



Scuola di Partecipazione

*La facilitazione dei gruppi e le metodologie partecipative*

## *I processi partecipativi: l'ascolto attivo*

16 aprile 2008



Serenella Paci

## *Come? Le tecniche per l'ascolto*

*I processi  
partecipativi*

### **L'ascolto attivo: un racconto**

*La bibliotecaria esperta di ascolto attivo.  
In una biblioteca due utenti stanno litigando fra loro: uno vuole aprire la finestra perché gli manca l'aria e l'altro vuole che rimanga chiusa perché ha i reumatismi e teme la corrente. Alzano la voce e disturbano gli altri lettori. Arriva una prima bibliotecaria: «Silenzio! Se non vi sedete e state zitti, vi faccio uscire entrambi!» Si siedono, ma dopo un pò ricominciano a litigare. Arriva una seconda bibliotecaria la quale ascolta attentamente entrambi e poi, dopo una breve riflessione, propone: «Che ne dite se apriamo la finestra della stanza accanto, in modo che l'aria circoli senza provocare correnti?»*

Roger Fisher e William Ury, *L'Arte del Negoziato*, Mondadori, Milano, 1995



## Come? Le tecniche per l'ascolto

I processi  
partecipativi

### L'ascolto attivo: un racconto

→ La bibliotecaria esperta di ascolto attivo.

Abbiamo qui in poche righe, tre modi di procedere: il primo è argomentativo (perché la finestra deve rimanere aperta o chiusa, o aperta a metà, ecc.), il secondo è procedurale (il regolamento impone il silenzio e deve essere rispettato) e il terzo è basato sull'ascolto attivo, cioè sull'assumere che entrambi i contendenti hanno ragione e cercare una soluzione creativa che venga incontro ad entrambi.



Roger Fisher e William Ury, L'Arte del Negoziato, Mondadori, Milano, 1995

## Come? Le tecniche per l'ascolto

I processi  
partecipativi

### L'ascolto attivo

→ L'Ascolto Attivo è un processo relazionale complesso che richiede il ricorso alla auto-consapevolezza emozionale e alla gestione creativa dei conflitti.

L'atteggiamento giusto da assumere è orientato ad imparare qualcosa di nuovo e sorprendente, che ci «spiazza» dalle nostre certezze e dunque che ci consente di dialogare.

Un approccio che la letteratura chiama «esplorativo» o «di indagine creativa» o «consensus building».



...segue

## Come? Le tecniche per l'ascolto

I processi  
partecipativi

### L'ascolto attivo

↳ Dobbiamo essere disponibili a sentirci «goffi», a riconoscere che facciamo fatica a comprendere ciò che l'altro ci sta dicendo: in questo modo stabiliamo rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco che sono la condizione per affrontare congiuntamente e creativamente il problema.

È la rinuncia alla arroganza dell'uomo-che-sa e l'accettazione della vulnerabilità, ma anche l'allegria, della persona-che-impara, che cresce, che cambia con gli altri invece che contro gli altri.



...segue

## Come? Le tecniche per l'ascolto

I processi  
partecipativi

### Le 7 regole dell'ascolto attivo

**1** *“Quello che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare il tuo punto di vista.”*

Ognuno di noi tende a vedere il proprio punto di vista come universale e valido oggettivamente, perché diamo per scontate le premesse da cui parte, dalla cornice implicita.

Deve uscire dalla cornice, deve imparare a osservarsi. Ma come si può mettere in discussione la propria cornice?



...segue

## *Come? Le tecniche per l'ascolto*

I processi  
partecipativi

### Le 7 regole dell'ascolto attivo

**2** *"Se vuoi comprendere quello che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva"*

Significa uscire da una logica "giusto – sbagliato", "io ho ragione – tu hai torto", "amico – nemico", "vero-falso"

L'interlocutore è intelligente - si tratta di capire come un comportamento che ci sembra irrazionale sia per lui totalmente ragionevole.



...segue

## *Come? Le tecniche per l'ascolto*

I processi  
partecipativi

### Le 7 regole dell'ascolto attivo

**3** *"Le emozioni sono strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi"*

L'atteggiamento giusto quando si pratica l'ascolto attivo non è quello di un osservatore impassibile, le emozioni sono spie che ci aiutano a capire che qualcosa non va nella comunicazione con l'altro.

Non l'arroganza di chi sa tutto, ma l'accettazione del non sapere, l'allegria della persona che impara, che cambia con gli altri.



...segue

## Le 7 regole dell'ascolto attivo (M.Sclavi)

- 4** Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
- 5** Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti perché incongruenti con le proprie certezze.
- 6** Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
- 7** Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sè.



...segue

## Come? Le tecniche per l'ascolto

*I processi  
partecipativi*

**L'ascolto è un'arte difficile....**

*E la natura, si dice, ha dato a ciascuno di noi due orecchie ma una sola lingua, perché siamo tenuti ad ascoltare più che a parlare.*

Plutarco

*Imparare ad ascoltare implica un paradosso nel controllo: controllare noi stessi e cedere il controllo del rapporto.*

M.P.Nichols



...segue



**Scuola di Partecipazione**

*La facilitazione dei gruppi e le metodologie partecipative*

*I processi partecipativi:  
l'ascolto attivo*

**16 aprile 2008**



*Serenella Paci*