

LA COMUNICAZIONE AFFETTIVA IN AMBITO SCOLASTICO

CORSO DI FORMAZIONE PER INSEGNANTI

La comunicazione assertiva

Danilo Toneguzzi



L'8° tappa del percorso...

MODULO 2: GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE AFFETTIVA

1 - Lo stile dell'insegnante

2 - Il ruolo delle aspettative dell'insegnante

3 - L'ascolto e la comprensione

4 - La Warm Education

5 - La comunicazione assertiva



Cosa vedremo oggi?

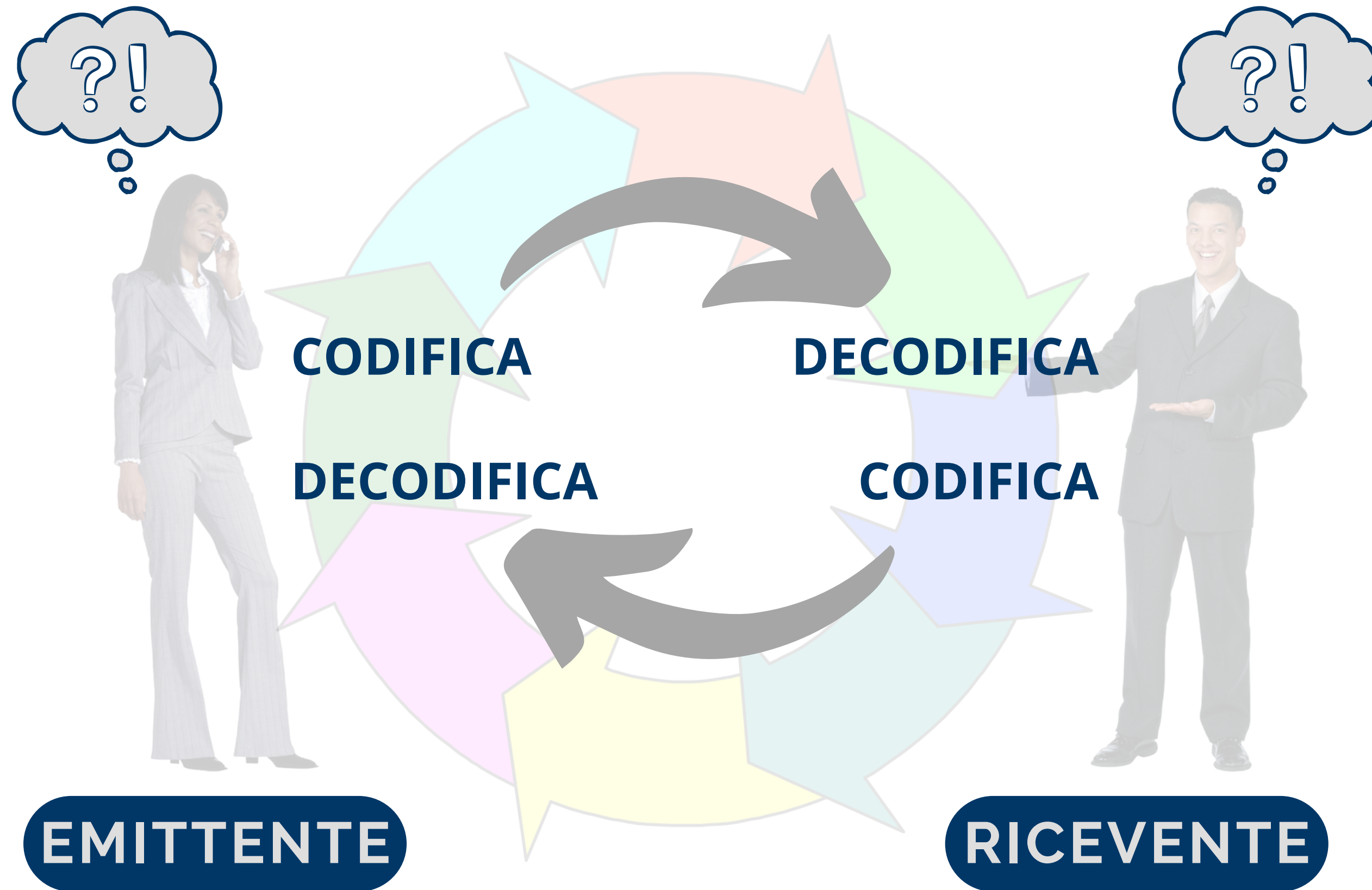
Questo ottavo incontro si focalizza sul **momento espressivo** del processo dialogico.

- L'assertività come alternativa alla comunicazione aggressiva, passiva o manipolativa.
- Presupposti dell'assertività.
- Messaggi in "prima persona" (o "messaggi io") e processo di chiarificazione.
- Assertività ed emozioni.
- Quando è importante essere assertivi?

👉 **Obiettivo:** illustrare come **esprimersi** e **farsi capire** all'interno di un paradigma di riconoscimento.



Teoria Circolare della comunicazione



Cos'è l'assertività?

Il sostantivo “**assertività**” e l'aggettivo “**assertivo**” sono diventati di uso comune nella lingua italiana in un momento successivo al verbo corrispondente “**asserire**”, usato comunemente come semplice sinonimo di “**affermare**”. Negli ultimi decenni il concetto di assertività ha trovato largo impiego anche in Italia soprattutto nella comunicazione e nella formazione aziendale.

... un modo di comunicare che nasce dall'armonia tra abilità sociali, emozioni e razionalità senza necessariamente modificare la propria personalità;

... una modalità di comunicazione flessibile attraverso la quale si affermano i propri punti di vista senza prevaricare né essere prevaricati, e può essere vista come il punto di equilibrio tra aggressività e passività;

... la capacità di usare qualsiasi contesto relazionale a proprio favore;

... l'arte di vincere senza combattere nell'ambito di una relazione interpersonale.



Cos'è l'assertività?

Secondo gli psicologi statunitensi Alberti ed Emmons, l'assertività si definisce come:

*"un comportamento che permette a una persona di agire **nel suo pieno interesse**, di **difendere il suo punto di vista** senza ansia esagerata, di **esprimere con sincerità e disinvoltura i propri sentimenti** e di **difendere i suoi diritti senza ignorare quelli altrui**"*

Quello che hanno in comune tutte le più moderne discipline volte al benessere dell'individuo e al raggiungimento dei propri obiettivi è lo spostamento dell'attenzione e delle responsabilità dalle **circostanze esterne** al **soggetto**. Un soggetto **è sempre il responsabile dell'esito della propria comunicazione**.

L'assertività viene comunemente definita come una condotta, una modalità di comunicazione, una capacità o un insieme di tecniche, insomma, **un profondo atteggiamento mentale** fatto di determinate **consapevolezze, convinzioni** ma soprattutto di **apertura mentale e flessibilità**.

Questo non è uno stato ma **un processo di maturazione continuo**.



Riprendendo gli stili comunicativi...

Al fine pratico di distinguere l'approccio abituale di noi stessi o di chi ci circonda alle relazioni personali e professionali con gli altri, possiamo riprendere le tipologie fondamentali di stili e atteggiamenti comunicativi, all'interno delle quali abbiamo collocato anche lo stile assertivo:

1. **Stile passivo**
2. **Stile aggressivo**
3. **Stile manipolativo**
4. **Stile assertivo**

L'obiettivo generale di uno stile di relazione assertivo è quello di creare **rapporti interpersonali positivi e chiari**; significa avere **contatti basati sulla fiducia reciproca e sulla collaborazione** e nello stesso tempo **saper affrontare con serenità ed efficacia anche le situazioni problematiche**.



Stile passivo

Il comportamento passivo è tipico della persona che **subisce gli altri**, è incapace di esprimere le proprie opinioni, sentimenti o bisogni, fa fatica a prendere decisioni, ritiene gli altri migliori di sé stessa ("**io non sono ok, tu sei ok**"), teme e dipende dal giudizio altrui, è incapace di rifiutare le richieste, tende a sottomettersi al volere dell'altro.

L'obiettivo generale è **evitare un possibile conflitto** e/o **far piacere all'interlocutore** accondiscendendo a delle sue richieste esplicite o anche implicite.

- squalifica di se stessi come persona, genitore, professionista, partner, amico, per non vedere mai realizzati i propri desideri e poco considerate le proprie opinioni;
- calo dell'autostima e dell'autoefficacia;
- elevato senso di frustrazione e rabbia davanti a desideri ed obiettivi non realizzati;
- rischio di esplosioni di rabbia;
- sentimenti di impotenza che porta a crearsi un'immagine negativa di sé stessi con la tendenza ad isolarsi, e talvolta ad avere la sensazione che l'altro ne approfitti.



Stile aggressivo

Il comportamento aggressivo è tipico della persona che **tiene conto esclusivamente di se stesso** e della propria gratificazione, **calpesta i diritti altrui**, ritiene di essere sempre nel giusto, attribuisce agli altri la responsabilità dei propri errori, svaluta l'altro ("**io sono ok, tu non sei ok**"), è rigido, inflessibile rispetto alle sue posizioni, o meglio, non distingue le opinioni dalla realtà oggettiva e tenderà a dare per assolute e giuste solamente le proprie.

L'obiettivo generale è "**averla vinta a tutti i costi!**".

- l'assunzione di un atteggiamento costantemente improntato alla difesa e all'attacco che talvolta porterà a doversi scusare eccessivamente provando senso di colpa e di vergogna nei confronti di chi ne è stato la "vittima";
- senso di stanchezza e di spossatezza perché aggredire sostenendo posizioni anche difficili da portare avanti dovendo prevedere le mosse dell'altro, costa fatica;
- progressivo isolamento sociale;
- stress costante per il sentirsi sempre in pericolo o comunque di non essere accettato.



Stile manipolativo

Questo atteggiamento deriva allo stesso tempo da un certo interesse per gli altri e da una dissimulazione selettiva mirante a trasmettere soltanto i messaggi che permettono di **raggiungere i propri fini**.

La manipolazione è spesso efficace ma porta a sviluppare una personalità cinica incapace di godere dei propri stati emozionali e dei rapporti personali; il pericolo maggiore consiste, inoltre, nel vedere scoperto il proprio atteggiamento manipolatorio e nel perdere quindi la fiducia di chi ne è stato vittima.

- svalutazione a di se stessi come persona, genitore, professionista, partner, amico, e senso di colpa per sentirsi “poco pulito”, falso, disetico;
- preferenza di stile misto manipolativo-aggressivo o manipolativo-passivo con le conseguenze nei due casi anzidette;
- rischio di venire “scoperti” con conseguente perdita di fiducia, di stima o della relazione stessa.



Stile assertivo

Il comportamento assertivo è tipico della persona che **rispetta i diritti propri e quelli altrui**, non permette agli altri di essere aggressivi, non li subisce, non esige che gli altri modifichino le loro opinioni, non giudica gli altri, decide per se stessa e non si assume responsabilità che non le competono, ha stima di sé e dell'altro ("**io sono ok, tu sei ok**"), sa esprimere le proprie opinioni e le proprie emozioni in modo funzionale, raggiunge i suoi obiettivi, sa che cosa vuole e lo persegue senza calpestare gli altri. Agisce all'interno di un **paradigma di riconoscimento**.

L'obiettivo generale è **soddisfare i bisogni e rispettare gli stati d'animo e i diritti di entrambe le parti**, valorizzando i contributi di tutti.

- essere coerenti con sé stessi e aumentare il senso di autoefficacia per gli obiettivi desiderati;
- ottenere soddisfazione per aver saputo esprimere un proprio stato d'animo, pensiero;
- intraprendere rapporti sociali qualitativamente migliori;
- sperimentare che comportamenti assertivi incrementino assertività nell'altro;
- accettare che, una volta provato a raggiungere un obiettivo, possano esserci validi motivi per non ottenerlo.



Stile assertivo

Essere assertivi non è sicuramente un compito facile; si tratta, specialmente se abbiamo delle modalità passive o aggressive, di imparare qualcosa di “nuovo” e pertanto, almeno all’inizio, questo necessita di uno sforzo e buona volontà.

Decidere di rispettare se stessi ed imparare ad esprimere ciò che sentiamo e vogliamo veramente può portare un cambiamento ed a volte alla chiusura di alcune relazioni.

PRESUPPOSTI

- Riconoscere e padroneggiare le proprie emozioni
- Libertà espressiva, tolleranza, flessibilità mentale
- Buona autostima e senso di autoefficacia
- Chiarezza d'intenti e auto-motivazione
- Capacità empatiche e competenze comunicative
- Capacità di autorealizzarsi



ABILITÀ COMUNICATIVE

- Essere attivamente dialogici (saper ascoltare empaticamente)
- Analizzare il comportamento senza giudicare l'interlocutore
- Essere precisi, semplici e sintetici
- Chiedere feedback e favorire l'interazione
- Saper rispondere alle richieste e alle critiche
- Saper gestire i conflitti e rispettare le diversità
- Saper dare e ricevere apprezzamenti



4 tipi di messaggi assertivi

Messaggi dichiarativi, ovvero esprimere opinioni o idee personali:

"Mi piace quel tipo di musica", "Oggi non sto tanto bene, mi fa male la testa"

Messaggi preventivi, ovvero esprimere bisogni o aspettative:

"Stasera devo uscire mezz'ora prima", "Domani avrei bisogno della macchina tutto il giorno"

Messaggi apprezzativi, ovvero esprimere apprezzamenti:

"Mi piace come hai risposto al telefono", "Trovo interessante la ricerca che hai fatto"

Messaggi confrontativi, ovvero esprimere messaggi di confronto:

"Quando parli a voce alta, vado in confusione", "Quando ti parlo e vedo che leggi il giornale, mi viene da pensare che non ti interessa quello che dico e mi sento invisibile"



Messaggi assertivi di confronto: “Farsi capire”

E' fondamentale costruire un messaggio assertivo “tecnicamente” corretto:

1. **Aspetto formale:** *Messaggio “ben confezionato”*
2. **Dar peso alle parole:** *Esser disposti a “mordere”, non soltanto ad abbaiare*
3. **Gestire la reazione dell'altro:** *Saper ascoltare e comprendere*



Esercizio

Quando l'altro ha detto o fatto...

quello che gli ho detto e che ho fatto poi è stato:

... e quello che è successo, poi, è che...



Messaggi assertivi di confronto: “Farsi capire”

COLONNA A

1. Smettila.
2. Non dovresti comportarti così
3. Non ti permettere mai più di...
4. Che bravo che sei stato!
5. Hai voglia di uscire con me stasera?
6. Perché mi tieni il muso?
7. Non è come dici tu!
8. Mi fai sempre arrabbiare!!!
9. Vattene!
10. Ma ti rendi conto di quello che hai fatto!?

COLONNA B

1. Non mi piace questo che fai.
2. Non approvo questo tuo modo di fare.
3. Non accetterò più...
4. Sono contento che mi hai aiutato!
5. Mi piacerebbe uscire con te stasera.
6. Non capisco cos'hai.
7. Io ho un'idea diversa...
8. Perdo sempre la pazienza con te!
9. Non ho più voglia di vederti!
10. Veramente non mi spiego quello che hai fatto...



Due tipi di messaggi

1. **Parlare dell'altro:** messaggio in *seconda persona* "TU sei, hai fatto, ..."
Esprimo le mie opinioni, idee, interpretazioni sull'altro
1. **Parlare di sé:** messaggio in *prima persona* "IO sento, provo, penso, credo,"

Per FARSI CAPIRE è necessario PARLARE DI SÈ



Due tipi di messaggi

"Parlare dell'altro" (messaggi in *seconda* persona).

"Parlare di sé" (messaggi in *prima* persona).

Ogni volta che parliamo dell'altro invadiamo i confini dell'altro e non sempre l'altro è disposto a questo, anzi, il più delle volte questo mette in moto, ovviamente, una difesa. È il caso in cui due persone, invece di esprimersi a vicenda, parlano ognuno dell'altro ("Tu sei così..." "E tu hai fatto colà..." "Ma hai cominciato tu..." "No è tua moglie che..." ecc.) con il probabile risultato di sollevare sempre più difese e resistenze allontanandosi sempre più dalla possibilità di potersi comprendere...

C'è una sottile quanto fondamentale differenza che va compresa e questa è la differenza tra **parlare all'altro** e **parlare dell'altro**.

Esprimersi significa **parlare all'altro ma non dell'altro!**

Per farsi capire è essenziale, quindi, comprendere che la modalità corretta è quella dell'espressione, cioè: **"Per farsi capire, bisogna parlare di sé."** Questo è ovvio se pensiamo al fatto che parlando dell'altro non comunichiamo nulla su di noi ed è, per cui, molto improbabile che l'altro ci capisca...



Due tipi di messaggi

Per farsi capire è essenziale, quindi, comprendere che la modalità corretta è quella dell'espressione, cioè: "Per farsi capire, bisogna parlare di sé." Questo è ovvio se pensiamo al fatto che parlando dell'altro non comunichiamo nulla su di noi ed è, per cui, molto improbabile che l'altro ci capisca...

Abbiamo visto precedentemente che **per "Capire l'altro" bisogna riformulare**, cioè ridescrivere ciò che sta succedendo all'altro e, quindi, si tratta di "Parlare dell'altro" in modo più neutrale possibile.

Per "Farsi capire" la regola è esattamente inversa.

2 PRESUPPOSTI per "Farsi capire"

- 1. Parlare di sé**
- 2. Uscire dall'accusa**



Messaggio assertivo di confronto

PARLARE DI SÈ

Costruzione del messaggio assertivo di confronto:

1. **Descrizione del fatto o del comportamento.** Riconoscere e riportare all'altro il fatto, il comportamento per noi disturbante: fatti e non interpretazioni! **"COSA MI DISTURBA"**
2. **Descrizione dell'effetto o delle conseguenze.** Spiegare all'altro quali sono gli effetti negativi del suo comportamento nella nostra realtà personale. **"PERCHÈ MI DISTURBA"**
3. **Descrizione del vissuto.** Comunicare il vissuto significa informare l'altro del tipo di disagio che proviamo sulla base di un suo comportamento. **"COSA PROVO RISPETTO A QUESTO"**
4. **Descrizione dell'alternativa.** Proporre all'altro un' alternativa al comportamento che per noi è inaccettabile. **"COSA VORREI"**



Messaggio assertivo di confronto - 1

1 - DESCRIZIONE DEL FATTO O DEL COMPORTAMENTO

“Cosa mi disturba?”

La prima parte del messaggio assertivo di confronto consiste nella descrizione del comportamento dell'altro che ci ha recato disturbo o che, in un qualche modo, è inaccettabile per noi.

Se vogliamo che l'altro capisca, dobbiamo essere molto chiari. Se, quando cerchiamo di farci capire, facciamo riferimento a delle nostre interpretazioni, l'altro non può capire!

- *Quando ti dimentichi di mettere a posto le mie cose...*
- *Quando prendi un documento dalla mia scrivania e non lo rimetti a posto...*
- *Quando sei così sbadato da lasciarmi in giro i miei documenti...*
- *Quando arrivi al lavoro in ritardo...*
- *Quando fai i tuoi comodi e non ti interessa se arrivi in ritardo...*
- *Quando, come al solito, ti prendi tardi al mattino...*



Messaggio assertivo di confronto - 2

2 - DESCRIZIONE DELL'EFFETTO O DELLE CONSEGUENZE

“Perché mi disturba?”

Descrivere l'effetto che un comportamento dell'altro ha su di noi è fondamentale per farsi capire in quanto spiega **perché**, di fatto, **quel comportamento è inaccettabile per noi**.

Quando mi faccio capire voglio informare l'altro sul fatto che un suo comportamento mi crea un disagio; il mio disagio nasce dal fatto che quel comportamento ha delle conseguenze precise nella mia realtà personale: quando descrivo l'effetto spiego all'altro cosa succede nella mia realtà personale quando agisce quel comportamento.

4 TIPOLOGIE DI EFFETTI NEGATIVI

1. Risonanza o polarità emotiva
2. Conseguenze concrete (danni: in termini di tempo, energia, salute, soldi, ecc.)
3. Attribuzione di significato
4. Violazione di un divieto, diritto, regola, accordo



Messaggio assertivo di confronto - 3

3 - DESCRIZIONE DEL VISSUTO

“Cosa provo rispetto a questo?”

Il vissuto è messo in moto dalle conseguenze del comportamento, non dal comportamento in sè!
Comunicare il vissuto significa informare l'altro del tipo di disagio che proviamo sulla base di un suo comportamento. Comunica in che termini quel suo comportamento è per noi inaccettabile, comunica che per noi è un problema.
Il vissuto spiega che è un problema; le conseguenze spiegano perché è un problema.



Messaggio assertivo di confronto - 4

4 - DESCRIZIONE DELL'ALTERNATIVA

“Cosa vorrei, invece che questo?”

Se, con il messaggio assertivo, comunichiamo all'altro che il suo comportamento non è accettabile per noi per una serie di motivi, dobbiamo, a questo punto, comunicare quale sarebbe l'alternativa più accettabile.

Con i primi “pezzi” del messaggio assertivo comunichiamo che **“cosa è no”**, con l'alternativa comunichiamo che **“cosa è sì”**.



Messaggio assertivo di confronto: gestione della reazione

E SE L'ALTRO REAGISCE...??!!

È molto probabile che l'altro reagisca con disagio - più o meno manifesto - al mio messaggio di confronto!! Cosa dobbiamo fare quando l'altro reagisce (quando, cioè, entra in un suo disagio)?

➡ **ASCOLTARE E COMPRENDERE L'ALTRO**

Farsi capire introduce “**un processo e un dialogo di confronto**”

Il farsi capire è un processo dinamico relazionale che necessita di determinate abilità, conoscenze e atteggiamenti. L'assertività è un ponte verso l'altro che protegge e sostiene la propria autostima.



Messaggio assertivo di confronto

5 PASSI DEL “FARSI CAPIRE”

1. Messaggio assertivo di confronto
2. Guardare negli occhi l'altro
3. Stare in silenzio e lasciare uno spazio
4. Attendere la risposta dell'altro
5. Ascoltare riformulando ciò che l'altro ha da dire (gestire la reazione dell'altro)



Grazie per l'attenzione!

