


L'importanza dell'ascolto empatico

Proviamo ad ascoltare, come insegnanti o come genitori, per una buona relazione reciproca.

 di **Sandra Giordano** ⌚ 4 minuti di lettura 08 novembre 2019

«Un uomo vuole appendere un quadro. Ha il chiodo, ma non il martello. Il vicino ne ha uno, così decide di andare da lui e di farselo prestare. A questo punto gli sorge un dubbio: e se il mio vicino non me lo vuole prestare? Già ieri mi ha salutato appena. Forse aveva fretta, ma forse la fretta era soltanto un pretesto ed egli ce l'ha con me. E perché? Io non gli ho fatto nulla, è lui che si è messo in testa qualcosa. Se qualcuno mi chiedesse un utensile, io glielo darei subito. E perché lui no? Come si può rifiutare al prossimo un così semplice piacere? Gente così rovina l'esistenza agli altri. E per giunta s'immagina che io abbia bisogno di lui, solo perché possiede un martello. Adesso basta! E così si precipita di là, suona, il vicino apre e prima ancora che questo abbia il tempo di dire "Buongiorno", gli grida: "Si tenga pure il suo martello, villano"». (da *"Istruzioni per rendersi infelici"* di Paul Watzlavick, 1984)

Il racconto di Watzlavick sottolinea un aspetto della comunicazione che ci riguarda tutti: **la capacità di ascoltare**, particolarmente utile anche nel **rapporto tra genitori e insegnanti**.

Spesso quando ci rivolgiamo all'altro abbiamo già in mente, oltre a quello che intendiamo comunicare noi, ciò che l'altro ci risponderà. Le **aspettative** nell'ascolto possono **agevolare** la comunicazione, rappresentano la routine di un rapporto di amicizia, di lavoro, di studio, ma anche **danneggiarla** come abbiamo letto.

Contenuto e relazione nel messaggio

Questo accade perché ogni messaggio ha in sé una parte di **contenuto** (espressa con le parole) e una di **relazione** (espressa con il linguaggio non verbale). La capacità di ascolto riguarda entrambe queste parti. Quando la relazione è positiva si comunica facilmente, ma se la relazione è da costruire o è carica di tensione o addirittura negativa, la parte non verbale (tono, mimica, atteggiamento, gestualità, distanza) prende il sopravvento e spesso ingloba le informazioni sul piano del contenuto. Così se nel colloquio con l'insegnante il genitore ha paura o si sente aggredito o umiliato (o viceversa), la comunicazione comincia a soffrirne, e la

relazione diviene faticosa. Che cosa può aiutare le relazioni faticose ma anche rappresentare un buon catalizzatore per quelle già funzionanti?

Le tre dimensioni dell'ascolto empatico

La capacità di ascoltare mettendo a disposizione nostra e dell'altro la risorsa dell'empatia è senz'altro una competenza efficace da mobilitare. L'ascolto empatico si caratterizza per tre dimensioni: l'**apertura**, cioè mettere da parte le proprie ragioni per accogliere quelle dell'altro; la **comprensione**, cioè entrare negli schemi, nelle conoscenze, nelle esperienze, nelle intenzioni, in una parola, provare a capire la storia dell'altro, che struttura il suo processo comunicativo; l'**interesse e la partecipazione attiva** di tutta la persona, ciò significa che mentre l'altro parla lo guardiamo, pronunciamo qualche espressione di assenso come "sì", "capisco", insomma espressioni che attengono alla comunicazione verbale e che indicano all'altro, per esempio il genitore, che lo stiamo ascoltando, che prestiamo attenzione a ciò che dice, e poi ancora annuire, protendersi in avanti, sorridere, cioè mostrare comportamenti non verbali congruenti. La congruenza tra verbale e non verbale unita alle intenzioni positive del nostro comunicare, fa l'ascolto empatico. L'attenzione genuina e sincera per i bisogni dell'altro mentre comunichiamo con lui, è la premessa indispensabile per una comunicazione efficace.

Dunque, proviamo ad ascoltare (come insegnanti o come genitori), perché l'ascolto è riconoscimento dell'esistenza dell'altro, del suo essere al mondo e noi, grazie all'ascolto empatico, gli confermiamo la nostra presenza nella sua vita a vantaggio di una buona relazione reciproca.

Libri per riflettere

Watzlawick, J.H. Beavin, D.D. Jackson (1978), *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio Ubaldini, Roma.

Lugli, M. Mizzaua (a cura di) (2010), *L'ascolto*, Il Mulino, Bologna.