizione di consapevolezza nel gestirli.

5.1 – OSTACOLI CULTURALI

La dimensione culturale dell'individuo è caratterizzata dalla soggettività in quanto determinata dall'ambiente specifico in cui è stato formato. Da questo punto di vista, la comunicazione è portatrice di elementi culturali, primo fra tutti la lingua, attraverso cui si manifesta. Nei messaggi gli elementi culturali rendono significativa la comunicazione per chi la emette, perché riferiti alla sua rappresentazione del mondo e della realtà. Quantunque soggettivi essi sono emotivamente significativi e pertanto possono essere considerati "oggettivi" e veri da parte di chi li afferma.

Quando gli elementi culturali dell'ascoltatore non sono i medesimi, o addirittura sono in contrasto con quelli del partner, esiste il rischio di un'incomprensione.

In questo caso, l'ostacolo culturale è il filtro, rispetto agli originari significati del messaggio, che l'ascoltatore mette in atto, attraverso propri elementi culturali.

Il significato di una comunicazione è dato dall'insieme delle rappresentazioni mentali che il comunicatore si costruisce sull'argomento. L'insieme costituisce la Mappa delle rappresentazioni, dove troviamo elementi strettamente collegati al tema comunicato, ma anche elementi più generali.

La correlazione più o meno pertinente, tra le parti dell'argomento, è legata alla rappresentazione soggettiva che il comunicatore si è costruito sul tema che sta comunicando. Qualsiasi sia la natura di tali correlazioni, ne risulta un insieme che è significativo per chi l'ha costruito. L'ascoltatore, quale percettore esterno di tale costruzione, potrebbe cogliere discrepanze o incongruenze. Ciò che conta nell'ascolto, tuttavia, non è la significatività della costruzione per chi l'ascolta, ma per chi la comunica.

I messaggi inviati, attraverso il media linguistico, sono costruiti attraverso questo complesso di rappresentazioni che sono parti della cultura soggettiva. Essi sono significativi per l'individuo, indipendentemente dalla realtà oggettiva cui si riferiscono. Come tali, pertanto, sono "veri". La validità può non corrispondere a quella della rappresentazione mentale che, invece, si fa l'ascoltatore. Si può verificare che le Mappe dei significati dei due interlocutori, differiscano perché appartenenti a culture differenti. Se l'ascoltatore non si accorge di questo fatto e tende a leggere la Mappa del comunicatore unicamente attraverso gli schemi della propria, la comprensione si rende ardua.

Alcuni elementi aiutano a chiarire meglio questo punto di vista e a definire, dove la dimensione culturale dell'ascoltatore può interferire e deformare la comunicazione. La Mappa delle rappresentazioni individuali è costituita da:

- **Credenze** – Si tratta di situazioni, idee, convinzioni che la persona ritiene vere, indipendentemente dal fatto che corrispondano ad esperienze comprovate ed oggettive. Le credenze sono generali e specifiche. Nel primo caso sono riferite a macro categorie: per esempio, una donna può credere ed essere convinta, che gli uomini tendano ad un unico atteggiamento nei confronti dell'altro sesso. Stereotipi e pregiudizi appartengono a questa categoria di fenomeni.

Le credenze specifiche interessano, invece, casi più limitati e personali: per esempio una persona può essere convinta di non riuscire ad imparare la lingua inglese e quindi non prova neppure ad iniziare l'apprendimento.

Le credenze sono vere per chi le esprime: l'ascoltatore ha il compito di cogliere il loro significato, senza giudicarle attraverso le proprie o ritenerle insignificanti perché soggettive.

- **Valori** – Sono i principi che ispirano e determinano il comportamento individuale, a seconda che vengano accettati come giusti o rifiutati come ingiusti. Anche nel caso dei valori, ci troviamo in ambito culturale poiché appartengono all'individuo in quanto figlio di una determinata cultura. I valori sono soggettivi e, pertanto, quelli espressi dal comunicatore possono essere non condivisi dall'ascoltatore. La diversità di valori costituisce un possibile ostacolo all'ascolto, quando essi creano un filtro alla comprensione tra interlocutori.

Si può verificare, per esempio, un'influenza rispetto all'accettazione della persona, qualora essa esprima valori antagonisti o non condivisi. Abbiamo già illustrato che l'accettazione o meno della persona influenza lo stile d'ascolto. Anche la condivisione di valori rappresenta un possibile ostacolo all'ascolto attivo in quanto, un'eccessiva identificazione con l'interlocutore, proprio grazie alla consonanza di valori, avvicina emotivamente ad esso, ma può condurre alla perdita di lucidità nell'analisi del contenuto del messaggio.
- **Regole** – Rappresentano le condizioni necessarie affinché una persona ritenga che una situazione si sia verificata. Per esempio, alcuni pensano che se non ricevono almeno un regalo per il proprio compleanno, questo non può considerarsi avvenuto. E' chiaro che il giorno del loro anniversario avviene anche se nessuno si è ricordato di festeggiarli con un dono.

Le regole, quindi, rappresentano le condizioni che soggettivamente riteniamo tali. Non si tratta delle regole che un'organizzazione o una comunità si danno per strutturare e definire le relazioni tra i propri membri. Ci troviamo anche qui nel campo del soggettivo e quindi dell'opinabile.

L'ascoltatore deve possedere la capacità di non valutare aprioristicamente tali fatti, secondo il proprio sistema culturale di riferimento. Le regole, come le credenze ed i principi, sono valide e significative per chi le possiede e aiutano a comprendere il vero senso di quello che espone nella comunicazione
- **Identità** – La persona costruisce la propria identità attraverso i rimandi che l'ambiente le invia. Una volta costruita, l'individuo tende a cogliere, nei messaggi, i segnali che vanno a confermare tale identità. Ciò che, al

contrario, tende a disconfermarla, costituirà un possibile ostacolo all'ascolto e alla comprensione.

Analogamente, chi comunica tenderà ad inviare messaggi che siano in sintonia con la percezione della propria identità. Per esempio, se la persona si ritiene un individuo sicuro e senza esitazioni, anche per i messaggi più elementari o per argomenti superficiali tenderà ad assumere uno stile comunicativo in sintonia con tale convinzione. Il senso del messaggio potrà apparire, quindi, "stonato" in merito alla differenza tra l'importanza del contenuto e quella attribuita dalla modalità di costruzione. L'ascoltatore che coglie tali incongruenze senza porsi in ottica valutativa, incrementa la comprensione del reale significato della comunicazione. Il contenuto acquista maggiore chiarezza se viene colto il legame con la percezione di identità che in quel momento esprime il comunicatore.

- Concetti simbolo – Gli individui comprendono nel proprio modo di pensare, concetti, immagini, stimoli che possiedono un valore simbolico. Sono personaggi emblematici, musiche particolari, immagini evocative che hanno senso e significato perché collegate a particolari situazioni della storia e dell'esperienza soggettiva. Nella comunicazione, la presenza ed il riferimento a tali elementi, acquistano significato solo se riferiti e compresi nel quadro simbolico del comunicatore. Un ascoltatore disattento o superficiale rischia di non cogliere il peso che essi hanno nel senso del messaggio, soprattutto se chi li ascolta non attribuisce loro il medesimo valore simbolico. Ancora una volta si rende necessaria la comprensione del contesto culturale dell'interlocutore, per evitare il rischio di una banalizzazione.
- L'enfasi sulle differenze dell'interlocutore - In una relazione non necessariamente gli attori concordano sul tema trattato. Le differenze tra individui possono portare alla 'sordità' comunicativa dovuta ad un iperinvestimento d'attenzione alla propria opinione. Ciò non significa che per ascoltare sia indispensabile condividere l'opinione altrui. In questo caso si riconosce e si accetta la diversità e la differenza, per comprendere l'interlocutore proprio attraverso il suo diverso punto di vista. La sua identità è manifestata attraverso la differenza dall'opinione di chi ascolta. In questo caso l'ascolto evidenzia i punti di

differenziazione delle posizioni. Si tratta di una situazione non paragonabile ad una vera 'sordità' o un blocco alla comunicazione, ma di un'evidenziazione delle differenze. Gli interlocutori si riconoscono e si accettano proprio sulla scorta di tali differenze.

- L'interferenza - Si tratta della sovrapposizione del codice usato dall'ascoltatore, al codice usato dall'emittente. La differenza dei codici impiegati produce una deformazione sulla comunicazione e sulla comprensione del messaggio. Un caso d'interferenza si verifica nell'incontro tra lingue diverse, soprattutto se si tratta di dialetti regionali. Altro esempio è l'attribuzione di differente significato alla medesima parola.

Gli ostacoli culturali intervengono a deformare la capacità d'ascolto, se l'ascoltatore non possiede la sensibilità di evitare di imporre la propria Mappa rappresentativa dei contenuti del messaggio. Si pone il problema della neutralità culturale dell'ascoltatore che, in questo caso, dovrebbe disattivare possibili giudizi di condivisione o di rifiuto. Questi, infatti, comporterebbero un'influenza sul livello d'accettazione della persona e quindi sulla comprensione della comunicazione.

Non significa che l'ascoltatore non deva possedere valori, credenze, principi da proporre all'interlocutore. Determinati momenti della relazione portano anche a scontrarsi per affermare le proprie convinzioni culturali e farle condividere all'interlocutore.

Le considerazioni che riportiamo in questo capitolo suggeriscono la neutralizzazione temporanea dei punti di vista dell'ascoltatore, al fine di consentirgli di attivare un ascolto che comprenda a fondo quanto espresso. Solo con queste premesse risulta agevole poi esplicitare e discutere, se opportuno, anche il proprio punto di vista.

5.2 – OSTACOLI EMOZIONALI

La relazione d'ascolto non si basa esclusivamente sul contenuto del discorso. Il rapporto tra le persone è costellato anche da reazioni e stimoli emozionali, che sono sviluppati dallo stare in contatto con qualcuno. Simpatia o antipatia, ad esempio, possono influire sulla qualità dell'ascolto, funzionando da veri e propri filtri a ciò che viene esplicitato. La relazione di per sé non è mai neutra

affettivamente e quindi la sfera emotiva interviene come lente deformante del senso del materiale linguistico.

In altre parole l'individuo che ascolta non è come un computer che riceve asetticamente i messaggi che gli vengono inviati, ma i partner stimolano e suscitano emozioni reciproche.

Ecco alcuni tipi di situazioni emotive e la loro influenza sulla comprensione:

- **Indifferenza** - Rappresenta un condizionamento alla qualità dell'ascolto. Si tratta dell'indifferenza nei confronti dell'interlocutore o del contenuto della comunicazione. In questo caso si tende a dare meno peso a quello che viene detto poiché è presente una modesta o nulla quantità di energia. E' proprio questa componente, l'energia investita, che rappresenta la chiave del buon ascolto. L'indifferenza condiziona la motivazione all'ascolto ed incide conseguentemente sullo stato di allerta dei sensi coinvolti e sull'attenzione, proprio per l'insufficiente energia personale resa disponibile dall'ascoltatore.
- **Concentrazione difettosa** – Si manifesta attraverso un'eccessiva concentrazione su di sé. Quando l'ascoltatore tende a preoccuparsi della propria situazione, difficilmente coglie il messaggio in arrivo. Possono essere stati d'animo soggettivi, dovuti a pensieri o sentimenti originati nell'ascoltatore dalla situazione in cui si trova, magari per cause estranee alla relazione in atto. L'ascoltatore è portato a seguire il filo d'altri pensieri che non hanno alcun collegamento con quelli esposti dall'interlocutore. In questa situazione l'energia dell'ascolto è deviata su riflessioni interne all'ascoltatore, ma di diversa natura rispetto al messaggio in corso. Una seconda causa di concentrazione difettosa avviene nel caso d'interventi troppo lunghi, senza pause. E' possibile perdere il filo del discorso. Meglio interromperli con il pretesto di puntualizzare quanto detto fino a quel momento.
- **Non comprensione** - In questa situazione pur essendoci un'apparente disponibilità all'ascolto, le parti tendono a colloquiare seguendo esclusivamente la propria lunghezza d'onda. Quindi la relazione comunicativa avviene secondo linee parallele che non s'incontrano. Alla base c'è l'indisponibilità ad integrare il proprio punto di vista con quello proposto dall'interlocutore. La non comprensione è causata dalla non

accettazione del partner come possibile influenzatore del proprio punto di vista. E' il caso di riunioni o incontri di gruppo, nei quali ciascuno sostiene il proprio punto di vista e tende a cogliere le opinioni degli interlocutori soltanto in funzione del proprio. In questo caso non è in grado di cogliere gli elementi di diversità, ma solo ciò che conferma il proprio pensiero. L'incontro si conclude con le parti ancorate alle proprie posizioni di partenza o senza una vera conclusione.

Un altro caso di non comprensione si ritrova quando esponendo un problema o un'opinione ad un interlocutore, questo li trasforma in una questione personale, portando se stesso quale nuovo argomento del discorso. L'effetto è di appropriarsi del discorso per farne un modo di proporre la propria esperienza. Ecco un caso:

"Quando mi sono rotto la gamba sciando..."

"Anche a me è capitato tre anni fa. Dunque mi trovavo...."

Un terzo tipo di non comprensione lo troviamo quando si ribatte all'argomentazione con forme di apparente comprensione come: "sì, ma..." che in realtà servono ad introdurre il punto di vista dell'ascoltatore sulla questione.

A volte la non comprensione tarda a manifestarsi, ma appare dopo un po'. E' il caso degli incontri in cui si devono prendere decisioni comuni o vengono stabilite regole o compiti da osservare, che poi alla prova dei fatti non sono rispettati. Apparentemente la relazione sembra aver prodotto risultati chiari e condivisi, ma poi non si manifestano come tali.

La non comprensione mette in pericolo la relazione poiché manifesta un apparente ascolto. In realtà ogni interlocutore rimane concentrato sul proprio punto di vista, cosa che gli impedisce di cogliere il reale significato del messaggio.

- Consonanza emotiva - Un altro aspetto è rappresentato, dall'eccessivo investimento d'energia nella relazione. La persona ascoltata può suscitare reazioni emotive intense. Può trattarsi di profonda partecipazione alle emozioni dell'interlocutore, condividendo il suo stato d'animo e provando le medesime sensazioni. L'elevata sintonia rappresenta un contagio emozionale che l'ascoltatore subisce e che non gli consente di comprendere il messaggio. La relazione, attraverso l'influenza esercitata da chi comunica, prevale sul significato del messaggio. In questo caso esiste la tendenza a dare ampia attenzione alla comunicazione non

verbale, che si esprime attraverso i segni del volto e del corpo. Così sono colti i segnali che esprimono lo stato d'animo dell'interlocutore, mentre il messaggio verbale perde spessore e diviene il sottofondo a ciò che si coglie visivamente.

Può verificarsi il caso opposto in cui chi comunica stimola sentimenti d'ostilità e di rifiuto. La persona ed il suo modo di apparire tendono ad invadere il significato del messaggio verbale, contaminando il canale emozionale dell'ascoltatore. Si tratta, in questo caso, di una situazione di Dissonanza emotiva, in cui, i sentimenti dei partner non sono armonizzati nello stesso senso, ma vanno in direzioni antagoniste.

- Implicazione emotiva – Anche in questo caso si tratta di situazioni che provocano nell'ascoltatore reazioni emozionali significative, la causa non è la sintonia con la persona, quanto la rilevanza emotiva del contenuto verbale di quanto espresso. Succede quando i temi o le informazioni trattate provocano nell'ascoltatore sentimenti d'ostilità, aggressività o che richiamano situazioni provate anche da lui e quindi coinvolgenti emotivamente. La lucidità di lettura del senso viene influenzata da una distorsione nella percezione del messaggio. Quanto più è manifesta l'intensità dei sentimenti provati (odio, amore, timore...), tanto più la percezione del messaggio viene condizionata. Le considerazioni riportate in questo caso e in quello precedente della Consonanza Emotiva, non vogliono affermare la priorità di un ascolto privo d'ogni partecipazione emotiva. Tuttavia, l'eccesso d'implicazione di questa sfera, rischia di portare ad un ascolto emotivo, in cui l'inquinamento da sensazioni è rilevante e acquista un peso predominante che non lascia la lucidità sufficiente.

5.3 – OSTACOLI PERCETTIVI

Il sistema sensoriale umano è una struttura complessa che interagisce con la psiche. I segnali acustici che colpiscono il sistema deputato alla comprensione e all'elaborazione sono in quantità talmente elevata che non avremmo la possibilità di renderli tutti significativi. Il sistema percettivo, proprio per proteggerci da tale invasione di segnali, attua una serie di sbarramenti che lasciano passare solo i segnali che per noi hanno una

qualche rilevanza. Ciò si traduce in una serie d'ostacoli che limitano la possibilità di ascolto.

- Limiti sensoriali – Sia il sistema uditivo che quello visivo hanno precise limitazioni meccaniche e fisiologiche che consentono la ricezione di una quantità limitata di segnali. L'orecchio umano è strutturato per la ricezione di una gamma limitata di lunghezze d'onda (tra i 16 e i 16.000 Hz); così il sistema visivo è allertato e stimolato solo da segnali che possiedono una determinata caratteristica. La stessa considerazione vale anche per gli altri organi percettivi, rispetto ai quali la funzione d'ascolto è meno evidente. Ogni segnale sensoriale è portatore di messaggi, tuttavia, nella nostra cultura siamo portati a privilegiare quelli che interessano l'udito e la vista. I limiti dei sistemi afferenti le informazioni non sono uguali in tutti gli individui. Possiamo quindi affermare che la qualità dell'ascolto risente anche delle limitazioni fisiologiche all'impiego dei sistemi percettivi.
- Filtri percettivi - La persona seleziona i messaggi e quindi si rende disponibile all'ascolto in base alle proprie necessità. Essa percepisce e capisce quello che in qualche modo coincide con la soddisfazione di bisogni o si armonizza con le proprie necessità. In questo senso, attiva una serie di filtri che, di fatto, impediscono la lettura articolata dei messaggi che non siano in armonia con i propri bisogni. Si tratta di un meccanismo di risparmio d'energia che attiviamo, inconsapevolmente per non essere travolti da un'overdose di segnali e stimoli. E' proprio l'automatismo di attivazione dei filtri, che toglie consapevolezza alla capacità di comprendere l'interlocutore. L'ascolto efficace presuppone la consapevolezza dell'azione di tali filtri per impedire che si attivino inconsapevolmente e riducano la capacità d'ascolto.

5.4 – OSTACOLI AMBIENTALI

L'ambiente rappresenta il luogo fisico, il contesto nel quale avviene l'ascolto. Il caso più macroscopico d'ostacolo di questa tipologia riguarda i cosiddetti rumori. Può trattarsi di vere e proprie interferenze acustiche causata da altre fonti sonore, che intervengono ad inquinare la comprensione del messaggio.

Così, si possono verificare casi d'incomprensione totale o di distorsione del significato, dovuto ad incompletezza del messaggio. E' soprattutto la distorsione del messaggio una possibile conseguenza degli ostacoli ambientali.

Essi non sono direttamente causati dai partner della comunicazione, ma sono originati da variabili estranee ai partner. I comunicatori, tuttavia, possono attivare una qualche forma di controllo sugli ostacoli ambientali.

- Controllo preventivo – Riguarda l'attenzione a definire un contesto comunicativo che sia privo di possibili interferenze. E' la situazione in cui è possibile scegliere ambienti e situazioni che potranno essere adeguate alla comunicazione che s'intende attivare. Quanto più ci troviamo in assenza d'energia e motivazione, tanto più l'ambiente tende ad esercitare la sua tirannia sulla comprensione del messaggio. Il disinteresse alla persona o alla comunicazione, porta l'ascoltatore ad essere maggiormente ricettivo nei confronti d'ogni possibile elemento di disturbo, anche se d'intensità modesta. Ognuno ha provato l'esperienza di situazioni di disattenzione provocate anche da semplici stimoli esterni, quando l'interesse per la comunicazione è modesto.
- Controllo a posteriori – E' il caso in cui s'interviene per eliminare gli ostacoli nel momento in cui esercitano la loro influenza negativa. In genere, questa preoccupazione dovrebbe appartenere al comunicatore, cui spetta la responsabilità di predisporre il setting in modo che il suo messaggio giunga senza distorsioni. Tuttavia se egli è particolarmente preso e concentrato su ciò che esprime, può sfuggirgli la presenza d'eventuali elementi di disturbo.

6 – ASCOLTARE IL CONTENUTO, LEGGERE LA RELAZIONE

6.1 – SIGNIFICATO E SENSO

Un aspetto rilevante per sviluppare la capacità d'ascolto è la comprensione della differenza che può esistere in un messaggio, tra il Significato pensato dal comunicatore ed il Senso inteso dall'ascoltatore. Il Significato riguarda l'intenzionalità di chi invia il messaggio e quello che da esso egli intende ottenere. Differentemente, il Senso concerne ciò che l'ascoltatore coglie nel messaggio e che attribuisce all'intenzionalità del comunicatore. Significato e Senso raramente coincidono completamente tra loro, a meno che il comunicatore e/o l'ascoltatore non siano attrezzati ad evitare i trabocchetti della comprensione.

La rappresentazione del processo comunicativo, attraverso il modello cibernetico di Shannon, ha individuato una serie d'elementi che determinano la comprensione del messaggio. In particolare è necessario che l'ascoltatore comprenda il codice utilizzato dal comunicatore e lo collochi in modo congruente nel contesto in cui avviene la comunicazione. Sovente, infatti, il Senso percepito non corrisponde alle intenzionalità di chi comunica. Se egli non pone attenzione e competenza nel modo di inviare messaggi, il compito dell'ascoltatore diviene più arduo. Ecco perché necessita di una preparazione e di una capacità anche tecnica nel leggere il Senso.

Gli studi sul processo comunicativo e sull'ascolto hanno dimostrato che in ogni messaggio vi è solamente una parte attiva nel produrre l'effetto voluto: ciò significa che, nonostante le intenzioni del comunicatore, una parte del messaggio non arriverà a destinazione e quindi non produrrà alcun effetto. Al contrario, ci sarà una parte di significato che, lontano dalle intenzioni del comunicatore, verrà comunque ricevuta dall'ascoltatore.

Ogni messaggio si compone di:

- una parte inviata e ricevuta (Significato e Senso coincidono);
- una parte inviata e non ricevuta (il Significato non produce alcun Senso);
- una parte non inviata e ricevuta (viene attribuito Senso ad un Significato inesistente).

La figura 5 schematizza i tre aspetti di quanto illustrato. Proprio questa molteplicità rappresenta la difficoltà di comunicare, oltre a quella di ascoltare. La funzione d'ascolto, quindi, deve attrezzarsi a distinguere le tre differenti situazioni, al fine di poter depurare il messaggio da incrostazioni e cogliere il significato originario. E' necessario, quindi, che l'ascolto avvenga, non solo sul piano del messaggio verbale, ma tenga sotto controllo anche altre componenti.

Vediamo come l'ascoltatore può costruire la massima corrispondenza tra Senso e Significato, osservando in modo complementare ed integrato le modalità comunicative del partner. La fig. 6 schematizza le quattro determinanti che sono:

- Il contenuto della comunicazione;
- L'obiettivo che si prefigge;
- La manifestazione di sé del comunicatore e la Comunicazione non verbale (CNV);
- La qualità della relazione tra comunicanti.

Come vedremo, capita che le quattro componenti non siano sintonizzate tra loro e che, quindi, inviino significati discordanti a chi intende interpretarli. Di tale fatto non sempre il comunicatore è cosciente, ma l'ascoltatore coglie l'evidente incongruenza. Sta proprio all'abilità dell'ascoltatore comprendere, al di là delle possibili incongruenze, qual è il reale significato della comunicazione.

Analizziamo nel dettaglio le quattro componenti ed il senso che conferiscono al messaggio, viste dalla parte dell'ascoltatore.

Fig.5 - Significato e Senso nel messaggio

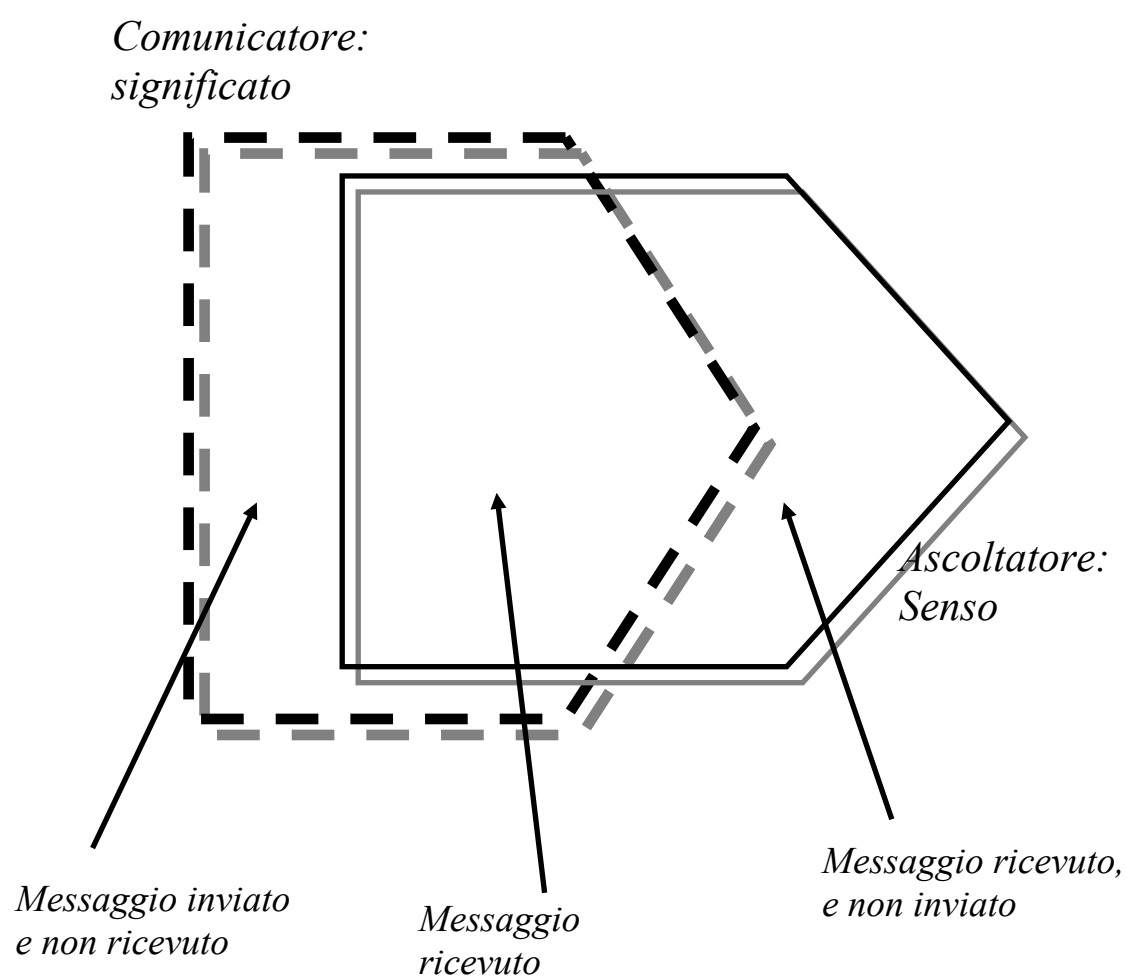
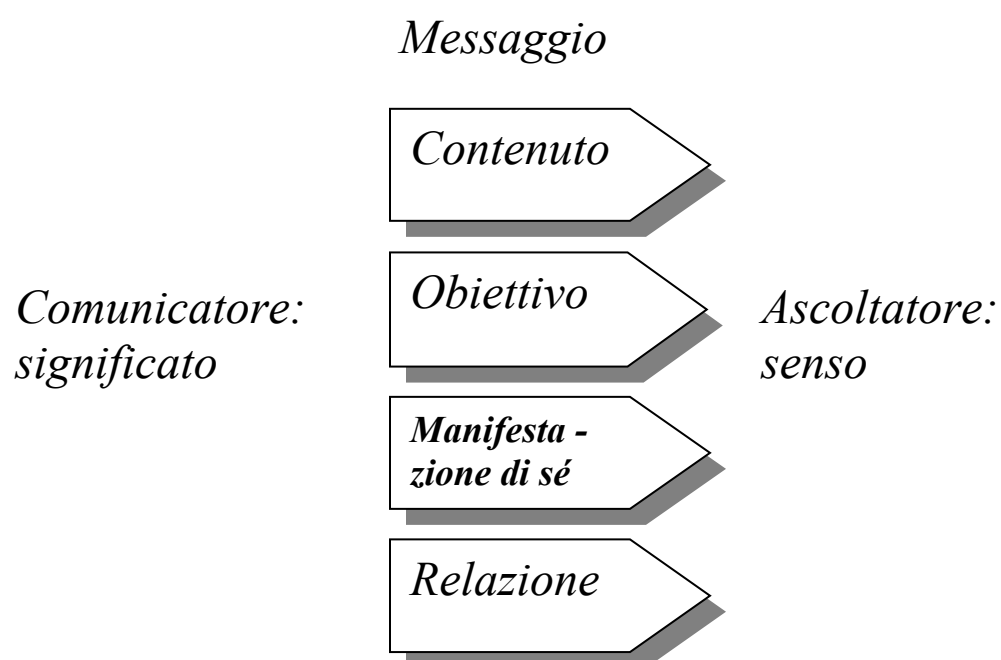


Fig.6 – Le determinanti del Significato e del Senso



6.1.1 - IL SENSO DEL CONTENUTO

Il contenuto rappresenta l'argomento della comunicazione costruito attraverso la scelta delle parole e delle frasi. Esso è legato direttamente al linguaggio impiegato per esprimere un concetto. L'argomento può non essere sufficientemente e chiaramente sviluppato a causa della scarsa dimestichezza nell'uso del linguaggio. In ogni caso, esiste una notevole perdita di comunicazione, dal momento del concepimento d'un concetto alla sua verbalizzazione.

Solitamente chi comunica è particolarmente attento a questa variabile, anche se alla fine essa rischia di incidere modestamente nell'attribuzione di senso alla comunicazione.

Ci si può chiedere se esistano delle regole che consentono di acquistare la capacità d'ascoltare efficacemente, comprendendo il contenuto.

Chi ascolta deve saper cogliere, attraverso le parole usate, il pensiero che vi è dietro. Raramente il vocabolario di chi parla corrisponde integralmente a quello di chi ascolta, che deve sforzarsi di tradurre il significato delle parole ascoltate. Ciò significa scoprire l'idea al di là delle parole nelle quali è espressa.

E' quindi fondamentale individuare i punti che, nell'intenzione di chi parla, sono più importanti. Tra tutte le affermazioni e proposizioni bisogna scoprire quelle significative e fondamentali, separandole dalle osservazioni contestuali che possano avere valore riempitivo.

Il discorso costituisce un insieme composto di singole parti. Chi ascolta quindi, deve sforzarsi di cogliere il rapporto consequenziale tra le parti che formano il tutto.

E' indispensabile, capire ciò che l'oratore intende dire, rendersi conto dei motivi delle argomentazioni, ma tutto questo non basta per essere ascoltatori attivi. E' necessario, rispetto a quanto si è compreso, valutare quale sia la propria posizione, cioè se si è in accordo o in disaccordo e comprendere come la valutazione interferisce nella comprensione.

L'atteggiamento dell'ascoltatore, infatti, costituisce esso stesso filtro che è in grado di influenzare e quindi determinare il proseguimento della comunicazione, secondo un processo di tipo circolare.

Tutti i comportamenti sono comunicazioni (anche se non significa che il comportamento sia solo "comunicazione"). Poiché non esiste il non-

comportamento, non può esistere la non comunicazione, come ha messo in evidenza la Scuola di Palo Alto in California, che ha teorizzato il fenomeno.

Il comportamento di una persona influenza quello di chi gli sta intorno: questo è un modo di comunicare. Il comportamento come atto comunicativo non sempre è consapevole in chi lo attiva. Il processo è circolare, poiché le persone coinvolte nella relazione sono al contempo comunicatori ed ascoltatori.

Partendo dal fatto che ogni comportamento è comunicazione, si può evincere che esistono differenti tipi di risultati che il comunicare provoca. Ciò dipende, anche, dall'atteggiamento che l'ascoltatore assume rispetto al contenuto di un messaggio.

Possiamo interpretare ciascuna interazione di ascolto come un tentativo di definire l'altro attraverso quello che dice di sé o di un argomento. Esistono quindi tre possibilità:

- La Conferma: è un messaggio nel quale si condivide ciò che l'altro ha detto di sé o di un argomento. Il senso è quello di riconoscere come vera e valida l'affermazione. La conferma riconosce all'altro una posizione di preminenza rispetto a chi ascolta. Questo avviene quando si riconosce la competenza dell'interlocutore accettandola onestamente e riconoscendo in quel momento la propria subordinazione in termini di contenuto. Esiste tuttavia anche la possibilità che la Conferma significhi: "riconosco la tua superiorità perché sono una persona comprensiva e matura". Questo pone l'ascoltatore in posizione di superiorità. Altre volte riconoscere l'altro nasconde la speranza che successivamente egli faccia la medesima cosa nei nostri confronti.
- La Negazione: è un messaggio nel quale si nega ciò che l'altro ha detto di sé o di un argomento. Il senso è quello di riconoscere come non vera o falsa l'asserzione. La negazione, molto spesso, produce il risultato di far sentire l'altro in posizione d'inferiorità rispetto all'ascoltatore e l'impressione di non esser ascoltato.
- La Disconferma: è un messaggio nel quale non si prende in considerazione ciò che l'altro ha detto di sé o di un argomento. Siamo nella situazione d'ascolto inefficace. Si tratta della condizione in cui s'ignora sia il messaggio che la persona. La Disconferma rappresenta il

tentativo di segnalare la propria superiorità e l'inferiorità dell'interlocutore. Da un punto di vista non verbale corrisponde al messaggio: "Tu non esisti".

Mediante l'atteggiamento adottato, l'ascoltatore segnala all'altro non solo un messaggio sulla persona o sul contenuto, ma contribuisce a definire la buona o la cattiva qualità della comunicazione.

Esiste una comunicazione considerata sana e una patologica, a seconda dell'effetto prodotto nella relazione.

La Conferma e la Negazione sono considerati messaggi sani perché riconoscono l'esistenza dell'interlocutore anche se, nel caso della Negazione, non si riconosce il contenuto del suo messaggio. In particolare la Conferma è un'accettazione sia del contenuto, sia della persona. Essa significa "per me esisti nel modo in cui tu ti sei definito."

La Negazione, al contrario, pur segnalando una dissintonia sul contenuto, mantiene un rapporto positivo perché comunque segnala un'accettazione della persona da parte dell'ascoltatore. In questo senso rimane ancora una comunicazione sana.

La Disconferma è invece una comunicazione patologica del tipo "tu non esisti né come ti sei definito né in altro modo".

L'esempio più classico di comunicazione patologica è quello in cui la relazione tra le persone è in contrasto con il contenuto del discorso. Dire ad una persona "mi interessi" mentre si legge un giornale è un esempio di questa dissonanza.

6.1.2 - INDIVIDUARE L'OBIETTIVO

Ogni comunicazione ha un obiettivo consapevole o inconsapevole che chi l'attiva intende conseguire. Potremmo affermare che non esiste comunicazione senza obiettivo che si traduce in un intento di provocare cambiamento. Non sempre tale necessità è consapevole: accade che chi inizia la comunicazione non è cosciente della necessità e dell'esigenza che lo ha spinto a rivolgersi ad una persona, che lo ha portato a comunicare.

Quando un essere umano si rivolge ad un altro, attraverso la comunicazione, è perché necessita di entrare in relazione con quella persona per conseguire un obiettivo più o meno consapevole. L'interesse comunicativo verso l'altro è

mosso dalla necessità che l'altro si metta in relazione per soddisfare un bisogno.

La relazione comunicativa, pertanto, si origina da una necessità o da un desiderio. La prova di ciò sta nel fatto che non viene attivata alcuna forma di comunicazione con le persone ritenute incapaci di dare una relazione significativa.

Analizzando le relazioni quotidiane è possibile notare che esse vengono attivate quando esiste un certo interesse per la persona oggetto delle attenzioni. Anche forme comunicative apparentemente banali, come parlare del tempo con chi s'incontra casualmente durante un viaggio in treno, sono originate da un'esigenza, come quella, ad esempio, di passare il tempo piacevolmente. Esistono anche momenti in cui, non avendo necessità di relazione, non è attivata alcuna forma di relazione comunicativa.

In generale gli obiettivi della comunicazione sono legati all'esigenza, da parte del comunicatore, di provocare un cambiamento attraverso la relazione che richiede comunicando. Con la comunicazione si aspetta che la persona coinvolta attivi una qualche reazione corrispondente alle aspettative. Il comunicatore, attraverso l'atto comunicativo, tende a soddisfare aspettative di cambiamento della situazione da cui parte.

La comunicazione è, pertanto, un processo d'influenzamento, per portare l'interlocutore a fare, dire o pensare cose o azioni.

L'abilità dell'ascoltatore, al di là del messaggio costruito con il linguaggio, è di comprendere quali sono le aspettative del comunicatore, perché esse rappresentano il vero senso della comunicazione. Se tale senso è compreso integralmente e genuinamente, l'ascoltatore può decidere con maggiore precisione ed efficacia quale "risposta" costruire, al di là di ciò che è stato detto.

La relazione è tanto più positiva quanto più la reazione dell'ascoltatore è in sintonia con le aspettative del comunicatore. L'ascoltatore, tuttavia, può consapevolmente decidere di relazionarsi in modo inaspettato per mandare a sua volta un messaggio intenso che serve a provocare un cambiamento ulteriore, rispetto a quello previsto dal partner.

6.1.3 - LA MANIFESTAZIONE DI SE' E LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

Oltre al contenuto del messaggio, esiste una parte di comunicazione prodotta

dalle informazioni su di sé che il comunicatore invia durante la relazione. Il suo modo di porsi e di gestire la comunicazione è di per sé un messaggio autonomo da quello espresso verbalmente. Esso, in genere, è desumibile dal comportamento Non Verbale o dall'uso del paraverbale del comunicatore. L'ascoltatore può capire, ad esempio, se è partecipe, se è preoccupato o disinteressato. E' possibile comprendere i suoi stati d'animo ed il suo modo di essere in quel momento.

Anche il ritmo, il tono, della voce, le pause esprimono significati indipendenti dal senso delle parole usate. L'articolazione del discorso fornisce ulteriori informazioni sulla competenza, sulla credibilità e su altre caratteristiche della persona.

La manifestazione di sé avviene su un duplice canale: è presente una manifestazione di sé consapevole, fatta di modi che il comunicatore gestisce e decide di impiegare, che corrispondono alla rappresentazione che egli intende dare di sé. Così potrà decidere di apparire sicuro, piuttosto che indeciso, disponibile invece che direttivo. La rappresentazione di sé è legata all'immagine che la persona ha di se stessa e che vuole giocare nella relazione.

Il secondo canale della Manifestazione di sé è inconsapevole: non è sempre facile, infatti controllare il tono, la gesticolazione, lo sguardo, la postura e tutto il linguaggio non verbale espresso dal corpo. Sta di fatto che esso è una comunicazione vera ed indipendente. Così, una parte della manifestazione di sé sfugge al controllo del comunicatore che, preoccupato di costruire il messaggio verbale, perde la consapevolezza di quello non verbale. La quantità e la qualità dell'informazione, che emette inconsapevolmente, incide profondamente nel senso del messaggio poiché si tratta di una comunicazione che arriva diretta all'ascoltatore, senza essere elaborata razionalmente.

Nella manifestazione di sé, pertanto, consapevolezza ed inconsapevolezza contribuiscono a fornire il senso del messaggio. Se, per esempio, il comunicatore dimostra corporalmente arroganza e distacco, mentre a parole esprime comprensione ed empatia, il senso finale del messaggio è determinato proprio dalla lettura di questa "stonatura" tra messaggi. Aggiungiamo che, la manifestazione di sé rende credibile la comunicazione quando è congruente con il contenuto espresso. Al contrario, nei casi d'incongruenza peserà nel rifiuto del messaggio, poiché essa è più significativa del linguaggio.

L'attenzione ai significati della Manifestazione di sé è ricca d'informazioni se si tiene conto della Comunicazione non verbale (CNV) usata dal comunicatore. Questa modalità comunicativa merita una particolare attenzione perché riveste un'importanza cruciale nella comprensione del significato della comunicazione. Per questo motivo le dedichiamo attenzione affinché possa divenire uno strumento consapevole a favore della qualità dell'ascolto.

Il riferimento ad oggetti, situazioni o fatti, durante la comunicazione, può avvenire attraverso due modalità del tutto diverse: è possibile rappresentarli con un'immagine (un gesto, un simbolo, un disegno...) oppure dare loro un nome. Il primo modo, salvo casi particolari come, ad esempio durante i momenti di formazione, è piuttosto insolito poiché siamo normalmente portati ad usare il "nome" parlato o scritto, cioè la parola.

I due modi di comunicare (quello mediante immagine e quello mediante parola) si possono identificare con i concetti d'analogico e di numerico.

- Per analogico s'intende una modalità in cui il messaggio è analogo (rappresentativo in sé) all'oggetto di cui si vuol comunicare.
- Nella modalità numerica, invece il messaggio è collegabile all'oggetto solo attraverso un codice convenzionale.

Nel caso della comunicazione numerica o verbale, il rapporto tra il nome e l'evento a cui ci si riferisce è stabilito arbitrariamente; infatti non c'è alcuna ragione particolare per cui la parola di cinque lettere "t-r-e-n-o" indichi un particolare mezzo di trasporto. Si tratta di una convenzione semantica della lingua italiana, ma fuori di essa non esiste nessun'altra correlazione tra una parola 'treno' e l'oggetto che la parola rappresenta.

Qual è, invece, la differenza esistente nel caso della comunicazione analogica o non verbale?

Qui esiste qualcosa che è "simile alla cosa", quindi si può fare riferimento con maggiore facilità alla cosa che si rappresenta. Si tratta di un rapporto che non è convenzionale, ma costruito su una relazione segno-oggetto che appare intuitiva.

Nel comportamento quotidiano possiamo riferirci a questo tipo di comunicazione in tutto ciò che viene espresso attraverso il non verbale. Essa comprende il movimento del corpo, le posizioni del corpo, i gesti,

l'espressione del viso, l'abbigliamento e perfino i segnali dell'ambiente in cui avviene il rapporto comunicativo.

Una forma particolare di questa comunicazione è rappresentata dal registro Paraverbale. La Comunicazione Paraverbale (CP), che nell'attribuzione di significato ha un peso pari a quello della Comunicazione Verbale, è costituita dai modi con cui si usa il verbale: inflessioni della voce, sequenza, tono, ritmo e cadenza del parlato.

In generale, per CNV si può intendere ogni espressione di cui l'organismo è capace, oltre all'uso del linguaggio verbale.

Un esempio aiuta a comprendere la differenza tra CV e CNV: si tratta della diversità nella comprensione di un messaggio, a seconda che sia solamente ascoltato o che l'ascoltatore possa anche vedere l'interlocutore.

In questo senso, la comunicazione radiofonica è diversa e ha una comprensibilità differente da quella televisiva, come pure ascoltare al telefono o in presenza della persona che comunica.

Nel secondo caso è possibile dedurre con facilità informazioni fondamentali dall'osservazione del linguaggio dei segni. Sono propri questi gli elementi che arricchiscono la quantità di segnali che aiutano l'ascoltatore a comprendere.

Non sempre chi comunica è consapevole della modalità comunicativa impiegata. Nel caso della CNV, essa è inconsapevole e quindi produce significati che sfuggono al comunicatore, ma hanno senso per l'ascoltatore.

C'è da aggiungere che le due modalità comunicative hanno una 'precisione' diversa nella costruzione del senso per chi le riceve.

La CV è estremamente efficace nella comunicazione di concetti, d'astrazioni, di modelli concettuali ed anche di normali situazioni nelle quali sia importante la logica. Essa è pratica ed adatta per esprimere tutto ciò che è razionale o che necessita di un'esposizione sequenziale e lineare. E' lo strumento della dimostrazione matematica, dell'intelligenza logico-lineare. Il linguaggio numerico esprime la propria funzionalità perché serve a scambiare informazioni sugli oggetti, oltre che a tramandare la conoscenza nel tempo.

Diversamente non è preciso per esprimere sentimenti o per descrivere situazioni che implicino emozioni.

In questo caso la CNV presenta un indubbio vantaggio nell'espressione di senso, poiché rappresenta un messaggio più diretto ed intuitivo.

Infatti, il registro analogico ha le sue radici in periodi molto più arcaici della evoluzione dell'uomo, ancora prima che questo avesse elaborato il linguaggio

ed affinato la capacità di astrarre. Proprio perché si tratta di una comunicazione più primitiva è particolarmente compresa da persone che ancora non hanno una maturazione culturale, come ad esempio i bambini.

L'uomo è il solo essere vivente che usi moduli di comunicazione sia analogici, sia numerici.

Anche se nel processo d'ascolto si tende a concentrare l'attenzione soprattutto sul registro verbale, esso non è il solo che aiuta a comprendere efficacemente. Ogni volta che la relazione è il tema centrale della comunicazione, il linguaggio numerico dimostra i propri limiti. Si pensi alle situazioni in cui si vuole corteggiare, amare, minacciare o quando ci si rivolge ad individui (bambini, stranieri) nei quali non sia sviluppata una profonda conoscenza del linguaggio. In questi casi il linguaggio del corpo è immediatamente decifrabile. Inoltre è più facile mentire verbalmente, che sostenere una falsità nel contesto dell'analogico.

Per comunicare messaggi legati all'ambito delle relazioni, risulta più produttivo fare affidamento nella CNV, modalità assai vicina all'eredità che ci hanno trasmesso i nostri antenati mammiferi.

Dunque, il modulo analogico avrà una netta predominanza nella trasmissione dell'aspetto di relazione.

E' questo registro che l'ascoltatore deve apprendere a leggere, invece di farsi sedurre esclusivamente dalle parole. Proprio nella CNV chi ascolta ha modo di cogliere un'infinità di segnali genuini che esprimono il vero significato del messaggio inviato. L'esercizio su questa modalità arricchisce indiscutibilmente la capacità d'ascolto.

Qual è il motivo della particolare importanza della CNV nella comprensione del senso?

Se nell'inviare i messaggi verbali vi è quasi sempre un certo grado di intenzionalità, il linguaggio non verbale è solo in minima parte controllato consapevolmente da chi parla. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto ed uno di relazione: è indispensabile che i due registri siano reciprocamente complementari affinché un messaggio sia congruente e consenta di comprendere l'obiettivo di chi comunica. In caso di difformità (e ciò avviene frequentemente) il senso del messaggio è quello veicolato dalla modalità non verbale, piuttosto che dalle parole.

L'ascolto integrato attraverso il canale non verbale diviene più preciso perché lascia emergere significati anche involontari.

Gli studi d'etologia hanno diffuso l'interesse sulla CNV, grazie alla scoperta d'analogie esistenti tra il comportamento di alcune specie animali e quello umano.

Sono stati individuati 3 modi di comunicare non verbalmente, ciascuno dei quali esprime un significato.

Esiste una modalità finalizzata a comunicare sentimenti ed emozioni e a controllare la relazione sociale in tempo reale, cioè nel mentre questa viene vissuta.

E' il modo che si manifesta in un insieme di segnali che portano a stabilire relazioni e ne definiscono la natura. Si tratta degli atteggiamenti interpersonali che manifestano la relazione in termini di "superiorità-inferiorità" e di "approvazione-disapprovazione".

Per esempio, il corpo eretto, il capo orientato verso l'alto, il volto serio ed un tono di voce potente, arrogante o deciso, possono indicare un atteggiamento di superiorità. Da questi segnali si possono ricavare informazioni circa la manifestazione di sé di un individuo, oppure sulla sua posizione all'interno di un gruppo.

Altro tipo di segnali indica, invece, lo stato emotivo di una persona. La loro caratteristica è di non essere necessariamente rivolti all'ascoltatore, ma permettono ugualmente di cogliere se si trova in uno stato d'ira, d'aggressività, di partecipazione o di allegria. Un mix di segnali non verbali e paraverbali come il tono della voce, i gesti, l'espressione del viso, la postura, lo sguardo forniscono questo tipo d'informazioni.

Una seconda modalità di comunicazione non verbale è quella usata ad integrazione e completamento della comunicazione verbale. E' una caratteristica propria dell'uomo. Quando parla, infatti, egli accompagna il verbale con movimenti fisici, come gesti delle mani e del capo.

Questi movimenti appartengono in larga misura allo stile individuale, anche se sono fortemente condizionati dal contesto culturale d'appartenenza o in cui si trova nel momento della comunicazione.

La funzione di questi segnali è duplice: chiarire la struttura del discorso e rendere più attraente colui che emette il messaggio, trattenendo l'attenzione dell'ascoltatore. Essi possono anche anticipare informazioni sul tipo di messaggio verbale che sta per essere emesso. Il vantaggio dei segnali anticipatori è di realizzare una comunicazione ben sincronizzata e rapida che non abbisogna di una ridondanza nell'uso del linguaggio. Un individuo che si trova di fronte ad un gruppo, ad esempio, tenderà ad alzare lo sguardo per

vedere se gli altri sono d'accordo e quindi proseguire a parlare. Ciò lo desume attraverso segnali d'assenso o cenni d'approvazione, ottenuti mediante un'attenta ispezione del volto altrui.

Nel caso della conversazione telefonica, queste informazioni vengono rimpiazzate con espressioni specifiche come, "davvero?" oppure "certo, certo..." che permettono di realizzare un sorta di ascolto verbalizzato.

Il terzo tipo di comunicazione non verbale è impiegato per sostituire integralmente il linguaggio, quando questo non può essere utilizzato. Si tratta dei casi in cui è precluso l'impiego del canale uditivo come nel rapporto con persone sorde.

L'osservazione visiva costituisce un ricco strumento d'ascolto se si riesce ad inhibire lo strapotere che il canale uditivo gioca nella comunicazione verbale. Come abbiamo visto, sono molteplici i segnali verbali che completano o addirittura modificano il senso di un messaggio verbale.

6.1.4 - LA QUALITA' DELLA RELAZIONE

Ogni messaggio attiva più livelli d'informazione, tra cui quello che qualifica la relazione nella quale la comunicazione si sviluppa. Il messaggio acquista significato perché, chi comunica esprime implicitamente, attraverso il proprio modo di porsi e di comunicare, come vede se stesso, l'altro e la relazione che li lega.

Si tratta di un doppio binario che consente di comprendere la chiave per decodificare le informazioni, perché fornisce all'ascoltatore informazioni sulle caratteristiche della fonte del messaggio.

In questo doppio binario l'informazione sull'informazione è chiamata metacomunicazione, ed esplicita il modo attraverso cui chi comunica vede il partner.

Tale informazione avviene raramente a livello verbale, ma più sovente attraverso l'espressione del viso, il tono della voce, l'atteggiamento del corpo.

Così nella vita quotidiana può succedere che i due comunicanti abbiano opinioni del tutto differenti e anche contrastanti sul contenuto, ma che esista stima e fiducia reciproca, che porta ad instaurare la relazione comunicativa.

Oppure, al contrario, esiste una sostanziale concordanza sull'argomento, ma una marcata sfiducia ed un rifiuto reciproco.

I due casi riportati comportano conseguenze diverse, per quanto concerne l'ascolto e la possibilità che il messaggio ottenga l'effetto desiderato. Se le persone godono e segnalano una relazione di accettazione, il livello di ascolto sarà positivamente influenzato. Nel caso, invece, di sfiducia, la qualità dell'ascolto sarà influenzata negativamente, anche se esiste il medesimo punto di vista sull'argomento della discussione.

Attraverso quali parametri è comunicata la qualità della relazione?

Può esserci un segnale d'uguaglianza o di differenza: gli scambi possono essere simmetrici, se i comunicanti sono sullo stesso piano o complementari, se si percepiscono in situazione di differenza.

La simmetria prevede che, indipendentemente dai ruoli, entrambi si percepiscano e si accettino come persone con il medesimo potere nella relazione, anche se si tratta di una relazione d'aiuto.

La complementarietà, al contrario, prevede una diversa distribuzione del potere. Una persona ne ha di più e si pone in posizione di dominanza rispetto all'altra che subisce la subalternità.

Le persone, nel rapporto con l'altro, si posizionano attraverso due modalità: "one-up", cioè sentirsi e segnalare da una posizione di supremazia e "one-down", cioè giocare una posizione di inferiorità o di sottomissione.

Il rapporto può dar luogo, quindi a 4 combinazioni:

- one-up/one-up
- one-down/one-down
- one-up/one-down
- one-down/one-up

Sono relazioni simmetriche quelle basate sull'eguaglianza delle posizioni dei due partner, mentre le complementari sono basate sulla differenza.

Attribuire la posizione "one-up" e "one-down" non costituisce un giudizio di valore, ma è un modo per fotografare la situazione. Quindi, essere in posizione "one-down" non significa che la persona è debole, né che si tratta di un perdente.

Analogamente se l'interlocutore segnala "one-up" non è necessariamente aggressivo e prepotente o disprezza l'ascoltatore.

Alcune relazioni sono tipicamente complementari: madre-bambino, insegnante-allievo, medico-paziente e funzionano proprio in virtù dell'accettazione della differenza in cui una parte è Up e l'altra è Down.

Questi esempi chiariscono come la posizione complementare sia utile e talvolta indispensabile per favorire l'ascolto e la decodifica del significato dei messaggi. In questo caso è importante saperla accettare anche quando ciò comporta di trovarsi in posizione one-down. Sono i casi in cui si può parlare di dipendenza funzionale, nella quale il rapporto funziona se chi è 'sotto' accetta la dipendenza e chi è 'sopra' non la sfrutta come strumento di potere impositivo.

Se non si sceglie la complementarietà, l'ascolto diviene difficile e si genera la rincorsa continua alla posizione one-up. Sono le situazioni di "braccio di ferro", magari dissimulate, in cui ciascuno pretende di avere l'ultima battuta, la parola definitiva, pregiudicando in modo irreparabile le possibilità d'ascolto.

Il risultato conseguente è una situazione di stallo, improduttiva dal punto di vista dell'obiettivo da conseguire.

Al lato pratico, nella comunicazione si susseguono relazioni simmetriche e complementari, tentativi di mettersi in posizione one-up o di mettere in posizione one-down l'interlocutore, o posizioni d'uguaglianza.

L'impiego di differenti rapporti nella relazione, dipende più dal modo di percepire la persona con cui si dialoga, piuttosto che dal contenuto della comunicazione.

L'importante è che i due livelli siano riconosciuti e tenuti separati tra loro, affinché il contenuto della comunicazione non inquina la relazione con la persona o viceversa la relazione non inquina il contenuto e quindi la comprensione del senso.

E' il caso di due persone che discutono su un problema specifico di lavoro, non per giungere ad una soluzione, ma per stabilire chi è la migliore tra loro. In questa situazione i due piani si sovrappongono ed i comunicanti si sforzano di risolvere un problema di relazioni sul piano dei contenuti.

L'ascolto, quindi, si costruisce soprattutto se si parte da una situazione di apparente debolezza, dalla ricerca e dall'accettazione della situazione "one-down" per consentire all'altro di esprimersi nella massima libertà e senza mediazioni legate alla necessità di mantenere a tutti i costi una relazione alla pari.

6.2 - COMPRENDERE IL MESSAGGIO NEL CONTENUTO

Come avviene la costruzione verbale del messaggio in relazione al pensiero che l'individuo intende esprimere?

Un contributo rilevante dell'analisi svolta dalla linguistica fin dal XIX secolo è lo studio del significato nel rapporto tra pensiero e linguaggio. In questo contesto, la Semantica si è sviluppata come disciplina che intende chiarire come le persone attribuiscono a cose e ad eventi, significati comunemente condivisi attraverso il linguaggio.

Che cosa succede quando il comunicatore utilizza la parola "treno" per esprimere un messaggio? Qual è il significato particolare di questo termine e che cosa indica realmente per ciascuna delle persone coinvolte nella comunicazione?

Per l'ascoltatore, indica e rappresenta un particolare "treno" sperimentato in un contesto preciso, che è il medesimo del comunicatore o il riferimento va ad esperienze diverse ed anche contrastanti?

Risulta evidente che non è possibile per nessuno possedere l'esperienza di tutti i tipi di "treno". Com'è, allora, che chi ascolta intende ed attribuisce i concetti ascoltati alla stessa classe cui li ascrive il comunicatore?

La psicologia si è interessata alla questione cercando di trovare risposte a numerose ed articolate domande: come si relazionano concetti e significati? Esistono concetti nella mente umana? Qual è il rapporto tra pensiero e linguaggio?

Tra le varie scuole di pensiero è interessante riportare il contributo di due linguisti, Sapir e Whorf che negli anni Cinquanta hanno formulato l'ipotesi della relatività linguistica. Uno dei principi su cui si fonda, sostiene che la lingua condiziona il modo di pensare dell'uomo. Ne consegue che la sua possibilità di fare esperienza, di vedere e sentire avviene nei limiti che il linguaggio gli consente.

Questo significa, come dimostrato sperimentalmente dagli psicologi, che nella comunicazione la persona tende a deformare l'esperienza in relazione alla ricchezza linguistica posseduta. Memoria e percezione sono condizionate dalla possibilità di includere determinate espressioni linguistiche nel vocabolario personale. Più ricco è il linguaggio padroneggiato e più articolata, secondo questa ipotesi, è la percezione della realtà.

Sembra, inoltre, che i concetti denotati da un vocabolo molto comune come ad esempio “treno”, lascino un ricordo maggiore di quelli costruiti con espressioni più complesse, come: “mezzo di trasporto su binario e formato da una vettura trainante e da altre trainate”. Più ricca d’espressioni e di sfumature è la lingua, più l’individuo riesce a rappresentare e a comunicare la realtà che sperimenta. Il fenomeno sembra condizionato anche dalle differenze esistenti tra le varie lingue, per cui alcuni idiomi consentono differenziazioni più articolate di altri.

Naturalmente il vantaggio rappresentato dalla complessità della lingua è tale, se i comunicanti possiedono la padronanza soggettiva della struttura e delle potenzialità che essa offre. In questo senso già negli anni Settanta, don Milani, l’autore del famoso libro “Lettera ad una professoressa” poneva l’accento sul potere che dà all’individuo la padronanza della lingua e dell’espressione.

Linguaggio ed esperienza formano una coppia di variabili interdipendenti di cui non sempre, tuttavia, l’individuo è consapevole. Proprio quest’influenza mette in evidenza la difficoltà, in una comunicazione, di poter definire il contenuto di “verità” in ciò che viene espresso, il grado di corrispondenza con il reale. Chi ascolta un messaggio ha la tendenza ad interrogarsi sulla veridicità di ciò che intende ed è portato a ricercare riscontri oggettivi che appartengano alla propria esperienza.

La costruzione linguistica, nella comunicazione di un evento, non rappresenta una realtà oggettiva e concreta, una “verità” inequivocabile, ma costituisce, nel caso il comunicatore sia in buona fede e non abbia intenti menzogneri, una “verità” soggettiva. L’ascoltatore non sempre riesce a distinguere e a focalizzare questi differenti piani. Ciò che acquista importanza, ai fini della conduzione della relazione, è il significato originario che il comunicatore attribuisce a ciò che esprime, in quanto è in relazione a ciò che matura un’aspettativa nei confronti dell’ascoltatore. Molti hanno fatto l’esperienza di comunicazioni con bambini i quali raccontano aspetti della propria esperienza, attraverso elementi in cui l’adulto ravvisa palesi incongruenze. L’accusa d’essere bugiardi si basa sull’analisi dell’oggettività dei fatti rilevati dall’adulto e differenti da quelli raccontati dal bambino. Ad una più attenta analisi si scopre che non si tratta di bugie, ma di una rappresentazione soggettiva della realtà, influenzata dalla costruzione linguistica operata dal bambino.

Anche nella vita adulta si verificano fatti analoghi. Basti pensare ai limiti della memoria e alla facilità con cui si deformano i ricordi senza esserne consapevoli. Ne risulta una comunicazione soggettivamente “vera” per chi la formula, ma non altrettanto congruente per chi l’ascolta.

Questo fatto rende più problematica l’analisi di “verità” o di “falsità” rispetto ad un’asserzione linguistica che, da un punto di vista del processo della comunicazione, non può basarsi solamente sulla corrispondenza oggettiva con fatti o situazioni verificatisi.

6.2.1 - IL SIGNIFICATO DELLE PAROLE

Nella comunicazione s’impiegano termini cui le persone attribuiscono significati diversi a seconda dell’esperienza e della storia di ciascuno. Il linguaggio ha un valore convenzionale e, poiché tende a comunicare la realtà soggettiva, non può essere interpretato in modo univoco.

Le parole possiedono tre valenze che l’ascoltatore deve considerare e distinguere, se intende comprendere compiutamente il senso del messaggio. Esiste:

- un significato etimologico;
- un significato personale;
- una reazione emotiva suscitata.

Consideriamo la parola “treno”. Il significato etimologico è quello che si riferisce a ciò che rappresenta convenzionalmente per la lingua italiana. In ogni vocabolario troviamo tale significato convenzionale. Nel Devoto –Oli viene riportata questa spiegazione: “convoglio ferroviario, costituito dalla locomotiva e da un numero variabile di vagoni agganciati l’uno all’altro e trainati dalla stessa”.

E’ fuori di dubbio, tuttavia, che quando si sente pronunciare la parola “treno”, la mente non va alla definizione formale, ma tende ad evocare un’interpretazione soggettiva e personale. Essa varierà da persona a persona in virtù delle esperienze di ciascuno. Per qualcuno verrà attivata l’idea di viaggio, di avventura, di vacanza. Altri evocheranno scompartimenti affollati, poltrone scomode, toilette sporche. Il significato personale attiva una Mappa Mentale soggettiva, costituita dall’insieme dei concetti associati alla parola stimolo. Tale Mappa, proprio perché personale, assume

significati differenti, anche lontani tra loro. L'insieme dei concetti della Mappa costituisce il vero significato attribuito dal comunicatore alla parola "treno", il senso autentico del suo pensiero.

L'ascoltatore deve fare riferimento a questo significato, se vuole realmente comprendere le intenzioni dell'interlocutore.

Si può legittimamente supporre che l'idea di treno varia tra ascoltatore e comunicatore. La discrepanza tra significato etimologico e significato personale rappresenta un elemento di difficoltà nella comprensione del messaggio. Seppure il linguaggio è convenzionale, l'esperienza personale e la soggettività prevalgono sull'oggettività della convenzione. Entrare nella Mappa di chi si ascolta è il segreto per cogliere il contenuto nella sua forma autentica. Per questo è indispensabile che l'ascoltatore approfondisca attraverso domande i confini della Mappa e le sue interrelazioni.

Esiste una terza valenza della parola: si tratta delle reazioni emotive che essa suscita. "Treno" potrà stimolare un sentimento di rilassamento legato al viaggio, alla comodità delle carrozze, oppure sensazioni di rabbia e di rifiuto provocate dall'idea di ritardi, di sovraffollamento, di scomodità.

Nella comunicazione è proprio il terzo aspetto delle parole che facilita o inibisce l'ascolto. Se, infatti, una parola produce reazioni negative, probabilmente l'ascolto tende a subire distorsioni. Le parole, dunque, non sono mai neutre, ma stimolano emozioni che, a seconda della loro natura, facilitano o inibiscono la comprensione. In particolare, alcune parole possiedono questa prerogativa in modo accentuato. Ad esempio, la parola "rischio" rimanda la nostra mente ad un concetto che genera tensione negativa. Se un medico dice al paziente che l'operazione che sta affrontando "non è rischiosa", nonostante l'intenzione della frase tenda alla rassicurazione, la parola "rischio" induce una tensione negativa rispetto alla comunicazione. In questo caso sarebbe meglio usare una parola a valenza positiva: "Questa operazione è sicura".

Sono numerose le parole della nostra lingua associate a reazioni negative o positive. La scelta accorta determina una diversa qualità della comunicazione. Se il medico dell'esempio intende rassicurare il paziente non dovrà usare parole a valenza negativa. Per la nostra mente, infatti, non esiste il concetto di "non rischio": una parola non perderà la sua valenza negativa per il semplice fatto di negarla.

Significato espresso e senso percepito della comunicazione non sempre coincidono. Ciò significa che le intenzioni comunicative di chi emette non sempre sono le medesime di chi attribuisce senso a ciò che ascolta.

Ciò deriva dal fatto che l'ascoltatore, nella sua azione, utilizza più o meno consapevolmente una strategia. In altre parole egli diviene il regista del proprio modo di ascoltare. Quindi è fondamentale concentrarsi sul contenuto dell'argomentazione per cogliere differenti sfumature e significati.

Prendiamo, come esempio, l'affermazione: 'Ho avuto un ritardo all'aeroporto di Londra per la mia scarsa conoscenza della lingua inglese. E' stata una sfortuna che mi ha fatto andare su tutte le furie. Sono stato proprio sprovveduto a non apprendere i concetti fondamentali della conversazione, perché avrei potuto arrangiarmi e superare il problema'.

La frase, dal punto di vista del significato, possiede vari livelli di lettura e differenti categorie d'informazioni.

"Ho avuto un ritardo all'aeroporto di Londra..." rappresenta l'espressione di un fatto, una situazione oggettiva constatabile da qualsiasi osservatore. Ciò si riscontra nella differenza tra l'orario d'arrivo reale e quello previsto. Chiunque, confrontando i due tempi, ha la possibilità di cogliere la discrepanza.

A questo punto, il comunicatore cambia registro e si esprime attraverso un'opinione: "...per la mia scarsa conoscenza della lingua inglese". In questo caso non si tratta di un fatto, poiché non possiamo essere sicuri che il nesso causa - effetto denunciato corrisponda al vero. In altre parole, non è possibile asserire con certezza totale che la causa del ritardo sia ascrivibile alla scarsa conoscenza della lingua inglese. Qui si tratta del punto di vista di chi comunica, che come tale potrebbe non essere interamente condiviso. D'altra parte, un ascoltatore attento coglie la preoccupazione espressa in merito alla competenza linguistica.

Veniamo alla terza fase che apre un'ulteriore tipologia di messaggio: "E' stata una sfortuna che mi ha fatto andare su tutte le furie". In questo caso viene espressa un'emozione, la manifestazione dello stato d'animo che suscita la situazione.

Nella frase successiva: 'Sono stato proprio sprovveduto a non apprendere i concetti fondamentali della conversazione...' il registro è quello di una valutazione negativa, di un giudizio su se stesso in relazione alla situazione.

L'esempio riportato mostra differenti piani del discorso, ma capita che essi non siano sempre così intelleggibili all'ascoltatore. L'eventuale incomprensione e confusione comporta la scelta di una reazione d'ascolto inappropriata. L'abilità dell'ascoltatore è quindi capire quando si stanno ascoltando fatti, quando invece l'interlocutore esprime le proprie opinioni, quando ancora si lascia andare ad emozioni o a valutazioni.

Un'analisi accurata consente di comprendere l'insieme dei significati che chi comunica tende ad attribuire al messaggio, anche inconsapevolmente.

Un altro vantaggio dell'analisi del contenuto è che permette di cogliere la differenza tra Significato e Senso del messaggio. La distinzione consente di comprendere come la costruzione del messaggio invia significati che vanno al di là del senso letterale delle parole o delle singole frasi.

Dall'analisi dell'esempio, ogni frase, se considerata a sé stante, segnala un preciso messaggio; quindi possiamo ricavare un Significato da ognuna di esse. Il senso completo e complessivo del messaggio, tuttavia, è legato esclusivamente all'insieme di tutte le frasi. Nella comunicazione, come ha spiegato la psicologia della Gestalt, la risultante di un insieme d'elementi è qualche cosa di diverso dalla semplice sommatoria delle singole parti. L'insieme delle parti rappresenta in sé un messaggio dotato di significato specifico, spesso più ricco o addirittura diverso da quello dichiarato dalle parole o dalle singole componenti: è ciò che costituisce il Senso.

Significato e Senso non necessariamente coincidono e ciò si può cogliere se si analizza la comunicazione al di là del semplice valore delle parole. Il contenuto si presenta attraverso differenti forme che sono esse stesse portatrici di significati diversi. In altre parole, la forma diviene contenuto.

6.2.2 - LE FORME DEL CONTENUTO

Volendo approfondire i concetti espressi nel capitolo precedente, vediamo ora di analizzare nel dettaglio i singoli modi di proporre il contenuto. Così è possibile all'ascoltatore porre le dovute attenzioni nel distinguere i differenti piani per comprendere il reale significato della comunicazione.

FATTI ED INFORMAZIONI

Il contenuto di una comunicazione può essere espresso attraverso dati di fatto. Si tratta di situazioni "oggettive", cioè affermazioni che corrispondono

ad elementi reali. Il fatto è un accadimento o una situazione che qualsiasi osservatore potrebbe cogliere nella sua evidenza. Se si afferma: "Il monte Bianco è alto 4810 metri" si comunica un fatto perché appartiene alla conoscenza comunemente condivisa o accettata come convenzionale.

Comunicare attraverso fatti definisce un modo descrittivo di esporre il punto di vista. Non si tratta necessariamente di una modalità oggettiva, ma di un elemento che per convenzione possiede la medesima lettura da parte di tutti gli attori coinvolti.

Esiste un problema di veridicità nei fatti espressi: si possono intendere situazioni la cui "verità" può essere tale secondo una scala di frequenza variabile da "sempre" a "quasi sempre", a "spesso", a "qualche volta" a "mai".

Nei confronti di un'affermazione, l'ascoltatore può interrogarsi se essa corrisponda a fatti reali o a notizie riportate dal comunicatore, di cui indica però la fonte. Infatti, anche un'affermazione dichiaratamente riferita ad una terza persona è considerata un'affermazione fattuale.

Il fatto, quindi, possiede una rilevanza oggettiva per entrambi i comunicatori. Nella quotidianità, tuttavia, risulta molto improbabile una comunicazione che si basi esclusivamente su fatti sperimentati direttamente. Sovente la comunicazione è costruita su asserzioni la cui origine è riconducibile ad altre persone o ad altre occasioni d'informazione. Il fatto, tuttavia, esprime una comunicazione priva di aggiunte o di deformazioni da parte del comunicatore.

In questo contesto l'informazione, quando riportata con attribuzione della fonte, diviene un fatto anche se la sua veridicità non è accertata. Come ben sa chi si occupa di comunicazione, non esiste un'informazione realmente oggettiva, poiché l'influenza, pur inconsapevole, di chi la emette fa parte dell'informazione stessa.

L'ascoltatore può quindi ricavare il livello d'oggettività del fatto o dell'informazione se è in grado di conoscere o risalire alla fonte.

INFERENZE/IPOTESI

Non sempre, tuttavia, i fatti sono sufficienti a comunicare una situazione. La conoscenza di un fatto consente di formulare elementi aggiuntivi di conoscenza e di previsione, che non sono posseduti e quindi oggettivi, ma che s'ipotizzano come possibili o probabili.

La persona non è in grado di gestire consapevolmente una quantità troppo vasta di fatti ed informazioni. Tuttavia, per completare la comprensione di una situazione, della quale si possiedono insufficienti conoscenze, l'individuo tende a recuperare nella propria esperienza elementi ed informazioni che gli consentono l'avvicinarsi per approssimazione alla comprensione totale.

Si tratta di un'operazione comunicativa non basata su fatti: siamo nel campo delle ipotesi e delle probabilità. Non esiste quindi la certezza "oggettiva" di quanto viene comunicato.

La mancanza d'informazioni comporta l'elaborazione di queste ipotesi o inferenze, al fine di padroneggiare l'ambiente. L'inferenza non è certa, perché non corrisponde a fatti sperimentati, ma possibile perché conseguenza ipotizzata di un fatto.

La caratteristica delle inferenze è la probabilità più o meno elevata di verificarsi e pertanto di rappresentare una percentuale di "verità".

L'abilità dell'ascoltatore sta nel riuscire a differenziare i fatti dalle inferenze, anche quando il comunicatore tende a confondere le due situazioni. Nella percezione della realtà soggettiva, è facile cadere nel tranello di attribuire la certezza di fatto anche alle inferenze.

Se si afferma: "Domani vado da Bologna a Milano in auto e ci impiegherò 2 ore" siamo nel campo delle inferenze e non dei fatti. L'affermazione può essere considerata come più o meno possibile e probabile, ma non certa e oggettiva.

Nella costruzione della realtà di chi comunica, le inferenze giocano un ruolo rilevante: ecco perché chi ascolta dovrebbe stare attento a comprenderne la natura ed il significato per chi le formula. Non si può escludere che esse rappresentino un modo di comunicare la "realtà" percepita dal comunicatore come vera.

VALUTAZIONI /GIUDIZI

Esiste un'ulteriore modalità di esprimere il contenuto di un'asserzione: si tratta delle valutazioni o dei giudizi.

Esaminiamo l'affermazione: "I servizi di trasporto pubblico sono inaffidabili!". In questo caso non si tratta di fatti oggettivi rilevati dal comunicatore, né d'inferenze derivate da fatti oggettivi. L'affermazione

espone il punto di vista del comunicatore e quindi è frutto della sua soggettività.

Il punto di vista si pone nell'ottica del giudizio secondo una scala di valori che appartiene a chi comunica, ma che una terza persona potrebbe anche non condividere. La valutazione o il giudizio, così espressi, non possiedono nulla d'oggettivo o di fattuale.

E' possibile che l'espressione del giudizio sia legata all'esperienza, di uno o più fatti, in cui il comunicatore ha potuto formulare il proprio punto di vista. Oppure il giudizio può essere conseguenza d'affermazioni riportate da altre fonti, di pregiudizi o di "sentito dire".

La sua natura di valore pone il giudizio lungo una scala che non può essere di "verità-falsità" (come nel caso del fatto) o di "possibilità-impossibilità" (come nel caso dell'inferenza): la scala su cui porlo è quella della "condivisione-non condivisione". Si tratta di un confronto tra soggettività in cui ciascuna può essere portatrice di giudizi differenti riguardo i medesimi fatti.

E' fondamentale che l'ascoltatore riesca a disgiungere, nella comunicazione, i giudizi quando vengono presentati, seppure inconsapevolmente, come fatti che determinano un comportamento. Un elemento di chiarificazione e di comprensione è quello di andare alla ricerca di quali sono i fatti che originano i giudizi.

EMOZIONI

In altre occasioni, il vero significato della comunicazione risulta chiaro, se invece delle parole usate, delle frasi costruite, si presta attenzione allo stato emotivo che l'interlocutore vuole esprimere.

Quando lo stato d'animo e la dimensione emotiva della persona si trovano in una situazione di alterazione, sia nel senso dell'euforia che della depressione o dello sconforto, è facile che la costruzione del messaggio non sia sempre congruente o chiara.

E' il caso in cui la persona esprime emozioni ed il vero senso della sua comunicazione va ricercato in tale direzione. Descrivere situazioni ed emozioni risulta alquanto difficile per ogni persona: più facile è agire le emozioni, farle trasparire, intuire dietro una comunicazione magari apparentemente incomprensibile o incongruente.

Può anche succedere che il linguaggio sia usato per provocare nell'ascoltatore degli stati d'animo, per indurre emozioni. E' il caso di quando chi comunica usa toni aggressivi ed un linguaggio, anche offensivo, per provocare magari una reazione violenta in un interlocutore che considera o ritiene passivo o sottomesso.

In questo contesto, quindi, l'ascoltatore non dovrebbe farsi fuorviare dal senso letterale delle parole, ma concentrarsi sulle emozioni che vengono espresse, anche in maniera indiretta o inconsapevole.

IMPLICITO ED ESPPLICITO

Le espressioni verbali impiegate nel comunicare possono avere un significato esplicito ed un significato implicito. Se, davanti all'argomentazione di una persona, l'interlocutore afferma: "Le persone intelligenti non possono sostenere questo punto di vista", il messaggio contiene due significati.

Il senso esplicito, cioè quello affermato dalla costruzione linguistica e dalla scelta delle parole impiegate, si riferisce ad una semplice constatazione: "Chi è intelligente non sostiene tale argomentazione". Di per sé la frase può apparire come una semplice constatazione che definisce una categoria di persone (gli intelligenti) rispetto all'affermazione in discussione.

Oltre al significato letterale ed esplicito, tuttavia, è presente un ulteriore significato che riguarda la relazione tra i due comunicanti. La frase espressa, infatti, è pronunciata all'interno di un contesto in cui le due persone sono coinvolte: tale fatto fa emergere il significato implicito del messaggio, ciò che non è detto, ma che viene intuito da chi ascolta. Ecco, pertanto, che il senso della frase diviene: "Tu, poiché sostieni questa argomentazione, non sei intelligente".

Il significato espresso dal comunicatore nella sua frase è completamente differente dal senso attribuito da parte dell'ascoltatore.

Nel linguaggio quotidiano capita sovente di esprimere inconsapevolmente dei messaggi impliciti, che danno il vero senso alla comunicazione.

Va detto che, in caso di discrepanza tra messaggio esplicito e messaggio implicito, è sempre quest'ultimo che costruisce il senso della frase e che quindi determina il proseguimento della relazione comunicativa.

Altre volte si usa una comunicazione apparentemente ambigua, con l'intenzione di non scoprire direttamente il proprio punto di vista: la capacità di cogliere il significato implicito consente di dipanare l'incertezza ed aiuta

l'interlocutore ad esprimersi con maggiore chiarezza e determinazione. L'uso del messaggio implicito può essere un modo per sondare, senza scoprirsi, le intenzioni dell'interlocutore. Se un adolescente che corteggia una coetanea le rivolge la domanda esplicita: "Con che tipo di ragazzi ti piace uscire?", il significato implicito che un'ascoltatrice attenta coglierebbe, sarebbe: "Come dovrei essere perché tu decidessi di uscire con me?"

Come si vede, una buona dose di sensibilità e d'intuizione aiutano chi intende attivare un buon ascolto.

CONGRUENTE ED INCONGRUENTE

Il messaggio viene inviato su più canali. Abbiamo visto come, oltre a quella verbale, esiste anche una comunicazione non verbale che pesa considerevolmente nel risultato finale. Si dice che una comunicazione è congruente quando tutti i canali forniscono significati che vanno nella medesima direzione. Il caso contrario è una comunicazione incongruente. Se, per esempio, alla moglie che chiede attenzioni, il marito risponde "Sì, cara, ti voglio bene" continuando a guardare la partita di calcio alla televisione, ci troviamo in presenza di una comunicazione incongruente. Sul piano verbale è espressa attenzione alla moglie, ma su quello non verbale, il messaggio che arriva è di completo disinteresse.

L'esempio riportato rappresenta un caso specifico di incongruenza, quella relativa alla mimica e alla gestualità che concerne, come già detto, la sintonia tra la comunicazione corporea non verbale e quella direttamente verbale. J. Haley identifica altri tre tipi di congruenza-incongruenza:

- determinata dal contesto. Se, davanti alla segretaria con la scrivania ricolma di carte sparse in disordine il capo afferma: "Signorina, non ho mai dubitato che lei fosse ordinata nel lavoro!", il senso della frase appare da sé. Il contesto in cui la frase viene pronunciata, mette in evidenza il vero significato della frase, che non è certo di apprezzamento per la donna;
- determinata dal paraverbale. La frase: "Sono lieta di incontrarti" detta con tono freddo e staccato da una donna alla sua amica, fa intendere il vero stato d'animo. Ancora una volta è un esempio di incongruenza;
- determinata dalla formulazione del verbale. È il caso in cui si utilizzano forme paradossali per esprimere un'idea o un'opinione. Se alla domanda su come gestire il problema dell'emigrazione clandestina, l'interrogato

rispondesse: "Sono dell'idea di aprire le frontiere senza vincoli, di accettare tutti gli stranieri, senza alcun visto e di fornire loro casa e assistenza anche se non hanno un lavoro", sarebbe difficile comprendere se si tratta della sua reale idea o di una formulazione paradossale ed esagerata.

Come si nota, è importante, per l'ascoltatore, riuscire a distinguere le eventuali incongruenze al fine di comprendere il senso del messaggio.

Anche in questa tipologia di messaggi troviamo a volte un uso difensivo da parte di chi li impiega. Il vantaggio diretto è quello di non doversi esprimere con chiarezza e pertanto non essere costretto a scoprirsi. Esiste, infatti, la possibilità di negare il vero senso della frase, dichiarando di non aver mai detto ciò che l'interlocutore ha capito. E, da un punto di vista letterale ed esplicito, ciò corrisponde al vero.

6.3 - COMPRENDERE IL MESSAGGIO NELLA RELAZIONE

Una difficoltà nella comprensione s'incontra quando l'interlocutore si concentra su quanto detto, senza riuscire a rendersi indipendente dalla rappresentazione che si fa della persona che comunica. Il messaggio è distorto da ciò che si prova nei confronti della persona che lo emette. E' difficile ascoltare quando che la persona con cui si interagisce, indipendentemente da quello che afferma, costituisce un fattore di distorsione della comunicazione.

Il carisma, la capacità d'influenza, di cui gode la persona nei confronti dell'ascoltatore è di per sé un fattore facilitante o inibente della capacità d'ascolto.

Il fattore personale gioca un ruolo rilevante: riuscire a cogliere quanto esso incida nel rapporto aiuta l'ascoltatore a neutralizzarlo o a diminuire l'effetto di distorsione.

Sia che l'influenza personale sia connotata positivamente, sia agisca negativamente, essa produce un effetto di distorsione. Ad esempio il desiderio di entrare nell'altro, di capirlo e di assecondarlo o comunque di condividere il suo punto di vista, distorce la capacità d'ascolto.

Non diversamente il rifiuto o l'antipatia nei confronti della persona funge da lente deformante.

In taluni casi anche la differenza sessuale è un fattore d'influenza. Un colloquio tra persone di sesso opposto e d'età simile, tra le quali esiste una certa attrazione, comporta un ascolto diverso che nel caso le persone provino un'avversione proprio dovuta all'età o al sesso.

Un altro elemento di riflessione è rappresentato dal fatto che, a volte, nella comunicazione esiste un 'indicibile' e quindi un 'inudibile'. Si tratta di ciò che non traspare dalle parole dette e che non consente di cogliere il vero senso del messaggio.

6.3.1 - INTERAZIONE E RETROAZIONE

La relazione con l'altro, dunque, costituisce un messaggio non sempre consapevole, che produce un influenzamento nell'ascolto. La relazione va letta attraverso un distanziamento da essa per coglierne gli elementi d'interferenza.

Possiamo partire dal fatto che comunicazione ed ascolto sono elementi legati tra loro in un processo d'Interazione/retroazione. Quindi non esistono un Ascolto ed una Comunicazione "puri", scevri da condizionamenti reciproci. In ogni caso qualsiasi tipo d'ascoltatore diviene a sua volta un comunicatore, anche se dovesse limitarsi al solo utilizzo dell'apparato uditivo, senza implicazione di reazioni verbali. L'ascolto modifica la relazione e questa interviene nella modifica della comunicazione e quindi del senso.

Due persone che comunicano attivano un processo d'interdipendenza in cui sono collegati i messaggi dei due. Entrambi provocano un'interazione poiché ognuno non è indipendente da quello che lo precede e condiziona il messaggio che lo segue. Si produce un condizionamento reciproco nel senso che le due comunicazioni non costituiscono segmenti indipendenti, ma mutuamente condizionanti.

Ciò che si verifica è il fenomeno che viene definito di interazione/retroazione: esso esplicita il processo di influenzamento reciproco delle due persone in quanto membri di un sistema di comunicazione e di relazioni.

L'insieme delle persone e delle relazioni costituisce un sistema nel quale la retroazione ha un ruolo nel determinare il cambiamento o la staticità del sistema.

Siamo in presenza di retroazione-positiva quando assistiamo all'influenzamento reciproco delle persone comunicanti, che conduce al disequilibrio del sistema di relazioni, e quindi comporta il cambiamento e lo sviluppo. La conseguenza è quella di costringere le parti a mutare le relazioni e le interazioni.

Diversamente siamo in presenza di retroazione-negativa quando il processo d'influenzamento reciproco conduce alla stabilizzazione del sistema di relazioni, mantenendolo in posizione omeostatica. La conseguenza è di portare i membri ad aderire a norme di relazione di interazione predeterminate. Questa seconda modalità interferisce sulla qualità dell'ascolto in quanto impedisce una lettura articolata di tutte le parti coinvolte nel dare senso al messaggio. L'ascoltatore attivo ed efficace deve costantemente tenere sotto analisi la relazione, per adeguarsi flessibilmente e lasciare così fluire i modi di essere del comunicatore cogliendoli nella loro essenza.

6.3.2 - LE SEQUENZE DEL MESSAGGIO

Un particolare tipo d'analisi della relazione, comporta la capacità dell'ascoltatore di percepire le sequenze usate da chi comunica, per desumere il senso che esse determinano.

Semplificando schematicamente quello che succede nella comunicazione è possibile leggere una serie di stimoli - risposte - rinforzi. Chi lancia il primo messaggio emette uno stimolo a cui il ricevente reagisce con una risposta (che può anche essere il silenzio). Questa, tuttavia, non esaurisce lo scambio in quanto diviene, a sua volta, stimolo che rinforza (positivamente o negativamente) lo stimolo iniziale. In questo modo anche gli scambi successivi rappresentano risposte a stimoli e stimoli a nuove risposte. Questo definisce una serie di sequenze comunicative che, a seconda del modo in cui sono organizzate, possono avere differenti significati.

Se ci poniamo come osservatori esterni di una relazione è possibile cogliere questa serie di sequenze ed individuare il significato che esse possiedono per i comunicatori. Coloro che partecipano alla comunicazione, non sempre riescono a cogliere la giusta sequenza in quanto tendono ad interromperla attraverso una vera e propria punteggiatura che segna l'ordine degli eventi. Chi comunica tende a percepirsi o come la fonte dello stimolo o come la fonte della risposta.

Ecco un esempio classico, citato da Watzlawick e tratto dalla vita quotidiana: una lite tra coniugi che rappresenta un caso di punteggiatura disfunzionale.

Supponiamo che ciascun coniuge sia responsabile al 50% del problema, ognuno con un proprio comportamento disfunzionale. Lui tende a chiudersi a riccio e a non comunicare quando lei lo rimprovera. Lei, invece, usa la sua aggressività quando il partner si chiude in se stesso.

Analizzando singolarmente i punti di vista, si può supporre che l'uomo si chiuda in sé come difesa, ogni qual volta la donna tende a rimproverarlo. Dal punto di vista della moglie, al contrario, è indotta a criticare il partner a causa della sua tendenza a chiudersi e a non interagire. Ciascuno dei due, quindi tende ad attribuire significato e ad interpretare la vicenda in relazione a dove pone l'inizio e la fine di una sequenza comunicativa.

Semplificando, i due messaggi sono:

Lei: "Mi costringi a rimproverarti perché ti chiudi, in te stesso".

Lui: "Mi costringi a chiudermi e ad essere orso perché mi rimproveri".

Messa su questo piano, la comunicazione non porta ad alcun cambiamento perché ciascuno dei partner ritiene di leggere la situazione dal punto di vista della "verità".

A seconda di come chi comunica pone l'inizio e la fine del discorso, questo assume un diverso significato.

La qualità dell'ascolto, quindi, si basa essenzialmente sulla capacità dell'ascoltatore di intendere la sequenza dal punto di vista del comunicatore, anche se questa non coincide con la propria. E da questa che esso dovrà partire per dare significato alla relazione e all'ascolto.

Infatti, il processo comunicativo va visto come una spirale teoricamente infinita, dove ciascuno dei comunicanti mette i suoi punti e le sue virgole, che spesso non coincidono con quelli degli altri attori: quella che per me è la mia risposta allo stimolo altrui, può essere per l'altro lo stimolo in Se e per sé.

Famosa è, tra gli psicologi sperimentali, questa storiella. La cavia di laboratorio dice ad un'altra cavia: "Ho addestrato il mio sperimentatore: ogni volta che premo la leva, mi dà da mangiare". Ecco un modo per contestare la punteggiatura delle sequenze del suo sperimentatore.

Per l'ascoltatore, non si tratta di discutere se la punteggiatura della sequenza di comunicazione sia buona o cattiva, ma solamente di comprenderla per cogliere come organizza gli eventi ad attribuisce significato.

Attenzione alle punteggiature convenzionali, cioè alle sequenze che sono culturalmente condivise senza che sia stata fatta un'analisi di congruenza.

Per esempio nella nostra cultura condividiamo molte convenzioni sulla punteggiatura che, pure non essendo né più esatte né meno esatte di altri modi di considerare gli stessi eventi, servono a organizzare sequenze interattive comuni e importanti. Per esempio, diamo il nome di "Leader" ad una persona che agisce un certo comportamento nei confronti di altri, mentre chiamiamo "seguace" un'altra persona, sebbene a pensarci bene è difficile dire quale dei due viene per primo o quale sarebbe la posizione dell'uno se non ci fosse l'altro.

6.3.3 - GLI STILI DELLA RELAZIONE

Il rapporto tra comunicanti avviene attraverso modalità che identificano possibili stili. Questi indicano il modo attraverso cui le persone costruiscono sia il messaggio verbale, sia il tipo di rapporto interpersonale. Lo stile non rappresenta una modalità innata o predefinita, ma è il frutto di una serie di variabili come l'educazione, l'esperienza, i modelli di riferimento, gli stati d'animo. Lo stile, quindi, può essere modificato, se la persona presenta una intenzionalità in tal senso. Possiamo anche dire che uno stile si può apprendere e modificare. Ognuno di noi, potenzialmente, è in grado di attivare tutti i tipi di stile che più avanti descriviamo; tuttavia esiste la tendenza a cristallizzare il comportamento soprattutto in alcune delle modalità illustrate. Si tratta della cosiddetta "fissità funzionale", cioè della tendenza ad attivare meccanicamente un determinato comportamento, senza prima effettuare un'analisi di contesto per identificare la sua funzionalità e congruità.

Gli stili di relazione sono identificabili attraverso la combinazione di due serie di variabili: si tratta del modo di gestire il contenuto del messaggio e la relazione con l'interlocutore. Tali modalità danno origine ad altrettante coppie di caratteristiche che definiscono due continuum d'intensità. Esse sono:

- contenuto: Congruenza-Incongruenza;

- relazione: Empatia-Apatia

Il contenuto attiene alla capacità del comunicatore di padroneggiare il messaggio, in merito alla costruzione verbale del concetto da esprimere. Come già rilevato, la costruzione del contenuto presenta una certa difficoltà: notevole è la quantità di significato che si perde dal momento della concettualizzazione di un'idea, al momento della sua espressione verbale.

Il primo aspetto, quindi, consiste nel tradurre il pensiero in messaggio, in modo che il comunicatore esprima compiutamente ed integralmente il proprio punto di vista all'ascoltatore. Avviene così l'esplicitazione del significato che il comunicatore intende dare al proprio pensiero e quindi al messaggio.

La riuscita di questa operazione presenta una precisione variabile che si può valutare in intensità, secondo il continuum della coppia Congruenza-Incongruenza.

Il comunicatore esprime Congruenza quando è in grado di tradurre verbalmente il proprio punto di vista e di esplicitarlo in maniera precisa, puntuale ed articolata. La Congruenza esprime il punto di vista, il significato originario del pensiero, indipendentemente dal contesto in cui avviene. Al lato opposto del continuum troviamo l'Incongruenza: è il caso in cui non esista corrispondenza tra il pensiero e la costruzione verbale per esplicitarlo. In questo caso il comunicatore non è in grado d'articolare ed d'esplicitare il significato che intende dare alla comunicazione. Il significato non viene chiaramente e sufficientemente manifestato al destinatario, che non è in grado di cogliere il senso originario.

Le comunicazioni possiedono un grado variabile di Congruenza che è determinata da due fattori. Il grado di congruenza è proporzionale alla conoscenza e alla chiarezza del concetto da esprimere. Quanto più si ha la padronanza dell'idea e del concetto, anche nelle parti di dettaglio, tanto più è probabile che venga formulato un messaggio congruente.

La seconda causa influenzante la Congruenza, riguarda lo stato emozionale del soggetto mentre comunica. Uno stato d'alterazione emotiva (ira, paura, soggezione, euforia..) porta ad una maggiore probabilità di formulare messaggi incongruenti.

Congruenza ed Incongruenza, quindi, segnalano la qualità nella formulazione del messaggio e la sua corrispondenza al pensiero del comunicatore.

L'altra dimensione che determina lo stile comunicativo concerne la modalità di costruire il rapporto tra comunicanti, tra comunicatore e destinatario del messaggio. In questo caso, come già anticipato, ci troviamo a valutare la situazione secondo l'asse Empatia-Apatia.

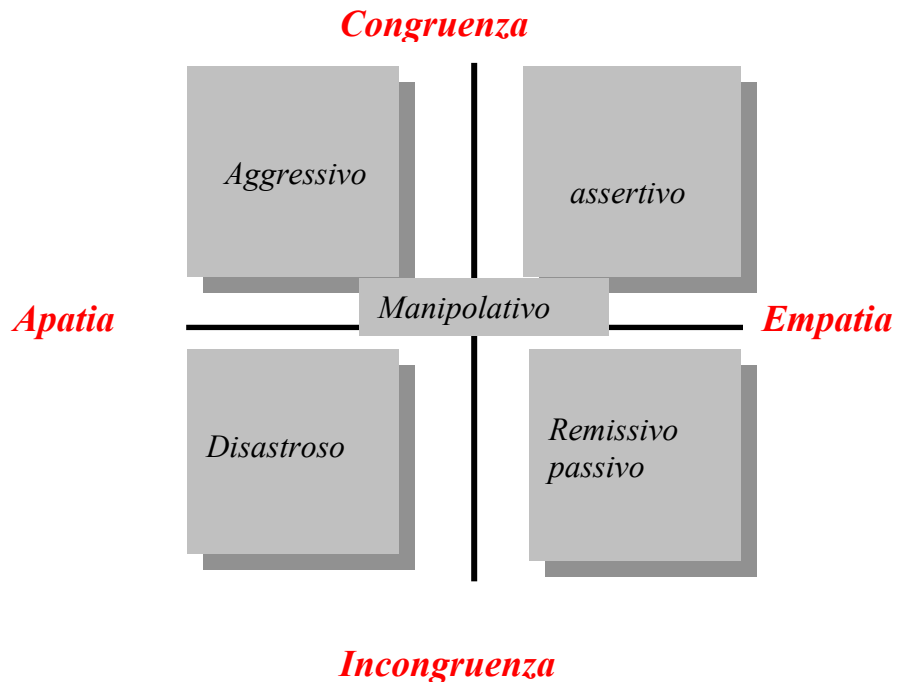
Anche in questo caso vale la pena di chiarire i due concetti. Empatia indica la capacità del comunicatore di mettersi nei panni dell'interlocutore, per comprenderne il punto di vista ed il modo di sentire la situazione. L'empatico veste i panni dell'altro, si mette nella sua testa e nel suo stato d'animo. Questa operazione coinvolge la sfera della comprensione cognitiva del punto di vista dell'altro. L'empatico non prova le emozioni e le sensazioni altrui: semplicemente le comprende e le assume come possibili ed importanti per chi le formula. Analogamente, non significa che l'empatico condivida il punto di vista dell'interlocutore o l'accetti subendolo: semplicemente lo esplora e lo conosce. Nell'empatia è presente un atteggiamento mentale di disponibilità e di comprensione, ma lo stato d'animo è neutrale e non partecipa ai sentimenti dell'interlocutore.

Nel versante opposto del continuum troviamo l'atteggiamento caratterizzato dall'Apatia. In questo caso la persona non si sforza minimamente di comprendere il punto di vista ed il sentire altrui, ma appare concentrata ed attenta solamente rispetto al proprio modo di vedere e di sentire la situazione. L'apatico è centrato su di sé e sulle proprie ragioni, attribuendo solo ad esse importanza ed attenzione. Nell'apatico, la relazione è sbilanciata unicamente sul proprio versante e quindi manca lo sforzo e l'interesse a comprendere ed esplorare il punto di vista dell'interlocutore.

Utilizzando i due continuum illustrati (Congruenza/Incongruenza, Empatia/Apatia) e disponendoli su assi cartesiani, possiamo identificare, come mostra la fig. 7, cinque differenti stili di gestire la relazione comunicativa:

- Assertivo
- Remissivo/passivo
- Aggressivo
- Disastroso
- Manipolativo

Fig. 7 – Gli stili della relazione comunicativa



6.3.3.1 -Stile Assertivo

L'insieme di Empatia e di Congruenza definiscono lo stile Assertivo. Si tratta della capacità d'esprimere compiutamente e chiaramente il proprio punto di vista in qualsiasi occasione e con qualsivoglia interlocutore. D'altra parte l'Assertivo si preoccupa di comprendere le ragioni ed il modo di "sentire" dell'interlocutore, ponendosi dal suo punto di vista.

Si tratta dello stile più efficace poiché consente di inibire gli stati d'ansia e, quindi, aiuta ad una gestione razionale e serena delle difficoltà.

Il comportamento assertivo si basa sul convincimento di possedere le risorse per affrontare ogni situazione, anche in opposizione ad altri, senza tuttavia pregiudicare la relazione. L'assertivo afferma i propri diritti e tende a fare accettare la loro legittimità, ma, nel contempo, rispetta i diritti ed il punto di vista altrui: tuttavia egli non antepone la soddisfazione dei desideri altrui a quella dei propri.

L'assertivo non fugge, non manipola, non aggredisce, ma ha la capacità di affermare se stesso, senza giustificarsi. Il suo dire ed il suo agire rimangono socialmente accettabili e quindi riscuote rispetto, piuttosto che timore o compiacenza.

Si basa sulle proprie necessità e offre il proprio parere senza riserve di fronte ad interlocutori anche ostili.

Qual è l'agire della persona nello stile assertivo?

- Conosce e neutralizza i propri blocchi e riesce ad impiegare le risorse per affrontare serenamente ogni situazione;
- è "vera" e non ha paura di manifestare i propri sentimenti, esercita il dominio sull'ambiente circostante, gioca a carte scoperte con gli altri e negozia sulla base di obiettivi chiari e predeterminati;
- nel caso di disaccordi con l'interlocutore, ricerca intese realistiche per il conseguimento di interessi e vantaggi comuni;
- offre la propria fiducia, presupponendo la buona fede dell'interlocutore, anche se si trova in disaccordo;
- esprime in modo onesto ed aperto i propri punti di vista, e allo stesso tempo mostra di capire la posizione altrui;
- fa rispettare i suoi diritti in un modo che non violi i diritti degli altri;
- impiega affermazioni brevi ed appropriate come: "Io penso, credo, mi piacerebbe, ho bisogno, voglio, la mia opinione, come potremmo fare, come potremmo risolvere questo problema...";
- usa domande aperte e chiede opinioni all'interlocutore;
- distingue nettamente i fatti dalle opinioni, dagli stati d'animo e dai giudizi.

L'ascolto di un comunicatore assertivo risulta facile e chiaro poiché chi comunica tende ad esporre le situazioni ed i punti di vista in modo pacato e

strutturato, è disponibile a chiarire e prevale un approccio razionale. Egli è misurato negli interventi e tende ad equilibrare parola ed ascolto, consentendo spazio all'espressione dell'interlocutore.

6.3.3.2 - Stile Remissivo/passivo

L'Empatia coniugata con l'Incongruenza, origina lo stile Remissivo/passivo. La remissività è basata sulla convinzione che le proprie opinioni e i desideri siano meno importanti di quelli dell'interlocutore. Quindi si è portati a dare molta importanza all'altro e non si ha modo di esprimere e manifestare la propria posizione.

Il Remissivo rinuncia alla gestione della difficoltà e propende per il comportamento di Fuga. Evita di affermare il proprio punto di vista per paura di offendere, poiché si sente moralmente obbligato ad anteporre gli interessi altrui ai propri o soffre dell'incapacità di esprimere la propria volontà.

Conseguenza di questa scelta di passività è il risentimento, la cattiva comunicazione, lo spreco d'energia ed una sofferenza personale psicofisica.

Il comportamento remissivo può disinnescare il conflitto molto rapidamente, non gestendolo. Evita perciò l'ansia di un confronto. Aiuta a soffocare i sensi di colpa che potrebbero essere causati dal prevaricare o irritare qualcuno, con delle affermazioni che contraddicono il suo punto di vista.

Qual è l'agire della persona nello stile Remissivo/passivo?

- Esprime le proprie opinioni, sentimenti e convinzioni con un tono di scusa, esageratamente cauto e poco convinto;
- evita di esprimere i propri punti di vista e le emozioni;
- si giustifica ripetutamente e usa lunghe divagazioni espositive;
- non pretende il rispetto dei propri diritti a cui rinuncia a vantaggio solo degli altri;
- consente agli altri di ignorare i suoi bisogni e necessità;
- tende a sminuire le proprie capacità ed è convinta di non riuscire nelle difficoltà;
- usa frequenti intercalari e frasi: "Non posso, le dispiacerebbe, mi chiedo, non voglio disturbarvi...".

L'ascolto di un comunicatore Remissivo/passivo presenta difficoltà per comprendere il reale pensiero ed il significato autentico della comunicazione. Infatti, esso esprime con difficoltà il punto di vista, si

chiude in lunghi silenzi o tende ad assecondare e a condividere acriticamente quello che sente dall'altra persona.

6.3.3.3 - Stile Aggressivo

L'insieme di Congruenza e d'Apatia origina lo stile Aggressivo. In questo caso l'attenzione del comunicatore è solamente rivolta a ciò che intende esprimere, senza alcuna preoccupazione degli effetti che questo provocherà nell'interlocutore.

L'aggressività enfatizza il proprio punto di vista a spese di quello degli altri. Si basa sulla certezza che le proprie opinioni sono più importanti di quelle altrui: da qui l'atteggiamento di superiorità sull'altro o di biasimo e talvolta anche di disprezzo. Nel migliore dei casi si trasforma in paternalismo.

L'aggressività è una potenza illusoria che in realtà manifesta una debolezza. Sembra vincente, perché spesso consente di ottenere un potere sull'altro esprimendo violentemente emozioni negative quali rabbia, frustrazione, sfogo.

Il comportamento aggressivo induce contro reazioni di pari virulenza o una passività rabbiosa, porta alla contrapposizione anche nel caso le ragioni sostenute siano fondate. Alla lunga genera timore o scarsa considerazione da parte degli interlocutori.

Qual è l'agire della persona nello stile Aggressivo?

- Afferma i propri punti di vista e diritti violando quelli altrui;
- afferma in modo disonesto opinioni e punti di vista;
- utilizza minacce e scarica la responsabilità su altri;
- tende a giudicare e a valutare piuttosto che cercare fatti;
- tende a sminuire gli altri e quello che fanno o dicono;
- usa sovente parole come: "Dovere, bisogna, io affermo, è colpa tua, non sei capace...".

L'ascolto di un comunicatore Aggressivo presenta difficoltà per comprendere il reale pensiero ed il significato autentico della comunicazione. Infatti sono numerosi i giudizi, le valutazioni e scarsi i fatti su cui basarsi. Bisogna porre attenzione, da parte dell'ascoltatore, a non farsi prendere dalla voglia di reagire con la medesima modalità.

Si può esplicitare la percezione d'aggressività, senza tuttavia dare troppo peso per non rinforzarla, e descrivendo verbalmente il proprio stato d'animo,

in modo sereno e adulto. Dichiarare il proprio disagio serve a neutralizzarlo e ad allontanarlo da sé, riprendendone il controllo.

Staccarsi dalla situazione per diagnosticarla serenamente, distinguere i bisogni veri delle parti, dalle intenzioni. In questo può aiutare la verifica delle attese reciproche da parte degli attori della relazione.

6.3.3.4 - Stile Disastroso

L'insieme dell'Incongruenza e dell'Apatia genera lo stile Disastroso. Ci troviamo nella situazione in cui è completamente assente l'attenzione al punto di vista dell'interlocutore e la capacità di generare significato chiaro attraverso la verbalizzazione è altrettanto inconsistente.

Lo stile Disastroso è presente nei casi in cui perdiamo il controllo e ci lasciamo sopraffare da stati d'animo molto accesi, come l'ira. E' il caso di quando offendiamo le persone o le aggrediamo non comunicando su fatti, ma esprimendo giudizi di svalutazione generali e globali.

Quando, davanti ad un problema scegliamo la strada della svalutazione mediante frasi tipo: "Sei un incapace...", Solo un idiota come te poteva fare una cosa simile..." in realtà non stiamo inviando informazioni congruenti sul problema che affrontiamo. Il tema della comunicazione, quindi, non è il contenuto, ma la persona con cui interagiamo.

Nello stile Disastroso esiste un'ambiguità tra contenuto e relazione, i due canali presentano una sorta di contaminazione. Apparentemente si comunica su un contenuto, che è nella mente del comunicatore: in realtà il contenuto della comunicazione è la relazione e come il comunicatore vede il proprio interlocutore.

In questa situazione Significato e Senso viaggiano su canali paralleli che non s'incontrano: chi comunica pensa di inviare segnali sul contenuto che ha in testa, in realtà manda segnali sulla relazione. Dall'altra parte l'ascoltatore non intende assolutamente la natura del contenuto, che essendo inespresso verbalmente, rimane nelle intenzioni del comunicatore. Il senso attribuito è quello dato dal segnale sulla persona e sulla relazione.

Lo stile disastroso è forse quello che presenta il maggior tasso d'incomprensione e quindi quello meno efficace nella comunicazione. Se osserviamo gli esempi della vita quotidiana, possiamo notare un frequente impiego di tale stile, anche se sovente avviene in modo inconsapevole, rispetto agli effetti che produce nella relazione e nella comunicazione.

Lo stile Disastroso è usato anche nei casi in cui il comunicatore non si rivolge direttamente al destinatario della propria comunicazione, ma attende che sia questo a fare il primo passo nei suoi confronti. Per esempio un marito arrabbiato con la propria consorte, che chiede spiegazioni del fatto, evita di rivolgerle la parola e di spiegarle il proprio stato emotivo “perché lei deve saper il motivo dell’arrabbiatura!”

Un’altra modalità comunicativa che può entrare nello stile Disastroso è rappresentata dalle forme d’ironia e di sarcasmo. Questi generi espressivi, a differenza dell’umorismo, si basano sulla svalutazione della persona a cui si riferiscono. In realtà l’ascoltatore destinatario della comunicazione ironica, tende ad attribuirle un significato che non sempre corrisponde a quelli implicito nelle intenzioni del comunicatore.

6.3.3.5 - Stile Manipolativo

Esiste un quinto stile. Si tratta di una modalità apparentemente Remissiva/passiva a livello di costruzione linguistica ed esplicita della comunicazione, ma in realtà Aggressiva per quanto concerne il significato implicito e l’obiettivo che il comunicatore si pone.

E’ lo stile che agisce sugli stati d’animo delle persone e che viene definito Manipolazione. E’ la strategia di chi non affronta il problema direttamente, ma lavora sulle emozioni dell’interlocutore. La lusinga, la seduzione, la simulazione, oppure la svalorizzazione, il senso di colpa sono impiegati per aggirare l’interlocutore e farlo capitolare senza violenza apparente. La costruzione linguistica, infatti, non obbliga l’interlocutore ad agire nel senso desiderato dal comunicatore. Il senso del messaggio, tuttavia, rappresenta una violenza ed una costrizione a prendere quella strada, per evitare stati d’animo ed emozioni negativi o sulla spinta di gratificazioni adulatorie.

Il comportamento manipolativo, se impiegato troppo frequentemente, produce tuttavia diffidenza, passività e talvolta anche ribellione.

Gli stili qui presentati sono di per sé delle forme di comunicazione implicita che l’ascoltatore è in grado di decodificare per integrare la costruzione del senso del messaggio.

Ogni stile rappresenta una Manifestazione di sé di chi comunica che dà maggiore colore e significato al contenuto verbale della comunicazione. L’ascoltatore, lungi dall’attivare una reazione istintiva ed emotiva allo stile,

che come tale potrebbe produrre accettazione o rifiuto del contenuto, dovrebbe coglierlo semplicemente come segnale, privo di valenza valoriale e senza che ciò inquina la relazione.

7 – TECNICHE PER ASCOLTARE

L'ascoltatore che intende migliorare la sua capacità di esercitare questa funzione, può avvalersi non solo della propria attenzione e sensibilità, ma anche di una serie di strumenti comportamentali, vere e proprie tecniche d'ascolto. Come vedremo, ne esistono parecchie e differenziate: in ogni caso esse vanno scelte in base agli obiettivi che s'intendono conseguire nell'impostare la relazione di ascolto. Un ulteriore elemento di scelta concerne l'attenzione alla persona con cui s'interagisce e che si sta ascoltando. Esistono sostanzialmente due tipologie di tecniche d'ascolto: quelle Provocative e quelle di Rispecchiamento.

Qual è la differenza tra i due tipi?

Le tecniche Provocative hanno lo scopo di indurre una reazione decisa e carica d'energia nell'interlocutore. Sono soprattutto indicate nelle situazioni di stallo quando si voglia rapidamente mutare l'assetto della situazione e della relazione. Esse hanno la capacità di provocare "uno scossone" utile a cambiare rapidamente il punto di vista. La loro azione è quella di introdurre un elemento forte che provochi un ribaltamento o un cambiamento di direzione radicale. Proprio per questi motivi, il loro impiego le rende delicate, poiché non si può escludere che provochino conseguenze oltre i limiti che l'ascoltatore si prefigge di raggiungere. Vanno quindi impiegate con attenzione.

Le tecniche di Rispecchiamento, al contrario, sono più "soffici" in quanto hanno lo scopo di rimandare segnali in forma accettabile, senza stravolgere ciò che sta accadendo tra le persone in relazione. Funzionano come veri e propri specchi che riflettono l'immagine o, nel caso specifico, ciò che afferma e dice la persona. Il Rispecchiamento consente una possibilità di riflessione ulteriore, fatta sulle affermazioni espresse, senza modificare la loro costruzione, né la situazione psicologica in cui avvengono.

LA SCELTA DELLA TECNICA DI ASCOLTO

In base a quali elementi è possibile scegliere più opportunamente le tecniche d'ascolto attivo?

Il primo elemento da considerare è lo scopo della conversazione ed il contesto nel quale si svolge la relazione.

Nel caso di relazione supportiva e d'aiuto, qualora esista un rapporto di fiducia ed empatia tra le parti, qualsiasi tecnica può produrre frutti positivi.

Altro elemento da considerare è la profondità e l'intensità emotiva dello scambio comunicativo, nonché i temi affrontati e lo sviluppo dello scambio in termini temporali.

Volendo dare indicazioni di carattere generale, potremmo affermare che, nel caso di relazioni in cui la componente emotiva sia gestita senza difficoltà, non esistono particolari controindicazioni sia per le tecniche Provocative, sia per quelle di Rispecchiamento. Quest'ultime sembrano specificamente adatte, qualora la dimensione emotiva sia particolarmente presente in modo pesante e da rendere difficile la relazione.

Un'ulteriore chiave di scelta è legata allo sviluppo della conversazione. Le tecniche che inducono a riflettere sono solitamente più utili se impiegate nelle prime fasi e nella parte centrale di una comunicazione. E' il caso in cui è più intenso il bisogno d'ascoltare e, quindi, è utile tutto ciò che aiuta a capire e ad evitare fraintendimenti.

Le tecniche Provocative, che presentano un maggior grado di direttività, sono indicate nelle situazioni d'impasse, ponendo attenzione in chi le impiega, alla necessità di usare un maggiore "stato di allerta", per il pericolo che la situazione scappi di mano. Sono certamente più difficili da gestire anche se accelerano i tempi di reazione. In questo senso esse sono più utili nelle fasi avanzate della conversazione e se gestite da professionisti della relazione d'aiuto.

Nella pratica quotidiana ognuno tende a privilegiare le tecniche che più gli sono consone o che padroneggia. L'ascoltatore che si pone nell'ottica di regista della relazione comunicativa, esercita una scelta oculata delle tecniche, legata alle finalità che intende raggiungere. In definitiva, l'adeguatezza e l'utilità di ogni modalità dipende dal contesto nel quale viene impiegata e solo se accompagnata dalla consapevolezza di voler comprendere completamente l'interlocutore. Quanto più si riesce a percepire ciò che l'altro intende affermare, tanto più si è appropriati nel reagire in maniera efficace: ben venga quindi un uso diversificato delle tecniche d'ascolto.

7.1 – TECNICHE DI RISPECCHIAMENTO

Queste sono le principali modalità per intervenire in maniera 'soft' ed aiutare l'interlocutore a proseguire la relazione comunicativa. L'ascoltatore gioca un

ruolo discreto, ma non passivo, impegnato a controllare non solo quanto succede nella relazione, ma attento a non invadere il dialogo.

Le tecniche sono:

- Silenzio
- Segnali di contatto
- Ripetizione (Riformulazione)
- Domanda
- Risposta (Valutazione, Interpretazione, Sostegno, Soluzione)
- Chiarificazione
- Riflesso di sentimenti profondi

7.1.1 - SILENZIO

E' il caso in cui l'ascoltatore non interviene deliberatamente e consente all'altro di restare con i suoi pensieri, al fine di riflettere su quanto ha affermato. Se si lascia parlare a ruota libera senza interromperla, la gente ama fornire informazioni. Maggiore è lo spazio che le viene lasciato e maggiore è la quantità di informazioni esposte.

L'assenza di una risposta verbale è di per sé una reazione di ascolto che può avere grande efficacia quando l'altra persona ha bisogno di rielaborare i propri pensieri. L'uso appropriato del silenzio deve essere valutato in base al contesto in cui avviene la comunicazione. L'effetto che produce, infatti, dipende in larga misura dalle circostanze, da ciò che l'altro sta provando e da quanto ha preceduto l'incontro.

I silenzi di chi ascolta possono essere recepiti dall'altra persona in modi diversi:

- può essere considerata una forma di accettazione, se l'espressione dei comportamenti non verbali dell'ascoltatore segnala attenzione, interesse e consonanza emozionale;
- un silenzio troppo lungo può essere recepito come imbarazzante o punitivo. In genere, infatti, l'assenza di parola provoca ansia. All'estremo può anche essere recepito in modo negativo, come un rifiuto;
- altre volte il messaggio sottinteso può essere quello d'incoraggiamento a proseguire nell'esposizione oppure, al contrario, di svalutazione del messaggio che "non merita neppure risposta";

- il silenzio può essere letto o come un segno d'imbarazzo o come una fonte d'imbarazzo. Ciò è particolarmente vero quando esso caratterizza la parte iniziale di una conversazione, quando l'altra persona ha appena cominciato ad esplorare i suoi pensieri;
- il silenzio è più utile quando si percepisce che l'altro si è interrotto, perché ha bisogno di pensare a quanto ha appena detto; oppure quando incontra difficoltà nell'esprimere il pensiero e ha bisogno di sondarlo maggiormente perché troppo denso di significati. In questo caso, la non interruzione gli consente di avere lo spazio psicologico necessario per restare da solo con i suoi pensieri ed esplorarli più in profondità;
- il silenzio è ancora utile quando l'altro ha semplicemente bisogno di starsene tranquillo ad assorbire quanto ha appena detto, esplorando le implicazioni che lo riguardano. Ciò si verifica in concomitanza dell'affiorare di un sentimento importante, che in precedenza non aveva avuto spazio per emergere;
- un'altra situazione in cui silenzio appare utile è quando si verifica uno stato di confusione interiore e c'è la necessità di tempo per districare i pensieri.

Se è l'interlocutore a scegliere questa modalità comportamentale, esso indica che anche l'ascoltatore dovrebbe tacere e non interferire con il flusso dei suoi pensieri.

Esistono differenti modi di reagire al silenzio dell'altro: si può intervenire, ad esempio, per cercare di chiarire quanto egli ha detto.

Tuttavia, quando siamo in presenza di un improvviso ammutolire e si nota un atteggiamento introspettivo è opportuno reagire con un silenzio o al massimo con qualche frase che mantenga il contatto. Dopo aver lasciato il tempo di riflettere si può scegliere di aiutare l'altro ad esprimere quanto ha avuto bisogno di riordinare.

Diversamente se il silenzio dell'altro scaturisce dalla confusione, può essere utile contribuire a definire la sua situazione cercando di chiarire ciò che si è parzialmente compreso dalle sue parole.

Un particolare silenzio dell'interlocutore è quello che esprime uno stato di resistenza. E' il caso in cui, ad esempio, non voglia approfondire ulteriormente uno stato emotivo spiacevole, oppure può avvertire che l'ascoltatore sta andando al di là del limite che egli giudica opportuno. In questo caso la reazione migliore è quella di "fare marcia indietro".

In genere usare il silenzio nelle relazioni interpersonali non è una modalità facile da gestire. La nostra educazione generalmente attribuisce preponderanza all'essere attivi da un punto di vista verbale, quindi l'atteggiamento conseguente è di colmare il vuoto apparente che ogni sospensione della comunicazione verbale genera.

E' difficile rimanere silenziosi quando l'altra persona sta provando silenziosamente emozioni visibili. Il disagio dell'altro trasmette inquietudine e così l'azione riflessa dell'ascoltatore è di dire qualcosa che calmi l'altro o, addirittura, che neghi la sua sensazione. A volte più genericamente è opportuno limitarsi a dire qualcosa che "descriva" la situazione, migliori il clima o fornisca una risposta risolutiva della tensione.

La discussione sull'importanza del silenzio sottolinea quanto sia indispensabile utilizzare la componente non verbale nell'ascolto, sia per leggere le sfumature di quanto si verifica nell'interlocutore, sia per trasmettere una reazione adeguata. L'espressione del viso, l'atteggiamento, il tono di voce e il movimento, riescono a comunicare molto meglio la stessa lunghezza d'onda di accettazione e di empatia, di quanto non esprima il linguaggio verbale.

Possiamo leggere il silenzio con un approccio meno reattivo, come riempimento di un vuoto: così cogliamo la sua valenza d'assenza di stress rumoroso. Anche una lettura di questo tipo lo rende un fattore importante nella qualità della relazione comunicativa, specialmente nella funzione d'ascolto attivo: il silenzio come assenza di parola, sospensione del discorso o assenza di rumore comunicativo. Si pensi alle situazioni in cui il silenzio è una modalità istituzionale, come negli ospedali, nelle situazioni tristi in generale. Il "non suono" è una forma di silenzio che comunica.

Esiste anche il silenzio inteso semplicemente come 'mancanza di rumore'. E' questa caratteristica che porta a riscoprire le due anime che esso possiede.

Il silenzio manifesta un'anima esterna ed una interna. Ricorda il mondo interiore della persona e riporta al mondo dei simboli, dei sentimenti, delle emozioni e al ricco universo personale e soggettivo. In questo caso il silenzio è un prerequisito per l'accesso consapevole in se stessi, mediante la cessazione della voce, del brusio, del rumore. L'assenza di rumore costituisce l'anticamera per esplorare il mondo interiore della persona.

Il silenzio esterno è la porta della contemplazione, che consente di cogliere la sfumatura ed il dettaglio, quei segnali che comunemente sfuggono quando il rumore è intenso. In questo senso, il silenzio non favorisce solo l'ascolto, ma

consente la riattivazione consapevole anche degli altri sensi, come recettori della comunicazione. E' un recupero polisensoriale di ciò che è significativo nel mondo circostante.

Da questo punto di vista rappresenta il 'punto zero' della percezione, da dove il messaggio ha maggiore possibilità di essere raccolto ed introiettato per produrre una relazione circolare tra gli attori della comunicazione. Il silenzio non è l'opposto della parola o semplicemente la sua assenza. E' invece uno strumento per acquisire conoscenza.

Quale effetto, quindi, produce nella relazione comunicativa?

E' una cassa di risonanza che funge da amplificatore, da evidenziatore del discorso. Può anche essere visto come una lente d'ingrandimento che consente, in chi parla, l'autopercezione del messaggio espresso. Ancora il silenzio è un mezzo per esprimere l'accordo o il disaccordo sull'argomentazione.

Nella pratica comunicativa, come abbiamo già visto, il silenzio assume differenti forme. Può trattarsi di una pausa per prendere il tempo per riflettere, per respirare e per rispondere o per predisporre a prendere l'iniziativa comunicativa.

Usato in modo strumentale esso dà il ritmo e consente l'armonia della comunicazione, che si trasforma in armonia della relazione. Viene impiegato come momento di sospensione per creare tensione o per catalizzare l'attenzione verso ciò che si sta per dire. Si usa anche come pausa per dare enfasi e risalto ad un passaggio o ad un concetto.

Esiste infine un silenzio impiegato come presa di distanza, come segnale di distacco.

7.1.2 – SEGNALI DI CONTATTO

Si tratta d'ogni espressione e messaggio tendente a stabilire un contatto o a segnalare che esso continua, ma senza aggiungere nulla a quanto è stato detto dall'interlocutore. In questi casi è soprattutto il registro non-verbale che acquista importanza. Nei momenti in cui lo stato emotivo è particolarmente carico o quando l'interlocutore cerca con lo sguardo la presenza dell'ascoltatore, i segnali di contatto rinforzano utilmente la relazione, senza invaderla con espressioni inutili o con risposte condizionanti.

Il comportamento di chi ascolta si limita a far percepire la propria presenza, senza aggiungere significativi interventi verbali. A volte questo modo è

sufficiente per rilanciare il discorso interrotto e consentire a chi parla di superare esitazioni, incertezze.

I segnali di contatto sono importanti poiché indicano una presenza rassicurante e nel contempo non entrano nel merito del contenuto della comunicazione.

Essi sono rappresentati da:

- lo sguardo: quando è diretto agli occhi della persona rappresenta un segnale d'ascolto molto forte;
- cenni d'assenso fatti con il capo;
- la postura e la posizione rispetto all'interlocutore. Avvicinarsi serve a rinforzare questo messaggio non verbale. Sedersi a fianco o comunque vicino è un rinforzo;
- l'espressione del viso in sintonia con quella dell'interlocutore. Se sorride o è serio si utilizza la medesima modalità espressiva per indicare contatto sintonico;
- il contatto fisico funziona come messaggio non verbale di presenza attiva. Così, sfiorare leggermente una parte del corpo è segno di vicinanza, di contatto non giudicante.

Esistono anche segnali di contatto espressi mediante il registro verbale. Si possono usare brevi frasi che rassicurano l'interlocutore sul fatto che è seguito: "Ti capisco", "è chiaro"....

Il loro scopo è quello di rinforzare la relazione esprimendo uno stato emotivo dell'ascoltatore sintonico all'interlocutore, piuttosto che intervenire sul contenuto. Così i segnali possono esprimere empatia, accettazione, interessamento o partecipazione. Il vantaggio rispetto ad un intervento più diretto di tipo verbale è che rimangono neutri sul piano del contenuto della comunicazione, ma sono particolarmente forti sul piano della relazione.

Si dimostrano particolarmente utili quando l'altro ha cominciato ad esplorare i propri pensieri, ma non è ancora riuscito ad organizzarli in un quadro coerente, né per se stesso né per chi ascolta. E' un modo, che rinforza il lavoro e la riflessione di chi si sta esprimendo e incoraggia a proseguire in piena libertà e senza il timore di contestazioni o di giudizi su ciò che sta affermando.

7.1.3 – RIPETIZIONE (RIFORMULAZIONE)

In questo caso l'ascoltatore ripete l'affermazione o il pensiero di chi li esprime. Essa consiste nel ripetere "in altri termini", in modo sintetico e conciso, il pensiero espresso dall'interlocutore, magari partendo dalle parole più significative da lui pronunciate. La forma più semplice è rappresentata dalla parafrasi dei pensieri e dei sentimenti espressi.

Sono interazioni che esprimono, con parole dell'ascoltatore, quanto egli ha compreso e intende verificare. Il parafrasare è utile soprattutto quando l'altro incontra difficoltà nel trovare le parole per esprimersi, o quando sta esternando pensieri o sentimenti sviluppati solo in parte.

Il significato non verbale della parafrasi è un segnale per manifestare all'altro che si sta cercando di capire, il desiderio di certezza nella comprensione. In questo caso il messaggio verbale ha meno importanza del modo in cui la parafrasi viene espressa. A seconda del tono di voce, dell'espressione del viso e di altri comportamenti non verbali, le parafrasi possono contribuire ad instaurare un senso di empatia, accettazione e interessamento. La prerogativa della parafrasi, rispetto ad altre reazioni che inducono a riflettere, è che si basa soltanto su ciò che l'altro ha detto esplicitamente, senza aggiungere alcun tipo di risposta, interpretazione o commento personale. Essa è neutra sul contenuto, ma significativa sul piano della relazione tra le persone.

Generalmente, oltre alla funzione di verifica della corretta comprensione, questo segnale ha l'obiettivo di indurre chi parla a riesaminare il suo punto di vista. Si tratta, in definitiva, di un modo indiretto per indurlo ad un approfondimento, ripetendo la sua affermazione e riportando l'attenzione su un aspetto particolare. L'uso di parafrasi consente, a chi si esprime, l'apertura d'altri punti di vista rispetto all'argomento. Questo consente il superamento di visioni stereotipate o superficiali.

La parafrasi è una riformulazione dei concetti, effettuata dall'ascoltatore che usa parole proprie. Essa inizia con frasi del tipo:

"Se ho ben capito quanto hai detto..."

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

"In altre parole, vuoi dire che..."

Il completamento di queste frasi è un modo prudente per evitare di esprimere proprie valutazioni e giudizi sul contenuto della comunicazione. Ecco un esempio:

“Ogni volta che una persona mi guarda fisso negli occhi mi sento a disagio perché penso di essere giudicato negativamente”

“Se ho ben capito quanto hai detto, quando una persona ti guarda fisso negli occhi ti senti a disagio perché pensi di essere giudicato negativamente”

Chi riformula ha la certezza di aver compreso realmente il concetto o, in caso contrario, ha l'opportunità per chiarirlo.

Gli elementi di forza della Riformulazione, nell'attività d'ascolto, sono rappresentati dal fatto che essa:

- accetta la modalità di esprimersi di chi parla nello sviluppare liberamente il proprio punto di vista;
- segnala il riconoscimento dei sentimenti e del significato attribuito a ciò che dice l'interlocutore;
- manifesta l'accettazione di un contenuto soggettivo, non necessariamente condivisibile, ma degno di rispetto, come la persona che lo ha emesso;
- segnala un'accettazione incondizionata della persona che si sta esprimendo.

La Riformulazione si basa sul presupposto che l'interlocutore è colui che maggiormente conosce la situazione che espone, di cui possiede maggiori informazioni. L'ascoltatore, di conseguenza, non si autorizza a mettere in dubbio o a giudicare tale conoscenza e soggettività. Attraverso la Riformulazione si manifesta l'assenza di pregiudizi, l'autentico desiderio di comprendere la persona.

Per conoscere la realtà portata da un evento, da un fatto, da un'opinione non esiste altro modo che farli descrivere con maggiori dettagli possibili. Attraverso la Riformulazione si spinge il processo di ricostruzione della situazione presentata in termini soggettivi.

Il principio su cui si fonda la tecnica della Riformulazione è che ogni individuo possiede una logica specifica che organizza il proprio insieme d'affetti, di comportamenti, di comunicazioni, di sensazioni in un Universo Personale significativo per lui, ma non per un altro. L'ascoltatore, in tale logica, si pone nella prospettiva di comprendere senza voler modificare tale universo, lasciando così la massima libertà alla persona di definirsi nella relazione.

Esistono differenti tipi di Riformulazione.

7.1.3.1 - Rispecchiamento

Quando l'interlocutore esprime la propria opinione può non essere sufficiente dimostrare interesse usando brevi cenni d'assenso del capo. Questo non assicura sulla comprensione del messaggio. Un modo più efficace e nel contempo semplice è la Riformulazione mediante Rispecchiamento, che consiste nel ripetere i concetti essenziali, utilizzando le stesse parole di chi lo ha enunciato.

Si attiva il Rispecchiamento iniziando con frasi del tipo:

"A tuo avviso, pertanto..."

"Da quanto mi dici..."

e si prosegue riassumendo brevemente il concetto espresso.

In questo caso vanno compresi soprattutto gli aspetti ritenuti fondamentali per la persona, non aggiungendo nulla di proprio, soprattutto giudizi e valutazioni. A differenza della semplice parafrasi, che si limita ad una ripetizione dell'espressione verbale, questa reazione d'ascolto cerca di mettere in evidenza soprattutto ciò che è importante per chi si sta esprimendo, sottolineando i momenti che per lui sono particolarmente significativi. Per questo, un'attenta analisi dell'espressione non verbale, aiuta a cogliere il senso profondo dell'affermazione e a riformularla cercando di riprodurre tale importanza.

Ecco come, attraverso il Rispecchiamento, si coglie il significato emotivo della comunicazione:

"Sono scoraggiato rispetto al lavoro che sto facendo e non so se riuscirò a proseguire in questo modo..."

"Da quanto mi stai dicendo, in questo momento ti senti giù di tono e non sei sicuro della tua tenuta psicologica e fisica..."

"Già da tempo sto attraversando questo periodo, non è proprio un caso isolato"

"Secondo te non si tratta di una situazione transitoria, ma di uno stato che si protrae nel tempo."

"....."

7.1.3.2 – Inversione figura/sfondo

In questo caso l'obiettivo dell'ascoltatore è di arricchire il contesto della situazione espressa, mettendo in risalto e in primo piano elementi che chi comunica aveva relegato nello sfondo del proprio discorso, ma che in realtà rappresentano un aspetto rilevante dell'affermazione.

Si tratta di invertire la posizione tra l'elemento posto in primo piano dal comunicatore e quello che ha relegato nello sfondo. In questo caso si aiuta l'interlocutore ad un mutamento nella percezione delle parti che caratterizzano l'affermazione. Lo sfondo viene portato in primo piano ed il primo piano è condotto a contorno della nuova priorità. Tale forzatura obbliga a rompere gli schemi mentali e le rigidità percettive, soprattutto quando si usa il linguaggio per descrivere un'emozione.

Si propone un diverso punto di vista, attraverso cui vedere il contenuto espresso per individuare un senso nuovo nelle informazioni.

Ecco un esempio:

"Nella mia cerchia di amici, e ne ho molti, sono veramente pochi coloro con cui è possibile fare un discorso intelligente su argomenti di attualità. Loro pensano sempre ad argomenti superficiali"

" Mi stai dicendo che quando ti trovi con gli amici, è frequente che ti senta impossibilitato ad intrattenere una conversazione intelligente come vorresti tu, ma ti devi adattare alle loro argomentazioni".

In questo esempio l'ascoltatore ha portato il focus dell'attenzione sul disagio che l'interlocutore prova con gli amici; al contrario ciò che prima era in primo piano (la superficialità degli amici) ora diviene lo sfondo del disagio.

7.1.3.3 - Chiarificazione

Questo tipo di riformulazione è più complesso nella sua attuazione, ma aiuta a chiarire argomentazioni o problemi posti in modo confusionario o impreciso. L'obiettivo è di consentire una chiarificazione di ciò che l'interlocutore ha detto, aiutandolo a precisare anche a se stesso gli elementi dell'affermazione.

In questa situazione aumenta il rischio di proporre interpretazioni: è questa una preoccupazione che dovrebbe allertare l'ascoltatore.

Anche in questi casi, come già illustrato negli altri tipi di riformulazione, la Chiarificazione avviene partendo da frasi che sottolineano non il punto di vista dell'ascoltatore, ma la sua comprensione di quanto espresso.

Ecco un esempio di Chiarificazione:

"Mio marito ha sempre un comportamento invadente. Sa sempre cosa dire, sostiene d'avere ragione in ogni circostanza. Quando c'è lui bisogna prestargli attenzione, occupa tutti i momenti nel rapporto con gli altri. Non mi resta che andarmene o continuare a fare i lavori di casa. E' come se non ci fossi!"

"Se ho ben capito, secondo quanto mi dici, il problema non sono i modi di fare del marito, ma il fatto che, in un modo o nell'altro, essi finiscono sempre col renderti inutile".

In questo caso contano molto intuito e sensibilità, per evitare di provocare un risentimento nell'interlocutore nel caso si proponessero, invece che chiarimenti interpretazioni non condivise. Bisogna partire dai dati essenziali dell'argomento per riproporli con la necessaria cautela.

I tre tipi di Riformulazione qui presentati sono utilizzabili in contesti differenti, proprio per le loro specificità ed effetti nella comunicazione.

Il Rispecchiamento rimanda una semplice immagine, proprio come se si trattasse di uno specchio in cui la persona può cogliere, da estranea, ciò che afferma.

L'inversione Primo piano/sfondo consente di riequilibrare i pesi contenuti nell'affermazione per dare spazio al reale argomento importante.

Nel caso della Chiarificazione l'azione porta a toccare il focus della situazione, quello che la persona non aveva chiaramente percepito come rilevante. Qui può esserci il rischio di non saper cogliere il vero senso dell'affermazione. Per questo richiede un po' d'accortezza nel suo impiego. La Chiarificazione è meno rischiosa quando la massa d'informazioni a disposizione dell'ascoltatore aumenta.

Quali sono i vantaggi della Riformulazione?

Fondamentalmente essa lascia la persona concentrata sull'argomento che sta esponendo, ma aiuta a chiarire meglio il significato che essa attribuisce alla situazione. E' un rimando dall'esterno, che aumenta la possibilità di riflessione. Un ulteriore vantaggio è di portare la persona a riflettere sul

pensiero che ha espresso e a rettificarlo, nel caso l'ascoltatore non l'abbia riformulato correttamente.

Essa è “neutrale” in merito al contenuto espresso, in quanto si basa sull'utilizzazione dei concetti proposti dalla stessa persona che espone l'argomentazione.

7.1.4 - DOMANDE

Fare domande può sembrare una modalità d'interazione molto semplice. Ogni giorno le persone ne pongono a decine, sovente senza interrogarsi se sono adatte al tipo d'informazione che intendono acquisire.

Il tipo di domanda scelta consente di gestire la relazione comunicativa: a seconda della domanda utilizzata, si influenza la modalità della risposta. La qualità dell'ascolto è favorita dalla quantità d'informazioni stimulate proprio con questa modalità. Se articolate con attenzione, le domande consentono all'ascoltatore di trasformarsi in regista della relazione.

Formulare una domanda costituisce una vera e propria tecnica d'ascolto attivo, poiché è possibile scegliere tra un ventaglio d'opportunità che aprono a diverse conseguenze. La tecnica della Domanda è ricca di sfumature: esistono diversi tipi che hanno differenti obiettivi.

Nella prospettiva di chi ascolta, la domanda va formulata partendo dallo schema di riferimento di chi parla, perché così è possibile condurlo verso i contenuti che s'intende approfondire o evidenziare.

La domanda non è solamente una richiesta d'informazioni che chiariscono un dubbio: essa rappresenta uno strumento di guida soffice, che non forza l'interlocutore, ma che permette all'ascoltatore di chiarire i punti desiderati.

Per questo sono utili domande che stimolano ad esprimere opinioni, punti di vista, idee. Utilizzate in questo senso possono aiutare anche chi parla a chiarirsi i pensieri, indirizzandolo verso un aspetto di quanto ha detto.

Oltre che la raccolta e l'arricchimento dell'informazione sul pensiero di chi comunica, domandare consente di andare, oltre la superficie delle parole, al significato esplicito delle affermazioni. Così si trasforma in uno strumento ideale per comprendere bisogni, aspettative e desideri, per mantenere viva l'attenzione e la tensione del discorso, per aiutare l'interlocutore a chiarirsi o a trarre conclusioni in modo logico e sequenziale.

Ecco alcuni tipi di domanda:

7.1.4.1 - Domanda Aperta o Neutra

"Cosa ne pensi a proposito della situazione della nostra associazione?"

"Qual è la tua opinione su...?"

"Come conti di...?"

In genere inizia con avverbi o pronomi interrogativi (quando, come, chi, cosa...). E' un modo per indicare l'interesse nei confronti di quanto sta esponendo l'interlocutore. Si rivela particolarmente utile all'inizio di una relazione comunicativa.

E' un modo per non influenzare l'interlocutore, ma tende ad ottenere un parere, stimolare il proseguimento dell'esposizione, realizzare una percezione alternativa.

Quali opportunità offre questo tipo di domanda?

Aprire il dialogo, invita a parlare e a scoprire le motivazioni. Porta l'interlocutore ad esprimere il proprio pensiero. Tende ad ottenere risposte concrete e più complete.

Si tratta di un ottimo strumento per aprire una relazione o per sondare l'interlocutore ed avere più informazioni su di lui.

7.1.4.2 - Domanda Chiusa o Alternativa

" Per quale ipotesi propendi: per la prima o per la seconda...?"

" Scegli questa strada o ritieni più opportuna quest'altra...?"

"Sei tu che decidi in questa situazione o devo rivolgermi al tuo capo?"

La domanda chiusa porta a prendere una decisione, seppure in modo un po' direttivo o induce a dare risposte precise e concise.

Normalmente porta a risposte mediante "Si" o "No" o attraverso una serie d'alternative predefinite da chi pone la domanda.

Serve a verificare ed ancorare l'argomentazione. Altro utilizzo è quello di riassumere in vista di una possibile conclusione o per poter introdurre un ulteriore argomento

Rappresenta un modo per evitare divagazioni e ricondurre il discorso su uno specifico argomento. In genere prevede poche alternative nella risposta.

E' poco utile porla all'inizio di un colloquio, poiché porta a limitare la conversazione e quindi fornisce scarse informazioni. Per questo è più

stimolante verso la fine di un colloquio o per limitare possibili divagazioni inutili.

7.1.4.3 - Domanda specchio o riflettente

“...è troppo difficile per me...”

“Che cosa avevi previsto a tale proposito?”

E' una domanda che mostra interesse per l'interlocutore, ponendosi dal suo punto di vista e approfondirlo in modo non valutante e minacciante.

Consente all'interlocutore di continuare ad esprimere il proprio pensiero in modo descrittivo, senza dover necessariamente giustificare il proprio punto di vista. Consente lo sviluppo dell'idea e la precisazione del pensiero con l'evidenziazione di possibili contrasti o paradossi.

E' utile per aiutare l'altro a chiarirsi su un punto che tenderebbe a sottovalutare o a trascurare, ma che l'ascoltatore ritiene, al contrario, fondamentale.

Essa tende a fungere da specchio in quanto rimanda all'altro, in modo discreto, la necessità di un approfondimento o di un ulteriore chiarimento, ma realizzato dal comunicatore stesso, con le sue parole e con il suo schema mentale. Essa tende a mantenere sullo specifico argomento della discussione.

7.1.4.4 - Domanda ad imbuto

“Interessante, ed inoltre...?”

“Sarebbe a dire che...?”

“E oltre a questo?”

E' una modalità per indurre a proseguire il discorso proprio sul tema che l'interlocutore sta esprimendo, ma portando ad arricchirlo di altri aspetti ad esso correlati. Proprio come l'imbuto essa fa convergere la discussione verso un punto determinato, con l'aggiunta d'ulteriori informazioni di dettaglio o di completamento.

E' utile per rinvigorire la conversazione, per approfondire o semplicemente per sviluppare un'argomentazione o un'idea.

7.1.4.5 - Domanda di Ritorno o Relais

"E tu, cosa pensi personalmente sulla questione che mi hai posto?"

Si rilancia la stessa domanda a chi l'ha formulata.

Domanda di risposta a chi l'ha formulata, che tende ad evitare di esprimere il parere della persona interrogata. Serve nei casi in cui non s'intenda esporre il proprio punto di vista.

E' un modo per indurre l'interlocutore a riflettere e ad esporre la propria idea. Consente una migliore comprensione delle aspettative, evitando di rispondere direttamente su una questione che non si vuole affrontare esplicitamente o che potrebbe creare conseguenze non desiderate.

E' un modo elegante per evitare di esporsi, quando ciò è sconsigliato.

7.1.4.6 - Domanda di Rilancio o Fattuale

"In che senso affermi questo? Cosa intendi dire? Quali elementi supportano questa tua considerazione?"

"Quali sono i criteri di scelta?"

"Perché si sono sviluppati questi giudizi?"

Comincia con "quando, come, perché..." e avverbi di questo tipo che la rendono simile alle domande aperte. A differenza di quelle, tuttavia, questa è utile durante la relazione per focalizzare meglio alcuni punti del discorso e per comprendere le ragioni che portano alle affermazioni esposte.

Serve a far precisare idee e punti di vista, basandosi su fatti, piuttosto che su ipotesi, aiuta a chiarire le percezioni. E' un mezzo per fare emergere fatti e situazioni. Apporta risposte precise.

La domanda è opportuna soprattutto per cercare di chiarire il motivo di critiche e di giudizi, quando vengono espressi attraverso valutazioni ed opinioni, piuttosto che sulla base di fatti. Consente di portare il comunicatore a chiarire l'origine del proprio pensiero, ricercando le situazioni oggettive o fattuali. Limita la virulenza delle critiche.

7.1.4.7 - Domanda Laterale

"Non pensi che agendo in questo modo si provocherebbero situazioni...?"

"Come si comporterebbe il tale se si trovasse nella tua situazione?"

Mira ad ottenere informazioni senza affrontare direttamente l'argomento, ma richiamandolo in modo indiretto. Particolarmente utile per informarsi in situazioni delicate o che potrebbero provocare situazioni di disagio.

E' la strada per aiutare ad esprimersi e a valutare ipotesi di soluzione o altri punti di vista. Non va direttamente al cuore dell'argomento investigato, ma lo raggiunge per una strada parallela che cerca informazioni su un argomento apparentemente diverso da quello trattato.

7.1.4.8 - Domanda di controllo o di sondaggio

"Allora, abbiamo deciso che... Siamo d'accordo?"

"In definitiva, quello che è importante per te è...?"

"Quello che apprezzi nella mia proposta è....?"

E' il modo per mettere a fuoco e precisare quanto detto e verificare la comprensione da parte dell'ascoltatore.

Favorisce la puntualizzazione dell'argomentazione o la scoperta del reale punto di vista che sta dietro alle opinioni.

Da utilizzare in momenti particolari quando si tratta di arrivare ad una conclusione o di avviarsi verso la chiusura del colloquio. E' importante per ottenere feed-back attraverso il pronunciamento dell'interlocutore.

7.1.4.9 - Domanda retorica o virtuale

"Voi desiderate continuare su questa via? Io non lo penso proprio..."

"Quali problemi presenta questa scelta? Io ne vedo tre:..."

Si tratta di una domanda dalla quale non si attende una risposta, poiché essa viene data per ovvia ed esplicita. Chi la formula, già conosce come risponderebbe l'interlocutore ed è usata per rinforzare il punto di vista di chi pone la domanda.

Stimola alla riflessione, struttura un discorso e un'esposizione, offre un piano, un'ancora da cui elaborare il pensiero. La sua peculiarità è di non richiedere una risposta diretta.

E' anche un modo per indurre l'interlocutore a seguire il filo dell'argomentazione trovando la risposta nelle parole di chi sta comunicando.

7.1.4.10 - Domanda direttiva

“Vuoi continuare su questa strada?”

“Ti chiederai quali vantaggi questa scelta comporta?”

Insiste sui punti importanti, stimola l’immaginazione, tende a proiettare nel futuro. E’ utile quando l’interlocutore stenta ad esprimere informazioni su di sé. Serve a scoprire.

E’ una modalità per forzare l’altro a proseguire sul ragionamento dell’ascoltatore. In questo senso è piuttosto direttiva e costituisce una sollecitazione significativa.

7.1.4.11 - Domanda suggestiva

“Se si verificasse questo fatto, pensi che ti comporteresti in questo modo?”

E’ la domanda che tende a colpire la dimensione emotiva della persona e quindi a farla riflettere.

Tende ad orientare l’attenzione verso una direzione diversa da quella in discussione o a trascinare il discorso su un altro tema.

7.1.4.12 - Domanda generalizzata

“Come pensa che reagiscano a questa situazione le persone come lei?”

“Cosa ci si comporta nella sua famiglia in questi frangenti?”

E’ una domanda rivolta alla persona come appartenente ad un gruppo di riferimento. La sua opinione viene richiesta non in modo diretto, come soggetto, ma come elemento di una categoria più vasta. In questo senso consente di esporre liberamente punti di vista come se non fossero i propri. Lascia una certa libertà.

E’ un modo impersonale ed indiretto di porre il quesito.

7.1.4.13 - Domanda Interrogativa Negativa

“Non vi piacerebbe che...?”

“Non ne volete ancora?”

Si tratta di una domanda che parte da una negazione che presuppone, però, una risposta affermativa.

Consente di confermare un punto di vista, ma va posta con estrema attenzione poiché può indurre un clima negativo.

Lascia poche alternative e soprattutto se la risposta è negativa risulta difficile, poi, cambiare punto di vista dell'interlocutore.

7.1.4.14 - Domanda sul Gruppo

“Chi vuole ricapitolare gli argomenti trattati?”

Viene utilizzata nelle situazioni gruppali senza rivolgersi ad una persona specifica. E' rivolta al gruppo per rinforzare scelte o passaggi significativi. Lascia la massima libertà nella decisione di voler rispondere.

Proprio per la sua non selettività rispetto alla persona coinvolta, lascia spazio soprattutto a coloro che nel gruppo hanno un ruolo attivo, mentre fornisce un alibi per non intervenire ai timidi e a chi non intende coinvolgersi.

7.1.5 - RISPOSTE

A volte è conveniente interagire con l'interlocutore cercando di intervenire sul contenuto dell'argomentazione. Questo fatto può verificarsi sia nel caso la persona ponga espressamente una domanda, alla quale si ritiene di dover rispondere, sia si presenti l'occasione di rinforzare l'argomento esposto con un intervento diretto dell'ascoltatore. Qui la neutralità lascia il posto al desiderio di indirizzare l'argomentazione su un tema specifico. In ogni caso si può considerare l'intervento come una risposta, poiché si tratta di una reazione all'argomento oggetto di discussione.

Esistono diversi tipi di risposta.

7.1.5.1 – Risposta di valutazione o giudizio

In questo caso l'ascoltatore esprime il proprio giudizio morale o la personale valutazione sul contenuto espresso. Egli manifesta propri valori e norme che possono essere dissonanti da quelli dell'interlocutore.

Si può verificare il rischio di contrapposizione che suscita un sentimento d'inadeguatezza o sbilancia il rapporto ponendo una relazione "Up-down".

Esempio:

" Secondo me hai commesso un grave errore comportandoti così..."

" E' giusto pensare queste cose; anche gli altri devono capirlo..."

L'ascoltatore manifesta il proprio giudizio: non è detto che un giudizio positivo aiuti nella relazione, poiché potrebbe impedire all'interlocutore di approfondire il proprio punto di vista, sentendosi compreso e giustificato.

Analogamente, un giudizio negativo non è da considerarsi sempre controproducente, poiché potrebbe, invece, indurre un approfondimento o una riflessione ulteriore.

E' importante, comunque, che l'ascoltatore, che intende reagire con questa modalità, non pretenda di imporre il proprio punto di vista come quello "vero".

La risposta di valutazione mette in discussione il sistema di valori della persona: per questo emotivo è una risposta che va formulata con attenzione al linguaggio e all'atteggiamento impiegato.

7.1.5.2 – Risposta d'interpretazione/spiegazione

E' la situazione in cui è focalizzato qualche punto dell'esposizione. L'ascoltatore sceglie gli elementi che ritiene interessanti, proponendo una personale spiegazione. L'obiettivo è quello di esporre un possibile punto d'analisi della situazione, cui l'interlocutore non ha prestato attenzione per aiutarlo a scoprire cosa c'è dietro le apparenze. Di solito focalizza ciò che l'oratore sta provando, pure non essendone consapevole.

Riflette ciò che l'ascoltatore pensa sia alla base di quanto l'altro sta esprimendo, ma in una maniera da dargli un altro aspetto, una nuova luce.

Come nel caso della risposta di valutazione, anche qui ci troviamo nel campo della soggettività, poiché non è detto che la spiegazione sia formulata su elementi obiettivi. Attenzione a non confondere la spiegazione, che dovrebbe basarsi su legami causa-effetto, con una spiegazione basata invece su principi morali.

Proprio perché soggettiva la spiegazione non sempre è accettata acriticamente. Da qui l'opportunità di una formulazione adeguata.

Una forma non intrusiva è di proporre la spiegazione attraverso una domanda a voce alta che l'ascoltatore rivolge a se stesso:

"Mi chiedo se questa situazione si può spiegare con il fatto che.....Tu come la pensi?"

In questo caso si tratta di una proposta di spiegazione, di un possibile modo di vedere la questione e non di una forzatura, come invece sarebbe un intervento del tipo:

" Questa situazione è così perché....."

Dato che l'interpretazione richiede la capacità di riconfigurare la situazione di partenza, può esistere il rischio di spingersi troppo oltre ed allargare il campo d'analisi: l'interlocutore potrebbe essere indotto a giocare sulla difensiva o a pensare di essere frainteso.

7.1.5.3 – Risposta di Supporto/sostegno

Tende a compensare un disagio emozionale in un momento delicato dell'esposizione. Lo scopo è di minimizzare il problema per evitare emozioni troppo violente che potrebbero bloccare l'esposizione.

Il passaggio fondamentale è far capire all'interlocutore che s'intuisce il suo punto di vista, comprendendo anche le emozioni che provoca in quel momento.

Esempio:

"Coraggio, vai avanti che ti comprendo perfettamente..."

" Credo di capire il tuo stato d'animo in questo momento..."

" Raccontami questa vicenda così ingarbugliata..."

" E' una situazione che mi sembra preoccupante..."

L'intervento mira soprattutto ad aumentare la sintonia segnalando che si è 'dalla stessa parte'. Così incoraggia apertamente a seguire una linea di pensiero che l'altro può essere incerto nell'esplorare, ma che l'ascoltatore ritiene sarebbe significativa per lui.

Può rivelarsi utile quando l'altro appare leggermente riluttante o combattuto circa un argomento, ma lascia trasparire segnali non verbali che mostrano che desidererebbe esplorarlo più approfonditamente. In questi casi è opportuno rassicurare che non s'intende criticare ciò che dirà, poiché questa rappresenta la maggiore causa della riluttanza ad aprirsi.

7.1.5.4 – Risposta di soluzione del problema

Si tratta di proporre idee per uscire dalla situazione, dare consigli, illustrare modalità di comportamento.

E' un modo diretto ed esplicito per intervenire in merito all'argomento esposto.

Esempio:

"Perché non provi a comportarti in questo modo....?"

In questo caso l'ascoltatore allarga il suo atteggiamento attivo intervenendo direttamente in merito alle considerazioni espresse dall'interlocutore.

Qualora si usi questo tipo d'approccio è fondamentale considerarlo solamente una proposta d'aiuto. In questo senso l'interlocutore è libero di accettare o meno quanto gli viene proposto senza per questo che il proponente si senta frustrato, in caso di rifiuto. Vale, comunque, il principio che solamente il portatore della situazione problematica ha la possibilità di risolverla e che ogni supporto esterno è solamente uno strumento in più di cui disporre.

Questo tipo di risposta comporta il rischio di prevaricare l'interlocutore, se essa propone la soluzione solamente secondo la valutazione della situazione fatta dall'ascoltatore.

7.1.6 - CHIARIFICAZIONE

E' un modo diretto per esplicitare pensieri e opinioni di cui l'altro sembra consapevole, ma ha espresso solamente in modo implicito.

A differenza della Riformulazione/chiarificazione, qui l'ascoltatore non tende a ritornare sull'argomento in modo indiretto, ma esprime direttamente ciò che egli intende e percepisce.

E' una forzatura per rendere manifesti i pensieri e soprattutto i sentimenti che sono impliciti, ma non dichiarati apertamente. La reazione mira a rendere ciò che è implicito più chiaro, sia all'interlocutore, sia a chi ascolta. Utilizzando questa modalità l'ascoltatore esprime liberamente ciò che pensa o intende, senza che questo, tuttavia, corrisponda al vissuto dell'interlocutore.

Ecco alcuni esempi modi per introdurre una Chiarificazione:

"Mi pare, da quanto stai dicendo, che il problema sia in questi termini. Condividi questa lettura della situazione?"

"Non mi è ben chiara la situazione che mi stai raccontando. E' possibile, secondo te, spiegarla in questo modo...?"

L'ascoltatore agisce da stimolatore del pensiero, in modo molto diretto. E' utile per aiutare l'interlocutore a chiarire e a sviluppare le sue sensazioni ed è, in genere, più attiva delle pure e semplici parafrasi. La sua efficacia è maggiore nelle fasi iniziali di una conversazione, quando ancora il pensiero non è chiaramente sviluppato o la persona non è ancora in grado di presentare analiticamente il punto di vista.

Le reazioni chiarificatrici possono rivelarsi molto più efficaci, di quelle che si limitano a parafrasare, poiché la chiarificazione aiuta l'altro a mettere a fuoco ciò che sta dicendo in modo tale da fargli comprendere a fondo i pensieri e sentimenti sottostanti.

La chiarificazione consente di generare nuove associazioni collegate al tema esplorato. Essa apre nuove pensabilità e punti di vista, favorendo la flessibilità percettiva. La chiarificazione ha un'efficacia particolare perché dà, all'altro, la sensazione di essere davvero ascoltato e capito: egli sente che si ha attenzione a quanto dice e si cerca di capire cosa sta provando.

La chiarificazione è utile nei casi in cui l'ascolto sia reso difficile, per confusione o incertezza, su quanto l'altro sta cercando di dire.

7.1.7 – RIFLESSO DI SENTIMENTI PROFONDI

E' il modo con cui l'ascoltatore manifesta all'altro cosa percepisce che egli provi emotivamente. E' una reazione a sentimenti che si pensa siano alla base di quanto sta esprimendo l'altra persona.

Il Riflesso dei sentimenti rappresenta una modalità relazionale particolarmente efficace per aiutare l'interlocutore a far affiorare opinioni e pensieri latenti, velati o nascosti da un'emotività accesa ed invadente.

Esempio:

"Mi sembra di capire che in questo momento, la vicenda ti sta provocando una forte irritazione..."

" Dal racconto intuisco che ti trovi in forte imbarazzo e provi un marcato senso d'inferiorità nei suoi confronti..."

A volte, queste reazioni provocano la scintilla che aiuta l'altro a focalizzare un certo aspetto del problema, che precedentemente poteva essere poco

chiaro. Contribuiscono anche ad ordinare pensieri contrastanti in modo diverso, così da trarne nuove indicazioni.

Il rischio di un uso avventato è di provocare una reazione di difesa. Il Riflesso di sentimenti profondi tende ad essere maggiormente efficace nelle fasi avanzate del colloquio, quando si è già sviluppato una relazione d'empatia, di fiducia e d'accettazione reciproca.

7.2 – TECNICHE PROVOCATIVE

Queste reazioni tendono ad indirizzare e a guidare la conversazione partendo dallo schema di riferimento dell'ascoltatore. Egli decide di guidare la relazione in modo deciso e direttivo, condizionando le reazioni dell'interlocutore. L'ascoltatore interviene esponendo il proprio punto di vista contrapponendolo apertamente a ciò che ha detto l'interlocutore. E' una modalità che implica l'utilizzo esplicito di giudizi di valore e, soprattutto, mira ad una reazione emotiva significativa, che induca una revisione nei confronti del contenuto della comunicazione.

Sono tecniche che richiedono un buon self control da parte dell'ascoltatore, ma la guida della relazione comunicativa risulta più incisiva.

Queste le tecniche:

- Confronto
- Sfida
- Disaccordo
- Sollecitazione
- Imposizione

7.2.1 - CONFRONTO

E' un modo per forzare chi parla a confrontarsi sulle incongruenze del proprio argomentare. Può essere particolarmente efficace nell'aiutare a riconoscere ciò che non quadra nelle sue asserzioni o quando sono trascurati passaggi importanti.

Vengono lucidamente messe in evidenza le contraddizioni esplicite o implicite.

Il Confronto mira ad indirizzare la conversazione e nasce dallo schema di

riferimento di chi ascolta. Egli esprime il suo punto di vista, anche antagonista a quello dell'interlocutore. Vengono confrontati due schemi di riferimento con l'intento di far cogliere un possibile diverso modo d'intendere la situazione.

Per questo motivo, l'ascoltatore rompe la sua neutralità per provocare il confronto; l'obiettivo non è quello di sostituire il proprio punto di vista all'altro, ma di fare riflettere da un'angolazione insolita.

I rischi impliciti in questa strategia sono numerosi e non si dovrebbe utilizzare prima che si siano sviluppati un elevato grado di fiducia e d'empatia tra le parti. Per evitare una possibile contrapposizione frontale ed una spaccatura della relazione, è opportuno usarlo solamente nel caso in cui si sia certi che il confronto sarà proficuo.

Lo scopo è di aiutare l'interlocutore a capire meglio se stesso, senza metterlo sulla difensiva o facendolo sentire aggredito. In questo caso il contesto e la qualità della relazione sono d'importanza cruciale nel determinare se il confronto sarà d'aiuto o piuttosto un ostacolo alla comprensione.

Esempio:

"Affermi che vuoi renderti indipendente da tua madre, ma non riesci a stare un giorno senza telefonarle: come spieghi tale comportamento?"

La contrapposizione degli schemi di lettura della situazione, non è fine a se stessa, né mira a cercare quale sia quello corretto. L'ascoltatore porta il proprio modo di vedere, per indurre l'altro a riconsiderare la situazione con gli elementi proposti dal nuovo schema d'analisi.

Il Confronto funziona se la persona è aiutata a superare il proprio schematismo e a cogliere punti di vista alternativi.

7.2.2 - SFIDA

In questo caso è messa in dubbio esplicitamente la veridicità o la coerenza di un'affermazione o di un'idea.

Si tratta di 'mettere il dito sulla piaga' per rendere evidente e 'dolorosa' un'incongruenza.

Da parte dell'ascoltatore vi è un atteggiamento oggettivo, privo di giudizi di valore rispetto all'affermazione, ma inesorabile nel mettere in luce contraddizioni insanabili, sfuggite agli occhi dell'interlocutore.

La scelta della Sfida è utile quando l'interlocutore è talmente radicato nella propria percezione della situazione che non è consapevole di danneggiarsi. La

sua capacità critica risulta palesemente inadeguata e rischia di bloccare la lucidità nel comprendere appieno la situazione

Soprattutto se le premesse di partenza del ragionamento sono radicate, un atteggiamento di sfida consente di effettuare un esame della realtà quando opinioni e atteggiamenti sono in netto contrasto con dati di fatto.

Come ultima carta la Sfida può consentire l'apertura di una prospettiva meno chiusa o il superamento di un livello superficiale di discussione.

Esempio:

“Tu che sei tanto sicuro di questa spiegazione, prova a dimostrarmi, se sei capace...”

7.2.3 - DISACCORDO

Anche in questo caso l'ascoltatore ha l'obiettivo di mettere in luce elementi di disaccordo, non tanto sulla base d'incongruenze oggettive, ma sulla scorta di proprie valutazioni sulla situazione.

L'ascoltatore esprime il punto di vista, ma in questo caso egli dichiara esplicitamente la sua disapprovazione e la sua contrarietà.

Il disaccordo funge da detonatore per far esplodere una situazione incancrenita e apparentemente senza via d'uscita.

Soprattutto se il rapporto è basato sulla fiducia e sulla stima, una disapprovazione da parte di chi ascolta costringe ad esplorare altri punti di vista.

Esempio:

“Quando sostieni queste cose, non sono per niente d'accordo con te perché io penso che...”

Un possibile rischio che si può correre usando il Disaccordo è di rinforzare la convinzione dell'interlocutore di trovarsi nel giusto. Infatti, il sentimento provato da chi si sente 'aggredito' è quello di cercare di rinforzare la sua posizione razionalizzando all'estremo il proprio punto di vista.

7.2.4 - SOLLECITAZIONE

La sollecitazione è il tentativo di convincere a seguire una linea d'azione o vedere in un certo modo una situazione sulla base dell'interpretazione e dello

schema di riferimento dell'ascoltatore. Essa ha una valenza più forte del

semplice consiglio: questo, infatti, è solo un'offerta messa a disposizione dell'interlocutore qualora intenda sfruttarla.

La Sollecitazione desidera veramente convincere l'altro di quello che dovrebbe essere il suo agire o pensare. Qui l'ascoltatore vuole che l'interlocutore agisca a suo modo.

Quindi non si esprime con:

"Se fossi al tuo posto fare così...",

ma con:

"Non hai altra scelta che fare così!", "Devi assolutamente pensare a questo modo!".

Anche in questo caso il rischio è l'irrigidimento della persona, se si sente aggredita e minacciata. Solo se esiste un forte rapporto di dipendenza nei confronti di chi ascolta, l'interlocutore sarà portato a cambiare decisamente il punto di vista. Tuttavia è da chiedersi quanto duraturo sia un cambiamento di questo genere.

7.2.5 - IMPOSIZIONE

E' il tentativo estremo di modificare il modo di vedere la situazione ponendo la propria visione e il proprio modo di considerarla, quando ogni altra strada di discussione si è rilevata inadeguata.

Si fonda sull'uso di minacce implicite o esplicite:

"Se ti comporti in questo modo, rischi la galera!";

"O cambi, o mi farai morire di crepacuore!".

Le forme di manipolazione appartengono a questa categoria di risposte poiché inducono nella persona stati d'animo positivi o negativi, che sono le vere cause della decisione.

Spesso si ricorre ad una minaccia costituita da un ricatto psicologico, poiché l'imposizione attraverso una minaccia fisica è meno praticabile.

Quando si ricorre ad imposizioni o minacce tra adulti è segno che ogni altro tentativo è fallito ed è quindi da considerare come l'ultima spiaggia. In tal senso può essere usata per impedire ad un'altra persona di agire in un modo che riteniamo altamente pericoloso o auto-distruttivo.

8 - BIBLIOGRAFIA

- AA.VV., Comunicare con la gente (a cura di F. Cavallin), Arcipelago, Milano 2000
- Adams J., Conceptual Blockbusting, Addison Wesley, New York 1986
- Bandler R., Grinder J., La struttura della magia, Astrolabio, Roma 1981
- Bateson G., Verso un'ecologia della mente, Adelphi, Milano 1976
- Bateson G., in Sluzki, Ransom D., Il doppio legame, Astrolabio, Roma 1979
- Bellet M., L'écoute, Epi, Paris 1989
- Bone D., L'arte di ascoltare, F. Angeli, Milano 1994
- Burley-Allen M., Imparare ad ascoltare, F. Angeli, Milano 1996
- Calvino I., Lezioni americane, Mondadori, Milano 1993
- Cavallin F., Il novizio e la tribù, F. Angeli, Milano 1991
- Cavallin F., Manager & Counsellor, F. Angeli, Milano 1992
- Cavallin F., Creatività insieme, Cittàstudi, Milano 1996
- Colombero G., Dalle parole al dialogo, San Paolo, Torino 1988
- Conquet A., Savoir écouter, Le Centurion, Paris 1965
- Cornely A., Ecouter, Erès 1983
- De Bono E., Sei cappelli per pensare, Baldini & Castoldi**
- Delli Ponti M., Luban-Plozza B., Il terzo orecchio, Soleverde, Torino 1991
- Dinouart A., L'arte di tacere, Demetra, Busolengo (Vr) 1995
- Dugger J., Le tecniche d'ascolto, F. Angeli, Milano 1999
- Fromm E., L'arte di ascoltare, Mondadori, Milano 1994
- Goffman E., La vita quotidiana come rappresentazione, Mulino, Bologna, 1969
- Goleman, D., L'intelligenza emotiva, Rizzoli, Milano 1996
- Haden Elgin S., The Gentle Art of Verbal Self-defense, Barnes & Noble, New York 1993
- Haley J., Gemeinsamer Nenner Interaktion, Monaco 1978
- Joyes M., L'uomo che credeva di avere tutto, Sperling & Kupfer, Milano 1999
- Kaepelin P., L'écoute, ESF Editions, Paris 1989
- Liss J., La comunicazione ecologica, Meridiana, Bari 1998
- Marc E., Picard D., La scuola di Palo Alto, Red edizioni, Como 1996
- Miller A., Il bambino inascoltato, Bollati Boringhieri, Torino, 1989
- Matras J., L'acoustique appliquée, PUF, Paris 1977

Nichols M., L'arte perduta di ascoltare, Positive Press, Verona 1997
Passerini W., Tomatis A., Management dell'ascolto, F. Angeli, Milano 1993
Plutarco, L'arte di ascoltare, Mondadori, Milano 1995
Sclavi M., Arte di ascoltare e mondi possibili, Le Vespe, Milano 2000
Steiner C., L'alfabeto delle emozioni, Sperling & Kupfer, Milano 1999
Volli U., Apologia del silenzio imperfetto, Feltrinelli, Milano 1991
Watzlawick P. e altri, Pragmatica della comunicazione umana, Astrolabio, Roma 1971
Watzlawick P. e altri, Change, Astrolabio, Roma 1990



Questo libro vuole esplorare il tema dell'ascolto per illustrare come, nella relazione interpersonale, la capacità di ascoltare sia uno strumento chiave per comunicare e rendere produttivo il rapporto con gli altri. Siamo sempre più convinti che la relazione efficace tra persone si articola, oltre che nella capacità di comunicare, altrettanto attivamente nell'abilità di ascoltare.

L'attitudine all'ascolto si rivela nella facilità di utilizzare non solamente l'organo deputato a tale funzione, ma, più in generale, si desume dall'abilità di attivare un ascolto attivo a 360 gradi dove ogni senso (compreso il sesto, cioè l'intuizione) è coinvolto nel compito. Se esiste questa sinergia vi è la possibilità di esercitare un ascolto ecologico, cioè "pulito" e funzionale al benessere della relazione.

FERRUCCIO CAVALLIN

Formatore professionale, è partner dello Studio Centro Formazione di Vicenza. Si occupa di sviluppo di risorse umane in campo aziendale. Si interessa in particolare di creatività.

