

# ELOGIO DELL'ASCOLTO NELLA SOCIETÀ IN CRISI

a cura di Dora Ciotta



FrancoAngeli

ROSANNA SANNINO

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.





I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

# ELOGIO DELL'ASCOLTO NELLA SOCIETÀ IN CRISI

a cura di Dora Ciotta

direzione scientifica di Carla Xodo Cegolon

**FrancoAngeli**

*L'immagine di copertina* è di Rosanna Sannino

Copyright © 2013 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

# Indice

<b>Prefazione</b> , di <i>Carla Xodo</i>	pag.	7
<b>1. Ascolto: condizione di educazione e di autoeducazione</b> , di <i>Carla Xodo Cegolon</i>	»	13
<b>2. Ascoltarsi per ascoltare</b> , di <i>Elena Guerri</i>	»	39
<b>3. La famiglia: luogo dell'ascolto reciproco?</b> , di <i>Giorgio Campanini</i>	»	45
<b>4. Saper ascoltare i messaggi della crisi economica</b> , di <i>Vera Negri Zamagni</i>	»	59
<b>5. La crisi dell'ascolto nella società odierna</b> , di <i>Giannino Piana</i>	»	67
<b>6. La fede come ascolto</b> , di <i>Carlo Molari</i>	»	77
<b>7. La fiducia come fondamento dell'ascolto. Verso la fidu- cia che rigenera</b> , di <i>Giuseppe Limone</i>	»	101
<b>8. La tappa dell'ascolto nel cammino di ricerca educativa di "Famiglia Aperta"</b> , di <i>Dora Ciotta</i>	»	113
<b>Postfazione</b> , di <i>Luisa Santelli Beccegato</i>	»	121
<b>Gli Autori</b>	»	127



*Copertina della Piccola storia di Famiglia Aperta, 2003,  
grafica di Rosanna Sannino*

# Prefazione

di *Carla Xodo*

Gennaio 2013, Sestri Levante. Il tempo mite e primaverile della Riviera di Levante sembra voler chiudere anzitempo le porte all'inverno, c'è gente al mare. Il luogo è ameno e l'ospitalità, in una bella villa dell'Opera Madonnina del Grappa, ha quei tratti di spiritualità delle case di accoglienza in cui l'essenzialità fa aggio sulla ricerca del lusso. Gli ospiti sono pochi, piccole famiglie con figli piccoli per *un week end nel silenzio* di una dimora semplice, ma bastevole.

Un piccolo gruppo di amici e colleghi si ritrova qui in Liguria per un appuntamento, almeno culturalmente importante – su invito di Dora – ma, come si capirà poi, carico di quella nostalgia che ti assale quando una cosa giunge al suo compimento e sai che quei momenti che hai vissuto quasi come routine, non ritorneranno più e ti prenderanno il cuore ogni tanto. Magari non subito, ma nel tempo a venire.

Noi, compresa chi scrive, siamo alcuni dei testimoni di una piccola, grande avventura che si sta per concludere, non diversamente da quel che accade prima o poi a tutte le vicende umane, costrette a misurarsi con la perdita di energie, il tempo sempre più avaro, e le risorse sempre più scarse. Ma forse, prima di tutto e soprattutto, il *senso del compimento*. Ecco, forse questo è il sentimento che probabilmente spiega il nostro incontro a Sestri Levante.

C'è, come detto, Dora Ciotta che è stata il *deus ex machina* di un'impresa ai limiti della follia, dimostrando in concreto come si traduce la cosiddetta politica del fare, così ben sintetizzata nella formula “yes I can” che ha interessato tanta parte del dibattito politico in questi tempi: aver fondato e diretto spesso da sola, anche economicamente, un'iniziativa culturale, *Famiglia Aperta*, di nicchia, ma di respiro nazionale se si considera l'area di azione che ha saputo sviluppare e la qualità di chi ha contribuito a tenerla viva per 40 anni, come lei ci ricorda nella sua ricostruzione storica.

C'è nel gruppo un fedelissimo della prim'ora, Giorgio Campanini, professore di Storia e Sociologia nell'Università di Parma, carico di saggezza e modestia; c'è Giuseppe Limone, professore di Filosofia del diritto e della politica nell'Università di Napoli dall'impagabile voracità intellettuale e linguistica; c'è il teologo Carlo Molari, il cui *understatement* è inversamente proporzionale alla sua competenza. Ci doveva essere anche lo psichiatra Francesetti, di Torino, ma al suo posto c'è una sua giovane collaboratrice, Elena Guerri. Questi amici sono tra i più assidui protagonisti del progetto di Dora Ciotta, come si ricava compulsando i numerosi Atti puntualmente realizzati a sintesi dei convegni di studio promossi dall'Associazione. Durante la discussione a Sestri mi sono sorpresa a riflettere sul tratto di umiltà di questi colleghi inclini ad imparare piuttosto che a impartire lezioni: che cosa pretendere di più per una riflessione che doveva vertere sul valore dell'*ascolto*?

Con noi c'erano anche altri fedelissimi, Franco e Anna Maria Foglino di Alba e la grafica Rosanna Sannino<sup>1</sup> di Roma, in rappresentanza dei molti associati che si sono aggregati nel tempo, attratti da quanto il progetto lasciava intravedere, posto che negli anni settanta il tema "famiglia" non aveva certo tutta l'importanza e la drammaticità che ha finito per assumere. Tema dell'incontro, come or ora ricordato, l'"ascolto".

Solitamente nel passato le proposte dei temi da studiare venivano raccolte con un questionario alla conclusione dei lavori del convegno/incontro biennale, e poi decise molto in anticipo, per dar modo di diluire nel tempo la riflessione e poterla arricchire attraverso l'osservazione e la testimonianza dei gruppi di lavoro di base che garantivano il *trait d'union* tra teoria e prassi, secondo la filosofia e la metodologia proprie di "Famiglia Aperta".

Questa volta invece Dora ha preferito procedere "in solitaria", lei che pure ama anche "le cordate". Non è a dire che il tema proposto per l'incontro di Sestri fosse decontestualizzato dalle linee su cui negli anni si è mossa "Famiglia Aperta", sempre attestata su contenuti alti, ma sempre vigile ad intercettare il nuovo per poter così meglio calarsi entro coordinate di forte vigore etico ed intellettuale: emigrazione, consumismo, giovani, miti moderni ecc. Ma credo di capire che nella scelta di questo tema, l'*ascolto*, abbia agito in sottofondo soprattutto una forte spinta etica.

L'avventura di "Famiglia Aperta" arrivava al suo epilogo ed una tale decisione non poteva non legarsi, oltre che ad una certa sofferenza, anche al dovere di fare un bilancio, di lasciare un messaggio che resistesse nel tempo.

1. Rosanna Sannino è l'autrice della copertina di questo volume, nonché aiuto correzione bozze.

Per Dora, che ha speso una vita intera per tener in piedi un progetto ambizioso e lungimirante, costruito con tanta bravura e dedizione da aver saputo resistere a tutti gli ostacoli che si possono facilmente immaginare, l'incontro di Sestri Levante non poteva non essere l'occasione per affidare un lascito.

Si può, infatti, abbandonare una creatura tanto amata senza lasciare un segno dietro di sé? La scelta di questo tema dell'*ascolto* ha tante risonanze simboliche e molta pregnanza etica, che a Dora piacciono. Esso può rappresentare un degno suggello, il messaggio più duraturo per aiutare a riflettere chi si spende per migliorare le relazioni umane. E quale palcoscenico più adatto di un luogo dove si è parlato sempre della famiglia?

La famiglia è lo spazio per eccellenza dell'*ascolto*. Dovrebbe esserlo, anche se si obietterà che l'omologazione dell'incomunicabilità non lascia fuori nemmeno la famiglia, come documenta il ripetersi di tragedie che ivi avvengono con drammatica sequenza. Come spiegare questa deriva, e come ripristinare la posizione di primo piano che compete alla famiglia come prima forma di socializzazione?

L'*ascolto* è diventato non-*ascolto* nelle nostre società, e bisogna riuscire ad invertire la rotta. *Ascolto* vero, autentico, attivo: dei figli da parte dei genitori, dei genitori tra loro e della famiglia con la società, la politica, le istituzioni, le professioni. Questo il punto di vista su cui ci siamo confrontati nell'incontro ligure. La piena condivisione raggiunta ha comportato l'impegno ad approfondire l'argomento in noi che eravamo a Sestri, ed in altri tra quei molti che hanno seguito con continuità i lavori di "Famiglia Aperta" nel corso dei suoi 40 anni di vita e di cui figurano i nomi nell'elenco degli autori del volume. Il passo d'addio.

Che la consegna di proporre delle riflessioni sul tema sia stata pienamente rispettata lo dimostrano i vari saggi qui inclusi, dove non è difficile individuare la coerenza tematica che li lega. Quello dell'*ascolto* attivo – che H. Arendt avrebbe definito in termini di *natalità* nei confronti del mondo per imparare a comunicare in maniera autentica – ritorna diffusamente nel contributo di chi scrive, dove si cerca di stabilire ed argomentare sul nesso *ascolto*-*autoascolto* educazione-*autoeducazione*.

Questo per quanto riguarda istituzioni educative come la scuola, ma altrove, e particolarmente in famiglia? Luogo degli affetti, ma anche dei conflitti e quando vi sono conflitti c'è chi non ascolta, non vuole ascoltare e, sbagliando, incorre nella sanzione. Provvidenzialmente la famiglia però è il luogo dove gli adulti posseggono uno strumento straordinario, il *perdono*. Esercitando il quale si fanno convivere la regola con i sentimenti, il richiamo con la comprensione. Sono temi trattati sotto il versante psicoterapeutico da Guerri e su quello più squisitamente sociologico da Campanini.

Dalla sociologia alla politica il passo è breve. Ci porta sul terreno più propriamente dell'economia politica Vera Zamagni che, descrivendo con grande chiarezza la crisi economica in atto, mette in luce un altro aspetto del cattivo ascolto, quello dei decisori politici e di chi comunque non ha voluto ascoltare la voce della ragione o del buon senso.

I responsabili delle scelte effettuate sul piano economico e politico ai diversi livelli non hanno saputo ascoltare la realtà né tanto meno trarre insegnamento dalle esperienze analoghe di una storia anche recente. Dall'altra parte, e non meno colpevole, chi, mosso solo dal desiderio di immediati arricchimenti, ha ascoltato la voce ingannevole delle sirene del guadagno facile.

Anche nel saggio di Piana ritorna il motivo del ruolo della politica, pur sotto un versante più etico-morale. Individualismo autoreferenziale, prevalenza della cultura del fare, caduta dei doveri e della responsabilità, hanno finito per "ridurre la socialità ad accidente". In questo modo, la "caduta della tensione politica" spiega l'inibizione della capacità di ascolto, per rivalutare la quale non vi è altro mezzo che la partecipazione attiva alla vita politica: vale a dire, l'impegno di decisioni comuni per un nuovo modo di stare nel mondo.

Il saggio del teologo Molari è ricco di citazioni bibliche ad evidenziare l'importanza attribuita all'ascolto, ma il messaggio più rilevante è questo: l'ascolto implica fiducia, al cui ampliamento ed arricchimento contribuisce appunto la fede religiosa, assunta a metafora della fiducia radicale e originaria che l'amore degli altri suscita in noi quando iniziamo il cammino della vita. È appunto questa fiducia in coloro che, amandoci, ci offrono la vita a rendere possibile l'ascolto. Nella forma più alta esso è rappresentato da un ossimoro, tanto poetico quanto reale, l'"ascolto del silenzio", il solo a consentire "un ascolto pieno dei suoni, una attenzione vigile ai segni, un'accoglienza profonda del flusso vitale".

Riflessioni non molto diverse dal versante filosofico propone Limone. La tesi è che l'ascolto richiede fiducia, come dice Molari, perché è apertura, ed *ogni apertura è rottura*, preparazione ed accettazione del nuovo. Che è in fondo la linea sulla quale si è attestata "Famiglia Aperta", coerente, nel lungo percorso a farsi interprete di questa esigenza umana e sociale. Proprio per aver fatto la scelta dell'*apertura*, fiume carsico che attraversa i territori più sensibili della civiltà occidentale, "Famiglia Aperta" si è ritagliata un piccolo ma duraturo spazio a motivo dell'intima coerenza del suo itinerario di ricerca.

Il saggio di Limone ci riporta al punto da cui eravamo partiti: la fine di una storia e l'idea di aver fatto la propria parte, senza inseguire idoli e chimerе (titolo di un convegno di "Famiglia Aperta" del 2004) e forti di una propria coerenza epistemologica e metodologica.

Dora ha espresso questo concetto nei termini che seguono e che penso possiamo fare volentieri nostri: forse un degno epitaffio su quanto è riuscita a fare “Famiglia Aperta”.

L'attività dell'*ascolto* ha costituito anche il particolare *metodo di ricerca e di azione educativa* di “Famiglia Aperta”, nei suoi quarant'anni di esistenza. Qui come altrove, l'*ottica interdisciplinare* emerge come linguaggio della vita, espressione e attitudine unificante teoria e pratica, fede e ragione, nella tenace e gradita consuetudine dell'incontrarsi di persone competenti e affamate di migliorarsi di varie città e Università d'Italia.

# FAMIGLIA E SOLIDARIETÀ nella società di disuguali



a cura di Dora Ciotta

*Copertina degli Atti del Convegno Studi, Assisi, 1998,  
grafica di Rosanna Sannino*

# 1. Ascolto: condizione di educazione e di autoeducazione

di *Carla Xodo Cegolon*

“Le persone che non sanno ascoltare difficilmente vengono ascoltate”.

*C. Rogers*

L'ascolto siamo noi, è parte di noi ma coinvolge tutta la persona. Provocato dall'udito, in realtà si realizza con la convergenza di tutti i cinque sensi: è come l'aria che respiriamo. Proprio la natura trasversale di questo modo di essere mi induce, per la sua concretezza, a far riferimento ad un'esperienza diretta che sicuramente non è limitata a chi scrive. Alludo al mio lavoro di docente universitaria. Questo ruolo nel tempo si è venuto radicalmente mutando. Oggi l'impegno didattico è molto più vario ed articolato rispetto al passato. Un tempo, l'affluenza ai corsi di studio era di tipo elitario. Oggi capita di fare lezione nei corsi di laurea triennale a duecento studenti o giù di lì. Laddove, è noto, i corsi di studio magistrale hanno, invece, un numero di studenti al di sotto dei cinquanta-sessanta iscritti, ed in alcuni casi con punte minime intorno ai trenta.

Facile immaginare nel docente un impatto con l'aula del corso magistrale non molto diverso, per dimensioni, da quello con una classe di studenti liceali. Qui si respira un'aria rassicurante, diremmo, di familiarità, l'atmosfera è coinvolgente, le variabili sono sotto controllo, nonostante le aspettative di apprendimento siano più elevate – si pensi solo ad un guasto al microfono: per aule così contenute, un non-problema; nei corsi triennali un dramma. Insegnare in un'aula per corsi di primo livello ti mette in condizioni di maggior esposizione, c'è sempre in agguato qualche variabile, in qualche misura è come se ti trovassi a parlare in una piazza, con il problema, arduo, di gestire l'attenzione dei presenti. L'impressione è di avere di fronte un pubblico sconosciuto, eterogeneo. La prima azione didattica sensata che ti viene in mente di fare è di iniziare da un *brain-storming* per provocare, appunto, l'ascolto.

Assumere l'immagine dell'aula universitaria di primo livello come metafora del mondo che ci circonda, significa comprendere perché l'ascolto sia diventato la dimensione per eccellenza del rapporto con la realtà attuale. Come il docente muta atteggiamento passando dall'aula magistrale a quella

triennale, per il senso d'incertezza causato dalla perdita di contatto con lo studente; allo stesso modo, il venir meno della stabilità e prevedibilità del mondo ha leso le nostre sicurezze, aumentato i nostri dubbi e favorito un atteggiamento di ascolto a tutti i livelli. Se fino a qualche tempo fa pensavamo di vivere nell'era della comunicazione, oggi ci affrettiamo ad aggiungere che per comunicare bisogna ascoltare.

Emblema dell'ascolto oggi è diventato il sondaggio, il dato statistico, brandito come una spada che trancia il nodo gordiano della nostra precarietà mettendoci di fronte alla solidità del numero rispetto al quale vengono sublimate velleità di tipo ideale, etico-morale e persino legale: se le aspettative sono quantitativamente elevate, è giusto adeguarsi e, se del caso, modificare i nostri comportamenti in maniera coerente.

Del resto in un arco di tempo inferiore ad un passaggio generazionale, mentre gli adulti di oggi stanno ancora contendendo il campo ai giovani che dovrebbero entrare nei circuiti socio-economico-politici dell'organizzazione sociale, si è realizzato un cambiamento tale che spiega anche la difficoltà del comunicare, soprattutto tra le generazioni. La globalizzazione economica ha generato interdipendenza in ogni settore della vita, con effetti di destabilizzazione e trasformazione, ma anche di crisi elaborate a livello teorico in forma provocatoria e suggestiva con titoli quali *La fine della storia* di Fukujama<sup>2</sup>, oppure *La fine del lavoro* di Rifkin<sup>3</sup>, per approdare persino, a paventare la fine della politica di tipo parlamentare per dare spazio, in nome dell'ascolto, alle più numerose voci dei blog sul web.

L'ascolto, dunque, si è imposto come un tratto tipico della post-modernità. Persino avvicinandoci a istituzioni legalmente garantite; oppure tentando l'inserimento in società diventate "liquide", dovendo, più semplicemente affrontare la vita in una condizione perenne di "rischio". Pure non possiamo far a meno di un punto di gravità che è il bisogno di stabilità, libertà, autonomia, democrazia, giustizia ecc.: condizioni del nostro vivere che chiama in causa la nostra capacità di stare con gli altri, di comunicare, in una parola di ascoltare. Ma per avere un'idea della pervasività che, per le ragioni suddette, oggi potrebbe/dovrebbe assumere la dimensione dell'ascolto nella società complessa e sistemica attuale, bisogna spingersi oltre la preoccupazione dell'efficacia nella comunicazione, oltre la logica del feed-back, per tentare di garantire la possibilità stessa della comunicazione.

2. F. Fukujama, *La fine della storia e l'ultimo uomo*, trad. it. Rizzoli, Milano, 1992.

3. J. Rifkin, *La fine del lavoro. Il declino della forza lavoro globale e l'avvento dell'era post-mercato*, trad. it. Mondadori, Milano, 2002.

Oggi hanno perso *appeal* o vigore le forme tradizionali di aggregazione sociale. Basta vedere con sguardo critico quanto avviene in famiglia, nella scuola, all'interno dei servizi sociali in genere, dove nessuno ha tempo per nessuno, nessuno è più disposto a perdere tempo per te, dove ognuno pensa al suo "particolare". Manca insomma l'ascolto, cui, invece e paradossalmente, noi affidiamo, nientemeno, il futuro della nostra civiltà, sintetizzabile in queste semplici formule:

- ristabilire un rapporto corretto con la realtà fisico-naturale ed umana;
- assegnare valore alle persone tenendo conto delle loro effettive esigenze;
- offrire soluzioni rispondenti al buon vivere;
- migliorare la qualità della vita;
- promuovere autentico benessere.

Ma per far questo dobbiamo attivare circuiti virtuosi di relazione fondata sull'ascolto, attraverso cui imparare l'altro che è fuori di noi, l'uomo, la società, l'ambiente, la nostra storia, il nostro presente ed il nostro futuro. Ascoltare è dunque necessario. Ma siamo sicuri di saper ascoltare? E soprattutto: chi ascolta, come si ascolta, che cosa si ascolta? Quando il tema viene rinviato al piano educativo, queste sono domande che non possono essere evitate, né differite.

In quanto segue cercheremo di analizzare tre punti:

- Che cosa si intende per ascolto.
- Perché si ascolta.
- Chi, che cosa si ascolta e come si ascolta.

### **Che cosa si intende per ascolto**

Ascolto, ascoltare viene dal latino *auscultare*. La più diretta e semplice implicazione è prestare orecchio a ciò che accade intorno a noi. L'ascolto è un processo fisico, psicologico e pedagogico. La componente fisica dell'ascolto è data dall'orecchio e dai neuroni che garantiscono l'assimilazione degli stimoli acustici. Ma ci sono altre componenti, per esempio quella psicologica, cioè l'apprendimento conseguito attraverso i cinque sensi all'interno dei quali e per mezzo dei quali si verifica l'ascolto. E poi la componente pedagogica è richiesta dall'apprendere ad apprendere nella forma più completa possibile, attraverso l'attivazione di tutte le forme di ascolto, in funzione della migliore realizzazione (o fioritura della persona – *flourishing life*, direbbe Martha Nussbaum).

Nel linguaggio comune due verbi, *udire e sentire* sono sinonimi di ascolto. Sentire o udire – anche se lo spettro semantico del primo è più ampio di quello del secondo – è il risultato della percezione di suoni attraverso

so il senso dell'udito. Ma ciò è diverso rispetto ad *ascoltare*. Ascoltare un concerto non è sentire un tuono, udire lo squillo del telefono è diverso da ascoltare una persona. Nell'ascolto il rapporto con la realtà oltrepassa la funzione esercitata dall'apparato acustico perché coinvolge la persona: in sensibilità, intelligenza, comprensione, volontà. Quindi c'è molto di più rispetto alla funzione biologica e alla tecnica acquisita. Siamo nella dimensione dell'*arte*, non della semplice *capacità*.

Sovente utilizzato in maniera estensiva, quest'ultimo termine, nella semantica via via definitasi attraverso la ricerca pedagogica sulle competenze, ha finito per assumere, invece, un significato più circoscritto, più mirato rispetto all'idea di potenzialità naturale<sup>4</sup>. Nell'ascolto, invece, la fisicità dell'atto contiene altre variabili. Sottintende, cioè, la presenza di filtri, elementi culturali che, agendo sul messaggio acustico ricevuto dall'esterno, inducono nel soggetto un atteggiamento di ascolto che sposta il problema dal piano bio-fisiologico a quello culturale ed educativo.

È importante soffermarsi sui fattori culturali dell'ascolto per tre ordini di considerazioni.

In primo luogo, il tema va affrontato con strumenti adeguati e puntuti, evitando cioè il rischio di parlarne in maniera generica per analizzarne, come per ogni altra attività umana – i tratti storico culturali, magari prestando primariamente l'attenzione ai contenuti, alla tipologia dei messaggi ascoltati come, magari, per fare un esempio tratto dall'attualità, studiando la cosiddetta *audience*. Questo è un significato nuovo di *ascolto*, imposto- si impropriamente con la diffusione dei mass-media – sul video soprattutto. Lo si cita di passaggio, per la sua pertinenza col tema qui discusso o, meglio, il danno che l'ascolto subisce proprio per l'invadenza quasi irresistibile del video che finisce per incrementare la passività nello spettatore. Ma questo è un tema troppo particolare per essere affrontato in questa sede.

In secondo luogo, i riferimenti culturali dell'ascolto sono considerati qui nella dimensione eminentemente soggettiva. L'effetto paideutico formativo esercitato è responsabile nel soggetto dei suoi atteggiamenti di base, compreso appunto l'ascolto.

In terzo luogo, il ragionamento qui seguito poggia su presupposti di apertura. L'adozione di una metodologia scientificamente orientata, oggettivante, selettiva nelle parti da analizzare – in questo caso la persona – avrebbe avuto un esito riduttivo rispetto alla complessità della realtà di appartenenza in cui la persona agisce. Sulla scia del principio epigenetico di Erickson ragionando sull'ascolto abbiamo cercato di far risaltare l'uomo,

4. G. Bertagna, *Valutare tutti valutare ciascuno*, La Scuola, Brescia, 2004, pp. 21-47.

tutto l'uomo<sup>5</sup>, con le sue conoscenze, esperienze, convinzioni, aspettative, valori, emozioni, sentimenti e pregiudizi che spiegano, appunto, i diversi atteggiamenti nei confronti dell'ascolto.

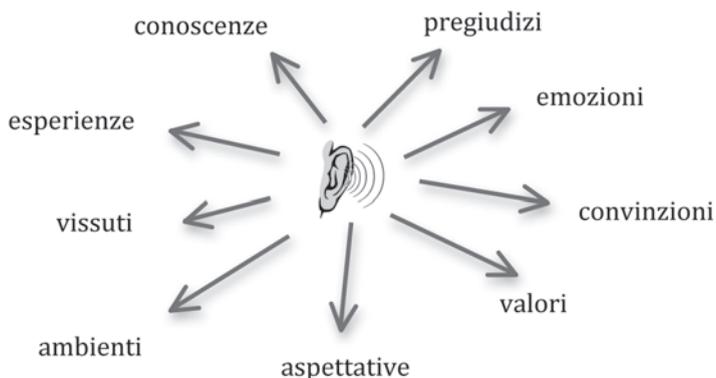


Fig. 1 - Dimensioni dell'ascolto

Ancor prima di illustrare la figura, va detto che l'ascolto si connota per la sua caratteristica di immediatezza, espressione di un modo di essere. Al pari della comunicazione e nei termini in cui l'avrebbe detto Gadamer<sup>6</sup>, il maestro dell'interpretazione, l'ascolto è un evento e come tale, a priori, imprevedibile al punto che si deve mettere nel conto anche il suo mancato accadimento persino quando siamo direttamente implicati in una comunicazione. Ciò perché esso non è una tecnica, ma un'arte. Come tale esso presuppone, appunto, come insegna Gadamer, il saper interpretare e corrispondere a una situazione comunicativa.

Nella figura 1 è evidente come nell'ascolto intervengano degli elementi costitutivi il nostro mondo e soprattutto il nostro essere.

Innanzitutto, può apparire un paradosso, siamo portati ad ascoltare il già noto, ciò che è già entrato nell'orizzonte della nostra esperienza e conoscenza e che, per questo, ha l'effetto di sensibilizzarci a prestare l'orecchio a determinate sfere di realtà. L'esempio più evidente è quello della musica, facilmente esclusa quando è avvertita lontana dai nostri canoni estetici. Nell'udito – ma del resto anche nella vista – il motore che lo mette in funzione è l'attenzione. Questa si desta nei confronti di ciò che, in qualche

5. E.H. Erickson, *Introspezione e responsabilità*, trad. it. Armando, Roma, 1972.

6. H.G. Gadamer, *Verità e metodo*, Bompiani, Milano, 2001.

modo, richiama un già vissuto. La novità assoluta ha, in genere, un effetto destabilizzante e, come tale, tendiamo ad evitarla, protesi come siamo a salvaguardare la nostra identità. Per questo nell'ascolto hanno una parte rilevante emotività ed affetti: si pensi, ad esempio, al genitore che evita di parlare con il figlio per non essere costretto ad ascoltare una verità scomoda, oppure al partner, come documentano, le fin troppo numerose storie di femminicidio. In questo caso avviene che, per difendere il rapporto di coppia uno non ascolta l'altro, non sa o non vuole attribuire un significato realistico alle ripetute manifestazioni di violenza subite. Non sa o non vuole ascoltare se stesso, fingendo di ignorare il verdetto di condanna che ha già emesso nel profondo della sua anima e che non può essere a lungo tacitato.

Con l'ascolto interferiscono valori e pregiudizi. Chi occupa una posizione sociale di prestigio riceve, in genere, maggior ascolto di chi si trova ai margini. Per una sorta di condizionamento, oserei dire di stampo lombrosiano, dimostriamo di credere all'esistenza di una certa corrispondenza tra il fisico-fisionomico-materiale e l'intellettivo-morale. Sulla base di questo pregiudizio, riteniamo inconsapevolmente che le persone più deboli e svantaggiate, contrariamente a quelle socialmente arrivate, non abbiano nulla di interessante da dire e comunicare. Fino al punto che, persino quando segnalano bisogni reali vengono ignorati, si pensi alla drammatica vicenda del giovane carcerato recentemente e misteriosamente deceduto.

L'ascolto, infine è condizionato dalle nostre aspettative, dalla sintonia o meno che esse presentano con chi ci parla in quel momento. Non è infrequente il caso che, totalmente assorbiti dai più vari interessi, ci lasciamo prendere completamente dai nostri problemi fino a diventare sordi anche alla realtà che ci interpella affettivamente. Si pensi, ancora, al caso drammatico di quel genitore, ma non è il primo – cronaca di questi giorni – che alle prese con le sue scadenze professionali, dimentica il figlioletto di due anni in auto, alla stregua di una valigia, sotto il sole che finisce per provocare la morte del poveretto per surriscaldamento e asfissia.

I casi estremi ricordati, più di ogni ragionamento, dimostrano come l'ascolto sia una funzione strutturale della vita umana, componente ineliminabile della comunicazione, la dimensione insostituibile della relazione dove agisce non solo la parola, ma anche la volontà e l'impegno ad ascoltare ed insieme l'acquisizione di quell'arte per la quale impariamo a mediare tra le diverse componenti che entrano in gioco in una situazione di ascolto.

In ultima analisi, l'ascolto, è una scelta, una decisione, che rientra nella pragmatica morale di un soggetto. Significa soprattutto che vi è un'educazione all'ascolto più o meno esplicita, recepita inizialmente attraverso

l'interiorizzazione dello stile relazionale comunicativo presente nell'ambiente in cui siamo cresciuti e viviamo. La cifra dei rapporti vigenti all'interno di una famiglia trasmette subito un'idea della sensibilità del contesto nei confronti dell'ascolto reciproco, ma anche della modalità di approccio all'estraneo. Gli atteggiamenti vanno dal rifiuto e dalla diffidenza fino all'accettazione e all'accoglienza generosa in cui si evidenzia, appunto, la disponibilità all'ascolto. Ma anche questa educazione può rivelarsi insufficiente se l'ascolto non si sviluppa contemporaneamente in autoascolto e l'educazione non è sostenuta da autoeducazione.

### **Perché si ascolta?**

La risposta più immediata alla domanda “perché si ascolta?” non è univoca. Può articolarsi, a nostro giudizio, in tre alternative.

La prima, la più spontanea, identifica l'ascolto come momento interno alla comunicazione. Dunque, si ascolta per comunicare.

L'ascolto, infatti, è un momento costitutivo del processo di comunicazione che si attiva per garantire il feedback, ossia la risposta all'input ricevuto. La logica di scambio su cui si basa la comunicazione impone, infatti, che il messaggio emesso debba essere ascoltato.

Una copiosa letteratura psico-pedagogica, da Rogers e Gordon in poi<sup>7</sup>, passando per Watzlawick e la sua scuola, ha approfondito l'ascolto come momento interno alla comunicazione. Per valorizzare la circolarità dei modelli comunicativi, gli autori attingendo alla cibernetica, hanno introdotto il concetto di *retroazione*, per sottolineare, in analogia con i sistemi naturali, che i dati in uscita ricadono nel sistema attraverso il feedback<sup>8</sup>. Sulla scorta di tali ricerche anche la pedagogia ha valorizzato l'ascolto come condizione della comunicazione e della relazione educativa, anche se, va precisato, i migliori educatori hanno esaltato l'ascolto con continuità, come il naturale riverbero del senso di servizio con cui hanno interpretato la loro attività.

È a partire però dalla pedagogia moderno-contemporanea che si attua quella che è stata definita una specie di rivoluzione copernicana, che pone al centro del processo l'educando e non più l'educatore. La centralità dello studente, espressione entrata ormai nel gergo pedagogico istituzionale, ha conferito all'ascolto un riconoscimento fondamentale nell'esercizio delle diverse professionalità educative, da quella di insegnante a quella di educato-

7. T. Gordon, *Insegnanti efficaci. Il metodo Gordon; pratiche educative per insegnanti, genitori e studenti*, Giunti, Roma, 1998. C. Rogers, *Un modo di essere*, Psico, Firenze, 1983.

8. P. Watzlawick, J.H. Beavin, D.D. Jackson, *La pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1967.