

ASCOLTO ATTIVO

a cura di Angela Orabona

Ascolto attivo

Se vi soffermate ad osservare conversazioni di lavoro o di altro genere, nel corso di una qualsiasi giornata, noterete con frequenza situazioni in cui qualcuno:

- Interrompe chi sta parlando
- Non verifica se ha compreso o meno
- Risponde con affermazioni irrilevanti o incoerenti
- Interpreta arbitrariamente ciò che è stato detto
- Dimostra di non tenere in alcun conto ciò che è stato detto

Sono tutti esempi di *cattivo ascolto*

Ascolto attivo

Pensate a voi stessi:

- Quante volte avete chiesto una informazione stradale a qualcuno e avete creduto di aver capito
- Quante volte avete dato precise istruzioni ai vostri collaboratori e avete poi scoperto che non erano state ben comprese
- Quante volte pensate ad altro ed evitate le domande, rispondete ad altro, interrompete o intervenite su altri temi

Ascolto attivo

Ma c'è un fattore ancora più sottile

La diffusa tendenza a credere che ascoltare e sentire siano la stessa cosa:

Ascoltare implica:

- Essere consapevoli di ciò che si sente
- Recepire accuratamente l'informazione che ci viene presentata
- Organizzare l'informazione in modo tale che ci risulti utile

Una persona normale è possibile che comprenda e ritenga il 50% di una conversazione; questa percentuale, già modesta, è possibile che scenda al 25% 48 ore dopo

Ascolto attivo

Se ascoltare non è sinonimo di sentire cos'è?

E' una funzione mentale volontaria che si sviluppa in quattro stadi

- Sentire
- Interpretare
- Valutare
- Rispondere

Ascolto attivo

Migliorare le capacità di ascolto

Credere di sapere già come si ascolta
è probabilmente l'ostacolo più grande
al miglioramento della capacità di ascoltare

Ascolto attivo

Ostacoli all'ascolto

- *Mancanza di interesse, noia*
- *Rumori e distrazioni*
- *Vocabolario*
- *Semantica*
- *Pregiudizi e stereotipi*

Ascolto attivo

Linee guida per un ascolto efficace

- Mantenetevi attenti e dimostrate a chi vi parla
- Ascoltate cercando di capire i messaggi
- Incoraggiate il vostro interlocutore a continuare
- Mentre ascoltate evitate di giudicare
- Suspendete i vostri pregiudizi
- Evitate di pensare a ciò che direte più tardi
- Prendete appunti
- Fate domande

Comportamenti tipici di chi

Non sa ascoltare efficacemente

Ascolta efficacemente

Valuta subito l'altra persona; giudica troppo presto; decide subito che si tratta di aria fritta	Aspetta a giudicare e tenta di capire l'altra persona, non di impressionarla
Utilizza il tempo di ascolto per prepararsi a rispondere	Ascolta tutto e poi pensa a rispondere
Si concentra nel memorizzare i dettagli piuttosto che nel cercare di capire i messaggi fondamentali	Si concentra sulle idee principali, sui principi, sui messaggi fondamentali
Tenta di ricordare tutto	Non si preoccupa di ricordare ogni cosa
Finge di essere attento; trova faticoso mantenere l'attenzione, ma non si rende conto che fingere è più faticoso che ascoltare	Si sforza di rimanere attento; si concentra sul contenuto e riassume mentalmente
Si distrae; tenta di fare qualcosa d'altro mentre ascolta	Mantiene il contatto visivo con chi parla
Se non capisce subito stacca l'audio	È convinto che se ascolta attentamente capirà; fa domande
Tende a farsi distrarre dai termini a valenza emotiva	Avverte le sue emozioni, ma le controlla; cerca di mantenere le sue reazioni

Ascolto attivo

Tecniche di ascolto attivo

Tecniche non verbali

- Espressione facciale
- Contatto visivo
- Gestualità
- Postura fisica

Ascolto attivo

Tecniche di ascolto attivo

Tecniche verbali

- Interrompere *se.. quando.. come..*
- Parafrasare *es. se ho capito bene*
- Riassumere *es. in sintesi hai detto che*
- Rispecchiare *es. praticamente hai detto che*
- Riformulare *es. ho capito che*