

Le possibili barriere della comunicazione secondo Gordon (1991)

Gordon descrive 12 atteggiamenti che devono essere evitati per non rischiare di interrompere la comunicazione e danneggiare la relazione:

1. ordinare, esigere: spesso nell'obbligare qualcuno a fare qualcosa non si tengono in considerazione i suoi sentimenti. Ricevere ordini può suscitare rabbia e ostilità; inoltre il rischio del dare ordini è di proporre comportamenti non adeguati per quel soggetto;
2. minacciare: davanti a una minaccia il ricevente spesso contrattacca, o può aver paura di perdere l'aiuto di cui ha bisogno e sottomettersi. La paura riduce la fiducia nella relazione e la motivazione ad affrontare e superare i problemi;
3. fare la morale: l'invito a seguire determinati obblighi, imponendo una morale può portare alla diminuzione dell'autostima, della fiducia in se stessi e sensi di colpa;
4. dare soluzioni già pronte: fornire la soluzione a un problema piuttosto che stimolare la ricerca della propria soluzione, può comunicare all'altro che non si ha alcuna fiducia nelle sue capacità. Questo rischia di portare alla dipendenza e alla sfiducia in se stessi e non permette di sviluppare la propria autonomia;
5. persuadere con argomentazioni logiche: se nella valutazione dell'operato di una persona e nel dirgli cosa deve fare non si tengono in considerazione i suoi sentimenti la si può far sentire offesa e umiliata;
6. giudicare, disapprovare criticare: le critiche, i giudizi negativi e di disapprovazione possono danneggiare molto l'immagine personale dell'altro;
7. fare complimenti e approvare immeritatamente: i complimenti immeritati, così come le critiche, possono ferire la persona che li riceve e che li sente non corrispondenti all'immagine di se, percependoli come falsi;
8. umiliare, ridicolizzare: tutti i messaggi che umiliano o ridicolizzano la persona sono offensivi;
9. interpretare, diagnosticare, analizzare: è bene evitare di interpretare i comportamenti e i messaggi della persona per evitare di farla mettere sulla difensiva (se si interpreta correttamente) o farla sentirsi incompresa (se si sbaglia);
10. consolare, minimizzare: minimizzare un problema per consolare l'altro può farlo sentire non compreso;
11. schivare il problema e cambiare argomento: se il problema viene schivato la persona può pensare che l'altro non la consideri importante, né consideri importanti i suoi sentimenti;
12. informarsi, interrogare: se nella relazione il soggetto si sente sottoposto a un interrogatorio, può sentire l'altro troppo invadente e tendere a chiudersi in se stesso e a non partecipare alla comunicazione.

(Tratto da Mauri, A., Tinti C.,(2002). *Formare alla comunicazione. Percorsi di gruppo per lo sviluppo di relazioni efficaci nelle professioni educative, sociali e sanitarie*, Erickson, Trento 2002, 75).