

ID:06

## Ascolto

Dario Fortin (Università di Trento)

Lino Guidolin (Progetto accoglienti CSM – Trento)

Corrispondenza: [dario.fortin@unitn.it](mailto:dario.fortin@unitn.it)

**parola chiave:** ASCOLTO

### Il contesto: la relazione d'aiuto

È universalmente riconosciuto che nel campo della relazione d'aiuto è molto importante l'ascolto, in quanto funzione aiutante (Brusco, Marinelli, 1994; Folgheraiter, 2004; Rogers, 1980). Tuttavia, questa funzione è molto spesso lasciata alla libera interpretazione di chi intende prepararsi ad una professione educativa o sociosanitaria. Ovvero è un'abilità che viene erroneamente data per scontata.

Ma l'educazione professionale è caratterizzata da un'assunzione di responsabilità deontologica da parte dell'operatore (EP), il quale deve rispondere della sua azione, "Il senso di questo 'rispondere' è profondo, non implica soltanto il mero rispetto di una pratica formale, ma attinge ad una dimensione ontologica che ci riguarda totalmente. Infatti, noi esseri umani siamo vincolati da un legame di responsabilità, perché ciascuno di noi, in rapporto con l'altro, è – o può essere – appello e risposta, ascolto e parola" (Milan, 2005, p.61).

Inoltre, nelle "Attività di presa in carico e cura" del *core competence* dell'EP risulta necessario "Attivare una relazione significativa e di ascolto attivo con la persona" (Crisafulli et. al. 2010).

In Educazione professionale diventa cruciale affrontare i conflitti personali e sociali con i metodi e le tecniche della nonviolenza, che prevedono la capacità di analizzare ed individuare il problema tramite l'uso di domande aperte, dell'ascolto attivo ed empatico delle informazioni e dei sentimenti che emergono e con i messaggi in prima persona autorivelatori per chiarire i propri bisogni e preoccupazioni (Zucconi, Howell, 2003, p.210).

### Il bisogno di essere ascoltati

L'ascolto è davvero necessario in quanto ogni persona umana ha bisogno di parlare e di parlare di se stessa, tanto più in questo contesto sociale che segnala elevati tassi di solitudine, di incomunicabilità e, recentemente con la pandemia da Covid-19, abbiamo visto il moltiplicarsi di forme di isolamento patologico (Bonati, 2020). "I drammi dell'isolamento nascono spesso dal fatto che manca 'uno con cui parlare', cioè 'uno che sappia ascoltare'. Ma sono dovuti anche all'impossibilità di uscire dalla torre d'avorio, dove si è trincerati, per una mancata attenzione verso il mondo esterno" (Bizouard, 1986, p. 38). Per poter uscire dall'isolamento e poter comunicare una condizione basilare è che ci sia qualcuno disposto ad ascoltare; questa è "una realtà tanto ovvia

quanto disattesa e ignorata” (Brusco, Marinelli, 1994, p. 44). Infatti, molto raramente le persone hanno frequentato training d’ascolto negli innumerevoli insegnamenti ricevuti “mai nessuno ci insegnò ad ascoltare, mai nessuno ci disse che regalare ascolto è un dono d’amore raffinato, che l’atteggiamento di ascolto è tanto difficile quanto prezioso, così prezioso che può diventare dono. Così noi andiamo convincendoci che parlare è sempre più urgente di ascoltare e che ciò che abbiamo da dire noi è sempre più istruttivo e interessante di ciò che hanno da dire gli altri” (Colombero, 1987, p.14).

### **Metodi e tecniche per un ascolto efficace**

Illustriamo di seguito un estratto molto sintetico di principi, metodi e tecniche sperimentate efficacemente nella formazione professionalizzante di Laboratorio con studenti EP in Trentino a partire dal 1987 (Fortin, Gottardi, 2017; Guerriero, Guidolin, 2021; Fortin, 2022).

#### 1. ASCOLTARE È UN COMPORTAMENTO ATTIVO

- 1.1 La quantità di messaggi non include necessariamente una buona comunicazione
- 1.2 Non è facile trovare una persona capace di ascoltare
- 1.3 Imparare ad ascoltare con tutto il proprio essere
- 1.4 Emittente e ricevente sono equivalenti

#### 2. LA RIFORMULAZIONE

##### 2.1 L’esercizio dell’ascolto:

Per prendere consapevolezza di certe difficoltà comunicative, nei gruppi di formazione al colloquio nella relazione di aiuto, si fa spesso un esercizio pratico di “riformulazione”.

Malgrado il carattere ‘artificiale’ dell’esercizio, l’attenzione prestata permette un’analisi abbastanza approfondita delle difficoltà nell’ascolto. Le osservazioni “a caldo” si aggiungono all’esperienza personale e permettono di chiarirla. Le difficoltà insorte possono suddividersi in:

- a) Difficoltà materiali e fisiologiche
- b) Difficoltà di ordine affettivo
- c) Difficoltà di ordine intellettuale
- d) Difficoltà per arrivare ad un approfondimento

3. LA 'COMUNICAZIONE DI RITORNO' O *FEEDBACK*

- 3.1 Per verificare la comprensione
- 3.2 Il messaggio nel suo insieme
- 3.3 Utilizzo del *feedback*
- 3.4 Una esperienza faticosa, non facile da realizzare

4. L'ASCOLTO ATTIVO

- 4.1 Osservare:
  - a) Imparare ad osservare le reazioni
  - b) Essere sensibili a tutte le manifestazioni non-verbali
  - c) L'intuito si acquista
- 4.2 Come e cosa osservare:
  - a) Anzitutto osservare l'ambiente, lo spazio d'incontro
  - b) Osservare l'interlocutore
  - c) Osservare Sé stessi
  - d) Creare un clima

5. ATTEGGIAMENTI INTERIORI PROPRI DELL'ASCOLTO

- 5.1 I requisiti preliminari
- 5.2 Attenzione verso l'altro
- 5.3 Apertura all'imprevisto
- 5.4 Interesse autentico a ciò che l'altro esprime/dice
- 5.5 Conoscere Sé stessi
- 5.6 Accettare per superare

**Essere del tutto impegnati nell'ascolto**

L'abilità di ascoltare è "la componente fondamentale di un atteggiamento di attenzione nei confronti dell'altro" (Carkhuff, 1988, p. 37). Dobbiamo essere però in grado di offrire la nostra piena e totale attenzione per cogliere gli indizi chiave della sua esperienza interiore.

Saper ascoltare veramente non è un atteggiamento passivo: tutta la persona che ascolta, nella sua interezza, è impegnata in tale compito; compito che esige, oltre all'osservazione e alla vigile attenzione, una verifica totale di Sé, della propria struttura mentale, dei propri principi/valori e dei propri pregiudizi/stereotipi; così come l'ascolto esige anche il riconoscimento, il controllo, e l'accettazione dei propri sentimenti ed emozioni.

## **Bibliografia**

Bizouard C. (1986), *Dall'accoglienza al dialogo*, Il Samaritano Milano

Bonati M. (2020), *Covid-19 e stress da isolamento: i risultati dell'inchiesta nazionale sul disagio psicologico durante la quarantena*, Istituto Mario Negri

Brusco A. Marinelli S. (1994), *Iniziazione al dialogo e alla relazione d'aiuto. 2° livello*, Gabrielli Verona

Carkhuff R. (1988), *L'arte di aiutare*, Erickson, Trento

Crisafulli F., Molteni L., Paoletti L., Scarpa P.N., Sambugaro L. and Giuliodoro S. (2010), *Il "core competence" dell'educatore professionale. Linee di indirizzo per la formazione*, Unicopli Milano

Folgheraiter F. (2004), *Relational Social Work. Toward Networking and Societal Practices*, JKP Ltd, London

Fortin D., Gottardi G. (2017), *The Person-Centred Approach in Trentino: From Its Introduction by the Jesuits to Today's Social Health Educators*, "Jesuit Higher Education": Vol. VI, 2, Article 23

Guerriero K., Guidolin L., Fortin D. (2021), *Schede didattiche di Laboratorio di 2anno EP*. Rovereto: Arch. Int. Laboratorio di Apprendimento Esperienziale, Università di Trento

Fortin D. (2022), *Essere presenza educativa. Lineamenti di educazione professionale*, Pensa Multimedia, Lecce

Milan G. (2005), *Disagio giovanile e strategie educative*, Città nuova Roma

Rogers C. R. (1980), *Un modo di essere*, Psycho Firenze

Zucconi A., Howell P. (2003), *La promozione della salute. Un approccio globale per il benessere della persona e della società*, La Meridiana Molfetta