



ASCOLTO ATTIVO Imparando a condurre un'intervista, gli studenti tendono a concentrarsi sulle domande da fare e su come farle. Tuttavia, la strategia di comunicazione più importante è l'ascolto attivo. La maggior parte delle persone pensa di essere in ascolto, ma spesso si sta concentrando sulla preparazione di una risposta a ciò che sente, piuttosto che a cercare di capire. Un ascolto attivo, empatico, si fa con occhi, orecchie e cuore. Ascoltare in modo attivo significa prestare attenzione ai messaggi verbali e non verbali dell'assistito, ascoltare i suoi sentimenti, esprimere accettazione e rispetto. Il seguente acronimo (in lingua inglese) aiuterà a ricordare i comportamenti propri dell'ascolto attivo (Townsend 2009):

- S** (*Sit or stand*) Sedere o stare in piedi di fronte alla persona per esprimere interesse per ciò che sta dicendo.
- O** (*Open posture*) Mantenere una postura aperta, ossia non incrociare le braccia né accavallare le gambe.
- L** (*Lean forward*) Protendersi in avanti, verso la persona.
- E** (*Eye contact*) Stabilire e mantenere il contatto visivo.
- R** (*Relax*) Rilassarsi per esprimere alla persona un senso di vicinanza, di prossimità.