

# DIDATTICA ORIENTATIVA

---

**Le competenze sociali**

*Dispensa di approfondimento*

# Sommario

*Comunicare*

03

05

*Ascolto attivo*

*Strategie didattiche*

10

12

*Esporsi*

*Comunicazione assertiva*

16

21

*Risorse esterne e fonti*



# Comunicare

Una riflessione introduttiva

La comunicazione è una competenza fondamentale per una vita soddisfacente e, se corredata da altre skill e un pizzico di fortuna, anche di successo.

Come tutti sappiamo, la comunicazione non è fatta soltanto di parole: comunichiamo con il linguaggio del corpo, con l'espressione del viso, con il tono di voce, con le nostre azioni e persino con i pensieri. Tutto questo avviene, indifferentemente, con o senza la nostra consapevolezza. Spesso gli studenti, specie i più giovani, non hanno contezza della complessità del fenomeno comunicativo: una didattica orientante, pertanto, ha anche lo scopo di far prender loro coscienza del peso che alcuni atteggiamenti non verbali possono avere nella gestione della relazione con gli altri.



*Per questo, i docenti dovrebbero prima di tutto spiegare quanto ogni nostra azione invii messaggi su chi siamo, su che cosa ci aspettiamo dagli altri, su come abbiamo intenzione di affrontare il nostro rapporto con il mondo esterno e, quindi, proprio con loro - gli altri.*

Dall'altra parte, gli altri prendono decisioni e formulano giudizi, basandosi su come ci percepiscono. Si tratta, insomma, di un gioco di specchi, dove a volte abbiamo la sensazione di poterci nascondere o di poter nascondere una parte di noi e, invece, rischiamo sovente di mostrare la parte sbagliata o meno genuina.



I giovani che troviamo nelle aule di scuola hanno una loro specificità. Internet, piattaforme di streaming, fotografia digitale e video alla portata di tutti e, ovviamente, social media, intelligenza artificiale e metaverso, device tecnologici sempre in trasformazione: tutto ciò è, per le ragazze e i ragazzi di oggi, vita normale. Gli adolescenti sono avvolti in una vera e propria placenta comunicativa. La quantità di stimoli, ma anche il "rumore" al quale sono sottoposti, sono enormemente maggiori di quelli a cui era abituato un individuo nato fino agli anni Ottanta. In questo scenario, per molti di loro, la comunicazione faccia a faccia è diventata secondaria, al punto che la capacità di "connettersi" di persona può essere compromessa.



*Ancora di più è, per loro, difficile "sintonizzarsi" e potrebbe diventare addirittura impossibile sviluppare capacità di comunicazione efficaci. La tecnologia è straordinaria, ma non può sostituire l'abilità comunicativa. In realtà, le relazioni personali e professionali di questa generazione dipenderanno proprio dalla loro capacità di "connessione" con le persone, forse addirittura più di quanto già non fosse per le generazioni precedenti.*



In definitiva, in molti ambiti, il sapere specialistico sarà sempre più richiesto, mentre quello tecnico operativo potrà essere delegato a software e macchinari: quelle che definiamo soft-skill, in particolare le competenze sociali e di relazione, restano, quindi, una cifra distintiva per farsi strada in un mondo che cambia a ritmi imprevedibili.



Gli insegnanti che vogliono offrire una bussola per l'orientamento futuro di ragazzi e ragazze in quest'ambito, possono integrare il supporto alle skill cognitive ed emotive delle loro classi con un lavoro specifico sulle competenze sociali (che definiamo anche di relazione e che hanno nella capacità di comunicare efficacemente il loro centro tematico).

Alcune abilità sociali chiave sono: ascoltare in modo attivo, esporsi, saper esprimere i propri bisogni, sapere come comunicare in maniera "assertiva", come creare nuove connessioni, e come sostenere un colloquio. Faremo in modo di destinare una trattazione adeguata a ciascuno di questi punti.

A differenza delle dispense riservate alle skill cognitive ed emotive, non forniremo per ciascun focus tematico degli spunti esperienziali: lo faremo solamente per quelle abilità che riteniamo sperimentabili in sicurezza nell'ecosistema scuola/classe (evitando, per esempio, di provocare imbarazzi e disagi, che potrebbero perdurare anche dopo l'esercizio).



# Ascolto attivo

Saper andare oltre l'udire

Come accennato nel podcast introduttivo, si ritiene che l'ascolto sia alla base di qualsiasi efficace processo di comunicazione.

Peraltro, riteniamo che parlare di comunicazione, partendo dalla capacità di ascoltare, abbia una duplice valenza: sicuramente quella di mettere i docenti nelle condizioni di poter favorire lo sviluppo di questa competenza nei loro studenti, ma anche quella di fornire agli insegnanti stessi materiale su cui riflettere, per stabilire una connessione con ragazze e ragazzi. Per un adolescente saper ascoltare attivamente non è immediato. Di contro, bisogna dire che, troppe volte, neanche gli adolescenti vengono ascoltati veramente dagli adulti, magari neppure dai loro stessi professori. Senza un ascolto efficace, la comunicazione è un fenomeno solo apparente. La capacità di ascoltare veramente le altre persone favorisce buone relazioni.

Ogni docente ha certamente sperimentato spesso qualcosa di analogo nel suo quotidiano lavoro con le classi.



*In classe, magari a seguito di uno stimolo particolarmente toccante, come una vicenda di cronaca o di politica, ognuno vuole dire la sua e si ha la netta sensazione che nessuno ascolti veramente quello che un'altra/o ha detto prima di lui. Sembrano tutti molto coinvolti, ma lo sono, per ora, solo da un punto di vista personale. La gran parte delle studentesse e degli studenti di quella classe sta solo preparandosi a parlare, pensa solamente a ciò che vuole dire, sostanzialmente aspetta il suo turno e, nel frattempo, mette in stand-by la propria capacità di ascolto.*

In una situazione del genere, si producono significati, ma non si creano relazioni. Non a caso, molto frequentemente, questi dibattiti si evolvono in situazioni conflittuali. Altrettanto di frequente, il conflitto svanisce non appena si trovano soluzioni per moderare la discussione, ovvero per aprire canali d'ascolto: non si trattava, dunque, di un attrito sostanziale, ma di una barriera di "rumore", che impediva un "incontro", una relazione. Per costruire relazioni, è importante ascoltare davvero gli altri.





*Quando ci si trova a parlare di questi argomenti in classe, è fondamentale evitare di dare l'idea che si stiano facendo delle "chiacchiere". Per rinforzare il messaggio, anche considerando le ambizioni che molti adolescenti già nutrono per un futuro lavorativo di successo, vogliamo proporre un estratto di un recente articolo del Sole 24 Ore, testata che sicuramente non è avveza a "chiacchiere" e che, solitamente, esprime l'opinione della parte datoriale del mercato del lavoro.*



*"Un tempo la divisione del lavoro nelle grandi organizzazioni (dalla vecchia fabbrica fordista all'impiegato di concetto "fantozziano") era tale per cui si poteva far bene il proprio dovere a prescindere dalle proprie abilità comunicative e relazionali: mansioni più parcellizzate (io faccio questo tu fai quello...), scarsa integrazione tra reparti e funzioni, gerarchie rigide, scarsa responsabilizzazione dei singoli, contatti con i clienti finali molto mediati.*

*Nelle aziende di una volta non c'erano i «project manager» e i «team interfunzionali», non ci si aggiornava di continuo via mail e non si partecipava a cinque riunioni al giorno. Essendo le organizzazioni comunità di uomini e donne le abilità relazionali erano ovviamente apprezzatissime e decisive nei percorsi di carriera. Tuttavia, si poteva lavorare bene anche senza eccellere nell'arte di «star bene con gli altri» e di comunicare.*

*Per motivi diversi, allo stesso risultato si arrivava nelle attività artigianali e professionali: i clienti di un notaio o di un falegname giudicavano soprattutto la qualità del servizio e del prodotto. Nella loro percezione di valore il «mi ha trattato bene / è stato gentile / disponibile / mi ha ascoltato» era molto meno importante di quanto sia oggi. Stesso dicasi per medici e professori, di cui una volta si diceva soprattutto «è preparato», oggi sempre più spesso «è empatico».*

*Con rare eccezioni professionisti, manager e imprenditori di successo oggi sono eccellenti comunicatori. Sanno ascoltare, sanno spiegarsi, sanno offrire agli altri comprensione e stimoli positivi. Queste competenze, che i leader sviluppano al massimo livello, ormai non sono più un quid pluris, un qualcosa che fa la differenza, richiesto solo a pochi eletti. Sono semplicemente il corredo necessario per fare bene il lavoro che si fa, a tutti i livelli, in tutti i settori. Il lavoro del futuro richiederà un crescente numero di interazioni con un crescente numero di interlocutori (clienti, colleghi, partner). I nostri figli dovranno sul lavoro condividere, negoziare, ascoltare più di quanto stiamo facendo noi, sicuramente molto di più di quanto hanno fatto i nostri genitori.*



*Dovranno insomma diventare dei bravi gestori di relazioni, e rispondere all'identikit di quelle persone di cui si dice «ci sa fare con le persone». Essere uno che «ci sa fare con le persone» significa poter chiedere uno sforzo in più, al collega, al cliente o al collaboratore, gestire in modo costruttivo incomprensioni e resistenze, ottenere dai propri interlocutori più tempo e più attenzione, in un'epoca in cui tempo e attenzione sono risorse scarsissime».*



La lettura in classe di queste parole (l'articolo completo è accessibile dalle "fonti" di questa dispensa) può essere di per sé un buon innesco motivante, per approfondire insieme a ragazze e ragazzi gli altri aspetti della comunicazione e delle competenze sociali, che andremo a trattare, fra cui, in primis, l'ascolto attivo.

### **Ascolto vs pseudo-ascolto**

Così come la comunicazione non è fatta di sole parole, per così dire "di sola lingua", anche l'ascolto non è fatto "di sole orecchie". Quindi, la prima regola per ascoltare veramente è accendere l'interruttore dell'attenzione: non è banale, significa, infatti, essere impegnati nell'escludere tutto il "rumore" non pertinente, sia quello materiale (uno smartphone, una canzone nelle cuffiette, il disordine della stanza, la propria voce su quella degli altri, ecc.), sia quello immateriale (ciò che vorremmo dire noi, i nostri pregiudizi, le nostre preoccupazioni, ecc.).

Fare questo vuol dire attivare un altro meccanismo fondamentale: quello dell'intenzionalità. Ascoltare davvero è prima di tutto frutto di "voler" ascoltare, ma anche di "voler":

- comprendere, senza giudicare;
- godere di quella conversazione;
- conoscere qualcosa di più sull'altro (i suoi pensieri, sentimenti, opinioni);
- aiutare (ogni qual volta questo sia ragionevolmente possibile).

L'ascolto, il vero ascolto, può essere minacciato da barriere specifiche e ricorrenti. Si tratta di fattori limitanti, caratteristici della nostra natura, presenti in chiunque, ma mitigabili attraverso la consapevolezza, la volontà e un certo allenamento. Vediamo insieme le principali barriere all'ascolto.





### La mania di confronto

Se ci si confronta continuamente con gli interlocutori, generalmente si finisce per non ascoltarli. Se il nostro cervello è impegnato a capire, se siamo altrettanto intelligenti, belli, brillanti, forti, non saremo mai concentrati nell'ascoltare l'altro, e questo non dipende nemmeno dal fatto che i nostri paragoni siano negativi o positivi. Quando affiora questa tentazione, è bene fare un bel respiro e calarsi consapevolmente in ciò che sta accadendo, prima che il desiderio di confronto interferisca con un ascolto costruttivo.



### La sindrome del medium

La vanità di saper leggere il pensiero è una caratteristica molto diffusa: questa tendenza sbilancia la nostra attenzione sul metalinguaggio, sul corpo, sulla mimica, sul tono della voce, e il risultato è che perdiamo totalmente il significato del messaggio intenzionale. Immaginiamo che cosa un'altra persona pensi, invece di ascoltare ciò che sta dicendo.



### La ripetizione preventiva

L'essere umano ha tante insicurezze, più o meno nascoste, e la fobia di fare brutta figura in pubblico è fra queste. È per questo motivo che, quando vogliamo replicare in un dibattito, quando vogliamo intervenire in un discorso con un'opinione o anche con una domanda, iniziamo a fare di tutto per strutturare al meglio il nostro contributo. Pensiamo a che cosa dire, pensiamo a come dirlo, poi abbiamo dubbi e, quindi, lo ripensiamo meglio, e intanto l'altro parla: ma chi lo ascolta?!

### La selettività

Quando ascoltiamo qualcuno che ci parla, facciamoci questa domanda: "Sono più attenta/o ad alcune cose rispetto a altre?" La risposta spesso è "sì". Un caso tipico è quello di un interlocutore che ci espone diverse argomentazioni, alcune che ci coinvolgono in prima persona e altre meno. In alcuni casi, potremmo essere tentati di scorgere critiche nei nostri confronti o complimenti.





Questo tipo di selettività impedisce l'ascolto in due modi: impegna la mente in un'attività che la distrae, richiedendo risorse intellettive accessorie, e trascura parti della comunicazione che potrebbero, invece, essere fondamentali per comprendere l'altro e per comprendersi.

### **Il giudizio**

Un proverbio inglese (ormai utilizzato anche nella versione italiana) recita: "Don't judge a book by the cover!" (Non giudicare un libro dalla copertina!). Troppo spesso i nostri giudizi sono fulminei, anticipano la comunicazione, invece di basarsi su di essa. L'aspetto, quello che viene riferito da altri, il contesto: sono tanti, troppi, gli elementi che possono deviare il nostro ascolto, prima che questo possa aver effettivamente luogo.



### **I sogni**

Quando siamo parte di una comunicazione, dovremmo essere ben svegli. In alcuni casi la nostra voglia istintiva di avere qualcosa in comune con l'altro prevale su approcci più razionali, limitando le nostre capacità di ascolto e quindi di relazione. Questo avviene troppo spesso anche in contesti affettivi, e può avere conseguenze serie.



### **Il "me too" (anche io)**

Ci sono situazioni in cui sentiamo la necessità di identificarci, aggiungendo a quello che viene detto qualcosa di analogo del nostro vissuto. La nostra mente, in questi casi, è talmente impegnata a scegliere aneddoti o argomenti inerenti al discorso, che si dimentica di concentrarsi sull'ascolto: non è raro, in questi casi, intervenire con qualcosa di non appropriato.

### **Il desiderio di finalizzazione**

L'ascolto può essere pregiudicato dal desiderio di un feedback immediato, dal voler evitare alcuni argomenti o avere ragione, ma anche dal cercare di fornire subito un consiglio. Questi obiettivi, giusti o sbagliati che siano, ostacolano il fluire di una comunicazione e, quindi, anche la possibilità di connettersi veramente con l'altro.

Abbiamo già parlato in questo corso dell'empatia, ma è bene ritornarci. L'empatia è anche una qualità dell'ascolto, un catalizzatore per una comunicazione costruttiva. Prestare attenzione agli ostacoli che abbiamo passato in rassegna e assumere la prospettiva dell'altro può, di per sé, essere sufficiente per coltivare una socialità efficace e positiva.



# Strategie didattiche

## Esercizi di gruppo per un ascolto attivo

### Ascolta e ricicla

Per svolgere questo esercizio di ascolto attivo, dividi la classe in coppie. Ogni studente della coppia parla a turno 2 minuti di qualcosa per lei/lui importante, mentre l'altro ascolta in silenzio.

Alla fine del tempo, chi ha ascoltato deve parafrasare ciò che l'altro ha detto, utilizzando parole differenti, ma tentando di ripetere gli stessi argomenti/concetti. Chi ha parlato dovrà a questo punto ascoltare e, solo alla fine, potrà giudicare con un voto da 1 a 5 la qualità della parafrasi e far notare eventuali divergenze dalla propria versione.

#### Obiettivi:

- rinforzare la capacità di non interrompere;
- potenziare le capacità riflessive, concentrandosi su cosa viene detto, anziché pianificare la risposta.



### Acqua e Fuoco

Questa è un'attività di gruppo destinata a tutta la classe. Gli studenti devono mettersi in cerchio con il docente al centro.

L'insegnante dà due segnali verbali: "Acqua" e "Fuoco".

Nel contempo, propone due azioni associate a queste indicazioni verbali: alzare la mano destra per "acqua" e la mano sinistra per "fuoco".

Il docente pronuncia, poi, ad alta voce, il segnale verbale, accompagnandolo con l'azione corrispondente e chiede a tutti di fare lo stesso.

Le prime volte si dovrà fare tutto seguendo l'associazione concordata: alzare la mano destra per l'acqua e la mano sinistra per il fuoco.

Dopo qualche prova, il docente dovrà iniziare a mescolarli.

#### Obiettivo:

insegnare ai partecipanti ad ascoltare attentamente. Anche se la gestualità del docente contraddice i segnali verbali, gli studenti sono espressamente istruiti a seguire le parole e non i gesti.



### **Catena dei pensieri**

Questa esercitazione di ascolto attivo deve essere svolta in gruppi. L'insegnante assegna al primo partecipante un argomento da presentare (può essere anche curricolare). Il primo partecipante parla per 1-2 minuti. Dopo la sua presentazione dell'argomento, un secondo studente riassume ciò che è stato detto e aggiunge 3 riflessioni a riguardo.

La catena continua: ogni persona deve prima riassumere, quindi aggiungere contributi pertinenti al riassunto.

A ciascuna studentessa o studente partecipante è assegnato lo stesso tempo.

#### **Obiettivi:**

- sviluppare la capacità di ascolto attento e collegare i propri pensieri a un flusso di idee;
- sviluppare la capacità di riassumere.



Una competenza sociale che viene spesso trascurata in tutte le guide, i corsi e i manuali sulle soft skill e l'orientamento, è quella che ha a che fare con la generosità emotiva con la quale riusciamo ad affrontare le relazioni significative che la vita può offrirci.

Tanto in contesti scolastici quanto, e soprattutto, in scenari professionali (specie se competitivi e caratterizzati da dinamiche di negoziazione delle leadership), chi riesce a fare il primo passo nell'aprirsi, chi sa dare qualcosa di sé, senza che vi sia un tornaconto evidente e immediato, riesce a costruire connessioni più soddisfacenti e proficue.

È la regola della generosità, dell'esporsi, del consentire alle altre persone di conoscerci per prime. Saper "fare il primo passo" non corrisponde a confidare informazioni personali a chi, magari, conosciamo da poco tempo o abbiamo addirittura appena incontrato, ma a saper dare dei "pezzi di noi" sufficienti a far in modo che l'altro si senta coinvolto e depositario della nostra fiducia.



Un atteggiamento proattivo appropriato, che ci permette di:

- stimolare impegno reciproco;
- favorire l'apprezzamento della nostra personalità;
- generare sicurezza (su tutti i piani);
- promuovere il supporto (le persone tendono ad aiutare più volentieri chi credono di conoscere meglio);
- porre le basi per una maggiore durata nel tempo delle relazioni stesse.

## Ma... Come si fa?

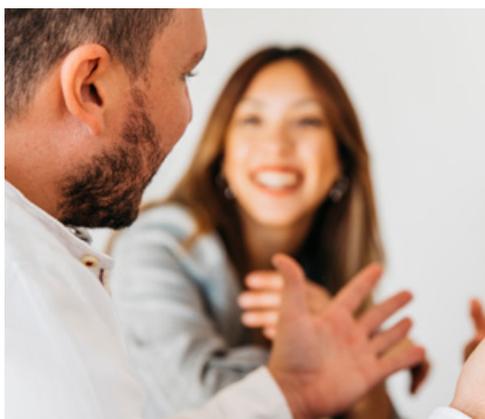
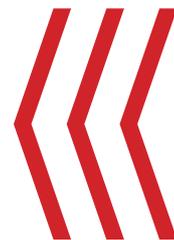
Il suggerimento che un adulto significativo può dare a un adolescente che si trova a tentare di gestire più consapevolmente la propria socialità, magari in vista di una nuova esperienza formativa, dell'ingresso in un nuovo gruppo o, perché no, di una prima esperienza di lavoro, è quello di osservare un principio di gradualità.





### Prima gli interessi

Cosa ci piace e cosa non ci piace non è certo un argomento “compromettente”. Cionondimeno, si tratta di un primo “pezzo di noi”, un pezzo necessario, utile e sicuro per donarsi in una relazione. Una band? Una materia scolastica? Un piatto o una bibita che ci piacciono da morire o che ci risultano indigesti? Gusti e preferenze creano un istantaneo senso di intimità e, solitamente, innescano uno scambio.



### Una storia

Si può cominciare con storie divertenti o interessanti del proprio passato, eventi che riescono ad alimentare una conversazione: all’inizio teniamo il livello di rischio entro margini contenuti, ma senza giocare d’attesa. Cose più delicate o dolorose fanno parte di un altro step di condivisione; tuttavia, possiamo spingerci oltre parlando di quelle che consideriamo le sfide per le quali ha un senso impegnarsi.

Se si seguono fasi graduali, sarà facile capire, quando è arrivato il momento di condividere difficoltà e paure, debolezze e insicurezze. Di fatto, sarà questo il momento in cui verrà raggiunto il livello più alto di fiducia.

### Visioni del mondo

Al pari della propria storia personale, si situano i pensieri e le opinioni più generalizzate, quelle che hanno livelli di astrazione sovraordinati rispetto all’hic-et-nunc. Possono, ad esempio, essere convinzioni politiche, religiose o culturali. Possono anche essere quadri valoriali più personali, come quelli che derivano dall’appartenenza a minoranze etniche, linguistiche o culturali. Quando condividiamo questi argomenti, ci stiamo affacciando sul territorio di relazioni più profonde e, benché vi possano essere gradazioni molto leggere di questo tipo di condivisione, adatte anche a contesti sociali, scolastici o lavorativi, non sempre vi è la necessità di arrivare a tanto.





## Valori

Il discorso sui valori può essere più articolato rispetto a quello sulle visioni del mondo: esistono alcuni valori, che sarà necessario condividere anche al lavoro. Pensiamo a un medico che deve decidere un'interruzione di gravidanza, a un leader che deve negoziare un intervento di cassa integrazione per i dipendenti o, peggio, tagli del personale. Pensiamo ancora a un insegnante che deve fare una lezione sulla Resistenza, sulle biotecnologie o sulla transizione energetica.



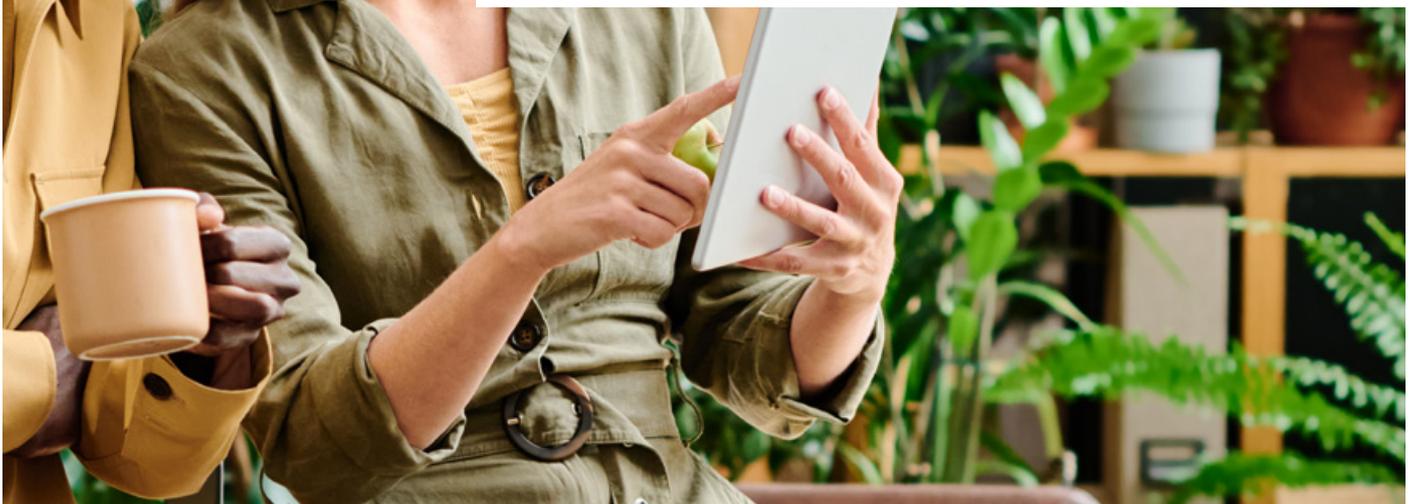
I valori sono fondamentali nelle relazioni e, pur non essendo una buona scelta come argomento principale in una conoscenza appena iniziata, dovranno necessariamente far capolino in quasi tutte le nostre relazioni.

Saper condividere efficacemente il "Sé valoriale" è un punto d'arrivo tanto "alto" che ci sentiamo di interrompere per un istante la catena dei consigli, per lasciare ai formatori e ai loro studenti uno spazio di immaginazione aperto, all'interno del quale trovare i modi, ma anche la forza, per raggiungere questo importante traguardo.



Abbiamo fatto il primo passo e le nostre relazioni sono soddisfacenti. Manca, però, ancora un quid che a noi serve, l'antica leggera rotazione che serviva un tempo per sintonizzare con la massima chiarezza una vecchia radio. Questo quid è la comunicazione dei nostri bisogni.

Se siamo entrati in connessione con qualcuno, abbiamo aperto un canale in uscita, un flusso che ha portato al nostro interlocutore informazioni e ha ricevuto importanti feedback, ma ora è arrivato il momento di mettere anche l'altro nella condizione di poterci supportare.





Ciò potrà avvenire nel modo migliore, quanto più riusciremo a trasmettere, senza interferenze, il significato delle nostre sensazioni e dei nostri bisogni.

Capiamo bene che si tratta di un argomento complesso, per il quale è difficile fornire soluzioni. Vorremmo, a tal scopo, munire i docenti di una sorta di check-list di controllo, con cui potranno realizzare decine di attività in classe, in sessioni dedicate all'orientamento, all'apprendimento curricolare e anche all'educazione affettiva.

Un messaggio, per essere completo da questo punto di vista, deve sempre contenere quattro tipi di informazione:

- osservazione;
- pensieri;
- sensazioni;
- bisogno/i.

Possiamo osservare che piove e pensare che ce n'era un gran bisogno. Ciononostante, potremmo sentirci tristi, quando piove e desiderare tanto di non tornare a casa da soli.





# Comunicazione assertiva

*Una "strumentazione" per il successo e il rispetto*

Con il termine "assertività" viene indicata una particolare competenza comunicativa, che consiste nel saper esprimere chiaramente se stessi: i propri sentimenti, pensieri, desideri e bisogni, senza recare offesa o danno all'altro.

L'assertività non è un dono di natura. Al contrario, forse è quanto di più distante dalla natura umana esista. Purtroppo, l'indole del sapiens è quella di prevalere e i fenomeni comunicativi sono sovente specchio di questo tratto atavico della nostra specie.

Con l'assertività abbiamo il piacere di indossare l'abito della storia, del meglio che la nostra evoluzione ha prodotto, dell'essere "umani", e non soltanto uomini o donne.

Lo sviluppo di una vera e propria skill di comunicazione assertiva non dipende solo dalla scuola: i genitori influenzano lo stile di comunicazione in tenera età e, successivamente, si può "lavorare" solo, per così dire, su un materiale pre-modellato.

In generale, possiamo già evidenziare un fenomeno preliminare, che ci categorizza prima di ogni altra cosa: alcuni di noi hanno un'attitudine comunicativa refrattaria, ovvero tendenzialmente indipendente dall'interlocutore. Altri, invece, ne hanno una adattiva che, in sostanza, "calibra", a seconda della persona (o platea) che si ha davanti, lo stile di comunicazione da utilizzare (modificandolo o, addirittura, usando stili diversi).



Ad esempio, qualsiasi insegnante può notare come, a scuola, il suo stile di comunicazione possa variare, anche ampiamente, a seconda che abbia a che fare con un giovane, o con un altro docente durante un consiglio di classe (e nel comunicare proprio uno stesso messaggio).

Parte dell'apprendimento dell'assertività consiste esattamente nel riconoscere e scegliere quando "essere assertivi" possa essere utile. Precisiamo, comunque, che chi ha imparato "l'arte" dell'assertività, difficilmente ricorre poi ad altri stili di comunicazione. Ma quali sono questi stili comunicativi, ai quali abbiamo finora solo accennato?





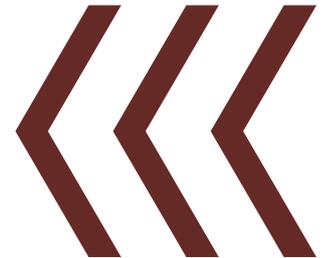
Gli stili di comunicazione principali sono tre: passivo, aggressivo e, appunto, assertivo. Ognuno di noi li ha usati tutti, e li ha anche “subiti” tutti.

### **Comunicazione passiva**

La passività significa non riuscire a esprimere sentimenti, pensieri e convinzioni genuine, in quanto prevale la presenza dei messaggi altrui, che occupano anche il nostro spazio di comunicazione. Il messaggio fondamentale della passività è: “I miei sentimenti non contano, contano solo i tuoi. I miei pensieri non sono importanti: i tuoi sono gli unici che valga la pena ascoltare”.

L'obiettivo di uno stile di comunicazione passivo è quello di compiacere gli altri ed evitare il conflitto a ogni costo.

Quando si adotta uno stile di comunicazione passiva, non si fa nulla per ottenere il controllo dello spazio dialettico, perché il timore di scatenare la conflittualità prevale su tutto.



Un esempio:

entriamo in un ristorante e ordiniamo un taglio di carne. Lo chiediamo a media cottura. Quando viene servita la carne, ci accorgiamo che è “al sangue”. Se comunichiamo passivamente, a prescindere dal fatto che mangiamo o meno quella carne, non avremo nulla da dire al personale, nemmeno se ci viene chiesto espressamente.

La comunicazione passiva non vuole rischiare. Solitamente, se adottiamo una comunicazione di questo tipo, saremo anche più predisposti ad attribuirci responsabilità inesistenti: non esser stati chiari nell'ordinare, ad esempio.

### **Comunicazione aggressiva**

Questo stile comunicativo rappresenta, per così dire, l'estremità opposta del continuum.

Comunichiamo aggressivamente, quando difendiamo esasperatamente, anche facendo ricorso a menzogne, abusi o contro l'evidenza, ciò in cui crediamo. Il nostro messaggio diventa così disonesto, inappropriato e viola i diritti degli altri.

Il messaggio fondamentale dell'aggressività è: “Questo è quello che penso: sei stupido, se non la pensi anche tu così. Questo è ciò che voglio: quello che vuoi tu non è importante. Questo è quello che sento: i tuoi sentimenti non hanno valore”.



Lo scopo di uno stile comunicativo aggressivo è dominare. La vittoria si ottiene sopraffacendo. In un confronto, lo stile aggressivo può avere come obiettivo quello di trasformare l'assertività in passività. Quando adottiamo uno stile di comunicazione aggressiva, vediamo il conflitto come un'opportunità, poiché la condizione della relazione in cui ci stiamo ponendo non è quella di avere un interlocutore, ma un avversario.



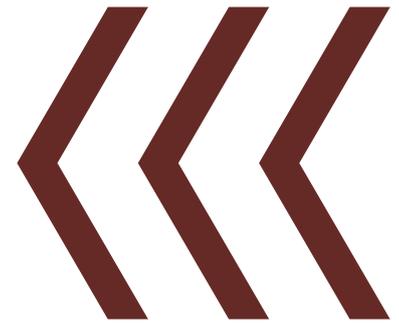
Tornando al nostro esempio, il cameriere sarebbe stato provocato, rimproverato ad alta voce, a volte anche insultato, con possibili sconfinamenti del dibattere ad argomenti accessori e poco pertinenti.

### **Comunicazione assertiva**

Gli approcci assertivi sono, in realtà, un punto di equilibrio dei due estremi dello spettro comportamentale.

L'assertività richiede la capacità di esprimere la propria posizione con chiarezza, senza "sconti" ingiustificati, difendendola, ma in un modo che non danneggia l'altra persona.

L'obiettivo di uno stile di comunicazione assertiva è una risoluzione di lungo periodo, una relazione a lungo termine: una persona difende diritti, esprime pensieri, sentimenti e convinzioni in modo diretto, onesto e, soprattutto, appropriato.



Il messaggio fondamentale è: "Questo è ciò che penso. Questo è quello che sento. Ecco come vedo la situazione". Non si nega la possibilità di un punto di vista differente.

La comunicazione assertiva realizza facilmente reciprocità, offre e ottiene rispetto, esercita il fair play e lascia spazio al compromesso, soppesa i diritti con le esigenze di tutti gli attori. L'obiettivo del comunicatore assertivo è impostare un approccio vantaggioso per tutti, o almeno senza perdite per nessuno.

Di fronte a una bistecca poco cotta, chiederemo educatamente il cameriere e spiegheremo che la nostra ordinazione era differente. Chiediamo con gentilezza la sostituzione della pietanza. Il nostro obiettivo può essere semplicemente quello di digerire meglio quella carne, non di ferire o far sentire male qualcuno.





**Esiste una variante di questi stili comunicativi che, volontariamente, separamo dall'elenco: non nascondiamo di volerla così porre all'attenzione dei docenti, in quanto può essere fonte di situazioni comportamentali delicate e da monitorare.**



Quella che chiamiamo comunicazione “aggressiva-passiva” o “aggressività indiretta” è un particolare modello comportamentale, che esprime ostilità in modi “oscuri”, ed è spesso all’origine di meccanismi reattivi di rabbia e conflitto. Si tratta di una modalità di comunicazione, che evita il confronto diretto.



Chi adotta uno stile comunicativo di questo tipo, spesso trova difficoltà a ricorrere all’assertività e preferisce mettere mano a una nutrita “cassetta degli attrezzi”, all’interno della quale troviamo:

- il senso di colpa (per voler convincere l’altro a essere d’accordo);
- la manipolazione (per voler far sì che il discorso di sposti su una tematica a lui/lei favorevole);
- la svalorizzazione (per sminuire comunicazioni in cui non risulta vincente);
- l’infamia (per parlare male, ma non in presenza dell’interessato);
- la trappola (per preparare un conflitto in cui sa di poter essere vincente).



La nostra famosa bistecca scotta, lì per lì, non avrebbe avuto grosse conseguenze: riferimenti sarebbero, però, apparsi su siti di recensioni, sui social e nelle chiacchiere fra amici. La comunicazione aggressiva-passiva ha come obiettivo la vendetta: non crea alcuna relazione, perché spesso poggia su risentimenti e malesseri avulsi dal contesto della comunicazione, che diventa unicamente una valvola di sfogo.





### **Quale stile di comunicazione è il migliore?**

Come abbiamo già avuto modo di dire, non esiste uno stile migliore. L'orientamento ci obbliga a pensare a noi stessi a confronto con scenari diversi, alternative, gruppi differenti, progetti per il domani, il dopodomani e il "chi-lo-sa?"

**Ogni stile può essere appropriato o inappropriato, rispetto agli obiettivi che via via gli studenti (e anche i loro insegnanti) si daranno nella vita. Ovunque quella bussola interiore che i giovani saranno capaci di crearsi possa dirigerli, vi sarà una relazione peculiare da innescare e da coltivare. Proprio per questo motivo sarebbe un'esagerazione affermare che lo stile assertivo è sempre il modo migliore per farsi strada nella complessità dei rapporti tra persone.**

Se il tempo è poco e c'è un'emergenza, potrebbe essere necessario (e anche appropriato) utilizzare uno stile aggressivo. Se l'altra persona fosse ubriaca e si comportasse in modo irragionevole, un approccio passivo potrebbe avere un senso.

Nella maggior parte delle situazioni, tuttavia, un approccio assertivo significa aver maturato un buon pensiero critico, un soddisfacente approccio al decision-making e una buona dose di empatia: alla fine tutto, potrebbe "tornare" nel nostro gioco di skill per un apprendimento che dura tutta la vita.



# Risorse esterne

## Comunicazione e Linguaggio 16min (TED)

[https://youtu.be/BTZq2q\\_Cicg?si=zZt\\_YIF44udydjFI](https://youtu.be/BTZq2q_Cicg?si=zZt_YIF44udydjFI)



**Skeen M., McKay M., Fanning P., Skeen K. (2016).** Communication Skills for Teens: How to Listen, Express, and Connect for Success. New Harbinger Pub., Oakland.

**Cavalieri L. (2020).** Le «competenze sociali» ormai sono fondamentali per fare carriera. **Il Sole 24 Ore, Milano.**

[https://www.ilsole24ore.com/art/le-competenze-sociali-ormai-sono-fondamentali-fare-carriera-AC0DE46?refresh\\_ce=1](https://www.ilsole24ore.com/art/le-competenze-sociali-ormai-sono-fondamentali-fare-carriera-AC0DE46?refresh_ce=1)

**Adler, Ronald B. e Neil Towne. (2002).** Guardare fuori, guardare dentro. Belmont: Wadsworth



e **D**ucazione<sup>®</sup>  
Digitale

## **COMPETENZE SOCIALI**

**Relazioni: fra comunicazioni, interazioni e conflitti**  
Dispensa di approfondimento al podcast 4