

# L'ascolto: luogo per ri-nascere

## Una lettura pedagogico-educativa

Claudia Spina\*

### Abstract

L'articolo, movendo da una riflessione sull'uomo contemporaneo, che tende a esperire una condizione di analfabetismo relativo alla disponibilità ascoltante, si propone di fornire una lettura pedagogico-educativa del fenomeno dell'ascolto. Da un "dire monologante" alla complessità propria dell'atto dell'ascoltare, dalle barriere comunicative alla possibilità di *ri-nascere* attraverso un ascolto attivo ed ermeneutico: questi i nuclei tematici attorno ai quali ruota il contributo, al fine di avvalorare un'educazione volta a sviluppare la capacità umana di *ascoltarsi*, *ascoltare* ed *essere ascoltati*. Ciò che in ambito educativo va affermato è il *luogo* sia dell'ascolto autentico, all'interno del quale esperire un patto di attenzione, sia dello scambio intersoggettivo, finalizzato alla comprensione profonda.

*The article, moving from a reflection on the contemporary man, who tends to experience a condition of illiteracy related to listening availability, aims to provide a pedagogical-educational reading of the phenomenon of listening. From a "monologue expression" to the complexity of the act of listening, from communication barriers to the possibility of being re-born through active and hermeneutic listening: these are the key topics around which the contribution rotates, in order to support an education aimed at developing the human capacity to listen to itself, listen and be listened to. What must be affirmed in the educational sphere is the place both of authentic listening, within which to experience a pact of attention, and of the inter-subjective exchange, aimed at deep understanding.*

---

\* Assegnista di ricerca presso l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale.

## 1. Introduzione

L'uomo contemporaneo tende a vivere perlopiù in una condizione di analfabetismo relativo all'ascolto. Piuttosto che ascoltare *parla*, stimando «la propria parola il bene meno prezioso di tutti»<sup>1</sup>, e nel momento in cui interloquisce sovente pare ridurre la parola a mero *flatus vocis*. Egli sembra rivolgersi all'altro da sé, al prossimo, ma in verità il centro del suo dialogare è unicamente sé stesso, il proprio *ego*. A giudizio di Plutarco, «è proprio questo il problema principale dell'incapacità di tacere: l'incapacità di ascoltare»<sup>2</sup>.

Il non sapersi aprire all'alterità genera un Io inascoltante, che non è in grado di interrogarsi e di interrogare, nonché di decentrarsi e di attivare quella modalità interiore richiesta per porsi in relazione d'ascolto<sup>3</sup>. Oggigiorno si assiste proprio a questo, cioè a un'imperante chiusura autoreferenziale, alla celebrazione del monologo, alla presenza di *monadi* incapaci di comunicare<sup>4</sup>. *Nessuno ascolta nessuno*, eppure l'Io esige che la parola erogata sia accolta e interpretata. In realtà, la dimensione umana è vivificata proprio dalla possibilità di condurre un'esistenza ascoltante, grazie alla quale crescere insieme al Tu. È una questione centrale in ambito formativo, in quanto le difficoltà educative sono spesso correlate a problematiche comunicative.

Con il muovere da tali riflessioni, al fine di eludere fallimenti nel campo dell'educazione, si esige allora di prestare particolare attenzione alla dimensione pedagogica della *parola* e dell'*ascolto*<sup>5</sup>. È il *setting educativo* che va predisposto con cura, favorendo un clima relazionale responsabile, radicato nel *logos* ascoltante, nell'accettazione empatica, nel rispetto per l'alterità, nella fiducia reciproca<sup>6</sup>. Si tratta, cioè, di dar vita a un'atmosfera democratica, intrisa di autorevolezza<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> Plutarco, *Per un parlare efficace* (a cura di P. Marsich), Mondadori, Milano 2008, p. 22.

<sup>2</sup> *Ibi*, p. 21.

<sup>3</sup> Cfr. M. Baldini, *Educare all'ascolto*, Editrice La Scuola, Brescia 1988, p. 29.

<sup>4</sup> Cfr. C. Xodo Cegolon, *Ascolto: condizione di educazione e di autoeducazione*, in D. Ciotta (ed.), *Elogio dell'ascolto nella società in crisi*, FrancoAngeli, Milano 2013, p. 36.

<sup>5</sup> Cfr. L. Pati, *Ascolto dell'altro e comunicazione educativa*, in S. Fava (ed.), ... *il resto vi sarà dato in aggiunta. Studi in onore di Renata Lollo*, Vita e Pensiero, Milano 2014, pp. 271-280.

<sup>6</sup> Cfr. G. Limone, *La fiducia come fondamento dell'ascolto. Verso la fiducia che rigenera*, in D. Ciotta (ed.), *Elogio dell'ascolto nella società in crisi*, cit., p. 104.

<sup>7</sup> Cfr. M. Corsi, *Il coraggio di educare. Il valore della testimonianza*, Vita e Pensiero, Milano 2003, p. 158.

La tematica dell'ascolto, pur essendo così rilevante, sovente è trascurata dagli educatori, giacché si incorre nell'errore di considerare il *saper ascoltare* un'abilità istintiva (per esempio il respirare) o imitativa (per esempio il camminare), che si acquisisce naturalmente e in maniera autonoma nel tempo. Già Plutarco si sofferma su questo atteggiamento superficiale, dichiarando che i più «sbagliano, perché si esercitano nell'arte del dire prima di essersi impraticati in quella di ascoltare, e pensano che per pronunciare un discorso ci sia bisogno di studio e di esercizio, ma che dall'ascolto, invece, possa trarne profitto anche chi vi si accosta in modo improvvisato»<sup>8</sup>. All'opposto, esso va curato e promosso, risultando esito di un complesso e articolato processo, che richiede non soltanto il sostegno della guida adulta ma anche una disposizione interiore e una buona maturità personale<sup>9</sup>.

## 2. L'ascolto come atto comunicativo complesso

Il *saper ascoltare* si configura come un atto comunicativo complesso, in quanto dipende dalla sinergia di *capacità*:

- *sensoriali e percettive*, legate al buon funzionamento dell'apparato uditivo e affinate mediante l'esercizio;

- *linguistiche e intellettuali*, possibili in potenza, grazie alla struttura fisiologico-neuro-psichica umana, ma trasformate in atto solo in seguito a un'adeguata formazione, radicata nell'esempio e nell'esperienza.

In più esso rinvia a un minor o maggior grado di sviluppo personale e, in alcuni casi, a eventuali problematiche individuali riferibili all'organo dell'udito, all'impiego improprio della parola, *etc.*

Il fenomeno dell'ascolto inerisce allora a una molteplicità di azioni: *udire, identificare, interpretare, comprendere*. Nonostante ciò, esso è spesso trascurato come fase del processo di comunicazione, giacché si tende a rivolgere l'interesse ai momenti della fonazione e della produzione. Il processo dell'ascolto, invece, andrebbe vagliato attentamente, soprattutto in riferimento ai due suoi aspetti cruciali: l'*udire* e il *comprendere*. Difatti,

<sup>8</sup> Plutarco, *L'arte di ascoltare* (a cura di G. Pisani), Mondadori, Milano 2004, p. 7. A detta di Corradi Fiumara, oggi «la problematica dell'ascolto si impone forse come la dimensione-ombra dello svolgimento epocale della nostra cultura [...]. [In verità,] se fossimo artigiani dell'ascolto anziché maestri del discorso, potremmo forse promuovere una diversa convivenza degli umani» (G. Corradi Fiumara, *Filosofia dell'ascolto*, Jaca Book, Milano 1985, pp. 49, 84).

<sup>9</sup> Cfr. B. Rossi, *Ascoltare e leggere*, Editrice La Scuola, Brescia 1997, pp. 37-38.

per ascoltare bisogna innanzitutto sentire le parole, per poi impegnarsi nell'identificazione dei suoni articolati e nell'attribuzione di un senso a quel dato fenomeno sonoro.

Riflettere pedagogicamente sul *saper ascoltare*, al fine di promuovere un'educazione all'ascolto attivo, significa esaminare il *momento della percezione* e il *momento della comprensione*, strettamente correlati<sup>10</sup>. All'inizio si afferma la fase cosiddetta "strumentale", "acustica": si verifica cioè un atto fono-articolatorio. In tal caso, il suono della voce invia all'organo dell'udito una sensazione uditiva, che giunge al cervello sotto forma di impulso nervoso. Segue la fase più impegnativa, ovvero quella intesa a conferire senso al fenomeno sonoro della parola. Ciò che si è udito va capito e interpretato, poiché *sentire* non vuol dire ancora *ascoltare*. I suoni non si rivelano privi di significato. Essi sono segni che trasmettono un concetto, simboli che esprimono la realtà concettuale. Per leggerli in maniera adeguata, il soggetto deve avere un buon repertorio lessicale, padronanza delle strutture linguistiche, abilità nel memorizzare, partecipazione attiva e disponibilità ad accogliere quanto detto dall'alterità. Ne deriva che *saper ascoltare bene* rinvia a un insieme di competenze, di cui deve essere dotato l'ascoltatore<sup>11</sup>. Pertanto, la riuscita del vero ascolto può dirsi esito di originale attività soggettiva, che si esplica attraverso il ricorso alle proprie conoscenze pregresse e grazie a un'autonoma capacità interpretativa.

La prospettiva da assumere è quella che guarda contestualmente al *significante* (la parola, cioè l'immagine acustica o grafica, la manifestazione fonica di un segno linguistico) e al *significato* (l'elemento concettuale di un segno linguistico, l'elemento comunicativo della parola)<sup>12</sup>. Senza dubbio, una nitida percezione acustica (aspetto sensoriale e percettivo) diviene presupposto per una buona comprensione verbale (aspetto psico-linguistico).

L'attività di ascolto allora prende forma mediante le azioni del *sentire*, del *comprendere* e dell'*interpretare*. Si intende sottolineare la necessità di cogliere non soltanto il senso dell'enunciato in sé ma soprattutto il *valore* che a esso conferisce il parlante, sulla base delle sue finalità comunica-

<sup>10</sup> Cfr. M. Mizzau, *La distribuzione dell'ascolto*, in L. Lugli - M. Mizzau (eds.), *L'ascolto*, il Mulino, Bologna 2010, p. 79.

<sup>11</sup> Cfr. Plutarco, *Per un parlare efficace*, cit., p. 43.

<sup>12</sup> Cfr. G.L. Beccaria (diretto da), *Dizionario di linguistica e di filologia, metrica, retorica*, Einaudi, Torino 2004, pp. 690-692 (cfr. *significante/significato*).

tive. Per riuscire in tale intento, si richiede al soggetto di non essere un semplice astante bensì di prestare attenzione a una molteplicità di fattori, inerenti anche al codice non verbale. Egli è tenuto a cogliere pure le sfumature relative all'intonazione e all'intensità della voce, alla gestualità dell'emittente, nonché al contesto nel quale si svolge la comunicazione. Difatti, è anche da esso che dipende la corretta decodifica del messaggio, l'individuazione del giusto contenuto.

Come insegna la pragmatica della comunicazione<sup>13</sup>, un atto comunicativo, oltre a presentare un livello di contenuto, è dotato di un aspetto relazionale, che si concreta all'interno di un dato ambiente. Esso implica non solo il trasferimento di informazioni (le notizie) ma anche la relazione tra i comunicanti. In verità, con il passare da un concetto di *comunicazione come trasmissione* a un concetto di *comunicazione come relazione*<sup>14</sup> si afferma l'idea di un ricupero della dimensione dialogica e pragmatica, con conseguente avvaloramento della figura dell'ascoltatore, in precedenza del tutto adombrata dalla posizione di privilegio assunta dal parlante.

### 3. Le barriere comunicative

Meditare da un punto di vista pedagogico-educativo sul *saper ascoltare*, con l'intento di individuare snodi significativi finalizzati a un'efficace forma comunicativa, comporta anche il soffermarsi su tali aspetti e sulle problematiche che ineriscono al parlare e all'ascoltare; problematiche che si traducono in *patologie della comunicazione*<sup>15</sup>. Non si può difatti glissare sui fattori negativi e sulle varie tipologie di "sordità", che ostacolano i due momenti interdipendenti della *percezione uditiva* e della *comprensione*.

È possibile asserire che la riuscita dell'ascolto dipende dall'impegno e dall'assunzione di comportamenti appropriati da parte sia del parlante sia

<sup>13</sup> Il riferimento è al *secondo assioma*. Cfr. P. Watzlawick - J.H. Beavin - D.D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi* (tr. it.), Astrolabio, Roma 1971, pp. 43-46.

<sup>14</sup> Il modello comunicativo tradizionale (di tipo lineare) è sistematizzato per la prima volta negli anni Quaranta del Novecento da C. Shannon e W. Weaver (1949). Padre della moderna teoria della comunicazione (modello dialogico-relazionale) è invece considerato Watzlawick (pragmatica della comunicazione), che pone l'accento sul *contesto* nel quale avviene l'atto linguistico e sull'*aspetto relazionale*.

<sup>15</sup> Cfr. V. Boffo, *Comunicare a scuola. Autori e testi*, Apogeo, Milano 2007, pp. 65-68.

dell'ascoltatore. All'opposto, le cause di un ascolto inadeguato sono da ricercare nell'atteggiamento errato di entrambi<sup>16</sup>.

Nello specifico, colui che proferisce il discorso, potrebbe non esser capace di suscitare l'interesse dell'uditorio, ponendosi in maniera tale da generare distrazione, noia, antipatia in coloro che gli sono di fronte. Chi parla è investito di una notevole responsabilità, giacché dovrebbe creare tutte quelle condizioni necessarie affinché il suo messaggio sia capito inequivocabilmente. Ciò significa rimuovere qualsiasi impedimento alla ricezione della comunicazione, curando il *linguaggio impiegato* (da rendere chiaro), la *pronuncia* (perché sia priva di cadenze dialettali), l'*espressione del volto* e la *direzione dello sguardo* (essendo importante risultare espressivi e guardare negli occhi l'interlocutore), il *tono*, il *timbro*, il *volume* e l'*intensità della voce* (elementi che influiscono sulla gradevolezza dell'ascolto)<sup>17</sup>.

Quali sono, invece, le *barriere* erette da colui che ascolta? Quali suoi comportamenti psichici possono limitare il saper distinguere e interpretare nel giusto modo i suoni? Di là dalle alterazioni funzionali dell'organo dell'udito (*fattori sensoriali e percettivi*), che si tramutano in evidenti ostacoli all'ascolto e che ledono la sfera della socialità (conducendo il soggetto ipoacusico all'isolamento), l'attenzione pedagogica va posta sugli impedimenti non esplicitamente avvertibili e, quindi, non facilmente individuabili, tesi a limitare gli scambi comunicativi orali (*difficoltà di comprensione*). Si tratta di uno "scoglio" invisibile che l'ascoltatore, pur essendo una persona normodotata, crea in sé stesso, anche in modo involontario. Tali atteggiamenti, che impediscono la funzione di ascolto, possono cristallizzarsi nel tempo, risultando abitudinari, oppure apparire occasionali, essendo assunti in particolari circostanze comunicative, vissute dal soggetto con preoccupazione o timore (interrogazione scolastica, colloquio di lavoro, *etc.*). Le persone ansiose, diffidenti, presuntuose, impazienti, per esempio, tendono a non incarnare il prototipo del "buon ascoltatore", identificabile con colui che sa interagire empaticamente con l'emittente, che è capace di leggere tra le righe i sentimenti e le finalità del parlante, al fine di cogliere e interpretare l'autenticità delle sue parole; autenticità espressa anche e soprattutto mediante il linguaggio del corpo. Invece, gli stati emotivi succitati (ansia, diffidenza, *etc.*) causano, seppur con sfu-

<sup>16</sup> Cfr. O. Azzolini, *La parola e l'ascolto*, Il Segnalibro, Torino 1998, p. 190.

<sup>17</sup> Cfr. Cicerone, *L'arte di comunicare* (a cura di P. Marsich), Mondadori, Milano 2007, pp. 80-89.

mature diverse, un blocco nella ricezione del messaggio e impediscono al soggetto di assumere posizioni di apertura nei confronti dell'alterità e del suo dire. Altre *barriere* poste dall'ascoltatore sono da ravvisare nel disinteresse verso la tematica di cui si parla, nel sentimento di antipatia provato per il relatore, nell'essere troppo concentrati sulle proprie posizioni e nel non condividere l'opinione altrui. Infine, ulteriori difficoltà rinviano all'incapacità di mantenere la concentrazione e l'attenzione per un tempo prolungato oppure alla distrazione dovuta ai pensieri personali e intimi. Questi ultimi, in tali istanti, occupano la mente e allontanano dal discorso in atto, proiettando la persona in altre dimensioni, scisse dalla realtà del momento.

#### 4. *Ri-nascere* mediante l'ascolto

Vivere giorno dopo giorno l'esperienza dell'ascolto autentico diviene per la persona una preziosa occasione di crescita, al fine di maturare sul piano socio-affettivo (dal momento che il parlare e l'ascoltare comportano lo *stare insieme*) e di edificare sé stesso, cioè il nucleo della propria personalità.

Allora, oltre che fenomeno complesso, l'ascolto si rivela anche *modo significativo di essere d'aiuto*, processo di *ri-nascita*. In una società quale quella contemporanea, che si configura per lo più come una *società dell'immagine*<sup>18</sup>, senza dubbio si prova gioia quando si pone in essere un reale rispecchiamento ascoltante: ascoltare permette di apprendere ciò che la persona è, di scorgere la sua personalità, di comprendere le sue interazioni in ambito sociale.

L'*ascolto profondo* rivolge l'attenzione alle parole, ai pensieri, alle emozioni, al significato sotteso al comportamento verbale e mimico esplicito, ovvero a quel messaggio celato al di sotto della superficie dell'essere personale. «Possiamo sapere qualcosa di quello che il soggetto è solo ascoltando ciò che dice»<sup>19</sup>. Si tratta di acquisire la capacità di esplorare la realtà dell'altro, *sentire* di là dall'apparenza, discernere tra ciò che è autentico

<sup>18</sup> Cfr. S. Perfetti, *La persona tra media e solitudine. Un'interpretazione pedagogica*, Anicia, Roma 2008, p. 198; M. Zanzucchi, *Il silenzio e la parola. La luce. Ascolto, comunicazione e mass media*, Città Nuova, Roma 2012, p. 183.

<sup>19</sup> S. Rossi, *L'ascolto che fa esistere*, in S. Rossi - R. Travaglini (eds.), *Formazione all'ascolto. Contesti educativi e terapeutici per l'età evolutiva*, FrancoAngeli, Milano 2005, p. 18.

e ciò che è soltanto di facciata<sup>20</sup>, giacché va riconosciuto che il *non detto* e gli elementi difficilmente comunicabili, quando sono condivisi in virtù di una fiducia reciproca, sono spesso i più rilevanti. C'è da considerare, inoltre, che sovente il messaggio veicolato mediante le parole differisce da quello trasmesso attraverso le forme della comunicazione non verbale (tono della voce, postura, *etc.*). Pertanto, si richiede un'abilità ermeneutica da rivolgere all'essere personale nella sua interezza<sup>21</sup>.

Nel momento in cui si ascolta davvero la persona nella sua totalità (e non solo le sue parole) senza giudicarla, le si concede la possibilità di vivere un'esperienza vitale, dove poter respirare un clima nutrito di atteggiamenti facilitanti, di calore umano e di comprensione<sup>22</sup>. Ciascun soggetto può così sentirsi profondamente ascoltato (e quindi capito) e ha l'opportunità di esprimersi con libertà, favorendo il proprio processo di cambiamento<sup>23</sup>. Se l'essere umano sperimenta l'ascolto empatico, diviene capace di percepire il proprio universo interiore in maniera rinnovata e di intradarsi lungo la via della trasformazione perfetta, per divenire autonomo, autentico e libero, nel rispetto di quella connaturale *tendenza autorealizzante*, custodita nel potenziale umano<sup>24</sup>. La qualità dell'*ascolto comprensivo* sprigiona una forza migliorativa tale da permettere di attingere alle risorse recondite del soggetto, quali l'attitudine all'autodeterminazione, la capacità autotrasformatrice, in virtù della quale la persona sa modificare il concetto di sé e i propri comportamenti<sup>25</sup>.

È lungo l'itinerario umano dell'ascolto che l'essere personale, artefice di sé, *ri-nasce* a nuova vita e scopre di saper tradurre in atto le proprie potenzialità. Prendersi cura di un *Io* vuol dire lasciare che egli sia libero di essere ciò che è, senza pretendere che diventi ciò che altri desiderano. Solo questa può essere definita una relazione educativa costruttiva e arricchente, finalizzata ad aiutare un individuo *in fieri* non solo ad apprendere ma anche a provvedere alla crescita personale. All'opposto, nella spirale

<sup>20</sup> Cfr. E. Fromm, *L'arte di ascoltare* (tr. it.), Mondadori, Milano 1996, pp. 91-93.

<sup>21</sup> Cfr. B. Rossi, *Ascolto*, in Id., *Il lavoro educativo. Dieci virtù professionali*, Vita e Pensiero, Milano 2014, p. 59.

<sup>22</sup> Cfr. E. Fromm, *L'arte di ascoltare*, cit., p. 89.

<sup>23</sup> Cfr. G.M. De Rugeris, *L'ascolto. Tra filosofia e psicologia: una pensabilità condivisa*, in S. Rossi - R. Travaglini, *Formazione all'ascolto*, cit., p. 27.

<sup>24</sup> In merito alle peculiarità della *persona autorealizzante* cfr. A.H. Maslow, *Motivazione e personalità* (tr. it.), Armando Editore, Roma 2010, pp. 247-292.

<sup>25</sup> Cfr. O. Azzolini, *La parola e l'ascolto*, cit., p. 157; E. Fromm, *L'arte di ascoltare*, cit., p. 64.

svalutante dell'inascolto, non essere accolti per ciò che si è, cioè non venir compresi, genera nel soggetto irrelato senso di malessere e compromette la sua capacità di entrare in rapporto con l'altro da sé.

Il contatto autentico con l'alterità e la miglior forma di comunicazione presuppongono l'essere un vero Io nell'ambito della relazione, implicano il mettersi a nudo, togliendo le maschere ed evitando di recitare copioni<sup>26</sup>.

Soltanto nel momento in cui la propria essenza è comunicata e si ha il coraggio di palesare ciò che davvero si è, ciò che realmente si pensa e si sente, il rapporto interpersonale ha l'opportunità di progredire. In tal modo è data all'alterità la possibilità di essere, a sua volta, sé stessa, promovendone la crescita. Un ascolto attivo, non giudicante, permette all'individuo di sentirsi apprezzato, amato, e di fare esperienza di un dialogo appagante.

Con il ricollegarsi alle riflessioni maturate da Rogers e al suo approccio centrato sulla persona, i fattori richiesti al fine di attivare una *comunicazione personale maturante e arricchente* sono appunto: «una sensibile capacità di ascoltare, una profonda soddisfazione nell'essere ascoltati; la capacità di essere più autentici, [...] una maggiore libertà nel dare e ricevere amore»<sup>27</sup>.

Affinché si determini un'atmosfera educativa che abbia *qualità curativa*, idonea a promuovere sia la naturale tendenza creativa e attualizzante<sup>28</sup> sia il cambiamento, in vista della fioritura umana, va posto l'accento su tre condizioni essenziali:

- l'*autenticità* dell'educatore, che deve essere *persona autentica, trasparente* agli occhi del discente, rivelando il suo vero Io e concedendo così al minore, incontrato su un *terreno personale*, l'opportunità di una graduale trasformazione perfetta;
- l'*accettazione* dell'educando, il quale, sentendosi accolto, avvalorato e considerato soggetto degno di stima e di fiducia, può imparare a prendersi cura di sé e ad essere promotore della propria crescita;
- la *comprensione empatica* (da intendere come una tipologia di ascolto), così preziosa al fine di cogliere la realtà personale e di pervenire alla

<sup>26</sup> Cfr. E. Goffman, *Modelli di interazione* (tr. it.), il Mulino, Bologna 1971, pp. 7-50.

<sup>27</sup> C. Rogers, *Un modo di essere* (tr. it.), Giunti, Firenze 2012, pp. 36-37.

<sup>28</sup> Cfr. Id., *La terapia centrata-sul-cliente* (tr. it.), G. Martinelli Editore, Firenze 1970, pp. 288-311.

maturazione di un sé autentico, giacché permette al soggetto di sentirsi capito e lo predispone ad ascoltare la voce proveniente dall'interiorità.

La *presenza ascoltante*<sup>29</sup>, capace di abbattere le *barriere* tra l'io e il Tu, si apre all'alterità accettandola, esplora il mondo fenomenologico umano, indaga i comportamenti e raggiunge gli eventi emozionali, che albergano nell'universo interiore dell'altro, rendendo possibile in lui lo sviluppo di determinati atteggiamenti positivi e costruttivi. Tra di essi: l'autocomprensione, l'autoaccettazione, la fiducia nelle proprie possibilità e, soprattutto, la *libertà* di scegliere, di essere al mondo e di esistere, divenendo finalmente *sé stesso*<sup>30</sup>.

Data l'importanza, ai fini dell'autorealizzazione, di ciò che la persona *sente*, allora si esige di educare all'ascolto di sé e dell'altro da sé<sup>31</sup>. Difatti, il *saper ascoltare* presuppone un apprendimento, il quale deve rivolgersi alla totalità della persona (ai suoi sentimenti, pensieri, valori, attitudini, debolezze, *etc.*). In tale contesto, l'educatore è tenuto a garantire la propria disponibilità, a cooperare con l'educando e a condividere con lui la responsabilità del processo di apprendimento, rinunciando a quel *potere* tradizionalmente conferitogli. Per far ciò, egli è chiamato ad attivare strategie educative particolarmente efficaci: definire un clima psicologico tale da rendere il discente capace di autocontrollo responsabile e scelta decisionale; agire affinché l'educando esperisca in maniera partecipativa e in modo autodiretto lo stesso processo formativo.

<sup>29</sup> La prospettiva rogersiana, nell'ambito della psicologia umanistica e dell'approccio terapeutico, chiarisce i tre elementi fondamentali, che rendono possibile l'ascolto attivo e che possono riferirsi alla figura sia del terapeuta sia dell'educatore: *response tokens* (segnali di reazione: l'esperto, mediante il codice numerico e analogico, dimostra di ascoltare attentamente l'interlocutore); *formulations* (riformulazioni: l'esperto, proponendo un riassunto di quanto ascoltato, chiede conferma di aver compreso ciò che è stato espresso); *contingent questions* (domande di chiarimento: l'esperto formula domande pertinenti, consentendo così all'interlocutore di precisare il senso di quanto detto, soprattutto in riferimento agli aspetti taciti).

<sup>30</sup> Cfr. E. Fromm, *op. cit.*, pp. 66-67.

<sup>31</sup> La rinuncia a essere sé stessi conduce la persona a *sentire* non ciò che *davvero sente* ma ciò che *dovrebbe sentire*, poiché imposto dai genitori, dalla società, ovvero dalle convenzioni sociali. Cfr. L. Pati, *Pedagogia della comunicazione educativa*, Editrice La Scuola, Brescia 2008 (rist. con nuova prefazione; I ed. 1984), pp. 16-17.

## 5. Educare ad *ascoltarsi*, *ascoltare* ed *essere ascoltati*

Indagare l'*item* dell'ascolto sotto il profilo pedagogico-educativo vuol dire affrontare l'argomento nel rispetto di una triplice prospettiva, che rimanda alle seguenti dimensioni: l'*ascoltarsi* (ascolto interiore), l'*ascoltare* (ascolto dell'alterità) e l'*essere ascoltati* (accesso dell'alterità al proprio universo soggettivo).

Perché apprendere ad *ascoltare*? Per quale ragione avvertire l'esigenza di acquisire una capacità di ascolto autonomo?

Educare all'ascolto di sé stesso e dell'altro si afferma oggi come un dovere ineludibile di ciascun educatore e dell'intera società, al fine di rendere l'essere in formazione capace di definire sempre meglio la sfera del sé e di concretare un autentico rapporto comunicativo-relazionale con il Tu. Plutarco ammonisce: «È evidente che un giovane che fosse tenuto lontano da qualunque occasione di ascolto e che non assaporasse nessuna parola, [...] rimarrebbe completamente sterile e non potrebbe germogliare verso la virtù»<sup>32</sup>. È quanto insegnano anche i rappresentanti della filosofia dialogale, che conferiscono estrema rilevanza alla parola, all'ascolto e alla relazione con l'altro da sé, in vista dell'autocompimento dell'Io.

La capacità di ascolto va intesa come elemento decisivo per acquisire specifiche conoscenze e abilità. Essa è *chiave di volta* del successo comunicativo e soprattutto formativo, a cui la stessa comunicazione educativa tende intenzionalmente. Pertanto, in ambito privato e nel più ampio contesto sociale, va riconosciuta l'indiscussa rilevanza del *saper ascoltare* e va osservato che a una molteplicità di forme parlate corrisponde una variegata tipologia di ascolto. Il tema dell'ascolto si presenta allora alquanto articolato, giacché assume una varietà di sfumature, a seconda di variabili quali il canale comunicativo impiegato, il messaggio inviato, l'emittente e il ricevente.

Di qui la necessità di *educare all'ascolto*, che significa *educare a ricevere la parola parlata*, per padroneggiarla nei vari ambiti comunicativi e per porre in essere una comunicazione orale efficace, capace di avvalersi anche delle altre forme comunicative non verbali. Si esige una mirata attività educativa della capacità di ascolto da rivolgere al minore in formazione. Al contempo, si richiede all'educatore competenza comunicativa, nonché un atteggiamento consistente nel mettersi in ascolto dell'educando e della

<sup>32</sup> Plutarco, *L'arte di ascoltare*, cit., p. 7.

sua interiorità. L'interesse pedagogico va diretto alla formazione di utenti abili nel far propria la parola udita. All'opposto, una chiusura all'ascolto incide negativamente non soltanto sullo scambio linguistico e sull'apprendimento ma anche sul comportamento sociale della persona, la quale, così facendo, si chiude in sé stessa, nell'autoreferenzialità, perdendo il contatto con l'altro e con il piano ontologico personale. Invero, la dimensione della socialità si vivifica attraverso la disponibilità all'incontro intersoggettivo e, per l'appunto, mediante la *voce*. *Ascoltare* vuol dire disporsi all'apertura verso il Tu, alla conoscenza profonda dell'alterità. Ciò però diviene possibile soltanto dopo *essersi ascoltati*, dopo aver letto e accolto la profondità del proprio essere.

Soprattutto oggi, non bisogna sottostimare il *potere* delle parole<sup>33</sup>, che possono incoraggiare o spaventare, dire il vero o ingannare, persuadere o dissuadere, ammalare o disincantare l'animo umano. Va riconosciuto che esse non sono mai del tutto innocenti, libere e autentiche. A volte appaiono leggere, altre fragili, enigmatiche, oscure<sup>34</sup>. Al riguardo, magistrale l'insegnamento gorgiano, secondo il quale l'effetto del *logos* sull'ascoltatore è paragonato a quello dei *pharmaka*<sup>35</sup>. Esso, che è al contempo *rimedio* e *veleno*, manifesta la sua *sovranità*<sup>36</sup>.

Stanti così le cose, all'interno di un mondo che è costituito sostanzialmente di parole, per l'essere umano diviene essenziale riuscire a interpretare e "dominare" il messaggio ascoltato, cercando di non lasciarsi sopraffare dal discorso altrui. Egli deve piuttosto comprendere il senso profondo che soggiace a una determinata espressione linguistica, deve acquisire la capacità di distinguere la verità dalla menzogna.

A detta di B. Grassilli<sup>37</sup>, il *saper ascoltare* è un'esigenza che si radica in un principio educativo universale, essendo un comportamento che inerisce all'educazione *tout court*. La capacità di ascolto rinvia, infatti, alla disposizione del soggetto ad accogliere in sé la parola dell'altro, per svelarne l'essenza, il significato più intimo, giacché essa soprattutto oggi, nell'era

<sup>33</sup> Cfr. S. Chase, *Il potere delle parole* (tr. it.), Bompiani, Milano 1966, pp. 329.

<sup>34</sup> Cfr. A. Broccoli, *La comunicazione persuasiva. Retorica, etica, educazione*, Editrice La Scuola, Brescia 2012, pp. 5-17.

<sup>35</sup> Tale termine greco, rinviano ai ritrovati sia della scienza medica sia della magia, si colora di ambiguità, assumendo un duplice significato: rimedio salutare e veleno.

<sup>36</sup> Cfr. Gorgia, *Encomio di Elena* (a cura di G. Paduano), Liguori Editore, Napoli 2007, § 8.

<sup>37</sup> Cfr. B. Grassilli, *Problemi e prospettive di un'educazione all'ascolto*, Mosetti, Trieste 1984, p. 14.

della *chiacchiera*<sup>38</sup>, potrebbe anche non rivelarsi autentica ma insidiosa, ingannevole, vuota.

La società educante è consapevole di tutto ciò? Si interroga sulle difficoltà esistenziali e di apprendimento, che scaturiscono dal non saper ascoltare? Oppure appare indifferente di fronte alla *questione ascolto*, evitando di concretare attività specifiche, volte all'affinamento di questa fondamentale abilità?

Con l'osservare le dinamiche attive nei vari contesti educativi, ci si rende conto che carente è l'attenzione pedagogica a tale problematica. Spesso la forma scritta è privilegiata a scapito di quella orale. Si tende cioè a dedicare più tempo all'acquisizione della scrittura piuttosto che allo sviluppo di capacità quali il parlare e l'ascoltare.

Con puntualità, però, gli educatori invitano i minori a non sottovalutare i loro insegnamenti, a tenere in maggiore considerazione i loro consigli, affinché possano farne tesoro in futuro. Quindi, pur non attivando quotidianamente una mirata educazione all'ascolto, gli adulti sono consapevoli che per l'essere in formazione è importante *ascoltare bene* e che comportamenti errati (distrazione, indifferenza, *etc.*) sono in grado di compromettere la riuscita sia del processo di ascolto sia dello stesso percorso educativo.

Occorre esercitare ed educare la capacità di ascolto. Bisogna muovere dal presupposto che la persona impara non soltanto a parlare, a leggere, a scrivere, *etc.*, ma anche ad ascoltarsi e ad ascoltare. A ragione, l'educazione all'ascolto va intesa come tassello fondamentale della *paideia*. Ciò poiché l'uomo, abituandosi ad ascoltare in maniera attiva e critica, diviene in grado di confrontarsi con l'alterità, affermare le proprie idee, giudicare con obiettività, decidere se condividere oppure no le opinioni altrui, pensare in libertà e autonomia<sup>39</sup>.

Sarebbe opportuno avviare un'educazione all'ascolto già in famiglia<sup>40</sup>, nelle prime fasi di vita del bambino; si auspica poi che essa sia promossa dagli educatori in tutti i contesti formativi, secondo una forma di cooperazione. Ciò affinché il minore, mediante l'intervento delle guide adulte,

<sup>38</sup> Cfr. H. Heidegger, *Essere e tempo* (a cura di P. Chiodi), Utet, Torino 1969, pp. 269-272.

<sup>39</sup> «Pensare equivale ad essere» (M. Gennari, *Filosofia del pensiero*, il nuovo melangolo, Genova 2007, p. 12).

<sup>40</sup> Cfr. G. Campanini, *La famiglia: luogo dell'ascolto reciproco?*, in D. Ciotta (ed.), *Elogio dell'ascolto nella società in crisi*, cit., pp. 45-57.

traduca in atto le sue potenzialità ed esperisca la possibilità concreta di divenire un *buon ascoltatore*, condizione fondamentale per lo sviluppo di un positivo comportamento sociale.

Nel rispetto di una prospettiva interdisciplinare, vantaggiosi per conoscere le componenti dell'atto dell'ascoltare sono gli studi condotti dalla fisiologia, dalla linguistica e dalla psicolinguistica. Interessante, al riguardo, è anche la considerazione pedagogica dei rapporti intersoggettivi. Ciascuno di tali ambiti di ricerca offre un particolare approccio al problema.

Il contributo della *fisiologia* si ravvisa nelle informazioni che essa fornisce in riferimento all'organo uditivo, ai suoi costituenti e al suo funzionamento. Rendersi edotti sulle problematiche acustiche del minore è un primo passo fondamentale per predisporre con intenzionalità percorsi di sostegno, interventi di logopedia e ortofonia, soprattutto durante la fase dell'apprendimento del linguaggio.

Anche la *linguistica* mette a disposizione dati essenziali inerenti ai suoni della voce, considerati al contempo produzione e prodotto. Si tratta di elementi connotanti la forma orale e quella scritta, da non sottostimare durante il processo educativo, essendo l'ascolto per l'appunto un fatto linguistico ed essendo la lingua oggetto principe dell'operazione dell'ascoltare.

L'angolo visuale della *psicolinguistica* appare ugualmente rilevante per individuare difficoltà specifiche d'ascolto, in quanto l'attenzione è rivolta alla dimensione della comprensione orale. L'ascolto è considerato un atteggiamento umano, un comportamento verbale e, in quanto tale, sociale, poiché si radica in una precisa esigenza: entrare in relazione con l'alterità sia per farsi capire sia per comprendere. Secondo tale prospettiva, l'interesse e la motivazione<sup>41</sup> assumono estrema rilevanza ai fini della riuscita.

C'è poi lo studio delle relazioni interpersonali, che si afferma come tassello basilare per l'approfondimento del fenomeno dell'ascolto, giacché correla la questione in parola a un altro aspetto decisivo: il clima relazionale, all'interno del quale la *stazione emittente* e la *stazione ricevente* sono immerse e interloquiscono. Non è difficile intuire che in un ambiente intriso di fiducia, stima reciproca e calore umano, la persona si predispone positivamente nei confronti dell'interlocutore e si prepara nel migliore dei modi ad accogliere con obiettività il suo messaggio. All'opposto, un contesto comunicativo animato da sentimenti negativi limita lo scambio verbale e compromette la riuscita dell'ascolto. Difatti, nell'ascoltatore,

<sup>41</sup> Cfr. A. Moè, *La motivazione*, il Mulino, Bologna 2010, p. 254.

come conseguenza di particolari stati d'animo che ostacolano il rapporto intersoggettivo, si verificano determinate condizioni psichiche, per cui inconsciamente egli si concentra su sé stesso e/o sull'altro, perdendo di vista il contenuto della comunicazione. Si ha, pertanto, una percezione falsata del messaggio, poiché il significato a esso attribuito non sarà oggettivo ma risulterà esito della rielaborazione personale del ricevente, sulla base dei propri turbamenti emotivi e del proprio vissuto.

Alla luce della complessità tematica, l'educatore ha quindi il compito di acquisire le informazioni necessarie, avvalendosi dell'apporto di ciascun settore euristico, per poi osservare la realtà dell'ascolto nella sua totalità e mai in maniera settoriale. Questo gli permetterà di avere quella visione d'insieme indispensabile per cogliere le *barriere* alla competenza comunicativa, cioè le cause che inducono il minore a essere un cattivo ascoltatore. In tal modo, egli potrà individuare le relative risoluzioni al problema e le giuste strategie per affinare la capacità di ascolto del bambino.

L'ascolto va considerato obiettivo peculiare dell'azione educativa, giacché l'essere in formazione non è di per sé già un ascoltatore competente, di provata abilità. Si tratta allora di seguire un preciso *iter*, da concretare secondo un'efficace comunicazione formativa e un'idonea metodologia, per far sì che l'educando impari ad ascoltare. Occorre agire nel rispetto del principio pedagogico della *gradualità*, tenendo conto della fase di crescita del minore e dei suoi ritmi di sviluppo e di apprendimento. La figura adulta è chiamata ad adattare il linguaggio impiegato all'età del bambino, accertandosi che il contenuto del messaggio sia capito. Poco per volta il suo patrimonio lessicale può essere ampliato, introducendo ulteriori lemmi. È importante che ogni conquista della fase successiva sia supportata dalle acquisizioni della fase precedente. In tal modo, l'educando non è sottoposto a un eccessivo sforzo e, gratificato dall'aver compreso, sviluppa le abilità richieste nel momento dell'ascolto e perfeziona l'espressione linguistica. La capacità di proferire parole e di formulare concetti (o il grado di difficoltà nel far ciò) diviene, per l'educatore, un indizio rivelatore inerente al livello d'ascolto raggiunto dal bambino (variabile a seconda della complessità del discorso) e alla sua facoltà di comprendere. Infatti, si può constatare che il soggetto, di solito, per parlare non ricorre a strutture linguistiche che gli sarebbero di ardua comprensione se fossero impiegate dall'interlocutore. Si individua, pertanto, una chiara corrispondenza tra il grado personale di produzione e di ricezione: a una maggiore abilità nel parlare corrisponde una maggiore abilità nell'ascoltare e viceversa.

Con l'esaminare a fondo tali aspetti, l'educatore ha la possibilità di intervenire per risolvere problematiche, colmare lacune e migliorare nel bambino le *potenzialità fonetiche* (correggendo l'articolazione e la pronuncia delle parole), *lessicali* (ampliando il vocabolario) e *sintattiche* (incoraggiando l'elaborazione di proposizioni con subordinate).

Va considerato, però, che presupposto fondamentale del *saper insegnare ad ascoltare* è il *saper ascoltare*. Innanzitutto è l'adulto che deve apprendere, per disporsi all'ascolto di sé e del bambino, per conferire *qualità* all'incontro interpersonale<sup>42</sup>. *Ascoltare il minore*, esortandolo a esprimersi liberamente ed evitando di ostacolare la sua produzione orale, ha un enorme valore educativo, rivelandosi quale base di una buona educazione all'ascolto autentico. L'essere in formazione va stimolato e aiutato attraverso il dialogo, affinché manifesti i suoi pensieri e stati d'animo senza timori, costruisca corrette abitudini di ascolto, dia la giusta importanza al contesto (di cui la parola è parte) e si eserciti nel ricorrere al ragionamento critico. Ciò all'interno di un clima sereno e rassicurante, intenzionalmente predisposto. Precisa Fromm: «In ogni rapporto umano la cosa fondamentale è piuttosto che i due partner operino con una relativa libertà e senza diffidenza»<sup>43</sup>.

<sup>42</sup> Cfr. C. Rogers, *La terapia centrata-sul-cliente*, cit., pp. 88-89.

<sup>43</sup> E. Fromm, *L'arte di ascoltare*, cit., p. 86.