
Non siamo più capaci di ascoltare. Ed è un problema che ci fa perdere un sacco di soldi

Alessandra Colonna per Linkiesta

Se solo ci interessasse sapere cosa hanno da dire gli altri, avremmo molte opportunità in più. Invece siamo programmati per parlare. Alcuni trucchi per imparare ad ascoltare meglio gli altri



“A” poteva essere Autorevolezza, Assertività, Audacia. Tutte doti certamente di un buon manager. Ho scelto invece di parlare dell’Ascolto, qualità a mio avviso irrinunciabile, perché è forse la sola che permette di connetterci veramente con gli altri.

É l’unico strumento che abbiamo per entrare in profondo contatto con il prossimo, per attivare una relazione “umana”, per scandire il passaggio del

tempo dal passato al futuro. Per essere qui e ora, immerersi in quanto accade intorno a noi anche in termini di spazio e tempo.

Per quanto da tutti riconosciuto come indispensabile, ascoltare risulta davvero molto difficile. Noi in aula, come pure nel nostro assessment negoziale, proponiamo degli esercizi sull'ascolto: statisticamente ne esce bene solo il 2% delle persone, nonostante tutte siano avvisate della finalità del test e si trovino quindi in una situazione più facilitante rispetto alla normalità. Non c'è niente da fare: di ascoltare non ne abbiamo voglia, siamo sinceri! Siamo presi da noi stessi, dai nostri pensieri, da quante cose belle e interessanti avremmo noi da dire, dai nostri pregiudizi, dall'IO imperante, e il TU e gli ALTRI... forse e magari anche no.

Politically incorrect

Di certo mi sento di fare una constatazione: chi non ascolta perde moltissime opportunità. Usciamo dal politically correct, chi non ascolta rischia di perdere soldi. Forse su questo alcuni sono più sensibili, chissà.

F.R.E.P.: gli ostacoli all'ascolto

Quali e quanti sono gli ostacoli all'ascolto? Tantissimi. Alcuni esterni, altri interni. Alcuni facili da rimuovere, altri meno, ma tant'è, quando li si incontra li si deve riconoscere prima, e rimuovere poi, a patto che lo si voglia.

Analizziamo come superarne alcuni, che ho chiamato F.R.E.P.: fretta, rumore, egoismo, pregiudizio.

La fretta: come combatterla? Prendendoci il giusto tempo, apparentemente banale come consiglio, ma non credo lo sia. In assenza del giusto tempo se va bene, forse, possiamo appena appena sentire. Ma ascoltare, lo sappiamo, è ben altra cosa rispetto all'udire, mera funzione fisiologica. Dunque quando decidiamo di ascoltare fermiamoci, anche fisicamente, smettiamo di fare altro, e prendiamoci il tempo per dedicare l'attenzione totale al prossimo e ascoltare, esercitando noi il controllo sul tempo e non viceversa.

Il rumore: ostacolo fortissimo all'ascolto. È disturbante, distraente e faticante. Per ascoltare bene è necessario "isolarsi". Non a caso le esperienze monastiche, volte alla ricerca della voce interna e di quella del Divino, si consumano in luoghi appartati e per definizione silenziosi. L'assenza di rumore aiuta la concentrazione e il distacco, presupposti essenziali per l'esercizio dell'ascolto.

L'egoismo: le persone mediamente non ascoltano perché degli altri importa loro poco o nulla. Siamo tutti vittime e carnefici. Ognuno di noi dopo un po' che gli altri parlano non ascolta più, specie, ma non solo, se nutre del dissenso.

Il pregiudizio: emblematico l'aneddoto del pagliaccio di Kierkegaard, ricordato da Torralba nel suo libro, utile per comprendere fino a che punto diventiamo sordi, quando ci costruiamo un'idea, poi così radicata da non ammettere dubbi. L'aneddoto recita così: «In un circo scoppia un incendio, un pagliaccio esce precipitosamente per chiedere aiuto al villaggio vicino. Nell'udire il pagliaccio raccontare dell'incendio e invocare aiuto, i vicini pensano si tratti di uno scherzo e si convincono che il pagliaccio si stia sforzando di rendere veritiero il suo racconto. Non gli credono, e il circo viene completamente distrutto dalle fiamme». Per potere ascoltare correttamente, attività chiave per la reciproca comprensione, bisogna superare il pregiudizio che ci siamo costruiti di qualcuno e di noi stessi. O perlomeno aprirsi e dare spazio al valore del dubbio, non per paralizzarci, ma come momentaneo distacco verso nuove certezze.

Per cosa siamo programmati?

Per dire la nostra. Noi esistiamo perbacco, e il modo migliore per palesarci è parlare! Dalla nascita chi ci circonda si complimenta con noi perché riusciamo a mettere insieme due parole, mai nessuno ci ha fatto i complimenti per come ascoltiamo. Dunque siamo programmati e educati per parlare.

A scuola non si insegna l'ascolto e in famiglia non è incentivato Come ha scritto Francesco Torralba ne *L'arte di ascoltare* "L'azione educativa è stata imperniata sull'atto della parola; infatti siamo soliti definire colta o dotta una persona in base a quello che dice; l'azione educativa ha sottovalutato il valore dell'ascolto [...] La pratica dell'ascolto richiede uno strenuo combattimento contro il proprio ego...". Rimuovere l'Ego o anche solo farlo tacere per qualche minuto è cosa dura, ma tant'è: ascoltare significa mettere al centro dell'attenzione il prossimo. Che ci piaccia o no.