

L'arte perduta di ascoltare

"Tutti sanno dire parole, ma pochi sanno parlare. Ancor più raro, però, colui che sa ascoltare"

a cura della dott.ssa Emanuela Boldrin - Psicologa



PSICOLOGIA

Ascoltare significa essenzialmente acquisire informazioni: implica il contatto con l'ambiente e la capacità di saperlo leggere. Si dice che chi domanda di solito comanda e chi ascolta guida, forse per questo ritroviamo nei leader quest'arte sottile e delicata ma che porta a capire meglio la gente e a guidarla. L'ascolto efficace nasce dalla felice fusione di due processi: uno passivo (meglio definito recettivo) e uno attivo.

Nella fase ricettiva troviamo alla base il rispetto dell'interlocutore e richiede:

- **Attenzione** cioè capacità di dedicare ogni risorsa attentiva all'interazione in atto
- **Sensibilità** cioè la capacità di cogliere segnali minimi a livello verbale e non verbale
- **Non interferenza** cioè la capacità di controllare il livello emotivo per rimandare commenti, obiezioni ecc.

Nella fase attiva viene di norma fatto un sintetico riassunto di quanto abbiamo ascoltato, che riproponiamo al nostro interlocutore per averne una conferma o un chiarimento, per dimostrare che il signifi-

cato è corretto: frasi come: "Se ho ben capito, ha detto che..."; "Aspetti che provo a ripetere quello che è stato appena detto" ci aiutano a ridurre le incomprensioni e ci permettono di rispondere in modo più adeguato. Questa fase è utile svolgerla anche dopo una comunicazione telefonica. Spesso parlando con



"Se abbiamo due orecchi ed una sola lingua, significa che bisogna ascoltare due volte di più che parlare."

Zenone

le persone ci accorgiamo che non hanno colto correttamente quello che volevamo dire o che ne avevano considerato solo una parte marginale. I più comuni errori che possiamo cogliere durante l'ascolto e che ne limitano la più idonea comprensione sono:

- 1) Giudicare l'argomento poco e non interessante;
- 2) Criticare lo stile e i gesti di chi parla;
- 3) Farsi un'idea preconcetta delle conclusioni;
- 4) Giudicare l'interlocutore
- 5) Interpretare prima di osservare.

Se vogliamo quindi tentare di delineare un **vademecum dell'ascoltatore** possiamo iniziare a farlo prestando attenzione al nostro modo di ascoltare e chiedendoci:

- Parlo con moderazione?
- Come vengo percepito dal mio interlocutore?
- Presto attenzione a chi mi parla o sono distratto?
- Sono convinto del fatto che un problema umano è sempre complesso?
- Mi sforzo di capire i punti di vista del mio interlocutore?
- Mi concentro in ciò che

viene detto?

- Mi sforzo di essere capito o compreso?

- So analizzare una situazione problematica?

- Sono convinto che si può migliorare e rimettersi in discussione?

- Ascolto i concetti e non le parole?

- Dopo esserci fatte queste domande le qualità che emergono importanti da considerare e che ci permettono di valorizzare l'ascolto di una conversazione sono:

- 1) essere attenti ed accettare quanto dice l'altro;
- 2) avere un senso dell'umorismo e di apertura che permette di non fermarci in concetti prevenuti o polemic;
- 3) essere moderati e tolleranti;
- 4) avere una disponibilità alla comprensione ed alla ricettività
- 5) conservare uno spirito critico che ci aiuti a selezionare le cose importanti di un discorso.

Saper ascoltare è un'abilità tutt'altro che comune, ma certo preziosa per tutti e indispensabile nei rapporti interpersonali affettivi e di lavoro. ■