

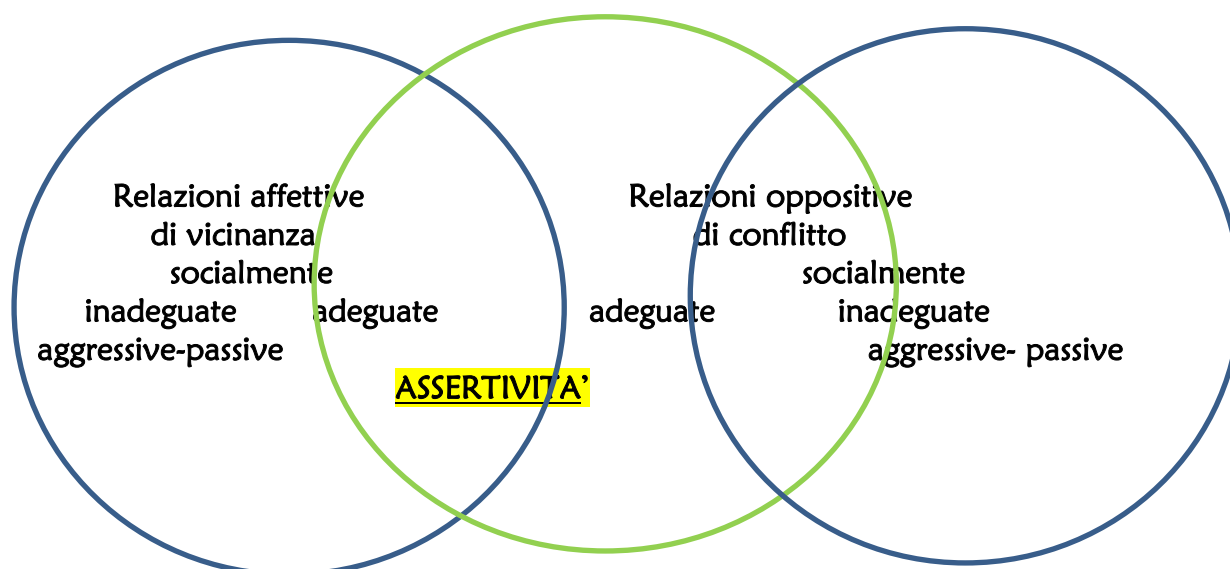
LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA IN AMBITO SCOLASTICO

Cosa vuol dire assertività

Il termine “**assertività**” indica uno stile comportamentale caratterizzato dalla possibilità di scegliere liberamente come agire, in relazione ai propri desideri e bisogni e contemporaneamente nel rispetto dei diritti delle altre persone. Evidentemente, si tratta di una condizione realizzabile nel momento in cui esiste un equilibrio tra la considerazione per se stessi e quella per gli altri.

Spesso, nelle relazioni interpersonali, gli individui possono collocarsi nelle posizioni estreme del **comportamento passivo** (in cui si abdica ai propri bisogni e alle proprie opinioni per privilegiare quelli degli altri) e del **comportamento aggressivo** (in cui il perseguimento dei propri obiettivi viene portato avanti a prescindere o addirittura a spese delle altre persone). Entrambi questi stili comportamentali sono definibili come anassertivi, e possono creare numerosi problemi di tipo comunicativo e relazionale.

SCHEMA DEL MODELLO DELLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA



Schematicamente possiamo individuare due modalità relazionali:

1) le relazioni affettive, di vicinanza e di condivisione e 2) le relazioni oppostive, di conflitto e di “allontanamento”. Le prime si qualificano come amichevoli, sostanzialmente basate su un desiderio di piacere e di scambio reciproco. Le seconde sono invece quelle che hanno alla base una richiesta dell’altro che non si condivide, si basano sul NO e sul rifiuto di quanto richiesto o offerto.

Nel modello della comunicazione assertiva tali relazioni si possono esprimere con modalità “socialmente adeguate” assertive o “socialmente inadeguate” anassertive.

L’anassertività si qualifica, in entrambe le possibili relazioni individuate dal modello, come passive o aggressive.

Quindi esiste una aggressività e una passività sia nelle relazioni oppostive che in quelle affettive.

La persona passiva tende infatti ad essere facilmente **influenzabile**, a voler accontentare gli altri e generalmente fatica ad esprimere le proprie esigenze o le proprie idee. Spesso si tratta di persone con una **bassa autostima** ed una elevata ansia sociale, che **cercano di ottenere l'approvazione degli altri**. Se, da un certo punto di vista, l'accondiscendenza e la disponibilità possono apparire utili per essere accettati, dall'altro lato creano forti limitazioni alla libertà individuale e facilmente possono determinare situazioni in cui **gli altri tendono ad approfittarsene**. Un esempio piuttosto comune è quello della **persona incapace di dire di no di fronte alle richieste di favori**: è facile intuire come si possa cadere facilmente in un circolo vizioso in cui più una persona è disponibile, più aumentano le richieste.

La persona aggressiva, invece, tende a **concentrarsi esclusivamente sui propri bisogni** e ad ignorare le conseguenze che i propri comportamenti possono avere sugli altri. Spesso queste persone appaiono **poco empatiche e comprensive**, e possono utilizzare anche **comportamenti coercitivi o minacciosi**. In genere **incutono timore** e spesso ottengono quello che desiderano, ma **faticano ad entrare in relazione con gli altri e non ne ottengono la simpatia**. Un esempio è quello della **persona che tende ad imporre le proprie opinioni in tutte le discussioni**, anche alzando la voce, disprezzando le idee altrui e rifiutandosi di assumere il punto di vista degli altri.

La persona assertiva non ha paura di esprimere se stessa (idee, sentimenti, desideri) e di comportarsi in modo da ottenere ciò che desidera, **ma sa ascoltare gli altri**, tiene in considerazione le loro opinioni, e **si muove con fermezza ma anche con rispetto**. Generalmente, le persone assertive sono quelle che ottengono veramente la stima degli altri e sono viste come persone decise, con le idee chiare e capaci di farsi rispettare **ma anche gentili, comprensive e abili a gestire le relazioni interpersonali**.

Risulta quindi evidente che **l'assertività non è** una "via di mezzo" tra la passività e l'aggressività quanto piuttosto **una "terza via"**, che si rivela il modo più vantaggioso di relazionarsi con se stessi e con gli altri. Comportandosi in modo assertivo ci si sente liberi, a proprio agio ed efficaci; non si rinuncia ai propri obiettivi e quindi si incrementano le possibilità di avere successo e di realizzare i propri desideri. Nello stesso tempo, non ci si sente in colpa verso gli altri, non ci si fa manipolare, non si prevarica nessuno, e questo migliora la propria immagine sociale e la possibilità di coltivare relazioni sincere e soddisfacenti in tutti i campi della propria vita. Qui di seguito viene proposta una tabella che compara i tre differenti stili comportamentali.

Persona aggressiva	Persona passiva	Persona assertiva
E' attenta solo a se stessa Raggiunge i propri obiettivi a spese degli altri Prevarica Utilizza metodi coercitivi Tende ad essere ostile ed irata	E' attenta solo agli altri Non raggiunge i propri obiettivi Permette che siano violati i propri diritti Lascia che gli altri decidano per lei Tende ad essere inibita ed ansiosa	E' attenta a sé e agli altri Raggiunge i propri obiettivi senza offendere o prevaricare Si fa rispettare senza prevaricare Utilizza metodi motivanti e gratificanti E' equilibrata nel rapporto con gli altri

I diritti assertivi

I diritti assertivi assieme al concetto della reciprocità sono alla base della comunicazione assertiva. Essi comprendono il rispetto di se stessi, delle proprie esigenze, sentimenti e convinzioni, (es: “ho il diritto di rifiutare senza sentirmi in colpa”; “ho il diritto di chiedere aiuto”, ecc).

1. Diritto di agire allo scopo di garantire la propria dignità, la propria felicità e soddisfazione, di raggiungere i propri scopi e progetti senza violare i diritti degli altri
2. Diritto di chiedere aiuto
3. Diritto di chiedere informazioni
4. Diritto di dire No senza sentirsi in colpa
5. Diritto di dire Non So
6. Diritto di sbagliare
7. Diritto di cambiare idea
8. Diritto di prendersi il tempo necessario prima di dare una risposta
9. Diritto di fare meno di quello che è il proprio limite dell'umanità possibile
10. Diritto di avere e manifestare sentimenti ed emozioni
11. Diritto di sentirsi bene con noi stessi indipendentemente dalle condizioni di altri

I 5 livelli dell'assertività

La struttura concettuale dell'assertività si basa sull'acquisizione il funzionamento di competenze che vengono distinte in cinque livelli ognuno dei quali ne definisce un aspetto.

Tale modello riordina concettualmente le skills descritte nel capitolo sulle abilità sociali.

Il primo livello è costituito dalla **capacità di riconoscere le emozioni**, il cui obiettivo riguarda **l'autonomia emotiva** e la percezione delle emozioni senza il coinvolgimento negativo legato alla presenza di altre persone (arrossire, balbettare, vergognarsi, ecc).

Il secondo livello riguarda la **capacità di comunicare emozioni e sentimenti, anche negativi**, attraverso molteplici strumenti comunicativi utilizzando **la libertà espressiva**, ovvero il controllo delle reazioni motorie senza che queste siano alterate o inibite dall'ansia e dalla tensione.

Il terzo livello troviamo la **consapevolezza dei propri diritti** nel senso di avere **rispetto per sé e per gli altri**. Esso ha un ruolo centrale nella teoria dell'assertività in quanto **la distinzione tra i comportamenti aggressivi, passivi e assertivi si fonda sui diritti e sul principio di reciprocità**.

Il quarto livello è rappresentato dalla **disponibilità ad apprezzare se stessi e gli altri**. Questo implica la **stima di sé, la capacità di valorizzare gli aspetti positivi dell'esperienza** con una visione funzionale e costruttiva del proprio ruolo sociale.

Il quinto livello è relativo alla **capacità di auto-realizzarsi e di poter decidere sui fini della propria vita**. Per raggiungere tale obiettivo è necessario possedere **un'immagine positiva di se stessi, fiducia e sicurezza personale**.

Il possedere tali caratteristiche comporta una maggiore capacità di autocontrollo, di intervento sulle situazioni e di soluzione dei problemi, un "ambiente interno" rilassante che permette di percepire le difficoltà non come occasioni negative di frustrazione, ma come

ostacoli da superare abilmente. Gli obiettivi dei vari livelli vengono raggiunti intervenendo sia sull'aspetto concettuale, di contenuto, sia sull'aspetto tecnico, riguardante il modo di agire e di comunicare.

In sintesi le potenzialità e i limiti del messaggio assertivo

- **Comunica in prima persona** (utilizza il pronome "io"): **il messaggio assertivo non accusa l'altro** (ad esempio non dice: "Tu hai fatto questa cosa, sei maleducato!"), **ma parla in prima persona** (ad esempio potrebbe dire: "Io mi sono sentito male in questa situazione!")
- **E' onesto** (esprime ciò che realmente si sente o si pensa). **Parte dal riconoscimento delle proprie emozioni e delle proprie opinioni e le esprime** (ad esempio: "Sento che questa situazione mi mette a disagio perchè non mi sento libero/a di esprimermi").
- **Minimizza i rischi di incomprensione.** affermando le nostre posizioni mettiamo gli altri nella condizione di conoscere i nostri pensieri, emozioni, desideri e bisogni. In tal modo si evita che gli altri siano costretti a fare supposizioni su di noi, che in molti casi potranno rivelarsi errate (se non mi dici come la pensi o cosa provi potrei provare ad immaginarmelo e non è detto che ci azzechi! Anzi...).
- Lo stile assertivo **mantiene** e favorisce lo scambio comunicativo tra le persone, garantendo una crescente **disponibilità al dialogo e al confronto.**
- **Non sempre la risposta assertiva è la più adeguata.** Saranno le situazioni e le caratteristiche del nostro interlocutore a farci optare per uno stile comunicativo oppure per un altro. **Non si auspica l'assertività a tutti i costi, con tutte le persone e in tutte le situazioni. Occorre saper scegliere.**
- **Possiamo influire sul comportamento altrui soltanto entro un certo limite.** Al di là di questo limite il problema non è più nostro ma dell'altro. **Per quanto assertiva possa essere una persona, se l'interlocutore non le permette di esserlo, non c'è tecnica che tenga.**
- L'aspetto più apprezzabile dell'affermazione di sé è dato dalla sensazione positiva che si prova quando si esprime se stessi.

I vantaggi dell'assertività in classe

Il lavoro dell'insegnante è, senza dubbio, centrato sulla relazione: è infatti nella "cornice" del rapporto con gli allievi che si realizzano la trasmissione di conoscenze e la crescita culturale e umana.

Nel rapporto quotidiano con i propri allievi l'insegnante non è solo trasmettitore di conoscenza, il suo modo di comunicare e di rapportarsi con la classe viene osservato e valutato dagli alunni che possono così apprezzare o criticare determinate modalità interattive e, in maniera consapevole o inconsapevole, valutarle o integrarle nel proprio repertorio comportamentale.

Questo è ciò che si definisce "apprendimento per imitazione" (Modeling) e l'apprendimento per imitazione è la forma di apprendimento più efficace. **L'insegnante non può evitare di insegnare le abilità comunicative e quindi è necessario che:**

- **Si ponga come *modello*.** In questo modo i ragazzi osservano l'insegnante che svolge la sequenza di atti necessari per raggiungere una determinata modalità interattiva.
- **Si ponga come *osservatore*,** in modo da aiutare i ragazzi ad essere consapevoli del tipo di comportamento agito e delle sensazioni provate. Questo permette di aiutarli ad etichettare l'emozione corrispondente.
- **Si ponga come *promotore*** per stimolare il ragazzo ad eseguire una determinata azione presentandogli quella complementare e chiedendogli di compierla.
- **Si ponga come *mediatore*** tra i comportamenti in eccesso e quelli in difetto durante l'interazione. In questo modo è possibile insegnare nuove competenze a chi n'è sprovvisto e ridimensionare i comportamenti sproporzionati.

L'assertività dovrebbe quindi avere un posto privilegiato nella classe scolastica, poiché concorre efficacemente a migliorare il benessere psicologico sia degli insegnanti sia degli allievi, nei seguenti modi.

- **Nella gestione della classe:** l'insegnante assertivo ottiene più facilmente rispetto e considerazione, in quanto capace di modulare e di equilibrare l'autorevolezza e l'ascolto attivo;
- **Nel processo educativo:** l'insegnante assertivo è un modello per gli allievi, che possono imparare ad intraprendere relazioni positive con gli altri osservando il suo comportamento. Inoltre, avendo questo modello in mente, l'insegnante può consapevolmente favorire e rinforzare i comportamenti assertivi nei suoi allievi, scoraggiando invece quelli troppo passivi o aggressivi;
- **Nell'osservazione sul campo:** il modello dell'assertività permette all'insegnante di individuare le persone più fragili o più problematiche e quindi di elaborare delle strategie per aiutarle a migliorare, rendendo più piacevole e positiva l'atmosfera nel gruppo classe;
- **Nei rapporti di lavoro:** essere assertivi permette di gestire con più efficacia le occasioni di conflitto, incomprensione o tensione con colleghi e superiori.

SCHEDE METODOLOGICHE SULLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

SCHEDA METODOLOGICA SULLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

IN CHE MODO MI COMPORTO?¹

Spesso capita di trovarsi in situazioni nelle quali può non essere semplice scegliere come comportarsi per raggiungere i propri obiettivi. Le proponiamo quattro situazioni, nelle quali le chiediamo di immedesimarsi. Come si comporterebbe? Lo scriva brevemente, cercando di essere il più vicino possibile al comportamento che terrebbe nella realtà.

Situazione 1: la riunione imprevista

Un collega la ferma all'intervallo e le chiede di presenziare ad una riunione di materia che si terrà nel primo pomeriggio con alcuni docenti della scuola vicina. La riunione era stabilita da qualche giorno, ma nessuno l'aveva avvertita e lei ha naturalmente degli altri impegni.

Lei.....
.....
.....
.....

Situazione 2: disaccordi nel consiglio di classe

Durante un consiglio di classe lei espone ai colleghi delle osservazioni su degli atteggiamenti disturbanti che alcuni studenti adottano in classe durante le sue lezioni. Un collega la interrompe dicendole che trova le sue osservazioni sbagliate.

Lei.....
.....
.....
.....

Situazione 3: mancate consegne da parte degli studenti

Aveva concordato con i suoi studenti un lavoro da fare a casa in vista di una attività di gruppo integrata con un'altra classe di una collega. Per quel giorno ogni studente avrebbe dovuto portare del materiale precedentemente concordato. Quel giorno gli studenti si presentano in aula senza aver portato/fatto nulla e dicono di non voler proseguire il lavoro perché non serve a niente.

Lei.....
.....
.....
.....

¹ Esempi tratti da Alberti-Emmons "Ne hai il diritto"

Situazione 4: il rimprovero del commesso a.t.a.

Il personale a.t.a. del suo piano la ferma e, con tono adirato, la rimprovera dicendole che dovrebbe dare qualche regola ai suoi studenti poiché dopo le sue lezioni i banchi sono sempre in disordine e gli studenti escono dalla classe correndo e sbattendo le porte.

Lei.....

.....
.....
.....
.....

...

Provi ora a capire che tipo di risposta ha dato in ognuna delle situazioni: passiva, aggressiva o assertiva? Tenga conto che **ad ogni azione corrisponde una reazione per cui può esserle utile pensare a che tipo di reazione può aver indotto nell'interlocutore con la sua risposta.**

SCHEDA METODOLOGICA: SULLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

UNA SITUAZIONE: 3 MODI DI COMUNICARE! ²

In sala professori. Un suo collega vede che lei sta correggendo dei compiti in sala professori e che è teso a completare l'attività prima di riprendere la lezione.

Malgrado ciò, la interrompe, desiderando commentare con lei l'andamento dell'ultima riunione collegiale. Lei, ovviamente, non gradisce l'interruzione e vorrebbe posticipare la discussione.

Ecco allora aperta la scelta verso una delle seguenti tre opzioni.

Stile passivo: "Spero che non te la prenda ma, come vedi, ora sono impegnato a correggere i compiti. Tuttavia, se il problema di cui mi vuoi parlare è davvero urgente, parliamone ora. Vorrà dire che mi porterò il lavoro a casa."

Stile aggressivo: "Non puoi davvero pretendere che smetta di correggere i compiti per sentire le solite cose ci si dicono di queste riunioni collegiali!"

Stile assertivo: "Sarei davvero lieto di commentare con te l'ultima riunione. Ma come vedi, sono impegnato nella correzione dei compiti, che voglio terminare prima di riprendere le lezioni. Perché non ci sentiamo tra un paio di ore?"

² Esempi tratti da Alberti-Emmons "Ne hai il diritto"

TEST DI DISCRIMINAZIONE RIGUARDANTE GLI STILI DI COMPORTAMENTO PASSIVO, AGGRESSIVO E ASSERTIVO³.

PARTE 1: SITUAZIONI TIPO

01-I suoi allievi hanno appena terminato un compito in classe piuttosto difficile e impegnativo e si stanno rilassando, facendo un po' di rumore. Lei dice: "*state zitti una buona volta! Volete forse che vi dia un altro compito, più difficile del primo?*"

02-un collega le ha chiesto di sostituirla in classe per alcune ore l'indomani. Lei non è disponibile ad accettare tale richiesta e dice: "*sì, sicuro. Spero solo che i tuoi studenti non se ne approfittino.*"

03-Le piacerebbe far parte del gruppo di lavoro che è stato organizzato per studiare i modi più idonei a migliorare la motivazione e l'apprendimento degli studenti della sua classe. Lei dice ai suoi colleghi: "*è un'ottima iniziativa. Potremo avere finalmente nuove idee per promuovere la motivazione ed il rendimento degli studenti*".

04-A lei, che è preside della scuola, uno degli insegnanti più attivi ha chiesto il permesso di assentarsi giovedì, perché arriva suo fratello lei, preoccupato per la sostituzione, dice: "*mi piacerebbe darti il permesso, perché sei uno dei pochi che non lo ha mai chiesto. Ma non mi sarà possibile trovare il tuo sostituto in tempi così brevi. La prossima volta dammi più tempo*".

05-Durante la discussione di gruppo, un suo collega ha avuto una splendida idea sul modo in cui trattare uno studente particolarmente irrequieto. Lei dice: "*Gian Paolo, sei proprio in forma oggi!*".

06-Lei ha ricevuto una telefonata nella quale le si dice che la riunione sarà spostata dalle 10 del mattino alle 14 del pomeriggio. Lei dice: "*cercherò di farcela ed essere puntuale*"

07-Durante la riunione del consiglio di classe due colleghi stanno confabulando fra di loro, mentre un terzo sta presentando una relazione. Lei dice: "*volete starvene un po'zitti? sono forse l'unico stupido ad ascoltare Maria?*".

08-Un collega fa una battuta sarcastica sul fatto che i genitori dei suoi studenti hanno più volte manifestato stima nei suoi confronti. Lei dice: "*bene! Ho capito che questa è la tua opinione*".

09-Uno dei suoi studenti Le ha appena comunicato con tono esasperato che lei non ascolta mai le loro idee. Lei dice: "*sì, è vero*".

10-Il suo preside Le ha appena telefonato per complimentarsi per lo splendido lavoro eseguito dai suoi studenti sotto la sua guida. Lei dice: "*non è ancora perfetto. Ci sono molti problemi da risolvere*".

³ Tratto da P. Meazzini, "l'insegnante di qualità"

TEST DI DISCRIMINAZIONE RIGUARDANTE GLI STILI DI COMPORTAMENTO PASSIVO, AGGRESSIVO E ASSERTIVO⁴.

PARTE 2: ESAME DELLE RISPOSTE

Ed ora esaminiamo, una ad una le risposte.

01-Quella riportata al primo item è dichiaratamente aggressiva, per essere più precisi appartiene alla categoria delle risposte minatorie. Con tutta probabilità, poi, l'insegnante, nel proferire quelle parole, avrà alzato di molto il volume della voce, accompagnando il tutto con una gesticolazione rapida ed icastica. Difficile essere più aggressivi di così!

02-La risposta alla seconda situazione è, al contrario, inequivocabilmente passiva. La persona non voleva accettare la richiesta espressa dal collega, ma non se l'è sentita di rifiutarsi. Così, nella più rigida osservanza delle regole masochistiche, esprime la sua accettazione, predisponendosi in tal modo all'inevitabile, futura sofferenza.

03-La terza risposta è finalmente quella assertiva. In essa vi è un sentimento positivo espresso a chiare lettere. Vengono inoltre indicate le conseguenze, altrettanto positive, che dovrebbero discendere dall'iniziativa. Con tutta probabilità, se potessimo vedere la persona in azione, noteremmo che dal suo corpo e dalla sua gesticolazione traspare un senso di ammirazione, se non addirittura di vero e proprio entusiasmo.

04-Che dire della quarta risposta? con tutta probabilità si tratta di una risposta assertiva, in quanto viene espressa con chiarezza la propria decisione ed indicata all' insegnante la regola da seguire in futuro per ottenere il risultato da lui auspicato. L'unica incertezza, che ci porta ad uno stato di indecisione, se pur tenue, è l'eventuale onestà da parte del preside. In altre parole ciò che viene da lui detto risponde in modo diretto ed immediato a quanto effettivamente egli pensa a proposito dell'insegnante? se la risposta fosse affermativa, si tratterebbe di un intervento assertivo. In caso contrario, si tratterebbe di una forma sgradevole e quanto mai criticabile di manipolazione: indorare la pillola per far digerire all'altro una decisione per lui indigesta.

05-Incertezze analoghe valgono per quanto riguarda la quinta risposta. Se mi fosse sincerità e espressiva, si tratterebbe di assertività. Se, al contrario, la frase fosse accompagnata da una particolare mimica facciale e da un tono di voce altrettanto particolare, potrebbe trattarsi di una risposta aggressiva, più specificatamente sarcastica.

06-Nessun dubbio, invece a proposito della risposta sei. È a tutti gli effetti espressione di uno stile passivo.

07-Altrettanta sicurezza a proposito della settima risposta. È questo infatti un modo dichiaratamente aggressivo per ottenere il rispetto delle regole.

08-Più interessante, invece, la risposta dell'item ottavo. Lo stile quell'assertivo secco. Senza offendere il collega, decisamente provocatorio, ci si limita ad una risposta, che non

⁴ Tratto da P. Meazzini, " l'insegnante di qualità"

ammette repliche, chiudendo in tal modo un episodio che avrebbe potuto sfociare in un duello rusticano, o quasi.

09-Che dire della risposta al nono item? anche in questo caso ci manca il contorno, dato dalla comunicazione non verbale. In assenza di questo tipo di dati, la classificazione risulta incerta. Può trattarsi di una risposta assertiva, altrettanto secca quanto la precedente, usato per porre un freno a forme più o meno plateali di aggressività o di autocommiserazione, oppure di una risposta passiva, grazie alla quale si accetta senza alcuna reazione quanto viene affermato dallo studente. La scelta del uno oppure dell'altro tipo di risposta potrà avvenire solo a condizione di poter analizzare tono e volume della voce, orientamento dello sguardo, postura, etc.

10-infine è così alla decima situazione. La risposta in questo caso è passiva, senza alcun dubbio. Essere esprime da parte della persona una totale incapacità di rispondere ai complimenti. È come se questi dicesse a se stesso: "non sono affatto bravo quanto tu pensi. Ho ancora molto da imparare!".

Nel 1992 Gillen ha creato un test per delineare il profilo assertivo di ognuno di noi. Si tratta di un ulteriore strumento che può essere utile a mettere in luce la tendenza dominante che ognuno di noi ha rispetto ai 3 stili comunicativi. Lo proponiamo con questo spirito.

TEST SULL'ASSERTIVITA' di Gillen (1992).

Per ognuna delle affermazioni qui sotto descritte, scelga uno dei punteggi posti accanto, tenendo conto che:

4 *significa che lei si comporta in quel modo sempre o quasi sempre (dal 90 al 100% delle volte);*

3 *significa che lei si comporta in quel modo spesso (dal 50 al 90% delle volte);*

2 *significa che lei si comporta in quel modo raramente (dal 10 al 50% delle volte);*

1 *significa che lei non si è mai comportato in quel modo ho solo molto raramente (dallo zero al 10% delle volte);*

1	Ho facilità nel prendermi carico di ogni situazione	1	2	3	4
2	Mi adeguo ai piccoli riti della vita sociale anche se non li condivido	1	2	3	4
3	Quando mi capita di litigare, non altero il volume della voce	1	2	3	4
4	Non ho alcuna difficoltà a fissare una persona a lungo	1	2	3	4
5	Mi sentirei perso se improvvisamente mi si chiedesse di affrontare una emergenza	1	2	3	4
6	Quando mi sento nervoso mi strofino le mani	1	2	3	4
7	Se la situazione lo richiede non esito ad alzare la voce	1	2	3	4
8	Per farmi strada nella vita non uso né il sarcasmo né l'ironia	1	2	3	4
9	Penso che ogni persona abbia il diritto di comportarsi come meglio crede	1	2	3	4
10	Ho facilità a dire quello che penso, anche quando ciò contrasta col punto di vista degli altri	1	2	3	4
11	Anche quando sono nervoso, le mani non mi tremano affatto	1	2	3	4
12	Sono piuttosto critico nei confronti delle mie azioni	1	2	3	4
13	Ho difficoltà a guardare dritto negli occhi la persona con la quale sto litigando	1	2	3	4
14	Per sottolineare un punto particolare della mia argomentazione, non esito a puntare il dito contro uno dei miei interlocutori	1	2	3	4
15	Sono convinto che tutti dovrebbero comportarsi nei modi richiesti dall'educazione	1	2	3	4
16	Sono tenace ed in genere raggiungo i miei obiettivi, costi quel che costi	1	2	3	4
17	Quando litigo, so che il tremolio della mia voce mi fa apparire nervoso	1	2	3	4
18	Anche quando ascolto gli altri, sono attento al mio punto di vista	1	2	3	4
19	Anche quando gli altri ottengono da me delle concessioni grazie alla simpatia che m'ispirano, mi assicuro che siano loro a decidere dei loro problemi	1	2	3	4
20	Sono convinto che lasciar trasparire i propri sentimenti sia utile per creare un buon rapporto	1	2	3	4
21	Se qualcuno cerca di prendere il sopravvento su di me, gli rispondo per le rime	1	2	3	4

22	Uso il sarcasmo per far sapere agli altri quello che penso di loro	1	2	3	4
23	Mi sento a disagio quando gli altri mi criticano	1	2	3	4
24	Quando gli altri si sforzano di farmi fare qualcosa che non mi piace, riesco a trovare un compromesso che soddisfa tutti	1	2	3	4
25	Non riesco a capire molte delle critiche che mi vengono rivolte	1	2	3	4
26	Tendo ad affrontare i problemi in modo cauto e democratico, quando coinvolgono gli altri	1	2	3	4
27	Mi imbarazza comunicare agli altri i miei sentimenti e le mie emozioni	1	2	3	4
28	Quando discuto con qualcuno, sono pronto a preferire le sue proposte alle mie	1	2	3	4
29	Se gli altri si trovano in mezzo alle difficoltà, penso sempre che è un loro problema	1	2	3	4
30	Ho difficoltà a mantenere il mio punto di vista, quando mi contrappongo agli altri	1	2	3	4
31	Ho imparato molto ascoltando gli altri	1	2	3	4
32	Mi faccio facilmente intimidire dai prepotenti	1	2	3	4
33	Penso che mostrare agli altri i propri sentimenti sia un segno di debolezza ed è per questo che non lo faccio	1	2	3	4
34	Quando instaurò un rapporto con gli altri, facilmente mi trovo a condividere i loro problemi	1	2	3	4
35	Trovo che mantenere saldamente il proprio punto di vista incoraggia l'altro ad accettare un compromesso	1	2	3	4
36	Continuo a guardare gli altri, fino a che non mi accorgo che ciò li imbarazza	1	2	3	4

TEST SULL'ASSERTIVITA'

Analisi dei risultati⁵

Nella tabella sottostante e appaiono le seguenti tre colonne: a) voci che indicano comportamenti assertivi; b) voci che indicano comportamenti aggressivi; c) voci che indicano comportamenti passivi.

Ciò significa che le affermazioni presentate nel profilo, ad esempio il terzo, ottavo, nono, ecc..., posto misurano il grado della sua assertività. Quelle collocate al primo, quarto, settimo, ecc., posto misurano invece la sua tendenza ad interagire in modo aggressivo. Infine, quelle collocate al secondo, quinto, sesto, ecc., posto misurano una sua eventuale opzione verso la comunicazione passiva.

Per ognuna delle voci lei deve trascrivere il punteggio che si è assegnato. Terminata la trascrizione, faccia il totale di ogni colonna. Il confronto dei tre totali segnalerà la sua tendenza dominante.

Non si preoccupi se si accorge di essersi attribuito di punti per ognuna delle tre diverse dimensioni. Non esiste, fortunatamente, la persona totalmente assertiva. Il dato importante è rilevare semplicemente la sua opzione complessiva per l'una o per l'altra delle tre modalità di comunicazione.

Voci assertività	Punteggio assertività	Voci aggressività	Punteggio aggressività	Voci passività	Punteggio passività
3	___	1	___	2	___
8	___	4	___	5	___
9	___	7	___	6	___
11	___	10	___	12	___
18	___	14	___	13	___
19	___	15	___	17	___
20	___	16	___	23	___
24	___	21	___	27	___
26	___	22	___	28	___
31	___	25	___	30	___
35	___	29	___	32	___
36	___	33	___	34	___
TOTALE	___	TOTALE	___	TOTALE	___

⁵ Tratto da P.Meazzini "l'insegnante di qualità"

In sintesi le potenzialità e i limiti del messaggio assertivo

- **Comunica in prima persona** (utilizza il pronome "io"): **il messaggio assertivo non accusa l'altro** (ad esempio non dice: "Tu hai fatto questa cosa, sei maleducato!"), **ma parla in prima persona** (ad esempio potrebbe dire: "Io mi sono sentito male in questa situazione!")
- **E' onesto** (esprime ciò che realmente si sente o si pensa). **Parte dal riconoscimento delle proprie emozioni e delle proprie opinioni e le esprime** (ad esempio: "Sento che questa situazione mi mette a disagio perchè non mi sento libero/a di esprimermi").
- **Minimizza i rischi di incomprensione.** affermando le nostre posizioni mettiamo gli altri nella condizione di conoscere i nostri pensieri, emozioni, desideri e bisogni. In tal modo si evita che gli altri siano costretti a fare supposizioni su di noi, che in molti casi potranno rivelarsi errate (se non mi dici come la pensi o cosa provi potrei provare ad immaginarmelo e non è detto che ci azzechi! Anzi...).
- Lo stile assertivo **mantiene** e favorisce lo scambio comunicativo tra le persone, garantendo una crescente **disponibilità al dialogo e al confronto.**
- **Non sempre la risposta assertiva è la più adeguata.** Saranno le situazioni e le caratteristiche del nostro interlocutore a farci optare per uno stile comunicativo oppure per un altro. **Non si auspica l'assertività a tutti i costi, con tutte le persone e in tutte le situazioni. Occorre saper scegliere.**
- **Possiamo influire sul comportamento altrui soltanto entro un certo limite.** Al di là di questo limite il problema non è più nostro ma dell'altro. **Per quanto assertiva possa essere una persona, se l'interlocutore non le permette di esserlo, non c'è tecnica che tenga.**
- L'aspetto più apprezzabile dell'affermazione di sé è dato dalla sensazione positiva che si prova quando si esprime se stessi.

I vantaggi dell'assertività in classe

Il lavoro dell'insegnante è, senza dubbio, centrato sulla relazione: è infatti nella "cornice" del rapporto con gli allievi che si realizzano la trasmissione di conoscenze e la crescita culturale e umana.

Nel rapporto quotidiano con i propri allievi l'insegnante non è solo trasmettitore di conoscenza, **il suo modo di comunicare e di rapportarsi con la classe viene osservato e valutato dagli alunni che possono così apprezzare o criticare determinate modalità interattive e, in maniera consapevole o inconsapevole, valutarle o integrarle nel proprio repertorio comportamentale.**

Questo è ciò che si definisce "**apprendimento per imitazione**" (Modeling) e l'apprendimento per imitazione è la forma di apprendimento più efficace. **L'insegnante non può evitare di**

insegnare le abilità comunicative e quindi è necessario che:

- **Si ponga come *modello*.** In questo modo i ragazzi osservano l'insegnante che svolge la sequenza di atti necessari per raggiungere una determinata modalità interattiva.
- **Si ponga come *osservatore*,** in modo da aiutare i ragazzi ad essere consapevoli del tipo di comportamento agito e delle sensazioni provate. Questo permette di aiutarli ad etichettare l'emozione corrispondente.
- **Si ponga come *promotore*** per stimolare il ragazzo ad eseguire una determinata azione presentandogli quella complementare e chiedendogli di compierla.
- **Si ponga come *mediatore*** tra i comportamenti in eccesso e quelli in difetto durante l'interazione. In questo modo è possibile insegnare nuove competenze a chi n'è sprovvisto e ridimensionare i comportamenti sproporzionati.

L'assertività dovrebbe quindi avere un posto privilegiato nella classe scolastica, poiché concorre efficacemente a migliorare il benessere psicologico sia degli insegnanti sia degli allievi, nei seguenti modi.

- **Nella gestione della classe:** l'insegnante assertivo ottiene più facilmente rispetto e considerazione, in quanto capace di modulare e di equilibrare l'autorevolezza e l'ascolto attivo;
- **Nel processo educativo:** l'insegnante assertivo è un modello per gli allievi, che possono imparare ad intraprendere relazioni positive con gli altri osservando il suo comportamento. Inoltre, avendo questo modello in mente, l'insegnante può consapevolmente favorire e rinforzare i comportamenti assertivi nei suoi allievi, scoraggiando invece quelli troppo passivi o aggressivi;
- **Nell'osservazione sul campo:** il modello dell'assertività permette all'insegnante di individuare le persone più fragili o più problematiche e quindi di elaborare delle strategie per aiutarle a migliorare, rendendo più piacevole e positiva l'atmosfera nel gruppo classe;
- **Nei rapporti di lavoro:** essere assertivi permette di gestire con più efficacia le occasioni di conflitto, incomprensione o tensione con colleghi e superiori.

SCHEDA METODOLOGICHE SULL'ASSERTIVITA' CON GLI STUDENTI

SCHEDA METODOLOGICA: LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA A SCUOLA LA MACCHINETTA DEL CAFFE' di Luca Ercoli (Ala Milano Onlus)

OBIETTIVI	Aumentare la consapevolezza sul proprio modo di comunicare Aumentare la conoscenza di altri stili comunicativi
ATTIVITA'	<p>Consegnate ad ogni studente un foglio con scritto:</p> <p>~~~~~</p> <p><i>Un lunedì mattina arrivi a scuola di buon umore, hai passato un bel week end, hai fatto una bella notte di sonno, sei sveglio ed energico per affrontare le lezioni della mattinata.</i></p> <p><i>Alle 11.25 finalmente suona l' intervallo e siccome hai una gran sete esci dall' aula per recarti alle macchinette presenti nella scuola. Quando arrivi ti accorgi che c'è un po' di fila, quindi ti apposti in buon ordine dietro i compagni che ti precedono e aspetti con pazienza. Intanto la sete inizia a farsi sentire più insistentemente...</i></p> <p><i>Finalmente arriva il tuo turno, ti appresti ad inserire le monetine nella macchinetta quando all' improvviso spunta un ragazzo che , saltata la fila, ti dice : << Oh !! Spostati che devo prendere una Coca Cola !!!! >></i></p> <p>Che sensazione provi davanti a questa provocazione?</p> <p>Come ti comporti? (Descrivi cosa faresti in tale situazione provando anche a riportare le frasi che diresti a questo ragazzo prepotente)</p> <p>Che sensazione provi dopo aver agito?</p> <p>~~~~~</p> <p>Rilettura della situazione: ritirate in forma anonima i fogli, disponete la classe in cerchio (se non lo è già), mischiate i fogli e leggeteli.</p> <p>Potrebbero emergere:</p> <p>differenti sensazioni provate nella situazione (rabbia, paura, non rispetto, senso di ingiustizia),</p> <p>differenti modi di reagire ad una situazione limite come quella descritta (reazioni passive, aggressive o assertive). Spesso capita che, a seconda delle dimensioni del bullo, possano essere passive o aggressive (es.: "Se è più piccolo di me lo insulto, se è più grande lo faccio passare!").</p>

	<p>differenti modi di sentirsi dopo aver agito (soddisfatti, insoddisfatti, a posto con se stessi o meno, etc)</p> <p>La discussione seguente può andare in molte direzioni. Al docente (secondo la modalità del gruppo di discussione), il compito di condurla facendo brevi sintesi su ciò che emerge.</p> <p>Potete dare un feed back sulle macro-tendenze di risposte e vissuti (es. La maggior parte di voi hanno reagito in questo modo....)</p> <p>-Incoraggiate la speculazione e il fare ipotesi su possibili reazioni alternative (es. Quali altri modi di reagire ci potrebbero essere in una situazione come questa ? A cosa porterebbero?) oppure potete far notare che ad ogni azione corrisponde una reazione e ragionare su ciò che quella situazione ci ha scatenato e ciò che, a nostra volta produciamo (es. se siamo aggressivi cosa produrremo? Se siamo passivi cosa produrremo? Cosa succederebbe se tutti reagissimo aggressivamente? Che escalation ci sarebbe? E se reagissimo tutti passivamente?)</p> <p>Può essere molto utile al gruppo se il docente se la sente di raccontare degli episodi della propria vita o della propria quotidianità dove gli è capitato o gli capita di reagire in modo passivo o aggressivo (es. al semaforo, in fila, al supermercato, allo stadio, in famiglia). In questo modo può emergere l'umanità di certi comportamenti (anche laddove li si reputa inopportuni a posteriori) che non devono creare sensi di colpa o ulteriori blocchi: anche gli adulti sbagliano! Gli incidenti di percorso non inficiano la direzione che si è scelto di prendere (nel nostro caso l'assertività), così come quando si impara ad andare in bici si cade e ci si rialza.</p> <p>Questa attività può essere abbinata ad altre sulla comunicazione assertiva. (ad es. presentando agli studenti la tabella comparativa sui tre stili di comportamento e chiedendo agli studenti di riflettere su qual'è generalmente il loro modo di comportarsi nei differenti ambiti della loro vita: come mi comporto a casa con i miei genitori? E con i miei fratelli? E con i miei compagni? E con i miei professori?). Un altro modo può essere quello di presentare e vedere con il gruppo i diritti assertivi e collegarli ai 3 stili di comunicazione (di quali diritti non tengo conto se ho unna comunicazione aggressiva? Etc.)</p>
VARIANTI	-Mettete gli studenti a coppie e fate fare ipotesi insieme.

ELEMENTI DI COMUNICAZIONE: IL MESSAGGIO “IO” E IL NON VERBAE

Comunicare “in prima persona”: il messaggio io

di Chiara Caravà Ala Milano Onlus

Ci sono tanti modi di comunicare. **Nella comunicazione assertiva viene spesso usato il “messaggio io” o “Messaggio in prima persona”.** Questo tipo di messaggio consiste nel comunicare all'altro i propri pensieri, sentimenti, opinioni, bisogni, al fine di far sapere cosa si sta provando e in che situazione ci si trova. **Si esprime la propria realtà interiore, e non una valutazione, o un giudizio sull'altro.** Tomas Gordon (1991) classifica i messaggi in prima persona in quattro categorie:

Messaggi in Prima Persona positivi	
<p>Possono contribuire a rafforzare il rapporto, perché comunicano sentimenti positivi e descrivono come ci sentiamo in relazione al comportamento dell'altro; fanno sentire l'altro persona apprezzata e riconosciuta.</p>	<p>Esempio: al posto di dire "<i>sei stato molto bravo</i>" dire "<i>apprezzo e mi fa molto piacere il fatto che sei riuscito a terminare il compito senza errori</i>".</p>
Messaggi in Prima Persona dichiarativi	
<p>Esprimono sentimenti, convinzioni, opinioni personali; permettono una conoscenza reciproca più profonda, e aiutano ad evitare malintesi.</p>	<p>Esempio: "<i>oggi sono un po' stanco, faccio fatica a darti l'aiuto che viene richiesto</i>", "<i>per me è molto importante che rispettiamo gli orari</i>".</p>
Messaggi in Prima Persona preventivi	
<p>Mettono l'altro a conoscenza dei nostri bisogni futuri, e lo mettono della condizione di collaborare con noi, prevedendo perciò un possibile problema o conflitto</p>	<p>Esempio: "<i>nella prossima riunione avrei bisogno di terminare l'orario perché ho un appuntamento</i>".</p>
Messaggi in Prima Persona di confronto	
<p>Servono ad affrontare situazioni di conflitto, comunicando all'altro, nel caso in cui ci sentiamo feriti od ostacolati dal suo comportamento, i nostri bisogni, nella speranza che egli cambi comportamento. In questi casi occorre esprimere con chiarezza le proprie esigenze, attribuendo però a se stessi l'esperienza, tramite un messaggio in prima persona, senza colpevolizzare o giudicare l'altro, ma facendogli conoscere i propri bisogni e opinioni. In questi casi si può utilizzare una modalità comunicativa detta "<i>Messaggio io di confronto</i>", composto in tre parti:</p>	
<p>1) descrizione oggettiva, non valutativa, del comportamento che non accettiamo;</p>	<p>Esempi: "<i>Stai parlando a voce alta (descrizione oggettiva), non riesco a farmi</i></p>

<p>2) esposizione degli effetti concreti e tangibili che quel comportamento ha sul nostro lavoro; 3) i sentimenti che proviamo a riguardo;</p> <p>Rispetto ai sentimenti provati, è importante valutare se è opportuno manifestarli in un dato contesto.</p>	<p><i>ascoltare dai tuoi compagni.. così mi sarà difficile terminare la lezione che avevo programmato (esposizione degli effetti concreti sul nostro lavoro); sto facendo molta fatica (espressione dei sentimenti)."</i></p> <p>In questo caso è possibile che si stiano provando sentimenti di rabbia, disagio, frustrazione. Bisogna valutare la situazione e decidere cosa e come esprimerli.</p>
<p>Altre volte invece, il comportamento dell'altro può, a nostro avviso, avere conseguenze negative per egli stesso, e saranno queste conseguenze che noi segnalaremo.</p> <p>Questo tipo di messaggio lascia all'altro la libertà di decidere se modificare o meno il suo atteggiamento o comportamento.</p>	<p>Ad esempio: "<i>arrivare tardi alla lezione tutti i giorni, ti impedisce di condividere con gli insegnanti e i compagni parte delle lezioni; questo potrebbe causarti delle difficoltà nel capire le cose che stai studiando o nel sapere quello che devi fare per la prossima volta.</i>"</p> <p>Nel caso in cui riteniamo utile segnalare il possibile comportamento adeguato dovremo farlo sotto forma di desiderio o di invito, e non di ordine o comando.</p>

Il non verbale nella comunicazione⁶: incide e come!

di Chiara Caravà Ala Milano Onlus

Per comunicare l'uomo utilizza simultaneamente diversi sistemi comunicativi: il linguaggio verbale, quello delle parole, e il **linguaggio non verbale, quello del corpo**. Il corpo infatti parla, trasmette significati, emozioni, comunica atteggiamenti, e soprattutto sentimenti. Fare un uso corretto dei segnali non verbali, essere capaci di riconoscerne il significato e le finalità, fa parte di quel bagaglio di abilità comunicative che completano la panoramica su questa skill. Si tenga presente che numerosi studi segnalano che l'80% della comunicazione è non verbale. Messaggi non verbali di diniego o disinteresse rischiano di inficiare inconsapevolmente la relazione insegnante-alunno .

Ecco alcune funzioni della comunicazione non verbale

- **Esprimere emozioni:** I segnali non verbali possiedono maggiore efficacia comunicativa e veridicità rispetto al linguaggio verbale. È il volto il canale che comunica le maggiori informazioni, e il tipo di emozione provata, anche se è il canale più controllato; voce e corpo lo sono meno, e possono comunicare molte informazioni soprattutto sulle intensità delle emozioni.

⁶ Per approfondimenti rimandiamo a Marmocchi P., Dall'Aglio, Zannini M. Educare le life skills, Erikson, Trento 2004.

- **Comunicare atteggiamenti interpersonali:** I segnali non verbali che ci parlano del rapporto tra le persone, possono essere spontanei o controllati. Generalmente gli atteggiamenti negativi sono più controllati. Esistono due dimensioni principali per classificare gli atteggiamenti interpersonali: **amichevole- ostile** (volto sorridente o espressione vaga, vicinanza più o meno stretta, timbro e tono di voce più vivaci o voce bassa, ecc.) **dominante – sottomesso** (tono di voce grave, tendenza ad occupare più o meno spazio, espressione del volto severa o sguardo basso, etc...).
- **Presentare se stessi:** Dato che durante le interazioni i soggetti scambiano informazioni su se stessi, ognuno cerca di presentarsi nel modo che ritiene migliore, curando (o meno) il proprio aspetto esteriore. In questo caso le persone possono agire in modo calcolato cercando di manipolare le impressioni dell'altro, adottando atteggiamenti o simboli caratteristici di un certo ruolo.
- **Sostenere, modificare, completare, sostituire il discorso:** Gli elementi non verbali, di tipo non vocale (es. gesti, postura, sguardo) o vocale (es. intonazione, pause) accompagnano e arricchiscono il messaggio verbale, in quanto possono funzionare da sostegno, modificazione e completamento della comunicazione. In alcuni casi, la sostituiscono del tutto. Questi elementi non verbali, regolano l'interazione: permettono l'alternarsi dei turni di parola e forniscono un importante feedback di informazioni su quello che si sta comunicando e sull'interesse-comprensione dell'interlocutore. Infine, forniscono informazioni sul tipo di relazione in corso tra i parlanti.

Ecco alcuni elementi della comunicazione non verbale

- **L'aspetto esteriore:** Conformazione fisica, abiti, trucco, acconciatura, etc.
- **Il volto:** Caratteristiche fisiche, ed espressioni.
- **Lo sguardo.**
- **La voce e gli aspetti non verbali del parlato:** Importanti indicatori veritieri dei reali stati emotivi e degli atteggiamenti interpersonali.
- **Il comportamento spaziale:** Movimenti del corpo nell'ambiente fisico, livello di contatto fisico, postura, gestione dello spazio personale.
- **Il contatto corporeo:** È la forma più primitiva di comunicazione sociale. Assume diverse forme a seconda delle persone, del tipo di rapporti, delle situazioni e delle culture. Il contatto esprime il grado di intimità, il legame personale, gli atteggiamenti e le relazioni di status tra le persone. È importante prestare attenzione anche all'*autocontatto*, ovvero quei piccoli contatti con il proprio corpo, agiti per darsi sostegno e conforto (es. toccarsi i capelli, il mento, etc.).
- **La vicinanza-distanza:** Lo spazio tra gli individui durante l'interazione, è un segnale significativo dal punto di vista sociale: esprime informazioni relative all'intimità, alla dominanza e ai ruoli sociali. Maggiore vicinanza fisica esprime maggiore intimità e gradimento reciproco, anche se l'eccessiva vicinanza può provocare disagio. Anche l'eccessiva distanza può provocare disagio, pertanto è necessario stabilire un equilibrio tra le due.
- **Orientamento nello spazio:** ovvero la **Postura**, cioè la posizione del corpo (eretto, distesa, seduta, etc.) può riflettere uno stato d'animo, un atteggiamento, il ruolo e lo stato sociale. La dominanza, ad esempio, si esprime con postura eretta, mani sui fianchi, testa all'indietro. Oltre alla postura vi sono i **movimenti del corpo e gesti**. I più importanti sono quelli prodotti con le mani, poi quelli del capo e le espressioni facciali. Sono segnali molto influenzati dalla socializzazione e dalla cultura.

Per approfondimenti sui **differenti stili comunicativi culturali** si rimanda alla sezione sulla **comunicazione interculturale** presente nel capitolo.

Possibili “ostacoli alla comunicazione”

di Chiara Caravà Ala Milano Onlus

Gli ostacoli, o barriere alla comunicazione, sono ulteriori aspetti problematici che rendono difficile lo scambio reciproco di informazioni.

Gli ostacoli che influiscono sul corso della comunicazione, possono essere di tipo verbale o non verbale. Ecco un esempio di **possibili ostacoli non verbali alla comunicazione**:

- *cenni del capo statuari - rigidi;*
- *non guardare negli occhi;*
- *fissare negli occhi;*
- *fare altro;*
- *posizionarsi troppo lontano o vicino;*
- *propri movimenti quel campo;*
- *dare segni d'impazienza;*
- *sconfermare non verbalmente ciò che viene detto parole;*

Per comunicare si presuppone ascolto da parte degli interlocutori, e la percezione del grado di ascolto dell'altro influisce sullo svolgimento della comunicazione. Questi comportamenti fanno capire a chi parla che l'interlocutore potrebbe non essere interessato, o che è annoiato / distratto o stanco.

Il tono della voce, il volume e la velocità dell'eloquio veicolano fortemente i messaggi di accoglienza o meno (non si entra nel merito del contenuto del messaggio, ma della forma nella quale è comunicato) Ad esempio se si vuole creare nella classe una situazione di accoglienza è opportuno utilizzare un tono dolce, un volume medio basso e un eloquio lento. Viceversa gridare: “SILENZIO !!!” oppure dire frasi quali: “Posso SUGGERIRE qualcosa?” creano delle comunicazioni “paradossali” (i contenuti comunicano una cosa, il tono e la tteggiamento non verbale comunica l'opposto)

**SCHEDA METODOLOGICA: SULLA COMUNICAZIONE NON VERBALE
VOLUMI E TONI DI VOCE ?**

OBIETTIVI	Aumentare la propria consapevolezza sull'uso del volume e dei toni della propria voce
ATTIVITA'	<p>Che volume usi? Disporre gli studenti a coppie, l'uno di fronte all'altro ad una distanza di circa dieci passi. Al via gli studenti si scambiano di posto camminando lentamente. Mentre camminano devono dire una frase indicata dal conduttore (di norma una frase neutra) come ad esempio: "Ho voglia di un caffè". Più si avvicinano al compagno e più devono aumentare il volume della voce. In sintesi partono tenendo un volume basso, più si avvicinano al momento dell'incrocio e più il volume è alto (possono anche gridare) per poi lasciare di nuovo scendere gradatamente il proprio tono di voce mano a mano che arrivano alla nuova postazione.</p> <p>Alla fine del gioco può essere utile chiedere agli studenti: "Come vi siete sentiti? Ci sono state emozioni o parti del gioco che vi hanno infastidito o messo in difficoltà? Vi capita di agire dei messaggi nei quali dite una cosa a voce e il tono comunica il contrario? Vi è capitato a scuola di vivere una esperienza simile? IN che modo ci può essere utile l'esperimento che abbiamo fatto?"</p>
VARIANTI	<p>Ti amo, ti odio: I giri successivi possono essere proposti utilizzando delle frasi emotivamente cariche (ad esempio ti voglio bene, ti amo) e invitando gli studenti a sperimentare lo stesso esercizio con un messaggio verbale dai contenuti coinvolgenti. Il giro successivo uno studente parte dal proprio posto dicendo ti amo, mentre l'altro parte dal proprio posto dicendo ti odio. Il sentimento trasmesso deve corrispondere alla frase pronunciata. Mano a mano che gli studenti si avvicinano il tono di voce aumenterà, ma quando arrivano vicini si scambiano le frasi (io che avvicinandomi ti ho detto ti amo, quando arrivo di fronte a te, cambio frase e inizio a dirti che ti odio....)</p> <p>Il giro successivo possono sperimentare invece il paradosso di dire una frase usando differenti toni corrispondenti a differenti emozioni. Ad esempio la frase è: "Sono felice!", ma deve essere detta usando differenti emozioni (la rabbia, la paura, la tristezza, la gioia, il disgusto, la sorpresa)</p>

--

**SCHEDA METODOLOGICA: SULLA COMUNICAZIONE NON VERBALE
IL GIOCO DEL DETECTIVE⁷**

OBIETTIVI	Aumentare la propria consapevolezza sull'uso del volume della propria voce
ATTIVITA'	<p>E' un esercizio riassuntivo (ovvero da fare dopo gli altri). Si preparano dei foglietti con scritte delle <i>cose sbagliate</i> che lo studente-attore deve fare mentre interagisce con un altro partecipante. E' importante che i due siano ben visibili da tutti i membri del gruppo. Il gruppo deve indovinare quali sono gli "errori". Poi, il partner sceglie un foglietto e diventa attore con un altro partecipante del gruppo. L'interazione può essere, ad esempio, un normale incontro tra amici dopo un po' di tempo.</p> <p>Errori possibili da scrivere sul foglietto Basso volume della voce Eccessiva gestualità Troppa distanza Troppa vicinanza Mimica facciale incongrua con il verbale Espressione vocale incongrua con il verbale Assenza di mimica facciale Assenza di gestualità Postura rigida Eccessivo contatto oculare Eccessivo contatto corporeo</p> <p>Questo esercizio mostra che un errore o la mancanza di un aspetto della comunicazione, rendono quest'ultima innaturale e compromessa. Ci si rende conto che a volte una persona si esprime in modo non chiaro non intenzionalmente, ma a causa di una disabilità. E' un esercizio divertente, utile a riscaldare gli studenti in vista di altri lavori</p>

Ecco alcuni esempi di possibili ostacoli verbali alla comunicazione:

I seguenti atteggiamenti sono stati individuati (Gordon, 1994) come possibile ostacolo alla comunicazione. Dal nostro punto di vista non sempre è vero, ma è possibile che lo diventino e quindi è opportuno conoscerli:

- *rassicurare consolare* (es. "non avere paura"; "fatti coraggio...")
- *offrire soluzioni, consigli, avvertimenti* (es. "Perché tu non devi.."); possono provocare dipendenza o opposizione, perché è possibile implicare che l'altro non è in grado di risolvere i propri problemi, ma che ha bisogno di consigli.
- *Moralizzare, fare prediche* (es. "Tu dovresti..."); creano obbligo imposto o sensi di colpa, inoltre possono portare la persona che si rivolge a voi a radicarsi delle proprie posizioni e a difenderle sempre di più.

⁷ Tratto da Stop al bullismo a cura di N.Iannaccone, Edizioni La Meridiana, Bari 2005

SCHEDA METODOLOGICA: DESCRIVERE O GIUDICARE?⁸
GLOP,

OBIETTIVI	Conoscere la differenza fra descrizione e giudizio
ATTIVITA'	<p>L'insegnante legge alla classe le frasi sottostanti, chiedendo ai ragazzi di dire "glop" tutte le volte che viene espresso un giudizio e non una descrizione oggettiva di un comportamento.</p> <p>Giudizi (G) e definizioni di comportamento (DC)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si muove nervosamente (G) - Socievole (G) - Si mosse tra il labbro inferiore, aggrotta la fronte e batte il piede. (DC) - Eccitato. (G) - Alto 170 cm, spalle larghe, muscoloso. (DC) - Sguardo astuto. (G) - Sembra un'imbroglione scaltro e falso. (G) - Siede scomposto. (DC) - Sembra sulle spine. (G) - Sguardo colpevole. (G) - Pelle giallastra, respiro frequente, polso accelerato. (DC) - Sprofondato nella sedia, spalle curve, appoggiato indietro, gambe allungate in avanti. (DC) - Espressione triste, chiaramente insoddisfatta, persona molto infelice. (G) - Quarant'anni circa, indossa abiti alla moda, cravatte in tinta, 24 ore, spalle erette. (DC) - Che volgare! (G) - Siede scomposto, guarda fisso negli occhi, non manifesta tic nervosi. (DC) - Tipico esempio di matto da legare! (G) - Luca è un traditore! (G) - La prof mi ha dato 4 anche se avevo fatto solo pochi errori! (DC) <p>Nella discussione in plenaria è possibile riflettere sugli effetti di giudizi e valutazioni che diamo sulle persone (per approfondimenti si veda il paragrafo sulla profezia che si autovvera nel capitolo sulle life skills).</p> <p>E' possibile chiedere ai ragazzi di prendere un foglio e di provare a fare 3 esempi di giudizio e tre di descrizione.</p>

SCHEDA METODOLOGICA:

⁸ Tratto da Marmocchi P., Dall'Aglio, Zannini M. Educare le life skills, Erikson, Trento 2004.

MESSAGGI POSITIVI IN PRIMA PERSONA ⁹	
OBIETTIVI	Aumentare l'abilità di comunicare i propri sentimenti
ATTIVITA'	<p>Il conduttore prepara dei fogli con i destinatari della posta e poi consegna casualmente (o meno...) agli studenti i fogli. A quel punto invita gli studenti a scrivere un messaggio positivo rivolto alla persona destinataria della posta: "Vi chiedo di esprimere dei sentimenti vostri e non un giudizio sull'altro). Il conduttore raccoglie i biglietti anonimi e li legge ad alta voce, consegnandoli ai destinatari che li potranno incollare su una scheda.</p> <p>Durante la discussione è possibile invitare gli studenti a raccontarsi: "Come ti sei sentito a mandare quel messaggio positivo? Come ti sei sentito a ricevere un messaggio positivo? C'è differenza rispetto a quando accusi o giudichi qualcuno? Etc..</p>

^{9 9} Liberamente tratto da Marmocchi P., Dall'Aglio, Zannini M. Educare le life skills, Erikson, Trento 2004.

