

L'ascolto efficace. Come attivare le modalità di ascolto positive: ascolto selettivo, attivo, empatico e simpatetico

Author : Daniele Trevisani

Date : 29 Maggio 2019



Se avessimo un termometro in grado di misurare la “temperatura” di una relazione tra persone vedremmo che spesso, troppo spesso, questa relazione è febbricitante, ci si scalda per un niente ma, soprattutto, non si nota segno di quei meccanismi che aiutano a rendere le relazioni più serene, più positive, più armoniose. L’ascolto efficace e attivo è certamente uno di questi ingredienti: qui esaminiamo le sue diverse tipologie e caratteristiche.

Quando pensiamo a un ascolto efficace ci viene in mente innanzitutto un’esperienza positiva, momenti in cui ci siamo sentiti ascoltati con il cuore e non solo con le orecchie.

Ma l’ascolto efficace può avere tante sfumature, che vale la pena esplorare. Essenziale è capire che **l’ascolto diventa efficace quando raggiunge i suoi fini**, e i suoi fini sono diversi in base alla relazione. In una fase di ascolto di una persona che ha subito un trauma, l’ascolto empatico sarà importante e anzi curativo.

Ma se stiamo ascoltando una persona che ci sta raccontando un incidente in corso, nel quale vi sono persone ancora in pericolo, dovremo saper passare a un ascolto attivo e selettivo immediato: non una parola in più, non una parola in meno. Rapidi, veloci e incisivi, ottenere quello che ci serve per passare all’azione o girare speditamente le informazioni ad altri. E le informazioni devono essere “pulite”; in caso contrario, rischiamo di far circolare informazioni “sporche” ed errate, e fare danni.

Il buon ascoltatore, quindi, non è sempre “bravo, buono, paziente, carino e dice sempre di sì” ma, anzi, sa usare la modalità di ascolto giusta per lo scopo, sa capire il contesto, sa usare molteplici strumenti e modi, che possono essere a volte rapidi e taglienti, altre volte lenti, morbidi e accoglienti.

Ascolto selettivo

Con l’ascolto selettivo superiamo la “zona rossa” dell’ascolto ed entriamo in modalità che

possono essere realmente utili.

L'ascolto selettivo, pur non essendo empatico negli intenti, va a cercare informazioni molto precise, che possono essere sia oggettuali (cose, persone, tempi) che emozionali (stati d'animo, sentimenti), rispetto a un certo episodio o tema in fase di esplorazione. Chi vuole fare ascolto attivo deve conoscere l'ascolto selettivo, perché in alcuni momenti è essenziale saper "smontare un episodio" - per capire cosa ripetere o non fare più - e saper smontare episodi positivi, per capire i fattori di successo che siamo riusciti a creare e come si sono succedute precisamente le catene di eventi.

Alcune tecniche di ascolto qui diventano fondamentali:

- **reflecting**: fare da specchio, riformulare quanto si è capito. Consente di poter precisare meglio e apre ad altro contenuto;
- **deflecting**: riconoscere immissioni di temi che non c'entrano e riuscire a farli uscire dalla conversazione, smorzarli ed espellerli;
- **probing**: mettere alla prova un'informazione con una domanda collegata (es. chiedere *"visto che mi hai detto che è arrivato tardi, quando è arrivato?"*), utile per approfondire;
- **Recap**: ricapitolazione e rilancio. Fare delle ricapitolazioni di quanto raccolto sinora e aprire: *"ok, siamo arrivati al punto in cui ti presenti per il colloquio, ti fanno aspettare, tu inizi ad agitarti, entri e non sai più cosa dire. Poi cos'è successo?"*;
- **contatto**: costanti segnali di contatto visivo, cenni del capo, espressioni gutturali e paralinguistiche (uhm, ah, oh), tutto ciò che sia segnale "fatico" (i segnali fatici sono quelli che dicono, in sostanza, "ci sono", "sono presente, sono qui per te).

Tutte queste tecniche saranno approfondite meglio quando parleremo di "analisi della conversazione", tuttavia è bene già da ora sapere che esistono e che un ascolto attivo, selettivo o empatico usa tecniche precise, non si limita alla volontà di ascoltare. Nell'ascolto selettivo, siamo estremamente focalizzati nel capire una cosa specifica, una questione specifica su ciò che pensa l'altra persona, o un'informazione precisa che vogliamo cogliere.

Tutto il resto non ci interessa.

La nostra presenza mentale è accesa, acuta, ma **diretta come un laser verso un punto informativo**, e non - come nell'ascolto empatico - accogliente verso qualsiasi cosa emerga. Quando emerge materiale che non ci interessa, riportiamo con domande la conversazione sul "focus" che ci interessa (con il *topic shifting*, o ricentraggio conversazionale).

In termini di efficienza ed efficacia dell'ascolto selettivo, le nostre domande diventano "diagnostiche" solo quando riescono a depurare il quadro, lasciando solo ciò che ci interessa veramente, per cui per praticarlo bene servono tecnica e studio. Anche nella vita quotidiana accade, e non c'è da preoccuparsene. La questione può essere *"a che ora tornerai a casa?"* e può interessarci solo e unicamente avere un'ora, e nient'altro. Non la storia della vita dell'interlocutore. Dobbiamo preoccuparcene invece se l'intenzione è fare ascolto attivo ed empatico su un vissuto emotivo e umano, ed escono solo domande di precisazione, o risposte

a monosillabi. Se chiediamo, con ascolto selettivo, “*dove vorresti andare in vacanza?*” l’ascolto andrà a incentrarsi solo sul “dove” trascurando però il “come”, la “natura sottile” del tipo di vacanza che l’altro vorrebbe fare. Praticare ascolto selettivo **non è in sé sbagliato o giusto**. Dipende dalla coerenza tra il nostro scopo sottostante e il tipo di domande che escono. Possiamo valutarlo in base al fattore empatia - se il nostro scopo è creare empatia, può essere usato ma va dosato molto attentamente. L’empatia è un processo che “accoglie” piuttosto che escludere e, quindi, l’ascolto selettivo è ottimo per raccogliere dati ma molto scarso per centrare veramente le emozioni.

Ascolto attivo

"Un buon ascoltatore aiuta ad ascoltare noi stessi".

Yahia Lababidi

Quando pratichiamo ascolto attivo siamo immersi in un’attività speciale. Stiamo dando interesse, tempo, energia, per capire una persona, i suoi contenuti, le sue intenzioni e un brano della sua storia. Le persone sono generalmente diffidenti nell’aprirsi e raccontare di sé stessi, del proprio intimo, persino a sé stesse. L’ascolto attivo offre una “piattaforma di vita” dove le parole e i pensieri altrui possano delicatamente e progressivamente poggiarsi.

A ogni apertura segue una maggiore apertura, sino a che il “nucleo” della persona si rivela per ciò che è, nel suo splendore, nel suo dolore, nella sua verità. Liberato da maschere e auto-inconsapevolezze.

Arrivare al “nucleo umano” di una persona richiede tanta strada, ma **si può fare**. Dal nulla dell’ascolto empatico, ogni piccolo passo in avanti verso il “condividere” è sempre significativo.

La persona che si impegna nell’ascolto, di base, vuole ascoltare; lo considera un fatto importante, al punto di frenare il suo pensiero, omettere di dire come la pensa, trattenersi da “prendere il turno della conversazione” per fare un’arringa o esprimere opinioni.

L’ascolto attivo si concentra sul fatto di ascoltare. Lo fa con le parole, con le domande, e anche con il corpo. Utilizza segnali corporei e paraverbali di partecipazione a quanto detto, riformulazioni e ricapitolazioni dei contenuti percepiti e altri dispositivi linguistici e non verbali che servono per dare il segnale “*quello che dici mi interessa, ti sto seguendo*”. Si può praticare ascolto attivo per **due grandi classi di interessi**, persino opposte una dall’altra. Lo si può fare come atto estremo di amore, un dono che facciamo a una persona amica, o un momento di grande umanità in cui ci interessiamo agli altri.

Oppure, può trattarsi di un ascolto estremamente strategico, un ascolto professionale nel quale le informazioni racchiuse nella mente di qualcun’altro ci servono. Ci possono servire per aiutare l’altro stesso - come nel *coaching* o nella terapia - o ci servono per dirigere un’organizzazione o per prendere decisioni, come nella *leadership*.

In ogni caso, quanto abbiamo nella nostra mente si arricchisce sempre, grazie all’ascolto degli

altri.

È naturale che **da un ascolto attivo emergano più informazioni** e la persona possa anche esporre informazioni emotive, tanto più profonde quanto più l'ascoltatore s'impegnerà nel non dare giudizi, non giudicare, non interrompere, non "interpretare".

L'ascolto attivo richiede energia, impegno, un corpo riposato, una mente attenta e vigile. Quando siamo in questa modalità, anche un solo cenno di sopracciglio, può darci informazioni preziose.

"Uno non può distrarsi un momento che rimane fregato per tutta la vita!"

Micaela Ramazzotti - Anita

Ascolto empatico

"Ascoltare senza pregiudizi o distrazioni è il più grande dono che puoi fare a un'altra persona".

Denis Waitley

L'empatia è uno stato superiore, estremamente avanzato, di una relazione umana. Potremmo definirlo come apprendere a mettersi nei panni degli altri per poter sentire quello che essi provano. L'empatia in sé non è né buona né cattiva, e infatti si può utilizzare l'empatia anche per capire come ragiona un ricercato, un killer, e quale sarà la sua prossima mossa (**empatia strategica**).

In generale, nei rapporti umani quotidiani e professionali, l'empatia è positiva ed è anche merce rara. Come evidenzia Jeremy Rifkin:

"la coscienza empatica si fonda sulla consapevolezza che gli altri, come noi, sono esseri unici e mortali. Se empatizziamo con un altro è perché riconosciamo la sua natura fragile e finita, la sua vulnerabilità e la sua sola e unica vita; proviamo la sua solitudine esistenziale, la sua sofferenza personale e la sua lotta per esistere e svilupparsi come se fossero le nostre. Il nostro abbraccio empatico è il nostro modo di solidarizzare con l'altro e celebrare la sua vita".[\[1\]](#)

L'empatia è rara perché richiede la sottile capacità di **sintonizzarsi emotivamente**, e capire i livelli più nascosti, emotivi e personali, del vissuto del nostro interlocutore, più che i dati numerici od oggettuali che ci espone. Utilizza inoltre la metacomunicazione (letteralmente "comunicare sulla comunicazione stessa"), ad esempio chiede senza timori il significato di un termine che non comprende o, nelle poche occasioni in cui l'ascoltatore parlerà, lo farà per spiegare concetti che servono al processo comunicativo stesso.

L'ascolto empatico è di una rarità impressionante. Possiamo dire di averlo incontrato l'ultima

volta in cui una persona ci abbia dedicato un'ora di tempo senza raccontarci niente di lui o lei, ascoltando solo quello che noi avevamo noi da dire, facendoci domande per capire meglio non solo le nostre informazioni, ma le nostre emozioni. Bene: se è successo, si è trattata probabilmente di una sessione di *coaching*, di *counseling* o di terapia. Raro che succeda nella vita quotidiana.

Periodi più brevi ma dotati della stessa intensità di ascolto si incontrano a volte nella vita, nelle amicizie vere, o tra veri compagni sul lavoro, ma non è detto che l'attenzione sia sempre tutta e solo centrata su uno dei soggetti, come invece avviene nell'empatia. E del resto, se servono corsi specifici per imparare l'empatia, è perché la scuola, la formazione accademica, i libri, sono sempre molto spostati sul dare informazioni, piuttosto che sull'insegnare ad ascoltare.

"Come c'è un'arte di raccontare, solidamente codificata attraverso mille prove ed errori, così c'è pure un'arte dell'ascoltare, altrettanto antica e nobile, a cui tuttavia, che io sappia, non è stata mai data norma".

Primo Levi

La componente più difficile dell'ascolto empatico è certamente la **sospensione del giudizio**. Se qualcuno dice *"ho picchiato mio figlio"* o *"ho gettato il sacco della spazzatura dal finestrino"*, è praticamente impossibile non giudicare negativamente. Ma la "sospensione" del giudizio significa appunto "sospenderlo", non "farlo sparire". Sospenderlo affinché si possa capire meglio cosa, dove, come, perché avvengono certe cose. Se non lo facessimo, avremmo perso larga parte delle informazioni che invece potevano uscire.

Ascolto simpatetico

"A volte, ci sono delle simpatie così forti che, incontrandosi per la prima volta, sembra di ritrovarsi".

Alfred de Musset

L'ascolto simpatetico esprime simpatia verso l'ascoltato. Ha il fine non solo di ascoltare ma anche di dimostrare affettività e piacere dell'interazione verso l'altro. È un ascolto non necessariamente migliore di quello empatico, ma solo diverso. Nell'ascolto simpatetico, la priorità è dare all'altro la sensazione di piacevolezza e vicinanza. È essenziale far capire che ci interessa quanto sta dicendo, non solo per i dati, ma per la persona che li esprime. Ascoltare in questo caso diventa parte di **un gioco relazionale che ha una componente seduttiva**: quello che ci interessa non è solo una fredda analisi di dati e parole, ma vi è un forte stato di ammirazione o apprezzamento. Dimostra quindi calore umano, piacere della relazione, gradimento dell'altro, sia con le parole che con il sistema non verbale. Consideriamo un fattore molto pratico. L'ascolto simpatetico è un ascolto che "avvicina", e avvicinare relazionalmente la persona che vogliamo ingaggiare può essere un'ottima strategia psicologica per aprire poi varchi verso un ascolto più profondo.

"Noi siamo soliti considerare come buoni ascoltatori solo quelli che condividono le

nostre opinioni”.

François de La Rochefoucauld

L’ascolto simpatetico può essere facilmente giudicato come un ascolto “ruffiano”, ma chiediamoci se viviamo in una società avara di complimenti o no. La nostra società è tanto rapida nel giudizio e nell'accusa quanto avara di carezze psicologiche, persino quando facciamo qualcosa di buono. Allora un ascolto simpatetico, quando ci sta, quando ce n'è l'occasione, non è mai un regalo di poco conto.

Quando ascoltiamo qualcuno e qualcosa di positivo riverbera in noi, lasciamo che sia, non ce ne dobbiamo vergognare.

“Il canto del mare termina sulla riva o nei cuori di chi l'ascolta?”

Khalil Gibran

Concludiamo con una **breve riflessione**.

Nel corso del libro incontreremo tante tecniche, modalità, strategie, per praticare un ascolto attivo e in profondità. Per entrare nella mente e nei cuori, o per estrarre informazioni, o per lavorare assieme meglio. Ma qualsiasi sia il nostro intento e il bagaglio di tecniche, ve ne è una, che davvero non posso insegnare ma solo suggerire: la volontà di ascolto.

Note

[1] Jeremy Rifkin, *La civiltà dell'empatia. La corsa verso la coscienza globale nel mondo in crisi*, Milano, Mondadori (2011), p. 532.

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