IS Noi

GUIDA PRATICA

Le barriere della comunicazione nel lavoro sociale

Nove automatismi che chiudono il dialogo - e micro-mosse per riaprirlo nelle équipe e nei servizi.

Edizione 2026

Risorsa gratuita - impegnosociale.com

CORNICE

La barriera è nell'effetto

Una frase non è una barriera in assoluto. Lo diventa quando, in quel momento e in quella relazione, riduce comprensione, partecipazione o possibilità di risposta. Sotto pressione, questi automatismi sono frequenti anche tra professionisti esperti.

PRIMA IL CONTESTO
Urgenza, responsabilità, sicurezza e asimmetria di ruolo cambiano ciò che è possibile negoziare. Chiarezza e ascolto non eliminano i confini: li rendono leggibili.

Tre segnali da osservare

- L'altro smette di portare informazioni e risponde solo per difendersi.
- La conversazione si sposta dal problema alla colpa o all'identità della persona.
- Aumentano intensità e ripetizioni, ma il passo successivo resta indefinito.

RICONOSCERE

Nove automatismi frequenti

1. **Ordinare**
   Imporre una soluzione senza chiarire vincoli e margini.

2. **Minacciare**
   Usare conseguenze o paura per ottenere adesione.

3. **Moralizzare**
   Invocare ciò che si 'deve' fare al posto di discutere il caso.

4. **Sostituirsi**
   Dare subito la propria soluzione o prendere in mano il compito.

5. **Giudicare**
   Trasformare un comportamento in un'etichetta sulla persona.

RICONOSCERE

Nove automatismi frequenti

1. **Interpretare**
   Attribuire intenzioni, emozioni o strategie senza verifica.

2. **Interrogare**
   Accumulare domande come in un esame o un'indagine.

3. **Argomentare troppo**
   Usare teoria e dati per zittire un'esperienza.

4. **Minimizzare**
   Ridurre l'importanza dell'esperienza per rassicurare.

DOMANDA DI VERIFICA
La mia risposta sta aiutando a capire il problema o sta chiedendo all'altro di difendersi da me?

ALTERNATIVE

Dalla chiusura a una micro-mossa

ORDINARE	Esplicita il vincolo e chiedi quale strada praticabile vede l'altro.
MINACCIARE	Distingui conseguenze reali, responsabilità e possibilità di scelta.
MORALIZZARE	Nomina il criterio professionale e collegalo alla situazione concreta.
SOSTITUIRSI	Chiedi che cosa è già stato tentato e quale aiuto serve davvero.
GIUDICARE	Descrivi il comportamento e il suo effetto, senza qualificare l'identità.
INTERPRETARE	Presenta la tua lettura come ipotesi e chiedi conferma.
INTERROGARE	Una domanda alla volta; spiega perché ti serve e restituisci ciò che hai capito.
ARGOMENTARE TROPPO	Prima riconosci il punto; poi offri l'informazione necessaria e verificane l'utilità.
MINIMIZZARE	Riconosci l'impatto prima di cercare soluzioni o prospettive.

DALLE PAROLE AI PASSI

Tre esempi di lavoro

'Sei sempre disorganizzato.'

'Negli ultimi due passaggi mancavano data e referente. Questo ha fermato la presa in carico. Possiamo definire chi completa cosa entro oggi?'

'Non c'è motivo di agitarsi.'

'Vedo che questa decisione ti sta mettendo in difficoltà. Qual è la parte più incerta in questo momento?'

'Fai come ti dico, non c'è tempo.'

'La scadenza di oggi non è negoziabile. Possiamo però scegliere insieme quale attività rinviare e chi avvisare.'

PAUSA IN QUATTRO MOSSE
Fatto osservabile -> effetto -> domanda -> passo successivo. Non è una formula perfetta: è un appoggio quando la tensione riduce lo spazio mentale.

DALLO STRUMENTO ALLA PRATICA

Trasformare la tensione in un confronto praticabile

Nel corso trovi strumenti per leggere le dinamiche, proteggere i confini e preparare conversazioni complesse senza ridurle a una formula.

Scopri il corso 'Relazioni difficili al lavoro'

impegnosociale.com - apri la scheda prodotto

SOCIALMENTE IMPEGNATI

Iscriviti alla newsletter per ricevere nuovi strumenti, letture e aggiornamenti. L'iscrizione è sempre facoltativa.

impegnosociale.com/newsletter