

potrebbe aggiungere: «Deluso? Mi sento ferito, adirato e frustrato!».

**Dopo che il vostro interlocutore avrà espresso i suoi pensieri e sentimenti, riassumete ciò che avete compreso.** «Ho capito che ti senti ferito e adirato perché ritieni che io ti abbia deluso per quello che ho fatto. La mia interpretazione è corretta?».

**Il passo più importante dell'ascolto: l'incoraggiamento e il sostegno.** Manifestate verbalmente il vostro sostegno per i pensieri e i sentimenti che vi sono stati comunicati.

Potete esordire in questo modo: «Ascoltandoti, ho compreso quanto ti senti ferito e quanto tu sia adirato con me. Se io fossi al tuo posto, penso che proverei le stesse sensazioni» (e sarebbe davvero così, se voi consideraste la situazione dal punto di vista del vostro interlocutore).

Manifestando il vostro sostegno di fronte ai sentimenti del vostro interlocutore, mostrate di essere un partner comprensivo e non un nemico.

**Chiedete se potete manifestare il vostro punto di vista.**

Ora che avete ascoltato con attenzione il vostro interlocutore e avete compreso i suoi pensieri e i suoi sentimenti, potete domandare il permesso di esprimere la vostra opinione.

Se il vostro interlocutore è disponibile ad ascoltarvi, e normalmente chi si sente compreso lo è, sarete liberi di esporre il vostro punto di vista relativamente a ciò che avete fatto e alle motivazioni che vi hanno indotto ad adottare quel comportamento. **educare**

da: BRUNO FERRERO, *Il Bollettino Salesiano* - rubrica Note di spiritualità salesiana  
Coordinamento redazionale di Angelo Santi, ex-allievo salesiano

# A come ascolto

È importante ascoltare la gente  
sia con gli orecchi e sia con gli occhi.

 Don Bosco Ti Parla...

SCARICA ALTRE SCHEDE DA  
[www.ilgrandeducatore.com](http://www.ilgrandeducatore.com)

SCHEDA

6

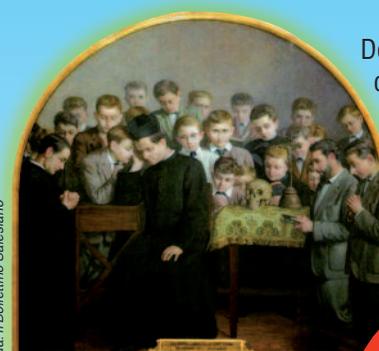
AZZURRA

serie  
**NOTE DI SPIRITUALITÀ SALESIANA**

Supplemento della rivista "Educatori di vita"  
[ilgrandeducatore@gmail.com](mailto:ilgrandeducatore@gmail.com)

**A**  
come ascolto

da: Il Bollettino Salesiano



Don Bosco  
che confessa  
i suoi  
giovani: è  
tutto assorto  
nell'ascolto.

**IL FASCINO IRRESISTIBILE DI DON BOSCO  
DERIVAVA ANCHE DA QUESTA QUALITÀ:  
ERA UN UOMO CHE SAPEVA ASCOLTARE**

Un'accurata ricerca afferma che la persona media ascolta per diciassette secondi prima di interrompere e incominciare a parlare lei. Questa prassi può essere definita ascolto egocentrico e raramente favorisce una conversazione costruttiva. **Il vero ascolto, invece, crea un clima positivo** in cui con ogni probabilità **il vostro interlocutore sarà disponibile ad ascoltare** ciò che volete dire.

Fotografie e immagini non firmate sono dell'Archivio SDB.  
Le foto sono di repertorio e non si riferiscono alle persone di cui si parla.

**D**ON Bosco non ha incontrato una sola persona che non gli donasse fiducia incondizionata: era un uomo che aveva l'innata qualità di saper ascoltare.

## QUATTORDICI SEMPLICI CONSIGLI PER SAPER ASCOLTARE

**Ascoltate con gli occhi.** Offrite al vostro interlocutore un'attenzione esclusiva. Spegnete il televisore, chiudete il libro o la rivista che stavate leggendo e guardate il vostro interlocutore. Il contatto con gli occhi esprime questo pensiero: *«Quello che mi dici è importante per me»*.

**Ascoltate con la bocca.** Tenete la bocca chiusa per almeno cinque minuti. Se esprimete troppo presto il vostro pensiero, dimostrate che non state ascoltando con empatia. Finché il vostro interlocutore parla, il vostro compito è ascoltare.

Ricordate che il vostro obiettivo è comprendere ciò che il vostro interlocutore custodisce nella sua mente e nel suo cuore. Fate vostra la preghiera di san Francesco: *«Signore, fa ch'io non cerchi tanto di essere compreso, quanto comprendere»*.

**Ascoltate con la testa.** Quando annuite con il capo esprimete questo concetto: *«Sto cercando di comprendere quello che mi dici. Sono con te»*.

**Ascoltate con le mani.** Non giocherellate con matite, carta, con il telecomando del televisore. Tenete le mani ferme sui fianchi o appoggiate alle gambe; non intrecciatele dietro la nuca e non sollevatele verso il soffitto come se foste annoiati.

**Ascoltate con la schiena.** Mentre il vostro interlocutore parla, ogni tanto chinatevi in avanti verso di lui, invece di rimanere seduti con un atteggiamento rigido.

Un leggero movimento del corpo comunica: *«Hai la mia piena attenzione»*.

**Ricordate che il vostro obiettivo è comprendere ciò che il vostro interlocutore custodisce nella sua mente e nel suo cuore.**

**Ascoltate con i piedi.** State fermi. Mentre il vostro interlocutore parla, non uscite dalla stanza in cui vi trovate, a meno che non si presenti un'emergenza nella stanza accanto, ovviamente.

Se si verifica un evento inatteso, comunicate al vostro interlocutore il motivo per cui vi allontanate. Ad esempio,

potete dire: *«Tesoro, vado a spegnere il gas in cucina e torno subito»*.

**Oltre ai fatti, ascoltate anche i sentimenti.** Se vi limitate ad ascoltare ciò che il vostro interlocutore dice e a replicare alle parole che avete ascoltato, ignorando i sentimenti che vengono espressi, il vostro interlocutore non si sentirà compreso.

**Mentre ascoltate il vostro interlocutore, cercate di vedere la situazione dal suo punto di vista.** Cercate di comprendere l'interpretazione che il vostro interlocutore ha elaborato e i sentimenti che sono stati suscitati nel suo intimo da ciò che è accaduto.

È un impegno difficile, perché gli esseri umani sono per natura egocentrici, ma è essenziale per acquisire la capacità di ascoltare con empatia.

**Resistete alla tentazione di manifestare il vostro punto di vista prima che il vostro interlocutore si senta compreso.**

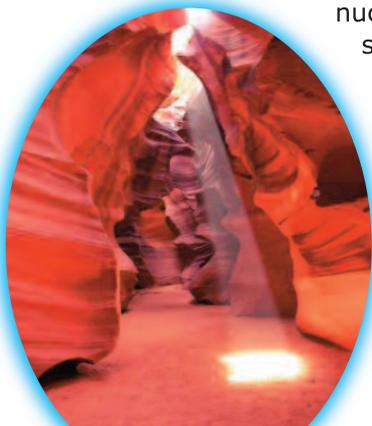
Non dite al vostro interlocutore che non ha una visione corretta dei fatti, che ha frainteso le vostre intenzioni o che non ha il diritto di sentirsi ferito o deluso.

Quando si sentirà compreso, sarà molto più disponibile e capace di ascoltare la vostra opinione.

**Cercate di comprendere meglio le idee del vostro interlocutore ponendo domande adeguate.** *«Intendi dire che pensi... Ho capito bene?»*. Quando otterrete la risposta a questa domanda, annuite con il capo.

Non aggredite il vostro interlocutore, neppure se disapprovate ciò che avete appena ascoltato.

**Cercate di comprendere meglio le emozioni del vostro interlocutore con l'aiuto di opportune domande.** Potete esprimermi in questo modo: *«Mi sembra che tu sia deluso per questo... È così?»*. Il vostro interlocutore può rispondere affermativamente, oppure



*Ascoltate i consigli di chi molto sa, ma specialmente quelli di chi molto vi ama.*