

# TI SENTO MA NON TI ASCOLTO



**RICCARDO GERACI**

# Ti sento ma non ti Ascolto

*Come il nostro modo di  
Comunicare é diventato  
unidirezionale.*



**Riccardo Geraci**



**ACCADEMIA  
DEL MINDSET**

# **Indice**

- Introduzione • Gli**
- Ostacoli da superare •**
- Ascoltare Noi stessi •**
- Ascolto non é... •**
- Ascolto é... • Come**
- Migliorare l'Ascolto •**
- Le Caratteristiche del**
- Buon Ascoltatore •**
- Esercizi per**
- migliorare l'Ascolto •**

# Conclusioni

## Introduzione

“L’incapacità dell’uomo di comunicare, é il risultato della sua incapacità di ascoltare davvero ciò che viene detto.”

Carls Rogers (Psicologo statunitense) in questa frase racchiude il concetto di Ascolto, un concetto basato sull’incapacità di ascoltare chi abbiamo di fronte: noi SENTIAMO ma non ASCOLTIAMO.

Molti, pensano e credono fermamente che basti starsene in silenzio per attivare le antenne dell’ascolto, quando in fin dei

conti non facciamo altro che indossare la maschera da ascoltatore, e dietro cosa c'è? Filtri! Filtri, a volte difficili da eliminare: il nostro IO, i nostri pregiudizi, le nostre teorie e identificazioni, i nostri consigli e suggerimenti...e l'altro? Dove lo abbiamo lasciato? A parlare da solo!

Tutti questi filtri non fanno altro che, chiudere la comunicazione e soddisfare uno dei più grandi bisogni dell'umanità, quello di avere ragione, su tutto e su ogni cosa. Il nostro scopo è sì di ascoltare, per poi poter dire la nostra; preconfezionare in partenza una soluzione per il nostro amico che è lì, davanti a noi, e ti chiede semplicemente

di ASCOLTARLO. In realtà, quello che il nostro interlocutore si ritrova davanti, è un computer pronto a elaborare i file inseriti, e anche male, pronto a darti una soluzione che non tiene conto di nulla ma solo del suo “processore”.

Ascoltare non è sentire o udire; vuol dire accendere (attivare) quell'interruttore che è dentro di noi, che ci permette di percepire sfumature che il semplice organo uditivo non può. La comunicazione non è fatta solo di parole e grammatica; c'è all'interno un mondo vastissimo fatto di emozioni, sguardi, movimenti, un semplice abbraccio può dire tante cose, così come una stretta di mano. Il difficile sta

nell'ASCOLTARE ATTIVAMENTE  
quel gesto e quell'emozione, che si cela  
dietro a parole a volte scontate.

Abbiamo perso questo modo di fare. Ci  
siamo chiusi dentro il nostro guscio e  
abbiamo imparato ad ascoltare e  
comunicare solo con una persona: noi  
stessi; molto spesso lo facciamo anche  
male.

# Gli Ostacoli da superare

Ogni ostacolo, presuppone un buon allenamento per poter essere superato. Gli ostacoli esistono e fanno parte della nostra vita. Nella comunicazione questi sono numerosi e non ci permettono di Ascoltare il nostro interlocutore: cliente, familiare, amico o conoscente non fa differenza. Siamo bloccati! Sì ma da cosa?

Prima di individuare quali sono i più grandi ostacoli che non ci permettono di ascoltare e quindi comunicare in maniera efficace, dobbiamo dire che,

c'è una buona notizia: gli ostacoli si possono superare! A volte la difficile comunicazione, data da un ascolto assente, produce degli effetti immensamente devastanti in rapporti lavorativi, familiari o relazionali. Molto spesso lo facciamo inconsapevolmente, crediamo di ascoltare ma non lo facciamo quasi mai, e quando abbiamo veramente voglia di farlo, purtroppo, non abbiamo gli strumenti necessari e ci troviamo di fronte agli inseparabili ostacoli.

La prima cosa da fare per aggirare o eliminare completamente l'ostacolo, è conoscerlo. E allora andiamo alla scoperta dei più frequenti disturbatori dell'Ascolto Attivo.

Prendiamo in esame i due diversi tipi di ascolto che, maggiormente producono un ostacolo nella comprensione e comunicazione con l'altro: l'**Ascolto Passivo** e quello **Selettivo**.

### **Cosa intendiamo per Ascolto Passivo?**

Il rumore del vento, le sirene di un'ambulanza, le onde del mare e tutti quei suoni che udiamo inconsapevolmente e a cui non prestiamo attenzione, sono lì a comunicarci qualcosa. Lo stesso avviene con il nostro interlocutore; siamo davanti a lui in rigoroso silenzio e udiamo quello che dice, convinti che lo stare zitti sia un ascolto estremamente efficace. Si lo è, se fosse circondato

anche dall'attenzione che dovremmo prestare al suo corpo, alla sua mimica facciale, alle emozioni che trasmette. Siamo facendo un ascolto PASSIVO. Siamo solo "sentendo" le sue parole ma non stiamo comprendendo il loro vero significato; noi non siamo realmente interessati. Ascoltiamo passivamente il suono delle sue parole, come se ascoltassimo della musica in cuffia; quante volte hai sentito una canzone, la conosci a memoria ma poi, hai dovuto fare una ricerca su google per capire il significato reale del testo. Se fossi stato attento, ascoltando attivamente, avresti percepito ciò che la canzone voleva comunicare.

## **E l'Ascolto Selettivo?**

Altro ostacolo, e forse più frequente rispetto all'ascolto passivo, è quello selettivo. Qui noi poniamo la giusta attenzione ai dialoghi ma in modo molto frammentario. Le distrazioni sono tante, dobbiamo inviare un messaggio, dobbiamo vedere cosa succede sui social, e così facendo perdiamo pezzi importanti del dialogo con il nostro interlocutore. A tutto questo aggiungiamo anche il nostro dialogo interno: eh già su quello siamo bravi! Siamo sempre pronti a dialogare con noi stessi, alziamo pregiudizi sull'altra persona, e cosa molto diffusa, ci impegnano al massimo nell'elaborare la risposta o l'argomentazione da servire

subito, pronta all'uso, al nostro interlocutore.

Cosa più drastica, interrompiamo prontamente il dialogo causando inconsciamente un “NON MI INTERESSA COSA DICI”. Risultato: comunicazione non efficace.

A questi due tipi di ascolto, dobbiamo aggiungere un ingrediente molto importante per la non riuscita dell'ascolto e del dialogo efficace: **i nostri filtri.**

Sono un amante della fotografia, amo fotografare soprattutto paesaggi e le bellezze della natura. Una volta scattate le dovute foto, vado a casa e le estraggo

dalla mia scheda, catalogandole per paesaggi, giorno, luogo, ecc. Ma cosa più importante non uso filtri. Le foto mi piacciono così per come sono, reali, vere, senza ritocchi. Perché modificare un qualcosa che, seppur brutto, trasmette un'emozione?

Lo stesso avviene nell'ascolto.

Adoperiamo, a volte involontariamente, dei filtri che non ci permettono di vedere ed ascoltare la purezza di quel messaggio, così come una fotografia scattata e lavorata al computer.

I filtri sono tanti, e potremmo fare un elenco veramente impressionante, ma sicuramente qualche punto lo possiamo inserire, in modo da poter individuare, comprendere e poter eliminare qualche

filtro dal nostro ascolto.

Uno su tutti é la **distrazione**: siamo continuamente direzionati verso altri gesti, i messaggi sui social, una chiamata improvvisa, il non aver tempo perché siamo sempre di fretta. Tutto questo è la causa del non ascolto: non siamo tranquilli e sereni per poter accogliere la comunicazione. Se alla distrazione ci mettiamo anche la **stanchezza** giornaliera, la frittata é servita.

Certo poi ci sono anche dei filtri più duri da poter togliere: **il nostro passato, le nostre convinzioni, i nostri valori.**

Il passato si ripresenta sempre, ed é lì pronto a deviare l'ascolto verso ricordi che filtrano il dialogo; non ci permettono di ascoltare poiché richiamano a noi

esperienze belle o brutte che siano; il racconto dell'altro diventa nostro. Siamo convinti e abbiamo tante convinzioni, date dal nostro vissuto, dalle nostre esperienze o da quello che ci hanno insegnato, dalla cultura da cui proveniamo, dai luoghi che frequentiamo e dalle persone che ci circondano. Le nostre convinzioni, nel bene e nel male, condizionano il nostro ascolto. Così come i nostri valori, i pilastri della nostra vita, quello in cui crediamo fermamente e che siamo disposti a difendere a spada tratta. Come potresti parlare con una coppia omosessuale se sei un convinto cattolico, che ha come valore fondamentale "la famiglia", intesa come papà, mamma e figli? Il

risultato é: tu sei sbagliato, io sono giusto!

*Per diversi anni sono stato vegetariano, vuoi per motivi etici e anche per problemi alimentari. La mia convinzione era quella di non mangiare carne e pesce. Molto spesso andando a mangiare con amici e/o parenti, si discuteva sull'efficacia dell'essere vegetariano. Le loro convinzioni, erano sicuramente opposte alle mie. Il dialogo, il più delle volte, sfociava in incomprensione e malcontento, soprattutto da parte mia. Avevo le mie convinzioni che mi impedivano un ascolto attivo, svincolato da pregiudizi su chi uccideva gli animali per mangiarseli.*

Ecco un altro bel filtro: **il pregiudizio**.  
“L’abito fa il monaco”, questo é il vero proverbio che applichiamo ogni giorno nei nostri dialoghi. Pensiamo sempre di aver già identificato il nostro interlocutore, o peggio ancora, crediamo di conoscerlo alla perfezione, giudicandolo ancor prima di aver instaurato con lui una comunicazione. Il pregiudizio, credo, sia il filtro più difficile da poter eliminare, quello che più di ogni altro e in maniera automatica si posiziona sempre davanti a noi, facendo scattare **ipotesi e opinioni** preconfezionate nella nostra mente. Ci sono poi condizioni non dipendenti dal nostro volere. Molto spesso non riusciamo ad ascoltare perché non siamo

in un contesto adeguato: rumori,  
distrazioni e ambiente non idoneo.

Ascoltare presuppone sia delle nostre  
capacità, ma anche un luogo sicuramente  
tranquillo e privo di contaminazioni. Ma  
forse una caratteristica imprescindibile  
per poter ascoltare gli altri é **ascoltare  
noi stessi**. Naturalmente Attivamente!

# Ascoltare Noi stessi

Se ascoltare l'altro ti è sembrato complicato e stai per rinunciare, ti do una notizia bollente: Ascoltare se stessi è ancora più difficile.

Ma come sempre c'è la buona notizia: è possibile farlo. Anche perché una buona comunicazione passa sia dall'ascolto attivo verso il nostro interlocutore, che da un nostro ascolto interiore.

*“Ciò che nel passato è stato fatto, è fatto, e adesso è compiuto, ma nel presente avete la possibilità di*

*trattarvi nel modo in cui desiderate. Rimproverare voi stessi è un modo di spaventare ulteriormente il bambino interiore che si sente insicuro e crea problemi. E' la stessa sensazione che provaste da ragazzi: quella di non essere apprezzati.*

*“Siate gentili con voi stessi. Cominciate ad amarvi e ad approvarvi. Questa è la richiesta del bambino, per potersi esprimere col suo potenziale più alto.”*

Con questa frase Thich Nhat Hanh, monaco buddista attivista per la pace, ci dice una grandissima verità. Parole forti che risuonano in noi come una campana in una torre. Scuotono le fondamenta

interiori. Non siamo abituati a pensare questo, forse diamo per scontato, o peggio ancora non conosciamo, da dove derivano le nostre insicurezze, il nostro modo di pensare e di dialogare con noi stessi.

Il maestro ci insegna che, guardando dentro di noi, possiamo scoprire i nostri conflitti interiori e capire che sono all'origine delle varie disarmonie, sia con noi stessi che con gli altri. Questo ci aiuta a capire il nostro passato e vivere pienamente nel qui ed ora, trasformando in maniera positiva la nostra vita quotidiana e soprattutto la qualità delle relazioni.

Partiamo da un punto fondamentale: **il**

**continuo divenire delle persone, compresi noi stessi.** Siamo tutti diversi da quelli che eravamo ieri, le nostre esperienze ci cambiano continuamente e se riusciamo a comprendere questo fondamento, ci togliamo il filtro più potente: il pregiudizio. Anche noi stessi non siamo mai uguali, proviamo ogni giorno esperienze nuove, che ci trasformano. Siamo talmente costantemente in evoluzione, che viene difficile comprendere l'altro se non ci soffermiamo a capire chi siamo noi. E non sto parlando di comunicazione estremamente intima, ma soprattutto di rapporti, a volte anche superficiali, come per esempio sul lavoro o fra conoscenti.

## **Come parliamo con noi stessi? Ti sei mai Ascoltato?**

Se abbiamo un dialogo negativo, il risultato non sarà sicuramente tutto rose e fiori. Si attiveranno dei comportamenti non produttivi, andremo sempre sulla difensiva, produrremo stress e tutto questo comporterà un grado di autostima veramente basso.

Quando impariamo ad ascoltarci e cogliamo il vero modo di dialogare con noi stessi, restiamo stupefatti e colpiti da tutta la negatività che mettiamo dentro di noi. Dobbiamo essere consapevoli del nostro dialogo interno non produttivo, in modo da poter rivalutare le nostre convinzioni ed interrompere questo circolo, cambiandolo in potenziante.

Tutto parte dal nostro pensiero che condiziona le nostre convinzioni. Queste ultime sono alla base delle nostre azioni, influenzandole profondamente. Le azioni portano inevitabilmente a risultati che confermeranno in noi il pensiero iniziale, chiudendo il ciclo.

*Esempio: se penso di non essere bravo a cucinare, la mia convinzione sarà: non so cucinare! La mia convinzione mi porterà a non voler imparare mai nuovi piatti, o tanto meno, a cimentarmi in piatti semplici e una volta davanti ai fornelli il risultato sarà scadente. Cosa scaturisce un piatto fatto male? Il tuo pensiero che “Ecco vedi! Non sono bravo a cucinare!” Riuscendo a cambiare il nostro input, cambieremo*

radicalmente il nostro ciclo. E' importante questa autoanalisi, poiché ci permette di capire se il processo di pensiero che stiamo adottando, é utile o ci impedisce di esprimere il nostro potenziale.

Ci hanno sempre insegnato sin da piccoli delle "verità" che poi sono state rafforzate dai nostri educatori, e molto spesso, da esperienze di vita. Queste verità sono dettate da "imperativi" che alle volte possono essere molto produttivi ma che hanno anche il loro aspetto disfunzionale nell'ascolto di noi stessi.

## **SII PERFETTO**

Cresciamo con questa verità attaccata

addosso, come un credo che dobbiamo perseguire. Sicuramente ci sono molti aspetti positivi: uno fra tanti, il senso dell'efficacia nell'organizzazione. Di contro, ci impedisce di delegare, di prendere decisioni con serenità poiché abbiamo bisogno di controllare tutto ciò che ci circonda; la paura che qualcosa ci possa sfuggire é dietro l'angolo.

Dobbiamo comprendere che non siamo "tuttologi", ne possiamo fare tutto.

Dovremmo, semplicemente, accettare i nostri limiti, magari cercando di poterli superare, impegnandoci in percorsi formativi e di crescita che, sicuramente, avranno degli ostacoli e comporteranno degli errori, che dobbiamo recepire come esperienze per poterci migliorare

e trarne insegnamenti preziosi.

## **SII VELOCE**

Non abbiamo mai tempo, siamo costantemente impegnati a fare qualcosa nel lavoro o a casa. Più facciamo e più crediamo che “noi siamo utili”. Questo, ci permette di essere efficaci ed efficienti ma di contro ci riduce sempre “con l’acqua alla gola”. Ci vuole tempo, tempo per noi stessi, per stare da soli e decidere in silenzio i nostri obiettivi. Dobbiamo essere capaci di svolgere le cose senza essere sotto pressione costante.

## **SII BELLO**

Diciamo sempre sì. Abbiamo il bisogno

costante di sentirci utili e amati dagli altri. Anche se pensiamo che una cosa comporti un determinato NO, noi diciamo di SI per soddisfare tutte le richieste che ci pervengono. Certo questo aumenta la nostra capacità di adattamento ma dall'altro ci impedisce di "essere noi stessi", di poter esprimere liberamente il nostro pensiero. Dobbiamo imparare a dire NO, i nostri obiettivi sono la priorità, non possiamo soddisfare gli altri se prima non siamo noi stessi soddisfatti.

## **SII INSISTENTE**

Quante volte abbiamo insistito fino alla morte in un progetto che poi non si é mai realizzato, solo perché ci hanno

insegnato che “la vita é dura”, “la vita é difficile”, “ci vuole coraggio”, “si deve lottare”, ecc, ecc. Sicuramente aumenta la nostra costanza ma dall’altro aumenta la credenza in noi che se non é difficile non ne vale la pena. Esiste un’altra verità: dobbiamo rispettare quelli che sono i nostri ritmi, possiamo arrivare a progetti anche senza dover procedere con sacrificio estremo e distruzione. Bisogna riconoscere quelli che sono i nostri bisogni personali.

Questi sono alcuni degli “imperativi” trasmessi ed incastonati in noi e forse sono quelli più caratterizzanti la nostra società.

Come possiamo ascoltarci meglio, e

capire i nostri pensieri e le nostre emozioni? Una delle difficoltà più grandi, é quella di non comunicare le emozioni, al massimo ci limitiamo a comunicare le nostre idee ed opinioni e riusciamo sempre a scovare qualcuno che la pensi come me, e che condivida i miei stessi interessi ed idee.

Tutte le emozioni fanno parte di noi e della nostra vita, rappresentano il perno centrale del nostro modo di fare le cose con efficacia; dobbiamo riconoscerle, accoglierle senza reprimerle e direzionarle verso cicli potenzianti della nostra attività.

Di certo il **SILENZIO** é fondamentale, siamo circondati da rumori, voci, telefoni, caos e difficilmente ormai

riusciamo ad avere dei momenti di totale silenzio, in cui poter ascoltare le nostre emozioni, quello che la mente subconscia vuole dirci e indicarci, il nostro intuito. Quante volte riesci a stare in silenzio, non facendo nulla, durante la giornata? Dovremmo aumentare questo tempo e dedicare più ascolto a noi stessi.

Ci appesantiamo le giornate giudicando tutto e tutti, anche noi stessi. Dobbiamo cercare, quando è possibile, di eliminare il **GIUDIZIO**, non solo sugli altri ma anche su noi stessi e sulle cose che ci circondano. Siamo in continuo giudizio e non ci facciamo più caso: “ma che macchina orribile, oddio che puzza, mamma mia che caldo, ah guarda

quello/a, che pizza sta fila, ecc...”.

Magari continua tu l'elenco, vedrai che immensità di giudizi emaniamo ogni giorno costantemente. Se riuscissimo a dimezzare ogni giorno questo elenco, la giornata scorrerebbe molto più fluida e meno pesante.

Ah dimenticavo: quante volte stiamo con noi stessi? Direi soluzione molto problematica. **DEDICARE TEMPO A SE STESSI** é fondamentale, ci fa capire enormemente chi siano e quali sono i nostri obiettivi. Prova a ritagliarti dei momenti in cui stare da soli, naturalmente senza cose da fare. Questi sono tre aspetti essenziali che possono migliorare in modo drastico l'ascolto di noi stessi. Non occorre partire per

mondi isolati, rinchiudersi in stanze in un eremo o partire per isole deserte, possiamo ritagliarci durante la settimana degli angoli di tempo per noi stessi e dedicarci alla coppia più bella del mondo **“TU e TE STESSO”**.

Molto spesso la cosa che ci frena maggiormente é la paura di svelarsi agli altri. Ci adeguiamo. Eh già, accade di rado che una comunicazione abbia un ascolto attivo da parte nostra. Così facendo ci limitiamo ad osservare l'involucro del nostro interlocutore, non assaporiamo veramente chi abbiamo di fronte, e questo capita, poiché decidiamo di conformarci a quello che la società e l'altro si aspetta da noi.

Diventiamo parte di un'opera teatrale non scritta da noi. Succede, perché abbiamo paura di non essere accettati per quello che siamo veramente.

Ma allora basta svelarsi per quello che si é? Non basta! Serve prima capire chi siamo veramente. Tre pilastri sono fondamentali per conoscere se stessi: **ASCOLTARSI, ACCOGLIERSI e CONOSCERSI.**

Come detto prima devi poter ascoltare e comprendere da dove proviene il tuo dialogo interno, quello che ti fa credere o no in certi valori e convinzioni. Dopo, devi accogliere questa consapevolezza, capire che siamo fatti di pregi e difetti, punti di forze ma anche debolezze. Solo così impariamo veramente a conoscerci

a fondo e capire cosa appartiene a me e cosa appartiene al mio interlocutore.

Ascoltandomi, conoscendomi e accogliendomi senza giudizio, riesco ad ascoltare l'altro senza filtri che mi impediscano di accettare la comunicazione in modo puro. Voglio soffermarmi su un punto cruciale: **le emozioni.**

Capire e comprendere che non bisogna essere schiavi o in balia di queste, ma accettarle e non sopprimerle. Adesso sto per dirti una cosa un po fuori dagli schemi: le emozioni non sono buone o cattive. Sono e basta!

Eh lo so, questo é un po più complesso, ma cerco di spiegarlo in poche righe, senza scendere in tecnicismi e giri di

parole.

E' come reagisci all'emozione che ne manifesta il significato che gli dai.

Esempio: se una persona ti insulta e ti provoca forte rabbia, forse la prima cosa che ti viene in mente di fare é dargli uno schiaffo, o peggio un pugno. Il gesto che ne scaturisce é buono o cattivo, ma l'emozione che hai provato no. Non la dovresti reprimere, per prima cosa, ma accoglierla e riconoscerla in modo da poter agire senza impulso animalesco. Per comunicare con chi ti ha insultato dovresti dirgli cosa stai provando in quel momento, senza giudicare e giudicarti. Lo so cosa stai pensando: impossibile! Fidati é possibile ma non facile!

L'ascoltare attivamente e l'ascoltarsi sono parti interconnesse fra di loro, solo conoscendosi a fondo si instaura un ascolto ed una comunicazione efficace con gli altri e viceversa, solo con una comunicazione sana e priva di filtri si ha una conoscenza ed un ascolto di se stessi profondo.

# Ascolto non é...

Molte volte alla domanda “Ma mi stai Ascoltando?”, rispondiamo “Certo non lo vedi che sto in silenzio”. Crediamo sempre che un buon ascoltatore sia colui che non interrompe mai e che sta zitto, ad assorbire tutte le lamentele, i racconti e le parole del suo interlocutore. Quello è il classico modo di “non ascoltare”. Subire l'ondata di parole da parte di un amico o di un conoscente non vuol dire ascoltare. Avere pazienza nello stare zitti non é ascolto, se il tuo interruttore non é in modalità Ascolto Attivo; mi dispiace dirtelo ma stai solo assorbendo parole su parole senza aver ascoltato

nulla.

Ma cerchiamo di capire alcune basi fondamentali di cosa non é ascolto, in modo tale da poterle decifrare e allontanare, cambiandole con abitudini che tendano sempre di più ad un ascolto attivo.

## **Discutere**

Molti pensano di saper ascoltare e si professano tali, credendo che basti far finire il loro interlocutore per poi subito, in una frazione di secondo, iniziare il loro discorso oratorio.

Ascoltare non é discutere, non vuol dire lasciar finire l'altro senza interromperlo, per poi dire esattamente il nostro punto di vista sulla questione a

riguardo. In una discussione dove sai già quello che vuoi dire, non ci può essere Ascolto Attivo.

## **Rispondere**

Proprio per questo l'ascolto non è rispondere. Molti pensano che saper ascoltare imponga anche il saper rispondere, avere la soluzione a tutto, reagire. Abbiamo il “bisogno” di esprimerci che ci porta di conseguenza a rispondere in una comunicazione. Ma se pensi solo a rispondere ed esprimere il tuo parere, quando ascolti?

## **Siamo tuttologi**

Eh già, la “tuttologia” è una delle materie più diffuse al mondo. Crediamo di poter risolvere ogni problema altrui, siamo psicologi, medici, avvocati e chi

più ne ha più ne metta. Cerchiamo sempre di dare consigli, soprattutto nella cultura cristiana, che impone di aiutare il prossimo. La nostra concentrazione va sul problema e mai sulla persona; siamo focalizzati sulla soluzione da dare in maniera razionale, la analizziamo in tutti i modi e non dedichiamo la nostra attenzione alla persona che abbiamo di fronte, al vero motivo per cui ci sta parlando. Ascoltare non é dare consigli e suggerimenti per risolvere le problematiche. **Non devi avere ragione** Quando pensiamo alla comunicazione, ci viene subito in mente lo scambio di opinioni, idee, informazioni, giudizi vari, ecc. Questo scambio fa si che ognuno si senta in dovere e in obbligo di

dire la sua, confermare l'approvazione o la non approvazione al messaggio dato dall'interlocutore. Abbiamo, dentro di noi, sempre la necessità di avere ragione, anche quando non ci viene chiesto un parere. E se durante un dialogo qualcuno ti risponde: "Non ho bisogno della tua approvazione!". Cosa faresti?

L'ascolto non prevede l'aver ragione.

# Ascolto é

Ma cosa é allora questo benedetto Ascolto Attivo? Siamo sbagliando tutto? Direi proprio di si. L'ascolto, non é una tecnica asettica e fredda che punta a capire razionalmente chi hai davanti. In una comunicazione efficace ascolti attivamente quando metti in gioco **MENTE, OCCHI e CUORE**. Il tuo interlocutore deve essere in una condizione di fiducia totale, deve sentirsi libero di liberare i propri stati d'animo e le proprie emozioni e tu, devi comprendere qual é il reale messaggio che vuole darti. Questo **puoi farlo solo se eviti il giudizio, entri in empatia,**

**non conduci la comunicazione e fornisci dei feedback sia verbali che non.** Se comprendiamo che bisogna accettare le ragioni dell'altro, allora siamo già un passo avanti. Questo non vuol dire eliminare le nostre e riconoscere solo quelle altrui. Se guardi una strada dal piano terra, noterai certi particolari che un osservatore del 5° piano non vedrà e così viceversa. Chi ha ragione? Tutti e due! Il luogo è uguale ma visto con occhi diversi, con emozioni, esperienze, convinzioni e idee totalmente differenti da te. Bisogna accettare che la realtà è estremamente soggettiva e avere l'umiltà di accogliere le opinioni altrui, senza snaturare le nostre.

# Cosa é allora Ascolto?

## **Sforzo**

Ascoltare é uno sforzo immane.

Abbiamo tutti la necessità di esprimere quello che pensiamo. Ascoltare vuol dire lasciare il nostro interlocutore libero di potersi esprimere, senza interruzioni. Il nostro desiderio di parlare e dire la nostra deve rimanere chiuso e messo a freno, il nostro egocentrismo messo a tacere. Capirai che lo sforzo da fare é importante, ecco perché pochi ascoltano.

## **E' un'Arte**

La natura ed il contesto in cui viviamo oggi ci allontanano sempre più dall'ascolto. E allora come si fa? Così

come un'Arte, va coltivata. Essere un buon ascoltatore porta giovamento sia all'interlocutore che al rapporto. Non é immediato, ci vuole studio, dedizione, allenamento e tanta pratica. Diventare artisti dell'ascolto significa anche trasformare la propria comunicazione, dare spazio all'altro quasi da essere invisibile ma presente.

## **Silenzio**

Molti pensano subito al non parlare. Il tacere non é sinonimo di ascolto; l'ascolto implica il silenzio, ma che tipo di silenzio? Sicuramente quello esterno; non parlando si permette al nostro interlocutore di poter esprimere senza interruzione il suo pensiero, ma ci vuole di più: il silenzio interiore. Se inizi a

pensare, a come poter rispondere e reagire, in quel momento il tuo ascolto si interrompe. Con i nostri silenzi, esterni ed interni, dobbiamo accompagnare la persona ad un'esposizione emozionale del proprio pensiero.

## **Osservazione**

Un ruolo fondamentale nell'ascolto é l'osservazione del nostro interlocutore. Non basta solo udire ciò che dice, le parole e i pensieri; il più del discorso sta nel non parlato, quello che viene definito il dialogo non verbale, quello fatto di mimica facciale, movimenti oculari, gestualità, atteggiamenti e tutto quello che non implica la parola. Molto di quello che non si dice con la parola

viene detto con il corpo; un buon osservatore parte con una marcia in più rispetto a chi da moltissimo peso solo alle parole.

# Come Migliorare l'Ascolto

Adesso arriviamo alla parte più difficile, abbiamo capito che cosa é in linea di massima Ascolto e cosa non é. Bene, ma come possiamo fare per migliorare sensibilmente il nostro modo di ascoltare, tanto da poter cambiare radicalmente le nostre esperienze relazionali? In nostro aiuto ci vengono tantissimi scritti, e cercare di fornire in poche pagine una soddisfacente stesura sull'argomento risulta veramente impresa da titani ma, nonostante questo, possiamo capire ancora più

dettagliatamente che cosa é ascolto attivo e come poterlo migliorare, magari con qualche esercizio pratico, che ci permetta di allenarci quotidianamente e di sviluppare questa capacità straordinaria ormai poco diffusa nella nostra cultura: ASCOLTARE.

In aiuto ci viene Carl Rogers (psicoterapeuta americano), che secondo i suoi studi, identifica 3 caratteristiche importanti ed essenziali per avere una relazione di aiuto soddisfacente e di conseguenza un ascolto estremamente attivo. Le 3 caratteristiche sono:

- **EMPATIA**
- **AUTENTICITA'**
- **ACCETTAZIONE  
INCONDIZIONATA**

Semplice a leggersi ma molto difficile da attuare ma non impossibile. Andiamo a scoprire il significato di queste 3 caratteristiche e il modo per poterle sviluppare esercitandoci. Ricordando sempre che non basta un piccolo articolo, una lettura, un libro e neanche un'enciclopedia intera a sviluppare il nostro ascolto. Soltanto l'esperienza e quindi il "fare ascolto" può portare a risultati soddisfacenti in un tempo sicuramente non breve. L'ascolto deve prevedere l'eliminazione di tutti gli stereotipi, idee e condizionamenti ormai radicati in noi nel corso dei lunghi anni della nostra vita. Quindi è un lavoro lento, lungo e costante ma che porta piano piano ad un miglioramento

costante delle nostre relazioni di ascolto. Abbi pazienza, del resto Roma non é stata costruita in un giorno. Partiamo con il primo dei 3 pilastri che Carl Rogers ci insegna: l'**EMPATIA**. Nell'immaginario comune empatia rappresenta "lo stare bene con tutti", molto spesso si sente in giro: Io sono molto empatico; realmente si ha una distorta interpretazione del significato di empatia. Empatia non é stare bene con tutti, non vuol dire adeguarsi alla situazione di ogni interlocutore e neanche capire cosa dicono gli altri. Empatia vuol dire "aiutare il nostro interlocutore a diventare piú consapevole delle proprie emozioni". Empatia ha nel suo significato

etimologico “sentire dentro”, empatia non é ne simpatia ne antipatia. Si capisce subito, da queste prime definizioni, che l’empatia richiede tantissima attenzione e molta sensibilità nel recepire e accogliere il vissuto del nostro interlocutore, senza mischiarlo con il nostro e senza giudicarlo; solo accettarlo e considerarlo irripetibile in quanto facente parte di una persona unica. L’empatia per Rogers produce cambiamenti e porta ad una maggiore auto accettazione. Il nostro interlocutore non si sente solo, si sente accolto e riconosciuto.

In un ascolto dove dobbiamo c’è empatia non può esistere il coinvolgimento emozionale da parte di

chi ascolta, poiché provocherebbe un immedesimarsi in un racconto, in un'idea o in una situazione che faremmo nostra, ripescandola dalle nostre esperienze vissute.

## **AUTENTICITA'**

Essere autentici oggi é fortemente difficile. Gli stereotipi a cui siamo abituati, la cultura e l'ambiente in cui viviamo ci condizionano enormemente, siamo all'interno di una rappresentazione teatrale e ognuno di noi indossa maschere che gli permettono di essere diverso in ogni situazione. Ma la nostra autenticità dove é finita? Dove é andata la spontaneità? Ci nascondiamo dietro ruoli imposti o costruiti. Essere

autentici allora cosa vuol dire? Vuol dire mostrarsi per ciò che siamo, esprimendo realmente quello che sentiamo. Lo stesso Rogers scrive: *“La maggior parte degli interpersonali, la maggior parte dei fallimenti cui errori che faccio nelle relazioni sono andato incontro nella mia professione, si possono spiegare col fatto che, per qualche motivo di difesa, mi sono comportato in un modo, mentre in realtà sentivo in un modo del tutto diverso”*

## **ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA**

Accettare non è condividere idee, valori o opinioni altrui diverse dalle nostre, ma

capire che l'altro ha tutto il diritto di pensarle, provarle e discuterne. Vuol dire avere rispetto delle emozioni e del pensiero altrui, solo così in una comunicazione si può innalzare la qualità della relazione, arrivando ad una comprensione profonda.

Capite bene che, questi 3 pilastri da soli, fanno la differenza in una comunicazione sia personale che professionale. L'empatia con il nostro interlocutore, il non giudizio e il non "mischiare" il proprio vissuto fatto di emozioni, valori, idee e opinioni, l'essere autentici in ogni situazione e l'accettare, rispettando e riconoscendo sempre, il pensiero degli altri, porta il

nostro ascolto in uno stato superiore.

# Le Caratteristiche del Buon Ascoltatore

“Amici Ascoltatori Allegria!”. Con questa frase era solito iniziare ogni trasmissione il grande Mike Bongiorno. A parte il ricordo splendido legato ad un professionista eccezionale della tv italiana, da quando ho iniziato questa avventura nel mondo del coaching mi sono sempre chiesto: ma allora tutti quelli che guardavano le trasmissioni di Mike erano bravi “ASCOLTATORI”? Forse possiamo identificare qualche

punto per definire meglio chi é il Buon Ascoltatore. Ma non illudetevi, non basta guardare una trasmissione o aver seguito il buon Mike per imparare ad Ascoltare.

Iniziamo a capire quali potrebbero essere le caratteristiche di chi sa ascoltare in una comunicazione efficace con il suo interlocutore.

### 1) **Bisogna Tacere**

Lo abbiamo detto prima, il silenzio é un'arma molto potente per poter ascoltare, sentire e captare cose che altrimenti sfuggirebbero. Non puoi pretendere di ascoltare qualcuno se non taci, se non lasci parlare l'altro. Tacere, é la prima caratteristica fondamentale

per essere in fase di Ascolto Attivo.

## **2) Guarda negli Occhi**

Non c'è cosa più brutta che parlare con una persona che non ti guarda mai negli occhi. Io penso sempre: ma avrò qualcosa di strano? Forse non gli piaccio o c'è del prezzemolo fra i denti. Come vedi, a parte le mie paranoie, se non guardi il tuo interlocutore negli occhi, provochi distrazione sia in te che in lui, non lo metti a suo agio, ma cosa più importante non riusciresti a cogliere le sfumature del suo viso. Ricordi che ti ho detto che il linguaggio del corpo e del viso è molto più importante delle parole? Come puoi Ascoltare il suo corpo se guardi in basso o in alto?

## **3) Compostezza nel tuo corpo**

Di certo non vuol dire essere eleganti, in vestito da sera o in frac. Come ti sentiresti se chi ti sta ascoltando é “spaparanzato” sul divano o su di una sedia, con la testa china appoggiata ad una mano? Beh non é il massimo! Quindi compostezza nella tua postura, sia da seduto che in piedi. Janine Driver nel suo “You say more than you think”, identifica tre aree del nostro corpo che, se nascoste dalle nostre mani o da oggetti, possono lanciare il segnale di chiusura verso l’altro. Lei li definisce le “Power Zone”. Ma quali sono? La fossetta del collo, l’ombelico e la zona inguinale. Per esempio ci capita molto spesso di stare seduti con le mani sulla pancia, forse perché non sappiamo cosa

farcene o per evitare di muoverle, oppure quando siamo in piedi con dei libri in mano posti davanti la zona inguinale o quando ascoltiamo con la testa bassa. Un buon allenamento é guardarsi allo specchio e provare a non nascondere le “power zone”, notando la differenza fra le posture.

#### **4) La giusta distanza**

Come dobbiamo metterci di fronte al nostro interlocutore? A che distanza? Devi avere una giusta prossemica. Ma cosa é? La prossemica é la scienza che studia lo spazio e le distanze esatte all'interno di una comunicazione.

**Analizziamo le 4 distanze: intima, personale, sociale e pubblica** in modo da farti un'idea e poter capire come

porti in base al tuo dialogo. La distanza intima va da 0 a 50 cm ed é pertinente a chi ha una relazione intima e/o familiare (immagina un estraneo che ti parla a 30 cm dalla faccia). Per esempio il disagio piú grande lo abbiamo all'interno di un ascensore, siamo stretti e per forza di cose il nostro spazio é molto limitato. In quel caso nasce imbarazzo, a meno che tu non stia con il tuo compagno/a o con chi hai una relazione abbastanza intima. Una distanza personale varia dai 50 ai 100 cm, ed é la distanza ideale per la gran parte delle interazioni. Solitamente è quella che in un dialogo non intimo, aiuta il buon ascoltatore a mantenere il giusto rapporto prossemico con l'interlocutore. Solo dopo aver valutato

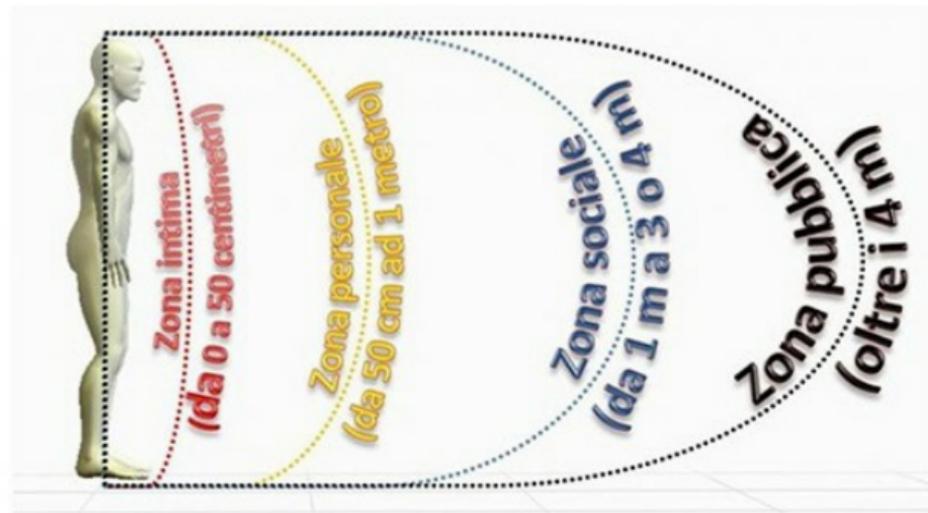
la comunicazione possiamo avvicinarci (o a volte allontanarci) dall'altro.

La distanza sociale va dai 100 ai 300 cm ed é la distanza che si ha quando stai parlando in modo formale con un altro, per esempio in un colloquio lavorativo.

Infine c'è la distanza pubblica, quella che va dai 300 cm ed oltre; é la classica distanza che si usa in una conversazione in pubblico, in cui capisci bene, risulta molto complicato interagire personalmente con una singola persona.

Questa distinzione, molto semplificata, serve a farti capire che non puoi ascoltare se mantieni una distanza troppo eccessiva, ma neanche troppo ravvicinata, rischiaresti di mettere a disagio l'altro e la vostra comunicazione

potrebbe subire uno stop. Qui di seguito ti mostro un'immagine riassuntiva delle 4 distanze:



## 5) **Annuisci con la testa**

Secondo alcuni studi, annuire con la testa trasmette segnali di empatia e comprensione. L'annuire porta il nostro interlocutore a parlare più del dovuto, trasmettendo sicurezza e voglia di

esprimere i propri concetti, idee e opinioni. Non deve essere un gesto continuo e ripetuto ma ponderato e spontaneo, se troppo abusato rischieresti di diventare il cagnolino con la testa a molla poggiato sul cruscotto delle macchine. Occhio!

## 6) **Sorridi**

Ok sorridere ma non stai assistendo ad uno spettacolo di cabaret, quindi capiamo meglio cosa vuol dire.

Abbiamo detto prima che annuire aiuta il nostro interlocutore a sentirsi approvato e migliora la sua voglia espositiva. Se accompagniamo questo gesto con un sorriso accennato, accentuiamo e rafforziamo nell'altro la voglia di comunicare. Ma attenzione! Sorridi si

ma in ritardo. Leil Lowndess in un suo libro ci dice che un sorriso immediato e veloce perde di importanza e valenza, non valorizzando al massimo l'altro. E allora la cosa migliore da fare è aspettare un attimo. Non parliamo di minuti o secondi ma di frazioni di secondo, in modo da instaurare nel nostro interlocutore la sensazione di aver recepito il messaggio, averlo accolto ed approvato.

#### **6) Cura la mimica facciale**

Questo è un po' il riassunto di quanto abbiamo detto sopra. Una giusta mimica facciale può attivare nella comunicazione un rapporto fatto di fiducia e comprensione. Immagina di dover parlare con una persona che ha lo

sguardo fisso o che stringe la bocca; il suo segnale di certo non sarà incoraggiante, o peggio ancora parlare con chi ti sbadiglia più volte in faccia. Quindi sguardo ben allineato, sorriso e mimica facciale rilassata ma, allo stesso tempo, attenta al dialogo, aiutano l'altro a sentirsi più sicuro e capito.

### 7) **Non interrompere**

Lo so la voglia di parlare é tanta, vorresti dire la tua e magari dare qualche buon consiglio. Ricorda bene, il buon ascoltatore non giudica, non dà consigli e suggerimenti, tace ed é empatico. Non interrompere mai l'altro, a meno che il dialogo divaghi. Ma solo in quel caso, il tuo interlocutore deve essere libero di esprimere i suoi

concetti, con i suoi tempi e le sue argomentazioni. Se interrotto, più volte, rischieresti di trasmettere insicurezza, scarsa accoglienza e poco interesse nei suoi riguardi. Lascialo parlare!

## 8) **Riassumere e Chiarire**

Un altro aspetto importante che sicuramente favorisce e crea empatia è: **Riassumere con parole nostre.** Cosa vuol dire e come si fa? Una volta che abbiamo accolto e capito (e non interpretato) il messaggio, possiamo riassumere con parole nostre quanto ci è stato appena detto. Questo aiuta e favorisce l'empatia, poiché dimostra che abbiamo ascoltato, accolto e compreso la comunicazione e ci aiuta a chiarire il

contenuto. Esempio: “Tu sostieni che...”  
oppure “Mi stai dicendo che...”.

Soprattutto Riassumere e chiarire:

“Perfetto, quello che mi hai detto fino ad ora é....” oppure “Mi hai detto che...ho capito bene?”.

# Esercizi per Migliorare l'Ascolto

Prima di passare ad una serie di esercizi che possono migliorare la comprensione di come stiamo ascoltando e comunicando con gli altri, dobbiamo dire che questi esercizi poco aiuteranno se fatti saltuariamente e non con costanza. L'arte di ascoltare non é cosa immediata; conosco maestri che ancora oggi si allenano e affermano che molto spesso ricadono negli errori tipici del non ascolto. Quindi, tanto allenamento e

pratica possono sicuramente migliorare il nostro ascolto, ma non sentirti (dopo poche settimane) il super ascoltatore, rimarresti deluso.

Vediamo ora come poter migliorare nel quotidiano il nostro ascolto. Partiamo con un esercizio molto semplice ma efficace, per capire in che modo approcciamo di solito le nostre comunicazioni quotidiane, anche con estranei.

1) Una volta iniziata e finita una conversazione, prova a segnare su un taccuino (o su carta)

queste informazioni: che aspetto aveva? Come era vestito? Che postura assumeva? Gesticolava? Come parlava

(tono)? Conoscevi il suo ambiente culturale (ceto)? Che lavoro faceva? Una volta risposto a queste domande, devi analizzare le risposte e capire se: Come questo aspetto di lui, ha influenzato la mia comunicazione e soprattutto il mio ascolto? Tutto quello che ho saputo o sapevo su di lui, ha scaturito dei pregiudizi nei suoi confronti? E se sì, come hanno deviato e condizionato la mia comunicazione? Fare questo esercizio non ci aiuta a comunicare o ascoltare meglio ma, come abbiamo detto all'inizio, ci può aiutare a capire gli ostacoli che si frappongono fra noi e gli altri e, per le volte successive, capire come possiamo eliminare o abbassare al massimo tutte

le interferenze analizzate precedentemente. Ricorda che solo una conoscenza continua dei nostri errori ci porta alla loro eliminazione.

2) Molto spesso ci accade di incontrare persone che reputiamo in sintonia con noi, vuoi perché abbiamo idee comuni, valori identici o opinioni e situazioni vissute che ci legano. Molti studi hanno rilevato che in queste condizioni di dialogo, le due persone si “somigliano”, si ma in cosa? Di certo non nell’aspetto fisico ma nella loro postura, nel loro respiro, nel loro battito del cuore, i loro ritmi interni (fisiologici e neurologici) si “somigliano”, entrano in sintonia profonda. Capisci bene che questo non

accade quando due persone non sono in sintonia per vari motivi. Lo stesso accade a noi, prova a pensare a quante volte ti sei trovato in situazioni dove l'altro/a non corrispondeva (non si sa per quale ragione) al tuo modo di comunicare. E allora possiamo provare a fare questo esercizio: prova a rispecchiare la postura di chi ti sta di fronte. Cerca di osservare come respira (la frequenza), come apre e chiude le palpebre e che gesti compie. Questo non vuol dire ripetere a pappagallo o diventare la scimmietta del circo, attenzione! Va fatto tutto con moderazione e spontaneità. Mantieni sempre il contatto visivo. L'unico scopo é quello di capire ed entrare in sintonia

con l'altro/a, concentrandoci solo sull'ascolto non solo verbale ma di tutto il corpo. La difficoltà, le prime volte, sarà quella di concentrarci troppo sul "rispecchiare" il nostro interlocutore e perdere qualcosa della comunicazione. Tranquilla è normale, col passare del tempo e con l'allenamento, questo esercizio risulterà notevolmente più fluido e automatico, e vi permetterà di entrare in vera sintonia con chi sta comunicando con voi.

3) Un altro aspetto interessante, che abbiamo analizzato nelle caratteristiche del Buon Ascoltatore, è il Riassumere e Chiarire. Allora possiamo fare un esercizio semplice e molto costruttivo.

In una discussione e/o comunicazione, cerca sempre di riformulare quello che hai sentito, in modo da riepilogare il dialogo dell'altro/a. Come abbiamo visto, il riassumere serve a chiarire che hai accettato e compreso quello che ha detto, instaura negli altri più fiducia e voglia di continuare la conversazione. Adesso prova, ogni tanto, in una conversazione a riformulare quello che hai captato: “Ok, fammi capire se fino a qui ho capito bene...”, “Mi confermi che quello che ho capito é...”

Adesso abbiamo anche degli elementi, direi tanti su cui lavorare. Non é facile, lo so, ma non abbiamo più scuse per non dedicarci al miglioramento dell'ascolto.

Un buon ascolto aiuta sicuramente l'altro/a e migliora enormemente noi stessi, facilitando le relazioni sia personali che professionali. Prova questi esercizi sia con persone molto vicine a te (familiari, amici, parenti) sia con persone apparentemente distanti (colleghi, conoscenti), noterai che in tutti e due i casi la nostra presunzione di "sapere" chi c'è davanti a noi, compromette notevolmente la nostra comunicazione e non ci permette di essere realmente in ASCOLTO sia delle parole che delle emozioni dell'altro/a.

# Conclusioni

Bene, siamo arrivati alla fine di questo piccolo ma intenso , alla scoperta del Buon Ascoltatore e di come l'Ascolto Attivo sia indispensabile per una buona comunicazione con gli altri.

Abbiamo capito che prima di scoprire quali possono essere le regole basilari per ascoltare, dobbiamo comprendere gli errori e gli ostacoli quell'interruttore all'interno del nostro corpo, che che ci impediscono di azionare ci permette di passare allo stato

“ATTIVO”. Molte volte il nostro

ascolto é orientato in uno stato passivo, come se ascoltassimo automaticamente una musica, o peggio ancora in maniera selettiva: ascoltiamo e percepiamo solo quello che realmente interessa a noi. Se a tutto questo aggiungiamo i nostri filtri, la frittata é fatta. Il nostro vissuto, le nostre esperienze, i nostri valori, le opinioni e le idee, l'ambiente in cui viviamo e chi frequentiamo, sono i muri che piú di ogni altro ci impediscono un ascolto attivo e distaccato. E allora abbiamo compreso l'importanza di ascoltare prima di tutto noi stessi. Quali sono effettivamente le motivazioni che ci spingono ad interpretare costantemente quello che ascoltiamo in una conversazione, a giudicare. Proprio

così, il filtro forse più difficile da eliminare, il nostro pregiudizio. Conoscendo a fondo noi stessi e capendo che siamo tutti diversi, oggi non siamo quello che eravamo ieri. Dobbiamo comprendere che la realtà delle cose è soggettiva ed ognuno di noi si crea “il film” che desidera, guardando con prospettive diverse ed interpretando come meglio crede. E allora uno degli aspetti importanti, per chi vuole realmente ascoltare è: togliersi la maschera. Essere se stessi in tutto, non recitare, non nascondere le proprie emozioni.

L'ascolto, sicuramente, non è saper parlare o stare bene con tutti, e neanche

prodigare consigli e suggerimenti. Ascoltare é sapersi distaccare, accogliere, capire e rispettare quello che il nostro interlocutore vuole realmente dire. Senza giudizio e pregiudizio, senza immedesimarsi con il nostro vissuto, considerare le opinioni, valori e idee dell'altro/a come autentici ma non per questo condivisibili.

Il buon ascoltatore deve sicuramente avere delle caratteristiche: tacere, guardare negli occhi e avere una compostezza fisica idonea a poter dare fiducia al nostro interlocutore, senza tralasciare il sorriso e l'annuire, avere una giusta distanza. Caratteristiche che aumentano notevolmente il nostro modo

sia di ascoltare che di azionare nell'altro/a, un senso di fiducia, comprensione ed accettazione.

Ma ricordiamoci sempre che un ascolto veramente attivo si acquisisce col tempo, attraverso impegno, costanza e umiltà nel capire che gli altri non siamo noi!

*Bibliografia:*

- *Patrice Ras: L'arte di ascoltare*
- *Antoine de Saint-Exupéry: Il piccolo Principe*
- *Carl Rogers: The Formative Tendency*
- *Carl Rogers: La terapia centrata sul cliente*
- *Janine Driver: You say more than you think*
- *Leil Lowndess: How to talk to anyone: 92 little tricks for big success in relationship*
- *Marianella Sclavi: Arte di Ascoltare e mondi possibili.*



**ACCADEMIA  
DEL MINDSET**

**[www.riccardogeraci.it](http://www.riccardogeraci.it)**