

BRUNELLA MARTINELLI

GLI ELEFANTI:  
GRANDISSIME ORECCHIE,  
BOCCA PICCOLA E NASCOSTA





BRUNELLA MARTINELLI

GLI ELEFANTI:  
GRANDISSIME ORECCHIE,  
BOCCA PICCOLA E NASCOSTA



## INDICE

|  |        |
|--|--------|
| 1. Introduzione                                    | Pag. 5 |
| 2. Ascolto attivo                                  | » 7    |
| 3. Emozioni  | » 13   |
| 4. Importanza dell'ascolto nella socio letteratura | » 17   |
| 5. Intelligenza emotiva                            | » 23   |
| 6. Conclusioni                                     | » 29   |



# 1.

## INTRODUZIONE

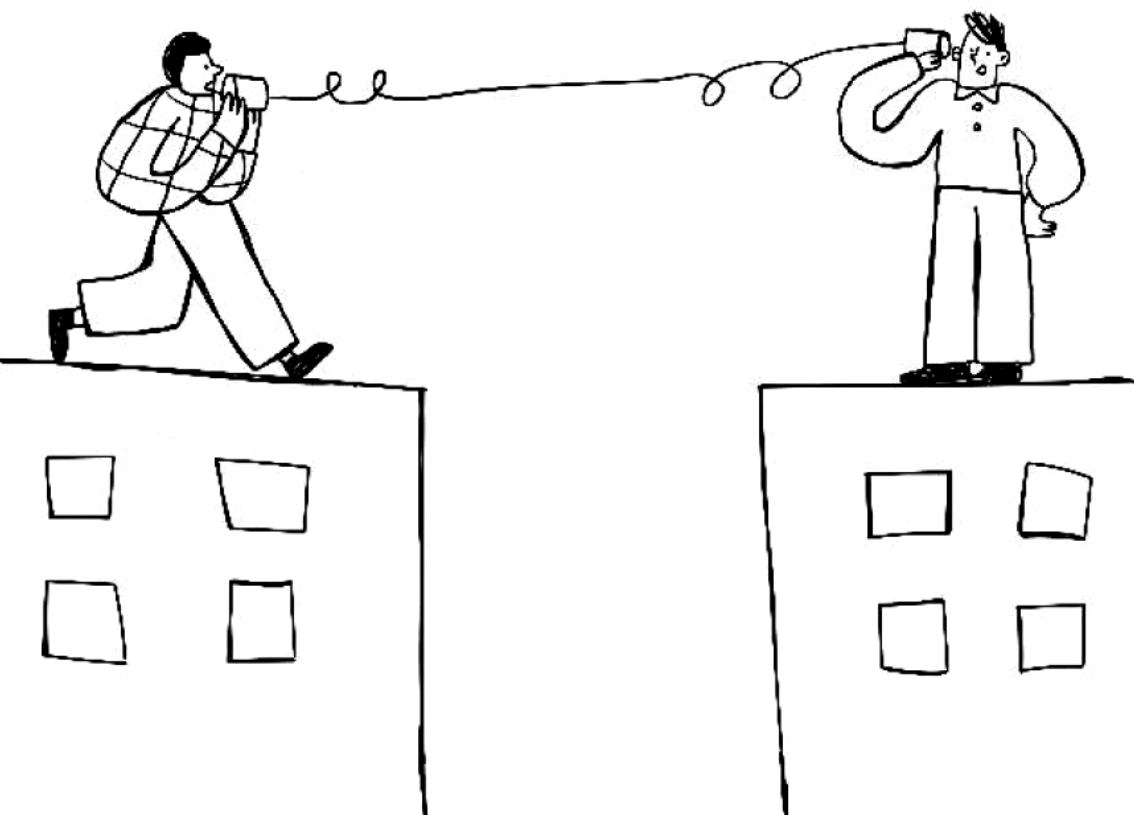
Si parla molto di Ascolto, tutti pensano di ascoltare ma pochi lo fanno, la maggior parte sente ma non ascolta.

Ascoltare significa raccogliere informazioni da chi parla, significa non interrompere, non giudicare, non dare consigli, non interferire; semplicemente comprendere con l'anima e con la testa, farsi trascinare dalle emozioni proprie cercando di incoraggiare l'interlocutore che ci troviamo di fronte, con garbo, con amorevole cura.

Saper ascoltare è uno degli aspetti più difficili della Comunicazione, ma senza ascolto non può esserci comunicazione.

“Il discorso è un gioco che associa chi parla e chi ascolta nella lotta contro le forze della confusione. Se entrambi non fanno uno sforzo, la comunicazione interpersonale è senza speranza”.

Norbert Weiner (The Human USE di Human Beings)





## 2. ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo è una delle competenze più complesse da raggiungere ed anche una delle più importanti in tutti gli ambiti della nostra vita, professionale, relazionale lavorativa, privata: complessa perché richiede un elevato grado di partecipazione emotiva e cognitiva.

Imparare ad ascoltare implica far silenzio dentro di noi. Essere attenti e disponibili, dedicarsi interamente al nostro interlocutore; significa non giudicare, non consigliare, non trasferire nostre esperienze, mantenere un contatto veramente interessato e profondo col nostro interlocutore.

Può essere utile far domande aperte che ci portino ad una comprensione più profonda: se ben postulate, queste sicuramente ci porteranno ad istituire relazioni più profonde e gratificanti.

Esistono esercizi da poter praticare. (Angelo Binacci, *Ascolto Attivo*) Angelo Binacci ne esplicita sei che ho trovato utili e significativi.

1. Dedicare del tempo al silenzio il silenzio aiuta a prestare più attenzione ai suoni a coglierli e riconoscerli.
2. Imparare a distinguere tra più suoni diversi e magari confusi: è un ottimo esercizio per imparare a gestire l'attenzione e indirizzare la concentrazione verso qualche cosa di specifico, isolandolo e isolandosi da tutto il resto.
3. Fare un riassunto di quanto ascoltato. Esercizio molto utile ma solo se abbiamo davvero obiettività e senso critico: ci serve per capire se abbiamo veramente compreso quanto detto dal nostro interlocutore.
4. Fare domande sempre aperte, chiedendo delucidazioni sui punti che pensiamo non essere ben compresi da noi.
5. Invitare a far domande può essere utile al nostro interlocutore per comprendere su alcuni passaggi se abbiamo compreso a pieno quanto di più rilevante.
6. Imparare ad osservare e non solo ascoltare perché un ascolto attivo si basa su udito e vista (non dimentichiamo il linguaggio non verbale). Esiste un linguaggio non verbale che si basa su gesti, mimica, movimenti del corpo: reazioni fisiche più sincere delle parole e in grado di comunicare messaggi importanti a livello emotivo.

L'ascolto attivo può essere diviso in tre livelli, caratterizzati da certi comportamenti che ne influenzano l'efficacia.

Durante la giornata ognuno di noi ascolta ma in maniera diversa, spesso dipende (anzi direi sempre) da noi, da retaggi nostri, da giudizi affrettati, da valutazioni che non tengono conto anche di altre prospettive: frequentemente dipende anche dal nostro

vissuto, dall'infanzia, dall'ambiente e dalle esperienze personali.

Possiamo però imparare ad ascoltare (come detto precedentemente) e pertanto riuscire a comunicare meglio: avremo sicuramente un impatto positivo in qualsiasi settore della nostra vita, sia da un punto di vista sentimentale, lavorativo che sociale.

### **- Livello 1 di ascolto empatico.**

Empatia è la capacità di identificarsi con i sentimenti degli altri: solo attraverso l'empatia riusciamo a metterci nei panni dell'altra persona e a capire veramente i suoi bisogni e/o sentimenti e ad aiutarla. L'empatia ci permette di capire le azioni degli altri e di connetterci nel profondo. Ci aiuta ad avere un approccio più comprensivo e rispettoso per gli altri.

Potremmo parlare, secondo Patrizia Castellano, psicologa, di due forme di empatia:

1. Empatia razionale. Fondamentalmente consiste nel comprendere l'altro da un punto di vista cognitivo, ossia capire cosa l'altro sta provando e pensando.
2. Empatia emotiva, strettamente connessa con l'intelligenza emotiva, che ci porta ad avere compassione per le emozioni degli altri.

In questo livello, ovviamente, saremo scevri dal giudicare chi parla, ci metteremo al suo posto e cercheremo di vedere le cose dal punto di vista del nostro interlocutore. Alcuni comportamenti di questo livello possono essere così esplicitati: essere attenti e presenti, riconoscere e rispondere, non lasciarsi distrarre, fare molta attenzione a tutta la comunicazione non solo verbale ma anche a quella para verbale. Sospendere i nostri sentimenti



per dedicarsi completamente ai pensieri e ai bisogni del nostro interlocutore.

### **- Livello 2 di ascolto**

Sentire le parole ma senza ascoltare veramente: quando ascoltiamo a questo livello ascoltiamo logicamente ma non arriviamo a capire davvero cosa il nostro interlocutore stia dicendo e provando nel profondo. Siamo più interessati ai contenuti che ai sentimenti e rimaniamo emotivamente distaccati dalla conversazione.

### **Livello 3 di ascolto**

Ascoltare a tratti, non essere coinvolti, pensare più a noi che all'interlocutore, è un ascolto passivo, disinteressato, senza reazioni. Non esiste partecipazione interessata, vengono formulati giudizi, obiezioni o consigli: si pensa a cosa dire quando si avrà la parola, lo sguardo è vuoto e c'è più interesse a parlare che ascoltare.

La maggior parte di noi nella giornata, come già accennato, ascolta ai tre livelli ma con la consapevolezza e tanto esercizio possiamo arrivare ad ascoltare tutto al livello 1.

È fondamentale ricordare che quando le persone percepiscono di essere state veramente ascoltate, si considerano degne di attenzione e questo ha un notevole effetto positivo sugli altri perché viene dall'intelligenza del cuore.

Aver la percezione di essere ascoltati, dà la sensazione di essere capiti e di essere importanti come esseri umani.

Ancora una volta torniamo al cuore e il cuore è dell'essere umano.



### 3. EMOZIONI

Le emozioni giocano un ruolo estremamente importante nell'ascolto attivo. Vi sono alcune aree di cui non vogliamo parlare, temi che non vogliamo discutere per ragioni emotive e quando queste aree vengono toccate da un'altra persona ci irrigidiamo e la nostra mente mette in opera filtri, esperienze passate, convinzioni e preconcetti. Sicuramente ci mettiamo in posizione difensiva, ignoriamo chi ci parla, pensando solo a come disorientarlo e confonderlo; se viene detto qualcosa che potrebbe portare a un cambiamento nel nostro percepito, ci sentiamo minacciati, perché un potenziale cambiamento può coinvolgere e stravolgere sentimenti profondi. Abbiamo infatti la tendenza a fuggire mentalmente da quanto viene detto ignorandolo, distorcendolo in modo da non dover alterare le nostre percezioni, credenze, opinioni.

Le forti emozioni, positive o negative, portano a una distorsione dell'ascolto, creano confusione: quanto viene recepito sono solo informazioni parziali, caotiche e dispersive.

Imparare ad ascoltare noi stessi può portarci a raggiungere





una maggior auto consapevolezza portandoci a un miglioramento nella ottimizzazione della gestione delle emozioni, a un miglior ascolto ed a una maggiore empatia. Basti pensare che quando ci rendiamo conto di come parliamo a noi stessi, ci colpisce la negatività del nostro dialogo interno. Questo atteggiamento ci porta a chiusure mentali, ad atteggiamenti difensivi e critici, stress e improduttività sia lavorativa che sociale. Che dire... È difficile capire gli altri, le loro emozioni e i loro sentimenti se prima non impariamo a comprendere noi stessi e le nostre emozioni. È importante ascoltarci con il cuore, senza giudicare. Raggiunto un livello di auto accettazione e consapevolezza, sicuramente riusciremo meglio a vivere le nostre e le altrui emozioni.

Tutto parte dalla nostra crescita personale, poi il resto.

A ulteriore delucidazione di quanto detto dobbiamo prendere in considerazione, cosa succede nella mente e nel cuore di chi comunica, dobbiamo liberare la mente dai pregiudizi e dai preconcetti sui nostri interlocutori. Ricordiamoci che giudicare

può essere pericoloso, non solo perché possiamo commettere errori, ma perché può rivelare la verità su noi stessi. Se giudico, la mia mente mi porta a pensare che gli altri facciano altrettanto: ciò porta ad un atteggiamento negativo e ad un ascolto superficiale. Inoltre, se libero la mente e accetto senza giudicare, sicuramente assumerò un atteggiamento benevolo, ospitante, libero da preconcetti e certamente percepibile dal mio interlocutore: nettamente più facile al fine di creare connessioni vere e fiducia reciproca.



#### 4.

### IMPORTANZA DELL'ASCOLTO NELLA SOCIO LETTERATURA

Se considerassimo l'importanza di ascoltare nelle relazioni umane per la nostra crescita personale e nei rapporti di lavoro, comprenderemmo come sia importante migliorare le nostre skill d'ascolto. Riflettendo ed osservando ci accorgiamo di come l'essere umano sia poco incline all'ascolto attivo, molto incline al sentire replicare, giudicare, consigliare.

Come ascoltatori manchiamo di skill per molte ragioni: personali, di infanzia, di educazione, inibizioni anche culturali, ambientali e di vissuti, oltre alle modalità di socializzazione.

Già nell'infanzia il pianto attira l'attenzione dei genitori, eppure la loro indifferenza o l'urlo "smettila" sarà un vissuto che inesorabilmente ritroveremo in età adulta e condizionerà il nostro comportamento. Il modo con cui gli adulti ascoltano i bambini dice molto chiaramente qualcosa su loro stessi: i genitori che interrompono i figli o non li ascoltano (o peggio ancora che dicono loro "stai zitto, non parlare"), passano il messaggio negativo che i bambini non vanno ascoltati perché non dicono cose

importanti ma solo stupide. Ovviamente il concetto del sé del bimbo ne viene danneggiato, un effetto che dura nel tempo e che può compromettere la capacità di ascolto. Ricordiamoci che i comportamenti degli adulti servono da modello ai bambini che da adulti li ricalcheranno (o li stravolgeranno) come atto di rabbia e rifiuto, nell'interlocutore, nell'amico, nella società.

Tendiamo a riprodurre gli schemi relazionali che abbiamo sperimentato nei primi anni dell'infanzia: questo significa che se non siamo stati ascoltati da bambini, è probabile che da adulti incontreremo altre persone che non ci ascolteranno, oppure noi stessi non ascolteremo gli altri, sentendoci sempre più a disagio in momenti in cui non verremo ascoltati e troveremo sempre più difficoltà ad ascoltare. Una volta creata una abitudine è difficile modificarla.

Il processo di socializzazione include, secondo Madelyn-Burley Allen l'atteggiamento OK.

Secondo la teoria del dottor Berne, esistono quattro posizioni possibili:

- 1\_ Io sono Ok tu sei Ok
- 2\_ Io sono Ok tu No
- 3\_ Io non sono Ok tu sei Ok
- 4\_ Io non sono Ok tu non sei Ok

Cerchiamo di comprender come questo schema ci possa aiutare e far riflettere nell'ottica di un miglioramento, continuo personale che potremmo poi mettere a disposizione degli altri.

Supponiamo che io mi giudichi OK e che giudichi il mio interlocutore non OK.

In primis ho giudicato, ma se giudico non OK magari un mio dipendente, potrei evitare di voler parlare con lui o peggio, criticando e giudicando, otterrei sicuramente un risultato negativo, un malumore, una scarsa efficienza lavorativa un enorme disinteresse, esattamente il contrario del voluto. Potrebbe essere un vissuto, un passato personale un insegnamento del padre o della madre.

Non andrebbe bene neppure se il mio interlocutore mi vedesse come io OK e lui si sentisse non OK. In questo caso potrei avere un interlocutore preoccupato dell'impressione che lui possa fare. Preoccupato troppo su sé stesso, sul dire la cosa giusta che può portarlo a non dir nulla L'eccessiva preoccupazione potrebbe portarlo ad un ascolto non attivo. Conseguenza? Istruzioni mal comprese, lavoro pessimo, insoddisfazione per entrambi.

La posizione non OK non OK è una posizione veramente dannosa per l'ascolto e per la comunicazione.

Si più che ascoltare e non si fa nessuno sforzo per comprendere quanto detto dagli altri. In questa posizione, solitamente, le persone sono indifferenti, scostanti, pessimiste e negative.

Atteggiamento che produce depressione rabbia, frustrazione, che non fa mettere mai nulla in discussione: la causa è sempre di qualche altra cosa, di qualche sfortuna inattesa, del destino.

Infine, abbiamo io sono OK tu sei OK

Ci troviamo di fronte a persone positive rilassate, aperte, comprensive, logiche, empatiche, propositive e assolutamente non giudicanti. Tutti possiamo arrivare ad essere io OK tu OK.

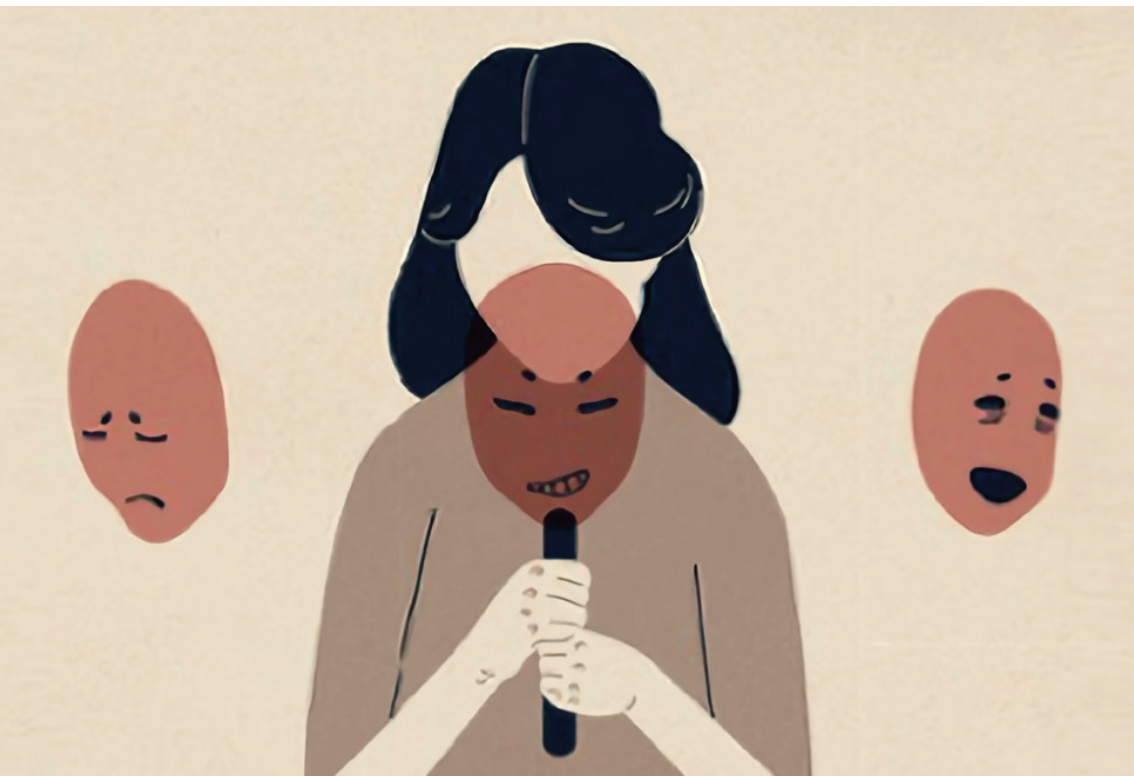
Ovviamente questi quattro differenti ruoli danno origine a quattro modi diversi di ascolto.

Un altro aspetto del processo di socializzazione è il triangolo dei ruoli Persecutore

– Soccorritore – Vittima.

Il persecutore appunto è quello io sono OK tu no.

È una persona pignola e ipercritica: non aspetta altro che dirigere l'attenzione sugli errori degli altri, piuttosto che su quello che viene fatto bene. Comunicare con un persecutore può farci sentire bambini incapaci, sciocchi stupidi.



I soccorritori invece sono coloro che elargiscono consigli, sempre e comunque, non delegano, fanno tutto e comunque da soli. Anche loro sono da considerare nella categoria io sono OK tu no, poi diventano vittime perché non riescono a portare a termine tutto quanto si sono caricati, senza che nessuno ne abbia fatto richiesta.

Quando le persone iniziano come vittime, operano nel modo io non sono OK tu sei OK col risultato di sentire solo parzialmente e pertanto ottenere Strokes negativi: non ascoltano le istruzioni, permettono alle emozioni di pregiudicare la loro obiettività ed assumono atteggiamenti difensivi invece di ascoltare.

Nell'analisi e nella conoscenza di questa teoria possiamo ritrovare e riconoscere i diversi modi di ascoltare e la comprensione di come poter, anche grazie al coaching, arrivare ad un ascolto attivo di livello 1 ventiquattro ore al giorno sempre tramite lo studio e la crescita personale.





## 5.

### INTELLIGENZA EMOTIVA

Nel 1990 Salovey e Mayer scrivono un articolo con la prima definizione di intelligenza emotiva, descrivendola come “l’abilità di controllare i sentimenti e le emozioni proprie e degli altri, di distinguerle tra di loro e usare tali informazioni per guidare i propri pensieri e le proprie azioni”

Successivamente la suddividono in quattro livelli di abilità:

1. Percepire ed esprimere le emozioni
2. Usare le emozioni per facilitare il pensiero
3. Capire le emozioni
4. Gestire le emozioni

Insomma, è la capacità di elaborare le informazioni in base alle proprie emozioni e a quelle altrui.

Le persone con spiccata intelligenza emotiva ascoltano, usano le informazioni, comprendono, e gestiscono le emozioni.

Ovviamente queste capacità risultano essere utili a noi ma anche agli altri. Nel 1996, Daniel Goleman riprende il modello di Salovey e Mayer definendo l’intelligenza emotiva come

1. la capacità di motivare sé stessi

2. la capacità di persistere nel perseguire un obiettivo nonostante le frustrazioni.

3. la capacità di modulare i propri stati d'animo, evitando che la sofferenza impedisca di pensare, di essere empatici e di sperare.



*“Abbiamo due menti una che pensa l'altra che sente. Queste due modalità della conoscenza, così fondamentalmente diverse, interagiscono per costruire la nostra vita mentale”. Daniel Goleman*

Goleman, in primis psicologo, con la pubblicazione del suo libro *“Intelligenza Emotiva”* pubblicato nel 1995, ha sicuramente avuto un impatto notevole, non solo in campo psicologico ma anche nel mondo del lavoro e della leadership. Goleman per primo ha introdotto, facendone una best practice, un concetto semplice e al tempo stesso rivoluzionario.

Per essere una persona di successo, non bastano le competenze tecniche e neppure un alto IQ, ma serve possedere anche una componente irrazionale ed emotiva, denominata *Emotional Intelligence* o *EQ*, per distinguerla dal *IQ* esclusivamente razionale.



Goleman nel suo libro ci spiega come nel nostro cervello vivono due menti separate: una razionale ed una emotiva.

Proprio la parte emotiva può portare il soggetto ad essere in grado di usare le Emozioni come aiuto per prendere decisioni.

Le fluttuazioni ed il passaggio da una emozione ad un'altra possono portare a migliorare le decisioni prese e a pensare a soluzioni più creative. Si acquisisce la capacità di distinguere una emozione da un'altra (per esempio paura e disgusto) ed usare le parole giuste per descriverle. Tale abilità ci permetterà di riconoscere la relazione tra le parole e le emozioni, fino ad arrivare ad interpretare emozioni complesse, come ad esempio, una reazione che mescola disgusto e fascino, ed infine la capacità di rilevare la transizione tra due emozioni come dalla rabbia alla gioia. Imparare a gestire le emozioni aiuta a raggiungere gli obiettivi.

Per poterlo fare dobbiamo avere la volontà di non limitare il ruolo delle emozioni, obiettivo più facilmente raggiungibile con le emozioni positive, mentre è più complesso con quelle negative; potremmo tuttavia permetterci di scegliere con quali emozioni identificarci a seconda di quanto siano più o meno utili.

In sintesi, potremmo riassumere l'Intelligenza emotiva in due abilità:

1. Essere consapevoli di sé stessi
2. Essere in grado di auto regolarsi

Ognuna delle due, chiamiamole abilità o qualità, si basa fondamentalmente sulla connessione neuronale che c'è tra:

1. Cervello razionale
2. Cervello emotivo

Se questa connessione è assente, possiamo incorrere in problemi nel rapportarci con gli altri e con il mondo esterno in generale.

*“Le persone competenti sul piano emozionale sono quelle che sanno controllare i propri sentimenti, leggere quelli degli altri e trattarli efficacemente, si trovano avvantaggiate in tutti i campi della vita sia nelle relazioni intime che nel cogliere le regole implicite che portano al successo”.* Daniel Goleman





## 6. CONCLUSIONI

Un ascolto attivo prevede una considerazione positiva e incondizionata dell'altrui pensiero, una accettazione globale della persona che ci sta parlando: un processo dunque complessivamente scevro da ogni giudizio morale o comportamentale. Solitamente, quando ci troviamo di fronte a un interlocutore tendiamo (anche inconsciamente) a emettere un giudizio, a dare una valutazione anche solo sulla base di ciò che vediamo: il pensiero che formuliamo è generalmente basato su nostri ricordi pregressi, preconcezioni, vissuti. Può addirittura scaturire da un ricordo inconscio di cui non abbiamo nemmeno memoria. Risulta quindi molto rilevante trasmettere all'interlocutore la nostra considerazione positiva incondizionata, che indichi una globale accettazione della persona.

Il requisito fondamentale per gettare le basi di un ascolto attivo è quindi essere pronti a sospendere il giudizio, dimostrando anche con il linguaggio del corpo una totale apertura mentale, una comprensione a 360°, una modalità di interlocuzione attenta a non interrompere continuamente chi sta parlando. Inter-

rompere spesso infatti potrebbe mettere in difficoltà l'interlocutore causando una insita ritrosia nel comunicare veramente il proprio pensiero.

Nel procedimento di un ascolto attivo risulta evidente l'importanza dell'empatia e della comprensione, della capacità di mettersi nei panni degli altri, della disponibilità. Empatia come processo di intendere l'altro in assenza di giudizio morale contestualmente a una totale accoglienza.

Altro punto nodale per la riuscita di un ascolto attivo è l'uso delle domande aperte che permettono un allargamento del discorso, un ampliamento del messaggio che stiamo ascoltando. Le domande aperte invogliano l'interlocutore a estendere il proprio pensiero e la percezione che chi ascolta è davvero interessato. Le domande aperte favoriscono l'autonomia di pensiero e stimolano l'interlocutore a specificare in maniera più articolata le proprie idee.

Una voce calma, calda e chiara e l'utilizzo di un linguaggio comprensibile sono accorgimenti validissimi a dare sicurezza e sensazione di essere ascoltati con attenzione all'interlocutore.

Da quanto sovraesposto, si evince che l'ascolto attivo prevede una serie di azioni attente, controllate e precise, sia nei confronti della persona che ci sta parlando, sia nell'osservazione delle emozioni verbali e non verbali espresse e percepite all'interno del dialogo.

In un ascolto attivo ogni azione deve essere volta a portare l'interlocutore ad esprimersi in totale libertà di pensiero, di azione e di comportamento, al fine di garantire una libera espressione di sé stessi.



**Nel mondo di oggi imparare ad ascoltare  
è fondamentale per ottimizzare la comunicazione.**

**Esistono metodi che potrai apprendere,  
ma soprattutto integrare con l'ascolto del sé,  
primo passo per andare oltre.**

**Se sei interessato,**

**visita il nostro sito**

**[www.lamadiaspoletto.com](http://www.lamadiaspoletto.com)**

**registrati e avrai tutte le informazioni**

**che vorrai.**

**Grazie**

**Dr. Brunella Martinelli**



## BIBLIOGRAFIA

MADELY BURLEY-ALLEN, *Imparare ad ascoltare*

JOHN WHITMORE, *Coaching*

DANIEL GOLEMAN, *Intelligenza Emotiva*

ANGELO BONACCI, *Manuale corso Coaching*

SALOVEY E MAYER, *La struttura dell'intelligenza emotiva*

ROBERT B.DILTS, JOHN GRINDER, *Programmazione Neuro linguistica*

RICHARD BANDLER E JOHN GRINDER, *La struttura della magia*

## SITOGRAFIA

[https://www.psicologi-psicoterapeuti.it/significato dell'empatia.](https://www.psicologi-psicoterapeuti.it/significato-dell'empatia)

