

Le sette regole dell'arte di ascoltare

1. non avere fretta di arrivare a delle conclusioni
2. quel che vedi dipende dal tuo punto di vista.
Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista
3. se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che abbia ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva

Le sette regole dell'arte di ascoltare

4. le emozioni sono strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi
5. un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze

Le sette regole dell'arte di ascoltare

6. un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti
7. per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé

10 cattivi ascoltatori

- **1. il multi-attività:** *Sì, ti ascolto. Non ti guardo, ma ti ascolto. Finisco una frase... dimmi. Scusa, intanto rispondo al telefono. Che stavi dicendo?*
- **2. il mondano:** *Se ho un minuto? Certo. Entra e dimmi pure. Lo so che mi hai cercato in questi giorni. Oh, scusa, c'è qualcun altro alla porta. Entra, stavamo chiacchierando. Più siamo, meglio è.*
- **3. il finisci-frasi:** *Fermati, so benissimo dove vuoi arrivare. Non c'è bisogno che tu finisca. Lo so. Non apprezzi un capo così efficiente e collaborativo? Forza, continua. No, finisco io per te.*
- **4. il contraddittore:** *Qualsiasi cosa tu dica, proverò a dire il contrario. Ho il dovere di fare l'avvocato del diavolo. Credo che questo ti aiuti. Come fai a sapere che la tua idea è buona? Scusa, lo faccio con tutti. Tenere tutti sulla corda...*
- **5. lo sputa-risposta:** *Non dire niente di più. Questo è il mio consiglio. Prendilo. Potevi non chiedermi niente. Forse volevi solo sfogarti un po'. Potevi cavartela da solo. Ma che capo sarei se non avessi sempre la risposta pronta? Quindi, serviti pure.*

10 cattivi ascoltatori

- **6. il grande filosofo:** *Ora, cercherò di chiarirti cosa vuoi davvero, ma in un'accezione più ampia e profonda. Non c'è bisogno che tu ti spieghi oltre, sarò io a spiegarti.*
- **7. l'autobiografo:** *Ah, quello che mi racconti mi evoca parecchi ricordi. Per cui ti racconterò la mia esperienza. Può servire anche a te. Dunque, nel 1992...*
- **8. lo scruta-orologio:** *Sì, sì. Scusa, no, non vado di corsa. E' solo che... sai l'ora?. No, continua pure. Che dicevi?*
- **9. il superveloce:** *Vuoi parlarmi? Sono occupatissimo... se facciamo presto. Sto andando a una riunione. Vieni con me, accompagnami. Oppure facciamo una cosa: mandami un'email.*
- **10. lo smemorato:** *Grazie davvero per aver voluto condividere le tue idee con me. Le terrò a mente. Ne ripareremo, se me ne ricorderò.*

Consigli per migliorare l'ascolto

- **1. Eliminate le distrazioni.**
Sedetevi dall'altra parte della scrivania, insieme alla persona con cui state parlando. Lasciate squillare il telefono. Se siete davvero troppo occupati per prestare la dovuta attenzione, ditelo con franchezza. Meglio rimandare l'incontro a un momento più tranquillo. Se state aspettando una telefonata davvero importante, ditelo prima e, quando arriva, scusatevi con il vostro interlocutore.
- **2. Prima di invitare altre persone a partecipare a una conversazione, pensateci bene.**
Il vostro interlocutore potrebbe non gradire affatto o stare sul punto di dirvi qualcosa di personale e riservato. Guardatelo e abituatevi a captare i segnali: ha piacere che la conversazione si allarghi o richiede un'attenzione esclusiva?
- **3. Moderate l'entusiasmo.**
In genere chi interrompe spesso non lo fa per mancanza di considerazione verso l'altro, ma perché è un estroverso e un entusiasta, che ama pensare ad alta voce, sollecitato da quanto l'altro va dicendo. La sua associazione mentale diventa subito voce. Allora, sforzatevi di ascoltare più a lungo, mordetevi la lingua. Imitate i più introversi tra i vostri colleghi.

Consigli per migliorare l'ascolto

- **4. Discutete con dolcezza.**
Le parole pesano, soprattutto se rivolte a un collaboratore. Va bene discutere e fare l'avvocato del diavolo, ma non fate sentire l'interlocutore un perdente in partenza. Fate piuttosto domande che fanno pensare e lasciate che l'altro arrivi da solo alle sue conclusioni. L'eccesso di argomentazione vi può far facilmente passare per prevaricatori.
- **5. Prima di dare consigli, chiedete.**
Qualcuno vuole solo sfogarsi, ma a qualcun altro il vostro parere interessa davvero. Ascoltate, e se pensate di avere un buon consiglio da dare, chiedete se è gradito e poi datelo senza che sembri un ordine.
- **6. Rimanete con i piedi per terra.**
Tenete la vostra conversazione su un piano concreto. Può darsi che un po' di teoria ci stia bene, ma valutate se la situazione lo consente. Esercitate piuttosto le vostre capacità dialettiche per capire meglio i problemi di chi si rivolge a voi.

Consigli per migliorare l'ascolto

- **7. Al centro non ci siete voi.**
Ascoltando, tenete sempre a mente che al centro della conversazione non ci siete voi, c'è l'altro. Se volete raccontare qualcosa di voi, scegliete un errore da cui avete imparato qualcosa, o un aneddoto che metta l'altro a suo agio.
- **8. Mettete un orologio nel vostro campo visivo.**
Così non dovrete cercare le lancette in maniera evidente e potrete invece guardare con più attenzione chi vi sta di fronte. Se davvero avete poco tempo, ditelo esplicitamente. Magari prendete un altro appuntamento, e poi mantenete l'impegno.
- **9. La velocità uccide.**
Forse una breve conversazione camminando per i corridoi può bastare se portata avanti con attenzione. Ma siate amichevoli e sinceri, anche nella fretta. Il collega che vi tirate dietro non è il vostro cane.
- **10. Ricordare.**
Non dimenticate quello che di importante è emerso in una conversazione. Appuntatelo, rifletteteci su, tornateci sopra alla prossima occasione. Serve a voi, che avrete degli elementi in più per il vostro lavoro, e all'altro che capirà di essere stato realmente ascoltato e considerato.