



LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ DARE ORDINI, COMANDARE DIRIGERE

→ *Tu devi*

→ *Bisogna che tu*

→ *Tu farai...*

Possono produrre timore o resistenza attiva,
sollecitano comportamenti ribelli o ritorsioni



LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ MINACCIARE, AMMONIRE, METTERE IN GUARDIA

→ *Se non fai così..*

→ *E' meglio per te...altrimenti...*

Possono produrre paura e sottomissione.

Suscitano rabbia, risentimento, ribellione...

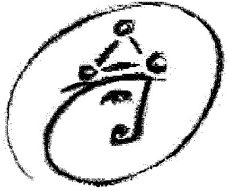


LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ MORALIZZARE, FAR PREDICHE

- *Tu dovresti...*
- *Sarebbe opportuno...*
- *Stai al tuo senso di responsabilità.....*

Possono produrre sensi di colpa, comunicano una mancanza di fiducia nel senso di responsabilità dell'altro, possono portare l'altro a radicarsi sulle sue posizioni



LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ OFFRIRE SOLUZIONI, CONSIGLI, AVVERTIMENTI

- *Quello che farei io al tuo posto...*
- *Perché tu non...*
- *Consentimi di darti un suggerimento...*

Possono impedire all'altro di riflettere lui stesso sul suo problema, possono provocare dipendenza o resistenza

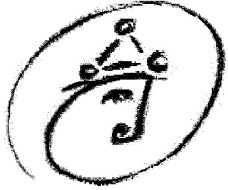


LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ ARGOMENTARE, PERSUADERE CON LA LOGICA

- ❖ *Ecco perché tu sbagli...*
- ❖ *In realtà le cose stanno così...*
- ❖ *Sì, però...*

Sollecitano posizioni difensive e contro argomentazioni. Spesso portano l'altro a tirarsi indietro e a non ascoltare, possono produrre nell'altro un senso di inferiorità o inadeguatezza.



LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ GIUDICARE, CRITICARE, BIASIMARE

→ *Tu non pensi come una persona matura...*

→ *Tu sei un indolente...*

Insinuano una valutazione di incompetenza, stupidità, povertà di giudizio. Interrompono la comunicazione con l'altro che teme un giudizio negativo o un rimprovero.



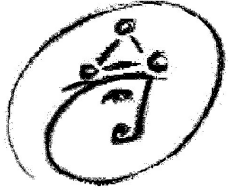
LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ FARE APPREZZAMENTI, MANIFESTARE COMPIACIMENTO

→ *Hai fatto un ottimo lavoro, sei il migliore...*

→ *Se voi foste tutti come*

Possono produrre ansia di prestazione e carica di aspettative che non sempre l'altro può sostenere



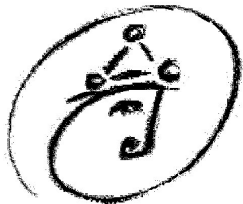
LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ RIDICOLIZZARE, ETICHETTARE, USARE FRASI FATTE

→ *Piagnone...*

→ *Va bene, bravo furbacchione...*

Possono far sentire l'altro svalutato. Possono avere effetti devastanti sull'immagine di sé della persona, producono spesso rappresaglie verbali



LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ INTERPRETARE, ANALIZZARE, DIAGNOSTICARE

- *Ciò che non va con te è che...*
- *Tu sei semplicemente stanco...*
- *Tu in realtà non vuoi dire questo ma...*

Possono essere percepiti come minacciosi e frustranti, l'altro può sentirsi contemporaneamente intrappolato, scoperto o non compreso, bloccano la comunicazione



LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ RASSICURARE, CONSOLARE

- *Non aver paura*
- *Vedrai, ti andrà meglio...*
- *Su, fatti coraggio...*

Portano l'altro a sentirsi incompreso, suscitano forti sentimenti di ostilità, possono pensare che non venga accettata la condizione di difficoltà in cui l'altro oggettivamente si trova



LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

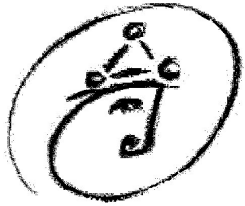
❖ **INDAGARE, INVESTIGARE**

→ *Perché...*

→ *Ma cosa hai fatto?...*

→ *Come...*

Possono produrre ansia, perché l'altro si sente impegnato a rispondere alle domande indagative e questo fatto può portare a far perdere di vista il suo problema.

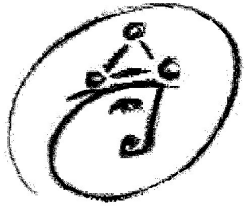


LE DODICI BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE (GORDON 1991)

❖ CAMBIARE ARGOMENTO, IRONIZZARE

- *Parliamo piuttosto di cose piacevoli...*
- *Perché non provi a farti un giro?*

Possono suggerire l'evitamento delle difficoltà o l'attribuzione di scarsa importanza. L'altro si sente scoraggiato ad aprirsi e a confidarsi.



L'ASCOLTO ATTIVO

(GORDON 1991)

L'ascolto attivo è un particolare modo di riflettere su quello che l'altra persona ha detto, per lasciarle capire che state ascoltando e per verificare se avete veramente compreso il significato del suo messaggio, sia nelle parole che nelle sensazioni ad esso associate.



L'ASCOLTO ATTIVO

(GORDON 1991)

- ❖ Permette a chi esprime un messaggio di sentirsi compreso, ma non giudicato.
- ❖ Favorisce l'acquisizione di fiducia in se stessi e, per questo motivo, è utile per aumentare la motivazione ad investire le proprie energie per risolvere un problema.
- ❖ Riduce la possibilità di malintesi...
- ❖ Favorisce la comprensione reciproca...



L'ASCOLTO ATTIVO

(GORDON 1991)

TECNICHE DI ASCOLTO ATTIVO

- ❖ Mostrare interesse
- ❖ Esplorare
- ❖ Parafrasare
- ❖ Riflettere
- ❖ Riassumere



L'ASCOLTO ATTIVO

(GORDON 1991)

TECNICHE	OBIETTIVI	PROCEDIMENT O	ESEMPI
MOSTRARE INTERESSE	Comunicare interesse Facilitare chi parla	Non essere d'accordo né in disaccordo Utilizzare parole neutre	Silenzio, contatto oculare <i>"Mm-hmm... Ti ascolto... Capisco..."</i>
ESPLORARE	Chiarire il racconto, ottenere maggiori informazioni Aiutare a vedere altri punti di vista	Fare domande Chiedere che venga chiarito ciò che non si è inteso	<i>"Da quanto tempo...? Dove?" "Puoi ripetermi quello che ..."</i>



L'ASCOLTO ATTIVO

(GORDON 1991)

TECNICHE	OBIETTIVI	PROCEDIMENT O	ESEMPI
PARAFRA SARE	Dimostrare che si comprende quanto accaduto Verificarne il significato	Ripetere le idee e i fatti di fondo	<i>“Mi pare che questa sia la fotografia della situazione che mi hai descritto...”</i>
RIFLETTE RE	Aiutare l'altra persona ad essere più consapevole di ciò che sente Mostrare che se ne comprendono i sentimenti	Riflettere i sentimenti di chi parla (fare da specchio)	<i>“Hai provato un sentimento di...?”</i>



L'ASCOLTO ATTIVO

(GORDON 1991)

TECNICHE	OBIETTIVI	PROCEDIMENT O	ESEMPI
RIASSUMERE	Registrare il percorso fatto Fissare i fatti e le idee più significative	Ripetere i fatti e le idee principali	<i>“Provo a riassumere quello che ho capito del problema...”</i>