



di **Giancarlo Pastore**
cipas@cipas.info

PAROLE & PAROLE

Saper ascoltare per saper rispondere

Ci hanno sempre insegnato che il parlare rappresenta l'azione per eccellenza, e che addirittura è preferibile dire anche parole a vuoto piuttosto che stare zitti. E' facile intuire come questi concetti radicati a livello culturale si ripercuotano in atteggiamenti negativi verso l'ascolto, considerandolo come sintomo di passività e debolezza. Se pensiamo poi che il cervello umano lavora ad una velocità quattro volte superiore a quella che usa per parlare, si finisce spesso per pensare non a quello che stiamo dicendo, ma ad altro. Quante volte perdiamo la concentrazione e finiamo poi con il voler terminare la frase degli altri, facendo la figura degli intrusi e degli inopportuni? *Lo stavo facendo spesso e volentieri con lei e la qualità della nostra comunicazione era lo specchio del nostro rapporto. Perdevamo continuamente pezzi d'informazioni invece essenziali.*

Per fare un esempio di cosa stiamo parlando vediamo come funziona un processo tipico di **emissione - attenzione - ricezione**:

- 100 %** - quello che voglio dire
- 70 % - quello che dico realmente
- 40 % - quello che l'interlocutore sente
- 20 % - quello che l'interlocutore comprende
- 10 % - quello che l'interlocutore ricorda a breve-medio termine
- 5 %** - quello che l'interlocutore ricorda a lungo termine

Perdere il 95% del significato di una conversazione non è proprio il modo migliore per interagire con qualcuno che ci sta accanto. Mi vengono in mente tanti fraintendimenti, incomprensioni che in qualche modo scandiscono la vita quotidiana di ognuno di noi. Una domanda nasce spontanea: Come si può colmare la percentuale in difetto? Quali sono gli strumenti con cui possiamo ridurre il più possibile quel 95%?

Quella sera ero stanco, non avevo stranamente voglia di parlare dato che la giornata era stata molto pesante. La guardai negli occhi, quegli occhi dove ci si sente così grandi e così piccoli allo stesso tempo, e me ne stetti ad ascoltare.

Un po' di vocabolario:

Etimologia della parola ebraica orecchio "ózen" che è composta da "alef - zàyin - nun"

Ogni lettera allude ad un concetto:

"alef" allude alla divinità

"zàyin" è formato dalla stessa radice della parola zan = nutrire

"nun" deriva da néfesh che significa anima

L'orecchio è quindi il veicolo con il quale nutriamo la nostra anima.

Il terreno sul quale ci eravamo arenati era una decisione importantissima per il nostro futuro: progettare di andare a vivere assieme prendendo casa. Io avevo le mie idee ed era come se stessi seguendo un cammino che mi ero già costruito da solo, ancora prima di conoscere lei. Dal suo canto, invece, le esigenze erano molto diverse e dettate da necessità differenti dalle mie.

Cominciavamo entrambi a non sopportare più una situazione che stava minando tutta la nostra relazione su più fronti, e credo cominciassimo anche a non sopportarci più a vicenda, ma attraverso il suo gioco multiforme, l'amore si può manifestare come adorazione, aspirazione, attaccamento ma anche come rifiuto, distacco e odio.

Può sembrare molto strano sentir parlare dell'odio come di un aspetto dell'amore, e vi posso assicurare sulla mia pelle che ho cominciato a vedere il vero amore attraverso la finestra dell'odio.

Tecnicamente sono due facce della stessa medaglia,

due poli che rappresentano la stessa energia d'attrazione, cambiando semplicemente di segno. E infatti è molto sottile il confine che li separa. Arrivammo al culmine dell'ennesima litigata e lei se ne andò piangendo. Sentii il cuore frantumarsi in mille pezzi e percepii nettamente dentro di me due entità che lottavano tra loro: una voleva che le cose andassero proprio così, l'altra stava soffrendo e mi stava dando la soluzione a tutto, ma io non ascoltavo la sua voce. **Non ascoltavo!!**

La chiamai al telefono di corsa e la pregai di tornare a casa. Lei tornò ed un abbraccio silenzioso ci riunì per diversi minuti senza dire una parola. Dovevamo toccare il fondo per riscoprire le nostre vere nature, dovevamo arrivare ad una frazione di secondo dal perderci per sempre per realizzare che c'era qualcosa di più importante che ci univa, e che dovevamo solo stare ad ascoltare. Un ascolto ed una comprensione reciproca avrebbero aiutato a conoscerci meglio ed a riavvicinarci?

I dizionari solitamente definiscono la parola ascoltare come "trattenersi volontariamente ed attentamente a udire, prestare attenzione e partecipazione a qualcuno in quanto veicolo d'informazioni e motivo di riflessione.", e la derivazione del termine è dal latino *auscultare*, cioè sentire con l'orecchio. Questa definizione può esser accademicamente corretta, ma per il nostro caso serviva qualcosa di più, qualcosa che si basasse su dei concetti di comunicazione efficace e di empatia.

Come sappiamo, la comunicazione tra soggetti avviene su tre livelli:

- Verbale: tutto ciò che viene espresso tramite l'utilizzo della parola;
- Para-verbale: rappresentato dalle qualità dei suoni, la loro cadenza, il ritmo, l'intonazione, il volume ecc.;
- Non verbale: i gesti, la mimica, la prossemica e tutto ciò che riguarda il linguaggio del corpo.

Considerando che durante una normale conversazione la componente verbale rappresenta solamente il 7% di ciò che viene trasmesso all'interlocutore, è facile intuire che avremo una comunicazione costruttiva con quest'ultimo solamente padroneggiando l'ascolto in ciascuno dei tre livelli suddetti. Quando adotteremo ciò, avremo quel che si definisce un "ascolto" attivo.

Esso affonda le sue radici sull'empatia e sull'accettazione, è volto alla creazione di un rapporto positivo, contraddistinto da un clima di comprensione e d'astensione dal giudizio. Quando lo si pratica, è opportuno esimersi da atteggiamenti "sterili" nei confronti delle proprie emozioni e tesi a nascondere ed ignorare le proprie reazioni rispetto a quanto si ascolta. Risulta invece molto più utile rendersi disponibili solo alla comprensione di ciò che l'altro ci sta dicendo.

Agendo in questo modo si ha la possibilità di creare rapporti basati sul riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproci. Per diventare veramente "attivo", l'ascolto deve essere aperto e disponibile non solo verso l'altro e quello che dice, ma soprattutto verso se stessi, per ascoltare le proprie reazioni, per divenire coscienti dei limiti del proprio punto di vista e per accettare serenamente il non sapere e la difficoltà di non capire. Ascoltare con il cuore significa dunque mettersi nei panni dell'altro e sforzarsi di vedere le cose dal punto di vista dell'interlocutore, mantenendo un atteggiamento consapevole, presente e attento, senza lasciarsi distrarre. I nostri cinque sensi sono orientati verso chi parla, osservandone il linguaggio del corpo, la mimica, i movimenti degli occhi ed il tono della voce. Più indicazioni riusciamo a raccogliere e più avremo la possibilità di "sentire" la persona che ci è di fronte e di ridurre progressivamente quel 95% che abbiamo visto prima.

Sospendendo i nostri pensieri e concentrandoci possiamo spalancare le porte della comprensione, dell'empatia e dell'attenzione, calibrando di riflesso la nostra comunicazione come in una danza.

"Ascoltare bene è quasi rispondere"