

L'asse dei linguaggi

Le tecniche dell'ascolto

Rosa Castellaro, UCIIM Torino

Obiettivi cognitivi:

- passaggio da nozioni non fondate su basi razionali e da abitudini non psicologicamente coerenti a conoscenze fondate su una rete concettuale solidamente impiantata
- acquisizione del concetto della centralità delle abilità di ascolto e di parola per la propria formazione culturale e civile

Conoscenze di cui impadronirsi

- i concetti portanti del processo di comunicazione orale
- le connessioni reciproche tra gli elementi che intervengono nel processo di comunicazione orale
- il dominio delle tecniche di ascolto e di parola

Competenze da acquisire

- capacità di individuare il proprio ruolo nel processo di comunicazione orale
- attitudine ad adattarsi in modo flessibile a sostenere ruoli e funzioni diverse nel processo di comunicazione orale, in relazione al contesto
- consapevolezza della possibilità di influire in proprio favore sul processo di comunicazione orale

Il processo comunicativo orale

In un processo comunicativo orale, tra parlante e ascoltatore interviene un particolare rapporto: nessuno dei due è indipendente dall'altro; ciascuno influisce sull'altro e ne è nello stesso tempo influenzato.

Questo rapporto viene definito di reciproca interdipendenza e svolge un ruolo determinante sul modo di formulare e di intendere il messaggio al centro del processo comunicativo.

Il processo comunicativo in realtà consiste nello sviluppo di una serie di operazioni, in parte consapevoli e in parte inconsapevoli, volte ad esercitare un'influenza su tutti coloro che vi sono coinvolti; per questo lo si può definire un vero e proprio processo di interazione.

Ogni atto comunicativo, dal semplice scambio di un saluto tra amici al colloquio tra due Capi di Stato, è il risultato di una precisa intenzione.

L'intenzione comunicativa di chi parla, ovvero lo scopo che vuole raggiungere, mira a rendersi esplicita, cioè chiara e comprensibile, a chi ascolta.

Quanto più quest'intenzione è forte, tanto più l'atto comunicativo esige di essere messo a fuoco attraverso la puntualizzazione e la precisa espressione del messaggio.

Se consideriamo le semplici formule di saluto scambiate distrattamente e per obbligo sociale ogni giorno, rileviamo che in esse l'intenzione comunicativa è assai bassa: le parole escono spesso incomplete ('giorno' anziché buongiorno), mentre il nostro sguardo non si fissa sull'interlocutore.

Quando invece decidiamo volontariamente di dar luogo a un processo di comunicazione o di inserirci in uno già iniziato, mettiamo in atto una serie di processi mentali che ci predispongono a partecipare in modo consapevole a tale attività, in particolare:

- chi parla
 - mette a fuoco la sua intenzione comunicativa
 - cerca le parole adatte per esprimere questa intenzione nel modo più efficace
 - analizza velocemente la situazione comunicativa entro la quale si trova
 - sceglie il tono di voce con cui parlare
 - sceglie gli atteggiamenti da mantenere durante il discorso
- chi ascolta
 - fissa la sua attenzione su chi parla
 - richiama alla memoria tutto ciò che sa sull'argomento intorno quale è incentrata la conversazione
 - cerca di individuare qual è il suo interesse per l'oggetto della conversazione
 - formula un progetto su come condurre in modo a lui favorevole la conversazione stessa

L'esperienza pregressa derivante da altre situazioni simili fa sì che ognuno dei partecipanti ad un processo comunicativo sia in grado in qualche modo di prevedere le intenzioni dell'altro e di anticipare le sue mosse successive.

Si può dire, in termini generali, che raramente accade che si realizzi un totale riconoscimento delle intenzioni di chi parla da parte di chi ascolta; in realtà è impossibile penetrare nella mente di un'altra persona e pertanto l'interpretazione delle sue intenzioni comunicative è sempre parziale e limitata.

Ogni processo comunicativo orale, per quanto mosso da precise intenzioni e incentrato intorno a un particolare argomento, include sfumature di significato che possono diventare oggetto di negoziazione da parte dei partecipanti.

Ciò non esclude tuttavia che nel corso di un processo comunicativo condotto in modo corretto si verifichi un ragionevole avvicinamento tra le intenzioni espressive del parlante e l'interpretazione che di esse dà l'ascoltatore.

Dalla parte del parlante

Di norma chi parla cerca di rendere evidenti le sue intenzioni non solo attraverso le parole che pronuncia, ma anche attraverso una serie di altri segnali di tipo non verbale ma gestuale, che vanno dalla mimica facciale ai gesti con le mani, ai movimenti del corpo. Il destinatario del discorso interpreta le parole e i gesti di chi parla attribuendo ad essi una determinata intenzione comunicativa; naturalmente può sbagliare in questa sua attribuzione; d'altra parte chi parla può non riuscire ad esprimere in modo adeguato la sua intenzione.

La trasmissione di un messaggio attraverso il discorso orale è anche condizionata dal fatto che chi parla deve compiere una scelta rapida e spesso difficoltosa tra una molteplicità di intenzioni

comunicative che gli si affacciano alla mente; solo alcune di esse possono essere espresse affinché il suo discorso abbia una lunghezza accettabile e possa essere compreso dall'ascoltatore.

Ma può accadere anche che chi parla non abbia come intenzione primaria quella di rendere partecipe chi ascolta di qualcosa che egli non sa, ma di agire nei suoi confronti, attraverso l'informazione che gli sta comunicando, in modo da modificare un suo atteggiamento o la sua sfera morale o ideologica.

Possono infatti coesistere nel parlante molte intenzioni secondarie; tra esse le due principali sono:

- un'intenzione affettiva o emotiva
chi parla vuol far comprendere a chi ascolta quanto importante sia per lui l'informazione che gli sta trasmettendo, o quanto questo scambio comunicativo possa agire nel loro rapporto interpersonale;
- un'intenzione ingannevole
chi parla intende ingannare chi ascolta o trasmettendogli false informazioni o manipolandole in parte secondo suoi specifici scopi.

Si può dire che in ogni atto comunicativo orale di una certa ampiezza il parlante mette in atto una vera e propria regia, capace di graduare, regolare, miscelare la trasmissione delle informazioni e delle emozioni: nella mente del parlante esiste una pluralità di intenzioni, delle quali sono alcune vengono espresse apertamente, mentre le altre rimangono implicite.

Se nel corso dello scambio comunicativo le attese di chi parla e di chi risponde vengono rispettate, il flusso della conversazione procede senza sbalzi, in modo naturale e automatico.

Se si registrano invece deviazioni rispetto alle attese di uno dei partecipanti allo scambio, il flusso della conversazione si arresta e si manifestano reazioni di sorpresa o di allarme.

Dalla parte dell'ascoltatore

Il destinatario del discorso ha di norma davanti a sé una vasta gamma di possibilità interpretative su quanto sta ascoltando. Tra esse ne sceglie una, e proprio sulla base di questa scelta elabora la sua risposta e continua lo scambio comunicativo.

Nella maggioranza dei casi la scelta interpretativa dell'ascoltatore avviene tra queste tre possibilità:

- accettazione del significato immediato
specialmente nelle comunicazioni occasionali o abituali (saluti, scambi di osservazioni sul tempo, richiesta di semplici informazioni), chi ascolta non si sofferma su varie possibilità di interpretazione, e accoglie immediatamente quella più adeguata alla situazione comunicativa o alla conoscenza che egli ha della persona con cui sta parlando;
- ricerca del significato più attendibile
in circostanze di particolare importanza (esami, colloqui di lavoro, conversazioni con persone autorevoli...) chi ascolta non si limita ad accogliere il senso immediato del discorso, ma formula dentro di sé una serie di domande sul suo possibile significato. Egli si chiede, per esempio, per quale ragione chi gli parla ha detto proprio quella determinata cosa intorno all'argomento in discussione, perché mai ad un certo punto ha abbassato gli occhi, o lo ha fissato negli occhi, perché ha usato quel tono di voce, e così via. Allo stesso modo cerca di attribuire tutti i possibili significati alle parole che il suo interlocutore pronuncia;
- ricerca del significato più conveniente
quando chi ascolta si attende da chi parla informazioni o atteggiamenti diversi da quelli che vengono in realtà manifestati, viene spesso indotto a interpretare in modo falso quanto sta ascoltando, facendolo inconsciamente collimare con quanto desidererebbe ascoltare.

Una grande importanza riveste per l'ascoltatore la selezione delle informazioni trasmesse dal parlante. Di norma ogni messaggio, anche il più semplice, contiene in sé più informazioni. Chi riceve il messaggio presta attenzione solo a una parte di esse, operando la scelta sulla base dell'importanza che attribuisce ad ognuna di esse e tenendo conto del collegamento logico col contesto all'interno del quale avviene la comunicazione.

Per esempio, chi ascolta il messaggio ("Che bella giornata, oggi!") può appuntare la sua attenzione sulla parola "oggi", se il suo pensiero è rivolto al fatto che proprio quel giorno dovrà rimanere per molte ore in ufficio a lavorare; oppure può concentrare il suo interesse sul concetto di "bella giornata", se quella giornata segue molti giorni piovosi.

La ricezione di un messaggio non è mai totale; il ricevente seleziona sempre al suo interno una serie di informazioni che ritiene collegate ai suoi interessi o a suoi particolari scopi.

Un ruolo fondamentale nell'interpretazione di un messaggio è esercitato inoltre dalle inferenze, cioè da quelle operazioni mentali rivolte a interpretare tutto ciò che può implicitamente essere dedotto o dalla situazione in cui la comunicazione avviene, o dal possesso di informazioni precedenti.

Chi ascolta un messaggio compie continuamente inferenze, cioè collega le informazioni contenute in quel messaggio con quelle che già possiede.

Se, per esempio, qualcuno dice a un tale che incontra per strada, quando invece pensava che si trovasse lontanissimo da quel luogo: "Ma che bella combinazione!", chi riceve il messaggio inferisce, sulla base dei suoi rapporti con l'emittente del messaggio, se esso indica davvero una gioiosa sorpresa, o un moto di disappunto.

Se pensiamo invece alla frase: "Per far questo occorre molta energia", capiremo facilmente che alla parola *energia* verrà attribuito un diverso significato se la frase è pronunciata durante un colloquio tra due fisici o tra due sportivi.

La collaborazione tra gli interlocutori

La comprensione di un messaggio in un processo comunicativo orale è il prodotto risultante dalla collaborazione fra gli interlocutori, che condividono le medesime responsabilità nella sua determinazione.

Il successo di un processo comunicativo orale consiste nel raggiungimento della condivisione, a un livello ragionevole, delle intenzioni comunicative degli interlocutori.

Diventa perciò indispensabile che gli interlocutori durante il processo comunicativo adattino il loro comportamento attraverso reciproci accomodamenti che riguardano:

- la distribuzione equa dei tempi di esposizione e di replica
chi parla deve regolare il tempo a sua disposizione per permettere a chi ascolta di replicare; a sua volta la replica non deve essere troppo lunga. In ogni caso non deve mai verificarsi l'interruzione di chi sta parlando: nessuno degli interlocutori ha il potere di togliere la parola a chi la detiene in un certo momento;
- l'uso di un livello della lingua comprensibile a tutti gli interlocutori
la ricezione di un messaggio avviene in primo luogo a livello verbale; è indispensabile quindi che chi parla si assicuri che tutti gli interlocutori siano in grado di intendere ciò che egli dice, evitando di inserire nel suo discorso termini tecnici, specialistici, o appartenenti a lingue straniere, la cui comprensione non sia certa da parte di tutti gli interlocutori;
- la regolazione della velocità dell'enunciazione
deve essere cura di chi parla regolare la velocità di emissione delle parole, per evitare che la loro sovrapposizione renda difficile intenderne il significato;
- la chiarezza della pronuncia

chi parla deve individuare un tono di voce e un modo di articolare le parole che facilitino l'ascolto di quanto sta dicendo a tutti gli interlocutori, anche a quelli eventualmente più lontani da lui;

- l'attenzione a quanto viene detto
chi ascolta ha l'obbligo di prestare attenzione a quanto viene detto, e di manifestare il suo interesse alla comunicazione mediante domande pertinenti o richieste di chiarimenti.

La capacità di comunicare oralmente non si esaurisce nella semplice abilità di costruire frasi corrette e dotate di senso. Per comunicare è necessario programmare il messaggio che si vuole trasmettere, organizzare gli elementi informativi in sequenze efficaci e tali da mantenere vivo l'interesse di chi ascolta, tenere conto del contesto in cui ha luogo il processo comunicativo.

Le strategie dell'ascolto

Ascoltare vuol dire *comprendere*, cioè far proprie le parole di un altro: la capacità di ascoltare è fondamentale, perché senza di essa non è possibile sviluppare un corretto processo di comunicazione orale.

Per acquisire un'adeguata competenza d'ascolto occorre mettere in atto strategie complesse, che coinvolgono aspetti diversi della personalità, da quello culturale, a quello intellettuale, a quello emotivo.

Si può definire un buon ascoltatore colui che sa:

- cogliere il senso di un messaggio orale
- organizzare e memorizzare le informazioni ascoltate
- prendere appunti durante una comunicazione orale.

Nell'ascolto svolge un ruolo determinante la situazione comunicativa, cioè la posizione nella quale si viene a trovare l'ascoltatore rispetto a chi emette il messaggio.

Il messaggio da ascoltare, infatti, può provenire:

- da un'unica fonte presente, come avviene, ad esempio, nelle normali ore di lezione, quando l'insegnante parla e gli studenti ascoltano
- da più fonti presenti: è la situazione che si verifica, ad esempio, quando si assiste a un dibattito o a una semplice discussione piuttosto accesa tra amici
- da una fonte lontana, con la quale non ci si può mettere in rapporto (radio, televisione, altoparlanti, messaggi registrati...)

Quando il messaggio proviene da un locutore presente l'ascoltatore:

1. può essere chiamato direttamente in causa quando chi parla attende da lui una risposta
2. può limitarsi a recepire il messaggio, senza intervenire direttamente

Alle due situazioni corrispondono due modi specifici di ascolto:

1. quando si sa che occorre dare una risposta a quanto viene detto si presta una particolare attenzione a tutti gli elementi del messaggio, per capire che cosa esattamente viene chiesto;
2. quando ci si trova ad ascoltare una comunicazione non rivolta direttamente a noi, ci si sofferma unicamente sui particolari che ci possono in qualche modo riguardare, senza badare troppo al resto del messaggio.

Per comprendere un messaggio proveniente da più fonti occorre:

1. collegare tra loro i singoli interventi
2. cogliere la correlazione logica tra domande, risposte, esempi, chiarimenti
3. individuare i tentativi di deviazione del discorso.

Durante l'ascolto nella nostra mente si attivano specifici meccanismi inconsci che esercitano la funzione di vero e proprio filtro dei messaggi in arrivo, predeterminando il risultato della loro ricezione. Il fatto di ricordare o meno ciò che abbiamo ascoltato si collega in larga parte a decisioni che noi stessi abbiamo preso, prima o durante l'ascolto. Se abbiamo deciso, sulla base di criteri collegati a precedenti esperienze, che il messaggio in arrivo è importante, la quantità di informazioni che riusciremo a cogliere e a trattenere nella nostra memoria risulterà molto elevato, anche se il discorso è complesso o il suo ascolto disturbato. Se al contrario ci siamo formati l'opinione che quanto verrà detto non ci riguarda, ben poche delle informazioni trasmesse si fermeranno nella nostra memoria, proprio come accade quando, dopo aver scritto un testo sul computer, decidiamo di non salvarlo.

Mentre ascoltiamo la nostra mente stabilisce:

1. il livello di attenzione da prestare
2. la quantità e il tipo di informazioni da recepire
3. la durata della memorizzazione delle informazioni acquisite.

Non tutte le informazioni che si ascoltano vengono ricordate allo stesso modo; alcune vanno in oblio, altre si ricordano per un breve tempo; altre ancora lasciano un ricordo indelebile.

La selezione delle informazioni, a livello inconscio, avviene sempre sulla base del nostro interesse immediato per alcune di esse. Attualmente si ritiene che ogni messaggio ricevuto venga elaborato e trasferito nel "magazzino" della memoria a breve termine; una successiva elaborazione dell'informazione immagazzinata condurrà alla decisione sul suo destino: potrà essere abbandonata o trasferita nel "magazzino" della memoria a lungo termine, dal quale potrà essere richiamata ogni volta che se ne presenti la necessità.

Gli ostacoli all'ascolto

Gli ostacoli all'ascolto possono avere due motivazioni: la prima psicologica (concernente l'atteggiamento con il quale ci mettiamo in ascolto); la seconda cognitiva (relativa alla nostra capacità di comprendere il messaggio).

Gli ostacoli all'ascolto che provengono dagli atteggiamenti psicologici sono:

1. la disattenzione
2. la presunzione di conoscere in anticipo il contenuto del messaggio
3. il timore di non essere in grado di comprenderne il senso del messaggio

Occorre tenere ben presente che a distinguere la modalità di comprensione di un testo orale rispetto a un testo scritto è l'impossibilità di ritornare indietro, cioè di fermarsi a chiarire il significato di una parola o di un'espressione ascoltate. Quando si ascolta, diventa indispensabile comprendere istantaneamente il senso di ogni parola, altrimenti si corre il rischio di non seguire il resto del discorso.

L'ostacolo all'ascolto fondato su una base cognitiva consiste nella mancata comprensione di parte delle parole contenute in un discorso.

Per recuperare il significato di una parola o di un'espressione non conosciute si procede in questo modo:

1. si tiene presente la tipologia del discorso (se si tratta di una conferenza di argomento scientifico, letterario, politico, di una lezione, di una conversazione)
2. si considera il registro del discorso (formale, colloquiale, familiare...)
3. si deduce dagli altri elementi conosciuti del discorso il significato sconosciuto.

Capire l'implicito

La comunicazione orale si basa in larga parte sull'implicito, cioè su elementi non espressi.

La parte implicita di un discorso riguarda in primo luogo l'atteggiamento di chi parla: pause, gesti, sguardi, accentuazione di determinate parole, cambiamenti della tonalità di voce... Il significato di una stessa frase può suonare diverso, se si tiene conto, oltre che delle parole realmente pronunciate, dei "segnali" non verbali collocati tra esse. Si tratta allora di comprendere, accanto al discorso parlato, il discorso pensato: per farlo occorre sintonizzarsi con il modo di pensare della persona che ci sta parlando, così da cogliere i sottintesi del suo discorso.

Una parte rilevante dell'implicito di un discorso si riferisce invece al contesto all'interno del quale quel discorso viene pronunciato: momento storico, luogo, caratteristiche dei personaggi che intervengono, ecc...

Ascoltare per apprendere

Per fissare nella nostra memoria in modo durevole ciò che ascoltiamo, occorre utilizzare in modo razionale quei meccanismi inconsci che selezionano le informazioni da depositare nella memoria a lungo termine da quelle da far cadere nell'oblio. Il nostro intervento su questi meccanismi consiste nel predeterminare ciò che vogliamo ricordare: per apprendere occorre sempre un intervento della volontà, che imponga la conservazione di nozioni di difficile memorizzazione o di scarso interesse per la nostra immediata esperienza.

Alla volontà di ricordare deve associarsi una corretta tecnica di memorizzazione, fondata sulla selezione delle informazioni più importanti, all'interno di tutte quelle che ci vengono comunicate.

Bisogna tener presente, infatti, che negli atti comunicativi orali gli argomenti centrali di un ragionamento, o gli eventi essenziali di una storia, sono frequentemente circondati da elementi accessori, rivolti a rendere più ricco e attraente il discorso.

Chi ascolta deve saper riconoscere gli aspetti essenziali e quelli accessori del discorso, in modo da puntare la sua attenzione solo sui primi. Saranno questi ad essere memorizzati, mentre gli altri potranno essere dimenticati senza conseguenze negative sull'apprendimento.

L'operazione di selezione non è ancora sufficiente ad assicurare l'apprendimento delle informazioni che ci interessano: è indispensabile anche riorganizzare l'insieme delle informazioni, che via via

riceviamo, in unità minori, collegate tra loro in modo gerarchico. Bisogna cioè trovare l'informazione principale, dalla quale dipendono tutte le altre attinenti a uno stesso argomento. Queste informazioni, di carattere secondario, dovranno a loro volta essere organizzate con criteri di dipendenza logica tra loro. In modo tale da costruire lo schema del discorso che si dipana, ridotto alle sue unità essenziali. Sarà questo schema a fissarsi nella nostra memoria, non l'intera comunicazione così come l'abbiamo ascoltata.