



Scuola di Dinamiche Relazionali e Counselling

1 dicembre 2024

## Comunicazione Efficace 5/5

Angela Zanini

© Tutti i diritti sono riservati. Qualsiasi riproduzione, anche parziale, senza autorizzazione scritta è vietata.

## Le BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE

- . inibiscono il processo di comunicazione
- . compromettono la risoluzione dei problemi
- . danneggiano la relazione

BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE	FUNZIONE
. ORDINARE, COMANDARE, ESIGERE . AVVERTIRE / AVVISARE, MINACCIARE . FARE LA PREDICA, RIMPROVERARE, DIRE COSA SI DEVE O NON SI DEVE FARE . CONSIGLIARE, OFFRIRE SOLUZIONI O SUGGERIMENTI . INSEGNARE, FARE ARGOMENTAZIONI LOGICHE, PERSUADERE	offrono soluzione al prob
. GIUDICARE, CRITICARE, DISAPPROVARE, BIASIMARE . DEFINIRE, STEREOTIPARE, ETICHETTARE, RIDICOLIZZARE, UMILIARE . INTERPRETARE, ANALIZZARE, DIAGNOSTICARE	comunicano giudizio, valutazione, denigrazione
. APPREZZARE / ELOGIARE, CONVENIRE / ASSECONDARE, DARE VALUTAZIONI POSITIVE . CONSOLARE, RASSICURARE, SOSTENERE / INCORAGGIARE	tentativi di far sentire meglio l'altro o di cancellare il prob
. INDAGARE / INQUISIRE / FARE DOMANDE, SOTTOPORRE A INTERROGATORIO, METTERE IN DUBBIO	ci forniscono più info per trovare la soluzione migliore al prob dell'altro
. ELUDERE, DISTRARRE, CAMBIARE ARGOMENTO, FARE DEL SARCASMO / DELLO SPIRITO, SCHERZARE	le usiamo per cambiare argomento, distrarre l'altro o evitare di averci a che fare

## MESS. CHE OFFRONO SOLUZ. AL PROB DELL'ALTRO

- . **ORDINARE, COMANDARE, ESIGERE**  
SII PASSIVO, FAI QUELLO CHE VOGLIO IO  
Smetti di ... Devi ... Bisogna che tu ...
- . **AVVERTIRE / AVVISARE, MINACCIARE**  
SII SOTTOMESSO O AVRAI CONSEGUENZE NEGATIVE  
Se non farai così ... Sarà meglio che tu ... , altrimenti ...
- . **FARE LA PREDICA, RIMPROVERARE, DIRE COSA SI DEVE O NON SI DEVE FARE**  
SENTITI IN COLPA  
Sai che è tuo dovere... Dovresti / Non dovresti... Sta al tuo buonsenso...
- . **CONSIGLIARE, OFFRIRE SOLUZIONI O SUGGERIMENTI**  
SONO MEGLIO DI TE, HO IDEE MIGLIORI  
La miglior cosa da fare è... Chiamala no?! Dormici sopra! Se fossi in te, io...
- . **INSEGNARE, FARE ARGOMENT. LOGICHE, PERSUADERE**  
QUELLO CHE DICI È INSENSATO / IRRAGIONEVOLE  
Sì, però... In realtà le cose vanno così: ...

## **MESS. CHE COMUNICANO GIUDIZIO, VALUTAZIONE, DENIGRAZIONE:**

### **. GIUDICARE, CRITICARE, DISAPPROVARE, BIASIMARE**

#### **TU NON VALI**

Sei troppo timida per ... Stai buttando via un'altra occasione. Non è vero!

### **. DEFINIRE, STEREOTIPARE, ETICHETTARE, RIDICOLIZZARE, UMILIARE**

#### **APPARTIENI A UNA CATEGORIA INFERIORE**

Che maschiaccio... È arrivata l'esibizionista. D'altronde sei uomo/donna...  
Ti stai comportando come una bambina / alle scuole elementari...

### **. INTERPRETARE, ANALIZZARE, DIAGNOSTICARE**

#### **TI HO SCOPERTO**

Tu vuoi solo attirare l'attenzione. Sei solo molto stanco. Il tuo problema è che...  
In realtà non lo pensi davvero / non vuoi dire questo...  
Sei gentile con me solo perché...

## **SONO TENTATIVI DI FAR SENTIRE MEGLIO L'ALTRO, DI CANCELLARE IL SUO PROB O DI NEGARE CHE ABBA UN PROB:**

### **. APPREZZARE / ELOGIARE, CONVENIRE / ASSECONDARE, DARE VALUTAZIONI POSITIVE**

#### **TI DÒ LO ZUCCHERINO**

Tanto tu sei bravo/a... Sicuramente ce la farai. Benissimo...  
Sono sicura che riuscirai a... Dai che che sei una roccia!

### **. CONSOLARE, RASSICURARE, SOSTENERE / INCORAGGIARE**

#### **STAI ESAGERANDO**

Su, fatti coraggio... Quando sarà passato, ci riderai sopra.  
Non sei l'unica, è capitato anche a me. È normale che...

## **SONO MESSAGGI CHE UTILIZZIAMO QUANDO VOGLIAMO RACCOGLIERE INFO PER TROVARE LA SOLUZIONE MIGLIORE AL PROB DELL'ALTRO:**

### **. INDAGARE / INQUISIRE / FARE DOMANDE, SOTTOPORRE A INTERROGATORIO, METTERE IN DUBBIO**

#### **NON MI FIDO DI TE**

Perché hai aspettato tanto? Chi è stato? Quando? Come sai che... ?  
Hai eseguito la procedura stabilità? Quante ore ci hai messo?  
Perché non me l'avevi detto?

## **SONO MESSAGGI CHE CAMBIANO ARGOMENTO, DISTRAGGONO L'ALTRO O CI AIUTANO AD EVITARE DI AVERCI A CHE FARE:**

### **. ELUDERE, DISTRARRE, CAMBIARE ARGOMENTO, FARE DEL SARCASMO / DELLO SPIRITO, SCHERZARE**

#### **CÌO CHE DICI / FAI NON È IMPORTANTE**

Su, parliamo di cose più felici! Adesso non è il momento. È finito lo show?  
Qui c'è qualcuno con le mestruazioni...

**LINGUAGGIO  
DEL  
POTERE / RIFIUTO**



**LINGUAGGIO  
DELL'ACCETTAZIONE,  
DEL NON-POTERE,  
ASSERTIVO**

POSIZIONE DI DISPARITÀ \_\_\_\_\_ POSIZIONE DI PARITÀ

L'ALTRO NON HA RISORSE \_\_\_\_\_ L'ALTRO HA RISORSE

COMUNICAZIONE IN CUI \_\_\_\_\_ COMUNICAZIONE  
UNO VINCE E L'ALTRO PERDE SENZA PERDENTI,  
SI VINCE ENTRAMBI

**SE CREDI DI NON POTER FARE QUESTO  CHIEDITI PERCHÈ GLI ALTRI DOVREBBERO FARLO CON TE**

Ognuno di noi  
nel proprio piccolo ha un grande compito

**EDUCARE ALLA PACE**

#### PRINCIPI PER LE MIE RELAZIONI SOCIALI

Tu ed io abbiamo un rapporto che stimo e che voglio mantenere.

Eppure ciascuno di noi è una persona a sé stante con le proprie esigenze e con il diritto di soddisfarle.

Io cercherò di essere veramente tollerante nei tuoi confronti quando cercherai di soddisfare le tue esigenze o, nel caso tu abbia dei problemi, a soddisfarle.

Se mi confidi i tuoi problemi, io cercherò di ascoltarti dimostrando tolleranza e comprensione in modo da aiutarti a trovare da solo una soluzione piuttosto che abituarti a dipendere da me.

Se hai un problema a causa del mio comportamento, perché interferisce in qualche modo con la soddisfazione delle tue esigenze, io ti incoraggerò a dirmi apertamente e sinceramente quello che provi.

In questi casi ti ascolterò e cercherò di modificare il mio comportamento se posso.

Da parte mia, però, quando il tuo comportamento interferisce con la soddisfazione delle mie esigenze, costringendomi a provare intolleranza nei tuoi confronti, ti confiderò i miei problemi e ti dirò più apertamente e sinceramente possibile quello che provo nella convinzione che tu abbia abbastanza rispetto delle mie esigenze da ascoltarmi e da modificare il tuo comportamento.

Nel caso in cui nessuno di noi riesca a modificare il proprio comportamento in modo da rispettare le esigenze altrui e se scopriremo di avere un conflitto nel nostro rapporto, allora ci impegneremo entrambi a risolverlo senza mai ricorrere all'uso del potere per vincere l'uno a spese dell'altro.

Io rispetterò le tue esigenze, ma dovrò anche rispettare le mie.

Di conseguenza, impegnamoci sempre a trovare delle soluzioni ai nostri conflitti che siano accettabili per entrambi.

In questo modo, le tue esigenze saranno rispettate ma lo saranno anche le mie per cui nessuno sarà costretto a cedere ed entrambi avremo vinto.

Il risultato sarà che tu potrai continuare a crescere riuscendo a soddisfare le tue esigenze, ma anche io potrò fare la stessa cosa.

In questo modo, il nostro rapporto sarà sempre equilibrato perché c'è rispetto reciproco.

Ciascuno di noi avrà la possibilità di essere se stesso e potrà continuare ad avere con l'altro un rapporto basato sul rispetto, l'amore e l'amicizia reciproca.

Thomas Gordon