**Strumenti per ascoltare gli altri.**

Esistono molte tecniche per ascoltare meglio gli altri. Tutte queste tecniche si basano sul presupposto dell’ascolto, in quanto atto volontario che richiede una grande quantità di energia cognitiva.
Per ascoltare correttamente bisogna, innanzitutto, essere presenti a se stessi e, al tempo stesso, abbassare il volume della propria soggettività. Senza questi presupposti, tutti gli strumenti che usiamo strideranno e daranno la sensazione al nostro interlocutore di stare fingendo. Nella maggior parte dei casi, genereremo una sensazione strana al nostro interlocutore, che non capirà in prima battuta il “perché” di quelle sensazioni strane, dovute ad un ascolto impacciato e finto. In altri casi, quelli in cui avremo a che fare con ascoltatori consapevoli, saremo invece messi alla berlina e l’accusa sarà di mettere in atto delle tecniche che non appartengono al nostro patrimonio. Per questo motivo, un’altra raccomandazione è, in aggiunta all’abbassare il volume della propria soggettività e al dedicare le giuste energie a questo atto, di essere profondamente sinceri.

Infine, un elemento che ricordiamo sempre in tutti i nostri corsi, fa riferimento alla Settima Legge psicologica di Maslow, che dice: ***la ripetizione degli atti intensifica la tendenza a compierli e rende più facile e migliore la loro esecuzione, fino a che si arriva a poterli compiere inconsciamente.***

Ciò significa che gli atteggiamenti vanno promossi e bravi ascoltatori, oltre a nascere, si può diventare! L’allenamento è fondamentale e porterà chi lo compie a far rientrare come parte naturale del proprio comportamento tali tecniche.
Ecco di seguito alcune tecniche:

* intercalare di interruzione pre-domande;
* parafrasi;
* parafrasi con ripetizione di alcune parole chiave;
* restituzione emotiva;
* mirroring;
* richiesta di esempi;
* domande aperte.

**Formule di interruzione pre-domande** (se la comunicazione è un “fiume in piena”).
Questa modalità serve a spezzare il flusso della comunicazione. Sebbene non sia consigliabile, durante il flusso della comunicazione, l’interruzione di quello che l’altro sta dicendo, talvolta diventa fondamentale per mantenere viva la concentrazione sui contenuti. Capita spesso di avere a che fare con veri e propri tornado, fiumi in piena di difficile arginazione, che richiedono una grande energia per poter stare nella comunicazione e riuscire a cogliere in profondità ciò che l’altro sente e vuole significare. Questi piccoli stratagemmi possono favorire uno scambio “guidato”.

Mi suona come...

Ho l’impressione che...

Mi chiedo se...

Correggimi, se sbaglio ...

Mi sembra di cogliere...

Ciò che percepisco...

Mi viene in mente che…

Aspetta…aspetta…fammi capire bene, mi stai dicendo che…

Ma, fammi capire un poco…

Se non ho capito male…

Queste formule, rendono la comunicazione un poco più frammentata e possono aiutare davvero ad andare in profondità e “arginare” così chi parla, secondo quelle che sono le nostre capacità cognitive (che sappiamo essere limitate). L’alternativa, infatti, sarebbe rimanere affogati in questa tempesta verbale ed emotiva e iniziare a pensare ad altro, dopo troppo poco tempo, soprattutto se non si è allenati a stare in ascolto.

**Parafrasi**Molti si ricordano delle parafrasi fatte al liceo, che richiedevano la ricodificazione del testo originale nella propria lingua, in modo che il contenuto potesse essere compreso e interpretato. La parafrasi nell’ascolto non è così distante dalla tecnica appresa durante le lezioni di latino. La parafrasi che intendiamo qui è la riformulazione di un messaggio, una sorta di restituzione di quanto si è ascoltato. Gli obiettivi della parafrasi possono essere molteplici:

* restituire all’altro la comprensione della propria situazione (ciò che capisco io non è quasi mai, in prima battuta, ciò che intende l’altro…);
* comunicare contemporaneamente una totale disponibilità ad assumerne il punto di vista;
* riassumere i principali punti critici, quando per esempio la comunicazione è stata molto ampia e articolata;
* riformulare contenuti confusi a favore di una maggiore linearità e logicità – e quindi chiarezza - del messaggio .

La parafrasi è molto utile per sintonizzarsi con chi parla, focalizzarne i problemi e negoziare un modo di comunicare che sia il meno ambiguo possibile. Fare parafrasi significa “parlare la stessa lingua”, trovare un accordo continuo e fare opera di sintonizzazione sul messaggio e su quanto l’altro ha necessità di significare. L’utilità della parafrasi sta nel fatto che si rivela uno strumento di attivazione da parte dell’ascoltatore perché deve, allo stesso tempo, cercare di ascoltare correttamente e riportare sul piano verbale quanto appreso (e depositato) nei cuscinetti della memoria a breve termine.

|  |  |
| --- | --- |
| Parafrasi disattivata | Parafrasi attivata |
| **Collaboratore**: mi ha chiamato Rossi della Melendini Depositi e mi ha detto che tutto il materiale che abbiamo ordinato sarà qui il 15 gennaio alle ore 16. Tieni conto che abbiamo un problema perché per il 15 abbiamo già una riunione, proprio alle 15, con l’altro suo *competitor*, che volevamo comunque vedere per ricevere un preventivo...io ho ordinato a Rossi di venire e portare la cosa, sai, il loro prezzo è così competitivo che non ho aspettato di collezionare i tre preventivi, come di solito facciamo, mi sono portato avanti…anche se mi piacerebbe vederlo comunque..**Capo (che sta guardando l’esito delle vendite dell’ultimo trimestre)**: ah…ah…**Collaboratore**: io vorrei che ci fossi anche tu, perché così valutiamo il materiale e, se è il caso, ordiniamo dell’altro importante materiale per l’altro business che abbiamo in corso con la Crespi…**Capo:** vedo…non lo so perché sono preso…ci sono altre novità? Collaboratore: no…no…è tutto…Capo: ok…a dopo allora…Collaboratore: ok.*Il capo non si presenterà alle 16 del giorno 15, perché pensava di aver capito il 16 alle 16.*  | **Collaboratore**: mi ha chiamato Rossi della Melendini Depositi e mi ha detto che tutto il materiale che abbiamo ordinato sarà qui il 15 gennaio alle ore 16. Tieni conto che abbiamo un problema perché per il 15 abbiamo già una riunione, proprio alle 15, con l’altro suo *competitor*, che volevamo comunque vedere per ricevere un preventivo...io comunque ho ordinato a Rossi di venire e portare la cosa, sai, il loro prezzo è così competitivo che non ho aspettato di collezionare i tre preventivi come di solito facciamo, mi sono portato avanti…anche se mi piacerebbe vederlo comunque.**Capo (che sta guardando il collaboratore e non sta facendo altro)**: allora, se non ho capito male, mi stai dicendo che vedi Rossi il 15 alle 16, anche se non hai gli altri preventivi…e che comunque vuoi vedere l’altro fornitore un’ora prima, giusto? **Collaboratore**: si corretto. Ci saresti? Lo vediamo insieme? **Capo**: si, ok.*Il capo si presenterà alle 16 del giorno 15 perché ha deciso di supportare il collaboratore.*  |

**Parafrasi con ripetizione di alcune parole chiave**

La parafrasi diventa ancora più potente se si usano alcuni termini che l’altro sta utilizzando più frequentemente. Se chi ascolta usa gli stessi termini dell’altro, sta dando l’idea di ascoltare davvero; questa micro-azione comunicativa pone chi comunica a suo agio, perché matura lentamente la sensazione che l’altro sia realmente presente. Un esempio:

**Carlo**: guarda, ieri sono stato a una riunione, ho perso un sacco di tempo…sono veramente arrabbiato! Ma sono arrabbiato soprattutto con me stesso, perché la prossima volta evito di andare e mi risparmio un pomeriggio. Se fossi rimasto in ufficio, avrei sicuramente concluso quel maledetto lavoro che da giorni mi porto dietro…e in più il cliente è lì, col fiato sul collo che tutti i giorni mi chiede a che punto sono…perché vorrebbe prima possibile il lavoro finito. Io gli ho detto che…miracoli non se ne fanno, ma lui insiste. Oh…mamma mia che stress…

**Alberto**: fammi capire, ieri sei stato alla riunione e senti di aver perso un sacco di tempo…?
Al cliente hai detto che “miracoli non se ne fanno…”! Beh…il cliente, col fiato sul collo, è un classico. La prossima volta eviti di andare, così risparmi il pomeriggio: cosa potresti fare la prossima volta in concreto?

Come si nota, Alberto ha ripetuto alcune parole, addirittura frasi complete. E termina con una domanda aperta, che lascia spazio a Carlo di spiegare meglio (che intanto ha la sensazione che Alberto sia in ascolto…) il perché della sua arrabbiatura e cosa sarebbe stato meglio fare.

**Restituzione emotiva**

La restituzione emotiva è l’atto comunicativo con il quale si fa emergere – per significarlo all’altro – il contenuto emotivo di una comunicazione. Si tratta di individuare l’emozione o lo stato d’animo che emerge durante il dialogo (se emerge). Ciò implica la capacità di leggere l’emozione contenuta dalla comunicazione. Talvolta, la comunicazione contiene questo aspetto: se io dico ad un altro “io sono arrabbiato”, l’altro lo può avvertire e restituirlo con facilità. Spesso, il contenuto emotivo non emerge, viene celato o viene fatto emergere dalla comunicazione non verbale.

**Mario**: ieri ho avuto una giornata molto **difficile**, sono stato a sbrigare alcune commissioni, dopodiché ho ricevuto una telefonata spiacevole che mi diceva di sbrigare una pratica **difficile**...non sai quanto sono **arrabbiato**. Ci sono ancora delle cose che ieri non sono riuscito a fare e che oggi devo fare assolutamente! Guarda, non ci voglio pensare perché, perché....se ci penso mi rendo conto che la giornata mi scivola via, senza che io abbia la possibilità di fare tutto! Ma forse sono io che sono inadeguato e gestisco male il mio tempo?

**Carlo**: insomma, mi stai dicendo che ieri per te è stata una giornata **difficile**...e che ti senti arrabbiato. E se non ho capito male, colgo anche un aspetto di **arrabbiatura**!

**Mario**: si, si...sono molto arrabbiato! Ci sono delle cose che non riesco a terminare durante la giornata...mi metto un **sacco di cose** all'inizio della giornata e alla fine non riesco mai a cogliere nulla di significativo.

**Carlo**: colgo dalle tue parole che metti molte cose, un **sacco di cose** che non riesci a portare alla fine del percorso della tua giornata...

In questo esempio, notiamo diverse cose. Carlo, coglie alcune parole del parlante significative e le restituisce, quando prende la parola. Carlo fa parafrasi delle cose ascoltate, usando una delle formule di interruzione pre-domande. Infine, Carlo coglie anche un’ emozione (verbalizzata da Mario) e, come uno specchio, rimanda a Mario questa emozione.
Mario si sentirà sicuramente accolto da questa modalità. Carlo ha colto questa arrabbiatura e Mario sa che c’è qualcuno con cui sta parlando che ha evidenziato un tratto più profondo della comunicazione: il suo stato d’animo. Questa è una buona premessa per un dialogo attento che coglie molti particolari profondi del mondo dell’altro.

**Mirroring**

Il mirroring è un rispecchiamento della fisiologia e del linguaggio dell'interlocutore, al fine di entrare in [rapporto](http://www.piuchepuoi.it/pnl/rapport.php). Il mirroring è il "fare - nel limite del non scimmiottamento...- ciò che sta facendo l'altro, dal punto di vista mimico, emotivo e psicofisico.
Il mirroring deve essere effettuato in modo molto sottile: basandosi sul ritmo respiratorio, sullo stato d’animo, sul tono e il ritmo della voce. Il mirroring non ricerca lo spostamento del mio braccio destro, non appena l’interlocutore sposta il suo sinistro, certamente! Ma il mirroring può connettere un movimento della gamba dell’interlocutore con un movimento discreto del mio dito o altro simile, incrociato e sottile. In questo modo, si instaura una sorta di sintonia della comunicazione: un fertile terreno nel quale chi ascolta riesce a cogliere il mondo dell’altro e favorirlo nell’espressione dei suoi contenuti.

**Richiesta di esempi**

La richiesta degli esempi è la tecnica meno complessa da mettere in atto. In alcuni casi, è semplicemente la richiesta “mi fai un esempio”, a poter portare l’ascolto da una zona oscura in cui i pensieri sono informi ad una zona più chiara, attraverso l’esercizio forzato della contestualizzazione, della traduzione pratica di quello che si sostiene. Banalmente, la richiesta “mi fai un esempio”, porta ad oggettivizzare, a sostenere logicamente quello che si pensa. Si comprende, allora, come fermarsi a dire “tutti i venditori soffrono di una mania di egocentrismo, in quanto pensano di essere prime donne che la sanno più lunga degli altri”, è diverso dal dire “i venditori sono egocentrici, perché mi è capitato l’altro giorno di entrare in un’azienda per la prima volta e il direttore commerciale mi ha dato la sensazione di essere il padrone del mondo”. Siamo ancora nel campo delle generalizzazioni con questa seconda affermazione, ma così riesco a capire il motivo di questa espressione. Questo è un altro modo per approfondire la comunicazione e non sostare nella vaghezza.

.

**Fare domande aperte (quando la tensione sale…)**

Una cosa che non si fa quando la tensione sale è proprio ascoltare l’altro. Più batte il cuore, più il sangue viene velocemente irrorato all’interno del nostro corpo e meno si tende ad ascoltare. Il corpo si prepara ad una fuga, al combattimento, oppure si congela. La tensione offusca la mente e si è meno brillanti.

La tecnica delle domande è molto utile perché favorisce l’ascolto per almeno per tre motivi:

1. stempera la tensione dando “campo aperto” all’altro, che può così trovare il modo di chiarire;
2. permette di chiarire l’oggetto della comunicazione e tutti i suoi relativi e connessi particolari;
3. attiva le energie attentive dell’ascoltatore.

Fare domande permette, dunque, di andare in profondità. Non tutte le domande sono utili al processo di chiarificazione. In alcune situazioni, le domande possono rivelarsi pretestuose e il parlante potrebbe sentirsi attaccato. In questo senso, sono da evitare le domande che iniziano con un “perché”, in quanto danno l’idea di una sorta di processo in atto, rimandano ad una sorta di interrogatorio o di stato di inquisizione. Domande tendenziose, oppure domande che contengono una chiusura “questo o quello”, non sono mai un aiuto per chi sta cercando di raccontare qualcosa

Ecco una serie di domande che consentono all’altro di esprimersi nel migliore dei modi.

Domande aperte/aperte: *cosa ne pensi se…?*Domande aperte/ipotetiche: *cosa succederebbe se…?*

Domande aperte/circolari: *proviamo a cambiare contesto. Se questa attività la svolgessimo in un’altra azienda…sarebbero uguali i comportamenti che mi hai raccontato?*

 **Infine…**

Raccomandiamo alcune attenzioni. Cosa non è l’ascolto?
L’ascolto non è una prassi dove uno consiglia all’altro cosa fare, secondo una logica consumistica “usa e getta”, anche se spesso si è alla ricerca proprio del consiglio salvifico.
L’ascolto non dovrebbe creare una dinamica nella quale uno guida e l’altro segue, o dinamiche nelle quali c’è un guru che sa tutto e un adepto che ha bisogno di tutto. L’ascolto non è un tribunale nel quale si viene giudicati. L’ascolto non è un momento di riposo dove, siccome non devo dire nulla, allora ho il diritto di stare tranquillo. Al contrario, l’ascolto è una dimensione attiva.

L’ascolto non è una dimensione nella quale si risolvono le cose e le questioni. L’ascolto, semmai, è l’anticamera della risoluzione di un problema, la palestra nella quale fare emergere istanze ed emozioni, elaborarle, dare loro corpo. Natoli diceva: per ascoltare ci vuole una vita. Sentire avviene in un attimo. E’ proprio così. L’ascolto è quel luogo nel quale tutto (o quasi tutto) può avere cittadinanza e le persone possono sentirsi a proprio agio nel fare emergere le proprie ragioni. L’ascolto non è una dimensione di interpretazione: tu mi dici una cosa e io ne penso un’altra. L’ascolto non è il terreno di investigazioni o di caccia alle streghe. Il fuoco di fila di domande non mette a suo agio chi viene incalzato, né è d’aiuto allo stesso inquisitore. L’ascolto non è nemmeno il terreno di svalutazioni o di sentenze definitive. Insomma, l’ascolto è una fase neutra, lontana da protagonismi o da derive egoiche, nelle quali si pensa di volersi mettere sul piedistallo per dare la soluzione (il più delle volte inappropriata) al problema (il più delle volte poco compreso).