

Ascoltare nelle relazioni di aiuto

Competenze, condizioni, pratiche

Elio Meloni*

Abstract

L'ascolto è un elemento fondamentale della relazione umana, perché costruisce alcune competenze fondamentali: gentilezza, compassione, equanimità, capacità di gioire. Nelle relazioni, l'ascolto ha la funzione importantissima di "fare spazio" e "disciplinare" il tempo, che sono i due pilastri fondamentali di ogni buona comunicazione. Alcune condizioni, che sono al tempo stesso causa ed effetto, consentono all'ascolto di essere praticato. Occorre perciò dare ascolto, più che chiederlo, ed è altresì necessario coltivare il silenzio, e curare la disciplina dei tempi e degli spazi della comunicazione. Nel caso delle relazioni di aiuto, il discorso si fa più stringente, perché l'incontro con la fragilità e la ferita dell'altro richiede rispetto e comprensione. Dare spazio all'ascolto, e al silenzio che ne è fedele alleato, libera energie buone e generative, in grado di dare aiuto efficace e duraturo. Nel segno della fiducia. Potremmo dire: della fede, dell'affidarsi, che ogni azione umana richiede, se vuole essere autentica.

Listening is an essential element in human relationships, because it builds some basic skills: kindness, compassion, equanimity, ability to rejoice. In relationships, listening has the important function: make space and manage time, which are the two fundamental pillars of any good communication. Certain conditions, which are both a cause and an effect, allow listening to be practiced. It is therefore necessary to listen, more than asking to be listened to, to cultivate silence, and manage carefully the time and space of communication. In the case of aid relationships, the question becomes crucial, because coping with other people's fragility and wounds requires respect and understanding. Giving space to listening and silence, that is its faithful ally, frees good, generative energies, for effective and lasting help. In the sign of trust. We could also say: in the sign of faith faith, that is the decision to trust someone. This is what every human action requires if it is to be authentic.

* Pedagogista e formatore.

1. L'ascolto: un po' di storia

La capacità di ascoltare è uno degli elementi che costituisce gli esseri umani. Fin da quando è un feto, nel ventre della madre, il bambino è in grado di ascoltare i suoni e i rumori che provengono dall'interno, per esempio il battito del cuore della sua mamma; e quelli che arrivano dall'esterno, per esempio la voce del suo papà. Appena nato, il bambino è in grado di riconoscere le voci dei familiari e presta attenzione alla realtà sonora che lo circonda. Nel corso della sua crescita, attraverso l'ascolto, apprende quell'abilità fondamentale che è la capacità di comunicare attraverso la parola. Successivamente, si forma la capacità di ascoltare racconti e storie, di comunicare con sé e con gli altri. E, assai presto, può svilupparsi quella sublime attività umana che è il canto.

Crescendo, il bambino impara a riconoscere i richiami, in particolare quelli legati al proprio nome. Il nome è qualcosa che si riceve, e che per tutta la vita accompagna una persona e permette ad altri di chiamarla¹.

Ascoltare ha a che fare in modo profondo con gli apprendimenti. Da quando esiste la specie umana, l'ascolto di racconti intorno al fuoco serale, per ricostruire accadimenti di caccia, pesca e raccolta, è stato il canale fondamentale di ogni sapere. E dobbiamo considerare il ruolo che, nella millenaria storia dell'uomo, hanno giocato le mitologie, le epopee, i culti ancestrali, le prime favole e fiabe. Sappiamo anche che la nascita dei primi sistemi di pensiero filosofico si è svolta intorno a "maestri" che della parola e del ragionamento facevano i principali "attrezzi" di lavoro. Si pensi solo al dialogo socratico, e a quanto ha generato nella storia del pensiero occidentale. O a quel richiamo fondamentale che risuona in Deuteronomio 6,4: «Ascolta Israele! Il Signore è nostro Dio. Il Signore è uno», che tanto ha influenzato la fede ebraica e cristiana. E, ancora, l'affettuoso invito che il maestro rivolge al discepolo nel Sutra del Cuore: «Ascolta, Shariputra, il vuoto è forma, e la forma è vuoto», che è alla base della pratica buddhista.

Con l'avvento dell'età moderna, questa fondamentale competenza umana è stata sempre più minacciata, minata alle fondamenta dal fracasso, a volte davvero disumano, della vita industriale e post industriale. Ogni momento della giornata, di giorno e di notte, è oggi spesso occupato, per un

¹ Poi, il nome ricevuto può non piacere, e ci sono persone che se lo cambiano di proposito, per non parlare dei soprannomi, che però in genere vengono assegnati da altri, ma questa è un'altra storia.

numero crescente di persone, da rumori molesti, che riempiono l'anima e la mente di tossine difficili da eliminare.

2. La crisi contemporanea dell'ascolto come crisi del silenzio

Il silenzio non è la semplice assenza di suoni e di rumori. Non può esistere infatti un "detto", senza che ci sia contemporaneamente un "non detto". Non ci può essere parola senza il silenzio, e il padre apostolico Ignazio di Antiochia lo esprime con grande profondità: «Gesù è la parola uscita dal silenzio»². Il silenzio è un grande grembo fecondo, in grado di accogliere il suono, e di ridurre, se non eliminare, il rumore.

Dicevamo: il silenzio è minacciato, e qualche acuto osservatore ne paventa addirittura l'estinzione. F. Cassingena-Trévedy è un monaco benedettino che ha scritto cose molto interessanti a proposito. Drammaticamente, egli vede nell'estinzione del silenzio la possibilità concreta della fine della specie umana. Infatti, se l'uomo è costituito in profondità dalla parola, e se questa può nascere solo dal silenzio, come è possibile che nascano ancora discorsi, in un mondo dominato dai suoni e ancora di più dai rumori? Siamo (quasi) tutti connessi tramite i diversi social (per mezzo dei loro fedeli dispositivi), ma nello stesso tempo siamo sempre meno in comunicazione autentica. Frère F. Cassingena-Trévedy è fra l'altro maestro del coro dell'Abbazia di Saint-Martin de Ligugé, uno dei luoghi dove il gregoriano si canta ancora, e bene! Secondo questo teologo e musicista, il silenzio è forse il più importante ecosistema umano minacciato. Occorre lavorare per trovare (o forse anche ri-creare, là dove sono completamente scomparse) "radure per la conversazione", dove silenzio e parola tornino a essere amici³.

Per praticare l'ascolto profondo occorre una qualità sempre più rara: la discrezione. La "onnivisibilità", che è forse la cifra più importante dei comportamenti di massa contemporanei, è tutto fuorché discreta. Il filosofo francese P. Zaoui ha scritto un libro molto interessante su questa virtù rara, eppure così preziosa. Al punto che senza di essa, dice l'autore, non ci sarebbe più nessuno, e nemmeno nessun mondo. Partendo da un'attenta analisi della società attuale, Zaoui ripercorre, con rapidità e leggerezza

² Ignazio di Antiochia, *Lettera ai cristiani di Magnesia*, VIII, 2.

³ F. Cassingena-Trévedy, *Inventario del silenzio, ovvero: il crepuscolo di un dio*, in: *Concilium*, Queriniana, Brescia, 5/2015.

non priva di profondità, la storia del pensiero umano, riepilogando i diversi modi in cui la discrezione è stata intesa. Nelle mitologie dei popoli primitivi, per esempio quelle dei nativi americani, essere discreti è un modo per adattarsi al meglio all'ambiente. Nell'antica Grecia, la discrezione era intesa come un misto di pudore e prudenza, utile sia per stare in pubblico, sia per ritirarsi in un "otium" protettivo. Nella vita di corte medievale la discrezione era legata al sapersi muovere fra i mille territori del feudalesimo. Secondo l'autore, nessuno di questi modi di vita ha afferrato veramente il cuore della discrezione. Per arrivarci, occorre ripercorrerne la "genealogia monoteista". In Tommaso d'Aquino, la discrezione ha a che fare con l'umiltà, che vive in una rete di reciproca regolazione delle diverse virtù, nella prospettiva di una vita buona. Nella definizione ebraica di "tzimtzum", la discrezione è stretta parente della creazione, che Dio fa "ritraendosi", lasciando cioè spazio alle sue opere. Per Meister Eckhart, mistico tedesco del XIV secolo, la discrezione discende direttamente dalla necessità di un "distacco", da tutto e da tutti, unica condizione per accedere alla realtà, che è lasciar essere le cose come sono⁴.

Sulle cose "come sono" H. Clerc ha scritto un libro molto bello, nel quale descrive un "buddhismo comune", potremmo dire una "via discreta" a un vita buona. Molto bella la descrizione di Clerc, da parte del suo amico fraterno E. Carrère, che nel libro *Il Regno*, racconta la sua ricerca appassionata sui primi tempi del cristianesimo. Il testo è ricco di descrizioni dei primi apostoli, e si intreccia con i dialoghi avuti, nel corso dei decenni con il suo amico fraterno Hervé⁵.

Coltivare il silenzio, il distacco e la discrezione, e avere uno sguardo pulito, è un compito non facile da praticare nella società turbo-capitalista, che tutto tende a mercificare e a spersonalizzare, in una visione dell'uomo e della società che appare sempre più come totalitaria. Analogamente alle "radure per la conversazione" proposte da Cassingena-Trévedy, Zaoui suggerisce una strategia poco alla moda, eppure necessaria, se si vuole restare umani.

⁴ Meister Eckhart, *Sermoni*, Edizioni Paoline, Roma 2002.

⁵ H. Clerc, *Le cose come sono. Per un buddhismo comune*, Adelphi, Milano 2015; E. Carrère, *Il Regno*, Adelphi, Milano 2016.

Con la speranza esplicita (che mi sento di condividere) che “isole di umanità”, sebbene poco frequentate, possano aiutare a tenere vivi alcuni caratteri fondamentali della nostra specie⁶.

3. L'ascolto come base delle relazioni di aiuto

Il fondamentale bisogno degli esseri umani, in generale e ancor più nelle relazioni di aiuto, è la prossimità. Gli umani non hanno bisogno di avere vicino persone “brave”, ma presenti, credibili, affidabili. Qualcuno di cui avere fiducia. Perché senza fiducia, nulla di sensato si può costruire in una relazione.

Il fatto che l'ascolto sia oggi in crisi, data la rumorosità esterna e interna della vita umana, non fa che rafforzare l'esigenza, fino a renderla ineludibile, e necessaria per la sopravvivenza stessa della nostra specie, di praticarlo. Dobbiamo perciò provare a comprendere in profondità il ruolo dell'ascolto nelle relazioni di aiuto.

Un elemento fondamentale della relazione d'aiuto è l'analisi dei bisogni. Che aiuto è, infatti, se non in risposta a un bisogno? Da sempre, potremmo dire dalla nascita (e ancora prima), la mamma ha una funzione importantissima nella lettura dei bisogni espressi da parte del suo bambino, che vengono comunicati soprattutto con il pianto, con la postura del corpo, con il tono muscolare, con l'espressione del volto. L'esperienza mostra bene che le mamme - in modo innato - rispondono ai differenti richiami del bambino, modulando la propria risposta, in modo da soddisfare al meglio la richiesta “non detta” dal proprio bambino, ma “agita” attraverso i numerosissimi segnali comunicativi che la specie umana ha elaborato nella sua lunga storia. Anche i segnali che esprimono il benessere del bambino provocano una modulazione da parte della mamma, che in risposta ai suoni, alle posture, al tono muscolare e alle espressioni, mette a sua volta in atto gorgheggi, atteggiamenti, massaggi e tocchi, e sorrisi. Va da sé che nella reciproca modulazione fra mamma e bambino (ma anche, in diversa misura, fra bambino e papà, fratelli e sorelle, nonni e nonne) si trovano modalità armoniose quanto più si riesce a comunicare. Da un lato, c'è lo stato psicofisico del bambino; dall'altro, quello della sua mamma (e di altri attori della comunicazione). La neuropsicomotricità infantile, per esempio, mette bene in luce le moltissime interazioni fra suono,

⁶ P. Zaoui, *L'arte di scomparire. Vivere con discrezione*, Il Saggiatore, Milano 2015.

postura, tono muscolare, sguardo, e altro ancora, nel trasmettere lo stato di una persona⁷.

Quello che qui preme sottolineare è il ruolo generativo dell'ascolto.

Prima di tutto occorre considerare che l'ascolto come "attesa" mette in grado chi si predispone (o anche chi è chiamato, a volte con un certa urgenza) a dare aiuto, a essere ricettivo. Contestualmente, l'atteggiamento di attesa rende possibile, su un piano molto concreto, l'espressione del bisogno da parte di chi chiede aiuto. Non è di certo l'unica condizione possibile, perché sappiamo che gli ostacoli all'espressione di un bisogno sono molteplici e a volte profondamente legati alla storia passata del soggetto, però è sicuro che in assenza di un silenzio rispettoso da parte di chi ascolta, il bisogno fatica a trovare la via per esprimersi. È infatti dall'assenza di "attesa" che nascono più facilmente i blocchi da parte di chi esprime il bisogno. Nello stesso tempo, in questo processo è devastante la "lettura del pensiero", facile quanto fuorviante, di chi dovrebbe dare aiuto, e in poche battute crede di aver capito tutto, e di conseguenza si comporta, con danni a volte anche gravi.

Concretamente, il disturbo più frequente al rispetto dei "turni di conversazione" è causato dalla mancanza di attenzione da parte di chi ascolta. Detto in altro modo: lo scambio verbale e non verbale che avviene fra le persone segue lo stesso "copione" di quello che accade fra mamma e bambino. Un altro elemento molto importante, infatti, è il "ritmo" che l'ascolto facilita in una relazione di aiuto. La comprensione dei bisogni, quando è profonda e non banale, non accade mai in una volta sola, e si nutre di pazienza, di piccoli passi, di luci e ombre, di vittorie e sconfitte.

A volte accade che la comprensione sia "immediata", e giustamente si parla come di un'illuminazione. Ma l'esperienza e la ricerca mostrano che le illuminazioni non nascono dal nulla, e che sono in qualche modo preparate, perché sono il risultato di un particolare lavoro della mente. Lo spiega bene D. Goleman nelle sue ricerche sull'attenzione: a volte abbiamo l'impressione di risolvere un problema in un rapido istante, ma in realtà la mente ha lavorato come a nostra insaputa, e mentre eravamo coscientemente occupati a fare altro, un'altra parte della mente ha lavorato a quello

⁷ A.-M. Wille - C. Ambrosini, *Manuale di terapia psicomotoria dell'età evolutiva*, Cuzzolin, Napoli 2012.

specifico problema, e quando ci siamo rivolti a esso, ce lo siamo trovati risolto⁸.

Per l'ascolto avviene qualcosa di analogo. Nella relazione di aiuto, lo vedremo meglio in seguito, l'ascolto ha la funzione di "creare" spazio. Sappiamo bene fra l'altro che lo spazio è profondamente legato al tempo, e che per esempio una scrivania in ordine ci permette di trovare più facilmente quello di cui abbiamo bisogno⁹.

Così è nella comunicazione di aiuto: l'ascolto, e il silenzio che ne è padre, lavorano per "fare spazio", e facilitano le condizioni che consentano ai bisogni di essere espressi.

Allo stesso tempo, la parola di chi "aiuta", quando nasce dall'ascolto e dal silenzio, è più profonda, più sensata, più utile, e in ogni caso, proprio perché più "gentile", è meglio recepita dagli altri.

Vogliamo perciò provare a incrociare quanto finora emerso, crediamo con una certa evidenza, con alcune "perle" della tradizione buddhista (che dell'ascolto e del silenzio è profondamente intrisa), per passare poi a una descrizione più analitica delle competenze di ascolto, e arrivare, infine, a definire alcune condizioni e pratiche dell'ascolto stesso.

4. "I Quattro Incommensurabili"

Nella tradizione buddhista, il vero amore è formato da quattro elementi, il cui valore non si può misurare, e sono perciò chiamati "I Quattro Incommensurabili". In sanscrito: maitri, karuna, upeksha, mudita. In italiano: gentilezza amorevole, compassione, equanimità, gioia.

Nella tradizione del maestro zen Thich Nhat Hanh¹⁰, queste quattro parole sono profondamente interconnesse. La gentilezza amorevole permet-

⁸ D. Goleman, *Focus. Perché fare attenzione ci rende migliori e più felici*, Rizzoli, Milano 2013.

⁹ Da un lato, abbondano i libri (per lo più di ispirazione zen) che insegnano a fare ordine, e nello stesso tempo si moltiplicano gli articoli di giornale, che citando studi scientifici i più vari esaltano le virtù creative del disordine. Per "ordine", qui intendiamo qualcosa che abbia senso, che aiuti a reperire ciò di cui si ha bisogno, che faciliti anche il "deposito" di qualcosa che può tornare utile più tardi. In questo tipo di pratiche, l'ordine anche come armonia e bellezza, al servizio di una vita migliore. Per questo motivo più "interno" che "esterno", umanizzante e non nevrotico. Esempio in questo senso il testo di F. Cassingena-Trévedy, *La liturgia, arte e mestiere*, Qiqajon, Magnano (Bi) 2011.

¹⁰ Thich Nhat Hanh, *Insegnamenti sull'amore*, BEAT, Milano 2014.

te di comprendere in profondità chi ci sta davanti. Lévinas direbbe che l'altro è un volto che mi interpella che non mi lascia indifferente¹¹.

La compassione consente di vederne la sofferenza, la fatica, e aiuta a capire che i comportamenti spiacevoli e aggressivi nascono da questa sofferenza. L'equanimità mette nelle condizioni per vedere meglio quanto ci è davanti; direbbe J.R.R. Tolkien: aiuta a pulire le finestre attraverso cui si guarda il mondo¹². La gioia e la gratitudine nascono spontanee quando lo sguardo è pulito, quando non c'è pre-giudizio, quando le parole e i gesti sono gentili e amorevoli. Nello stesso tempo, gioia e gratitudine per i doni ricevuti sono alla base della gentilezza, della compassione e dell'equanimità. K. Barth direbbe: tutto è dono, tutto è grazia, all'uomo resta (e non è poco!) la libera accoglienza del dono, e il suo tenace impegno a utilizzarlo bene¹³.

Accade così quando nella relazione di aiuto qualcuno si rivolge a un operatore: il suo primo bisogno è di essere riconosciuto come essere umano, e ascoltato come persona. Come dice L. Bruni, ogni "economia", anche quella che si realizza in uno intervento educativo, terapeutico, riabilitativo, eccetera, nasce da un dono. Lo studio di alcune esperienze religiose, per esempio il monachesimo benedettino e l'ordine francescano, mostra un fatto paradossale solo in apparenza: ogni avventura umana di una certa consistenza si fonda sul dono, sulla gratuità. Anche dal punto di vista economico, senza fiducia non è possibile alcuna impresa, non si realizza cioè alcuna innovazione, e non si realizzano scambi efficaci in grado di valorizzare il lavoro umano, la sua creatività, il potenziale di ben-essere che vi è iscritto¹⁴.

5. Competenze per l'ascolto

Per esercitare le competenze legate all'ascolto occorre tenere insieme, superandola, la "dicotomia" fra "sapere" e "saper fare". La stessa etimologia della parola "competenza" rimanda al latino "cum-petere", cioè: tenere insieme. La retta visione aiuta la retta azione. E, nello stesso tempo, la

¹¹ E. Lévinas, *Totalità e infinito. Saggio sull'esteriorità*, (Con un saggio di Silvano Petrosino), Jaca Book, Milano 2016.

¹² J.R. Tolkien, *Albero e foglia*, Bompiani, Milano 2012.

¹³ K. Barth, *Iniziare dall'inizio*, Queriniana, Brescia 1990.

¹⁴ L. Bruni - A. Smerilli, *Benedetta economia*, Il Margine, Trento 2012; L. Bruni, *La sfida vera: l'azienda "vegetale"*, Il Sole 24 ore, 31 maggio 2016.

retta visione si avvantaggia della retta azione. In che cosa consiste la retta azione al servizio della retta visione? Prima di tutto, nel fare pulizia e nel fare ordine. Quanto è possibile, naturalmente. Se siamo capaci di fare pulizia, siamo in grado di “fare ordine”, e viceversa.

È la grande lezione di Ignazio di Loyola che sul “mettere in ordine la propria vita” ha costruito una pedagogia dell’accompagnamento spirituale che è ben lungi dall’essere esaurita¹⁵.

Tessere fili di unità è una delle attività di chi si occupa di relazione di aiuto¹⁶. Una pluralità di fonti possono sostenere questa pratica. Fra molte possibili, possiamo indicare la “Strategia di Lisbona” (e successivi integrazioni), le “intelligenze multiple” di H. Gardner, “l’intelligenza emotiva” di D. Goleman¹⁷.

Nei paragrafi successivi proveremo a incrociare questi contributi con “I Quattro Incommensurabili”, cioè le quattro pratiche fondamentali di una vita buona, secondo la tradizione buddhista.

Saper coltivare la gentilezza

Potremmo dire che la gentilezza è il principale “operatore ecologico” della relazione. Come uno spazzino, si sforza di togliere di mezzo tutto ciò che ostacola la comunicazione e quindi la comprensione dei bisogni propri e di quelli degli altri. Non va confusa con la buona educazione, sebbene quest’ultima sia già un progresso, perché quando ci sono regole e rituali la comunicazione è comunque migliore di quella apparentemente libera e spontanea, che però alla fine si rivela autoritaria, perché riserva il diritto di parola a chi è più prepotente, e ha i mezzi per affermarsi. Viceversa, se guardiamo in profondità, la gentilezza, oltre che “pulire” lo spazio della comunicazione, facilita l’ascolto profondo, perché lo nutre di attesa paziente, e dà perciò all’altro (e in fondo anche a se stessi) la possibilità di esprimersi. Leggete la *Prima Lettera di Paolo ai Corinti*, al capitolo 13, in particolare i versetti dal 4 al 7, e sostituite “carità” (o “amore”) con “genti-

¹⁵ Ignazio di Loyola, *Esercizi spirituali*; M. Danieli, *Pedagogia dell’accompagnamento spirituale*, AdP, Roma 2008.

¹⁶ E. Morin, *Insegnare a vivere*, Raffaello Cortina, Milano, 2015. Si veda anche: G.P. Quaglino, *La scuola della vita*, Raffaello Cortina, Milano 2013.

¹⁷ La *Strategia di Lisbona 2000* è facilmente reperibile sul sito dell’Unione Europea. H. Gardner, *Sapere per comprendere. Discipline di studio e disciplina della mente*, Feltrinelli, Milano 2009; D. Goleman, *Focus. Perché fare attenzione ci rende migliori e più felici*, Rizzoli, Milano 2013.

lezza”, e vedrete che funziona. La gentilezza è paziente, benigna, non invidiosa, non si vanta né si insuperbisce; non manca di rispetto, non cerca il suo vantaggio, non si irrita, non tiene conto del male che riceve, non gode dell’ingiustizia, ma si rallegra della verità. Tutto copre, tutto crede, tutto spera, tutto sopporta. È per questo che il maestro zen Thich Nhat Hanh traduce “maitri” con “gentilezza amorevole”.

Perseverare nel nutrire la compassione

Il termine *com-patire* con il significato profondo di “condivisione”. Indica la capacità di percorrere un tratto di strada con l’altro, del sapere in una certa misura (quella che concretamente è possibile) prendere anche i pesi dell’altro. Diceva don Tonino Bello in un suo insegnamento orale: se si condivide una gioia, aumenta; se si condivide un dolore, diminuisce. E. Husserl definiva questo atteggiamento: “entropatia”, la capacità di “entrare nei panni dell’altro”, di mettersi dal suo punto di vista¹⁸.

Se questa azione è pura, cioè non viziata da aspettative (su questo torneremo fra poco), non tarderà a farsi chiara la consapevolezza che il dolore e la sofferenza dell’altro, per certi aspetti, è anche il proprio. Nello stesso tempo, vedere le cose dal punto di vista dell’altro aiuta a comprendere che molti ostacoli alla comunicazione non sono causati da cattiveria, ma da sofferenza e paura. Questo tipo di consapevolezza è alla base di ogni relazione comunicativa sana: riconoscere le proprie emozioni e i propri sentimenti, e riconoscere quelli degli altri, “pulisce” la relazione, in particolare dalle aspettative. Che sono quello che ostacolano e a volte devastano le relazioni. K. Barth offre una lucidissima puntualizzazione su questo punto: occorre distinguere fra “aspettativa”, che in quanto auto centrata è inevitabilmente mortifera, e “speranza”, che essendo fiduciosa, è aperta alla vita¹⁹.

¹⁸ Sono molto grato a Piero Bertolini, che mi ha fatto conoscere il pensiero di Husserl, così ricco di indicazioni pedagogiche. P. Bertolini, *L’esistere pedagogico. Per una pedagogia fenomenologicamente fondata*, La Nuova Italia, Firenze 1988.

¹⁹ K. Barth, *Dogmatica ecclesiale*, EDB, Bologna 2013.

Praticare l'equanimità

Abbiamo visto che la buona educazione è una base buona ma non sufficiente a facilitare una corretta comunicazione e quindi un'efficace relazione di aiuto. Tuttavia, le regole, anche quelle nate con intenti buoni, possono finire per essere soffocanti, e a volte anche mortifere. Infatti, dietro le regole sono pronti ad apparire i giudici. In questo modo, l'ascolto nella relazione di aiuto può facilmente mutarsi in aula di tribunale. Il giudizio, così importante nella vita umana (si dice di una persona che è "giudiziosa", come complimento), diventa pre-giudizio, la base per una sentenza, spesso di condanna. E non va sottovalutato, in questa "compassione alla rovescia", il ruolo del giudice interiore che opera in ciascuno di noi, e che passa gran parte del suo tempo ad accusare la nostra coscienza, quella degli altri, Dio stesso²⁰. Viceversa, in una relazione d'aiuto fondata sull'ascolto profondo è necessaria la pratica dell'equanimità. Che non elimina il giudizio sulle cose, ma le inserisce in un contesto più ampio. L'astensione dal giudizio, o come diceva Husserl, la sua messa "tra parentesi", permette di diluire le questioni, di affrontarle un po' alla volta, di guardarle da una prospettiva più ampia.

Diceva il Buddha: se bevi un veleno muori; ma se lo stesso veleno lo diluisci in un enorme lago di acqua pura, potrai bere quell'acqua senza più timore. Dicevano i Padri della Chiesa: scopo della vita umana è la *makrothymia*: l'allargare il cuore.

Essere capaci di gioia e gratitudine

Gentilezza amorevole, compassione ed equanimità mettono in condizione di vivere in modo pulito l'ascolto, e puliscono anche la vista. Fare ordine aiuta infatti a vedere meglio le cose. Aiuta a scoprire tesori, come quello scriba citato da Gesù, che dal suo baule tirava fuori cose nuove e antiche²¹. La gioia sgorga dal "risultato" di una vita buona, nasce dal riconoscimento dei doni ricevuti. Ma... che fare quando la vita delle persone è piena di dolore e di sofferenza? Quando tutto sembra immerso nel buio, e non si intravede alcuna luce? Qui, la gioia e la gratitudine giocano un altro ruolo: quello della causa e non dell'effetto. Perché se si sta ad aspettare che

²⁰ Su questo tema, si vedano i numerosissimi scritti di Anselm Grün. Illuminanti anche le pagine scritte da D. Bonhoeffer, *La vita comunitaria dei cristiani*, Città Nuova, Roma 2015.

²¹ Vangelo di Matteo 13,52.

ci siano tutte le condizioni per essere felici... la felicità non arriverà mai, perché sarà continuamente minata da aspettative sempre crescenti, e nulla andrà davvero per il verso giusto.

Viceversa, si può sperimentare, molto concretamente, un atteggiamento positivo “a prescindere”, che sa essere felice con poco, o addirittura senza niente, e che proprio in questa “povertà” sa trovare la gioia più grande. È quello che efficacemente descrive il maestro zen Thich Nhat Hanh, quando dice: non c’è una via alla felicità; la felicità è la via. La gioia, in questo caso, funziona come “lampada” che aiuta a vedere meglio le cose.

È altresì vero che ci sono alcune situazioni in cui risulta difficile vedere anche un po’ di luce. Si tratta del “dolore innocente”, così bene descritto da don C. Gnocchi²². In questi casi, non resta che mettersi al fianco dei gufi e delle civette, animali nobili, importanti marcatori ambientali, così ingenerosamente bistrattati, in questi tempi ignoranti. Gufi e civette sono da sempre amati dai monaci, perché vegliano di notte, e sanno vedere la luce anche quando è buio. Possiamo imparare forse anche da loro.

Tempi e spazi delle competenze

Resta un punto importante, che qui accenniamo solamente, e che dovrebbe essere affrontato da un ulteriore contributo. Le competenze di ascolto nella relazione di aiuto (quelle che abbiamo delineato, e probabilmente altre; non abbiamo la pretesa di essere stati esaustivi) possono essere apprese? Come? Quando? E dove? Da chi? Per chi? Con chi? Attraverso quali attività? Con quali risorse umane e materiali? E soprattutto: perché? È il noto modello delle 5w+1h, da noi sviluppato come 5w+2h+1n. Uno schema forse un po’ semplice, ma utile anche nel campo della progettualità educativa e formativa. E a nostro avviso applicabile a ogni esperienza umana²³.

Appare abbastanza evidente che le “competenze di ascolto” in gran parte sono il frutto di un’educazione ricevuta nei primissimi anni di vita, e in una certa misura sono competenze innate della specie umana. Per altro, e

²² C. Gnocchi, *Pedagogia del dolore innocente*, San Paolo, Cinisello Balsamo (Mi) 2016.

²³ E. Meloni - V. Beretta, *Saperi e sapori. Idee e pratiche per umanizzare le organizzazioni*, Editrice Monti, Saronno (Va) 2008. Al classico modello per scrivere un buon racconto di un evento, abbiamo aggiunto un “How much?”, intendendo le risorse umane e materiali a disposizione, e il “quanto” sia possibile e opportuno spenderle, e un “Net?”, cioè la rete o meglio le reti coinvolte in ogni azione umana.

qui seguiamo Socrate, molte esperienze mostrano che queste qualità possono essere imparate, o se si preferisce: scoperte dentro di sé, mediante percorsi di formazione ad hoc.

Per quanto riguarda quest'ultimo punto, cioè la possibilità di una formazione all'ascolto, possiamo accennare all'importanza della musica, ascoltata ma anche praticata, come base di ogni formazione specifica. Dovremmo parlare del recupero di metodi e tecniche di meditazione e di consapevolezza (oggi vanno di moda quelle orientali, ma esse sono ben presenti anche nella tradizione cristiana, e non solo). Dovremmo anche affrontare il tema delle qualità umane come base di ogni competenza professionale: oggi è frequente incontrare nei mondi professionali termini quali: life skills, soft skills, abilità di vita. I già citati lavori di E. Morin e di G.P. Quaglino sull'imparare a vivere, e sulla scuola della vita, possono illuminare e dare consistenza a quanto qui abbiamo solo accennato. Per proseguire e concludere il discorso, ci limitiamo a descrivere alcune condizioni e pratiche dell'ascolto nella relazione di aiuto, e in generale nella vita umana.

6. Condizioni e pratiche dell'ascolto

Cerchiamo, in (provvisoria) conclusione del nostro discorso, di provare a definire alcune condizioni pratiche dell'ascolto. Per poter ascoltare bene l'altro è necessario disporre di alcune condizioni, e se queste non ci sono, occorre crearle. Tuttavia, è vero anche il contrario: la disposizione all'ascolto va quasi naturalmente a generare le condizioni affinché l'ascolto sia possibile. Proviamo a elencare alcune condizioni e pratiche dell'ascolto.

L'ascolto va praticato

Ascoltare è la prima, elementare, operazione umana: è quello che il bambino forse fa di più, nei primi mesi di vita. Poi pian piano emerge il desiderio di affermare se stessi, e la capacità di ascolto si perde. Noi crediamo che vi sia una stretta correlazione fra ascolto e "struttura organizzativa" dei gruppi, delle comunità e dei servizi, in cui si vive e si lavora: dove è più sviluppato il senso di reciproca appartenenza e il sentimento che esistono beni comuni di cui avere cura, l'ascolto è ben presente; dove impera la violenza e la coercizione (non solo quella "fisica", anche e soprattutto quella morale), l'ascolto è ridotto ai minimi termini.

L'ascolto, prima che chiesto, va dato

Di fronte allo scetticismo di molti, che potrebbero a ragion veduta affermare che oggi è prevalente la cultura del “talk show” e del borbottio della rete, vogliamo raccogliere la sfida, e affermare che anche dove l'ascolto è scarso o assente, si può provare a praticarlo, e il fatto stesso di farlo può facilitare enormemente i processi di cambiamento, nei singoli e nelle organizzazioni. È un dato di partenza molto evidente: non ci si può lamentare del fatto che gli altri non ci ascoltano, se siamo noi per primi a non ascoltarli. L'ascolto, in primo luogo, va dato.

L'ascolto si nutre di silenzio e di attesa

Il silenzio non è la semplice assenza di suono o rumore, ma la condizione senza la quale non può esserci vero ascolto e vera parola. Il silenzio lascia al pensiero e all'anima lo spazio per crescere. Nella relazione interpersonale il silenzio, lasciando lo spazio all'altro, si caratterizza come vera forma di azione, e in definitiva appare come “via verso la vita”²⁴. In ogni relazione di aiuto, occorre stabilire, e presidiare, spazi di silenzio, e di attesa. L'ansia da prestazione va eliminata il più possibile, per lasciare spazio alla gioia della sperimentazione e della condivisione.

L'ascolto è in stretto rapporto col tempo e con lo spazio

Lasciando spazio alla crescita personale e alla relazione con l'altro, l'ascolto è anche un potentissimo organizzatore dello spazio e del tempo. Poiché infatti struttura fortemente la relazione con sé e con gli altri, l'ascolto ha un ruolo decisivo nella manutenzione degli apprendimenti già acquisiti e da acquisire. Analogamente al presidio del silenzio e dell'attesa, nelle relazioni di aiuto è fondamentale avere cura di luoghi in cui si pratica un silenzio buono. Ed è altrettanto importante avere a disposizione dei tempi, ben scanditi, in cui tale pratica sia possibile.

²⁴ R. Mancini, *Il silenzio via verso la vita*, Qiqajon, Magnano (Bi) 2002.

L'ascolto richiede disciplina

Non è facile ascoltare, perché in generale, lo abbiamo già detto, ognuno di noi tende ad affermare la propria personalità. Inoltre, viviamo in un'epoca di individualismo radicale, in cui viene illusoriamente fatto credere alle persone di potersi esprimere su tutto, anche senza una vera competenza sull'argomento affrontato. È perciò importante che nelle relazioni di aiuto si pratici una disciplina dell'ascolto, che è una facoltà in buona parte poco conosciuta e che va organizzata e presidiata, con tenacia e pazienza.

L'ascolto ha una grande potenza trasformatrice

Imparare ad ascoltare non è solo un metodo, ma anche e soprattutto un valore. Infatti, quando ci si ascolta, la parola riacquista la sua grande potenza trasformatrice, perché, comunicando esperienze di vita e proponendo percorsi di crescita, fa cambiare le persone. È così che la parola ritorna a essere “palavracion”, parola-azione, come diceva acutamente P. Freire e come magistralmente ci mostra la sapienza antica²⁵. Quando una parola è coerente con gli atteggiamenti e i gesti, la trasformazione è ancora più potente, perché l'atteggiamento e il gesto danno una forza maggiore alle parole dette. Ed è quello che accadeva per esempio a Gesù, di cui dicevano: parla come uno che ha autorità e non come i sapienti²⁶. Perché Gesù parlava e faceva, mentre gli scribi e i farisei parlavano e facevano fare agli altri.

L'ascolto richiede attenzione

Qui, la capacità di “fare il vuoto” è ciò che rende possibile l'esercizio dell'attenzione. Dicevamo prima che uno dei disturbi più frequenti e gravi dei “turni di conversazione”, così importanti per una comunicazione equilibrata, è dato dalla mancanza di attenzione. C. Lubich, che quotidianamente ascoltava decine di persone, provenienti da ogni parte del mondo, lo spiega in modo semplice quanto profondo. Ella raccontava l'azione

²⁵ [«Dice il Signore] Come infatti la pioggia e la neve scendono dal cielo e non vi ritornano senza averla fecondata e fatta germogliare, perché dia il seme al seminatore e pane da mangiare, così sarà della parola uscita dalla mia bocca: non ritornerà a me senza effetto, senza aver operato ciò che desidero e senza aver compiuto ciò per cui l'ho mandata» (Isaia 55,10-11).

²⁶ Vangelo di Marco 1,22.

molto semplice di fare il vuoto dentro di sé e ascoltare l'altro, senza pensare a cosa dirgli. Solo in seguito era in grado di fornire delle risposte. È un'evidenza confermata dalle neuroscienze: quando la mente è libera da pre-occupazioni, lavora meglio, si sa concentrare su una cosa alla volta, e anche la divagazione semi inconsapevole risulta più produttiva²⁷.

L'ascolto è un atto di fede

La pratica dell'ascolto ha una grande potenza trasformatrice perché è – in sé – un atto di fede. Quando ascoltiamo davvero qualcuno, gli diamo fiducia, credito, gli mostriamo uno spazio di accoglienza (che non significa necessariamente essere d'accordo con quello che sta dicendo e può essere anche la premessa di una irriducibile opposizione). La fede, l'*amen* (dall'ebraico *aman*, roccia su cui ci si appoggia e a cui si può “aderire”), come qualcosa su cui costruire una relazione. La fede cristiana non è un insieme astratto di “credenze” in cui credere, ma è la possibilità di un incontro, di un cammino. Che non elimina il rischio, ma lo assume in una visione più serena e pacificata delle relazioni. Certo, proprio perché fondato sulla fiducia, l'ascolto profondo può essere tradito, attraverso interruzioni, ostacoli, e spesso anche sul malinteso diritto a esprimersi (voglio dire la mia!). Ma questo, cioè la possibilità di un fallimento, è proprio ciò che rende la fiducia vera, in fondo l'unica cosa necessaria: è importante avere un sentiero su cui camminare (e possibilmente qualcuno da seguire, ma questa è un'altra storia)²⁸.

L'ascolto ha bisogno di equilibrio

Per chi parla, se desidera facilitare l'ascolto dell'altro, è molto importante curare la postura, il tono della voce e la sua modulazione, lo sguardo. E, ancora, avere delle “domande tipo”, di cui ogni operatore si costruisce una “batteria”. La vita quotidiana può essere un'utile batteria di esempi, citazioni, illustrazioni; occorre trovare un equilibrio tra il dire e non dire: con il “dire”, si crea la familiarità; con il “non dire” si mantiene il rispetto reciproco e non si imbarazza l'altro.

²⁷ D. Goleman, *Focus. Perché fare attenzione ci rende migliori e più felici*, cit.

²⁸ Sulla progettazione educativa e formativa vissuta come “seguire un profumo” si veda: E. Meloni, *Luoghi sacri del quotidiano. Un manuale di vita e di lavoro*, Fast-Press, Milano 2014.

7. Percorsi di fiducia

In (provvisoria) conclusione, l'ascolto costituisce la base attraverso cui costruire un'autentica relazione di aiuto, così come è uno dei fondamenti della formazione, della vita organizzativa, della vita comunitaria. In definitiva: della relazione umana. L'ascolto genera la relazione, la tiene in salute, la rinnova, la ricostruisce. Il silenzio, che ne è padre, è il suo alleato più fidato: silenzio come attitudine e disposizione. Silenzio come pratica. E accoglienza delle energie buone e generative che la vita offre quando le si dà lo spazio e il tempo per vivere e crescere.