

3- L'Ascolto Attivo

L'ascolto attivo comporta un'interazione con colui che ci parla e gli fornisce delle "prove" che lo stiamo capendo (feedback); consiste nel cercare di "mettersi nei panni" dell'altra persona per capire ciò che sta dicendo e ciò che sta provando.

L'ascolto attivo è lo strumento che aiuta a comprendere adeguatamente, a tutti i livelli, il messaggio che ci viene rivolto. Si rivela particolarmente utile nelle situazioni di conflitto, o in quelle in cui la persona che ci parla ha (o pensiamo abbia) delle difficoltà.



Per utilizzare questo strumento sono necessarie alcune **condizioni preliminari**:

- desiderare aiutare, o comunque ascoltare davvero (altrimenti meglio esprimere un messaggio del tipo: "sono a disagio")
- tono pacato, contatto visivo, gesti di disponibilità (annuire, sorridere, chinarsi in avanti, aggrottare ciglia, dire "capisco" o "mh, mh", etc.)
- cercare di non consigliare, consolare, giudicare.

Le **modalità** consistono essenzialmente nel dire a chi ci parla cosa abbiamo capito evidenziando il sentimento che c'è dietro quel messaggio:

1. **Mostrare interesse** annuendo o ponendo domande del tipo "puoi raccontarmi di più su questo?", usando parole neutre che non mostrino né approvazione né disapprovazione.
2. **Chiarire**, tramite domande aperte (cioè che non presuppongono un "sì" o un "no") per rendere comprensibile il messaggio; ad esempi: "E tu che hai fatto in quel momento?", oppure "Da quando c'è questa situazione?"
3. **Parafrasare**, per vedere se si è capito il messaggio e il suo significato, se su questo cioè c'è concordanza mittente-ricevente; per esempio: "Mi stai dicendo che..." o "Se ho capito bene, secondo te..."
4. **Riflettere** (nel senso di **rispecchiare** i vissuti di chi ci sta parlando). dire con parole proprie i sentimenti alla base di ciò che l'altro ha espresso aiuta l'altro a chiarire le proprie emozioni. "Forse ho capito: ti sei offesa perché...", "Se capisco bene, per te è frustrante il fatto che..."
5. **Riassumere**, raccogliendo fatti ed emozioni espresse, offrendo ovviamente a chi ci ha parlato l'opportunità di correggere o aggiungere; "se non ho capito male, voi due siete arrivati in ritardo e ti ha infastidito che abbiano dato la colpa solo a te".

In un *setting* di mediazione tali modalità sono seguite in maniera piuttosto rigorosa anche nella loro successione temporale.

Per le nostre situazioni quotidiane, in classe, col nostro gruppo di ragazzi, ma anche in famiglia o con gli amici, non avrebbe senso prescrivere una sequenza di fasi dell'ascolto, ma potrebbe rivelarsi comunque utilissimo aver presente l'idea di cercare di capire veramente ciò che l'altro ci sta dicendo (sia come contenuto che come significato emotivo), e che a tale scopo noi possiamo anche dire o fare determinate cose (mostrare interesse, parafrasare, etc.).