**La comunicazione nel mondo del lavoro**

**La Comunicazione in azienda  
Come comunicare con i dipendenti…**

***Reazioni tipiche barriere alla comunicazione.  
Thomas Gordon, psicologo clinico, ha elencato 12 reazioni tipiche valutate come barriere alla comunicazione, applicabili in ogni realtà:***

**1) Dirigere, dare ordini**Questi messaggi comunicano al collaboratore/ collega, che i suoi sentimenti bisogni/necessità non sono importanti, ma è importante che questo si conformi alle necessità del capo/azienda senza possibilità di interazione.  
Lo inducono a temere il potere perché può sentirsi minacciato dal suo lavoro.  
Possono provocare sentimenti di risentimento o di rabbia che spesso lo inducono a reagire ostilmente.  
Possono comunicargli che il capo non si fida delle sue capacità e del suo giudizio;

**2) Avvertire, minacciare, ammonire**  
Tali messaggi possono rendere un collaborato/collega remissivo.  
Possono suscitare risentimento e ostilità come quando si danno ordini.  
Possono indurlo a credere che non vengano rispettate le sue necessità all’interno dell’organizzazione.

**3) Esortare, moraleggiare, fare la predica**  
Tali messaggi fanno pesare sul collaboratore/collega il potere dell’autorità, del dovere, degli obblighi.  
Passivizzano il soggetto, possono far nascere sensi di colpa o sensi di emarginazione.  
Può pensare che il capo non si fidi delle sue abilità di giudicare la validità dei valori e progetti propri e altrui.

**4) Consigliare, offrire suggerimenti o soluzioni.**  
Tali messaggi sono spesso interpretati dal collaboratore/collega, come prova del fatto che non ci si fida della sua capacità di giudizio e di trovare soluzioni proprie.  
Possono indurlo a diventare dipendente dal capo e a passivizzarsi.  
I consigli a volte comunicano l’atteggiamento di superiorità dal capo e possono indurre nei soggetti deboli un senso di inferiorità.  
Possono indurli a contrastare continuamente le idee del capo per riaffermare la propria identità.

**5) Insegnare, argomentare, persuadere.**Quando si cerca di insegnare qualcosa, possiamo correre il rischio di far sentire l’altro inferiore, subordinato, inadeguato.  
L’argomentare può indurre il collaboratore collega a mettersi sulla difensiva (credi che non lo sappia?).  
E’ raro che gli adulti amino sentirsi dimostrare di aver sbagliato, la tendenza è quella di difendere accanitamente le proprie posizioni.

**6)Giudicare, criticare, opporsi, biasimare**  
Tali messaggi fanno sentire il collaboratore/collega inadeguato.  
L’idea di sé, si forma anche attraverso i giudizi e le valutazioni degli altri.  
Le critiche, inoltre suscitano altrettante controcritiche.  
Si risponde mettendosi sulla difensiva, semplicemente per proteggere la propria immagine.  
I giudizi inducono a tenere per sé i propri pensieri e a non contribuire alla soluzione dei problemi organizzativi.

**7) Elogiare, assecondare.**  
L’elogio deve manifestare equilibrio.  
Se è eccessivo, può essere interpretato come un modo sottile per manipolare o influenzare l’altro, se è insufficiente o assente per demotivare.

**8)Etichettare, ridicolizzare, umiliare**  
Tali messaggi possono avere un effetto devastante sull’immagine di una persona, in un contesto organizzativo può bloccare la naturale restituzione degli stessi.  
Può provocare disadattamento e talvolta malattie vere e proprie.

**9)Interpretare, analizzare, diagnosticare**  
L’analisi, l’interpretazione e la diagnosi possono nascondere un atteggiamento di superiorità da parte del capo.  
Tale tipo di messaggio può risultare frustrante, perché potrebbe dimostrare alcune debolezze del soggetto o se errato, provocare un senso di disagio per essere erroneamente valutato.  
La diagnosi può interrompere immediatamente il desiderio di continuare a comunicare, insegnando che è preferibile astenersi dalla relazione.

**10)Rassicurare, simpatizzare, consolare, sostenere**  
Contrariamente a quanto creduto, anche questi messaggi possono avere dei risvolti negativi nella comunicazione.  
In alcuni casi è preferibile che l’altro mi comunichi il suo disagio senza consolarlo o rassicurarlo.  
Esempio: se ci troviamo di fronte una persona che piange è preferibile lasciarla piangere, ma non soddisfare il nostro che è quello di non provare disagio a vederlo piangere;

**11) Inquisire, fare domande, interrogare**.  
Eccedere nelle domande, può indurre l’altro a credere che non si ha fiducia in lui e a nutrire sospetti e dubbi, oppure può nascondere la volontà di far riconoscere eventuali errori per poi richiamarlo;

**12)Sottrarsi, cambiare argomento, scherzare, distrarsi.**Tali messaggi comunicano che non siete interessati al vostro interlocutore o che lo rifiutate.  
Rispondere scherzando ad una richiesta ci fa sentire respinti (tutte le persone vogliono essere ascoltate e capite con rispetto).

**Conclusioni**Quando una persona si sente di essere sinceramente accettata per quella che è, si sente libera di prendere in considerazione un possibile cambiamento e pensare come può realizzare maggiormente il proprio potenziale.