

Fig. 15 - Le principali dimensioni dell'ascolto attivo



3) I **segnali di comprensione** servono a ridurre la barriera che inevitabilmente ci separa dagli altri, ostacolando le comunicazioni, e permettono di verificare se abbiamo davvero capito bene e di chiarire subito eventuali malintesi. Vi sono vari modi per esprimere segnali di intesa; ne indichiamo di seguito i principali:

- **Parafrasare.** Consiste nel ripetere con altre parole ciò che l'interlocutore ci ha appena detto e presenta due importanti vantaggi: 1) consente di dimostrargli di averlo ascoltato attentamente; 2) permette di verificare se abbiamo davvero capito bene e di chiarire subito eventuali malintesi.
- **Riassumere.** Consiste nel condensare il discorso dell'altro, riassumendolo in pochi punti o temi su cui concentrare le nostre osservazioni. Anche così dimostreremo di aver ascoltato attivamente.
- **Riflettere i sentimenti dell'interlocutore.** Spesso importa molto di più rispondere ai sentimenti piuttosto che alle parole. È importante individuare gli stati d'animo particolari, come l'ira, la frustrazione, la preoccupazione, l'incertezza e provare a renderli manifesti, con frasi come:
 - Ho l'impressione che...
 - Mi sembra che lei provi...
 - Lei deve proprio...