

I 3 pilastri dell'ascolto attivo

(tecniche di negoziazione)
di www.talentoumano.org

Come le 3 gambe di uno sgabello, se ne toglie una lo sgabello casca

Consapevolezza dei pregiudizi cognitivi

Percezione selettiva, significa che il destinatario tende a considerare solo quegli elementi che corroborano il suo giudizio iniziale.

Bias di proiezione, un negoziatore proietta il suo interesse, o i suoi sentimenti all'altro, come se fossero i suoi, trascurando gli elementi critici che gli sono stati tuttavia comunicati dalla controparte.

L'idea che **comprendere l'altro** significhi essere d'accordo. Capire non significa essere d'accordo. Come negoziatore, però, devi capire l'altro e dimostrare che hai compreso il suo punto di vista. Il tuo punto di vista lo spiegherai attraverso un discorso attivo quando sarà il tuo turno di parola.



Modalità di ascolto controproducenti

Ascolto respingente caratterizzato da braccia incrociate, ferma espressione professionale, occhi fissi sull'altro; questa modalità non ti aiuterà a costruire una relazione perchè non incoraggia l'altro a condividere con te più informazioni.

Ascolto distratto. Agitarsi con il telefono, guardare altrove mentre l'altro parla ... è disinteressato.

Ascolto reattivo, non appena gli altri iniziano a dire qualcosa, l'ascoltatore reattivo interrompe, obietta, contraddice.

Ascolto fallace. L'ascoltatore interrompe per fare domande in modo da condurre la conversazione in una direzione specifica; anche se ti sembra furbo, questa modalità è controproducente.

Modalità di ascolto produttivo

Ascolta con segni visibili di attenzione, cioè guardalo negli occhi mentre parla, non con sguardo inquisitorio ma con sincero interesse e annuisci col capo, naturalmente e senza esagerare.

Sospendi il tuo giudizio interno e resisti alla tentazione di interrompere e obiettare (dopo parlerai tu e vorrai essere ascoltato).

Fai **attenzione a ciò che viene detto** e a come viene detto (quali concetti sta sottolineando con dei gesti eloquenti? cosa ti sta dicendo il suo tono della voce?)

Prendi **appunti**, a meno che la massima riservatezza non sia un problema.

Riformula di tanto in tanto le affermazioni chiave dell'oratore, chiedendogli: "se ho capito bene hai detto ..." e invitalo a correggere se hai sbagliato qualcosa. Per favore, non ripetere tutto a pagpagallo.