

ASCOLTARE: difficile quanto parlare

Deriva dalla parola *Ascultare* che significa sentire con delicatezza e cura

Ascoltare:

- Aver cura dell'altro
- Cercare la verità dell'altro
- Essere disposti a scoprire che non siamo nel vero
- Ascoltare qualcuno diverso da noi
- Aprirsi all'altro come atto di fiducia

Modalità di ascolto

- Ascolto partecipativo** (l'ascoltatore riesce a capire il significato del discorso e a comprendere l'interlocutore);
- Ascolto superficiale** (si guarda alla lettera, ma non allo spirito, cioè alle intenzioni di chi parla);
- Ascolto simulato** (si assume l'espressione di chi ascolta e si pensa ad altro);
- Ascolto rassegnato** (non si intravedono mai motivi di interesse in ciò che l'altro dice);
- Ascolto giudicativo** (mentre si ascolta si affilano le armi per poi emettere propri giudizi);
- Non ascolto** (il dialogo si traduce in un'alternanza di monologhi incuranti l'uno dell'altro).

I filtri che influenzano il nostro modo di ascoltare:

Ricordi / Valori / Interessi / Convinzioni / Esperienze passate / Aspettative / Pregiudizi / Ambiente fisico / Atteggiamenti / Sentimenti forti / Ipotesi

I livelli dell'ascolto

Tre sono i livelli di ascolto che possono essere attivati nella relazione

Passando dal livello 1 al livello 3 aumenta la capacità di comprendere, ritenere informazioni e comunicare

1. Ascolto saltuario
 - Si pensa ai fatti propri più che a quello che viene detto
 - Si interviene ogni tanto
 - Si pensa soprattutto a ribattere o ad esprimere la propria opinione
2. Ascolto superficiale
 - Ci si concentra sul contenuto e non sulle intenzioni di chi parla
 - L'attenzione è piuttosto ridotta
3. Ascolto attivo
 - L'ascoltatore rinuncia a giudicare le parole dell'interlocutore
 - L'ascoltatore si identifica con l'interlocutore
 - Comprensione del significato profondo del messaggio

I livelli di ascolto con un'altra classificazione

IGNORARE - Ascolto solo per dovere

INTERROMPERE - E' più importante ciò che so

DIALOGO INTERNO - Penso già a quello che dirò

ASCOLTO SELETTIVO - Solo ciò che mi interessa

ASCOLTO CON FILTRO - Giudizio e pregiudizio

ASCOLTO ATTIVO - Apertura al messaggio

Nell'ascolto attivo si distinguono **5 tappe fondamentali**:

1 Ascoltare il contenuto e fare domande di chiarimento

2 Capire le finalità della comunicazione (non interpretare)

3 Valutare la Comunicazione non verbale dell'interlocutore

4 Controllare la propria comunicazione non verbale e i propri filtri

5 Ascoltare con partecipazione e senza giudicare

Come?

- Uso congruo e efficace della comunicazione verbale e non verbale
- Uso di domande (chiuso/aperte)
- Uso di tecniche specifiche: parafrasare, rispecchiare, chiarire, riassumere
- Messaggio in prima persona
- Uso empatia

Domande chiuse e aperte

Domande chiuse

- Suggestiscono risposte secche (Si/NO)
- Costringono a rispondere con poca partecipazione, non facilitano la comunicazione e la raccolta di informazioni

Domande aperte

- – favoriscono risposte continue e lunghe e stimolano il destinatario a fornire più informazioni

Domande in sequenza

- A Imbuto: prevede da domande generali a domande specifiche:
 - Che cosa fai la sera? Che cosa fai la sera del sabato? Che cosa hai fatto sabato sera?
- A Piramide o imbuto rovesciato (in senso inverso da domande specifiche a domande più generali)
 - Offre maggiori occasioni di ampliare il discorso, permettendo all'interlocutore di rispondere più liberamente e in modo personale
- A Tunnel: utilizzato per la raccolta di informazioni di base (domande chiuse tutte della stessa ampiezza).
 - Es. dove sei nato?; Quanti anni hai? Dove abiti? Che lavoro fai?)
- Erratico: alterna domande aperte a domande chiuse

I messaggi in 1° persona (per l'ascolto attivo)

Consentono di far sapere al soggetto come ci fa sentire,
il motivo per cui ci sentiamo così...

- Quando lei (comportamento)
- Mi sento (l'emozione che sentite)
- Perché (motivo)

Esempio: "Quando lei urla con me, mi sento frustrato perché questo mi impedisce di continuare ad ascoltarla"

In genere, si ritiene che l'interlocutore che venga messo al corrente dell'impatto negativo prodotto sull'altro dalle sue azioni sia in qualche modo indotto a cambiare strategia

➤ "Quando intervieni così spesso (descrizione non valutativa del comportamento), mi sento a disagio (espressione del sentimento), perché non ho spazio alcuno per esprimere le mie idee (indicazione degli effetti).

Es.: " Il fatto che Lei mi interrompa spesso quando parlo (descrizione non valutativa del comportamento), mi irrita (espressione del sentimento) perché mi fa dimenticare alcune cose che volevo dirle a proposito di... (indicazione degli effetti).

Usando il messaggio Io si riconosce che:

- Si ha una certa responsabilità delle proprie emozioni e reazioni
- Che non è solo una reazione inevitabile al comportamento dell'altro
- Che gli altri avrebbero potuto reagire in modo diverso
- Inoltre il messaggio Io è assertivo in quanto è:

Diretto. Frasi come: " Molti pensano che", oppure: " Non è normale che tu ti comporti così", ecc.? **Non esprimono uno stile assertivo**

Quindi le frasi: "Molti pensano che" si trasforma in "Io penso che", e "Non è normale che ..." diventa: " Non sono d'accordo col tuo modo di comportarti".

Esercizi sull'Ascolto: la parafrasi

Partecipanti divisi in tre – A parla, B ascolta, C osserva A e B.

1. A esprime un breve messaggio. Racconta in **due minuti** qualcosa che pensa di saper fare bene... B e C ascoltano senza intervenire.

2. B ripete il messaggio iniziando la frase con: "*Mi stai dicendo che*"? Oppure "*Ti ho sentito dire che*"? Focalizzarsi sul contenuto. Non interpretare.

3. A commenta le sue impressioni sul contenuto parafrasato dal collega B

4. C comunica a B (che ha usato la parafrasi) le sue osservazioni, facendo attenzione a non giudicare il collega ma cercando di aiutarlo.

5. Scambiarsi i ruoli

Cosa osservare durante il roleplaying

Sui turni

Come vengono offerti e presi

Chi sta parlando ha un atteggiamento:

Predatorio (parla solo lui, non offre, ne consente, nessuno spazio a nessun altro

Spartitorio (decide lui chi sono gli interlocutori e chi no)

Di reciprocità

Sul tema

Chi riesce a imporre (far accogliere l'argomento che propone e chi no)
Cosa succede quando uno degli interlocutori cerca di introdurre un nuovo argomento

Sull'uso **dell'ascolto attivo e dei messaggi in prima persona**

Ascoltare con 4 orecchie

L'importanza dell'ascolto

Sebbene l'ascolto sia la prima abilità comunicativa appresa e anche quella più utilizzata, essa non riceve alcun insegnamento:

| | appresa | usata | insegnata |
|-----------|---------|-------|------------|
| ASCOLTARE | 1^ | 45% | per niente |
| PARLARE | 2^ | 30% | poco |
| SCRIVERE | 3^ | 16% | abbastanza |
| LEGGERE | 4^ | 9% | molto |

La comunicazione interpersonale è un evento complesso perché il destinatario effettua una "libera scelta", sceglie a quale aspetto del messaggio reagire.

Contenuto oggettivo

Relazione

Rivelazione del sé

Appello

Nel messaggio dell'emittente, il destinatario può scegliere di cogliere quattro dimensioni fondamentali.

Per una reazione efficace il destinatario dovrebbe raggiungere l'equilibrio basato sulle "quattro orecchie":

APPELLO - L'insieme delle richieste che l'emittente manifesta nella sua comunicazione: "Che cosa vuole?"

RIVELAZIONE DI SE' - Il modo in cui l'emittente presenta sé stesso nella comunicazione: "Che cosa dice di sé?"

CONTENUTO OGGETTIVO - Insieme di notizie, idee, opinioni circa l'oggetto di riferimento della comunicazione: "Di cosa sta parlando?"

RELAZIONE - La percezione che l'emittente ha del ricevente e della loro interazione: "Con chi crede di avere a che fare?"

Nei corsi di formazione per insegnanti, Schulz Von Thun ha avuto modo di osservare 4 differenze fondamentali.

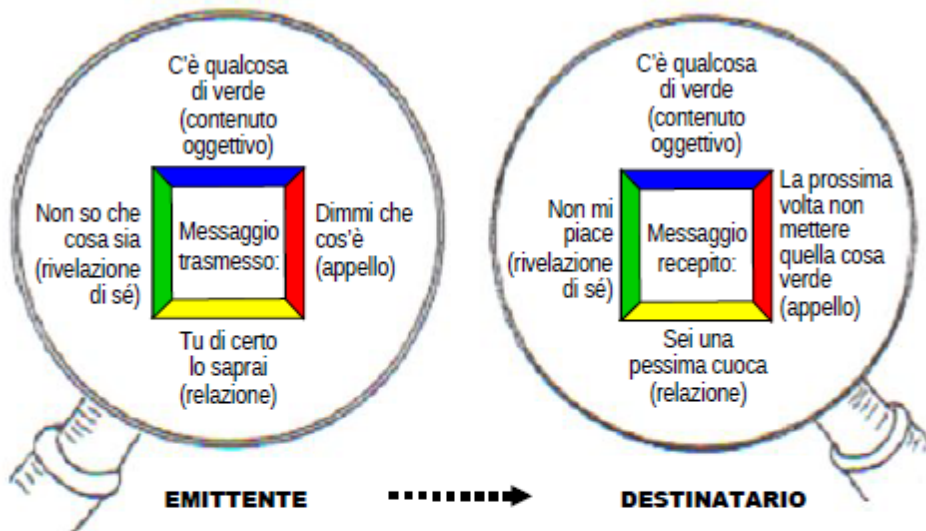
Alcuni reagiscono al contenuto oggettivo: "E lo ha fatto di proposito?" (acquisizione del contenuto oggettivo e richiesta di ulteriori informazioni)

Altri reagiscono all'aspetto di relazione: "Perché vieni a dirlo proprio a me? Io non sono mica il vostro poliziotto!" oppure: "mi fa piacere che tu venga a dirlo a me..."

Altri reagiscono invece alla rivelazione del sé di Astrid: "Ti ha fatto molto arrabbiare, Astrid?", oppure: "Sei una spia!"

Ma la maggior parte delle persone reagisce al contenuto d'appello dell'informazione: "Vengo subito a vedere che cosa è successo!"

Sentito il messaggio, il destinatario esegue 2 operazioni fondamentali:
 RECEPISCE - con l'intenzionalità di centrarsi sulla fonte comunicativa e con l'impegno a comprendere il messaggio nel significato che questo ha per l'emittente
 +
 ELABORA - e decodifica il significato tenendo presenti le diverse dimensioni comunicative con l'abilità di coglierle tutte senza distorcere o alterare il significato
 Un esempio:



Chi ha ragione?

Tutti e due sono nel giusto: lui ha detto una cosa, lei ne ha percepita un'altra.

Mittente e destinatario, nel rilevamento e nella discussione degli equivoci, dovrebbero riconoscere che c'è stato uno spiacevole errore e portare la prova delle proprie buone intenzioni.

Quando un'informazione raggiunge il destinatario in forma diversa rispetto alle intenzioni del mittente, le cause possono essere varie.

Certo, possono incidere abitudini linguistiche diverse, nel senso che l'appartenenza allo stesso ambiente facilita il dialogo sul piano del contenuto oggettivo e della relazione.

Ma Schulz Von Thun evidenzia tre fattori di disturbo:

L'IDEA DI SE' DEL DESTINATARIO

Si collega all'ipersensibilità all'aspetto di relazione. Non avere una grande opinione di sé porta ad interpretare i messaggi anche innocui e neutrali come una conferma della propria immagine negativa.

L'IDEA CHE IL DESTINATARIO HA DEL MITTENTE

Meglio conosciamo una persona più facile sarà scoprire il sottinteso in ciò che viene espresso. Spesso costruiamo l'immagine dell'altro in base ad informazioni esigue (come si veste, sesso, età, comportamenti esteriori) e in modo deduttivo.



I MESSAGGI CORRELATI

I piccoli equivoci sorgono quando il destinatario riceve il messaggio corretto con una delle "quattro orecchie", ma contemporaneamente sente altri messaggi che sono legati al messaggio fondamentale (es. una richiesta viene scambiata per improprio, oppure un sentimento negativo per attribuzione di colpa)



Per facilitare la comunicazione interpersonale Schultz Von Thun (soprattutto quando si è di fronte alle correlazioni) indica di ricorrere alla **metacomunicazione**.

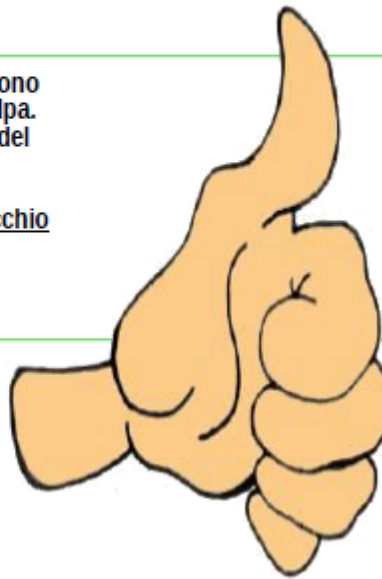
Anna Rita Colasanti e Raffaele Mastromarino portano invece a riflettere sull'atteggiamento della **comprensione**.

Vediamo il significato di queste due modalità:

METACOMUNICAZIONE

Esempio di metacomunicazione: "Se ti dico che sono deluso, non vuol dire per forza che tu ne abbia colpa. Vorrei soltanto comunicare un mio stato d'animo del momento".

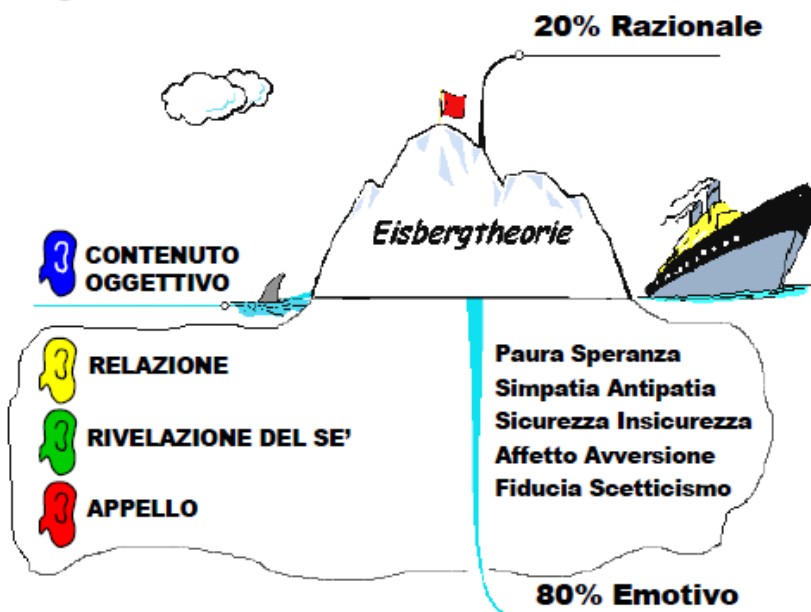
A volte solo così accade che uno esprima i propri sentimenti senza che l'altro li recepisca con l'orecchio sensibilizzato all'aspetto della relazione.



COMPRESIONE

Consiste nel provare a sentire gli stati d'animo che l'altro esprime e a comunicarglieli di volta in volta sia per verificare l'esattezza, sia per far sì che questi ne prenda coscienza e, a partire da tale consapevolezza, si esplori ulteriormente. Ciò permette lo stabilirsi di una buona comunicazione interpersonale. Si rivela indispensabile grazie alla sua non-direttività nella fase iniziale dell'interazione.

Il modello delle "quattro orecchie" di Schulz Von Thun rappresentato* secondo la teoria dell'iceberg di Sigmund Freud:



Paura Speranza
Simpatia Antipatia
Sicurezza Insicurezza
Affetto Avversione
Fiducia Scetticismo