

Il valore dell'ascolto attivo

Milena Bertacchini

Museo Universitario Gemma 1786, Dipartimento di Scienze Chimiche e Geologiche, Università di Modena e Reggio Emilia, Largo Sant'Eufemia, 19. I-41121 Modena. E-mail: milena.bertacchini@unimore.it

RIASSUNTO

L'ascolto attivo è una delle prime forme di comunicazione che i musei devono promuovere per migliorare il rapporto con i propri pubblici. Attenzione, comprensione, empatia sono alla base di questa strategia che ha trasformato un'attività di PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) - ex alternanza scuola-lavoro, del Museo Gemma dell'Università di Modena e Reggio Emilia, in un cantiere creativo animato da nuove collaborazioni e progetti. Dall'ascolto autentico è nata un'opportunità di promozione reale del patrimonio museale attraverso la performance teatrale inedita dal titolo "Polvere di stelle. Racconto di quattro meteore", messa in scena da quattro attori della compagnia teatrale Pensieri Acrobati con il contributo di una studentessa coinvolta nel progetto di PCTO.

Parole chiave:

comunicazione, racconto, creatività, PCTO, teatro.

ABSTRACT

The value of active listening

Active listening is one of the first type of communication that museums need to promote to improve the relationships with their audiences. Attention, understanding, empathy, are the basis of this strategy, that has transformed an activity of alternating school and work programme, of the Gemma Museum of the University of Modena and Reggio Emilia, in a creative construction site animated by new collaborations and projects. From authentic listening was born an opportunity to promote the museum's heritage through the unpublished theatre performance entitled "Stardust. Tale of Four Meteors". It was staged by four actors of the Pensieri Acrobati theatre company, with the contribution of a student involved in the alternating school and work project.

Key words:

communication, story, creativity, alternating school and work, theatre.

LA STRATEGIA DEL RACCONTO

I musei sono macchine delle meraviglie senza tempo, in grado di stupire e incantare i visitatori di ieri, di oggi e, sicuramente, di domani. Ma oggi, forse più che mai, i musei stanno vivendo un periodo di cambiamento radicale che riflette le problematiche, i conflitti, le contraddizioni di una società che sta attraversando un momento storico di profonda crisi e insicurezza.

La costruzione di relazioni rappresenta uno degli obiettivi più importanti dei musei contemporanei, perché è attraverso le relazioni che un museo può dialogare con i propri pubblici per farne emergere e intercettare i bisogni di conoscenza, di confronto e di comprensione, anche quelli inespressi o latenti. L'attenzione all'accoglienza, alla comunicazione, alla relazione sono attività trasversali e multidisciplinari alla base dell'approccio sistemico, che è fondamentale per riuscire ad affrontare il tempo della globalizzazione e della complessità che oggi viviamo.

Spesso mi domando quale sensazione provino i visitatori uscendo da un museo. Se il vissuto di ciascun visitatore possa trovare tra gli oggetti museali esposti

delle connessioni in grado di far (ri)vivere emozioni capaci di sollecitare un proprio senso di appartenenza e di gratificazione.

La capacità dei musei di raccontare storie e aneddoti legati ai propri reperti e collezioni conferisce loro un potere straordinario e ineguagliabile, che può ripetersi e rinnovarsi ogni qual volta un visitatore va alla scoperta di questo patrimonio. I musei conservano, proteggono e fanno emergere queste narrazioni, che talvolta guidano il pubblico nel (ri)conoscere e rafforzare le proprie origini e tradizioni. I musei sono per antonomasia luoghi della complessità, dell'interdisciplinarietà e della trasversalità (Garlandini, 2012), che stanno imparando a offrirsi come spazi di incontro, di relazione, di partecipazione e come ponte di collegamento tra il patrimonio in essi conservato e l'identità dei singoli cittadini. Ma strategie utili a favorire il dialogo e l'inclusione all'interno dei musei non sono in genere così facili da intraprendere, perché spesso impongono profondi cambiamenti se non autentiche rotture con le tradizionali pratiche museali.

La capacità dei musei di allacciare relazioni con i diversi visitatori attraverso il racconto, offrendo letture multiformi del proprio patrimonio, non è certo una

strategia scontata o banale, e richiede impegno, competenze, passione, empatia e creatività. Ma, di certo, la strategia del racconto acquista maggiore enfasi e risultati se associata all'ascolto.

LA STRATEGIA DELL'ASCOLTO

Un museo che presta attenzione alle relazioni e al dialogo deve rispondere a una molteplicità di pubblici con varietà negli interessi e negli stili di apprendimento e con fragilità non sempre dichiarate. L'ascolto è la prima cosa che ogni museo deve imparare a promuovere per migliorare la qualità del lavoro e i risultati. Il semplice atto di ascoltare conquista e coinvolge il pubblico in generale, ma gratifica anche lo staff che lavora all'interno del museo. L'ascolto attivo è la prima strategia che quasi naturalmente coinvolge e aiuta i visitatori a sentirsi protagonisti di un dialogo con altri, che possono essere testimoni di culture e visioni diverse.

L'ascolto è un'abilità che permette, in generale, un miglioramento della persona, poiché facilita la raccolta di informazioni e aiuta a comprendere, a conoscere, a condividere e anche a divertirsi. L'ascolto attivo migliora la propria capacità di relazione perché richiede lo sforzo di concentrarsi per seguire il messaggio dell'altro in modo completo, dalla componente ragionata a quella emozionale. Ascoltare in modo attivo vuol dire infatti creare un ponte con l'altro e cogliere ogni aspetto del messaggio che viene comunicato o anche



Fig. 1. Meteorite caduta ad Albareto di Modena nel luglio 1766. Collezioni storiche, Museo Gemma, Università di Modena e Reggio Emilia (foto di Augusto D'antonio).

non esplicitato attraverso la postura, il tono di voce, le esitazioni e le emozioni (v. sito web 1).

L'ascolto attivo, termine coniato da Gemma Corradi Fiumara (1985), è una tecnica di comunicazione basata sulla comprensione e l'attenzione all'altro, utile non solo a promuovere la capacità di esprimere in modo corretto ed efficace le proprie emozioni o argomentazioni, ma anche a saper ascoltare e percepire le ragioni e i sentimenti degli altri, stabilendo quel contatto autentico che può diventare base per relazioni arricchenti ed efficaci.

Quando ascoltiamo in maniera attiva, anche ciò che non viene detto, dedichiamo la maggior parte delle nostre risorse a comprendere il messaggio che l'altra persona vuole trasmetterci. Sviluppando le capacità d'ascolto è infatti possibile capire meglio gli altri (Burley-Allen, 1996) e riconoscere e accettare il punto di vista del nostro interlocutore.

L'ascolto attivo, per la sua dimensione polifonica, è adatto per riflettere su dinamiche relazionali e strategie all'interno di sistemi culturali complessi suggerendo approcci creativi a dissensi e conflitti (Sclavi, 2003), è quindi strumento utile e necessario per affrontare le sfide globali dell'oggi (Quarry & Ramirez, 2009).

"Chi si mette in atteggiamento di ascolto è aperto in modo più fondamentale. Senza questa apertura reciproca non sussiste nessun legame umano. L'essere legati gli uni agli altri significa sempre, insieme, sapersi ascoltare reciprocamente" (Gadamer, 1999).

L'ascolto ha trasformato un'attività di PCTO - ex alternanza scuola-lavoro, inizialmente avviata per approfondire una ricerca storica sul patrimonio del Museo Gemma dell'Università di Modena e Reggio Emilia, in un nuovo percorso creativo ispirato dagli interessi e dalle passioni di una studentessa che ha trovato nel linguaggio teatrale una modalità espressiva a lei più confacente.

Il Museo ha ascoltato questa esigenza e ha cominciato a riflettere sull'opportunità di usare il racconto teatrale come nuova sperimentazione, nel costante impegno di rinnovare la propria immagine e di offrire esperienze di visita attente al coinvolgimento e al divertimento. Le azioni di ascolto e di racconto sono così diventate una efficace strategia di comunicazione e di valorizzazione museale. La sfida avviata ha aperto nuovi orizzonti e ha costretto il Museo a riformulare le proprie progettualità educative e a riconsiderare il proprio potenziale di strumenti e risorse. Il Museo si è così trasformato in un cantiere creativo animato da nuove collaborazioni e attività condivise a più mani, rivolte a costruire una storia collettiva ispirata alle vicende del Museo.

Dall'ascolto autentico è nata un'opportunità di promozione reale del patrimonio museale attraverso la performance teatrale inedita dal titolo "Polvere di stelle. Racconto di quattro meteore", che usa la metafora della meteora infuocata per descrivere quello che accade quando sulla terra irrompe una persona che lascia una scia indelebile.

POLVERE DI STELLE. RACCONTO DI QUATTRO METEORE

Il progetto teatrale "Polvere di stelle. Racconto di quattro meteore" è stato rivolto inizialmente a condividere quel frammento di storia del Museo Universitario Gemma legato al Meteorite di Albareto (fig. 1), caduto nei pressi di Modena nel 1766 e oggi reperto importantissimo della Collezione storica di Meteoriti. La forte empatia che si è instaurata, sin dai primi incontri, tra gli attori, due uomini e due donne della compagnia teatrale Pensieri Acrobati, la studentessa, coinvolta nel progetto di PCTO, e chi scrive ha notevolmente facilitato il dialogo e la stesura della sceneggiatura. Il racconto ha aiutato gli attori a decodificare più facilmente i fatti e gli eventi di quell'epoca e a dare una rappresentazione e un significato alla vicenda da punti di vista decisamente diversi e inaspettati per chi era all'ascolto.

Protagonista del racconto è Domenico Troili, un gesuita di origine marchigiana che visse a Modena a metà del Settecento come custode della biblioteca della famiglia Estense ed educatore delle figlie dell'allora duca Francesco III d'Este, Benedetta e Amalia. Troili fu autore della descrizione della caduta del Meteorite di Albareto, la prima relazione al mondo di quel fenomeno che lui intitolò "Della caduta di un sasso dall'aria" (fig. 2), non conoscendone ancora l'origine extraterrestre. La narrazione di carattere museale su Domenico Troili è diventata il filo conduttore attorno al quale costruire il dialogo con gli altri tre protagonisti della performance teatrale: la scienziata Margherita Hack e i cantanti Amy Winehouse e David Bowie. Quattro personaggi che, in modo non del tutto (in)consapevole, hanno lasciato una traccia indelebile nella cultura contemporanea.

È la studentessa a introdurre lo spettacolo e a presentarsi al pubblico svelando la propria storia. "Sono qui perché il lavoro che ho svolto nei due anni di alternanza scuola-lavoro è servito a creare lo spettacolo a cui state per assistere. Il mio lavoro è stato dedicato alla persona di Domenico Troili. La ricerca che ho svolto è stata davvero coinvolgente dal punto di vista personale. In primo piano, occuparmi di questa figura, di cui non avevo mai sentito parlare prima di questo progetto, mi ha permesso di arricchire le mie conoscenze. In secondo luogo, dover studiare il periodo storico ducale in cui Troili ha vissuto è stato davvero interessante dal momento che sono una grande appassionata di storia. Inoltre, dover canalizzare le mie ricerche nella rappresentazione di un testo teatrale mi ha caricata di nuovi stimoli creativi. In conclusione, posso dire che sono stata molto contenta di aver preso parte a questa esperienza che mi ha arricchita culturalmente parlando, e ha dato nuovi impulsi alla mia vena più artistica".

Troili è il personaggio principale della performance, quasi una voce narrante, che racconta: "Questa è la storia di una mucca scaraventata a terra, di una guerra sfiorata e di un lungo, lungo viaggio nell'universo. Questa

storia è successa davvero 253 anni fa e parla di un uomo affascinato da una pietra enorme, una pietra caduta dal cielo facendo un gran rumore, qui vicino, ad Albareto, a 5 chilometri a nord di Modena. [...] Questa storia parla di gente spaventata quando, verso le cinque del pomeriggio di quel luglio nelle campagne di Albareto, alcuni contadini sentirono un boato enorme e un sibilo come quello di una cannonata scagliata da lontano".

Il punto di vista dello scienziato si sovrappone a quello dell'uomo di chiesa e si confronta con quello degli altri personaggi.

Margherita Hack: "Perché, perché, perché... l'universo, le stelle".

Amy Winehouse: "Perché dipende tutto dal punto di vista!?".

David Bowie: "I perché non servono, tanto non credete più a nessuno [...] siete tutti chiusi in voi stessi, nelle vostre case, pieni di paure, rabbie, evitando tutto ciò che per voi è diverso [...] Perché non cominciate ad ascoltare gli altri [...]".

La narrazione teatrale lascia un segno su chi ascolta e aiuta a dare una rappresentazione e un significato alle cose e alle vicende che sono parte della descrizione della caduta del Meteorite di Albareto scritta da Troili. Ed è proprio il personaggio Troili a sottolineare nel suo discorso conclusivo il potere dell'ascolto: "[...] ascoltare è pericoloso. Venire a conoscenza. Imparare cose nuove. [...] chi racconta si libera, ma chi ascolta, ed ascolta veramente, si appropria di una storia e perde per sempre la sua innocenza".



Fig. 2. Frontespizio della cronaca scritta dal gesuita Domenico Troili (1766).



Fig. 3. Prima dello spettacolo "Polvere di stelle. Racconto di quattro meteore" in occasione del Festivalfilosofia 2019, Modena 13 settembre 2019.



Fig. 4. Frammento iniziale dello spettacolo "Polvere di stelle. Racconto di quattro meteore". "Forse fu quando quell'essere intermedio fra la scimmia e l'uomo assunse l'andatura eretta che alzò gli occhi al cielo e si accorse delle stelle" (Foto di Augusto D'antonio).

CONSIDERAZIONI FINALI

Lo spettacolo "Polvere di stelle. Racconto di quattro meteore" ha rappresentato il risultato finale di una collaborazione del tutto nuova che il Museo Universitario Gemma ha avviato con quattro attori, due uomini e due donne, della compagnia teatrale Pensieri Acrobati e una studentessa, nell'ambito di un'attività di PCTO - ex alternanza scuola-lavoro dedicata ad approfondire un frammento delle radici storiche del Museo. La rappresentazione ha debuttato all'interno del Festivalfilosofia 2019 (Modena, 13-15 settembre 2019) dedicato al tema della persona, raccogliendo un successo e un'attenzione da parte del pubblico superiore alle migliori aspettative (fig. 3).

Le tre repliche hanno accolto oltre 350 spettatori e lunghe file di attesa di persone desiderose di assistere alla performance messa in scena in forma di narrazione per raccontare del Museo Gemma, di Modena e del mondo. I cinque protagonisti dello spettacolo, la studentessa insieme a Domenico Troili, Margherita Hack, Amy Winehouse e David Bowie, nel corso della performance si raccontano facendo emergere punti di contatto e differenze profonde. Ognuno di loro, così come ogni spettatore, porta con sé un bagaglio di storie, che ha ascoltato e narrato, che si arricchisce di giorno in giorno e a cui attinge per raccontare il suo punto di vista sul mondo.

RINGRAZIAMENTI

Si desidera ringraziare la studentessa Silvia Bisceglie, gli attori Elena Marastoni, Fabio Marsigli, Luca Santacroce, Jessica Tallarida e Caterina Bellei di ME-

MO-Multicentro Educativo Sergio Neri del Comune di Modena per il prezioso contributo.

BIBLIOGRAFIA

- BURLEY-ALLEN M., 1996. *Imparare ad ascoltare*. Franco Angeli, Milano, 223 pp.
- CORRADI FIUMARA G., 1985. *Filosofia dell'ascolto*. Jaca Book, Milano, 280 pp.
- GADAMER H.G., 1999. *Verità e metodo*. Bompiani, Milano, 581 pp.
- GARLANDINI A., 2012. *I musei di fronte alla crisi globale: un decalogo per la sopravvivenza*. In: I Musei in tempo di crisi. Simbdea. Buonconvento, Siena (www.simbdea.it).
- SCLAVI M., 2003. *Arte di ascoltare e mondi possibili: come si esce dalle cornici di cui siamo parte*. Bruno Mondadori, Milano, 353 pp.
- QUARRY W., RAMIREZ R., 2009. *Communication for Another Development: Listening before Telling*. Zed Books, New York, 168 pp.
- TROILI D., 1766. *Della caduta di un sasso dall'aria. Ragionamento dedicato alle Altezze Serenissime di Benedetta ed Amalia principesse di Modena della Compagnia del Gesù*. Per gli Eredi di Bartolomeo Soliani Stamp. Ducali, Modena, 122 pp. (https://books.google.it/books?id=z-Z_7dg_iYAC&printsec=frontcover&hl=it&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

Siti web (ultimo accesso 25.02.2020)

- 1) Save the Children, Come promuovere l'ascolto attivo <https://www.savethechildren.it/blog-notizie/come-promuovere-l-ascolto-attivo-5-consigli-pratici-migliorare-il-clima-classe>.