

Come riconoscere le modalità di ascolto negative: quando e come dare il peggio di sé sbagliando tutto il possibile nell'ascolto

Author : Daniele Trevisani

Date : 13 Maggio 2019



"Che differenza c'è tra domanda e accusa?

Un'accusa è quella a cui non si risponde, a una domanda si risponde".

Dal film I Predoni, di Steven C. Miller

Nei miei incarichi come Formatore ho trovato spesso utile fare un lavoro di ricerca che porti ad una sorta di “scala” o “termometro” della qualità dei livelli di ascolto. **Da un ascolto criticante a un ascolto empatico**, la differenza è parecchia, e tangibile. Tratteremo in un articolo apposito i livelli positivi, ma per ora concentriamoci su quelli negativi, anche per cercare di evitarli, in prima persona, come si evita un masso lungo la strada. Riconoscere gli errori, in sé e negli altri, fa decisamente bene.

Partiamo quindi dai livelli decisamente negativi: gli **elementi negativi dell'ascolto** sono quelli che ti fanno star male, quando li subisci. Generano il sentimento di non essere capiti, o trascurati, o non considerati per quanto si dice e nemmeno come persone. Vanno contro, in pratica, un bisogno basilare di ogni essere umano: essere capiti. Un bisogno tanto forte come quello d'aria.

Per dare il peggio di sé nell'ascolto è sufficiente interrompere, giudicare, non ascoltare, distrarsi, ascoltare mentre si guarda la tv o si digita su uno smartphone, non guardare le persone, distorcere ogni possibile interpretazione, insomma, un intero bagaglio di errori qui appena accennati, che di seguito potrete esplorare meglio.

"Forse non si desiderava tanto essere amati, quanto essere capiti".

George Orwell

L'ascolto schermato o distorsivo

L'ascolto schermato blocca o amputa parte dei dati provenienti dal canale uditivo e li distorce, così come fa per gli altri canali: vista, tatto, gusto, olfatto. L'esito è non capire, non prestare attenzione, distorcere i dati in ingresso. Letteralmente, **capire una cosa per l'altra**. Accade quando si è troppo stanchi per ascoltare, o l'ascoltatore sta vivendo uno stato emotivo non adeguato ad un ascolto di qualità (es, rabbia, frustrazione, euforia, passione, e tante altre emozioni di forte intensità) e vi sono quindi stati interni che si frappongono ad un ascolto di qualità.

Vi sarà capitato molto spesso di essere dall'altra parte, nel ruolo della persona che parla, e di non essere affatto capiti, o addirittura completamente fraintesi. Bene, ora avete una precisa etichetta per questa condizione.

L'ascolto giudicante/aggressivo

"Essere incompresi da coloro che amiamo è la condizione peggiore per vivere e affrontare ogni giorno gli impegni della vita. L'incomprensione pesa come una montagna e traccia solchi profondi sull'anima".

Romano Battaglia

L'ascolto giudicante/aggressivo è caratterizzato dal fatto che il ricevente non ascolta veramente, ma raccoglie stralci di informazioni per poi emettere immediatamente sentenze e giudizi. Quando riguarda noi, possiamo dire che stiamo "alzando un muro" verso l'altra persona, tale che non importa nemmeno cosa dica, come lo dica, è tutto sbagliato "a prescindere". Quello che possiamo chiamare un "riverbero negativo" può toccare sia il tema "quello che hai detto sul tema x è una stupidaggine", oppure andare direttamente al cuore, attaccando la persona stessa e non la sua frase "sei un egocentrico e non capisci niente".

Questa seconda forma di offesa è molto più grave della prima perché investe la persona nella sua totalità: "tu sei", e non in una sua azione delimitata "tu fai x e non mi piace quel x". L'ascolto giudicante si fa **con le parole ma non solo**. Può emergere anche da una smorfia sottilissima emessa in modo non verbale quale "storcere il naso" durante un'affermazione altrui che non approviamo, e non è da confondere con la partecipazione emotiva a quanto detto dall'altro. L'ascolto aggressivo innesca la spirale aggressione-odio. È veramente un nemico delle relazioni umane e dell'umanità più in generale.

"La pace non può essere mantenuta con la forza; può essere conseguito solo la comprensione".

Albert Einstein

Ascolto apatico o passivo

"Che poi ci sono cose peggiori di un'assenza. Una presenza distratta".

@manuela_reich, Twitter

L'ascolto apatico o passivo è caratterizzato dalla nostra o altrui "assenza mentale", ed è negativo. Privo di energia, stanco, "morto", spento, distratto. È un ascolto vuoto di segnali, praticato da una persona disinteressata, o incapace nell'ascoltare, spesso totalmente assorbita dai suoi processi interni, dai suoi ragionamenti interiori, in cui le parole ascoltate non fanno breccia. Come se volessimo lanciare freccette su una cassaforte blindata, quelle freccette si infrangono e cadono. Niente entra veramente. La comunicazione e i messaggi sfiorano solo queste persone, e dire che capiranno poco di quanto detto, è fargli un regalo.

Ascolto a tratti

"Il fattore principale di distrazione non sono le chiacchiere della gente che ci circonda, ma quel chiacchiericcio che avviene all'interno della nostra mente. Per poter raggiungere una perfetta concentrazione è necessario mettere a tacere queste voci interiori".

Daniel Goleman

Un ascolto attento in alcuni momenti, distratto in altri. È un meccanismo che crea **un ascolto pessimo**.

L'ascolto a tratti è estremamente comune, probabilmente lo stato più realistico delle interazioni medie quotidiane.

Ascoltiamo, poi qualcosa del contenuto altrui ci "accende" perché connesso ai nostri interessi, allora forse facciamo una domanda di approfondimento, poi il contenuto altrui cambia, o ci viene in mente qualcosa, saltiamo da un pensiero a un altro, la testa "va via", o sentiamo una frase di una conversazione altrui che ci attira, ci perdiamo, "andiamo via" dalla conversazione, anche se fisicamente siamo ancora lì. Il modo più rapido per applicare un ascolto sbagliato "a tratti" è di ascoltare con un media acceso, ascoltare mentre si digita su una tastiera o schermo, ascoltare con la tv accesa o con un monitor acceso, che possiamo considerare "sottofondo" ma sottofondo non è, in quanto da esso escono informazioni che a volte ci catturano, e questo è uno degli ascolti peggiori in assoluto, tranne che per alcuni momenti di "presenza mentale".

Lo sforzo di parlare con qualcuno che ascolta "a tratti" è enorme, sia fisico che emotivo. Dopo questa rassegna di ascolti pessimi, andremo in un prossimo articolo a esaminare i tipi di ascolto di natura migliore, certamente con la consapevolezza che l'ascolto incide sulle nostre vite e su quelle delle persone che ci circondano, e – non poco – sulla qualità del lavoro in azienda.

Articolo a cura di **Daniele Trevisani** – estratto, con modifiche dell'autore, dal libro *Ascolto Attivo*

ed Empatia. I segreti di una comunicazione efficace. Milano, Franco Angeli editore, 2019