

*La capacità di ascolto, un po' come l'intelligenza, quasi tutti pensano di averla al di sopra della media, ma non è proprio così...*



Uno studio ha evidenziato che noi udiamo metà di quello che ci viene detto, ascoltiamo metà di ciò che udiamo, capiamo metà di ciò che ascoltiamo, crediamo a metà di ciò che capiamo e ricordiamo solo metà di ciò a cui crediamo.

Se traduciamo questi assunti in una giornata lavorativa di otto ore, ecco cosa emerge:

- **Dedichiamo** metà della giornata, circa **quattro ore** ad ascoltare
- **Udiamo** circa **due ore** di ciò che ci viene detto
- Ne **ascoltiamo un'ora**
- **Comprendiamo** solo **trenta minuti** di quell'ora
- **Crediamo** a **quindici minuti** di quella mezz'ora
- **Ricordiamo** meno di **otto minuti** di tutto quello che ci è stato detto

Un risultato poco eclatante che dimostra che dovremmo tutti impegnarci un po' di più nell'**ascolto attivo**.

L'ascolto può infatti **influenzare** fino al **40%** della nostra **performance**. Si parla così tanto sul luogo di lavoro che le opportunità di ascoltare bene di sicuro non mancano. Parliamo per fornire feedback, per dare istruzioni, per comunicare delle scadenze e altro ancora...

Oltre alle parole pronunciate, ci sono pure informazioni preziose da decifrare attraverso il tono di voce e il linguaggio del corpo di ciò che non viene espressamente detto. In sintesi, non avere le orecchie e gli occhi ben aperti potrebbe in qualche modo tenerci fuori dai giochi.

La maggior parte delle persone crede che la propria capacità di ascolto sia buona o comunque migliore rispetto a quella di qualche altro collega, ma purtroppo ha torto.

L'ascolto efficace è però qualcosa che può essere appreso e padroneggiato; dobbiamo solo sapere su cosa lavorare. Alcune semplici strategie possono rafforzare questa qualità.

### **Impariamo a focalizzarci**

L'errore più grande che la maggior parte di noi commette quando si tratta di ascoltare, è quello di concentrarsi su cosa replicare, al punto da non riuscire a sentire quello che ci viene detto. Le parole arrivano forti e chiare, ma il significato è perso. Focalizzarsi potrebbe sembrare un semplice suggerimento, ma non è così facile da fare come sembra; i nostri pensieri sono infatti una grande fonte di distrazione.

### **Mettiamo via il telefono**

È impossibile ascoltare bene se si sta continuamente monitorando il proprio cellulare. Niente infastidisce di più le persone come un messaggio di testo che sopraggiunge a metà di una conversazione.

Quando c'impegniamo in una comunicazione, dobbiamo concentrare tutte le nostre energie sulla conversazione senza lasciarci distrarre da continue notifiche sul nostro telefono.

### **Poniamo domande utili**

Alla gente piace sapere che stiamo ascoltando e qualcosa come una semplice domanda di chiarimento non solo mostra che stiamo ascoltando, evidenzia anche che siamo interessati a quello che ci stanno dicendo.

### **Esercitemoci nell'ascolto riflessivo**

Lo psicologo Carl Rogers ha utilizzato il termine "ascolto riflessivo" per descrivere la strategia di ascolto che tende a parafrasare il significato di ciò che viene detto, al fine di assicurarsi di aver interpretato correttamente le parole dell'oratore, dandogli in questo modo l'opportunità di chiarire cosa intendeva dire.

Quando pratichiamo l'ascolto riflessivo, non ripetiamo a "pappagallo" le parole dell'oratore, ma usiamo parole nostre per dimostrare che abbiamo realmente assorbito le informazioni.

### **Usiamo un linguaggio del corpo positivo**

È necessario diventare consapevoli dei nostri gesti, delle espressioni e del tono di voce e assicurarci che siano positivi. Usare un tono entusiasta, aprire le braccia, mantenere il contatto visivo e sporgersi verso chi parla, sono tutte forme di linguaggio del corpo positivo.

### **Non giudichiamo**

Se vogliamo essere un buon ascoltatore, dobbiamo avere una mentalità aperta. Essere di mentalità aperta ci rende accessibili e interessanti per gli altri. Nessuno ama avere una conversazione con qualcuno che a priori si è già formato un'opinione. Per eliminare nozioni e giudizi preconcepiuti, è necessario vedere il mondo attraverso gli occhi degli altri.

Ciò non vuol dire che dobbiamo per forza pensarla allo stesso modo, o che dobbiamo condonare dei comportamenti errati; significa semplicemente che la smettiamo di esprimere giudizi affrettati in modo da poter veramente capire cosa ci stanno dicendo.

### **Teniamo la bocca chiusa**

Se non stiamo controllando la comprensione o ponendo una domanda di approfondimento, restiamo zitti.

Non solo pensare a quello che diremo dopo distoglie la nostra attenzione dall'oratore, dirottando la sua conversazione mostriamo di avere qualcosa di più importante da dire.

Questo significa che non dobbiamo saltare subito alla conclusione con nostre soluzioni.

È nella natura umana voler aiutare le persone, specialmente quando si tratta di qualcuno a cui teniamo particolarmente, ma quello che molti di noi non si rendono conto è che quando “saltiamo” in mezzo a una comunicazione con un consiglio o una soluzione, stiamo chiudendo la bocca all'altra persona.

La vita è ogni giorno più frenetica. Cerchiamo tutti di fare un milione di cose contemporaneamente, e qualche volta ci riusciamo pure, tuttavia l'ascolto attivo ed efficace non è qualcosa da poter fare per così dire “al volo”.

**Ascoltare è una qualità che esige controllo, attenzione e sforzo consapevole da parte nostra se vogliamo capire correttamente il messaggio del nostro interlocutore!**

*“Parlare è una necessità, ascoltare è un’arte.” -Goethe-*

Da U-MAN consulenze e servizi SA