



I Manuali di Autostima.net
“L’arte di Ascoltare!”

L’ARTE DI ASCOLTARE!

A cura di Alessandro Gallo

Cominciamo ad Ascoltare

*“So che pensate di capire quello che ho detto,
ma non sono sicura che vi rendiate conto che
quello che avete sentito non è quello che intendevo”*
Madelyn Burley-Allen

La maggior parte del tempo, durante l’arco della nostra vita, lo trascorriamo a comunicare con altre persone e con noi stessi.

Ma in che altri modi noi comunichiamo?

Tramite quali azioni? Leggendo un libro o una rivista, scrivendo una lettera, parlando con chi ci sta intorno ed ancora ascoltando.

Provando a riflettere su tutto il tempo impiegato a studiare, partendo dalle scuole elementare, sino al diploma, o meglio alla laurea, per quanti anni ci siamo impegnati per imparare a parlare correttamente, per riuscire a leggere e riuscire a scrivere? Ma ancora, quanto tempo abbiamo impiegato per apprendere come si ascoltano gli altri? Come comprendere realmente, profondamente una persona, riuscendo a vedere il suo mondo con i suoi occhi? Penso che nessuno di noi potrà alzare la mano e rispondere esaurientemente a questa ultima domanda.

Quanti di voi hanno avuto, almeno una volta, la convinzione di parlare e di non essere compreso?

È comune a molte persone la consapevolezza che non sempre la comunicazione in generale, avviene in modo positivo e fruttuoso. Spesso capita, che al contrario di tutte le nostre aspettative ciò che abbiamo detto, non è ciò che abbiamo trasmesso.

Sulla volontà di spiegare cosa avviene nei vari passaggi di un discorso, è molto esplicito l’esempio della “*Cascata della comunicazione*”:

volendo esprimere il 100% di ciò che pensiamo,
nel momento di farlo, ne esprimiamo a parole solo il 70%,
di cui solo il 40% viene ascoltato,
il 20% recepito,
ed il 10% ricordato.

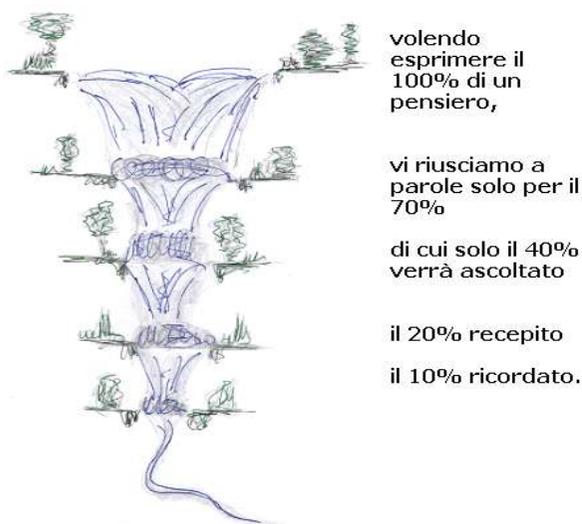


Fig. 1

Una o più domande che potranno sembrare necessarie in questo momento sono: Perché non riusciamo a comunicare ciò che vogliamo? È colpa nostra o del nostro interlocutore?

Per dare tali risposte, dobbiamo renderci conto che esiste un fattore ancora non sufficientemente considerato, o meglio sottovalutato; la capacità d’ascolto attivo, nostra e di chi sta di fronte.

Ci siamo mai chiesti nell’arco di una comunicazione, come sono ripartiti i tempi per ogni fase, ed in particolar modo quanto tempo passiamo ad ascoltare gli altri? Da una ricerca, e scaturito tale risultato a questa domanda:



Fig. 2

Da come si può osservare, la maggior parte del nostro tempo, in linea di massima, lo dedichiamo all’ascolto, quella fase da noi precedentemente sottovalutata, ma allora che tipo di ascolto sarà se già in partenza non lo sfruttiamo, penso che sarete d’accordo con me nel dire che sarà un ascolto inefficace.

Innanzitutto bisogna puntualizzare la differenza che vi è tra *ascoltare* ed *udire*.

Molti ritengono erroneamente che le due parole abbiano lo stesso significato, e questo fa pensare che l’ascolto in modo efficace sia un qualche cosa di istintivo, per cui non si fa molto per acuire questo istinto, appunto perché tale. Così facendo perdiamo di vista una funzione chiave della comunicazione efficace.

Per udire si intende la percezione di ogni rumore o suono, senza prestare particolare attenzione alla fonte e al motivo che lo ha generato.

Ascoltare significa raccogliere informazioni dagli altri “*o dal mondo che ci circonda, come la natura*” senza giudicare, dimostrare la nostra attenzione a chi ci parla, perché ascoltare può essere un modo per esprimere considerazione per qualcuno, e spesso ne aumentare l’autostima

I processi di ascolto, sono più elaborati di quelli dell’udire, hanno vari *skill*¹ in quanto sono processi attivi e non passivi.

¹ Skill, tradotto significa competenze. Maggiori saranno le nostre competenze su qualsiasi argomento/comportamento, maggiore sarà la nostra padronanza e auto consapevolezza di tale

Per renderci conto dell’importanza del vero Ascolto, proviamo a rivolgerci questa domanda: *Come mi sento quando qualcuno mi ascolta veramente ?* mi sentirò a mio agio con il mio interlocutore, sarò aperto, disponibile al dialogo, e mi sentirò compreso e importante, felice di essere lì in quel preciso momento.

Pensiamo per un attimo ai vantaggi che potrebbero scaturire dall’esercizio di un ascolto attivo, quanti problemi potremmo evitare, quanto tempo potremo recuperare, equivoci che non si verificherebbero più in quanto tutto sia chiaro, non ci sarebbero istruzioni mal comprese, nessuna perdita di informazioni utili, ed in particolar modo non correremo il rischio di ferire i sentimenti di chi ci sta vicino.

Come si suddividono i livelli di ascolto:

L’ascolto Empatico, non è altro che uno dei vari livelli che può raggiungere l’ascolto. Intendo per livelli il grado di attenzione e di coinvolgimento che applichiamo in vari momenti della comunicazione.

Si riscontrano nell’ascolto tre tipi di livelli:

- ↪ **1°**, *Ascoltare a tratti*: Si potrebbe definire come un ascolto disinteressato, lo si pratica generalmente, quando ascoltiamo qualche cosa che non ci interessa. Di solito si ascolta restando in silenzio, in modo passivo, e percependo giusto il minimo per poter simulare l’attenzione. Generalmente durante la conversazione, la nostra attenzione è rivolta maggiormente su di noi, ci distraiamo perché diamo giudizi, perché pensiamo a cosa rispondere, a cosa obiettare, o a dare un consiglio. Il rischio è che i nostri interventi siano fuori luogo.
- ↪ **2°**, *Sentire le parole*: in questo caso l’ascolto è più attivo, ma si limita a scandagliare in superficie le parole che ci sono state rivolte, la nostra concentrazione è maggiore per le parole che vengono pronunciate, che per il significato a livello sentimentale che gli è stato attribuito. Si potrebbe definire anche come un ascolto attento o selettivo, fatto più che altro in modo razionale.
- ↪ **3°**, *Ascolto Empatico*: il traguardo a cui ognuno di noi dovrebbe aspirare. Ascoltare con l’intento di capire e non giudicare. Riuscire a

argomento/comportamento.

vedere le cose con gli occhi dell’altra persona, utilizzare la sua mappa come se fosse la nostra mappa. Caratteristiche di questo tipo di ascolto sono, l’essere attenti e presenti, osservare l’intero linguaggio, quello verbale, ma anche il non verbale. Questo richiede due caratteristiche, la prima di essere aperti a capire i sentimenti e i pensieri dell’interlocutore, la seconda, è la modalità di pensiero definita da alcuni “*Tu sei OK - Io sono OK*” da altri “*Vincere/Vincere*”. L’Ascolto Empatico è molto potente in quanto vi fornisce dati precisi sulla persona che avete d’avanti, invece di proiettare sugli altri le vostre mappe, i vostri giudizi, le vostre esperienze passate, vi trovate di fronte alla realtà interna dell’altra persona, alla sua più intima forma di pensiero.

Da aggiungere che teorie² diverse includono altri due livelli, che sono:

- ↪ *Ignorare*: come identifica la stessa parola consiste nel non prestare attenzione alle parole altrui, in modo completo.
- ↪ *Fingere di ascoltare e l’Ascolto Selettivo*: entrambi si possono assoggettare all’ascolto a tratti su citato.

Empatia non è da confondere con simpatia, perché in un ascolto simpatico, ti potrei dare ragione anche se sono convinto del contrario, ma farlo ugualmente solo perché provo per te qualche cosa che mi spinge in questa direzione. L’Empatia di una persona va a braccetto con la sua stessa assertività, cioè la capacità di rispettare gli altri e i loro pensieri e opinioni, e contemporaneamente farsi rispettare i propri.

Da dove derivano i nostri modelli d’ascolto?:

Il percorso compiuto fino ad oggi, da ognuno di noi, ci ha portato a fare delle esperienze, che a loro volta hanno influenzato il nostro modo di comportarci su vari fronti. In questo caso il fronte dell’ascolto ha subito in tutti noi un indirizzo abbastanza privo di iniziativa in quanto, come è già stato detto, la nostra società gli riconosce più che altro un ruolo passivo, un istinto innato che non si deve migliorare.

² “*I sette pilastri del Successo*” di Stephen R. Covey, edizione Bompiani

Oltre a ciò, hanno influito sin dai tempi in cui stavamo nella culla, avvenimenti che contribuirono e contribuiscono tuttora a questa credenza collettiva.

Osserviamo il comportamento di un infante nella culla:

Se il bambino ascolta ciò che gli accade intorno, gli adulti lo lasceranno tranquillo, ma se vuole destare l’attenzione basta che cominci a “parlare” gridare, subito gli adulti accorreranno, per capire cosa gli occorre, se ha fame, vuole cambiato o ha solo bisogno di coccole.

Cosa può apprendere il bambino, ed anche noi da tutto ciò? Chi sta zitto ad ascoltare non ottiene nulla.

Continuando ad andare avanti nei ricordi, a qualcuno sarà capitato di essere apostrofati in uno qualsiasi di questi modi:

- < Stai zitto e ascolta >
- < Sei troppo piccolo per capire >
- < Non interrompere i grandi quando parlano >
- < Non sai di cosa stai parlando >
- < >

Questi non sono altro che messaggi che i bambini ricevano ogni giorno sull’ascolto, provenienti da chi gli sta intorno. Anche se il ruolo di genitori o insegnanti prevede l’indirizzo, un’educazione della mente e dello spirito, molte volte questa meta non viene raggiunta sufficientemente.

Molto importante nella formazione di modelli nei bambini, sono le attenzioni ricevute nell’ascolto. Il modo in cui siamo stati ascoltati può costituire uno *Stroke*³ positivo o negativo nella memoria esperenziale di ognuna persona. Uno Stroke, (tradotto letteralmente, Carezza), non è altro che un’esperienza passata, che riesce a creare un modello che influenzerà il comportamento dell’individuo, perché sarà preso come mappa di un territorio, mappa del tutto individuale. Gli Strokes, non sono solo le parole, che rigettiamo sui bambini o sugli altri, atte a vantare o criticare un comportamento, ma sono anche i gesti, gli sguardi. Cioè sia i messaggi verbali, non verbali e paraverbali⁴ che ognuno di noi trasmette.

³ *Stroke* = qualsiasi forma di riconoscimento o d’attenzione che una persona dà all’altra. Un’ansia d’attenzione da parte di un’altra persona, un “bisogno psicologico” che ogni individuo ha per sopravvivere. “*Imparare ad ascoltare*” di M. Burley- Allen, edizioni Franco Angeli.

Segnali non verbali	Positivi	Negativi
Espressione del viso	Viso rilassato e sguardo attento, rivolto verso chi parla.	Ciglia aggrottate, sguardo rivolto altrove, smorfie di disapprovazione o non coinvolgimento.
Postura	Aperta e protesa in avanti, simile a chi parla.	Chiusura con braccia e gambe incrociate, protesa indietro, distaccata.
Gesti	Gestualità armonica, coerente con le parole, simili a quelli dell’interlocutore,	gesti intimidatori, indicare con le dita, ammonire, gestualità dall’alto in basso come le bacchettate. Gesti bruschi e veloci.
Tono di voce	Calmo, adatto alla situazione, simili a quello di chi ci parla	Alto, stizzito, nervoso, completamente in disarmonia con quello di chi ci parla

Tab. 1

Ascoltare, saper ascoltare è uno *Stroke* molto potente da trasmettere, fa capire alle persone di non essere state ignorate, e di non essere state giudicate, ma solo ascoltate senza nessun tipo di pregiudizi.

L’ambiente che ci sta intorno, è un contenitore enorme da cui attingiamo quotidianamente potenziali modelli di ascolto (non solo questi), che se condivisi o imposti, ci accompagneranno avanti nella nostra vita sino a quando non prenderemo la consapevolezza di ciò che facciamo e perché lo facciamo.

La consapevolezza. La prima arma per un cambiamento.

⁴ Messaggi verbali, non verbali e paraverbali. Corrispondono al primo gruppo i messaggi trasmessi con il significato delle parole; al secondo gruppo appartengono gli atteggiamenti fisici adottati, che sono la postura, la gestualità e la mimica facciale; al terzo gruppo corrispondono il tono vocale, la velocità di parola, il volume e le pause, il terzo gruppo corrisponde al modo pratico di come si esprimono le parole.

Essere consapevoli di come ascoltiamo gli altri, e a quale livello ci aggiriamo con più frequenza, è l’inizio di un probabile cambiamento, dico probabile perché non tutti i nostri comportamenti sono sbagliati e quindi necessari di un cambiamento.

Di sicuro conoscere da dove derivano questi modelli da noi assunti come mappa, non può che avvantaggiarci, nel processo di cambiamento che intraprenderemo.

La nostra famiglia, il nostro gruppo di amici, la scuola, i nostri parenti con cui stiamo più a contatto, non sono altro che una parte delle sorgenti dalle quale derivano i nostri modelli d’ascolto e non. Personalmente potrei citare una mia esperienza sui modelli assunti dall’esterno, anche se in questo caso non si tratti dell’ascolto, ed il modello è stato assunto coscientemente.

Quando avevo sei anni mia zia si sposò con una persona che non avevo mai visto, o almeno non è nei miei ricordi prima di quel momento. Era un militare Francese. Conoscendolo scoprii quale persona eccezionale fosse, ed in aggiunta, i commenti che si facevano su di lui, quali: che fosse un ottimo marito, che aiutasse sempre la moglie nei lavori di casa, e che si cimentasse con bravura a fare tutto ciò che c’era da fare per un corretto svolgersi della vita familiare; fece nascere in me la voglia cosciente di assomigliarli, con il desiderio che un giorno, le cose che furono, e vengono dette su di lui, sarebbero state dette su di me.

Anche se come ho preannunciato, quest’esempio non riguarda l’ascolto, penso che porti una dimostrazione di quello che intendo quando dico “prendere un modello d’esempio e farlo nostro”. Il processo può avvenire consciamente, come questo caso, o inconsciamente. Quando un ragazzo si sente rivolti solo *Stroke* negativi, come del tipo < mi devi ascoltare quando parlo >, inconsciamente dentro di lui può associarsi la caratteristica di cattivo ascoltatore, e questo influire sulla sua condotta futura.

Esempio⁵:

Il padre di Margherita la guardava con aria di disapprovazione quando gli esponeva delle idee su cui lui non era d’accordo. La interrompeva spesso a metà di una frase per dirle che stava sbagliando. Come risultato dell’esperienza infantile, Margherita aveva difficoltà a prestare attenzione quando un superiore le parlava. Si concentrava sull’impressione che l’altra persona poteva avere di lei più che su quello che le stava dicendo.

⁵ Esempio estratto da: Imparare ad ascoltare di M. Burley-Allen, edizioni Franco Angeli, pag. 46

Consci di ciò che accade dentro di noi e del perché, ora possiamo buttare le nuove basi per un cambiamento duraturo e misurabile sin da subito.

Ma, per iniziare, su cosa dobbiamo lavorare in moda d'aver un buon ascolto attivo?

Proprio per questo ora parleremo di.....

Modalità di pensiero nei rapporti interpersonali.

Alla base di un ascolto attivo e proficuo, è necessario un atteggiamento di rispetto verso le opinioni altrui, in quanto espresse da altre persone che hanno un'anima e dei sentimenti, quindi suscettibili proprio come noi. Diverse teorie, a mi avviso valide, definiscono diversi sistemi di atteggiamento:

- *Vincere/Vincere*
- *Vincere/Perdere*
- *Perdere/Vincere*
- *Perdere/Perdere*
- *Vincere/Vincere o nulla di fatto*

Prima di iniziare a descrivere i vari atteggiamenti su detti, tendo a sottolineare, che le persone nel loro stile di ascolto, di solito utilizzano maggiormente uno di questi stili, ma non esclusivamente uno solo. A seconda delle persone con cui siamo a contatto, delle opinioni che abbiamo di loro, e de tipo di rapporto che ci lega, utilizzeremo tutti o quasi, tali atteggiamenti.

Vincere/Vincere: è il concetto più profondo, ricco di consapevolezza di se e degli altri. In termini più spiccioli, si identifica nella forma di pensiero "**io sono OK,tu sei OK**" vincerò solo se vincerai anche tu. Rispettare se stessi e gli altri riconoscendone il valore, un concetto molto stretto con il significato di assertività. Tale atteggiamento si riscontra nella comunicazione empatica, in quanto da la capacità di ascoltare attivamente senza esprimere giudizi, focalizzando l'ascolto non solo alle parole, ma su tutte le sorgenti che esprimono un significato, quali le espressioni del viso, la gestualità corporea come il muovere e fare gesti con le mani.

Lo stile Vincere/Vincere nell’ascolto, è considerato aperto, rilassato, comprensivo, logico, empatico e non giudicante.

Se cerchiamo d’identificarlo in un contesto più generale, come la totalità dei rapporti interpersonali, sia che possano essere a livello familiare, scolastico, professionale, o legati a quel che sia un gruppo, si comprenderà che tale atteggiamento vede e vive la vita come una collaborazione e non come una competizione, eliminando le concezioni limite di Bello-Brutto, Forte-Debole, Duro-Morbido, Vincere-Perdere.

Vincere/Perdere: un bambino/ragazzo⁶ che ad ogni concetto espresso, viene incalzato da un comportamento “**Io sono OK, tu NO**” del padre/madre: che lo ascolta con un’espressione critica, sempre con il giudizio pronto sulla punta del dito indice, con la certezza che quello che dice il figlio é sicuramente sciocco o privo di significato, e solo ciò che pensa lui è degno di attenzione e considerazione; cosa può trasmettere ed inculcare nel figlio? Il figlio si sentirà frustrato, incompreso. E da adulto con molta probabilità adotterà gli stessi comportamenti sugli altri, quasi a ritorsione di ciò che ha subito.

L’atteggiamento Vincere/Perdere, cominciamo ad apprenderlo ad iniziare da quando siamo nella nostra famiglia. I vari confronti che di solito i genitori fanno, del tipo: < perché non ti applichi come fa tua sorella >, < il figlio di Claudia, aiuta la madre nei lavori di casa, non come te che passi tutto il tempo davanti la televisione > < come mai non capisci l’algebra, tuo fratello è così bravo? >. Ogni qualvolta ad un figlio vengono negati la pazienza, comprensione o affetto sulla base di tali confronti, dentro di loro si genera un atteggiamento mentale del tipo Vincere/Perdere. E noi trasmettiamo che non sono degni del nostro amore, e che non hanno valore in confronto a chi li paragoniamo. Potranno sempre pensare: < se sarò più bravo di mio fratello, i miei genitori mi vorranno più bene >.

Perdere/Vincere: < Mettimi pure i piedi in testa, lo fanno tutti >, < Io amo il quieto vivere. Farei qualunque cosa per mantenermi in pace con tutti, a qualunque costo >. Personalità del genere sono di solito definite accomodanti, tipi arrendevoli.

Disposti a tutto per stare in pace, concedono molto spazio agli altri, a discapito della loro personalità. Altra terminologia utilizzata è “**Io non sono**

⁶ E’ ricorrente l’uso negli esempi di bambino/ragazzo, in quanto è il momento della vita dove si assumono maggiormente a modello i comportamenti degli altri

OK, tu sei OK. Nell’ascolto una personalità Perdere/Vincere è molto più attenta a ciò che gli altri possano pensare di lei, e a che figura sta facendo piuttosto che al significato delle parole che gli vengono rivolte, quindi applicherà di solito un ascolto di 1° o 2° livello.

Il pericolo maggiore per tali persone, è che ogni evento che le turba, va ad appesantire quel fardello che si portano dentro, andando ad accumulare sofferenze e sottomissioni ad altre ingiustizie avute in passato. Da ciò deriva un pericolo; proprio come un vulcano che da anni ed anni si trattiene e alla fine erutta, anche per lui arriverà il momento di erutterà, e maggiore sarà stato il tempo che si sarà contenuto, più grande sarà il botto.

Sia il comportamento Vincere/Perdere che Perdere/Vincere, sono posizioni deboli, impostate su insicurezze personali.

Come ho precisato prima di iniziare a spiegare i vari atteggiamenti, molte persone, a seconda di chi hanno d’avanti, o in che situazione si trovano, si comportano di conseguenza ed adottano il comportamento che gli risulta più spontaneo. Nel caso di una personalità Perdere/Vincere, raggiunta quella soglia massima di sopportazione, avviene una trasformazione che io definisco *Moto d’alternanza*, dove sveste i panni del Perdere/Vincere ed indossa quelli del Vincere/Perdere

MOTO D’ALTERNANZA



Fig. 3

La frustrazione di dover sempre subire, li catapulta nel paradigma Vincere/Perdere, sino a quando il senso di colpa per il loro comportamento con gli altri non li ricaccia nel paradigma Perdere/Vincere. E poi ancora il circolo si ripete sino al successivo cambio di paradigma.

Perdere/Perdere: Persone indifferenti, scostanti, pessimistiche e negative. Così si potrebbero considerare nella comunicazione, o meglio in genere vengono considerate così le personalità del tipo **"Io non sono OK, tu non sei OK"**. Persone poco interessate, che passano la maggior parte del loro tempo al 1° livello di ascolto, siccome nessuno è OK, non trovano motivazione ad ascoltare. Non è raro sentirgli dire frasi del genere < Non ci posso far niente > < Nessuno può farci niente >.

Nei rapporti interpersonali personalità del genere a confronto sono molto pericolose. In genere quando due tipi Vincere/Perdere (tipi decisi ostinati ed egocentrici), si scontrano, diventano del tipo Perdere/Perdere, diventano entrambi vendicativi, e vorranno a tutti i costi adottare la filosofia occhio per occhio, dente per dente. In taluni casi diventano talmente "nemicentrici" che spendono ogni loro risorsa, economica o di tempo ad affondare il loro nemico, a mettergli il bastone fra le ruote, anche se questo indubbiamente sancirà il loro declino.

Vincere/Vincere o nulla di fatto: Si giunge a ciò quando due persone non riuscendo ad arrivare ad un compromesso, decidono per il nulla di fatto, perché ritengono che il successo individuale non può venire al costo della sofferenza altrui. Nulla di fatto significa, un garbato disaccordo. Quando è di ormai accertata evidenza che si hanno posizioni diverse, rispetto ad una qualsiasi cosa, si ritiene più opportuno non procedere con nessun tipo di accordo, non si assumeranno incarichi che poi non verranno rispettati, e non si creeranno aspettative che, a loro volta, non verranno soddisfatte.

Ma allora quale paradigma è migliore?

Non ve ne è uno migliore dell'altro, se vengono adottati ognuno nella situazione più opportuna. Il corretto comportamento, sarebbe di aggirarsi consciamente in ognuno di loro, e adottarli solo nelle occasioni che li richiedono.

In un rapporto coniugale, o tra padre/madre e figli, un comportamento opportuno è del tipo Vincere/Vincere, ma in taluni casi anche il tipo Perdere/Vincere o Vincere/Perdere può essere giusto da utilizzare. Deleterio sarà di sicuro un atteggiamento Perdere/Perdere.

In una partita di pallone, o qualsiasi gioco a squadre, è logico che il comportamento Vincere/Vincere non è dei migliori.

Questi comportamenti sono alla base del gioco di ruoli che si crea nelle comunicazioni, ma anche nei rapporti interpersonali.

Il triangolo dei ruoli.

Quando in una comunicazione intervengono gli atteggiamenti "**Non OK**" la si può assimilare ad un gioco di ruolo, proprio come quelli che si fanno sotto il periodo natalizio.

Come ogni gioco che si rispetti, anche qui ogni personaggio ha il suo ruolo. A differenza dei giochi veri e propri, di solito nelle conversazioni c'è in ballo qualche cosa di più che delle semplici banconote con l'effigie di Paperon de Paperoni. Sono i sentimenti, e l'autostima di ognuno dei partecipanti.

Prima di analizzare i vari ruoli devo precisare che sono ruoli tipo, quindi l'estremo comportamentale di ogni personaggio, impossibile, o molto difficile da trovare in natura.



Il Persecutore: è un personaggio che è sempre pronto a criticare, ad individuare il lato negativo su ogni azione, o frase detta dagli altri. Il suo atteggiamento è del tipo "**Io sono OK, tu no**". Sembra che passi il tempo ad individuare gli sbagli o le imperfezioni degli altri, ed è sempre pronto a riprendere il mal capitato di turno. Si può definire anche aggressivo in taluni casi, in particolar modo quando riveste posizioni di rilievo.



Il Soccorritore: anch'egli ha l'atteggiamento "**Io sono OK, tu no**", pensa che gli altri non siano capaci di svolgere il loro compito, ed è sempre pronto ad assumersi il lavoro altrui ed anche le eventuali colpe. Mentre ascolta gli altri, è sempre preoccupato a pensare il miglior consiglio che deve dare, e non presta attenzione a ciò che viene detto; quindi da molte volte consiglia inappropriati. Non ha per niente il senso della delega, tende ad assumere più incarichi di quanti ne possa svolgere, questo lo porta ad essere sempre in ritardo. Lo stress è la sua espressione finale che lo tramuta da soccorritore a vittima.

- ↳ **La Vittima:** a differenza dei precedenti personaggi ha l’atteggiamento “**Io non sono OK, tu si**”, pensa sempre di essere inopportuna, non interviene nei discorsi perché pensa di essere fuori luogo. Ascolta sempre restando sulla difensiva, permette alle sue emozioni di pregiudicare la sua obiettività, e così facendo favorisce la ricezione di *Stroke* negativi dall’esterno.

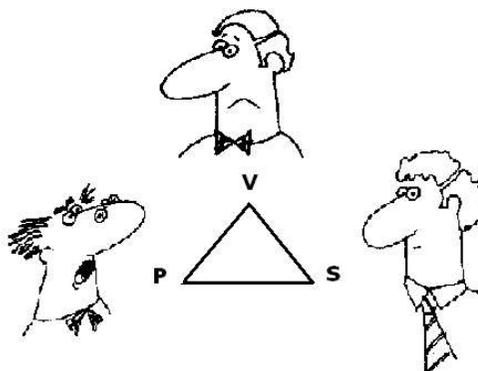


Fig. 4

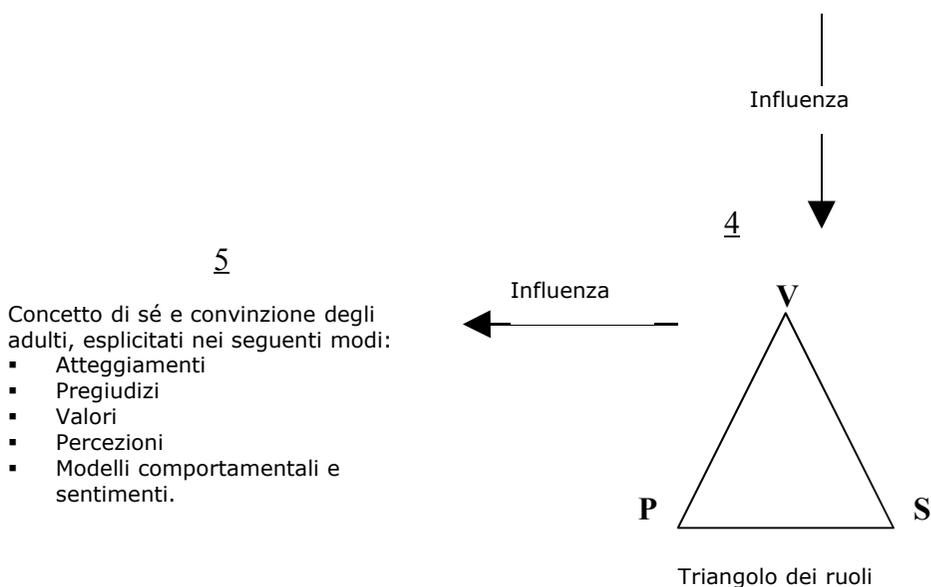
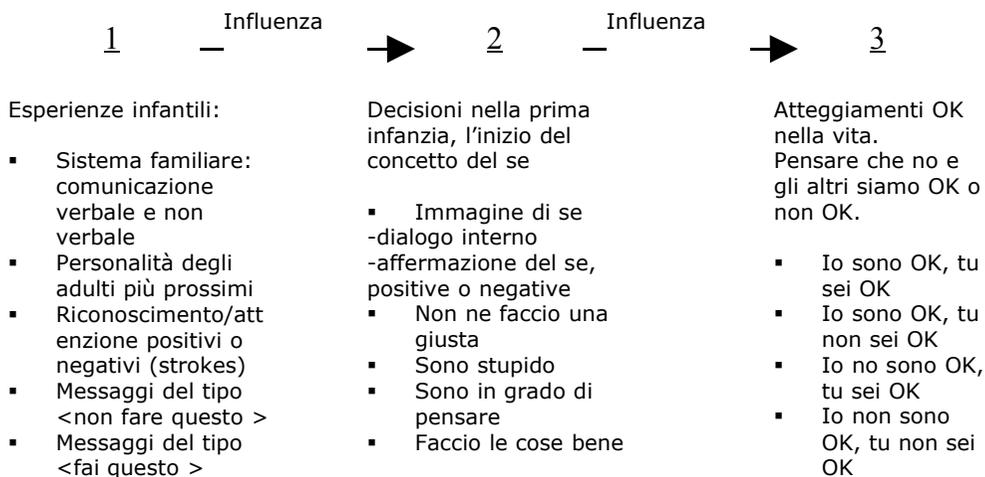
La consapevolezza di sapere a quale di questi personaggi ci avviciniamo, è molto importante, perché ci aiuta a capire dove ed in che cosa dobbiamo migliorare.

Come si è messo in evidenza, il nostro ruolo è strettamente legato al nostro modo di ascoltare. Le radici del nostro comportamento, si cominciano a formare dall’età infantile, ed è da quel momento che incominciamo ad impersonare uno o più di questi atteggiamenti.

Nello schema⁷ seguente si riportano in cinque fasi il processo di socializzazione, dove si denotano gli atteggiamenti OK che sostengono il

⁷ Lo schema è stato tratto, per la sua semplicità di comprensione, dal libro già menzionato in precedenza: *Imparare ad ascoltare* di M. Burley-Allen, edizioni Franco Angeli.

nostro comportamento. Il processo di socializzazione è un fattore significativo che causa molti dei problemi d’ascolto che incontriamo.



Filtri credenze o paradigmi.

Un dei concetti chiave su cui si basa la PNL è: “*La mappa non è il territorio*”. Con ciò si spiega come mai esperienze identiche, condivise da persone diverse, provochino emozioni e risultati diversi.

Questo concetto può essere chiarito, con l’esempio del bicchiere riempito d’acqua per metà. Domandando a più persone che cosa vedono, le risposte potrebbero essere differenti, anche se si tratta di un semplice bicchiere d’acqua. C’è chi vi dirà che il bicchiere è *mezzo pieno* e chi vi dirà che è *mezzo vuoto*. Potrà sembrare un esempio spicciolo e semplice, ma dietro al quale si nascondono due modi differenti di osservare “l’evento”.

Ogni persona guarda il proprio mondo attraverso una lente personale e soggettiva. Di queste lenti ne abbiamo diverse, e scegliamo inconsciamente quale utilizzare a seconda dei vari casi. Come i modelli di d’ascolto, anch’esse si creano con l’esperienze passate, e vanno ad influire sugli eventi presenti e futuri.

Esistono due grandi gruppi che racchiudono le credenze e le classificano, e sono il gruppo delle credenze potenzianti, e quello delle credenze limitanti. L’origine è comune ad entrambi i gruppi, la differenza è che tipo di influenza avranno sul nostro comportamento, e nel nostro caso sull’ascolto.

Dal significato racchiuso nei singoli nomi già si evince che le credenze potenzianti, ci danno quello sprint in più, che serve ad andare avanti ed a impegnarsi di più. Le credenze limitanti ci frenano, inibiscono la nostra voglia di andare avanti, facendo sorgere in noi paure e angosce.

I processi che sono alla base delle credenze, sono la Cancellazione, la Generalizzazione, e la Distorsione⁸.

La miriade di dati che riceviamo in continuazione dall’esterno, tramite i nostri sensi, devono passare il vaglio di questi “fattori” che trattengono le cose che ritengono più utili, ed eliminano il superfluo. Ciò non è un male in tutto e per tutto, pensate se dovessimo immagazzinare tutte le informazioni che percepiamo, e dicendo tutte mi riferisco anche alle più banali, tipo la sensazione costante di come sta il piede nella scarpa.

⁸ Cancellazione, Generalizzazione e Distorsione, sono processi naturali che effettuiamo inconsciamente, con lo scopo di alleggerire la miriade di informazioni che ci giungono dal mondo esterno a noi.

Il processo di cancellazione, serve proprio ad eliminare quelle informazioni superflue, che non servono, ma a volte eliminiamo anche aspetti più importanti di eventi accaduti.

La generalizzazione, è potenziante quando generalizziamo su esperienze concrete, del tipo: *tutti i pennarelli hanno il cappuccio + so come levare un cappuccio = so aprire tutti i pennarelli*. Sono limitanti quando generalizziamo su esperienze non concrete del tipo: *tutele donne non sanno guidare*.

La distorsione, come lascia intendere la parola stessa, distorce la realtà e la conforma al nostro modo di pensare. È potenziante se distorciamo la verità in modo positivo, e limitante quando lo facciamo in modo negativo.



Fig. 4

Vivere un evento genera un'esperienza, un'esperienza genera una credenza, una credenza crea un atteggiamento che crea a sua volta un altro evento.



Credenza

Fig. 5

Nell’ascolto i filtri che esercitano la maggiore influenza e guidano le nostre Cancellazioni, Generalizzazioni e Distorsioni sono:

↔	Ricordi	↔	Immagini passate e future
↔	Valori	↔	Atteggiamento
↔	Interessi	↔	Aspettative
↔	Sentimenti forti	↔	Esperienze passate
↔	Ipotesi	↔	Pregiudizi
↔	Convinzioni	↔	Ambiente fisico

L’utilizzazione di taluni filtri in modo inconscio, genera nella comunicazione delle Cancellazioni, Generalizzazioni e Distorsioni che sono alla base del nostro modo di essere. Da essi noi induciamo parte dei nostri Strokes, ci percepiamo inadatti, fuori luogo, o al contrario ci possiamo percepire come campioni, come persone valide di credito su ciò che diciamo e facciamo.

Come in precedenza per i ruoli, solo la consapevolezza dei nostri filtri può darci la giusta misura per i nostri cambiamenti.

Percezione, ricezione, attenzione:

Inizialmente ho già parlato della concezione che l’era moderna ha dell’ascolto, definendolo passivo, che denota debolezza ed apatia. Al contrario del parlare che raffigura il potere, l’azione.

Utilizzo ora questo pensiero già espresso, per introdurre il concetto, che esistono dei fattori chiave che aiutano o limitano l’ascolto attivo.

Quante volte i nostri stati d’animo si sono fatti influenzare dal mondo in cui venivamo ascoltati? Quante altre volte abbiamo generato tali stati d’animo in altre persone, perché non abbiamo ascoltato con sufficienza?

Ma se siamo consapevoli di ciò, perché non riusciamo ad ascoltare e a farci ascoltare in talune situazioni? Proviamo a rispondere insieme:

Fin’ora abbiamo parlato d’ascolto attivo, denotandolo come qualche cosa di soggettivo. Soggettivo significa personale, cioè ogni persona ha un suo modo di ascoltare. Sappiamo che questo modo di ascoltare, è nato in ognuno di noi grazie alle esperienze che abbiamo avuto in passato e agli Strokes che abbiamo ricevuto. Per conseguenze, queste esperienze hanno creato dei filtri e delle credenze. Ormai il passo è breve.

Se io vi dicessi una qualsiasi cosa che urta, si scontra o più semplicemente è diversa dalle vostre credenze, quanta energia impieghereste per ascoltarmi attivamente. E addirittura se vi fossi antipatico, o avreste delle resistenze nei miei confronti, quanto vi sforzereste ad ascoltarmi?

I pensieri più comuni durante la discussione potrebbero essere:

- *< ricomincia, lo sapevo già dall’inizio dove voleva andare a parare, ed ecco la conferma >;*
- *< non posso crederci di nuovo la solita lagna >;*
- *< non cambierà mai, lui non ascolta mai, e pretende che gli altri gli diano retta >;*
- *< ma che cosa sta dicendo, non si rende conto che non è così che va la vita? >;*
- *< ma come fa ogni volta ad aprire bocca e a sputare tali sciocchezze? >;*

Le informazioni che riceviamo, e sono in contrasto con le nostre convinzioni, ricevono poca attenzione, o addirittura vengono ignorate. Quando ci aspettiamo di sentire qualcosa, non ascoltiamo ciò che viene detto realmente.



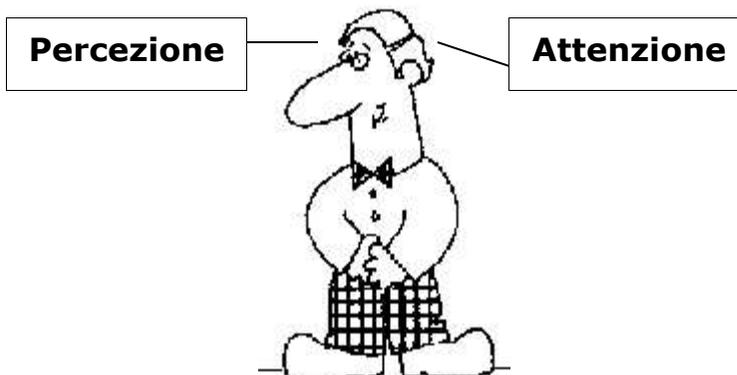


Fig. 6

La figura n. 6, mostra gli elementi che si creano durante una conversazione.

Tali fattori sono stimolati, da diversi aspetti che può rilevare la conversazione.

A volte notiamo qualche cosa di interessante nella persona che stiamo ascoltando, questo comporta una maggiore ricettività nei suoi confronti, di conseguenza la nostra attenzione andrà ad un livello più alto.

Se siamo coinvolti in una discussione, che tratta un argomento stimolante per la nostra attenzione, aumenterà anche il nostro interesse, di conseguenza saremo molto più ricettivi, e saremo predisposti ad una percezione più ampia sull’argomento trattato. Al contrario, se siamo costretti, ad esempio per lavoro, a seguire un dibattito od una riunione a nostro avviso noiosa, chiuderemo automaticamente le porte della ricezione, ed ascolteremo il tutto con un interesse molto leggero.

I vari stili d’ascolto.

Come nel triangolo dei ruoli, ognuno di noi ha delle multi personalità dell’ascolto, che emergono a secondo gli stati d’animo in cui ci troviamo.

→ **Il Simulatore:** il primo personaggio, di solito finge d’ascoltare. Interessato a tutt’altro, reputa ciò che viene detto di poca importanza. A volte fingono d’ascoltare perché credono che faccia piacere a chi parla. A

distrarli può essere un pensiero balenato improvvisamente, e si limitano ad annuire, e a volte a fissare chi parla.

→ **L’ascoltatore dipendente:** focalizzano l’attenzione sulle opinioni degli altri, sui sentimenti, sui desideri altrui. Sono dipendenti del modo di pensare degli altri, cambiano facilmente opinione. Focalizzano l’attenzione a come possono risultare agli occhi degli altri, e prestano poca attenzione al significato di ciò che viene detto.

→ **L’interruttore:** identifico con questo nome le persone di frequente chi sta parlando. Di solito utilizzano un livello, sono molto più concentrati sulle parole che si portano. La loro motivazione di solito è che dimenticherebbero ciò che devono dire. Tale comportamento genera spesso, in chi parla e viene interrotto, uno stato di esasperazione e frustrazione, e da loro la sensazione che chi li interrompe non è per niente attento al senso di ciò che loro dicono, ma più che altro solo alle parole. Una variante dell’interruttore sono le persone che interrompendo, cambiano completamente discorso. Ciò avviene perché l’interlocutore ha toccato argomento delicato per chi ascolta, che può provocare disagio o paura. Indirizzare la conversazione verso nuovi temi, è un mezzo per evitare l’argomento in discussione.



→ **Il timido:** il personaggio espresso dal timido, è rivolto in particolar modo a se stesso, preoccupato di cosa possa pensare di lui, chi sta parlando. Una troppa attenzione a se stesso, fa calare l’attenzione, con la successiva distrazione.

→ **L’intellettuale o razionale:** l’intellettuale, ascolta il più delle volte con la testa, soffermandosi su un ascolto di 2° livello. Coglie solo le parole invece che l’intero messaggio. La valutazione di quanto viene detto è spesso legata all’interpretazione delle informazioni espresse verbalmente, mentre non riesce a cogliere le intenzioni meno ovvie. È talmente impegnato ad analizzare le parole, ed a ricercare un filo logico, che non si addentra nell’ascolto attivo, trascurando anche la comunicazione non

verbale. L’intellettuale, è come un calcolatore che analizza le sequenze numeriche, ed alla prima incongruenza va in tilt. Il cervello è così impegnato a fare calcoli che non dà al corpo la possibilità di ascoltare la comunicazione.

L’importanza del linguaggio non verbale.

Sino ad ora abbiamo parlato dell’importanza che ha l’ascolto delle linguaggio verbale, e abbiamo appena accennato al linguaggio non verbale. Quest’ultimo, ha un’importanza non trascurabile. Ogni parola che diciamo è accompagnata da dei gesti che possono avvalorare il suo significato, o impoverirlo.

	Impatto relativo (approssimativamente)
Parole (verbale)	7 %
Vocale (tono)	38%
Linguaggio del corpo: espressioni del viso, postura, gesti, sguardi.	55%

Tab. 2

La tabella su mostrata, indica, in valori percentuali, l’impatto che le varie componenti della comunicazione hanno su di noi.

Da come si può leggere, il linguaggio del corpo, o meglio il linguaggio non verbale, ha la più alta influenza.

Delle volte uno sguardo vale più di cento parole. Proprio come quando eravamo piccoli, bastava che uno dei nostri genitori ci guardasse, per capire se ci stavamo comportando bene o male. Anche gli adulti avvertono le stesse sensazioni , sia in modo conscio che inconscio.

Immaginatevi una persona che vi viene incontro, con passo deciso, ma in modo calmo, con un sorriso sul viso e la mano tesa per salutarvi. Ora immaginatevene una che vi viene incontro a passo veloce, con un ghigno



I Manuali di Autostima.net
“L’arte di Ascoltare!”

stampato sul muso le sopraciglia aggrottate e che agiti la mano destra dall’alto verso il basso con il dito indice disteso.

Che differenza avvertite tra l’una e l’altra immagine? Notate che in entrambi i casi nessuno dei due individui a parlato. Forse per il primo vi sareste fermati incuriositi da cosa potesse volere quel signore da voi, nel secondo caso, forse, eravate già a chilometri di distanza.

Uno Skill molto importante, è ascoltare questi messaggi!