

**L'ASCOLTO ATTIVO**  
**NEL DROP-OUT "SPORTIVO"**  
**GIOVANILE**



## Introduzione

**La ragione per cui abbiamo due orecchie ed una sola bocca è che dobbiamo ascoltare di più e parlare di meno.**

Con questa citazione di Zenone di Cizio "filosofo greco nato nel 334 a.C." introduciamo la nostra tesina in merito all'ascolto attivo nel coaching. Il termine coach deriva dal sostantivo ungherese (kochs) un villaggio a circa 70km da Budapest dove venivano fabbricate carrozze. Oggi col termine coach spesso nell'ambito sportivo viene indicato l'allenatore. In questo contesto vedremo come la figura del coach dia l'idea dell'alleato, del compagno e dell'affiancatore che, partendo da un potenziale poco conosciuto a volte anche occulto e molte volte poco espresso, ne riesce a favorire un processo di sviluppo e di miglioramento dell'individuo in questione "il coachee" attraverso un metodo specifico. L'ascolto attivo si basa sull'empatia e sull'accettazione. Esso si fonda sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da "un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa" e, comunque, non giudicata. La mente dell'uomo pensa alla velocità di almeno 1000 parole al minuto; mentre la maggior parte delle persone parlano alla velocità di sole 125 parole al minuto. Il problema dell'ascolto sta nel fatto che si può ascoltare pur avendo tempo "disponibile alla mente" per pensare. Proprio a causa di questo tempo extra per pensare è necessario voler ascoltare meglio, senza permettere che l'attenzione mentale sfugga verso pensieri non pertinenti o venga catturata da distrazioni. Quando altri parlano con noi, spesso ci accade di leggere nel loro pensiero, anticipare le conclusioni del discorso e riteniamo di dare un senso alle cose che l'altro sta per dire. Esiste un semplice esperimento che consiste nell'arrestare la conversazione; l'interlocutore esprimerà il suo parere solo dopo aver riassunto con esattezza e fedeltà le idee e il pensiero di chi ha parlato prima. Una volta riusciti a capire il punto di vista degli altri ci si accorge che anche il proprio intervento ha bisogno di essere ridimensionato, che il calore della discussione si placa e le divergenze si riducono, assumendo un carattere razionale e comprensibile. Nel coaching bisogna parlare poco e ascoltare di più. L'ascolto è parte integrante del processo di comunicazione e relazione efficace. L'uomo impiega circa 20 mesi per imparare a parlare, eppure non basterebbe tutta la vita per imparare ad ascoltare.

## Capitolo 1

### Thomas Gordon uno dei padri dell'ascolto attivo e il suo metodo

Uno dei più importanti pionieri dell'ascolto attivo è stato sicuramente lo psicologo clinico americano Thomas Gordon, (11 Marzo 1918 -26 Agosto 2002) egli sviluppò un metodo "metodo Gordon per l'appunto" che consisteva in un sistema completo e integrato per costruire e mantenere relazioni efficaci.

E' una tecnica tanto semplice quanto indispensabile per la buona comunicazione. Non si tratta semplicemente di star zitti ed ascoltare. Chi ascolta attivamente lo fa soprattutto con il linguaggio verbale e para verbale del corpo, mettendoci anche mente e cuore, cercando di comunicare a chi parla che ciò che in quel momento dice, è importante per l'ascoltatore.

**Gordon individua 4 momenti importanti per l'ascolto: ascolto passivo durante la fase iniziale.** Dove l'ascoltatore lo fa in silenzio e non interrompe in nessun modo la conversazione; in questo modo fa sapere all'interlocutore che si è interessati all'argomento e predisposti all'ascolto.

**Messaggi di accoglimento verbali e non verbali.** Frasi importanti come "sto cercando di capire" oppure "ti ascolto" spesso sono utilizzate durante una sessione di coaching e vanno accompagnati anche da cenni del capo, sorrisi, sguardi che comunicano in modo evidente la propria attenzione.

**Inviti all'approfondimento.** Si tratta chiaramente di messaggi verbali che incoraggiano chi parla ad approfondire l'argomento senza che l'ascoltatore giudichi o commenti quel che è stato detto. Frasi come "spigami meglio" o "dimmi" sono frasi che utilizzate spesso danno a pieno la sensazione di un forte interessamento nei confronti del nostro interlocutore.

**L'ascolto attivo.** E' l'ultimo momento durante il quale chi ascolta ripropone il contenuto del messaggio condiviso dall'altro con parole diverse. In questa fase però non entrano in gioco solo le parole, ma anche le emozioni ed i sentimenti. E' chiaro che ci sono ben altri fattori che entrano in campo e che contribuiscono ad un ascolto attivo efficace.

**Uno di questi sicuramente è l'empatia.** Con essa ci si immedesima nell'altra persona per coglierne i pensieri e gli stati d'animo. Questo permette di condividere emotivamente la sua esperienza pur non perdendo il senso della propria identità.

Un altro aspetto è la **considerazione positiva incondizionata** che indica una globale accettazione della persona, pur nel caso in cui questa abbia valori e atteggiamenti diversi dai nostri: in questo caso l'interlocutore non verrà giudicato e quel che eventualmente si metterà in discussione non sarà tanto la persona quanto piuttosto il suo comportamento.

Infine la **congruenza** con sé stessi. Ciò non significa assumere atteggiamento difensivo quanto piuttosto agire in maniera tale da riflettere quel che si sente dentro. A questo punto si può stilare una scaletta che determina i vari livelli di ascolto.

- **Ascolto schermato/distorsivo/impreciso** consiste nell'ascoltare in modo disinteressato e in stato di affaticamento. È facile percepire da parte dell'interlocutore una voglia di uscire dalla conversazione in quanto l'ascolto risulta pessimo, inoltre produce distanza nella relazione.
- **Ascolto apatico/passivo** risulta essere inefficace in quanto il coach, durante la sessione non giudica ma nel contempo neanche apprezza, non dà nessun segnale e sembra mummificato. Anche in questo caso l'ascolto tende ad un allontanamento, in quanto carente sia di una comunicazione verbale che di una non verbale perché non accompagnata da nessun gesto del corpo.
- **Ascolto a tratti** È probabilmente l'ascolto più in voga. Con l'avvento dei telefoni di ultima generazione questo sistema d'ascolto nell'ultimo periodo si è amplificato. Durante questa fase l'ascolto risulta pieno di interferenze e di distrazioni esempi lampanti "un messaggio telefonico, una chiamata improvvisa, una scritta, un pensiero". Anche in questo caso l'ascolto risulta inefficace e che ci distanzia dall'interlocutore.

**Ascolto selettivo** Proiettato a voler scoprire tematiche ben precise, potrebbe risultare avvicinante solo se il tema è di interesse personale per l'altra persona, altrimenti risulterebbe quasi un interrogatorio. Anche in questo caso non risulta esserci un buon avvicinamento.

- **Ascolto attivo/supportivo** È accompagnato da formule verbali precise come la ricapitolazione di quanto ascoltato, in precedenza. Il riformulare brevi tratti di quanto detto durante il racconto da parte del coach anche se non accompagnato da un linguaggio non verbale risulta abbastanza efficace, attento e partecipativo. Si dà la sensazione all'interlocutore, di essere attratto dal suo discorso, e a differenza dei modi di ascolto precedenti troviamo una fase di avvicinamento fra le parti.
- **Ascolto empatico** Risulta essere una delle tecniche d'ascolto più efficaci in quanto si dimostra di voler ascoltare e comprendere il vissuto emotivo dell'interlocutore e dell'

argomento trattato in questione, immedesimandosi nello stato d'animo dell'interlocutore. Ne risulta un ascolto molto efficace.

## Capitolo 2

### Imparare ad ascoltare, un allenamento progressivo e performante

Dopo aver individuato a grandi linee uno dei sistemi di comunicazione efficace proposto da Thomas Gordon vediamo come introdurlo e utilizzarlo al meglio nel coaching.

Nel coaching è importante imparare come stare all'interno di una comunicazione utilizzando l'ascolto attivo che risulta essere totalmente diverso dall'udire, del capire o addirittura interpretare. L'ascolto attivo è una tecnica comunicativa utilizzata nell'ambito dell'aiuto alla persona, quando ci si debba attivare per la risoluzione di conflitti. Si tratta di un approccio applicabile nelle relazioni, utile non solo nel facilitare una chiara e corretta espressione delle proprie emozioni o argomentazioni, bensì anche nel saper ascoltare e percepire le ragioni e i sentimenti degli altri, stabilendo con l'interlocutore quel contatto autentico che può diventare base per relazioni efficaci ed arricchenti.

L'ascolto, è la modalità con cui il coach riesce a sintonizzare il proprio sentire sullo stato emotivo ed espressivo dell'altro, entrando in "contatto empatico", accogliendo e riconoscendo il fatto che, l'interlocutore è un individuo unico e irripetibile e con carico della sua emotività. A tal proposito abbiamo individuato sette regole che in qualche modo possono aiutarci ad affinare ed allenare "LA GRANDE ARTE" dell'ascoltare.

**La prima regola** è quella di non avere fretta di arrivare alle conclusioni, spesso il coachee in questione ha voglia di esprimersi con il suo linguaggio.

**Seconda regola** quello che il coach vede è il proprio punto di vista, quindi per vedere il proprio punto di vista deve cambiare punto di vista "un po' come due persone situate una in alto su un palazzo e l'altra situata in basso che discutono sulla dimensione di un'auto in quanto chi è in alto la vede piccola a differenza di chi si trova in basso che la vede grande fino a quando i due invertono le posizioni e di conseguenza i punti di vista, a quel punto ognuno cambierà opinione sul punto di vista dell'altro.

**Terza regola** per una migliore comprensione di quello che l'interlocutore sta dicendo bisogna presupporre che abbia ragione chiedendogli di aiutarci a vedere cose ed eventi secondo la sua prospettiva.

**Quarta regola** durante una sessione di coaching il nostro interlocutore spesso si rivelerà un fiume in piena di emozioni. Esse possono diventare strumenti fondamentali se si è in grado di comprendere il loro linguaggio non sul "cosa si vede", ma dal modo in cui si osserva.

**Quinta regola** un buon ascoltatore diventa un grande esploratore di mondi possibili. L'importante per lui è il dubbio dove tutti quei segnali apparentemente trascurabili alla sua coscienza prendono un'altra forma e diventano fondamentali.

**Sesta regola** spesso, durante la fase dell'ascolto attivo avvengono paradossi del pensiero e della comunicazione. I dissensi diventano occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.

**Settima regola:** adottando uno stile umoristico si può diventare esperti, in fondo questo stile vien da se e riesce in qualche modo a trasmettere al coachee un senso di rilassamento e più confidenziale.

Pertanto per potersi disporre nella funzione di ascolto attivo il coach deve **assolutamente** sospendere ogni forma di giudizio e pregiudizio e cosa ritiene essere **giusto o sbagliato**.

Per poterlo fare il coach deve accettare l'unicità della persona che si ritroverà di fronte, accettando di conseguenza ogni essere umano con la sua soggettiva visione del mondo.

## Capitolo 3

### Il silenzio assordante e il suo valore nel coaching

Sicuramente uno dei più grandi nemici in una sessione di coaching, specie alle prime sessioni è il coach stesso che spesso come accade in tutti gli esseri umani cade nel tranello dell'interpretazione, vissuto personale, consigli e soluzioni da somministrare al proprio coachee.

Per poter affiancare in maniera efficace il racconto del nostro interlocutore prima di entrare in sessione e bene fare:

- **Pulizia mentale;** quindi rimuovere dalla propria testa ogni interferenza esterna al nostro approccio;
- **Contatto interiore;** silenziandoci a predisporci ad un ascolto interessato;
- **Focus sulla persona;** concentrarsi solo ed esclusivamente sull'interlocutore e sul suo racconto.

Durante una sessione di coaching, succede che nel corso di una conversazione, ci si trovi in un momento di difficoltà, perché non si sa cosa dire. C'è il rischio di voler colmare quella fase del silenzio con qualsiasi argomento pur di riempire quel vuoto momentaneo. Questo perché si è soliti attribuire un valore negativo al silenzio tralasciando il fatto che **anche il silenzio è una forma comunicativa.**

Il primo principio della comunicazione afferma, che non si può non comunicare, gli uomini tra loro comunicano percentualmente col 7% il linguaggio verbale, il 38% con il linguaggio para verbale e con il restante 55% non verbale, pertanto la comunicazione non è solo quella verbale a cui siamo abituati, anche il non parlare comunica qualcosa come per esempio un'espressione del viso, oppure la posizione delle braccia, delle gambe, del corpo, tutti questi segnali comunicano a volte effetti negativi, ma spesso si rivelano effetti positivi sia per il coach che per il coachee. Il nostro comportamento comunica sempre qualcosa, senza che ci sia bisogno di parole. Quindi, il silenzio, che sembra la negazione per eccellenza della comunicazione e dei rapporti interpersonali, in realtà può comunicare molto più di quanto pensiamo. A volte, il silenzio, se usato male, può comunicare qualcosa che va al di là delle vere intenzioni del ricevente. Il silenzio crea una situazione positiva perché migliora la comunicazione ed il rapporto con una persona. In questo caso, il silenzio non significa



mancanza di parole, bensì uno sforzo ad andare più avanti, per comprendere meglio ciò che l'interlocutore ci sta dicendo. Il silenzio è allora un mezzo per imparare ad ascoltare, per porsi nella stessa situazione dell'altro, per capire fino in fondo l'interlocutore, senza dover esprimere giudizi di nessun genere o lasciarsi prendere da emozioni. Il silenzio può avere significati diversi se accompagnato da un'azione: abbracciare, restando in silenzio, può voler dire "fatti coraggio ti voglio bene", uno sguardo silenzioso può esprimere incoraggiamento o affetto.

Il silenzio esprime tanti sentimenti che la parola non potrebbe esprimere. Il silenzio favorisce anche l'osservazione della realtà che ci circonda, ci rende più sereni, ci permette di avvicinarsi in modo diverso agli altri ed anche di conoscere meglio noi stessi. Come si vede, con il silenzio si possono esprimere molte cose, più che con la parola. Purtroppo oggi la "parola" è sempre più predominante, e si riserva sempre meno spazio alla riflessione silenziosa e al ripiegamento su sé stesso per ascoltare il proprio io oppure per creare un'empatia verso l'altro. Nell'ascolto attivo è possibile avvalersi di diverse tecniche basilari e ciò, è in relazione con gli obiettivi che si intendono, volta per volta, raggiungere. Nel silenzio attivo quando il coachee termina di parlare o fa una pausa, il coach che ascolta di proposito sceglie di non intervenire, per consentire all'altro di restare con i suoi pensieri, perché possa riflettere su quanto ha appena affermato. Di solito maggiore è lo spazio del coach che lascia al silenzio attivo, più importante sarà la quantità di informazioni che verranno esposte dal coachee. Questa circostanza si verifica perché di norma, in contesti non giudicanti e benevoli, il silenzio attivo è vissuto da chi parla come incoraggiamento a continuare o a riflettere maggiormente su quanto detto o a chiarire più approfonditamente il proprio pensiero. L'uso del silenzio attivo va tuttavia attentamente valutato in relazione al contesto e alla persona che si ha di fronte. Il silenzio troppo lungo può essere letto e interpretato come punitivo o vissuto con imbarazzo dell'altro, poiché l'assenza di parola provoca ansia. Altri elementi importanti durante una sessione di coaching sono sicuramente **i segnali di contatto**. Si tratta di stili e atteggiamenti comunicativi che possono essere impiegati nell'ascolto attivo e che si avvalgono per lo più del canale non verbale. I segnali di contatto non devono aggiungere o togliere nulla a quanto l'altro dice, né commentarlo: il coach in fase d'ascolto usa infatti i segnali di contatto per far percepire la propria presenza e attenzione all'altro. I segnali di contatto sono importanti poiché indicano una presenza incoraggiante e

rassicurante, specie durante le esitazioni e le incertezze di chi ascolta; nel contempo non entrano nel merito del contenuto della comunicazione. Essi sono per lo più fatti di sguardi benevoli, sorrisi, cenni di assenso con il capo o movimenti di avvicinamento al coachee o anche piccoli gesti di contatto "mano- a- mano" o "mano a spalla". Altrimenti essi consistono di brevi frasi di rinforzo il cui scopo è quello di comunicare la disposizione "parla ti ascolto". Esse sono per lo più espresse con le formule come: **ti capisco, ti comprendo, è chiaro, vai pure avanti**. Talvolta anche il fare eco delle ultime parole rilancia la comunicazione.

## Capitolo 4

### Mi metto nei tuoi panni: L'empatia, un elemento importante dell'ascolto attivo

L'empatia è una delle competenze principali nelle relazioni intersoggettive ed è l'abilità nel percepire l'emozione dell'altro. Riconoscerla e rispondere in modo appropriato può risultare efficace nel rapporto fra il coach ed il coachee. Nella fase empatica il coach si predispone a mantenere attivi quei processi che presiedono alla soddisfazione dei bisogni emergenti nella relazione stessa risulta quindi un cercare e/o aver bisogno uno dell'altro. Ogni volta che entriamo in relazione con un'altra persona ci sintonizziamo con il suo stato emotivo perché mediante le sue parole e il suo comportamento riusciamo a catturare ulteriori elementi che ci permettono di interpretare in maniera completa il messaggio che ci è stato inviato. Ne consegue che avendo l'empatia un ruolo così determinante in ogni piccola interazione, è fondamentale un importante investimento emotivo, come quello con il proprio partner o figlio o come nel nostro caso con il nostro coachee. L'empatia è un'abilità che richiede di utilizzare noi stessi come uno strumento. Ciascuna persona per poter essere empatica con un'altra deve sintonizzarsi anche con il proprio stato emotivo e per questo l'indagine delle emozioni che viviamo in prima persona e l'introspezione, sono dei validi metodi per comprendere i propri vissuti emotivi e per diventare delle persone che riescono a comprendere altri. L'empatia è un'abilità che si apprende dalle prime interazioni. Infatti già dall'infanzia il bambino vive le prime esperienze empatiche con la propria figura di riferimento nel momento in cui manifesta stati di disagio e l'intervento dell'adulto soddisfa le sue necessità. Come individui abbiamo nei primi momenti della nostra vita il bisogno che siano gli altri a comprendere i nostri stati emotivi, ma crescendo assumiamo sempre di più il compito di doverci sintonizzare noi stessi con le emozioni degli altri. L'empatia si può coltivare ascoltando attentamente gli altri; cercando di assumere il punto di vista altrui senza giudicare; rispettando le altre persone e i vissuti emotivi che manifestano. In molti la comunicazione empatica è un'attitudine innata, tuttavia la si può affinare e acquisire a pieno con percorsi formativi, questo per permettere al coach di comprendere e gestire al meglio la sessione stessa.

Ci sono tre elementi chiave nella comunicazione empatica:

- **La trasparenza**, bisogna evitare di mascherare le proprie reazioni emotive. Si può anche non essere d'accordo con qualcuno e magari lo si può anche dire, tuttavia non bisogna mai mentire perché si crea un blocco della comunicazione.
- **L'autocontrollo** non confondere le proprie reazioni con quelle dell'altro, ne far prevalere i propri bisogni, il coachee sicuramente ha più bisogno di autorealizzazione che di consigli e soluzioni preconfezionati.
- **L'accettazione incondizionata** il coach deve assolutamente evitare di giudicare il comportamento del coachee in questione e si deve concentrare su cosa sente. Pertanto l'ascolto attivo in una comunicazione empatica assume un ruolo fondamentale e per fare in modo che il coachee in questione si apra per tale, bisogna dare dimostrazione di saper ascoltare.

Quindi, bisogna assolutamente evitare il blocco della comunicazione cercando di controllare il nostro istinto allenandoci all'ascolto, questo ne comporta una scarsa qualità della relazione.

Tra i principali blocchi troviamo:

- **Esprimere giudizi personali sull'accaduto**
- **Parlare attraverso frasi consolatorie generaliste che non tengono conto della specificità della situazione**
- **Avere un atteggiamento più attento ai particolari che a ciò che è accaduto.**
- **Proporre soluzioni facili senza tenere conto della mancata richiesta da parte di chi ci ascolta.**

Concludendo possiamo quindi dire che chi ha un problema ha bisogno di esporlo nella sua completezza, restituendolo all'ambiente, così facendo riesce a prendere consapevolezza e vorrebbe trovare egli stesso la soluzione. Quindi ogni volta che la soluzione viene proposta non facciamo altro che impoverire il nostro interlocutore.

## Capitolo 5

### Cogliere, raccogliere, accogliere restituire. Il set point vincente.

Cogliere, raccogliere, accogliere, restituire. Rileggendo questi quattro aggettivi con una certa ritmica assomigliano vagamente ad uno scambio tennistico. Adesso è bene concentrarsi nel capire quali sono le competenze relazionali che permettono alle persone di trarre soddisfazioni dalle proprie relazioni. Fra le competenze relazionali ne troviamo tre di più spicco e cioè:

- **saper ascoltare**
- **saper accogliere**
- **riuscire a stabilire un contatto con il prossimo**

queste tre competenze sono fortemente in relazione una con l'altra e difficilmente sono separabili. Se si pensa all'ascolto bisogna riconoscere che è alla base della nostra capacità di accogliere e stare in contatto, lo stesso vale per le altre due competenze. A questo punto il coach sceglie di guardare il tutto dal punto di vista dell'ascolto in quanto il coachee in questione come tutti gli esseri umani si sente più accolto e riesce ad entrare in contatto con chi agisce nella relazione. Questo ascolto viene definito **ascolto attivo** in quanto vi sono alcune attività che lo contraddistinguono. In una relazione interpersonale, specie se d'aiuto, mettersi in ascolto vuol dire agire attivamente con l'obiettivo di stabilire le migliori condizioni utili alla relazione stessa. Porsi sul piano dell'ascolto attivo vuol dire innanzitutto scongiurare l'attivazione di dinamiche relazionali/comunicative inefficaci e poco funzionali come:

- **Giudicare**
- **Interpretare**
- **Consigliare**
- **Identificarsi**

Il coach evita assolutamente queste questi 4 casi agisce esattamente al contrario in quanto non avviene nessuna migioria sostanziale, pertanto si concentra sulla persona e non sul problema. Spesso il coachee per paura di essere giudicato, interrogato, interpretato o sostenuto non esprime fino in fondo ciò che davvero vorrebbe dire. L'abilità del coach sta

nell'ascoltarlo veramente lasciando che il coachee si esprima liberamente esprimendosi in tutti i modi. Un ascolto attivo permette una relazione proficua, di fiducia, di rispetto e di riconoscimento.

Ed ecco che scendono in campo i 4 principi generali che sono alla base dell'ascolto attivo e cioè:

1. **Cogliere**
2. **Raccogliere**
3. **Accogliere**
4. **Restituire**

Questo modo di pensare, di essere e di fare permetterà al coach di migliorare le relazioni. Quindi prima di restituire al coachee con efficacia quanto appreso bisogna prima cogliere, raccogliere e accogliere.

Analizzando i 4 momenti in questione possiamo dedurre che: con il **cogliere** si presta attenzione alla comunicazione "verbale" e "non verbale" di chi si ha frontalmente, con tutti quei segnali che ti parlano di lui, le sue preoccupazioni, le sue paure, e i suoi desideri. Cogliere tali segnali attraverso le proprie capacità, di sentire in sé la presenza di tali emozioni preoccupazione, paura e desiderio. Ascoltare le proprie emozioni come l'interlocutore le sta provando in questo modo, si potranno sentire ma non ascoltare.

Nella fase del **raccogliere**, affinché la relazione risulti efficace, si punta a farsi dire e a rilevare tutto dall'interlocutore, con l'aiuto di domande maieutiche e agendo con una comunicazione non verbale controllando il respiro.

In questo caso possiamo utilizzare tecniche di comunicazione empatica come:

- **La riformulazione semplice**
- **Il riepilogo**
- **La riformulazione con le parafrasi**
- **Le tecniche basate sulle domande**

cercando di amplificare al massimo il grado di raccogliere insieme i significati e le modalità di cosa si è ascoltato. A questo punto si è in grado di restituire ma solo dopo aver accolto ciò che l'interlocutore sta comunicando.

Per **accogliere** ciò che il nostro interlocutore ci vuole trasmettere bisogna riuscire a cogliere l'intera comunicazione anche se non è ancora sufficiente per sostenere il vero ascolto. In generale accogliere una persona vuol dire ospitarla, riceverla, facendole spazio vicino e dentro di sé. A volte può diventare difficile accogliere in quanto l'interlocutore potrebbe esprimere concetti non condivisi o non tollerati dal coach, l'abilità sta nel predisporre ad ascoltare realmente e serenamente chi ci sta parlando disponendoci ad accettare il suo racconto. Il non accogliere ci impedisce di indagare e di conseguenza d'agire ed essere attivi.

A questo punto non ci rimane che **restituire**. Nel momento in cui abbiamo acquisito consapevolezza dell'interlocutore, tutto ciò che in una relazione si è colto, raccolto e accolto lo si restituisce. In questo modo l'interlocutore acquisirà la propria consapevolezza e sarà in grado di prendere le sue migliori decisioni perché più consapevole. In questa fase della nostra comunicazione si è in ascolto con le giuste restituzioni il nostro interlocutore sarà in grado di rielaborare pensieri, emozioni, sensazioni arricchendo la sua consapevolezza. Affinché tutto avvenga nel migliore dei modi, è bene evitare di:

- **Moralizzare**
- **Dogmatizzare**
- **Etichettare**
- **Giudicare**
- **Interpretare**
- **Identificarsi**
- **Assolutizzare**

Nella realtà delle relazioni il **cogliere, raccogliere, accogliere e restituire** non avviene in modo sequenziale ma il tutto avviene nello scorrere della stessa e la presenza di questi 4 elementi permette la qualità di un ascolto attivo.

## Capitolo 6

### **Tecniche di comunicazione empatica "specchio delle mie brame"**

Le tecniche di comunicazione empatica o di rispecchiamento empatico consistono in una serie ampia di interventi che non interpretano mai le parole dette dall'altro: esse posseggono infatti lo scopo di rimandare all'interlocutore alcuni segnali in forma accettabile che, come veri e propri specchi, riflettono ciò che egli ha appena affermato, senza modificarne la costruzione del discorso, né la situazione psicologica in cui esso avviene. Le tecniche di rispecchiamento, nella loro disarmante semplicità, risultano essere molto potenti in quanto oltre a creare un clima rassicurante, consentono alla persona che parla di ricevere una serie di feedback di varia natura che lo inducono a riflettere su di sé, sulle affermazioni prodotte e sulla componente implicita contenuta nel suo stesso pensiero. Il rispecchiamento produce anche altri effetti: di norma quando la restituzione è precisa e non interpretativa, affettiva e tendente a trasmettere empatia e genuino interesse per l'altro, la persona che la riceve può vivere la sensazione di essere realmente ascoltata e vista, validata nei suoi pensieri e sentimenti, realmente accettata. Si tratta, per tanto, di un importante strumento di rinforzo del se e dell'altro.

**Tra le tecniche di rispecchiamento troviamo: la riformulazione semplice** cioè, si rimanda l'equivalente del contenuto ricevuto tipo "mi stai dicendo che... ", utilizzando le stesse parole dell'interlocutore. Rispecchia attenzione, chiarezza comunicativa e accettazione. E' una tecnica semplice dall'effetto molto potente: il coach ha la possibilità con il suo utilizzo, di verificare le sue capacità di ascolto, attenzione e di sospensione del giudizio nei confronti degli coachee. Come coach, quando otteniamo una riformulazione, ci troviamo davanti a uno specchio che ci permette di guardare a noi stessi dall'esterno, per verificare che immagine stiamo offrendo agli altri, se siamo stati assolutamente sinceri o chiari, se ci mettiamo accettabili, se crediamo nella forza delle nostre stesse idee.

**Il riepilogo** è una tecnica che risulta essere abbastanza efficace quando si ha di fronte un interlocutore molto loquace che spesso si dilunga in dettagli non necessari. In questo caso il coach con la sua esperienza e senza manifestare disappunti si inserisce durante le pause del discorso sintetizzando gli elementi rimandando a specchio la sua disponibilità ad accogliere, accettare ma anche ad agevolare l'altro nel ritrovare le priorità del suo racconto.



**La riformulazione** è probabilmente la tecnica principale nel rispecchiamento: essa consiste nel ripetere con altri termini e con l'aiuto di parafrasi il pensiero espresso dall'interlocutore. La tecnica consiste nel collegarsi sempre a qualcosa detta o comunque presente nel racconto, seguendo sempre le parole pronunciate che sono sembrate più significative. Lo scopo è quello di arricchire, equilibrare, invogliare e completare l'espressione del proprio punto di vista, in modo che non costituisca una contesa tra chi ascolta e chi parla, in modo da evitare conflitti o incomprensioni. Quando invece si utilizza la riformulazione delle parafrasi l'effetto è quello di indurre l'interlocutore ad una riflessione ricercando un pensiero più dettagliato e veritiero rispetto al pensiero espresso in precedenza. Si potrebbe partire da frasi come: "se ho ben capito quanto l'hai detto..." o "dunque dal tuo punto di vista" stando molto attenti a completarle in modo da non esprimere valutazioni e giudizi su quanto l'altro dice. Altri vantaggi della riformulazione possono essere quelle di indurre l'interlocutore a sviluppare il proprio punto di vista in massima libertà e accurare il suo pensiero e il senso delle sue affermazioni, consentire alla persona se si è compreso il senso delle affermazioni dell'altro e può indurre in chi ha appena parlato un piacevole vissuto di ascoltabilità. Quando si manifesta all'altro comprensione dei significati ma anche accoglimento di emozioni innate di ciò che ha appena detto comporta l'accettazione della verità soggettiva dell'altro anche se non condivisibile e comunque degna di rispetto, l'importante è essere in una sintonia relazionale reciproca anche laddove non ci sia un accordo. Ognuno di noi è unico e irripetibile e nella riformulazione è importante basarsi sul principio che ognuno possiede. E' un modo specifico di ristrutturare il proprio mondo basato sui propri sentimenti, emozioni, comportamenti e comunicazioni, risultante soggettivo e diverso per ogni individuo. Pertanto la riformulazione procura la sensazione di essere compresi e accettati per come si è. Inoltre la tecnica del rispecchiare produce un effetto grande sull'interlocutore che riascoltando le parole di quando appena affermato riesce a riguardare il suo racconto da altre prospettive prima sconosciute e gli permette di acquisire coscienza che ciò che vive è comune.

**L'inversione Primo piano/sfondo** Spesso le persone nelle loro affermazioni inseriscono elementi o dettagli cui non attribuiscono troppo peso e della cui importanza non sono ancora del tutto consapevoli. Benché appaia chiaro, per lo meno in chi ascolta, che essi rappresentano un aspetto rilevante delle loro comunicazioni. Portare in primo piano alcuni di tali aspetti, scegliendo di collocare sullo sfondo quelli che l'ascoltatore percepisce come secondari, aiuta a cogliere elementi del proprio pensiero che faticano ad emergere,

obbligando ad andare oltre gli abituali e rigidi percorsi di pensiero che vengono utilizzati soprattutto quando il linguaggio tenta di esprimere un'emozione. Spesso questa tecnica consente il passaggio da un'affermazione che giudica il comportamento degli altri a un'altra che permette l'esatta definizione di un proprio stato interno. Essa è utile a cambiare non solo il punto di vista, ma anche l'ordine da seguire nell'osservare le cose. In genere tutte le tecniche di riformulazione tentano di portare il focus dal pensiero che giudica al pensiero che comprende, dalle idee che distanziano a quelle che promuovono empatia, dal mondo delle opinioni sterili e comuni a quello delle affermazioni ricche e autentiche, dalle criticità vissute come ostacoli invalicabili alle potenzialità che potrebbero portare al loro superamento.

## Capitolo 7

### Tecniche basate sulle domande "La genialità del saper chiedere"

E' importante quello che si dice e soprattutto come si dice. Non è così semplice porre delle domande. Una corretta formulazione può diventare una vera e propria tecnica di ascolto attivo, sapendo scegliere tra le varie possibilità che una conversazione offre sapendone ipotizzare i conseguenti scenari, ovvero essendo in grado di immaginare che cosa una domanda può promuovere o scaturire con l'interlocutore. Una domanda permette di approfondire, spostare una conversazione da un tema all'altro o porre in luce un aspetto specifico di un argomento che si sta trattando, pertanto porre domande è molto più che richiedere informazioni. Per lo più nell'ascolto attivo le domande sono volte a fare in modo che chi parla possa chiarire a sè stesso le proprie idee o punti di vista o addirittura formularli al momento.

A tal proposito esistono 3 tipi di tecniche basate sulle domande e cioè:

- **Domanda aperta** Consente all'interlocutore di non subire influenze da parte dell'ascoltatore, poiché si tratta di un invito a parlare liberamente, senza obblighi di circoscrivere la risposta a un qualche significato che chi ascolta ritiene sia necessario esplorare a vantaggio dell'altro. Serve a ricavare un parere, oppure semplicemente stimolare a proseguire nell'esposizione dei fatti raccontati. Serve inoltre a far in modo che chi parla, sentendosi ascoltato, si sforzi di rispondere nel modo più obiettivo possibile, dunque a costruirsi una visione più accurata della situazione in cui si trova immerso. Alcuni esempi di domanda aperta possono essere: "come posso aiutarti"? "Come pensi di migliorare qualcosa nel tuo lavoro"?
- **Domanda di ritorno** Solitamente è volta ad evitare la creazione di una situazione in cui la persona entri in un rapporto di dipendenza dalle risposte dell'interlocutore, specie se lo ritiene più esperto. La domanda di ritorno serve a evitare la richiesta di esprimere il proprio parere, per incentivare l'autonomia di pensiero dell'altro, indurlo a riflettere ulteriormente, ribadire il proprio punto di vista, rafforzandone la capacità di farsi valere. Esempio di domanda di ritorno "e tu, invece cosa ne pensi della situazione a cui mi hai sottoposto"?

- **Domanda di rilancio** La domanda di rilancio, induce l'interlocutore a precisare le proprie idee, basandole su prove, su fatti, oppure alludendo a opinioni e testimonianze da altri in precedenza espresse a collegarsi. Evita che il discorso vada verso la prevedibilità o si muova per idee infondate e induce a maggior serietà e approfondimento nel costruire le proprie verbalizzazioni. Esempi: "in che senso lo dici"? "Cosa intendi esattamente affermare"?

## Capitolo 8

### Un coach di serie "A"

L'interlocutore che richiede l'aiuto del coach ha una sua storia, un suo vissuto, una sua problematica che vorrebbe risolvere. Il focus del coach pertanto non sarà più incentrato sul problema, col rischio di perdere l'interlocutore ma sull'interlocutore stesso con le sue passioni, i suoi interessi le sue abilità, i suoi punti di forza, i suoi bisogni e i suoi sogni. Diventa fondamentale accoglierlo e allearsi con lui, ascoltandolo con estrema attenzione. Per costruire una valida partnership fra i due interlocutori, si utilizzano 7 attività fondamentali; le 7 A che ci permetteranno di avere linee guida vincenti.

1. **Ascolto**, si tratta di partecipare empaticamente a ciò che viene raccontato senza alcuna interpretazione.
2. **Accogliere**, Il coach crea uno spazio dentro di sé, dando la sensazione all'interlocutore di avere il suo palco e di essere il protagonista assoluto. In questo caso il coach ascolta in modo davvero interessato e non annuisce con sorrisi che vagamente ricordano venditori da banco o hostess di volo.
3. **Allearsi**, con l'alleanza si dà fiducia all'interlocutore, si dà la sensazione di fare un cammino comune, quasi una passeggiata fianco a fianco senza anticipazioni sull'argomento e senza che il coach dia: ordini, consigli, o faccia verifiche. Risulta essere un atteggiamento positivo, rilassato e di simpatia.
4. **Accettare**, Il coach rispetta l'interlocutore per le sue attitudini non giudica e non ha pregiudizi nei suoi confronti. Tuttavia, nella fase addestrativa bisogna fare molta attenzione nella gestione del potere sull'interlocutore.
5. **Autenticità**, la relazione fra i due interlocutori deve essere autentica, reale, vera. L'interlocutore deve entrare in **rapport** col suo coach senza nessun tipo di filtro, ambiguità, o pregiudizio. L'abilità del coach sta proprio in questo, altrimenti si rischia un innesco di meccanismi di difesa da parte dell'interlocutore come chiusura, fuga o aggressività.
6. **Agilità**, l'agilità mentale del coach consiste nel risolvere in modo veloce piccoli problemi di percezione, come trovare velocemente domande giuste al momento giusto, intravedere nuove opportunità, o far fronte ad imprevisti relazionali.

7. **Allineamento**, consente di compiere azioni concentrate, condivise, e partecipate. Il coach è perfettamente allineato fisicamente, mentalmente, emozionalmente e/o spiritualmente. Diventa mentalmente elastico e universalmente adattabile ad ogni situazione che gli si presenta.

## Capitolo 9

### E ADESSO... TOCCA A ME

Mi chiamo Francesco Laterza, sono nato il 28/01/1975 e vivo ad Altamura, sono nel mondo dello sport dall'età di 8 anni a tutt'oggi. Dall'età di 8 anni fino ai 32 ho giocato a calcio, ricoprendo il ruolo di portiere, poi, per varie situazioni personali ho lasciato il mondo del calcio e mi sono appassionato all'atletica leggera dove da circa 6 anni ricopro oltre al ruolo di podista anche quello di allenatore. Solitamente alleno ragazzi che coprono la fascia d'età compresa fra i 12 e i 19 anni, senza tralasciare gli atleti per me "speciali", tanto che ho ritenuto doveroso qualificarmi, seguendo un corso della federazione Fisdip, (federazione italiana sport paralimpici degli intellettivo relazionali) conseguendo la qualifica tecnica nazionale di istruttore tecnico di atletica leggera.

Nell'ultimo periodo mi sono soffermato su una grossa problematica e cioè l'abbandono precoce dell'attività sportiva giovanile, meglio conosciuta col termine inglese "drop-out". Tale problema è già oggetto di studio e colpisce trasversalmente un po' tutte le discipline sportive. In Italia questo fenomeno copre una percentuale del 30%, nella fascia d'età fra i 13 e i 16 anni, se poi si considera il periodo covid-19 le percentuali schizzano anche al 40%, specie in campo femminile. I motivi sono molteplici fra cui:

- Problemi di studio;
- Tempo libero inesistente;
- Allenamenti troppo duri;
- Competizione eccessiva;
- Problemi con gli allenatori;
- Distanza dagli impianti sportivi;
- Nascita di altri interessi extra sportivi.

Apparentemente sembra sia stato facile scoprire le varie cause, ma la cosa più difficile sicuramente è e sarà trovare le soluzioni. Ormai, viviamo in un mondo totalmente diverso da quello di circa una ventina d'anni fa, la maggior parte di noi passa una buona parte del proprio tempo sui telefonini di ultima generazione e sui social. Questo comporta un allontanamento fisico fra la gente e scarso

interesse per le attività sportive all'aperto. Inoltre, allenando i gruppi sportivi scolastici nel post covid-19, ho notato una certa fragilità caratteriale fra loro. Alcuni di loro nonostante siano eccellenti studenti dimostrano incertezze relazionali sia nei confronti dei loro coetanei sia nei confronti dei loro docenti.

Da poco, ho iniziato il mio percorso formativo orientato verso le "performance umane" e ho pensato di introdurre "l'ascolto attivo" in questa particolare fascia d'età con l'obbiettivo di aiutare i giovani a ripristinare alcuni loro atteggiamenti quotidiani, potendo così puntare innanzitutto a fortificare le loro fragilità caratteriali e in futuro ad una riduzione della percentuale del "drop-out sportivo" fra i giovani".

**Francesco Laterza**



## Indice

Introduzione.....	pag. 2
Capitolo 1 Thomas Gordon uno dei padri dell'ascolto attivo e il suo metodo.....	pag. 3
Capitolo 2 Imparare ad ascoltare, un allenamento progressivo e performante.....	pag. 6
Capitolo 3 Il silenzio assordante e il suo valore nel coaching.....	pag. 8
Capitolo 4 Mi metto nei tuoi panni: L'empatia, un elemento importante dell'ascolto attivo.....	pag.11
Capitolo 5 Cogliere, raccogliere, accogliere e restituire. Un set point Vincente .....	pag.13
Capitolo 6 Tecniche di comunicazione empatica "specchio delle mie brame" .....	pag. 16
Capitolo 7 Tecniche basate sulle domande "La genialità del saper chiedere" .....	pag.19
Capitolo 8 Un coach di serie A.....	pag.21
Capitolo 9 E adesso... tocca a me.....	pag.23

## **FONTI, SITOGRAFIE E BIBLIOGRAFIE**

DISPENSE fornite dalla scuola di coaching "IL PASSO SUCCESSIVO"

- RICERCHE SU INTERNET
- ASSOCIAZIONE Me.dia.re. di Petiti Tiziana