

Gian Maria Zapelli

L'ASCOLTO PERSUASIVO

Ottenere che gli altri
condividano le tue idee



FRANCOANGELI

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



Trend

Le guide in un mondo che cambia

In testi agili, di noti esperti, le conoscenze indispensabili nella società di domani.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

Gian Maria Zapelli

L'ASCOLTO PERSUASIVO

Ottenere che gli altri
condividano le tue idee

FRANCOANGELI

Progetto grafico di copertina di Elena Pellegrini

Copyright © 2015 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it

Indice

Presentazione	pag.	9
Pratica-mente	»	12
1. L'ascolto invisibile	»	13
1. Neuroni in ascolto	»	14
2. L'ascolto nella mente	»	15
3. Neuroni pigri e bisognosi di certezza	»	16
4. Davide e Golia	»	19
5. Saper ascoltare è un conflitto della mente	»	20
Pratica-mente	»	22
6. Sentinelle in ascolto	»	22
7. Difese da non sottovalutare	»	24
8. Due menti da persuadere	»	25
9. Ascoltare il proprio ascolto	»	26
Pratica-mente	»	27
2. Un mondo senza tregua	»	28
1. Vicini e lontani	»	29
Pratica-mente	»	30

2. La crisi nel cervello	pag. 31
3. Abitudini che ostruiscono l'ascolto	» 32
4. L'ascolto smarrito	» 33
5. Complici nell'ascoltare se stessi	» 34
6. Conclusione	» 36
Pratica-mente	» 36
3. Cambiamenti possibili	» 38
1. Neuroni plastici	» 39
2. In ogni persuasione vi è un cambiamento	» 40
3. Parlare a Davide perché Golia intenda	» 41
4. Cambiamenti da persuadere	» 43
5. Piantare un albero	» 44
6. Il cuore non cerca la felicità, ma di non soffrire	» 45
7. Bisogno di controllo	» 48
8. Ciascuno è uno specialista di difese	» 49
Pratica-mente	» 51
4. Desideri irresistibili e buone motivazioni	» 52
1. Desideri e bisogni in cerca di persuasione	» 53
Pratica-mente	» 55
2. Sei alleati desideranti	» 55
Pratica-mente	» 57
3. Motivazioni in movimento	» 58
4. Che cosa condiziona le motivazioni	» 59
5. Quattro caratteristiche delle motivazioni	» 60
6. Sei motivazioni irresistibili	» 63
Pratica-mente	» 68
5. L'ascolto persuasivo	» 70
1. Tre modi del pathos	» 71
2. Comprendere il proprio navigatore	» 73
Pratica-mente	» 75
3. Io di meno: ascoltare con com-passione	» 77

Pratica-mente	pag. 80
4. Amor ch'a nulla amato	» 83
5. Quattro sentimenti di cui tenere conto	» 84
6. Autenticità e pre-disposizione persuasiva	» 86
Pratica-mente	» 87
7. Un sorriso è molto di più	» 90
Pratica-mente	» 93
8. Prima strategia di ascolto persuasivo: incorniciare	» 93
9. Seconda strategia di ascolto persuasivo: essere una imago	» 95
10. Terza strategia di ascolto persuasivo: rendere unici	» 96
11. Quarta strategia di ascolto persuasivo: costruire reciprocità	» 98
12. Quinta strategia di ascolto persuasivo: controllare l'etichetta	» 99
13. Sesta strategia di ascolto persuasivo: stare in contatto	» 101
Pratica-mente	» 102
6. La conversazione trasformativa	» 104
1. Pragmatica della conversazione persuasiva	» 105
2. La maieutica persuasiva	» 105
3. Creare consapevolezza	» 106
4. Esercitare il linguaggio	» 107
5. Buone domande per buone risposte	» 110
6. Scoprire la frattura interiore	» 111
7. Difese e judò	» 112
8. Prima mossa dello judò persuasivo: comprendere	» 113
9. Seconda mossa dello judò persuasivo: non contrastare frontalmente	» 115
10. Terza mossa dello judò persuasivo: rispecchiare	» 116
11. Quarta mossa dello judò persuasivo: spaesare	» 118
Pratica-mente	» 121

7. Domande che fanno la differenza	pag. 124
1. Domandare è un modo di essere	» 125
2. Domande che avvicinano	» 126
3. Domande che comprendono meglio	» 127
4. Domande che guidano	» 128
5. Domande che disinnescano	» 131
6. Fare e non fare domande	» 134
Pratica-mente	» 135
In conclusione. Eticamente persuasivi	» 137
Pratica-mente	» 138
Bibliografia e letture consigliate	» 141

Presentazione

Quanto le tue parole sono ascoltate come vorresti? Quanto sei capace di innestare le tue idee nei modi di scegliere o pensare degli altri? Quanto sei capace di farti ascoltare dal tuo capo oppure dalla persona che hai sposato o da tuo figlio? In altre parole, quanto sai essere persuasivo o persuasiva?

Essere persuasivi è una questione di ascolto – Nella persuasione si oppongono due attori in ascolto: l’ascolto di chi vuole persuadere e il modo di ascoltare delle persone a cui sono rivolte le comunicazioni persuasive. Perciò, per chi intende persuadere è indispensabile impossessarsi dell’ascolto, per saper comprendere come le persone sono in ascolto, e anche per saper comprendere qual è il proprio modo di essere in ascolto delle persone.

Ma che ne è dell’ascolto oggi? Che cosa è successo alle nostre capacità di fermarci, di concentrarci, di andare a fondo e comprendere meglio?

Si è generato un paradosso: siamo permanentemente connessi, costantemente in comunicazione con qualcuno eppure, a questo crescere illimitato della comunicazione e delle connessioni, diminuisce l’ascolto. L’attività prevalente è interrompere quello che si sta facendo per iniziare qualcosa di nuovo. In questa sequenza di interruzioni e riprese facilmente scompare la capacità di ascolto, il sapersi trattenere, oltre la frenesia e il tempo che scorre, a interrogarci su ciò che ci è comunicato.

In questo presente tormentato da incessanti e illimitate comunicazioni, ascoltare è diventata un'esperienza frammentaria, parziale, impaziente e faticosa.

Con l'ascolto in declino è certo più impegnativo riuscire a ottenere di essere ascoltati a fondo e ancora di più ottenere che gli altri facciano proprie le nostre idee, cambiando le loro. **Con l'ascolto in declino è diventato arduo persuadere qualcuno a modificare le sue convinzioni.**

Oltre la frammentarietà, un altro prodotto di questo presente che rende difficile farsi ascoltare e riuscire a persuadere, è il sentimento di debolezza e precarietà che si è insinuato nel cuore, verso un mondo che sfugge a previsioni e rassicurazioni. Quando si afferma un sentimento di debolezza e vulnerabilità si reagisce cercando sicurezza in ciò che si conosce, allontanandosi dal desiderio di aprirsi, di scoprire realtà che non si conoscono. Si privilegiano le proprie certezze, ciò che si crede e di pensa di sapere. Questa condizione riduce le possibilità di farsi ascoltare quando abbiamo qualcosa di nuovo o di differente da dire, e ancor di più le possibilità di persuadere qualcuno a cambiare idea.

L'ascolto rimane tra mura conosciute e non ha energie per aprirsi all'ignoto. Ottenere di essere ascoltati, persino di persuadere qualcuno, quando non si fa parte del suo mondo, quando non si può già contare sulla sua disponibilità, è diventata una salita impervia.

La capacità di persuasione incontra sovente cautela e diffidenza, quasi fosse sinonimo di manipolazione. Un timore alimentato dal pensiero che vi possano essere delle persone capaci di sottrarre agli altri la loro libertà di scelta, attraverso l'esercizio delle proprie abilità comunicative. In realtà la capacità di persuasione è una dotazione neutra, né buona né cattiva, è nel suo uso, nelle intenzioni del suo autore, che si determina la qualità etica di ciò che si riesce ad acquisire dagli altri.

Saper persuadere rappresenta una dote indispensabile – Quesat dote che può essere esercitata senza perdere il rispetto dell'altro o perpetrare una manipolazione, quando abbiamo la necessità di costruire consenso e condivisione, quando cerchiamo di dar vita ai nostri traguardi e ottenere che altri ne facciano parte, quando cerchiamo di aiutare qualcuno, quando crediamo nel valore delle nostre idee e desideriamo che altri se ne accorgano. Realizzare se stessi è realizzare mete che sovente richiedono il concorso di altri, della loro approvazione, del loro aiuto, del loro impegno, per questo saper persuadere è la capacità comunicativa necessaria per innestare se stessi nella realtà.

Saper persuadere è ancor più indispensabile oggi per chi deve costruire

risultati cercando collaborazione, deve ottenere dalle persone disponibilità di tempo, di impegno e di aiuto. Tesori tanto preziosi quanto rari, che sovente solo una solida capacità di persuasione riesce a procurarsi.

In una realtà che assedia di decisioni, velocità, urgenze e scadenze è sempre più difficile ottenere dalle persone attenzione e soprattutto che cambino le proprie idee e condividano le nostre. Un'agenda quotidiana affollata da troppi compiti, un presente, che sembra sfuggire dalle dita, dominato da un sentimento di precarietà e vulnerabilità, generano facilmente barriere, frenesia e diffidenza. La capacità persuasiva è allora la pratica di una comunicazione che riesce solcare questa inaccessibilità dell'altro, le trincee in cui è assediato dalla vita, per ottenere di influenzarne idee, scelte e modi di agire.

In queste pagine si propone l'approfondimento di una pratica persuasiva che fonda sull'ascolto la sua possibilità di efficacia. Infatti, l'ascolto, proprio per la sua vocazione, di modalità attraverso cui si comprendono le persone, può anche essere la straordinaria leva per attuare una potente strategia persuasiva.

Sin da Socrate l'ascolto viene praticato come procedimento di una precisa strategia persuasiva. Come è noto, **Socrate**, soprattutto nella versione di Platone, pone continuamente domande. Dichiara di sapere di non sapere, come premessa per giustificare le domande che rivolge ai suoi interlocutori. Quindi sottopone l'altro alla sua serie interrogativa. Domandare, porre a qualcuno un interrogativo, è l'espressione più tangibile di un'azione di ascolto. Sennonché le domande che pone Socrate, il suo interrogare non è mai privo di un'intenzione persuasiva. Anzi è proprio guidato da uno scopo persuasivo, poiché sotto l'apparenza di domande neutrali e aperte a un confronto, il tessuto del domandare procede in un'unica e precisa direzione, quella di convincere l'altro a far proprie idee di cui Socrate è già convinto.

Dunque, al centro della disciplina persuasiva qui proposta vi è la capacità di porre domande, poiché la domanda ha la formidabile potenzialità di produrre consapevolezza, d'indirizzare e gestire il conflitto, di produrre cambiamenti e ottenere consenso.

Ecco quindi i contenuti che percorrono queste pagine per sviluppare l'esercizio di un'efficace pratica persuasiva:

- attraverso una prospettiva neuropsicologica, viene approfondito come l'ascolto si sia trasformato sotto l'effetto di un presente sottoposto alla crisi, ma anche alle pratiche di una vita sempre più affollata di contenuti e di provvisorietà; mutamenti avvenuti nelle modalità psicologiche di sentire, di pensare e di ascoltare, che devono essere considerati nel realizzare un'efficace strategia persuasiva;

- poiché persuadere è cercare di produrre un cambiamento negli altri, è necessario avere consapevolezza delle dinamiche che indirizzano, soprattutto invisibilmente, le possibilità di cambiamento delle persone;
- un'azione persuasiva di successo deve anche possedere una chiara mappa dei detonatori motivazionali, che in modo differente in ciascuno possono aprire le porte all'ascolto;
- sovente il territorio della persuasione riguarda il dialogo viso a viso, quale quello che può esserci tra genitore e figlio, tra capo e collaboratore, tra due amici; viene perciò illustrata una specifica pratica persuasiva basata sulla conversazione a due, dedicata a rendere efficace lo sforzo di convincere un'altra persona ad ascoltarci e far suoi i nostri punti di vista;
- infine si troveranno cinque strategie interrogative, ciascuna dotata di un proprio campo d'azione e di un proprio traguardo persuasivo.

Pratica-mente

Finalità fondamentale di questo testo è di fornire un'occasione per allenare e potenziare le proprie capacità persuasive.

Per ottenere questo risultato vengono proposti tre ingredienti, miscelati in giuste dosi:

- sparpagliata qua e là, un poco di buona teoria, per aumentare la consapevolezza e comprendere meglio il funzionamento invisibile, ma decisivo, dei processi psicologici coinvolti nelle relazioni persuasive;
- molta illustrazione di strategie di comportamento efficaci, per trovare suggerimenti per i propri modi di agire o semplicemente per verificare se si sta già agendo con eccellenza;
- infine delle palestre, ovvero delle proposte di esercitazione e allenamento, attraverso le quali irrobustire le proprie abilità persuasive; “Pratica-mente” è specificamente lo spazio in queste pagine dedicato a consigliare modi per irrobustire le proprie attitudini, le proprie capacità o anche i propri modi di vedere il mondo e se stessi, nel perimetro di un potenziamento della propria efficacia persuasiva.

L'ascolto invisibile

Una buona capacità di persuasione si fonda su un'ottima capacità di ascolto. Questo capitolo affronta gli aspetti neurofisiologici dell'ascolto evidenziandone le conseguenze sulle strategie persuasive:

- ! la prioritaria predisposizione del cervello ad ascoltare e a percepire, radicata tanto profondamente da essere incarnata nei processi meno consapevoli della mente;
- ! l'altrettanto prioritaria predisposizione del cervello a garantire la sopravvivenza del suo possessore risparmiando energie psichiche sia trasformando le esperienze vissute in processi inconsapevoli e routinizzati sia mettendo in atto difese per evitare il ripetersi di sofferenze;
- ! il conflitto nei modi di ascoltare della mente: tra il cervello-Golia, spontaneo e inconsapevole e il cervello-Davide, della coscienza, consapevole e dubitante;
- ! la comprensione delle difese delle persone alla base della persuasione efficace;
- ! l'importanza di ascoltarsi per imparare a persuadere.

1. Neuroni in ascolto

Come ascoltiamo e che cosa? Che cosa ci interessa e che cosa invece ci annoia? Che cosa cattura la nostra attenzione e ci fa fare lo sforzo di ascoltare e che cosa invece ci sembra inutile voler comprendere a fondo?

Certo sappiamo che ascoltare è una funzione imprescindibile per definire le nostre possibilità d'esistere. Attraverso l'ascolto non solo diamo riconoscibilità e identità al mondo che percepiamo e viviamo, ma anche e soprattutto **stabiliamo i confini della nostra identità**:

- nel cercare negli altri rispecchiamento, per trovare similitudini e differenze;
- nel costruire attraverso ciò che ascoltiamo le condizioni dei nostri legami, scegliendo le persone con cui sentirci inclusi e costruire legami;
- nel delimitare anche le nostre distanze, escludendo chi sentiamo estraneo o minaccioso.

Ogni ascoltare è sempre di parte, è dalla nostra parte.

L'esigenza è dunque antica e ha trovato nel tempo innumerevoli descrizioni del fondamentale fenomeno esistenziale dell'ascolto. Eppure non si sa ancora tutto. Grazie alla ricerca scientifica sul funzionamento neurofisiologico del nostro cervello e alla possibilità di ricorrere a tecnologie sempre più accurate nell'indagare e monitorare sia l'attività cerebrale sia la struttura neurale che si irradia nel nostro corpo, si stanno producendo costantemente nuove consapevolezze. Non ha fine la possibilità di comprendere aspetti nuovi della nostra attività dedicata ad ascoltare.

“Un terzo del cervello umano è dedicato all'ascolto e alla percezione del mondo esterno, e gran parte del suo funzionamento è inconscio” (Eagleman, 2011).

Le cellule nervose, o neuroni, rappresentano l'unità funzionale fondamentale del sistema nervoso, dedicata a ricevere informazioni e stimoli dall'ambiente esterno e interno, che elabora per produrre una risposta da trasmettere e propagare attraverso le sinapsi ad altre cellule nervose, mettendo in moto organi (muscoli o ghiandole) o altre strutture neurali.

La funzione largamente più diffusa e costantemente attiva che impegna il nostro apparato neurale è quella volta ad ascoltare, a monitorare e scandagliare la realtà intorno a noi, quel che accade dentro di noi, raccogliendo stimoli per trasformarli in risposte adattive. Differenti ed eterogenee strutture neurali, per funzione e scopo, sono vigili nell'ascoltare e nell'impossessarsi di ciò che ci circonda e ci coinvolge, direttamente e indirettamente. Vi è una massiccia e incessante vita sen-

soriale dedicata ad ascoltare, attraverso neuroni specializzati in strutture ricettive, che, regolano e guidano le diverse attività della mente e dell'organismo, elaborando ciò che viene recepito. Infatti **ascoltare è connesso al presidio della nostra sopravvivenza**, perché riguarda l'accertare la natura della realtà per stabilire le modalità appropriate di relazione, al fine di garantirci il governo delle minacce e la gestione della realizzazione dei nostri bisogni.

2. L'ascolto nella mente

Una recente e formidabile scoperta delle neuroscienze ha aperto importanti e nuove prospettive nella comprensione del funzionamento dell'ascolto e delle nostre modalità di capire ciò a cui assistiamo nel mondo intorno a noi. Agli inizi degli anni Novanta un gruppo di ricercatori, tra cui Rizzolatti (Rizzolatti, Sinigaglia, 2006), ha scoperto un'originale tipologia di cellule neurali, poi chiamate neuroni specchio, il cui compito è di tradurre ciò che accade all'esterno, attivando nel cervello le stesse strutture neurali che verrebbero utilizzate se si facesse o vivesse ciò che viene osservato.

Si osserva una persona portare un bicchiere d'acqua alla bocca e si capisce che si sta dissetando. Si vede una persona chiedere un'informazione a un vigile e si comprende che deve recarsi in un luogo di cui non sa la direzione. Ascoltare e interpretare ciò che fanno gli altri è un'azione incessante, tanto incessante da essere ancorata in funzioni del cervello che agiscono inconsapevolmente e automaticamente.

Infatti, proprio questa dinamica neurobiologica è un aspetto fondamentale: **l'ascolto inizia molto prima della coscienza e della consapevolezza che ne possiamo avere**. Quando descriviamo ciò che abbiamo sentito o visto, in realtà il nostro cervello ha già fatto un considerevole lavoro di scelta e di interpretazione senza che ne siamo stati consapevoli e ci consegna alla coscienza un elaborato già manomesso e adattato.

A prova di questo ascolto, all'opera nel cervello autonomamente dalla coscienza, vi è uno degli aspetti straordinari dei neuroni specchio, che porta a riconsiderare dove sono collocati nelle funzioni cerebrali i processi di ascolto e comprensione della realtà. Gli studi dei neuroni specchio mostrano che si trovano nelle aree del cervello dedicate all'azione corporea e motoria e non nelle funzioni neurali della riflessione e della coscienza. Così con i neuroni specchio si è scoperto che le parti del cervello considerate esecutive, sotto la regia della coscienza, in realtà possiedono una propria

autonomia nel percepire e nel comprendere il mondo e quel che si vive. Una scoperta che ha un'importante conseguenza sulla comprensione dell'ascolto: "il cervello che agisce è innanzitutto un cervello che comprende" (Rizzolatti, Sinigaglia, 2006).

3. Neuroni pigri e bisognosi di certezza

Nel suo funzionamento il cervello inconsapevole, automatizzato e istintivo è guidato da uno scopo?

Sembrerebbe inappropriato parlare di scopo, una categoria logica, rispetto alla Natura, eppure nel funzionamento del cervello, come dell'intero organismo umano, vi è una **logica** che indirizza e organizza le attività al fine di realizzare un preciso obiettivo: **presidiare e garantire la sopravvivenza del suo possessore.**

Per il cervello vigilare sulla nostra sopravvivenza significa fare di tutto per risparmiare e conservare energie psichiche. Per perseguire questo suo scopo **il cervello ha una dieta preferita** fatta di:

- certezza;
- stabilità;
- coerenza.

Tutto ciò che minaccia queste condizioni viene combattuto tenacemente e invisibilmente. **Il cervello ama la predicibilità.**

Pensiamo a come:

- nelle scelte vinca la sicurezza sull'ignoto;
- con una sola occhiata ci facciamo un'idea di una persona;
- ci intestardiamo nelle nostre convinzioni,
- ci venga più facile considerare vero ciò che già conosciamo;
- siano diffuse e presenti le abitudini nella nostra vita: nei gesti, nei gusti, nei modi di agire, vestire, pensare, provare emozioni, e anche di soffrire.

Il cervello ha una propensione a risparmiare energia, a ridurre al minimo il ricorso allo sforzo della coscienza. Per ottenere questo genera abitudini neurali, cioè routine di reazione all'ambiente, neurologicamente automatizzate nelle interpretazioni e nelle risposte. Ci sediamo per la prima volta al volante di un'auto e abbiamo vicino una persona che ci istruisce. Tutta la nostra coscienza è vigile e attenta, consideriamo tutti gli stimoli che percepiamo e prestiamo totale attenzione a ciò che fanno i nostri piedi e le nostre mani. Progressivamente ci si impossessa delle abilità necessarie e questo significa aver meno necessità di coscienza. Ovvero si

depositano nelle strutture neurali delle routine che diventano autonome e non richiedono l'uso della coscienza per essere utilizzate e sorvegliate. A mano a mano che le predizioni motosensoriali si perfezionano producono in modo automatico comportamenti e scelte, senza la necessità di consapevolezza. Così si riduce progressivamente la necessità di essere consapevoli di come si tengono le mani sul volante, si cambia la marcia, o si usano i piedi sui pedali.

Apprendere significa perdere consapevolezza, significa avere esperienze che producono schemi e modalità di pensiero e di comportamento che generano meccanismi neurali di esecuzione che non richiedono più il controllo e la guida della coscienza, con la sua azione di vigilanza, di dubbio, di cautela e di preoccupazione. Quando il mondo si presenta come previsto non occorre attivare consapevolezza, perché il cervello ha già a disposizione strategie automatiche di adattamento e risposta.

Il nostro cervello è dunque predisposto a generare spontaneità, ovvero quella modalità di elaborazione della realtà, delle percezioni e dei pensieri senza il ricorso al controllo critico e al dubbio, perché in mano a considerevoli e inconsapevoli routine neurali. Sennonché l'istinto e la spontaneità inconsapevole del cervello commettono errori, di valutazione, di scelta e di comportamento. Per questo si è formata una coscienza. La coscienza, attraverso un pensiero analitico e riflessivo, che si interroga e si pone dubbi, è nata anch'essa come risposta a una necessità di sopravvivenza: quando occorre fare scelte e dare risposte, per gestire la nostra relazione con il mondo, che non possono essere affrontate in modo spontaneo, attraverso le modalità automatiche di risposta e adattamento imparate attraverso l'esperienza interiorizzata. La coscienza è necessaria quando ci si imbatte nelle contraddizioni, nelle incoerenze, nell'insuccesso delle routine automatiche cognitive e comportamentali che già si possiedono; quando qualcosa di differente, anomalo o inatteso richiede di essere preso in considerazione. Accendiamo la fiamma della cucina per scaldare l'acqua della pasta. Un gesto automatico. Ma se il gas non si accende, ecco che la coscienza si impadronisce della situazione e cerca un rimedio. Guidiamo e siamo quasi inconsapevoli. Ma se vediamo all'orizzonte un'auto della polizia allora la coscienza prende il controllo di ciò che stiamo facendo, controlla la velocità e diventa più consapevole la percezione del piede sull'acceleratore.

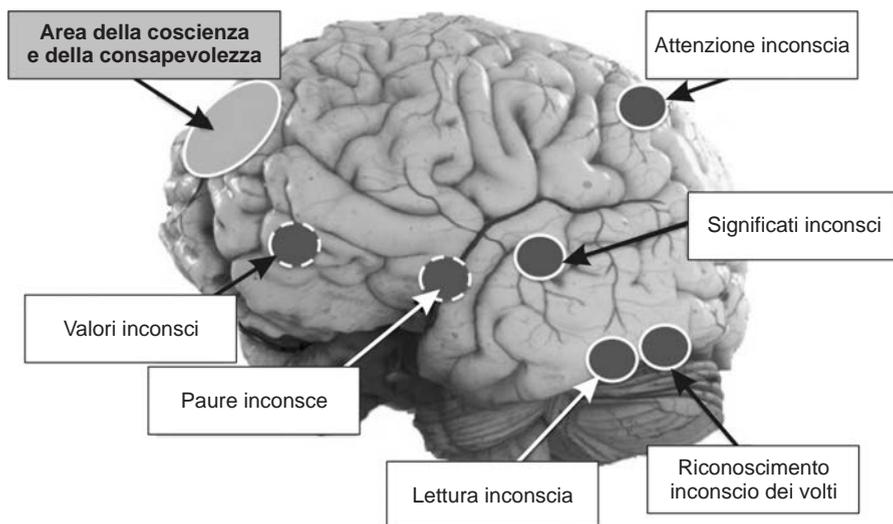
Vi è un vertiginoso abisso tra ciò che il cervello sa (attraverso la sua impenetrabile attività neurologica) e quello a cui il pensiero, la coscienza, è in grado di accedere (Eagleman, 2011). La coscienza e la consapevolezza hanno un ruolo, ma sovente sono subalterni a una regia

estranea alla coscienza stessa, una regia che viene educata dall'esperienza a stabilire quando la coscienza è necessaria, perché in gran parte la sopravvivenza viene garantita da operazioni e parti del cervello a cui la coscienza non ha accesso.

Sebbene il dubbio sia una risorsa fondamentale per evolvere ed emanciparsi, allo stesso tempo quando compare coincide con l'esperienza di un disagio, con la presenza di uno stato di allarme e di vigilanza supplementare, evocata da un mondo che si presenta incomprensibile, ambiguo, incerto o minaccioso. **Nello stato di spontaneità vi è una condizione di rassicurazione psicologica, perché consente di non avere necessità di una coscienza vigile e dubitante, incerta sul mondo e su che cosa potrebbe accadere.** Al contrario l'affacciarsi di un dubbio avviene quando la realtà che si deve affrontare non può più affidarsi alla spontaneità, perché insolita, incerta e nuova. Una condizione disagiata perché mette in primo piano la precarietà, la debolezza, la possibilità di fallire, di non avere il controllo di ciò che si vive.

Nella figura 1 è rappresentata in modo semplificato una visione di alcuni circuiti del cervello che presidiano in modo inconsapevole azioni della mente. Alcune di queste strutture sono collocate sotto la corteccia cerebrale (disegnate con tratteggio) nella zona più interna del cervello. L'immagine mostra anche la zona corticale dove sono invece collocate le azioni della mente che corrispondono alla consapevolezza.

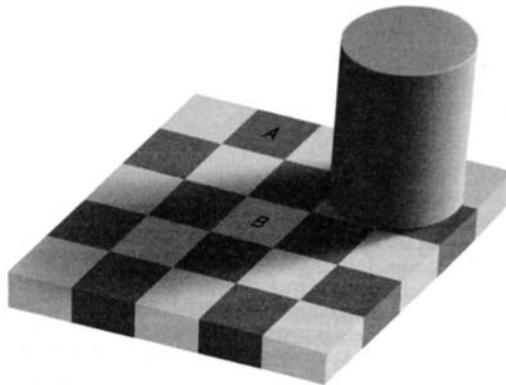
Figura 1



4. Davide e Golia

Se osserviamo la figura 2, vediamo una normalissima scacchiera, sulla quale è appoggiato un cilindro che proietta la sua ombra. Così non avremo dubbi che il quadrato A sia scuro e quello B più chiaro. In realtà i due quadrati sono stampati nella stessa tonalità di grigio.

Figura 2



Ciò che giunge alla coscienza è un'immagine ben differente dell'input originario ricevuto dagli occhi. Così il nostro cervello inconsapevole rileva sulla scacchiera un'ombra, che rimuove al fine di avere e confermare una percezione coerente con l'esperienza che si è sedimentata nella memoria neurale: la presenza di quadrati bianchi e neri alternati. Alla nostra coscienza arriva una ricostruzione e un adattamento di ciò che è stato percepito, senza che sia stato possibile accedere al lavoro svolto dietro le quinte dal nostro cervello, che come un detective, ha valutato le informazioni sensoriali, le ha soppesate secondo un suo personale criterio di affidabilità e le ha riunite in un tutt'uno coerente. Coerente, non necessariamente corretto.

Possiamo dunque arrivare a due considerazioni fondamentali sull'ascolto, rispetto al funzionamento neurobiologico della nostra mente:

- attraverso un rispecchiamento, **il nostro cervello è predisposto a mettersi in contatto con il mondo delle persone**, per cercare di comprenderlo, indipendentemente dalla coscienza e dalla consapevolezza;
- questo ascolto, questo ponte neurologico verso gli altri, produce però dei contenuti pre-elaborati, interpretazioni automatiche e inconsapevoli dei dati percepiti, che vengono consegnate alla coscienza.

Raggruppamenti di neuroni, ciascuno con specifiche funzioni, prendono continuamente decisioni e inviano messaggi ad altri gruppi di neuroni.