

UNITÀ 5

COME COMUNICO

Comunicare con efficacia per realizzarmi pienamente

Scopo di questa unità è guidare studentesse e studenti a riconoscere nella competenza comunicativa uno degli aspetti fondamentali della persona: la comunicazione, infatti, è il collante di tutte le relazioni che i ragazzi sviluppano a scuola, nella vita quotidiana e, in prospettiva, nell'ambito professionale.

Per introdurre il tema può essere utile ascoltare le opinioni dei ragazzi rispetto alle domande: *Che cos'è la comunicazione? Cosa significa comunicare?* In questo modo ragazze e ragazzi comprendono meglio il concetto di relazione nell'atto comunicativo, che ha conseguenze sia di carattere emotivo sia di influenzamento reciproco.

Per sviluppare relazioni umane positive, come sostiene lo psicoterapeuta Jerome K. Liss, bisogna seguire i principi della comunicazione ecologica che mira a creare armonia anche dove esistono diversità, superando i conflitti anziché acuirli. La scuola, in quanto sistema complesso e aperto costituito da soggetti che interagiscono e comunicano fra loro, diventa un utile campo di allenamento per riconoscere e potenziare il proprio stile comunicativo e relazionale.

Attività 2. Questionario sull'assertività



IL DOCENTE

- Avvia l'attività
- Osserva i ragazzi mentre compilano il test e fornisce aiuto e supporto in caso di bisogno
- Restituisce un feedback a ciascun allievo rispetto al risultato del test

GUIDA ALL'ATTIVITÀ

Molto probabilmente nello svolgimento della precedente attività saranno già state anticipate le caratteristiche dei principali stili di comunicazione: passivo, assertivo, aggressivo.

Il questionario dà la possibilità di approfondire il tema e soprattutto di verificare con uno strumento standardizzato lo stile prevalente di ciascuno studente. In particolare, il test aggiunge alcuni dati importanti per valutare se e quanto un comportamento sia frequente in situazioni e contesti differenti.

L'insegnante dovrà prevedere momenti di colloquio individuali. I ragazzi spesso richiedono approfondimenti spinti non solo dalla curiosità di conoscere l'argomento, ma anche dal desiderio di cambiamento rispetto ad alcuni comportamenti che riconoscono come inadeguati e invalidanti nelle relazioni interpersonali.

Gli assiomi della comunicazione

Gli assiomi della comunicazione sono “regole” che definiscono la comunicazione tra le persone. Sono stati enunciati da Paul Watzlawick, uno dei membri più influenti della scuola di Palo Alto, corrente della psicoterapia che ha approfondito lo studio della comunicazione in ambito terapeutico.

- **Primo assioma: non si può non comunicare.** Qualsiasi comportamento comunica qualcosa e, visto che è impossibile un non comportamento, ne consegue l'impossibilità di una non comunicazione.

- **Secondo assioma: all'interno di ogni comunicazione vanno distinti due livelli,** quello del contenuto e quello della relazione. Il contenuto riguarda che cosa si sta comunicando, la relazione il modo in cui si vuole comunicare. Ogni comunicazione è quindi composta dal contenuto e dalla modalità comunicativa (metacomunicazione).

- **Terzo assioma: la natura di una relazione è definita dalla punteggiatura della sequenza degli eventi.**

Facciamo un esempio. Nella frase: “Il padre dice il bambino è

stanco”, la punteggiatura cambia il significato:

Il padre, dice il bambino, è stanco.

Il padre dice: “Il bambino è stanco”.

Il termine “punteggiatura” è riferito ai singoli elementi che compongono il processo di comunicazione, alla sequenza continua e circolare di scambi di informazioni e metamessaggi. L'azione di punteggiare implica da parte del soggetto l'inserimento della propria posizione e del proprio modello di interazione, con la conseguenza di influenzare l'interazione medesima.

Per esempio, in una lite tra moglie e marito lui punteggia, ovvero interpreta il proprio comportamento come risposta a quello di lei e sostiene: “Io mi chiudo in me stesso perché tu brontoli”. Lei, invece, interpretando il comportamento del marito come causa del proprio, afferma a sua volta: “Io brontolo perché tu ti chiudi in te stesso”. Entrambi, restando sulle proprie posizioni e guardando al personale modello interattivo, sostengono che c'è una distorsione dei fatti. Non riescono a venirne fuori perché, ancorati

a sostenere la loro modalità, non colgono il messaggio (contenuto) di disagio che ognuno di loro sta comunicando. Il conflitto nasce proprio da una diversa attribuzione causa-effetto.

• **Quarto assioma: esiste una comunicazione digitale (numerica, logica) e una analogica.** Il modulo numerico o logico comprende la comunicazione verbale (l'uso della parola), quella dei sistemi razionali di pensiero e il linguaggio dei computer. Ha un'importanza fondamentale nella trasmissione di informazioni e di conoscenza. È una forma di comunicazione precisa, esplicita e diretta. La comunicazione analogica ha un'origine ancestrale e comprende tutta la dimensione non verbale delle espressioni umane: gesti, postura, mimica facciale, tono della voce ecc. È rappresentata dalle immagini, dai simboli e dai miti e si può definire allusiva, intuitiva e non razionale. Riguarda principalmente la natura della relazione con gli altri, la capacità di entrare in contatto e la disponibilità all'accoglienza. Per esempio, in un colloquio di orientamento o inserimento lavorativo il linguaggio non verbale

(la stretta di mano, il tono di voce, il guardare o meno negli occhi l'interlocutore) è il primo segnale dello stile della persona, complementare a questionari, test, CV, ma non di minore importanza.

• **Quinto assioma: gli scambi interattivi possono essere simmetrici o complementari.** La comunicazione simmetrica è quella in cui gli interlocutori si pongono sullo stesso piano (uguaglianza affettiva, sociale e di ruolo). Il rapporto si basa sull'espressione assertiva, quindi diretta, in cui ognuno rispetta l'altro nella sua totalità e unicità senza rinunciare a sé, al proprio pensiero e alla propria libertà. Viceversa, la comunicazione complementare avviene quando la posizione dei due interlocutori è considerata da entrambi differente in funzione del ruolo, della competenza, dell'esperienza. Uno dei due ha una posizione superiore (*one-up*) e l'altro ha una posizione subordinata (*one-down*). Nella quotidianità le nostre relazioni oscillano sempre tra la simmetria (padre/madre, amica/amico, formatore/collega) e la complementarità (dottore/paziente, docente/allievo, dirigente/dipendente).

Attività 2. Questionario sull'assertività

OBIETTIVO conoscere il tuo stile comunicativo

MODALITÀ compilazione del test in autonomia; confronto con il docente

L'assertività, in termini di competenza sociale, è l'abilità di disinnescare risposte passive e/o aggressive in situazioni problematiche o disagiati. Si ha un atteggiamento assertivo quando si adottano comportamenti corretti verso sé stessi e l'interlocutore. Ti proponiamo un questionario che rileva il tuo livello di assertività. Compilalo per capire se di norma adotti un comportamento assertivo, passivo o aggressivo.

QUESTIONARIO SULL'ASSERTIVITÀ

Per ognuna delle affermazioni riportate, scegli uno dei punteggi posti accanto, tenendo conto che:

4 = ti comporti in quel modo sempre o quasi sempre (il 90-100% delle volte)

3 = ti comporti in quel modo spesso (dal 50 al 90% delle volte)

2 = ti comporti in quel modo raramente (dal 10 al 50% delle volte)

1 = non ti comporti mai in quel modo o solo molto raramente (dallo 0 al 10% delle volte)

1. Ho facilità nel prendermi carico di qualsiasi 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 trovo a 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 un'emergenza	1	2	3	4
6. Quando mi sento nervoso mi strofino le mani	1	2	3	4
7. Se lo situazione lo richiede, non esito ad alzare le mani	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 contrasta con il 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 ho difficoltà 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 e in genere raggiungo i miei obiettivi	1	2	3	4
17. So che il tremolio della mia voce quando litigo 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 mi ispirano, mi astengo dall'intervenire nella completa risoluzione dei loro problemi	1	2	3	4
20. Sono convinto che lasciar trasparire i propri sentimenti sia utile nel 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 soddisfi 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 che coinvolgono gli altri in modo cauto e democratico	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 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 questa ragione che non lo faccio | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 34. Quando instauro un rapporto con gli altri, mi trovo facilmente a condividere i loro problemi | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 35. Trovo che mantenere saldamente il proprio punto di vista incoraggi l'altro a trovare un compromesso | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 36. Continuo a guardare gli altri finché non mi accorgo che li imbarazza | 1 | 2 | 3 | 4 |

CORREZIONE E VALUTAZIONE

Confrontando le tue risposte con la tabella che segue, puoi valutare se tendi ad adottare uno stile assertivo, aggressivo o passivo.

Per ognuna delle voci trascrivi il punteggio che ti sei assegnato.

Calcola per ciascun profilo il punteggio totale sommando i punti attribuiti a ogni affermazione relativa a quel particolare stile di interazione sociale.

ASSERTIVITÀ		AGGRESSIVITÀ		PASSIVITÀ	
VOCI	PUNTEGGIO	VOCI	PUNTEGGIO	VOCI	PUNTEGGIO
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	

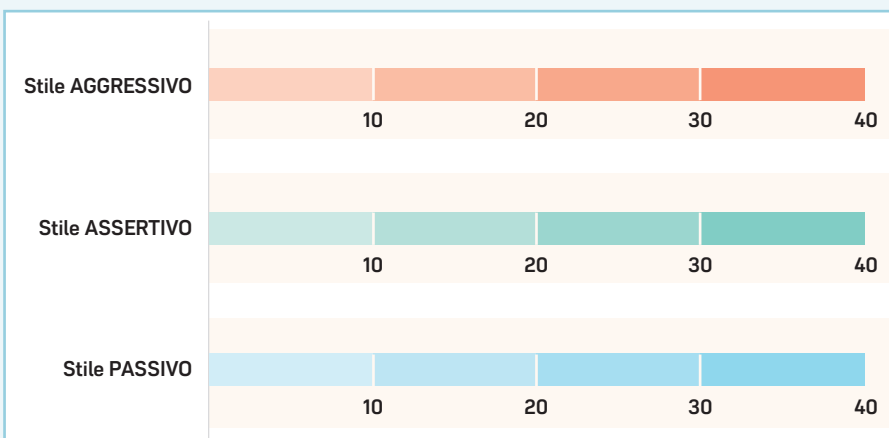
Quasi sicuramente ti sarai attribuito dei punti per ognuna delle tre diverse dimensioni: è normale, perché la persona totalmente assertiva non esiste! L'importante è rilevare la tendenza dominante verso l'una o l'altra modalità di comunicazione.

PROFILO RELATIVO AL QUESTIONARIO SULL'ASSERTIVITÀ

La **persona assertiva** fa valere i suoi diritti e rispetta quelli degli altri; raggiunge i propri obiettivi senza offendere le persone; ha una buona immagine di sé e un'appropriate fiducia in sé stessa; si esprime in modo chiaro e decide autonomamente.

La **persona aggressiva** tende a violare i diritti altrui per trarne vantaggio; raggiunge i suoi obiettivi spesso a spese degli altri; è belligerante e sulla difensiva; può giungere a umiliare e sminuire gli altri; è esplosiva e ostile e si intromette nelle scelte altrui.

La **persona passiva** permette che vengano violati i suoi diritti e che gli altri ne traggano vantaggio; non raggiunge i propri obiettivi; si sente frustrata, infelice e ansiosa; è inibita e depressa e consente che gli altri scelgano per lei.



Fonte: T. Gillen, *Assertiveness for Managers*, Gower Publishing, Farnham 1992.



TIRIAMO LE FILA

Confrontati con il docente rispetto ai risultati del test. Cosa potresti fare in concreto per modificare alcuni atteggiamenti che non ti sembrano adeguati? Pensi sia importante assumere comportamenti assertivi a scuola e nel quotidiano? Perché? Prova a fare qualche esempio e a indicare atteggiamenti che secondo te sono caratteristici di uno stile assertivo.

GLI STILI RELAZIONALI

Lo **stile passivo** è caratterizzato dall'incapacità di far valere il proprio punto di vista e di far rispettare le proprie esigenze. Si tende a svalutare le proprie capacità e a impiegare un linguaggio di continue scuse sia rispetto all'iniziativa (non ci si assume responsabilità) sia nell'interazione con il gruppo.

Lo **stile aggressivo** si manifesta con atteggiamenti prepotenti e manipolatori (metodi distruttivi o coercitivi) in cui prevale la tendenza a dominare e a imporsi, senza permettere all'interlocutore di esprimersi. Il linguaggio è spesso offensivo e umiliante.

Alla base di entrambi questi comportamenti c'è una limitata consapevolezza di sé e una scarsa attribuzione valoriale alla propria personalità.

Lo **stile assertivo** implica un atteggiamento di rispetto di entrambe le parti coinvolte nello scambio comunicativo; è lo stile in cui vengono espresse emozioni e opinioni in modo propositivo e costruttivo. Rappresenta il polo di equilibrio rispetto ai due stili precedenti proprio per l'approccio responsabile, fiducioso e attento alla relazione umana. Il linguaggio è ispirato alla considerazione dell'altro (*Tu cosa ne pensi? Quali opportunità abbiamo? Cosa ne dici di...?*) e all'utilizzo del "noi" (*È fondamentale che noi...*).

Le tecniche della comunicazione assertiva sono:

- fare richieste (domandare con curiosità);
- dire di no senza temere di offendere o sentirsi in colpa;
- accettare le critiche come costruttive;
- esprimere il proprio pensiero e le proprie emozioni con intenti formativi (ascoltiamoci!) e non giudicanti;
- evitare reazioni impulsive: astenersi dal rispondere ad attacchi aggressivi rimandando il confronto a un altro momento.