

2. Ascolto attivo

Secondo Brownell (1986), l'**ascolto attivo** è un'abilità complessa che richiede molto esercizio, articolata in sei diverse fasi. Al fine di gestire in modo adeguato uno scambio comunicativo è necessario prestare attenzione a ciascuna di esse:

1. Ascoltare il messaggio.
2. Impegnarsi **per** la comprensione del messaggio.
3. Ricordare il messaggio.
4. Interpretare il messaggio.
5. Valutare il messaggio.
6. Rispondere al messaggio.

1. *Ascoltare il messaggio*

È necessario:

- Concentrarsi su quanto il parlante sta dicendo.
- Tenere sotto controllo il contesto ambientale al fine di minimizzare possibili fonti di distrazione e avere ogni cosa possa essere necessaria a portata di mano.
- Essere pronti: quando il parlante inizia il suo discorso prestarvi attenzione sin dalla prima parola.
- Dimostrare la propria attenzione sia attraverso l'espressione del volto sia mediante la postura del corpo: seduti, guardate negli occhi il parlante e comunicate il vostro interesse in modo non verbale (sorrisi, cenni del capo, ecc.).

Esempio. Il padre di uno studente si è presentato a scuola e desidera parlarvi. Scegliete un ambiente tranquillo e silenzioso, fatelo accomodare e invitatelo ad iniziare. Voi siete seduti rilassati, lo guardate in viso e fa-

te dei cenni di assenso (può essere interessante riflettere sui passaggi del film francese *Être ed Avoir* – regia di Nicholas Philibert, 2002 – in cui l'insegnante riceve la madre di un bambino in difficoltà, prestando attenzione alla sua postura, al tono della sua voce, a come si rivolge alla madre, ecc.).

2. *Impegnarsi **per** la comprensione del messaggio*

- Cercate di porre da parte voi stessi, le vostre convinzioni ed interpretazioni, "limitatevi" ad ascoltare. Dedicate tutta la vostra attenzione a quello che l'interlocutore vi sta dicendo (non iniziate a pensare alla vostra risposta).
- Sorvegliate il vostro comportamento.
- Non interrompete il parlante. Fermereste il flusso di pensieri dell'interlocutore e diventerebbe più difficile comprendere il messaggio.

Esempio. Il genitore afferma: "Questo è il peggiore anno scolastico di mio figlio!". Non rispondete. Annuite e aspettate che lui continui.

3. *Ricordare il messaggio*

-
- Ripetere il contenuto del messaggio all'interlocutore **per** assicurarsi di averlo compreso.
 - Rimanere calmi: è difficile ricordare cosa è stato detto o cosa si sta dicendo se si presta attenzione ad altro, **per** esempio alle proprie emozioni.

Esempio. Rispondete: “Questo è stato un anno difficile **per** suo figlio?” e guardate il genitore in modo incoraggiante.

4. Interpretare il messaggio

- Tenete bene a mente il ruolo, gli obiettivi e il background socio-culturale del genitore che vi sta parlando.
- Pensate alla comunicazione non verbale del genitore.
- Mettete in relazione la comunicazione verbale e quella non verbale del parlante.
- Prestate attenzione al tono di voce usato dal genitore.
- Identificate il livello della comunicazione: il genitore sta descrivendo fatti o esprimendo opinioni? Il parlante sta comunicando anche i suoi sentimenti?

Esempio: Ammettete che il padre può essere sinceramente ed a ragione alterato poiché si tratta della prima volta che si presenta a scuola ed è in gioco il percorso scolastico del figlio. Vi accorgete che è agitato e ha nella mano un foglietto con degli appunti. La sua voce trema, deve fermarsi **per** poter riprendere l'autocontrollo.

5. Valutare il messaggio

- Riflettete sulla credibilità del parlante.
- Cercate di seguire-ripercorrere il ragionamento del genitore.
- Interrogatevi: le sue affermazioni sono supportate da fatti o meno.

Esempio. Il padre sostiene di non aver mai ricevuto informazioni sull'anfiglio avrebbe potuto non essere ammesso agli esami.

6. Rispondere al messaggio

- Riflettete sul messaggio inviato dal genitore **per** meglio comprenderlo.
- Riformulate le affermazioni del parlante parafrasandole **per** assicurarvi di avere compreso il suo messaggio.
- Continuate ad assicurare un clima di **ascolto** e sostegno.
- Siate fisicamente in allerta, mantenete il contatto oculare, minimizzando i gesti e i movimenti.

Esempio. Condividete con il genitore le vostre riflessioni: “Lei è preoccupato **per** quello che può accadere a suo figlio”. “Lei non sapeva cosa stava accadendo a scuola”. “Lei è disturbato dal fatto di non aver ricevuto prima informazioni al riguardo”.

Nell'incontro con i genitori focalizzatevi sull'ascolto

1. Smettete di parlare. Non si può ascoltare se si sta parlando.
 2. Fate sentire il genitore a proprio agio, libero di esprimersi.
 3. Dimostrate il vostro desiderio di ascoltare con il linguaggio del corpo.
 4. Evitate qualsiasi occasione per distrarvi.
 5. Dimostrate empatia con chi sta parlando. Cercate di assumerne il punto di vista.
 6. Siate pazienti. Date tempo. Non interrompete.
 7. Controllatevi. Voi siete il professionista.
 8. Fate domande. Queste dimostrano che state ascoltando e permettono lo sviluppo del dialogo.
-