

Ascoltare gli altri

Ascoltare gli altri è un'abilità pressoché caduta in disuso. Siamo troppo concentrati sulla comunicazione che emettiamo per valutare appieno gli effetti positivi di ritorno che danno i segnali di ascolto sulla comunicazione interpersonale.

L'atto di ascoltare non è considerato, da molti, una necessità: si presume di sapere già tutto, o molto, e di non aver quindi bisogno di alcuna integrazione dagli altri: proprio la presunzione di onniscienza si rivela invece uno dei più pericolosi ostacoli all'ascolto.

La differenza tra Udire e Ascoltare è dunque un atto di volontà. Una precisa scelta, che consiste nel venire incontro all'altro, a colui che abbiamo di fronte. Ascoltare vuol dire essere aperti, disponibili alla *contaminazione*. Ma la scelta non è indolore e spesso riteniamo come di non avere sufficiente energia per attuarla.

Ciascuno di noi tende a costruirsi un equilibrio sempre più statico, che regge non tanto perché ci rende felici, ma perché ci riteniamo incapaci di mutarlo. Un livello di equilibrio spesso difeso con i denti da tutto ciò che può attaccarlo: emozioni, stimoli, contaminazioni – appunto - che possono venire dall'esterno. E come? Proprio tramite l'ascolto.

Ascoltare vuol anche dire essere disponibili a farsi trafiggere, attraversare, e quindi condizionare da un messaggio, con la naturale conseguenza che, se il messaggio ci colpisce favorevolmente, ne assorbiamo le istanze positive, lo integriamo in noi e percepiamo la necessità di un cambiamento. Ma cambiare è quasi sempre costoso in termini di energia e la dispersione generata da un cambiamento non si recupera più.

E' questo il motivo per cui i bambini sono così disponibili al cambiamento e le persone anziane lo sono così poco: perché c'è un forte differenziale in termini energetici. Facile comprendere dunque il meccanismo che ci ostacola: talvolta non siamo disponibili ad ascoltare perché temiamo che nel messaggio in arrivo possa essere insito un embrione di cambiamento e non abbiamo energia per metterlo in atto.

Ascoltare è atto di volontà che ci pone di fronte ad un altro con consapevolezza, aperti a recepire un messaggio, che può essere spesso un bisogno, una richiesta di aiuto. Ma attenzione al più clamoroso equivoco che tutti, o quasi, mettiamo in atto in queste situazioni. Si tende di frequente a confondere tale richiesta di appoggio, che ci proviene dagli altri, con una richiesta di soluzione di problemi. Nulla di più lontano dalla realtà...

Chi ci parla, quasi sempre ci vuole semplicemente utilizzare come specchio, per chiarire un proprio pensiero, per trasformarlo e per essere aiutato a trovare una soluzione che solo colui che emette il messaggio è in grado di trovare.

Dunque, in questo caso, l'ascolto è un processo *fine a se stesso* che esaurisce la sua funzione senza bisogno di aggiunte da parte nostra, di commenti o di inutili consigli non richiesti, che possono rivelarsi addirittura dannosi. E' una questione di umiltà. Dobbiamo accettare, a volte e per amicizia, di diventare un semplice specchio, o se preferite un semplice orecchio, senza voce. E senza protagonismi.

Ascoltare è un procedimento faticoso: il vero Ascolto non conosce limiti di tempo, coinvolge tutti i sensi, non ammette distrazioni, è un'operazione consapevole che rappresenta il traguardo finale di un lungo allenamento: non si è capaci di Ascoltare e di recepire un messaggio se non si hanno "le orecchie aperte", se non si è fatto, cioè, un percorso preparatorio, che costruisce poco alla volta la disponibilità ad ascoltare.

Cominciamo dunque a fissare un punto chiave di tutto il nostro percorso: l'Ascolto si può apprendere, si può migliorare. Se ci crediamo, siamo già a buon punto della strada. Ma *come* migliorare la nostra predisposizione in materia?

Innanzitutto diventando consapevoli dei motivi per i quali "*non*" si ascolta.

Motivi di carattere fisico, ambientale, motivi psicologici, mentali. I blocchi maggiori vengono proprio dalla nostra mente, abituata a classificare il più in fretta possibile tutto ciò che incontra, riconducendolo a uno schema già noto e collaudato. Questa fondamentale funzione di sopravvivenza, che ci facilita straordinariamente il vivere quotidiano, può però facilmente rivelarsi un handicap, sclerotizzarsi, divenire rigida al punto da "impedirci" di vedere (e ascoltare...) la realtà per quella che è.

I filtri bloccano tutto e riconducono tutto ad uno schema già percepito. Dopo poche parole, già si inquadra chi parla e si riconduce il suo messaggio a qualcosa di noto. Questo filtro è uno degli ostacoli più potenti verso l'ascolto. Solo la percezione, la consapevolezza di tali ostacoli, ci conduce alla loro rimozione o quantomeno al loro controllo.

In secondo luogo, l'Ascolto si impara divenendo consapevoli della forza che ne può derivare, in termini di messaggio verso gli altri. Basta ricordare la sensazione di accoglienza, di accettazione e, in ultima analisi, di comprensione e di sostegno che abbiamo provato quando è toccato a noi essere ascoltati, per attribuire, a chi ne ha vissuto l'esperienza, l'energia necessaria per restituire tale dono, quando ce ne sia l'opportunità.

Si apprende ad Ascoltare, in terzo luogo, facendo un percorso individuale di conoscenza di se stessi e dei meccanismi legati al cambiamento. Meccanismi che, come al solito, nascondono minacce ma anche opportunità nuove e occasioni di evoluzione personale.

Consentire ai semi del mutamento di crescere dentro di noi vuol dire aprirsi alle infinite possibilità che ci sono date dalla Vita e che perdiamo irrimediabilmente ogni qual volta ci chiudiamo con ostinazione in noi stessi.

E' infatti allenando la propria mente a vedere nei cambiamenti più vantaggi che intimidazioni che si impara, ad ascoltare gli altri, a porgere le orecchie al Mondo. E a captare, in ultima analisi, tutto quando vi può provenire di buono per noi e per il nostro ambiente.

L'ascolto come competenza sociale

Secondo alcuni studi, l'80% delle ore di veglia viene speso in attività comunicative, tra le quali l'ascolto occupa un posto privilegiato, che però non siamo abituati a riconoscere come un momento fondamentale delle "nostre" comunicazioni.

In termini più semplici, spesso pretendiamo insomma che gli altri ci ascoltino, ma raramente avvertiamo una naturale propensione ad ascoltare noi. Per esempio accogliendo fino alla fine lo sfogo di un amico, la confidenza di un figlio, la comunicazione di un collaboratore, senza interrompere con la classica esclamazione "Ho già capito!".

Molto dipende da quanta energia riteniamo di avere a disposizione e, soprattutto, da quanta energia vogliamo spendere in quel momento a favore del nostro interlocutore di turno. Chi ascoltiamo di più? Con quali persone siamo più attenti? Genitori, amici, colleghi, capi....verso quali interlocutori investiamo energia nell'ascolto?

Oltre all'energia, l'ascolto degli altri è quasi sempre legato alla *motivazione*. E' importante capire quanto siamo legati a una certa persona, ma un fattore ancor più determinante ai fini dell'ascolto è l'importanza di quello che l'altro ci sta dicendo. "Ho già capito", è la tipica espressione che tronca il processo di ascolto. La traduzione istantanea del messaggio è che non si ha il tempo, la disponibilità, la voglia, né l'energia di arrivare fino in fondo. Si chiede all'altro, invece, di economizzare il tempo, arrivando subito al dunque.

Peccato però che spesso il messaggio è composito, non elementare come avevamo erroneamente intuito; molti equivoci nascono proprio dal voler sempre affrettare le conclusioni, dall'attribuire subito al messaggio un senso che noi pensiamo abbia, anziché lasciare che l'interlocutore vada fino in fondo e ci permetta così di comprendere davvero il senso delle sue parole.

Talvolta, specie in contesti di lavoro, arrivare al dunque in fretta, attribuire insomma un senso al messaggio prima del dovuto, è una questione di sopravvivenza, giacché i ritmi sono molto elevati, soprattutto per chi lavora a contatto con molte persone nello stesso tempo e luogo. E' importante essere attenti, concentrati per dare maggiore senso e profondità alle parole, ai messaggi alle intenzionalità e ai valori manifestati dal nostro interlocutore. Se si riesce in questo sforzo, lui si sentirà accolto, valorizzato, compreso e sentirà che il tempo investito nel comunicare non è andato perso.

Daremo nel corso di questo capitolo alcuni piccoli strumenti per ascoltare meglio.

Si è ormai ben compreso come l'ascolto sia soprattutto una questione di attenzione. Attenzione però non intesa nel senso di un semplice gesto di riguardo ma di una considerazione a tutto tondo delle istanze che caratterizzano chi abbiamo di fronte.

Istanze non solo *puntuali* (quello che dice e come lo dice), ma soprattutto istanze *emotive*, *affettive*, psichiche, istanze che comprendono la sua personalità per intero.

Il nostro tempo offre continue occasioni di scambio e di interazione in cui l'ascolto gioca un ruolo importante, ruolo però tanto importante quanto poco valorizzato.

I media ne offrono un esempio e sono uno specchio in cui si riflettono le modalità di comunicazione più ricorrenti: le tribune politiche o i talk-show offrono esempi palesi di come le persone considerino l'ascolto alla stregua di una frustrazione e il "prendere la parola" un esercizio di potere. Anche persone che hanno fama di essere "educate" e "autorevoli" si sovrappongono nella reciproca comunicazione, interrompono di continuo, deridono gli interlocutori e rilasciano espressioni svalutative, con un risultato di generale confusione e di

nessun chiarimento rispetto ad argomenti che l'utente televisivo avrebbe voluto approfondire. Un pollaio di cui tutti faremmo volentieri a meno, ma nel quale, misteriosamente, finiamo anche per identificarci. Forse perché tutta quella propensione al non-ascolto non ci è poi così del tutto estranea.

La politica è il grande scenario dove si agisce, per eccellenza, il non-ascolto. Un fenomeno che potremo utilizzare qui quasi didatticamente, per valorizzare la tesi che andiamo proponendo: si parla molto più di quanto si ascolta e a molte delle domande non si dà una risposta precisa. Volutamente. Ancor più se le domande non sono circostanziate, ma offrono occasioni di divagazione senza limiti. Vediamo un esempio.

Intervistatore: Onorevole, oggi la ricerca scientifica dà la possibilità di fare sperimentazione sulle cellule embrionali, da cui si potrebbero ottenere significativi aiuti per la medicina e la cura di molte malattie.

Questo spinge l'opinione pubblica a interrogarsi sulle questioni delicate riguardanti la coscienza, l'impatto sociale e le ricadute sulla vita di alcuni pazienti, a patto che possa definirsi tale. C'è chi è contro la sperimentazione sulle cellule embrionali e chi è invece a favore. Lei da che parte sta? Favorevole o contrario?

Intervistato: Mah... io penso che la questione sia molto delicata ancorché controversa e per certi versi ampiamente dibattuta. Oggi la ricerca scientifica dà numerose possibilità di sviluppo e di speranza per tutti quei malati che si trovano in difficoltà e che vorrebbero avere una vita dignitosa, una vita migliore. Tuttavia, ci sono dei limiti etici che vanno salvaguardati e c'è una questione morale che va tenuta seriamente considerazione. Ciò detto, è importante creare delle occasioni di incontro e di confronto, se volete anche di scontro dialettico purché sia civile e dia dei frutti....dicevo dei momenti in cui approfondire il tema perché è importante che i cittadini sempre di più siano a conoscenza e vengano informati della realtà in cui vivono e delle possibilità che oggi, il nostro Paese, mette a disposizione del malato.

Oggi il Sistema-Italia, non è certamente considerato eccellente dal punto di vista sanitario, esistono tuttavia delle strutture molto importanti e delle realtà in cui siamo al top. Aldilà della ricerca scientifica io credo si possa, innanzitutto, spingere perché sempre più strutture prendano come modello quelle attualmente eccellenti e che si prosegua sul cammino della ristrutturazione della crescita delle nostre strutture sanitarie....

Okay, ma la risposta?

Si capisce bene come in questo caso la domanda poteva essere chiusa con un "sì" o con un "no". Utilizzando una parola secca, in luogo di diverse centinaia, in cui nessuno ha capito la posizione del politico. Ma questo sarebbe stato limitante sia per l'intervistato e per l'intervistatore.

Inoltre una risposta chiara e breve non avrebbe dato all'onorevole la possibilità di andare oltre e quindi di tenere a lungo l'attenzione su di sé, di autopromuoversi.

Nella comunicazione politica sembrano essere più importanti il ritmo con cui si dicono le cose, la cadenza, l'eloquio e un vocabolario ritenuto a misura di cittadino, facilmente comprensibile.

Quasi ininfluyente appare invece che il messaggio sia una sequela di slogan o una lista di cose già sentite o stancamente trattate.

Nel caso di cui sopra, il messaggio dell'intervistato ha un contenuto retorico altissimo, fino a sfiorare la demagogia: l'intervistato non risponde alla domanda e percorre tangenzialmente l'argomento, senza prendere posizione, proprio ciò che invece aveva chiesto l'intervistatore. La parola viene considerata come massima espressione individuale, l'ascolto come un'umile attività che richiede un atteggiamento di modestia e di sottomissione.

In questa logica, chi parla assume un ruolo egemone, chi ascolta sembra in posizione di subalternità. L'ascolto invece è una qualità sociale perché aiuta a capire chi si ha di fronte, aiuta a comprendere e ad analizzare, ad accogliere i satelliti che orbitano attorno l'individuo.

In tal senso, l'ascolto si configura anche come strumento di comprensione della cultura in cui si vive, perché l'individuo esprime la cultura cui appartiene e ne incarna i valori.

Ascolto attivo

L'ascolto attivo è la capacità che si rivela in chi presta attenzione a quel che dice il proprio interlocutore, attraverso il quale ricava così preziose informazioni.

Il punto di partenza per analizzare la dimensione dell'ascolto attivo, oggetto di numerose ricerche che prendono le mosse dagli studi di Carl Rogers, è la *relazione*.

Quando una persona si esprime, inevitabilmente rivela caratteristiche della propria personalità e il messaggio si estrinseca così su quattro aspetti:

1 - il contenuto, ovvero le informazioni fattuali, le notizie, le opinioni che si riferiscono all'oggetto della comunicazione;

2 - l'appello, ovvero la dimensione psicologica, l'implicito, le richieste sottese al messaggio. Quello che in realtà la persona sta chiedendo, al di là delle parole;

3- l'autorappresentazione, ovvero il modo in cui la persona si vede, si percepisce, come

rappresenta se stesso in quello scambio comunicativo;

4 - il tipo di relazione che la persona sta esplicitando, ovvero il modo che ha scelto per riferirsi all'interlocutore, come percepisce l'interazione. Questo aspetto rivela come chi parla percepisce chi gli sta di fronte e come sta vivendo la situazione comunicativa (situazione fra pari, cliente-avvocato, vittima-carnefice, ecc.).

E' possibile intuire come le stesse persone si rapportino al medesimo interlocutore in modi anche molto diversi, assumendo ruoli nuovi a seconda delle occasioni; facendo attenzione a questi quattro elementi, si possono ordinare meglio certe impressioni e comprendere che i contenuti possono essere corretti, ma possano essere sbagliate l'autorappresentazione o il tipo di relazione.

Se per esempio uno studente extracomunitario va dal direttore didattico lamentando il fatto che nessuno ha tempo di spiegargli il passaggio difficile di un testo, il direttore può valutare come prioritari il contenuto della comunicazione (mi sento trascurato) e l'appello (voglio essere aiutato) e registrare la difficoltà di gestire un rapporto interpersonale in maniera serena (rabbia e lamento) come rivelazione di un aspetto ancora problematico per il soggetto.

L'ascolto attivo non significa dunque solo la scelta consapevole di ascoltare in modo molto attento il contenuto di quel che ci viene detto, ma anche avvertire una considerazione globale dell'universo dell'interlocutore di riferimento.

Siamo davvero sicuri di aver capito con chiarezza quel che il nostro interlocutore voleva dirci? Abbiamo fatto abbastanza domande? Abbiamo lasciato qualcosa di vago e di inespresso nella comunicazione?

Spesso si dà libera interpretazione ai messaggi, proprio perché interpretati alla luce del nostro orizzonte culturale e non si instaura invece quella relazione empatica che permette di interpretarli alla luce dei valori di riferimento dell'individuo che abbiamo di fronte.

Chiarire meglio il messaggio che l'altro ci manda significa anche comprendere i motivi che vi sottostanno: bisogna fare quello sforzo che ci consente di chiarire la storia dell'individuo che ci parla. Chiaramente, non è facile, specie in contesti relativi a comunicazioni puntuali e frettolose.

Questo tipo di relazione si può instaurare quando vi è una continuità di rapporto e le condizioni ci permettono di essere più empatici. Capire la storia di chi si ha di fronte, dunque, è importante perché aiuta ad afferrare meglio quali i suoi schemi cognitivi, qual è il

suo *schema rappresentazionale*, per dirlo con un linguaggio caro alla Pnl¹.

In termini metaforici, possiamo dire che ci è utile fare domande a un interlocutore, per chiarire meglio il senso di quel che ci vuole comunicare, senza grandi margini di vaghezza. Un passo utile a capire la sua storia e perché ci sta dando quel certo messaggio. In una parola, a introdurci nella casa in cui sta albergando il nostro interlocutore.

Capire la casa dell'interlocutore, visualizzarla, vuol dire avere una mappa dei suoi riferimenti e dei valori importanti per la sua vita. In questo modo la comunicazione potrà avvenire più fluidamente. Per instaurare una buona comunicazione e mettere in gioco l'ascolto attivo è necessario infatti valutare un elemento chiave: la comunicazione non verbale.

Gli aspetti della comunicazione non verbale, che possono incidere nell'ascolto attivo sono:

- il linguaggio del corpo, i movimenti del corpo, la postura, i gesti, le espressioni del viso;
- il linguaggio paraverbale, ovvero il complesso di fenomeni quali pianto, pause, cambi di tono e di accenti durante l'emissione di un messaggio, non ultima la velocità in cui viene espresso l'enunciato;
- la posizione che si viene ad assumere in un certo spazio, la distanza tra i soggetti che comunicano, tra i poli della comunicazione;
- tutto quello che rappresenta chi agisce la comunicazione, per esempio l'abbigliamento e gli accessori...;
- la sensibilità tattile e olfattiva che si gioca a distanza ravvicinata.

L'attenzione a questi aspetti aiuta ad ampliare gli strumenti di codificazione del messaggio enunciato. In questo breve riferimento agli elementi della comunicazione non verbale – che tuttavia non approfondiremo oltre - si vuole sottolineare soprattutto l'importanza di due elementi: non interpretare i segnali del linguaggio non verbale come paradigmi inequivocabili, finendo per esaurire il contenuto della comunicazione in questi segnali. E non fare sì che questi siano indicatori più importanti di altri fattori.

Occorre insomma usare la comunicazione non verbale come elemento coerente con l'universo verbale: se per esempio il nostro interlocutore dice di sentirsi completamente a

¹ Pnl è l'acronimo di Programmazione Neuro Linguistica. Nasce dall'incrocio tra tre discipline: la psicologia, la neurologia e la linguistica. Schema rappresentazionale equivale, in termini grossolani, al considerare la prospettiva di una persona e gli elementi cognitivi, esperienziali e soggettivi alla base di una visione soggettiva.

proprio agio, ma si gratta la testa in modo compulsivo, forse non ci sta dicendo tutta la verità...).

La comunicazione non verbale è ritenuta molto importante giacché dà la possibilità di condividere con i nostri interlocutori molti elementi, prescindendo dall'uso delle parole. Valutare la comunicazione non verbale significa, in estrema sintesi, approfondire come, un certo messaggio, viene comunicato.

Altrettanto importante per instaurare l'ascolto attivo risulta l'essere consapevoli della propria comunicazione non verbale. Perché chi parla riceve alcuni elementi dall'ascoltatore e, a seconda del proprio grado di consapevolezza circa gli elementi della comunicazione, al contempo si fa un giudizio del grado di ascolto che l'altro gli dà.

Non tutti hanno strumenti per leggere la comunicazione non verbale e paraverbale; la questione chiave è dunque quella di capire quanto la comunicazione non verbale sia molto importante e influisca sugli effetti del messaggio molto di più di quella verbale. Molte ricerche dicono che il linguaggio verbale influirebbe sull'efficacia del messaggio per il 7%, il linguaggio paraverbale per il 38%, il linguaggio non verbale per il 55%.

Un altro elemento davvero importante dell'ascolto attivo è la volontaria astensione dal giudizio. Non è utile dare un giudizio sulla parole, tantomeno sulla persona, durante la comunicazione. Se chi parla si sente giudicato, rischia di cadere in un'immediata chiusura. Astenersi dalla tentazione di giudicare significa dunque cercare di mettersi nei panni dell'ascoltatore, capire il suo stato emotivo e in buona sostanza agevolarlo. Durante la comunicazione, entrare in empatia con lo stato emotivo di chi parla è fondamentale ma dobbiamo anche fargli avvertire che abbiamo compreso la sua situazione emotiva. Questo fungerà da attivatore di un terreno comune nel quale chi parla si sentirà di potersi esprimere perché ha di fronte un "competente emotivo", e quindi di potersi fidare.

Esercizio. Quali sono i grandi ascoltatori che ho conosciuto? Parenti, amici, colleghi... Da chi ci aspettiamo di essere ascoltati? Scrivere quali sono stati i nostri modelli di ascolto e le sensazioni che provavamo tutte le volte ci siamo trovati in loro presenza.

Ascoltatori	Come mi sono sentito/Come mi sento?
Mio zio	<i>Mi sentivo accolto, mi faceva sentire rilassato...era come se tutto mi girasse intorno...</i>

I blocchi alla comunicazione.

Abbiamo affrontato nei due primi paragrafi l'ascolto secondo due punti di vista:

–quello inteso dal punto di vista sociale

–l'ascolto inteso dal punto di vista dell'intuizione.

In questo paragrafo invece affronteremo l'ascolto dal punto di vista dei blocchi che possono ostacolarlo nella comunicazione.

I blocchi alla comunicazione sono come trappole sempre in agguato, che il nostro vissuto di italiani buoni conversatori ci fa amare e considerare un po' come regole dei giochi verbali.

E' quasi naturale interrompere, dare giudizi, offrire consigli, ma – ripensiamo anche ai talk o ai reality show - anche minacciare, accusare, svalutare, deridere, generalizzare, incalzare, imporre, interpretare.

Anzi si crede di essere buoni ascoltatori preparando subito un consiglio e mostrando il proprio repertorio di personali soluzioni. Niente di più sbagliato.

Presentiamo di seguito alcune espressioni che emergono di frequente durante la comunicazione e che vengono emesse da chi presta ascolto.

Tali espressioni sono spontanee, dettate dalle più buone delle intenzioni, ma possono arrecare danno alla fluidità della comunicazione e, soprattutto danno l'idea a chi parla di non essere ascoltato, sia dal punto di vista dell'ascolto inteso in senso puro, sia dal punto di vista dell'ascolto emotivo.

Bloccare il flusso della comunicazione con interruzioni. “Sì, sì ho già capito, andiamo avanti...”

In questo modo, se chi dovrebbe ascoltare avverte e soprattutto manifesta la necessità di stringere i tempi e di recepire il messaggio prima possibile, mette l'interlocutore in difficoltà,

perché lo si costringe a fare i conti con i propri tempi e quindi ad articolare male il contenuto e l'intenzione del messaggio.

Dare giudizi: *"Malissimo! Se vai avanti così..."*

Ecco il classico modo per non fornire un terreno comune e un luogo dove chi parla si possa esprimere liberamente. Inevitabilmente, chi emette il messaggio si sentirà costretto a censurare parti del proprio pensiero e a dare così una comunicazione parziale. Il rischio della censura sarà molto forte e la comunicazione potrebbe perdere di autenticità.

Offrire consigli: *"Se fossi in te..... Io al tuo posto farei..."*

Dare subito consigli non richiesti, seppur dettati dalle migliori intenzioni, vuole spingere chi si confida ad agire secondo valori che non sono i propri, ma quelli dell'interlocutore. Ogni buon ascoltatore toglie invece se stesso dalla scena e lascia che chi si trova in situazione di difficoltà maturi la propria decisione in modo spontaneo e al momento giusto.

Sulla base di questo presupposto, chi matura una decisione spontanea, lo farà in linea con i propri valori e prendendosi la responsabilità delle azioni derivanti dalla decisione.

Diversamente, nel caso in cui il consiglio venisse seguito, può verificarsi una sorta di deresponsabilizzazione. O peggio ancora che le colpe di una ricaduta negativa vengano attribuite a chi emette un consiglio così diretto.

Per portare l'altro a essere motivato nella decisione, bisogna cercare di descrivere insieme, quasi di vivere in due, una situazione nel modo più nitido possibile. Emergeranno molti elementi che i due poli della comunicazione potranno condividere.

Minacciare " *Se non la finisci di piangerti addosso, vedrai come ti ridurrai..... Se la gente vede come sei davvero..."*

Anche in questo caso, l'affermazione suona come un giudizio. A una richiesta di ascolto si replica con l'idea che non venga affatto percepito lo stato emotivo di chi è in situazione di difficoltà. Inoltre si censura in modo anche grossolano l'espressione di uno stato emotivo.

Svalutare: " *Ma dai che in fondo ci sentiamo tutti così..." Il tuo non è l'unico problema al mondo...*

Si capisce come una tale affermazione, peraltro frequente, sia una tipica espressione di non ascolto. Anche in questo caso, l'orizzonte emotivo non viene considerato e si sminuisce la portata del problema, oltre alla persona stessa. In questo modo si riducono a stereotipo le istanze che caratterizzano l'individuo e in buona sostanza le si annullano.

Deridere: *"Ma va là, che tra qualche ora non ci penserai più..."*

In alcuni casi una certa situazione, che spinge a comunicare il problema, ha per chi la vive una portata tale da sovrastare tutte le altre. Chi dovrebbe ascoltare, però, in questo caso non riesce a valutarla allo stesso modo.

Generalizzare: "...Alla prima difficoltà dite tutti così..."

Nella generalizzazione, è facile che chi espone il problema non si senta affatto compreso.

Il punto centrale della comunicazione "da persona a persona", invece, dovrebbe essere proprio la possibilità di esprimersi come individuo, come "uno", come "singolo", e non come "parte del mondo", Nella specie, insomma, e non nel genere. Questi errori di comunicazione, da parte di chi ascolta o dovrebbe farlo, sono tanto più gravi se commessi con persone con cui si ha un rapporto intimo.

..

Interpretare: "Provi questo sconforto solo perché stai crescendo.... Perché non ti piace il tuo lavoro..."

Tali risposte sono esempi di barriere comunicative da evitare, qualora si voglia scoprire gli altri livelli di comunicazione impliciti in un messaggio verbale e acquisire ulteriori elementi di conoscenza della persona che ci sta parlando.

L'ascolto dunque si pone come momento fondamentale per acquisire informazioni sugli orientamenti che la persona esprime rispetto al proprio futuro, ma anche sul sistema di valori che utilizza per rappresentarsi.

Ecco i principali ostacoli all'ascolto.

sensazione di onniscienza
presunzione (so già cosa mi vuole dire...)
pre-giudizio su colui che parla
condizioni fisiche (luce negli occhi, sedia scomoda, troppo poco/troppo cibo o alcol)
ansia per la risposta (interrompo se no mi dimentico quel che volevo dire; interrompo perché devo dire qualche cosa di interessante; interrompo per affermare me stesso)
tendenza a divagare/ricamare con la mente
preoccupazione
giudizio su un particolare che influenza il prosieguo dell'ascolto
mancanza di tempo

Gli ostacoli che abbiamo considerato sono spesso frequenti nei nostri incontri quotidiani ed è difficile, nella realtà immaginare una comunicazione che non abbia alcun elemento di disturbo.

In effetti, l'ascolto dell'altro deve fare i conti con la *volontà* di far fronte anche a quegli ostacoli, che si frappongono tra noi e l'altro. L'elemento cardine che permette di combattere le insidie sopra descritte è dunque la precisa determinazione nel prestare ascolto all'altro.

Troppo spesso ascoltiamo solo se pensiamo che per noi sia importante ascoltare. Se manca il presupposto del tornaconto, anche nell'ascolto tutto il resto prenderà il sopravvento.

E' importante per me ascoltare in questo momento? Chi ascolto di più? In quale situazione? Anche in assenza di ostacoli o segnali di disturbo, può infatti accadere che la semplice mancanza di volontà sia un presupposto necessario e sufficiente della mancanza di ascolto.

Ora tre esercizi di autovalutazione.

***Quanto ascoltiamo? Chi ascoltiamo? Quando ascoltiamo? In quali situazioni?
Come mi valuto in qualità di ascoltatore degli altri? Diamoci un voto generico, un voto da uno a dieci.***

<i>come mi valuto come ascoltatore?</i>	Voto.....
--	-----------

***Chi ho l'abitudine ad ascoltare di più? Chi seguo con maggiore attenzione?
Diamoci un voto da uno a dieci***

<i>chi ascolto di più?</i>	<i>Voto (1/10)</i>
Partner	
Genitori	
Figli	
Amici	
Conoscenti	
Capi	

Collegli	
Clienti	
Estranei	

In quali circostanze ascolto più attivamente? Anche in questo caso diamoci un voto e delineiamo le altre situazioni dove ci sentiamo di essere più in ascolto.

Situazione	Voto (1/10)
quando mi interessa l'argomento trattato?	
quando mi interessa la persona che parla?	
quando è vitale per me l'informazione trasmessa?	
.....	
.....	
.....	