



Scuola di Dinamiche Relazionali e Counselling

6 aprile 2025

Comunicazione efficace 2/5

Angela Zanini

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

Nessun giudizio, nessun commento.

Semplicemente si osserva, si studia,
si approfondisce,
senza il desiderio di cambiare ciò che è.

Se si desidera cambiare ciò che è
in ciò che dovrebbe essere,
si cessa di comprendere.

Anthony De Mello

Qualunque sia la verità,
osservalà.

O & O

INTENZIONE COMUNICATIVA

Che cosa l'altro vuole davvero comunicare?
Cosa sta provando?

MESSAGGIO VERBALE o CODICE	INTENZIONE COMUNICATIVA Cosa l'altro vuole davvero comunicare? Cosa sta provando?
Che ora è? Quando si mangia?	È preoccupato di non riuscire a finire il lavoro prima di cena
Tua sorella è una stupida snob!	Si sente rifiutato / nn accettato
Io odio educazione fisica, è per palestrati analfabeti	Preoccupato del risultato / paura di non farcela
Non ti dirò mai perchè ho pianto quel giorno	Sfiducia, paura del giudizio

La trappola è **interpretare**, ovvero attribuire a ciò che l'altro ci sta dicendo un significato nostro.

La maggior parte delle interazioni comunicative sono fatte di interpretazioni, fantasie: idee che mi faccio su quello che viene detto.

Idee che non verifico e che ritengo cmq vere.

Queste idee creano il mio punto di vista che influenza la mia comunicazione.

Lo strumento necessario per evitare fallimenti della comunicazione è l'**Ascolto**.

Ascoltare implica la maturità di ricevere neutralmente il messaggio e di comprendere l'altro prima di dare una risposta.

Pratichiamo la **curiosità!**

ASCOLTO ATTIVO

. silenzio

Non dire nulla è un messaggio che comunica accettazione e tolleranza. Porta l'interlocutore a sentirsi accettato e incoraggiato a fidarsi maggiormente.

Ma non prova che state veramente ascoltando.

. cenni di attenzione e espressioni facilitanti

Comunicano che siete attenti, interessati a quello che sta dicendo e che volete che continui a parlare.

Cenni verbali: Che ne diresti di parlarne? - Oh... - Capisco - Vorresti dirmi qualcosa di più? - Ti ascolto, continua - Sono molto interessato a ciò che stai dicendo - etc.

Cenni non verbali: annuire, chinarsi in avanti, accomodarsi, sorridere...

Ma non prova che state veramente comprendendo.

limiti dell'ascolto in silenzio

- . chi parla fa tutto da sé
- . chi parla non riesce a capire se l'altro lo comprende
- . chi parla non può sapere se l'altro sta accettando lui e il suo messaggio

ASCOLTO ATTIVO

- . **silenzio**
- . **cenni di attenzione e espressioni facilitanti**
- . **messaggio di risposta chiamato **Riformulazione**:**
comunica non solo che avete udito, ma che avete davvero capito. Si tratta di non limitarsi a ricevere il messaggio, ma di codificare un messaggio di risposta che ha lo scopo di **controllare se si ha compreso correttamente.**

RIFORMULAZIONE

È la verifica della decodifica del messaggio ricevuto. Consiste nel **riesporre con parole proprie** ciò che l'altro ha detto nel contenuto e nelle sensazioni, **attendendo** la sua successiva **conferma o correzione.**



MESSAGGIO DI RIFORMULAZIONE

- . **fotografare la situazione**
Non dire nulla di nuovo né di mio.
Espressioni: Mi stai dicendo che... Vuoi dire che...
Intendi dire... Se ho ben capito... Ti senti...
- . **assicurarsi di aver capito** attendendo conferma
- . **ricordarsi che il disagio appartiene all'altro**
Si empatia, no identificazione / confluenza
- . **non parlare** affinché parli l'altro.
Lasciare che sia l'altro a riempire lo spazio comunicativo.



resistenze:

- . sto perdendo tempo
- . sono poco operativo
- . non ci sto mettendo niente di mio

Invece, la riformulazione comunica questi mess.:

- . ti ascolto
- . capisco cosa provi
- . accetto che tu provi queste emozioni

**ACCETTO
CHE TI SENTI
COSÌ**



FAI ESPERIENZA

RIFORMULAZIONE

- . scegli una persona con cui sperimenti delle difficoltà di comunicazione
- . ascolta in silenzio (silenzia anche la tua mente) e riformula i messaggi che ricevi
- . nota e annota gli effetti che questa esperienza ha su di te e sulla qualità dei vostri dialoghi