

# L'ASCOLTO

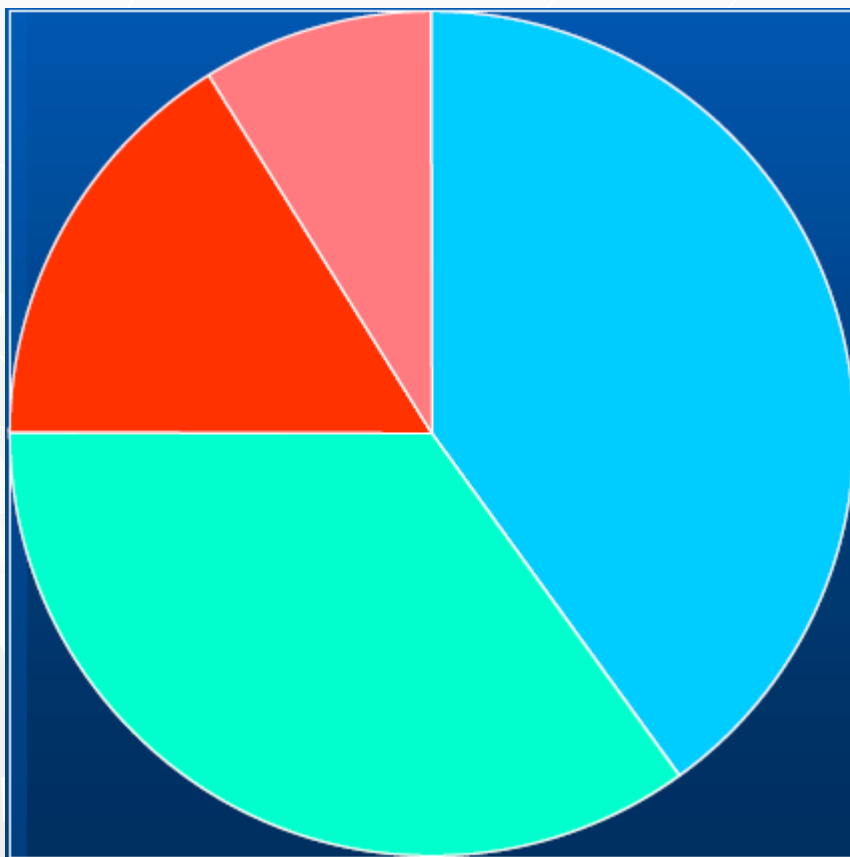
**Antonio Cerasa, *PhD***  
**IBFM-CNR, Germaneto (CZ), Italy**

[a.cerasa@unicz.it](mailto:a.cerasa@unicz.it)

[http://www.ibfm.cnr.it/en\\_person/  
acerasa.php](http://www.ibfm.cnr.it/en_person/acerasa.php)

<http://docenti.unicz.it/sito/cerasa.php>

# Grafico del tempo che dedichiamo ad ogni aspetto del processo di comunicazione (Smith, 1968)



- 40% Ascoltare
- 35% Parlare
- 16% Leggere
- 9% Scrivere

# L'ASCOLTO

- ▶ Ascoltare è un' attività consensuale: nessuno può essere obbligato ad ascoltare
- ▶ L' individuo ha completo controllo sull' ascolto e quest' ultimo è guidato esclusivamente da motivazioni interne

# L'ASCOLTO

**Il sistema  
motivazionale**

**lo stato affettivo**

*la storia personale*

**Il livello Intellettivo  
e culturale**

**lo status  
gerarchico / sociale**



# Sentire ≠ Ascoltare?

SENTIRE



ASCOLTARE



COMPRENDERE

# STILI DI ASCOLTO INEFFICACI

1. **L' ascoltatore "missing in action";**
2. L' ascoltatore distratto;
3. L' ascoltatore selettivo;
4. L' ascoltatore combattivo.

# L' ascoltatore "missing in action"

- ▶ E' uno stile di ascolto passivo e distaccato;
- ▶ Il non verbale è caratterizzato da uno sguardo fisso e distante e un finto sorriso;
- ▶ Vi è una totale assenza di ricezione, non una mancanza di comprensione

# L' ascoltatore “missing in action”

## IMPORTANTE!!!

Potresti diventare anche tu un ascoltatore “missing in action” se sei poco interessato a quello che si sta discutendo o dai poca o nessuna importanza al tuo interlocutore



# STILI DI ASCOLTO INEFFICACI

1. l' ascoltatore “missing in action”;
2. **L' ascoltatore distratto;**
3. L' ascoltatore selettivo;
4. L' ascoltatore combattivo.

# L' ascoltatore distratto

- ▶ E' uno stile attivamente disfunzionale;
- ▶ Queste persone sono distratte da preoccupazioni più immediate che l' ascolto;
- ▶ Il non verbale è caratterizzato da alcuni comportamenti che indicano impazienza, come guardare spesso l' orologio, leggere o scrivere;

# L' ascoltatore distratto

- ▶ Annuiscono sempre e rispondono in maniera appropriata, ma non assimilano il messaggio in maniera efficace;
- ▶ Il loro obiettivo è di concludere la conversazione al più presto;
- ▶ Il loro interesse per l' argomento è poco o nullo;

# L' ascoltatore distratto

**IMPORTANTE!!!**

Potrebbe accaderti di diventare un ascoltatore distratto quando ti trovi sotto pressione per rispettare delle scadenze o se sei immerso nei tuoi pensieri.

# STILI DI ASCOLTO INEFFICACI

1. l' ascoltatore “missing in action”;
2. L' ascoltatore distratto;
3. **L' ascoltatore selettivo;**
4. L' ascoltatore combattivo.

# L' ascoltatore selettivo

- ▶ Si presta attenzione solo per avere conferma di opinioni e posizioni preesistenti;
- ▶ Sono ascoltatori che non ascoltano la totalità del messaggio, ma scelgono selettivamente le informazioni utili;
- ▶ Scelgono di ignorare tutte le informazioni che non sono in accordo con i loro preconcetti;

# L' ascoltatore selettivo

## IMPORTANTE!!!

- ▶ Voi stessi potete diventare un ascoltatore selettivo se non riuscite a darvi la disciplina necessaria per ascoltare la totalità del messaggio.
- ▶ Un ascoltare di questo tipo sminuisce l' importanza del messaggio altrui e dà valore solo alla propria posizione.
- ▶ Se ancora prima che la conversazione abbia inizio, avete già deciso cosa volete sentire, siete caduti in questa trappola!

# STILI DI ASCOLTO INEFFICACI

1. l' ascoltatore “missing in action”;
2. L' ascoltatore distratto;
3. L' ascoltatore selettivo;
4. **L' ascoltatore combattivo.**



# L' ascoltatore combattivo

- ▶ Adotta uno stile combattivo o addirittura aggressivo;
- ▶ Ascoltano solo per trovare dei punti di disaccordo;
- ▶ Ascoltano solo per rifiutare, non per assimilare la totalità del messaggio;
- ▶ Ignorano ogni possibilità di accordo e vogliono solo trovare delle aree di conflitto.

# L' ascoltatore combattivo

## IMPORTANTE!!!

- ▶ Potresti diventare un ascoltatore combattivo quando filtri ciò che senti attraverso le emozioni;
- ▶ Se ti senti in qualche modo minacciato da quello che ti stanno dicendo, l' ascolto combattivo è una reazione molto comune.

# L' ascoltatore efficace

- ▶ Sono concentrati sia fisicamente che psicologicamente sul procedimento di ascolto;
- ▶ Sono molto attenti all' interezza della comunicazione;
- ▶ Sono consapevoli dell' ordine delle parole e di tutta la CNV;
- ▶ Sono disponibili e obiettivi, non giudicano e non interpretano

# L' ascoltatore efficace

- ▶ Danno agli interlocutori la sensazione di di considerarli molto importanti e di ritenere molto interessanti le loro opinioni;
- ▶ Dimostrano grande rispetto per gli altri e vengono a loro volta rispettati;

# Le 12 caratteristiche dell' ascolto efficace

1. Si impegnano ad ascoltare con attenzione
2. Si rendono conto che saper ascoltare è un' abilità e come tale va esercitata
3. Sono motivati ad imparare e migliorare la loro abilità di ascolto
4. Mostrano grande sicurezza e fiducia in se stessi
5. Sono molto responsabili ed efficienti

# Le 12 caratteristiche dell' ascolto efficace

6. Mostrano grande flessibilità nel risolvere conflitti
7. Partecipano alle conversazioni in modo efficace
8. Sono attenti a quello che dice il loro interlocutore, non perdendo di vista la loro opinione

# Le 12 caratteristiche dell' ascolto efficace

9. Prendono decisioni basandosi su fatti reali e non saltano alle conclusioni;
10. Fanno carriera più velocemente;
11. Si trovano raramente in imbarazzo a causa di errori;
12. Hanno un controllo efficiente sulle barriere all' ascolto.

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Aspettare impazientemente di parlare

### Caratteristiche

- ▶ Siete estremamente concentrati sul contribuire alla comunicazione, specialmente se siete in disaccordo con quello che si sta dicendo
- ▶ Invece di ascoltare il vs interlocutore state pianificando cosa dire



# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Aspettare impazientemente di parlare

Frase tipo che utilizzate

1. “Non voglio interrompervi, ma...”
2. “Prima che vi spingiate oltre, vorrei dire che...”
3. “So cosa state per dire e non è affatto preciso”
4. Etc....

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Eccesso di informazioni

### Caratteristiche

- ▶ Quando siete sovraccarichi di informazioni, è come se il vs cervello fosse pieno e proprio non ci fosse più spazio per dati in più, indipendentemente dall'interesse o importanza

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Essere preoccupati

### Caratteristiche

- ▶ E' difficile ascoltare in maniera efficace quando si hanno altre faccende importanti in mente
- ▶ Potreste essere preoccupati per delle questioni personali o professionali

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Percezione del valore del messaggio

### Caratteristiche

- ▶ E' difficile ascoltare in maniera efficace se pensate che il messaggio abbia poca importanza e sia per voi uno spreco di tempo;
- ▶ Nonostante la vs mancanza di interesse possa a volte essere giustificata, tutto questo indica uno stile di ascolto molto egoista

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Le sfide della concentrazione

### Caratteristiche

- ▶ E' un problema che si presenta quando si chiede a persone con menti molto attive di concentrarsi su un messaggio che per loro non rappresenta una sfida.
- ▶ Il risultato è la noia e la mente che vaga su altri pensieri.

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ► Le sfide della concentrazione

### Caratteristiche

- Il problema non è l'incapacità di concentrarvi, ma l'incapacità di essere stimolato abbastanza per focalizzarvi a pieno sulla comunicazione.
- Per ascoltare e concentrarvi efficacemente, non avete bisogno di sforzare il vs cervello: al contrario, dovete cercare di rallentarlo!

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Balzare a conclusioni affrettate

### Caratteristiche

- ▶ Si manifesta quando ascoltate solo una parte di quello che vi stanno dicendo e date per scontato di sapere già come finirà il discorso.
- ▶ E' particolarmente dannosa quando balzate alla conclusione che qualcuno vi stia criticando o sia in disaccordo con le vs posizioni.

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ► Preconcetti

### Caratteristiche

- Date per scontato di sapere che cosa l'altra persona dirà prima ancora che apra la bocca.
- Potreste iniziare a formulare una risposta, addirittura verbalizzarla, senza avere in realtà sentito il messaggio.



# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ► Preconcetti

### Caratteristiche

- I vs preconcetti contribuiscono a farvi sminuire quello che vi viene detto senza ascoltare veramente il messaggio, nonostante possa contenere qualche informazione valida e significativa

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ► Pregiudizi

### Caratteristiche

- Mentre i preconcetti danno un contenuto al messaggio che non avete ancora sentito, i pregiudizi hanno a che fare con il valore stesso della persona che trasmette il messaggio.

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Pregiudizi

### Caratteristiche

- ▶ Questa è una barriera che esiste quando avete predeterminato il valore di una persona.
- ▶ Il risultato è la sottovalutazione e la ridicolizzazione di quello che ci comunicano gli altri perché sono diversi.

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Pregiudizi

### Caratteristiche

- ▶ I pregiudizi possono essere culturali, religiosi o per questioni di razze, sesso, età
- ▶ La maggior parte dei pregiudizi che vi riguardano in realtà sono di natura professionale: es. “Sai, quelli di gestionale/meccanica, civile, elettronica, etc.. sono un po’ ....”

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Ascolto selettivo

### Caratteristiche

- ▶ E' sia uno stile sgradevole che un problema.
- ▶ Avviene quando si ascolta selezionando quali informazioni si vogliono cogliere e quali non vale la pena di considerare.
- ▶ E' una percezione distorta dell'informazione.

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Attaccarsi ai dettagli

### Caratteristiche

- ▶ Ha luogo quando date troppa importanza a una piccola parte del messaggio, ignorandone la maggioranza.
- ▶ Di solito si sminuiscono cose come l' accordo e la comunanza e dettagli insignificanti diventano il centro focale di attenzione.

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Attaccarsi ai dettagli

### Caratteristiche

- ▶ E' un problema complesso perché la vs educazione, esperienza e struttura mentale sono naturalmente orientate verso i dettagli.
- ▶ Siete condizionati a cercare, investigare e analizzare.

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Attaccarsi ai dettagli

### Caratteristiche

- ▶ Nella comunicazione, questo tipo di comportamento può essere controproducente
- ▶ Mentre ascoltate, cercando di identificare i dettagli o le aree di disaccordo, è importante che riconosciate anche le cose su cui invece siete d' accordo.



# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Mancanza di empatia

### Caratteristiche

- ▶ La concentrazione persa a causa della mancanza di empatia è molto difficile da recuperare.
- ▶ Creare e mantenere l'empatia può essere difficile: richiede che vediate le cose dal punto di vista del vs interlocutore, tralasciando la vs stessa posizione.

# Quello che impedisce un ascolto efficace

- ▶ Emozioni (paura, rabbia, dolore, etc..)

## Caratteristiche

- ▶ Quando si è molto emozionati, è praticamente impossibile ascoltare.
- ▶ Potreste non riuscire a verbalizzare quello che sentite, dimostrando il vs poco o nullo interesse per quello che gli altri avrebbero da dire.

# Quello che impedisce un ascolto efficace

- ▶ Emozioni (paura, rabbia, dolore, etc..)

## Caratteristiche

- ▶ Un buon equilibrio emotivo è un fattore di enorme importanza nel processo di ascolto
- ▶ Non solo le emozioni negative hanno un notevole effetto sulla ricezione del messaggio, ma anche i sentimenti positivi possono distorcere l'ascolto

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Distrazioni reali

### Caratteristiche

- ▶ L'ambiente in cui vi trovate ha un'influenza significativa sulla capacità di chiunque di elaborare le informazioni
- ▶ Ci sono alcuni distrattori che non sono facilmente risolvibili, come il rumore sui luoghi di lavoro, i rumori provenienti dall'esterno, etc..

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ► Distrazioni reali

### Caratteristiche

- Potete sicuramente imparare a eliminare alcuni di questi fattori di disturbo, mentre altri continueranno a interferire con le vs capacità di ascoltatore

# Quello che impedisce un ascolto efficace

- ▶ Scarsa capacità di comunicare il messaggio

## Caratteristiche

- ▶ Se l'interlocutore ha un tono monotono o in qualche modo non interessante, è molto difficile rimanere concentrati sul messaggio.
- ▶ Sono circostanze che mettono alla prova la vs volontà di ascoltare ed enfatizzano la vs capacità di concentrazione

# Quello che impedisce un ascolto efficace

## ▶ Assaporare le cose positive

### Caratteristiche

- ▶ La vs capacità di ascolto potrebbe essere disturbata anche quando avete ricevuto un complimento e lo state assaporando.
- ▶ Infatti mentre vi crogiolate in questa piacevolissima sensazione, è facile smettere di prestare attenzione a quello che segue, sia se si tratti di cose negative che positive

# Comunicazione: un piano d'azione

- ▶ Rivedete come avete valutato l'influenza che ha su di voi ciascuno dei problemi esaminati. Ogni volta che il punteggio è sei, o più, si tratta di un'area dove potreste migliorarvi.



# Comunicazione: un piano d'azione

- ▶ Valutare i propri problemi di ascolto è un esercizio individuale molto complesso e potrebbe avere per risultato delle conclusioni di cui non siete né contenti né fieri. Cercate di ricordare che sono un'opportunità per crescere e migliorarsi.

# Comunicazione: un piano d'azione

- ▶ La maggior parte delle barriere elencate provengono da fattori interni, quindi siete in grado di correggervi e di esercitare su di essi un certo controllo.