

# Ascolto Persuasione Confronto

Mentre il **Circolo Relazionale** parla di **Scelta** a livello intenzionale, di voler mettersi a servizio dell'altro, il **Sistema APC** è la sintesi delle competenze che dobbiamo coltivare e padroneggiare per gestire le relazioni, soprattutto quando sono emotivamente sfidanti come quando siamo coinvolti in una impresa di famiglia.

## APC sta per Ascolto - Persuasione - Confronto

### Ascolto

1. **Silenzio.** Condizione necessaria per permettere all'altro di parlare.  
Silenzio anche quando l'altro ha finito, aspettando che abbia finito senza parlare sopra e lasciando spazio perché l'altro dia segnali di aver finito davvero.
2. **Attenzione.** Occhi, postura, gesti. Tutto può invitare l'altro a parlare o a bloccarsi.
3. **Sostegno.** Incoraggiare l'altro restituendo cosa si è compreso (intendi dire che...) e cosa l'altro prova (mi sembra di capire che la cosa non ti piace...). Chiedere chiarimenti dove si ha il dubbio di non aver capito o si pensa diversamente (a me non torna, aiutami a capire cosa ti fa dire quello che dici...)

### Persuasione

1. **Connessione.** Non posso persuadere se non entro in relazione. Mettendomi sulla stessa lunghezza d'onda; trovando punti di connessione e di apprezzamento per l'altro; offrendo, quando possibile, ascolto e attenzione per ricevere poi ascolto e attenzione.
2. **Gradualità.** Invece che andare subito al punto, partire da concetti più generici e condivisibili per arrivare a concetti più specifici e critici. Creare consenso graduale nel gruppo prima di andare allo scontro con chi ha posizioni contrapposte.
3. **Congruenza.** La forza di un pensiero è dato dalla sua solidità e dalla sua importanza. Sapere quando parlare, testimoniare con l'esempio, avere il coraggio di ammettere limiti e sostenere convinzioni.

### Confronto

1. **Problema.** Definire bene il problema è già metà della soluzione. Chiarire priorità e definire questioni diventa particolarmente importante nell'impresa di famiglia dove spesso le aspettative non sono esplicite e le priorità non sono condivise.
2. **Bisogni.** Mettersi nei panni dell'altro, avere il coraggio di indossare i propri.  
Quando qualcuno dice cosa si deve fare dice in qualche modo cosa ha bisogno che sia fatto. Per necessità o convinzioni da comprendere e non contrastare.
3. **Soluzione.** Quando capiamo i bisogni dell'altro e abbiamo la consapevolezza e il coraggio di esprimere i nostri possiamo cominciare a costruire una soluzione condivisa anche prima di iniziare il confronto.

*Prima ascoltare i punti di vista e i bisogni dell'altro.  
Poi esprimere i propri punti di vista e bisogni.  
Infine lavorare insieme per una soluzione condivisa.*