

Analisi degli stili comunicativi in classe

Paskarević, Nataša

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:374836>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-23**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



SVEUČILIŠTE JURJA DOBRILE U PULI
UNIVERSITÀ „JURAJ DOBRILA“ DI POLA

ODJEL ZA INTERDISCIPLINARNE, TALIJANSKE I KULTURNE STUDIJE
DIPARTIMENTO DI STUDI INTERDISCIPLINARI, ITALIANI E CULTURALI

NATAŠA PASKAREVIĆ

ANALIZA KOMUNIKACIJSKIH STILOVA U RAZREDU

ANALISI DEGLI STILI COMUNICATIVI IN CLASSE

Završni rad
Tesina di laurea

Pula, 2016 godine

SVEUČILIŠTE JURJA DOBRILE U PULI
UNIVERSITÀ „JURAJ DOBRILA“ DI POLA

ODJEL ZA INTERDISCIPLINARNE, TALIJANSKE I KULTURNE STUDIJE
DIPARTIMENTO DI STUDI INTERDISCIPLINARI, ITALIANI E CULTURALI

NATAŠA PASKAREVIĆ

ANALIZA KOMUNIKACIJSKIH STILOVA U RAZREDU

ANALISI DEGLI STILI COMUNICATIVI IN CLASSE

Završni rad

Tesina di laurea

JMBAG / N. MATRICOLA: 0303026703, izvanredni student / studente fuoricorso

Studijski smjer / Corso di laurea: Talijanski jezik i književnost / Lingua e letteratura italiana

Predmet / Materia: Psicologia della comunicazione / Psihologija komuniciranja

Znanstveno područje / Ambito scientifico: Društvene znanosti / Scienze sociali

Znanstveno polje / Campo scientifico: Psihologija / Psicologia

Znanstvena grana / Ramo scientifico: Ostale primjenjene psihologije / Psicologia applicata

Mentorica / Relatrice: prof. dr. sc. Neala Ambrosi-Randić

Pula, lipanj, 2016

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani NATAŠA PASKAREVIĆ, kandidat za prvostupnika talijanskog jezika i književnosti, ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

U Puli, lipanj, 2016 godine

IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, NATAŠA PASKAREVIĆ dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom ANALIZA KOMUNIKACIJSKIH STILOVA U RAZREDU (ANALISI DEGLI STILI COMUNICATIVI IN CLASSE) koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, _____

Potpis

INDICE

1. INTRODUZIONE	2
1.1. STILI COMUNICATIVI IN CLASSE	3
1.1.1. L'assertività	8
1.1.2. L'aggressività	15
1.1.3. La passività	16
1.2. EDUCARE ALL'ASSERTIVITÀ	18
1.3. LA COMPETENZA SOCIALE	21
2. GLI STILI COMUNICATIVI DEGLI INSEGNANTI: LAVORO DI RICERCA.	22
2.1. METODOLOGIA DELLA RICERCA	22
2.2. PARTECIPANTI	23
2.3. STRUMENTI	24
3. ANALISI DEI RISULTATI	24
4. DISCUSSIONE DEI RISULTATI DI RICERCA	29
5. CONCLUSIONE	31
6. BIBLIOGRAFIA	33
7. SITOGRAFIA	33
8. RIASSUNTO	35
9. SAŽETAK	36
10. SUMMARY	37
11. ALLEGATI	41
A) questionario	
B) upitnik	

1. INTRODUZIONE

La comunicazione in classe è da tempo soggetto di studio di educatori e scienziati in quanto è ormai accettato che l'efficacia dell'insegnamento stesso dipende di gran lunga dallo stile comunicativo dell'insegnante. Si tratta di un argomento complesso poiché vi sono coinvolte discipline molteplici (pedagogia, psicologia, sociologia, linguistica) e gli attori implicati sono svariati (insegnanti, studenti, dirigenti, personale scolastico, genitori). In base alle ricerche condotte sono stati sviluppati vari modelli teorici dei processi comunicativi in contesti educativi. Questi però, difficilmente riescono a definire in maniera precisa il rapporto tra gli stili comunicativi degli insegnanti e l'apprendimento degli studenti.¹ Ciò che le ricerche hanno dimostrato è l'importanza delle dinamiche relazionali nel contesto scolastico come pure l'influenza che le componenti motivazionali ed emotive hanno sui processi cognitivi.

Nell'ambiente scolastico, tempo fa, l'allievo che si faceva recettore passivo del sapere trasmesso dall'insegnante era sempre premiato e qualunque tentativo di rielaborazione era considerato un ostacolo alla corretta assimilazione dei contenuti. Oggi invece, si crede che l'insegnante sia un importantissimo agente al cambiamento, tra i cui compiti il più importante è quello di favorire l'emergere della personalità specifica di ciascun allievo. Una tale prospettiva pone all'insegnante il compito di acquisire e approfondire nuovi e complessi strumenti educativi che vanno oltre la padronanza della sua disciplina. Un coinvolgimento personale nel processo d'insegnamento diviene così essenziale. Non solo l'allievo diventa meno passivo nell'apprendere, ma lo stesso insegnante è sempre più protagonista.

La presente tesina propone una descrizione dei tre principali stili comunicativi, quello passivo, quello aggressivo e quello assertivo, seguita da una descrizione di alcuni metodi che l'insegnante può adottare onde attivare e sviluppare comportamenti assertivi nei propri allievi. Si tenterà inoltre di stabilire quali sono gli stili comunicativi più usati degli insegnanti a scuola mediante i risultati di un lavoro di ricerca.

¹ Maggi, G. (2004) *La comunicazione in classe: stile comunicativo del docente ed insegnamento efficace*, in Maggi, M. (ed.), *L'educazione socio-affettiva nelle scuole*, Berti, Piacenza, pg 45- 65

1.2. STILI COMUNICATIVI IN CLASSE

Gli stili comunicativi possono essere definiti quali modalità di scambio tra due o più persone che riflettono disposizioni, orientamenti e tratti personali individuali e attribuiscono un senso alla relazione in atto.² Lo stile dà forma al contenuto del messaggio, fornisce indicazioni sul modo in cui tale contenuto debba essere interpretato assumendo sfumature diverse a seconda del contesto, degli scopi, delle necessità e del tipo di relazione. Le persone tendono a privilegiare un modo di esprimersi e di relazionarsi piuttosto che un altro, il quale, a seconda delle circostanze, può essere utile o disfunzionale.

Il presente lavoro si incentra sugli stili comunicativi in classe per cui bisogna sottolinearne le specificità. La comunicazione in ambito educativo ha come finalità l'insegnamento e implica la presenza di una figura di livello professionale che ha lo scopo di trasferire informazioni a fini didattici. Ma non solo. È compito della scuola accompagnare gli allievi nel loro processo di formazione della competenza comunicativa aprendoli alla comprensione dell'altro, stimolando empatia e capacità di assumere punti di vista diversi in funzione di una comunicazione più consapevole e più chiara onde trasmettere ciò che si è e rispondere in modo più puntuale alle richieste dell'ambiente.

Come spiega Peluso Cassese (2013), la comunicazione formativa implica una relazione tra soggetti che non sono allo stesso livello (non tutti gli interlocutori possono scegliere liberamente l'argomento e la durata dello scambio comunicativo) e l'insegnante, oltre al possesso di una metodologia sistematica e organizzata, deve avere credibilità e affidabilità per poter accompagnare l'allievo nel suo processo di formazione alla competenza comunicativa.³

La comunicazione didattica si caratterizza di regole sociali, implicite ed esplicite, personali e interpersonali e non dà spazio alla spontaneità perché si attiva in un contesto in cui gli attori seguono un ruolo specifico. Questa specificità rende, a mio avviso, la comunicazione in ambito formativo-educativo particolarmente interessante.

² Malizia. P., (2006) *Comunicazioni. Strutture e contesti sociali dell'agire comunicativo*, Franco Angeli, pg. 126

³ Peluso Cassese, F., (2013) *La comunicazione in ambito educativo*. Nuove strategie, Edizione universitarie romane, pg 39-40

Il costrutto di stile comunicativo è stato oggetto di studio da parte di numerosi ricercatori tra cui Leary (1957; in Maggi, 2004; 4), Schutz (1958; in Maggi, 2004; 5), Wubbels e Levy (1993; in Maggi, 2004; 6) i quali hanno offerto diversi sistemi nei quali gli stili di comunicazione vengono categorizzati in vari modi.

Nello stabilire la relazione tra comunicazione e stile educativo degli insegnanti, Peluso Cassese dà particolare rilievo al costrutto di stile comunicativo di Norton (1983; in Maggi; 2004; 8) e alle sue applicazioni in ambito educativo. Per Norton lo stile comunicativo è: *“il modo in cui una persona interagisce a livello verbale, non verbale e paraverbale alla fine di segnalare come il significato letterale debba essere recepito, interpretato, filtrato e compreso.*

Norton assegna allo stile comunicativo tre funzioni: esso dà forma al contenuto e diviene parte integrante di quest'ultimo permettendo di cogliere meglio l'oggetto del discorso; costituisce un pattern comunicativo ricorrente, distintivo di un certo individuo che crea aspettative nell'interlocutore senza però, costituire un insieme di comportamenti rigido ed invariante ed, infine, dà forma all'interazione creando anticipazioni ed aspettative circa il modo in cui una persona comunica.

Sviluppando un ampio ed organico programma di ricerche, Norton ha identificato 11 stili comunicativi tra i quali esistono rapporti specifici e che sono condivisibili, cioè raggruppabili, in diverse combinazioni stilistiche. Essi sono lo stile dominante, lo stile drammatico, lo stile polemico, lo stile animato, lo stile d'impatto (o d'effetto), lo stile rilassato, lo stile attento, lo stile aperto, lo stile amichevole, la precisione e l'immagine comunicativa.

Lo stile dominante è caratterizzato fondamentalmente dalla manifestazione fisica (più forte una persona è, più tende ad essere dominante) e correlati non verbali e psicologici: i movimenti del corpo, il contatto degli occhi, l'altezza e la modulazione della voce e rimanda ad assertività, positività, competitività e sicurezza di sé.

Lo stile drammatico è caratterizzato dalla tendenza all'esagerazione, all'uso di metafore e mezzi stilistici che mirano ad enfatizzare, sottolineare o minimizzare il contenuto di un discorso.

La persona che usa lo stile polemico è argomentativa, è esigente nei confronti dell'interlocutore, tollera difficilmente opinioni diverse dalle sue, vuole sempre e comunque andare fino in fondo alle discussioni.

Il comunicatore dello stile animato usa dei gesti e dei movimenti per enfatizzare il contenuto del discorso, trasmette con facilità le proprie emozioni usando frequente e prolungato contatto visivo e le espressioni facciali.

Il concetto d'impatto o d'effetto si riferisce all'impressione che lo stile comunicativo di una persona lascia sugli altri.

Lo stile rilassato può segnalare molteplici messaggi: calma, pace, serenità, confortevolezza e confidenzialità, ma anche svogliatezza, disattenzione, apatia, noncuranza. Si può tuttavia individuare, al di là di manifestazioni molteplici, un tratto distintivo e saliente nel modo di comunicare rilassato: la mancanza di tensione in ogni segnale inviato, sia esso verbale o non verbale.

Le caratteristiche del comunicatore attento possono essere individuate in tre concetti chiave: feedback (in generale, il comunicatore dello stile attento si accerta che l'altra persona sappia che lui la sta ascoltando), empatia (l'interlocutore ha un rinforzo positivo, si sente incoraggiato e capito) e ascolto.

Lo stile aperto ha le caratteristiche della espansività, affabilità, convivialità, schiettezza, loquacità e franchezza ed è orientato verso l'ascoltatore. Anche lo stile amichevole, ovvero lo stile che tende a confermare e riconoscere positivamente l'altro, è orientato verso l'ascoltatore e si rivela un buon prenditore di attrazione e socievolezza.

La precisione come stile comunicativo riguarda i comportamenti che comunicano accuratezza, documentazione e verifica di discorsi informativi e argomentativi. Questo sottocostrutto è correlato concettualmente allo stile dominante e polemico.

L'undicesima modalità di stile, definita come immagine comunicativa, fa riferimento alla valutazione generale dell'efficacia dello stile comunicativo di una persona, quindi indica in che misura una persona si ritiene un buon o cattivo comunicatore. Si ipotizza che una persona che ritiene di avere una buona immagine come comunicatore trovi più facile interagire con gli altri, indipendentemente dal fatto che siano intimi o sconosciuti.⁴

A partire dalla definizione dello *stile comunicativo individuale* Norton (1983; in Maggi 2004; 11) ha esteso e approfondito tale costrutto in ambito educativo definendo lo stile comunicativo dell'insegnante quale *il risultato* della combinazione

⁴ Maggi, G., (2004) *La comunicazione in classe: stile comunicativo del docente ed insegnamento efficace*, in Maggi, M. (ed.), *L'educazione socio-affettiva nelle scuole*, Berti, Piacenza, pg. 09-10

dello stile specifico individuale con lo stile di comunicazione di certi contenuti disciplinari in una certa classe, in un certo ambiente, con un gruppo di studenti. In altre parole rispetto allo stile comunicativo individuale, quello dell'insegnante è maggiormente legato al contesto, al contenuto del corso e alla tipologia della classe.

Come descrive Maggi (2004), il lavoro di ricerca ha dimostrato una correlazione tra le variabili di stile comunicativo dell'insegnante e l'efficacia dell'insegnamento. In particolare i comportamenti di stile influiscono sulle percezioni dell'efficacia dell'insegnamento. Per quanto riguarda quest'ultime sono emersi dati interessanti: esistono somiglianze e differenze nella delineazione dei fattori predittivi di uno stile d'insegnamento efficace rispetto a variabili quali il genere degli allievi, la classe, il tipo di scuola e le materie d'insegnamento. Queste differenze testimoniano l'estrema complessità del fenomeno.

Oltre alla correlazione esistente tra comunicazione in classe e efficacia dell'insegnamento, è importante tenere conto del fatto che, come afferma Peluso Cassese, le forme di interazione che si sviluppano e sperimentano in ambito scolastico hanno determinanti influenze sullo sviluppo di atteggiamenti comunicativi adoperati in altri contesti sociali.⁵ In quest'ottica l'attività scolastica occupa un ruolo predominante e primario per ogni persona che partecipa ed agisce nella società. Importantissimo, risulta quindi, lo studio della comunicazione in ambito scolastico e in particolare degli stili comunicativi degli insegnanti.

Sulla scia della definizione dello stile comunicativo dell'insegnante formulata da Norton, si può affermare che lo stile comunicativo individuale influenza lo stile che l'insegnante assume sia in classe che a scuola.

Poiché con questo lavoro si cercherà di dare un'analisi degli stili comunicativi degli insegnanti è importante sottolineare che questa verrà affrontata a partire dalla classificazione degli stili comunicativi che distingue tre tipologie fondamentali di atteggiamenti: lo stile passivo, lo stile aggressivo e quello assertivo.

Le tre modalità adottano specifici comportamenti comunicativi sia verbali che non verbali.

⁵ Peluso Cassese, F., (2013) *La comunicazione in ambito educativo*. Nuove strategie, Edizione universitarie romane, pg. 48

La tabella 1 riporta un confronto tra questi stili comunicativi a livello di emozioni, comportamenti e pensieri.⁶

TABELLA 1: Confronto tra i diversi stili comunicativi

	EMOZIONI	COMPORAMENTI	PENSIERI
<i>Passivo</i>	Spesso prova rabbia „repressa“. Ha paura.	Fuga, scarso coinvolgimento. A volte manipola gli altri. Rinuncia. Accetta decisioni altrui. Evita il conflitto. Subisce. Non affronta i problemi e ne rimanda le soluzioni.	Pensieri di colpa e di autosvalutazione. Si autoesamina duramente e collega il suo valore di essere umano alla qualità delle sue prestazioni.
<i>Aggressivo</i>	Prova spesso rabbia “esplosiva” e risentimento.	Attacca verbalmente e fisicamente l’interlocutore, è esageratamente competitivo. Invade lo spazio altrui. Scarica le responsabilità.	Pensa che “o si attacca, o si viene attaccati“. A volte si sente in colpa dopo essere stato aggressivo. Collega il suo valore di essere umano ai risultati che riesce a ottenere.
<i>Assertivo</i>	Prova emozioni in modo misurato ed è in grado di controllarle attraverso i pensieri e i comportamenti.	Cerca il contatto con l’altro, ma sempre in modo da rispettare lo spazio altrui.	Pensieri di autostima. È consapevole che ogni essere vivente va rispettato in quanto tale e non sulla base delle sue prestazioni.

Da un primo confronto risulta evidente che lo stile assertivo è da privilegiare in quanto assicura alla persona la pace con se stessi e con gli altri.

⁶ Folcarelli, A., (2000 A) *Educare all'assertività, Parte prima: caratteristiche e utilità dello stile autoaffermativo*, Psicologia e scuola, 101, pg. 39

Bisogna sottolineare però che non esistono, in assoluto, persone assertive, passive o aggressive. I diversi stili comunicativi possono coesistere ed emergere nella stessa persona per cui parliamo di individui prevalentemente passivi, prevalentemente aggressivi o prevalentemente assertivi. Ciò avviene perché la comunicazione è situazionale e le diverse componenti emozionali, espressive e cognitive si compongono in modo diverso a seconda della situazione, delle aspettative, degli obiettivi e, infine, delle persone in un determinato momento. Una persona può quindi adattare la sua modalità comunicativa deviando rispetto al proprio profilo individuale, per esempio, la stessa persona può essere passiva con i genitori, ma allo stesso tempo aggressiva con il partner o con i propri figli.

Nei capitoli seguenti verranno descritti con maggiori particolarità queste tre tipologie di stili in quanto è in base ad esse che sono stati analizzati gli stili comunicativi degli insegnanti nel lavoro di ricerca che verrà descritto nel capitolo 2.

1.1.1. L'assertività

L'etimologia della parola assertività deriva dal latino „assèrere“, che è composto dalla particella „ad“ che indica lo scopo e da „sèrere“ che sta per „intrecciare“ ovvero per „discorrere“, intendendo „discorso“ come „parole e concetti intrecciati“. Un altro, più esteso significato di „assèrere“ è anche quello di „annettere a sé“ e quindi „far proprio“ da cui figurato di „arrogarsi un'opinione e sostenerla come vera“. In un momento successivo nella lingua italiana comune, il verbo „asserire“ è diventato sinonimo di „affermare”.⁷

Il concetto di assertività comparve per la prima volta nel 1949 nella definizione dell'americano Salter (1949; in Folcarelli; 2001; 38), studioso del comportamento il quale tracciò il primo profilo dell'assertività: *l'assertività è la capacità di esprimere se stesso e i propri diritti senza violare o negare i diritti degli altri utilizzando una comunicazione diretta, chiara ed onesta*.⁸

Alberti e Emmons (1999; in Folcarelli 2000 A: 38) propongono questa definizione: *“Un comportamento assertivo promuove l'uguaglianza nei rapporti*

⁷ Bonomi, F.,(2004) *Il dizionario etimologico online* <http://www.etimo.it/?term=asserire> (14.03.2016)

⁸ Cariani, D., (2013) *L'assertività* , <https://btcoaching.files.wordpress.com/2013/06/lassertivita3a0.pdf>, (20/7/2015)

umani, mettendoci in grado di agire nel nostro migliore interesse, di difenderci senza ansia, di esprimere con facilità e onestà le nostre sensazioni, di esercitare i nostri diritti senza negare quelli degli altri”.

Folcarelli (2000) definisce l'assertività come uno stile comunicativo che caratterizza un individuo sicuro di sé, aperto al confronto, insomma un individuo socievole. Una persona assertiva sa comprendere gli altri e rispettarli, ma allo stesso modo è in grado di salvaguardare i propri diritti.⁹

In tutte e tre le definizioni citate ricorre il termine diritti. I principali diritti assertivi sono il diritto di giudicare il proprio comportamento, i propri pensieri, le proprie emozioni, ma anche il diritto di non offrire ragioni o scuse per giustificare il proprio comportamento; il diritto di essere irrazionale nel prendere delle decisioni e il diritto di cambiare le proprie opinioni; il diritto di commettere errori, ma anche quello di essere responsabile di essi; il diritto di dire „non lo so“, „non capisco“ o „non me ne occupo“; il diritto di dire „No!“ senza sentire ansia o disagio; il diritto di giudicare se si è in dovere di trovare soluzioni ai problemi degli altri; nonché il diritto di non essere condizionati dal giudizio degli altri prima di entrare in relazione con loro.¹⁰

Una condotta assertiva rimuove gli ostacoli che impediscono il contatto con gli altri e minimizza i rischi d'incomprensione. La persona assertiva riconosce il diritto dell'altro ad esprimere il proprio punto di vista e possiede una grande capacità di ascoltare, è consapevole del proprio diritto di esprimere la propria opinione ma anche della possibilità di essere in disaccordo con l'interlocutore, mantenendo il pieno rispetto nei suoi confronti.

È importante sottolineare che una persona assertiva, oltre a comprendere gli altri, li rispetta poiché a volte il concetto di assertività è stato frainteso o distorto. Infatti, più volte è stato considerato come un metodo per influenzare gli altri o, peggio, assoggettarli al proprio volere. Gli autori che si sono occupati della formazione all'assertività hanno sempre inteso promuovere la parità fra gli individui, a prescindere da qualsiasi loro caratteristica.

⁹ Folcarelli, A., (2000 A) *Educare all'assertività, Parte prima: caratteristiche e utilità dello stile autoaffermativo*, Psicologia e scuola, 101, pg. 38.

¹⁰ Folcarelli, A., (2001 D) *Educare all'assertività, Parte quinta: attuare l'intervento. Le abilità complesse*, Psicologia e scuola, 105, pg. 43

La tabella 2 descrive alcune caratteristiche dell'individuo assertivo a livello cognitivo-verbale, a livello comportamentale e a livello fisiologico.

TABELLA 2: Caratteristiche della persona assertiva¹¹

LIVELLO COGNITIVO-VERBALE	LIVELLO COMPORTAMENTALE	LIVELLO FISIOLOGICO
Comunicazione chiara e diretta.	Mantiene un'adeguata distanza dall'interlocutore e una postura eretta.	Assenza di segnali d'ansia, come battito cardiaco accelerato, tremori ecc.
Esprime sinceramente le proprie opinioni e sensazioni.	Il corpo è rivolto verso l'interlocutore.	Non teme di esprimere i propri dubbi e di fare domande.
Non è manipolativo.	Tende a gesticolare molto poco con movimenti delle mani aperti ed invitanti.	Rimane tranquillo anche in situazioni ansiogene.
Cerca di comprendere il messaggio dell'interlocutore.	L'atteggiamento è rilassato e cordiale.	
Se non comprende, chiede chiarimenti.	Si comporta in modo da rispettare l'altro.	

Secondo Folcarelli (2001 D) il comportamento assertivo è composto da vari aspetti di cui il contatto oculare è forse la più importante delle caratteristiche del tale comportamento. Una persona che guarda il suo interlocutore gli comunica interesse per la comunicazione, ma anche franchezza riguardo a quanto dice lui stesso all'altro. Lo sguardo, oltre a rilevare il messaggio che è inviato, può diventare la chiave d'interpretazione. Per esempio, un allievo che pur conoscendo molto bene l'argomento dell'interrogazione si mostra incerto, con lo sguardo sfuggente o rivolto verso il basso, non ottiene il risultato cui potrebbe aspirare attraverso un comportamento più assertivo. Infatti, lo sguardo fornisce molte

¹¹ Folcarelli, A., (2000 A) *Educare all'assertività, Parte prima: caratteristiche e utilità dello stile autoaffermativo*, Psicologia e scuola, 101, pg 38.

informazioni su una persona: se la persona guarda in basso o di lato si può dedurre una scarsa sicurezza di sé oppure un senso di differenza. Uno sguardo sfuggente può anche indicare un'intenzione di nascondere i propri veri sentimenti o motivi. Un altro caso è quando si guarda troppo a lungo, si fissa l'interlocutore. Quest'atteggiamento può provocare disagio nell'interlocutore e essere causa della sensazione di invasione dello spazio personale. Un modo simile di guardare è frequente nelle persone aggressive.¹²

Un altro aspetto importante della comunicazione è la posizione del corpo durante l'interazione sociale, cioè la postura. Il corpo rivolto verso l'altro solitamente indica contatto e attenzione; se invece è girato, rivolto altrove ha lo stesso significato dello „sguardo sfuggente” di cui è stato detto prima. Anche la posizione, cioè il stare in piedi oppure rimanere seduti, è molto importante. Restare seduti mentre la persona che parla è in piedi non facilita un rapporto paritario nell'interazione. Secondo il galateo, rimanere seduti è un atto simbolico di affermazione del proprio potere sull'altro. Così l'atto di alzarsi, cioè di porsi allo stesso livello dell'altro, facilita un rapporto paritario, e infine, anche la comunicazione. Allo stesso modo il tenere il corpo in posizione eccessivamente rilassata può indicare un atteggiamento passivo. Una postura eretta e salda fornisce un'adeguata sottolineatura al messaggio assertivo.

Lo spazio personale si può definire come una zona intorno ad un individuo che, più o meno consapevolmente, esso ritiene il „suo territorio”. Così, a seconda del tipo di rapporto che si ha con l'interlocutore, si tenderà a mantenere una certa distanza con esso mentre parla. Quando non è possibile rispettare queste regole, di norma si avverte un certo disagio per cui è opportuno tenere conto di tutti questi fattori e considerare di mantenere una distanza adeguata durante la comunicazione. Una persona passiva tenderà ad interloquire a una distanza maggiore rispetto ad una persona assertiva, così come una persona aggressiva tenderà ad invadere lo spazio personale altrui.

I cosiddetti fattori paraverbali sono un aspetto della comunicazione non-verbale che riguarda degli elementi vocali come tono, ritmo, timbro, volume e cadenza. Essi sono cruciali nella trasmissione del messaggio in quanto rendono lo

¹² Folcarelli, A., (2001 E) *Educare all'assertività, Parte quarta: attuare l'intervento. Le abilità di base*, Psicologia e scuola, 104, pg. 46-49

stile comunicativo massimamente efficace. Costituiscono dei messaggi impliciti che sono spesso più importanti e rivelatori del contenuto testuale di quanto si dice.

Oltre ai fattori non verbali e ai fattori paraverbali sopra descritti, si possono distinguere i comportamenti assertivi da quelli anassertivi all'interno del sistema interattivo verbale. Ognuno di noi possiede un ampio repertorio di strategie verbali che utilizza in modo più o meno automatico nei differenti contesti in cui si viene a trovare. Tra i vari autori che trattano l'argomento, Alberi e Dinetto (1988; in Folcarelli, 2001 D; 39) distinguono le abilità di conversazione e le abilità di difesa.

Le abilità di conversazione riguardano tutti quei comportamenti che si mettono in atto per interagire con una o più persone allo scopo di integrarsi in un ambiente sociale. Esse sono rappresentate da più strategie una delle quali è *l'autoapertura*. Essa consiste nel parlare in modo personale di diversi argomenti di interesse. Quando una persona parla dei suoi gusti e delle sue preferenze stimola l'empatia dell'interlocutore il quale apprezza il fatto che lo si rende partecipe di queste emozioni. Nel caso che quest'ultimo riconosca dei gusti e preferenze in comune con il proprio interlocutore, si può attivare una reazione di simpatia, fatto che prelude spesso ad un'evoluzione in amicizia del rapporto. La messa in atto dell'autoapertura richiede una certa sensibilità e attenzione al contesto. Infatti, occorre verificare se l'altro interlocutore è veramente interessato ad ascoltare il racconto, o se magari ha altri interessi. Nel secondo caso adottare una tale strategia si può avere un effetto controproducente. Le persone passive sono poco inclini all'autoapertura, per timore di aprirsi troppo o per timore di importunare l'interlocutore. Purtroppo, questo atteggiamento porta spesso a poche amicizie e pochi contatti sociali significativi.

Un'altra strategia appartenente alle abilità di conversazione è *l'inserimento nella conversazione*. Mentre l'autoapertura funge spesso da strategia per iniziare una conversazione, l'inserimento avviene in una conversazione già in atto. Anche questo comportamento richiede una buona dose di sensibilità sociale. Il rischio più ovvio è quello di interrompere una persona mentre parla e sortire un effetto irritante. Altro fattore importante è la congruità dell'argomento col quale si interviene con quello già in corso.

La terza strategia nel quadro delle abilità di conversazione consiste nelle *libere informazioni*. Essa si utilizza spesso in contesti nuovi, quando si viene in contatto con persone del tutto nuove e non si sa esattamente di cosa parlare. In

questi casi si cerca di prendere spunto dalla situazione contingente per stabilire un contatto. Ad esempio, un alunno socialmente abile, il primo giorno di scuola, venendo in contatto con dei nuovi compagni, cercherà di conversare parlando di materie che lo interessano maggiormente. Le libere informazioni hanno spesso l'effetto di „rompere il ghiaccio”, esse permettono di superare la diffidenza iniziale tra due individui che non si conoscono.

Simile è la *strategia delle informazioni personali* con la quale dando informazioni su di sé, si dà la possibilità all'interlocutore di interessarsi al discorso e quindi di fornire a sua volta delle informazioni personali. Questa tecnica può essere utilizzata dall'insegnante con gli alunni più timidi.

Esistono anche *la strategia delle domande chiuse*, *la strategia delle domande aperte* e *la strategia delle domande riflesse* che, una volta iniziata la conversazione, permettono di mantenere viva l'interazione e di approfondire il rapporto. *Le domande chiuse* sono domande formulate in modo da richiedere risposte brevi e concise del tipo „sì”, „no” ecc. Queste domande sono utili soprattutto quando bisogna ottenere delle risposte veloci dall'altro. Questo tipo di domanda rischia però di instaurare un clima inquisitorio e sgradevole per l'interlocutore. *Le domande aperte*, invece, permettono di creare un clima più disteso e meno ansiogeno. L'interlocutore con il quale si parla ha l'occasione di partecipare velocemente al colloquio avendo più spazio per esprimere la propria personalità. Questo tipo di domande permettono di conoscere meglio gli interessi dell'interlocutore. *Le domande riflesse* prendono spunto da quanto ha appena finito di dire l'altro. Esse servono ad approfondire un tema interessante emerso dalla conversazione. Inoltre, attraverso queste domande si può essere sicuri che la conversazione continuerà ad essere interessante anche per l'altra persona. È ovvio che non esiste un tipo di domanda migliore o peggiore rispetto alle altre. Starà alla sensibilità della persona verso il contesto scegliere il tipo di domanda migliore in una data situazione. In altre parole, la scelta del comportamento più adeguato rispetto alla situazione dipenderà dalla competenza sociale dell'individuo.

Un'altra strategia consiste nel *cambiare l'argomento e terminare la conversazione*. Nel caso di volere cambiare l'argomento oppure di chiudere la conversazione è molto importante affermare queste intenzioni sottolineandole con strategie non verbali.

Importante è anche apprendere *la strategia della gestione del silenzio* il quale può essere avvertito con imbarazzo da un interlocutore non assertivo, ma è spesso funzionale ad una conversazione di qualità poiché serve per riorganizzare le idee e per riflettere sui contenuti emersi.

Le strategie di difesa consentono nel fronteggiare efficacemente gli attacchi verbali e le strategie manipolative messe in atto da soggetti aggressivi e passivi. È possibile, in questi casi, elencare delle risposte tipiche da utilizzare.

Una delle risposte è *l'asserzione negativa*. Questo tipo di risposta viene messo in atto quando si ricevono delle critiche fondate e circostanziate. L'abilità che bisogna possedere è quella di riconoscere e accettare gli errori e sapere assumere la responsabilità in modo proattivo. Cioè agire in modo tale da non ripetere lo stesso sbaglio in futuro.

L'inchiesta negativa, invece, risulta molto utile quanto l'interlocutore si trova a dovere fronteggiare delle critiche puramente manipolative, cioè immotivate. In questo caso si può rispondere in modo dubitativo, accettando in parte il torto, ma mostrando al contempo interesse ad approfondire i termini della critica. Si può chiedere quale sarebbe stato il comportamento migliore ad adottare secondo l'interlocutore che fornisce la critica. Questa pratica potrebbe smontare il tentativo di manipolazione da parte di una persona aggressiva.

Il disco rotto è una tecnica molto efficace quando l'interlocutore si trova davanti a richieste irritabili. Consiste nel ripetere una formula di rifiuto senza alterarla in nessun modo, fino a quando l'altro non si arrende. Anche in questo caso è molto importante l'aspetto non verbale della risposta. Il disco rotto va eseguito con voce sicura e guardando dritto negli occhi l'interlocutore affermando il proprio diritto di scegliere senza dover dare spiegazioni.

Il fogging, o annebbiamento consiste nel dare una risposta contraddittoria, anche utilizzando espressioni paraverbali, ad una domanda inopportuna. Esso si utilizza per distrarre un interlocutore invadente facendolo rinunciare.¹³

¹³ Folcarelli, A., (2001 E) *Educare all'assertività, Parte quinta: attuare l'intervento. Le abilità complesse*, Psicologia e scuola,105, pg 39-42

1.1.2. L'aggressività

Essere aggressivi non vuol dire necessariamente esercitare violenza fisica sugli altri. Fanno parte dell'aggressività tutta una serie di atteggiamenti e modi di pensare che hanno in comune la violazione dei diritti altrui e l'incurezza per i loro stati d'animo. Le persone aggressive inferiorizzano gli altri sopravvalutando se stessi, si sentono in diritto di giudicare tutto e tutti e si ritengono sempre nel giusto, presentano inflessibilità di opinione anche di fronte all'evidenza, non accettano le opinioni altrui, attribuiscono i propri errori e disagi agli altri e pretendono che gli altri agiscano secondo il loro volere.

Di fronte ad un affronto una persona aggressiva tende ad aggredire l'altro e a vendicarsi cercando di riaffermare la propria forza e la propria "posizione" all'intero del gruppo. Tale strategia comunicativa non risolve lo scontro, ma tende a spostarlo ad un livello più elevato di conflitto.¹⁴

A livello non verbale l'aggressivo possiede una scarsa considerazione degli spazi interpersonali altrui, è spesso invadente, fa uso dell'indice per indicare il proprio ascoltatore come per esprimere un giudizio non detto o mantiene le braccia conserte con fare oppositivo. A livello paraverbale la sua voce tende ad avere un tono alto mentre le sue affermazioni sono brevi e veloci in modo da impedire la comunicazione altrui.

L'obiettivo generale è "averla vinta a tutti i costi". Un atteggiamento e un comportamento aggressivo consentono a breve termine, di avere la sensazione di "potere", di avere la situazione e l'interlocutore sotto controllo nonché di ridurre l'ansia dando agli altri l'immagine di sé come di persona sicura e forte. In questo modo l'aggressivo avverte anche il rinforzo sociale, ossia pensa di venire apprezzato perché appare come persona capace di ottenere ciò che vuole.

Ma a lungo termine un atteggiamento e un comportamento aggressivo determinano per chi li mette in atto 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; stress costante dovuto alla sensazione di essere sempre in

¹⁴ di Lauro, D., (2011) *Manuale di comunicazione assertiva*, Xenia edizioni srl, Milano, pg 9

pericolo o comunque di non essere accettato e progressivo isolamento sociale. L'insorgenza di patologie fisiche e/o di origine psicosomatica (emicranie, ulcere, gastriti, abuso di sostanze tranquillanti, insonnia) è comune.

Coloro che interagiscono con una persona che assume atteggiamenti aggressivi trovano difficoltà a rapportarsi con una persona che assume un comportamento imprevedibile e provano la sensazione di non essere considerati e/o accettati. Il risultato può essere l'interruzione della relazione, ma anche la possibilità di manipolare l'aggressivo in situazioni dove l'aggressività può risultare vantaggiosa.

Rendersi conto della propria aggressività non è facile. Spesso la persona aggressiva riesce ad ottenere ciò che vuole con la prepotenza e quindi, per quanto la riguarda, "tutto va bene". In realtà l'aggressivo paga a lungo termine le conseguenze del suo modo d'essere. Egli tende ad entrare in contrasto con altri aggressivi e finisce col circondarsi di passivi, ma essere circondanti da individui depersonalizzati che dicono sempre "Sì, Signore!" non è appagante.

Le persone aggressive devono accettare il fatto che è un loro diritto giudicare per se stessi, ma non per gli altri ed devono imparare a distinguere tra le loro opinioni e la realtà oggettiva poiché le cose non sono "buone" o "cattive" di per sé, esse sono semplicemente tali agli occhi di chi le giudica.¹⁵

1.1.3. La passività

L'atteggiamento comunicativo passivo è caratteristico di una persona che tende a subire gli altri provando disagio, ovvero a agire secondo il volere altrui e a non reagire alle provocazioni perché incapace di esprimere le proprie opinioni e i propri sentimenti o/e perché teme il giudizio altrui. Questo comportamento è il risultato di errate assunzioni riguardo sé stessi e gli altri. Infatti, i cosiddetti passivi in generale hanno poca autostima e ritengono gli altri migliori di se stessi.¹⁶

Le persone passive assumono un atteggiamento di difesa verso le situazioni e le persone ritenute stressanti, attraverso comportamenti di chiusura o fuga spesso contraddistinti da aspetti non verbali quali braccia incrociate sul petto quasi

¹⁵ Aimone, T.,(2004) *Assertività —una scelta di vita*, Manuale del corso I'ISI-CNV di Torino (Istituto di PNL del dott. M. Paret), pg 15-16

¹⁶ Iacucci, M., (2014) *L' assertività*, <http://www.stateofmind.it/2014/11/assertivita-parte-terza/> (15.09.2015)

a mo' di protezione, distanza eccessiva dall'interlocutore o spalle piegate verso il basso. Tali persone tendono a posizionarsi sull'orlo della sedia con piedi arcuati e quasi con un atteggiamento pronto alla fuga.

Come afferma Aimone (1999), vi sono diversi livelli di passività, dall'incapacità di rifiutare richieste al subire costantemente soprusi ed umiliazioni, ma l'obiettivo generale è evitare un possibile conflitto e/o far piacere all'interlocutore accondiscendendo a delle sue richieste esplicite o implicite. Assumendo un tale atteggiamento il passivo a breve termine evita l'ansia che potrebbe emergere dall'esprimere le proprie idee e prova un senso di sollievo per essere riuscito ad evitare un conflitto/o una situazione vissuta come difficile. Inoltre egli neutralizza il senso di colpa che talvolta si associa all'esprimere un'opinione o uno stato emotivo diversi o potenzialmente diversi dall'interlocutore e ottiene un "rinforzo sociale", poiché appare come disponibile e rispettoso dell'altro. Ciò allo stesso tempo risulta autorinforzante, poiché può avere la sensazione di essere venuto incontro o di aver fatto un piacere a qualcuno.

A lungo termine però, vedendo le proprie opinioni scarsamente considerate e non vedendo mai realizzati i propri desideri la persona prova una forte sensazione di squalifica di se stessa come persona, genitore, professionista, partner e amico. Inoltre la sua autostima cala ed essa prova frustrazione e rabbia davanti a desideri ed obiettivi non realizzati. Rischia così di avere esplosioni di rabbia e provare sentimenti di impotenza il che la porta a crearsi un'immagine negativa di se stessa con la tendenza ad isolarsi, e talvolta ad avere la sensazione che l'altro ne approfitti.

Spesso avviene che la persona passiva, dopo aver accumulato un'eccessiva frustrazione, "scoppia" ed emette comportamenti aggressivi nei confronti di chi egli subisce e, così facendo, viene a sua volta aggredito o pone fine alla relazione. Comunque sia, "scoppiando" incrementa ulteriormente il suo disagio interiore e sviluppa sensi di colpa, si pente e torna al suo abituale atteggiamento passivo. Si tratta di un circolo vizioso perché l'individuo passivo si sente impotente e si crea un'immagine negativa di sé e di conseguenza si isola sempre di più. Inoltre è molto probabile l'insorgenza di patologie fisiche e/o di origine psicosomatica quali cefalea, mal di stomaco, gastriti, ecc.¹⁷

¹⁷ Aimone, T., (2004) *Assertività - Una scelta di vita*, Manuale del corso I'ISI-CNV di Torino (istituto di PNL del dott. M. Paret) pg. 14-15

Coloro con cui il passivo viene ad interagire hanno, d'altra parte, difficoltà nel mantenere la relazione con una persona che non esplicita le proprie opinioni e le proprie idee e avendo la sensazione di prevaricare l'altro, si sentono in colpa oppure interrompono la relazione per paura di esplosioni di rabbia e aggressività.¹⁸

L'incapacità a prendere da soli le proprie decisioni e la dipendenza dal giudizio e dall'approvazione altrui, fanno sì che i passivi tenderanno a scegliere come "amici" persone aggressive sulle quali contare.

Molti anassertivi passivi sono ansiosi e falliscono nell'interazione sociale a causa del circolo vizioso che si instaura tra sintomi fisici e previsioni negative ma, una volta individuati gli schemi mentali che conducono alla passività e la struttura del comportamento passivo, è possibile cambiare sé stessi ed eliminare il disagio.

1.2. EDUCARE ALL'ASSERTIVITÀ

Nel 1949, dopo Salter e Wolpe, e durante gli anni Cinquanta, gli psicologi si sono impegnati nello studio e nella ricerca delle applicazioni dell'assertività a diversi livelli e secondo diverse prospettive teoriche. I principali filoni di ricerca sviluppati sono due: il filone clinico e il filone pedagogico. Il filone clinico riguarda la pratica psicoterapeutica. Questo filone comprende diversi interventi i quali sono mirati alla crescita personale e alla soluzione di problemi relazionali. Il filone pedagogico, invece, riguarda più spesso l'ambito lavorativo. Questo filone ha come scopo la formazione di gruppi alla cooperazione e una maggiore efficienza produttiva.¹⁹

Aimone (2004) afferma che i comportamenti anassertivi sono inevitabilmente all'origine dei disagi sociali che le persone si trovano a provare. Il costante considerare gli altri degli inetti ed il volerli piegare al proprio volere conduce gli aggressivi ad un alienamento egocentrico mentre la frustrazione che provano i passivi spinge queste persone verso i margini dei gruppi e li porta a mantenere una bassa partecipazione ad essi. In questo senso l'assertività rappresenterebbe una prevenzione per i disturbi mentali e lo sviluppo della stima e fiducia di sé

¹⁸ Pedrotti, M., (2008) *L'assertività*, <http://www.psicoterapeutiinformazione.it/rivista-nd1-giugno-2008/40-milena-pedrotti/53-lassertivita.html?start=5>, (07.10.2015)

¹⁹ Focarelli, A., (2001 B) *Educare all'assertività Parte seconda: individuare le potenzialità e i deficit comunicativi nell'allievo*, Psicologia e scuola, 102, pg. 38

come pure l'educazione a interazioni sociali armoniche dovrebbe iniziare fin dalla prima infanzia.

Da anni negli asili, ma soprattutto nelle scuole vengono attuati programmi di formazione alle abilità sociali e alla risoluzione dei conflitti in cui largo spazio viene dato allo sviluppo di abilità comunicative e dell'assertività.²⁰

Dato che la struttura concettuale dell'assertività è basata sulla funzionalità di cinque livelli ognuno dei quali ne definisce un aspetto, un intervento formativo completo di educazione all'assertività dovrebbe includere l'acquisizione e la consapevolezza dell'aspetto concettuale come pure l'acquisizione e l'esercitazione dell'aspetto tecnico, ovvero del modo di agire e di comunicare, ad ogni livello.

Il primo livello è costituito dalla capacità di riconoscere le emozioni. Per aiutare gli individui a sviluppare autonomia emotiva, ovvero a percepire le emozioni senza il coinvolgimento negativo legato alla presenza di altre persone (arrossire, balbettare, vergognarsi, ecc.) è necessario insegnare loro a riconoscere le emozioni.

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

Al terzo livello troviamo la consapevolezza dei propri diritti nel senso di avere rispetto per sé e per gli altri. Rendere consapevoli gli individui dei propri diritti 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 lo sviluppo e il rafforzamento della stima di sé e l'acquisizione della capacità di valorizzare gli aspetti positivi dell'esperienza con una visione funzionale e costruttiva del proprio ruolo sociale. Ogni prassi educativa che si incentra su attività che hanno come obiettivo il rafforzamento dell'autostima adempie a tali compiti.

²⁰ Un esempio è il programma di prevenzione primaria dei comportamenti a rischio per le scuole elementari più noto in Croazia intitolato *Trening životnih vještina* che dal 2015 viene attuato da un numero sempre crescente di scuole secondo le linee guida definite da dall'Istituto didattico della pubblica sanità e che include lo sviluppo dell'autostima e di una serie di abilità tra le quali l'abilità a prendere decisioni e l'abilità a affrontare la rabbia, l'ansia, ecc

L'ultimo 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 e di soluzione dei problemi. Queste capacità permettono all'individuo di percepire le difficoltà non come occasioni negative di frustrazione, ma come ostacoli da superare abilmente. In ambito educativo esse possono essere acquisite esercitandosi a metterle in pratica in simulazioni di situazioni reali nelle quali gli allievi potrebbero venire a trovarsi.²¹

Folcarelli (2001 C) ma anche Alberti e Emmons (1999; in Folcarelli; 2000 A) ed altri autori i quali hanno affrontato il tema dell'assertività concordano che non ha importanza quello che si dice o si fa, quanto in quale modo, cioè come lo si dice o lo si fa. Infatti, un comportamento può essere assertivo nella sua finalizzazione, ma può anche essere completamente anassertivo nella sua attuazione.

Ogni contesto formativo può essere l'occasione per insegnare ed esercitare comportamenti assertivi. Le strategie verbali complesse quali la strategia delle informazioni personali o il cambiare argomento e chiudere la conversazione possono essere attuate sia dagli insegnanti sia dagli studenti. Un insegnante assertivo insegna l'assertività tutti i giorni ai suoi alunni, anche inconsapevolmente. Viceversa, un insegnante poco consapevole del suo stile comunicativo prevalente o con difficoltà nel comportarsi in modo assertivo ha minori possibilità di trasmettere tali abilità sociali.

Nell'attuare un intervento di educazione all'assertività è importante avere un'idea del livello di abilità sociali possedute dal gruppo-target, ma, per valutare un allievo, non basta conoscere il suo stile comunicativo prevalente. Per prima cosa si deve capire se è in grado di attuare tutti e tre gli stili comunicativi dopo di che si cerca di determinare quale utilizza di più e in quali situazioni. Con gli allievi più maturi è utile far conoscere loro i diversi stili comunicativi perché essere consapevole dei propri stili comunicativi e saper riconoscere quelli degli altri rende più propensi a fare passi verso una comunicazione più efficace. Secondo Aimone (1999), l'importante è essere in grado di discriminare tra i tre modelli

²¹ Cippolina R, Cavaliere, R., (2006) *L'assertività*, <http://www.iltuopsicologo.it/Assertivit%C3%A0.asp>, (07.10.2015)

comportamentali e muoversi verso un comportamento sempre più assertivo, ovvero verso un comportamento che permette di affermare i propri punti di vista senza prevaricare né essere prevaricati.²²

Per quanto possa risultare semplice da capire, l'assertività risulta difficile da padroneggiare nella pratica soprattutto se determinate abitudini quotidiane si sono consolidate in anni di ripetitività. Spesso, inoltre, pregiudizi, convinzioni e schemi comportamentali ricorrenti limitano gli individui nelle scelte riguardo ai comportamenti da emettere nelle varie situazioni. Intraprendere la via assertiva richiede un'attenta autoesplorazione e la conoscenza degli ambiti sui quali focalizzare l'impegno al cambiamento.

Per questi motivi è più semplice se modelli di comportamento assertivo vengono acquisiti e messi in pratica fin dalla più giovane età. Oltre ad insegnare a rapportarsi con se stessi e con gli altri secondo i principi dell'assertività, gli adulti, soprattutto genitori e insegnanti ed educatori, dovrebbero fungere da buon esempio a bambini e giovani che osservando ed aspettando rapporti sociali con individui assertivi, possono diventare immediatamente consci dei loro valori positivi.

1.3. LA COMPETENZA SOCIALE

La competenza sociale consiste nel saper scegliere il comportamento più adeguato rispetto alla situazione che si sta vivendo.

Secondo il principio della competenza sociale si può affermare che non sempre lo stile assertivo sia quello migliore. Esistono casi quando è meglio usare lo stile aggressivo oppure quello passivo. Ad esempio l'intromissione di una persona in visibile stato di ebbrezza che cerca di oltrepassare la fila che l'insegnante e gli alunni stanno facendo per entrare in un luogo pubblico dovrebbe portare l'insegnante a mettere in atto abilità dello stile passivo e rinunciare alla comunicazione poiché per ovvi motivi non è possibile instaurare una comunicazione positiva.

²² Aimone, T., (1999) *Assertività: la triade comportamentale*, La rivista Antropos & Iatria, 3,3 <http://proximajmone.altervista.org/anthropos/it-53.htm> (14.03.2016)

In quest'ottica si può affermare che l'insegnamento delle sole abilità sociali non è sufficiente a livello educativo. Infatti, occorre fornire all'allievo una chiave di lettura del contesto, in modo che egli possa produrre dei comportamenti consapevoli anche alla luce delle conseguenze che porteranno. L'abilità sociale è condizione indispensabile per arrivare ad una piena maturità comunicativa, ma senza la competenza sociale, l'abilità posseduta può rilevarsi persino inutile. Per questo motivo il concetto di „contesto“ è un concetto basilare che rappresenta il punto di riferimento per ogni intervento formativo in ambito sociale. Questo concetto intende tutti gli elementi che fanno da sfondo all'agire di un individuo con gli altri. Il contesto in pratica è rappresentato dalla scenografia e dall'antefatto della „drammatizzazione“ che ogni individuo svolge quotidianamente.²³

Da quanto fin qui affermato, si può concludere che ogni comportamento da valutare va rapportato a quell'insieme dinamico di elementi rappresentato dal contesto, ma anche che, secondo il concetto di competenza sociale, non esistono comportamenti giusti o sbagliati in senso assoluto e soprattutto non esiste una risposta assertiva definibile in modo assoluto. Essa deve essere valutata all'interno della situazione sociale. Ciò implica che è necessario attuare un processo di continuo aggiustamento della propria performance comunicativa in modo da utilizzare in ogni contesto relazionale la modalità di comunicazione più adeguata.

2. GLI STILI COMUNICATIVI DEGLI INSEGNANTI: LAVORO DI RICERCA

2.1. METODOLOGIA DELLA RICERCA

Vista l'importanza della comunicazione in ambito scolastico è stata fatta una ricerca sottoforma di questionario onde verificare

- la frequenza dell'uso dell'assertività da parte degli insegnanti
- la frequenza dell'uso della passività da parte degli insegnanti
- la frequenza dell'uso dell'aggressività da parte degli insegnanti

²³ Folcarelli, A., (2000 B) *Educare all'assertività Parte seconda: individuare le potenzialità e i deficit comunicativi nell'allievo*, Psicologia e scuola, 102, pg. 39

A tutti i partecipanti è stato inviato il questionario assieme alla spiegazione dello scopo della ricerca e dell'uso che si farà dei risultati seguita dalla richiesta di restituirlo compilato, ovvero di segnare per ogni domanda una delle due opzioni offerte.

Le valutazioni degli insegnanti sono state conteggiate e inserite in tre tabelle diverse a seconda dello stile comunicativo che la risposta offerta denota. Infine i risultati sono stati analizzati, interpretati e discussi.

2.2. PARTECIPANTI

Per esplorare gli stili comunicativi degli insegnanti è stata condotta una ricerca con un campione di 20 insegnanti di sesso ed età diversi (14 donne e 6 uomini di età tra i 33 e i 54 anni) che insegnano a Fiume (10), a Zagabria (6) e a Belgrado (4) materie diverse in istituti di vario tipo ad allievi di varia età. Il campione è infatti costituito da 4 insegnanti di scuola elementare, 5 professori di lingua inglese (3 impiegati nelle scuole elementari e 2 nelle medie), 4 professori di lingua e letteratura croata presso scuole elementari, 2 insegnanti di matematica in una scuola elementare, 1 professore di storia dell'arte impiegato in una scuola media, 1 professore di storia e 1 di geografia impiegato in una scuola media e 2 professori universitari che insegnano rispettivamente matematica e storia dell'arte. Tutti questi hanno alle loro spalle esperienza di insegnamento diversa sia per quanto riguarda il numero di anni nell'insegnamento sia per quanto riguarda il tipo d'insegnamento.

Le suddette variabili però, non sono state prese in considerazione e l'analisi è stata fatta solo in base alle risposte ottenute tramite questionario. Ai fini della ricerca a tutti i partecipanti è stato inviato il questionario con 12 domande e le richieste di restituire compilato.

2.3. STRUMENTI

Il questionario²⁴ usato nella presente ricerca è stato composto dalle 10 domande che originariamente fanno parte del Test di discriminazione degli stili passivo, aggressivo e assertivo (Meazzini, 2000). Il questionario è composto da 3 situazioni con risposta assertiva, 4 situazioni con risposta aggressiva e 3 situazioni con risposta passiva. A queste sono state aggiunte 1 situazione con risposta passiva (domanda 11) e 1 situazione con risposta assertiva (domanda 12) per ottenere un equilibrio nel questionario tra le varie tipologie di risposta.

Agli insegnanti inclusi nella ricerca sono state presentate in forma scritta 12 situazioni che possono verificarsi a scuola e per ognuna è stata proposta una modalità di reazione verbale dell'insegnante e due possibilità di risposta, una risposta affermativa o una risposta negativa. Il compito degli insegnanti era quello di valutare ogni singola situazione, di decidere se la reazione proposta rispecchia la sua possibile reazione oppure no e di segnare con una crocetta una delle due risposte: SI oppure NO.

3. ANALISI DEI RISULTATI

Le risposte verbali proposte quali reazioni alla situazione sono state divise in tre gruppi: quelle che denotano uno stile di comunicazione aggressivo (4), quelle che denotano uno stile di comunicazione passivo (4) quelle che denotano uno stile di comunicazione assertivo (4).

Denotano uno stile di comunicazione aggressivo le risposte proposte per le situazioni n. 1, 2, 5 e 7.

²⁴Allegato 1

TABELLA 5: Le valutazioni degli insegnanti alle domande con risposte verbali aggressive

	SITUAZIONE	RISPOSTA	SI	NO
1)	I suoi allievi hanno appena terminato un compito in classe piuttosto difficile e impegnativo e ora si stanno rilassando, facendo un po' di rumore. Lei dice:	Volete star zitti! Volete forse che vi dia un altro compito ancora più difficile del primo?	0	20
2)	Un collega Le ha chiesto di sostituirlo in classe per alcune ore l'indomani. Lei non è pronto/a ad accettare tale richiesta e dice:	Sì, sicuro. Spero solo che questo non diventi un'abitudine.	3	17
5)	Durante una discussione di gruppo, un suo collega ha avuto una splendida idea per trattare uno studente particolarmente irrequieto. Lei commenta:	Giampaolo, sei proprio in forma oggi!	10	10
7)	Durante una riunione del consiglio di classe, due colleghi stanno confabulando tra loro, mentre una terza sta presentando una relazione. Lei interviene dicendo:	Volete starvene un po' zitti! Sono forse l'unico stupido ad ascoltare Maria?	3	17

Nel primo caso l'insegnante reagisce a un po' di rumore che gli alunni fanno mentre si rilassano dopo aver affrontato un compito particolarmente impegnativo con la richiesta di fare silenzio espressa in maniera poco gentile seguita subito da una minaccia. In questo caso nessuno degli insegnanti sottoposti al questionario ha optato per la reazione aggressiva.

Nel secondo caso l'insegnante non è pronto ad accettare di sostituire un collega, ma, nonostante ciò, non rifiuta di farlo, anzi sottolinea il suo assenso, in questo caso forzato per sua propria volontà, con un „Sicuro.” Però, subito dopo, attacca la persona esprimendo che in futuro non sarà pronto ad accettare richieste di questo tipo in modo aggressivo. Non dichiara infatti apertamente che in futuro non sarà pronto a farlo, ma suggerisce all'interlocutore di non chiederglielo in futuro e in questo modo lo colpevolizza per averglielo chiesto. In questo caso il 15% degli insegnanti ha scelto quale risposta una risposta aggressiva.

Nel terzo caso una splendida idea che giunge da parte di un collega viene accolta con un commento di un pari che non si riferisce all'idea bensì alla persona che l'ha espressa e che indica il basso apprezzamento delle capacità di quest'ultima poiché assegna la buona idea solamente alla momentanea forma del proprio collega. Il 50% degli insegnanti ha optato per la reazione aggressiva che si cela dietro l'apparenza di un complimento.

Nel quarto caso l'insegnante affronta i colleghi che chiacchierano e non seguono la relazione di una collega durante una riunione con la richiesta di fare silenzio seguita da un affronto che solitamente viene considerato maleducato e che sta ad insinuare che chi sta ad ascoltare la relazione della collega è uno stupido. Alla base di questa reazione stanno sentimenti di rabbia esplosiva che conducono chi ne è colpito ad attaccare e a offendere gli altri. In questo caso il 15% degli insegnanti ha scelto quale risposta una risposta aggressiva.

Denotano uno stile di comunicazione passivo le risposte proposte per le situazioni n. 10 e n. 11, mentre le risposte alle situazioni n. 3 e n. 6 hanno elementi dello stile di comunicazione assertivo, ma risultano prevalentemente passive perché non denotano sufficiente affermazione e autostima.

TABELLA 6: Le valutazioni degli insegnanti alle domande con risposte verbali passive

	SITUAZIONE	RISPOSTA	SI	NO
3)	Le piacerebbe far parte del gruppo di studio 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 finalmente avere nuove idee per promuovere la motivazione e il rendimento degli studenti.	14	6
6)	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 ad essere puntuale.	18	2
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	17
11)	La Sua segretaria Le ha appena consegnato un suo testo battuto a macchina in cui ci sono degli errori.	So che probabilmente si tratta di un mio errore perché ho scritto in modo illeggibile.	3	17

La risposta offerta alla situazione n. 10 denota incapacità di ricevere complimenti mentre nella reazione alla situazione n. 11 l'insegnante assume su se stesso la responsabilità degli errori altrui. In questi due casi la maggior parte degli insegnanti (l'85%) non ha scelto quale propria probabile risposta la risposta passiva.

La risposta alla situazione n. 3 denota capacità di esprimere le proprie idee, ma necessita di più autostima per essere classificata quale assertiva, mentre nel caso della risposta alla situazione n. 6, la nuova situazione viene accettata piuttosto passivamente senza compromessi. In questi due casi la maggior parte degli insegnanti (rispettivamente il 70% e il 90%) ha scelto l'opzione di risposta prevalentemente passiva.

Denotano uno stile di comunicazione assertivo le reazioni proposte alle situazioni n. 4, 8, 9 e 12.

TABELLA 7: Le valutazioni degli insegnanti alle domande con risposte verbali assertive

	SITUAZIONE	RISPOSTA	SI	NO
4)	Lei è preside, e uno degli insegnanti più attivi ha chiesto permesso di assentarsi giovedì perché arriverà suo fratello. Lei, preoccupato per la sostituzione, risponde:	Mi piacerebbe darti il permesso perché sei uno dei pochi che non l'ha mai chiesto. Ma non mi sarà possibile trovare un sostituto in tempi così brevi. La prossima volta dammi più tempo.	6	14
8)	Un collega fa una battuta sarcastica sul fatto che i genitori dei Suoi studenti hanno dimostrato stima nei suoi confronti. Lei osserva:	Bene! Ho capito che questa è la tua opinione.	10	10
9)	Uno dei suoi studenti Le ha appena comunicato con tono esasperato che Lei non ascolta mai le loro idee. Lei risponde:	Sì, è vero. Mi dispiace. Cercherò di essere più attento in futuro.	18	2
12)	Avete un terribile mal di	Ragazzi, oggi ho mal di	18	2

	testa ma dovete fare ancora due ore di lezione. Dite agli alunni:	testa per cui vi chiedo di avere un po' di pazienza e stare in silenzio.		
--	--	--	--	--

Queste risposte riflettono autostima e, capacità di dire di no senza sentire ansia o disagio, ma argomentando e offrendo una soluzione migliore per il futuro (n. 4), capacità di riconoscere e accettare gli errori e sapere assumere la responsabilità in modo proattivo (n. 9) nonché la capacità di fronteggiare efficacemente gli attacchi verbali e le strategie manipolative messe in atto da soggetti aggressivi e passivi (n. 8) nonché ricerca di un contatto con l'altro, ma sempre in modo da rispettare lo spazio altrui come visto nella risposta 12.

Nel caso delle risposte che denotano autostima e capacità di esprimere le proprie idee, capacità di riconoscere e accettare gli errori nonché la capacità di assumere la responsabilità in modo proattivo, ma sempre rispettando lo spazio altrui, la stragrande maggioranza (il 90%) degli insegnanti intervistati ha optato per la risposta verbale assertiva.

Nel caso in cui la risposta riguarda la capacità di fronteggiare efficacemente gli attacchi verbali e le strategie manipolative messe in atto da soggetti aggressivi, la metà degli insegnanti ha scelto la reazione assertiva. Per quanto riguarda invece la capacità di dire di no senza sentire ansia o disagio, ma argomentando e offrendo una soluzione migliore per il futuro, la maggior parte degli insegnanti (70%) non ha scelto la reazione assertiva.

4. DISCUSSIONE DEI RISULTATI DI RICERCA

Secondo i risultati della ricerca gli insegnanti dichiarano di non scegliere assolutamente reazioni aggressive nei confronti degli alunni, ma la metà dichiara di sceglierle nei confronti dei colleghi quando l'affronto è celato da un complimento sarcastico, mentre un piccolo numero le sceglie in un affronto più diretto nei confronti dei colleghi. Generalmente essi non assumono atteggiamenti passivi nei confronti dei colleghi, dei sottoposti e dei sovrapposti, ma risultano poco assertivi nel rifiutare, nei panni di preside, una richiesta fatta da parte di un insegnante.

Sempre secondo i risultati della ricerca gli insegnanti risultano decisamente assertivi e dotati di autostima quando si rapportano ai propri alunni. Di fronte a quest'ultimi essi risultano capaci di esprimere le proprie idee nonché di riconoscere e accettare i propri errori e sanno assumersi la responsabilità in modo proattivo, ma sempre rispettando lo spazio altrui. Però nel fronteggiare gli attacchi verbali e le strategie manipolative messe in atto da colleghi aggressivi, solo la metà degli insegnanti dichiara di scegliere la reazione assertiva, mentre la maggior parte risulta non possedere l'abilità dire di no ad un sottoposto senza sentire ansia o disagio.

In termini di frequenza d'uso dei vari stili comunicativi i risultati della ricerca dimostrano che lo stile maggiormente usato dagli insegnanti in ambiente scolastico è quello passivo, seguito subito da quello assertivo. Lo stile aggressivo viene adottato molto meno frequentemente. Il suo rapporto rispetto agli altri due stili è 1:2. Bisogna però sottolineare che le risposte verbali che denotano uno stile aggressivo sono state offerte in tre situazioni in cui l'insegnante si rapporta ad un collega e una situazione in cui l'insegnante si rapporta agli allievi, che le risposte verbali che denotano uno stile passivo non sono state offerte in situazioni in cui l'insegnante si rapporta agli allievi bensì in situazioni in cui l'insegnante si rapporta a colleghi, ad un sovrapposto e ad un sottoposto e, infine, che le risposte verbali che denotano uno stile assertivo sono state offerte in una situazione in cui l'insegnante si rapporta ad un collega, in due situazioni in cui l'insegnante si rapporta agli allievi e in una situazione in cui l'insegnante si rapporta nei panni di preside (sovrapposto) ad un altro insegnante (sottoposto).

Tenendo conto che la ricerca riguarda un piccolo campione (20 insegnanti), si può dire che i risultati ottenuti dimostrano che nelle situazioni scolastiche descritte la maggior parte degli insegnanti ha autostima e sceglie reazioni verbali assertive soprattutto nei confronti dei propri alunni, ma risulta abbastanza titubante nelle reazioni verbali che coinvolgono i colleghi e che richiedono il fronteggiare i loro commenti sarcastici e risulta assolutamente poco assertiva nei confronti dei sottoposti e dei sovrapposti.

Il perché di una tale situazione potrebbe andar cercato nella diversa natura dei rapporti che vengono ad instaurarsi tra insegnanti/colleghi reciprocamente e tra insegnanti ed allievi dove il primo tipo in molti casi potrebbe includere rivalità, scarsa stima dell'altro, senso di superiorità, ecc. Mentre nel secondo tipo di

rapporto l'insegnante dovrebbe in ogni caso rappresentare un buon esempio per l'allievo. Allo stesso modo si potrebbe presupporre che la scarsa assertività nei confronti dei sottoposti e dei sovrapposti sia il risultato, ovvero il riflesso, dei rapporti che esistono tra gli agenti in tali rapporti dove i sovrapposti risulterebbero decisamente poco dotati di abilità comunicative assertive nei confronti dei propri sottoposti.

Nell'interpretazione dei dati ottenuti bisogna quindi, tenere conto delle persone che le presentate situazioni scolastiche coinvolgono poiché, sulla scia di quanto detto sopra, si potrebbe presupporre che se, ad esempio, la situazione in cui l'insegnante si trovasse a dire di no coinvolgesse un alunno, i risultati potrebbero essere diversi.

In totale le risposte che gli insegnanti hanno dato riflettono l'esistenza di abilità comunicative assertive nel loro rapportarsi agli altri in ambiente scolastico ed è, a mio avviso, importante che gli insegnanti siano consci delle loro abilità comunicative e soprattutto che le sappiano usare a seconda della situazione in cui vengono a trovarsi poiché, come si è visto prima, in base ai principi della competenza comunicativa, ci sono situazioni in cui un atteggiamento aggressivo o passivo risulta più opportuno ed efficace di un atteggiamento assertivo.

5. CONCLUSIONE

L'assertività oltre ad essere una componente indispensabile della professione di docenti, ma anche politici, manager, medici e psicologi, risulta essere di primaria importanza per coloro che non vogliono ignorare le regole di una comunicazione chiara ed efficace.

Nella realtà multiculturale, multilinguistica e multimediale in cui ci troviamo a vivere oggi risulta importantissimo per l'individuo capire l'importanza della necessità di possedere abilità comunicative assertive. L'acquisizione di quest'ultime dovrebbe iniziare in ambito familiare fin dalla più giovane età, ma è la realtà scolastica l'ambiente in cui le opportunità all'educazione all'assertività sono maggiori e in cui questo stile comunicativo dovrebbe venir esercitato ed infine acquisito. Il ruolo degli insegnanti, sia come professionisti nel campo della

formazione, sia come persone che quotidianamente entrano in rapporto con le varie personalità di ragazzi e giovani, risulta cruciale in questo processo.

Educare all'assertività non è semplice. Si tratta di un vero e proprio programma di educazione ed auto-educazione il cui obiettivo è il raggiungimento della consapevolezza dei modelli comunicativi necessari per vivere la vita per quello che è senza provare disagio e senza star male. I cardini di questa missione sono individuabili nei concetti di discriminazione, empatia ed espressività. La discriminazione è la capacità di discernere gli stati mentali propri e degli altri; l'empatia è la capacità di capire i messaggi emotivi e razionali che l'altro individuo ci avvia; l'espressività invece è la capacità di rendere comprensibili agli altri individui le emozioni e i significati dei quali siamo portatori. L'espressività è forse l'abilità più importante e cruciale per il successo di questo approccio. Infatti, una persona espressiva è in grado di rendere gli altri consapevoli e partecipi dei propri pensieri e delle proprie sensazioni ed emozioni e sa rispecchiare le emozioni e i pensieri che gli sono stati inviati dall'altro individuo.

Il XXI secolo ci pone la sfida della convivenza tra razze e stili di vita diversi e da quanto detto finora si può concludere che la formazione all'assertività è cruciale nella formazione di ogni individuo. L'efficacia dell'ambiente scolastico nell'assolvere a questo compito è di primaria importanza poiché, come afferma Peluso Cassese, l'ambiente scolastico, oltre a rappresentare un'occasione di crescita unica per allievi che provengono da particolari contesti socioculturali, può correggere alcuni squilibri presenti nella società.²⁵ Scegliendo quindi di educare all'assertività si può favorire il benessere dell'individuo, ma si può anche incidere sul tessuto sociale.

²⁵ Peluso Cassese, F., (2013), *La comunicazione in ambito educativo*. Nuove strategie, Edizione Universitarie Romane, pg. 34

6. BIBLIOGRAFIA

1. Aimone, T., (2004), *Assertività —una scelta di vita*, Manuale del corso I'ISI-CNV di Torino (Istituto di PNL del dott. M. Paret), pg 14, 15-16
2. di Lauro, D., (2011), *Manuale di comunicazione assertiva*, Xenia edizioni srl, Milano, pg 9
3. Folcarelli, A. (2000 A), *Educare all'assertività Parte prima: caratteristiche e utilità dello stile autoaffermativo*, Psicologia e scuola - n° 101, pg. 38-39
4. Folcarelli, A. (2000-2001 B), *Educare all'assertività Parte seconda: individuare le potenzialità e i deficit comunicativi nell'allievo*, Psicologia e scuola - n° 102, pg. 38-39
5. Folcarelli, A. (2001 C), *Educare all'assertività Parte terza: preparare l'intervento. Obiettivi e strategie*, Psicologia e scuola - n°103
6. Forcarelli, A. (2001 D), *Educare all'assertività Parte quarta: attuare l'intervento. Le abilità di base*, Psicologia e scuola - n° 104, pg 46-49
7. Forcarelli, A., (2001 E), *Educare all'assertività, Parte quinta: attuare l'intervento. Le abilità complesse*, Psicologia e scuola n° 105, pg. 39-43
8. Maggi, G. (2004), *La comunicazione in classe: stile comunicativo del docente ed insegnamento efficace*, in Maggi, M. (ed.), *L'educazione socio-affettiva nelle scuole*, Berti, Piacenza. Pg. 09-10, 45-65,
9. Maezzini, P., (2000) *L'insegnante di qualità*, Giunti, Firenze
10. Malizia. P., (2006) *Comunicazioni. Strutture e contesti sociali dell'agire comunicativo*, -Franco Angeli, pg. 126
11. Peluso Cassese, F., (2013), *La comunicazione in ambito educativo*, Nuove strategie, Edizione Universitarie Romane, pg. 34, 39-40, 48

7. SITOGRAFIA

1. Aimone, T., (1999) *Assertività: la triade comportamentale*, La rivista Antropos & Iatria, 3,3 <http://proximajmone.altervista.org/anthropos/it-53.htm> (14.03.2016)
2. Bonomi. F., (2004) *Il dizionario etimologico online*, <http://www.etimo.it/?term=asserire> (14.03.2016)

3. Cariani, D., (2013) *L' assertività*,
<https://btcoaching.files.wordpress.com/2013/06/lassertivitc3a0.pdf>, (20/7/2015)
4. Cippolina, R. e Cavaliere R., (2006) *L' assertività*,
<http://www.iltuopsicologo.it/Assertivit%C3%A0.asp> (07.10.2015)
5. Iacucci M., (2014) *L'assertivita e gli stili di comportamneto* – parte terza,
<http://www.stateofmind.it/2014/11/assertivita-parte-terza/> (15.09.2015)
6. Pedrotti, M., (2008) *L' assertività*,
<http://www.psicoterapeutiinformazione.it/rivista-nd1-giugno-2008/40-milena-pedrotti/53-lassertivita.html?start=5> 2008; (07.10.2015)

8. RIASSUNTO

Le ricerche sulle dinamiche relazionali in contesti scolastici hanno dimostrato che lo stile comunicativo dell'insegnante influisce sull'efficacia dell'insegnamento. Ciò ha portato al cambiamento del ruolo dell'insegnante come pure di quello dell'allievo. Tra i vari compiti, l'insegnante ha il compito portare l'allievo ad attivare e sviluppare una condotta che rimuove gli ostacoli che potrebbero impedire il contatto con gli altri e che minimizza i rischi d'incomprensione, ovvero una condotta assertiva. Ciò deve avvenire favorendo la personalità dell'allievo che viene posto al centro dell'insegnamento e ne diventa un fattore attivo.

Rispetto allo stile individuale lo stile comunicativo dell'insegnante è maggiormente legato al contesto, al contenuto del corso e alla tipologia della classe, ma esso non può prescindere dal suo stile comunicativo individuale il quale influenza lo stile che l'insegnante assume sia in classe che a scuola. Il presente lavoro presenta un'analisi degli stili comunicativi degli insegnanti in base alla distinzione di tre tipologie fondamentali di atteggiamenti: lo stile passivo, lo stile aggressivo e quello assertivo, preceduta dalla descrizione di specifici comportamenti comunicativi sia verbali che non verbali che caratterizzano tali stili.

La ricerca, fatta sottoforma di questionario con un campione di 20 insegnanti, onde verificare la frequenza dell'uso di atteggiamenti assertivi, aggressivi e passivi da parte di quest'ultimi in situazioni scolastiche diverse, ha dimostrato la presenza di abilità comunicative assertive soprattutto nei rapporti che gli insegnanti hanno con gli allievi.

È importante prendere consapevolezza delle forme di interazione che si sviluppano e sperimentano in ambito scolastico poiché queste hanno determinanti influenze sullo sviluppo di atteggiamenti comunicativi adoperati in altri contesti sociali. Non meno importante è l'educazione all'assertività che maggiormente dovrebbe avere, ed ha, luogo a scuola e che dovrebbe includere l'acquisizione e la consapevolezza dell'aspetto concettuale come pure l'acquisizione e l'esercitazione dell'aspetto tecnico ad ognuno dei suoi cinque livelli: la capacità di riconoscere le emozioni, la capacità di comunicare emozioni e sentimenti, la consapevolezza dei propri diritti nel rispetto di se stessi e degli altri, la disponibilità

ad apprezzare se stessi e gli altri nonché la capacità di auto-realizzarsi e di poter decidere sui fini della propria vita.

Ma l'insegnamento delle sole abilità sociali non è sufficiente a livello educativo. Poiché la comunicazione è situazionale, è necessario far acquisire competenza sociale, ovvero insegnare ad attuare un processo di continuo aggiustamento della propria performance comunicativa in modo da utilizzare in ogni contesto relazionale la modalità di comunicazione più adeguata.

La formazione all'assertività è cruciale nella formazione di ogni individuo e l'efficacia dell'ambiente scolastico nell'assolvere a questo compito è di primaria importanza poiché, oltre a favorire il benessere dell'individuo, può incidere sul tessuto sociale.

Le parole chiave: comunicazione, comportamento, assertività, passività, aggressività, classe, scuola, insegnanti, studenti

9. SAŽETAK

Istraživanje o dinamičim odnosima u školskom kontekstu pokazala su da komunikacijski stil učitelja utječe na djelotvornost nastave što je dovelo do promijene uloge učitelja kao i uloge učenika. Među raznim zadacima, učitelj ima i zadatak osposobiti učenika uključivanju i razvijanju socijalnih vještina koje uklanjaju komunikacijske prepreke i smanjuju rizike koji dovode do nerazumijevanja, odnosno učiti ga asertivnosti. To se postiže poticanjem osobnosti učenika koji se nalazi u središtu nastave te on u njoj postaje aktivni čimbenik.

U usporedbi s individualnim stilom učitelja, komunikacijski stil je više vezan za kontekst, za sadržaj nastave i vrstu razreda, ali se ne može odijeliti od učiteljevog pojedinačnog komunikacijskog stila što utječe na ponašanje učitelja u razredu i u školi. Ovaj rad predstavlja analizu komunikacijskih stilova učitelja prema razlici od tri osnovne vrste ponašanja: pasivni stil, agresivni stil i asertivni stil, koji su opisani s obzirom na specifične komunikacijske verbalne i neverbalne oblike ponašanja koje karakteriziraju navedene stilove.

Istraživanje koje je izrađeno u obliku upitnika na uzorku od 20 učitelja, s ciljem mjerenja učestalosti uporabe asertivnog, agresivnog i pasivnog načina ponašanja usvojenih od učitelja u različitim školskim situacijama, pokazalo je prisutnost asertivne komunikacije, posebno u odnosima koje učitelji imaju s učenicima. Važno je biti svjestan oblika interakcija koje se razvijaju i odvijaju u školskim situacijama s obzirom da imaju odlučujući utjecaj na razvoj komunikacijsku vještinu koju se koriste u drugim društvenim kontekstima. Ne manje važno je učenje asertivnosti koje se odvija ne samo u školi te bi trebalo uključivanje i stjecanje i svijest konceptualne aspekte, kao i stjecanje i usavršavanje tehničkih aspekata u svakom od svojih pet razina: sposobnost prepoznavanja emocija, sposobnost komuniciranja emocija i osjećaja, svijest o svojim pravima u odnosu na sebe i druge, spremnost cijeniti sebe i druge, kao i sposobnost za samospoznajom i sposobnost donošenja odluka.

No, samo učenje i usavršavanje socijalnih vještina nije dovoljna razina obrazovanja. Jer komunikacija je situacijska, i zbog toga, potrebno je pomoći učenicima pri stjecanju socijalne kompetencije, što znači naučiti ih kako kontinuirano prilagoditi svoje komunikacijske vještine na najadekvatniji način u svakom socialnom okruženju. Stjecanje asertivnih vještina od presudne je važnosti za razvoj svakog pojedinca, a učinkovitost škole u ispunjavanju ovog zadatka od primarne je važnosti, jer, osim poticanja dobrobiti pojedinca, može imati utjecaj i na društvene strukture.

Ključne riječi: komunikacija, ponašanje, asertivnost, pasivnost, agresivnost, učionica, škola, učitelji, učenici.

10. SUMMARY

Researches in the field of relationship dynamics in educational situations have shown that the communication style of the teacher has an impact on the efficiency of the learning process. This fact has resulted in a change of the role of the teacher as well as of the learner. Among the various tasks, the teacher has to help the learner activate and develop social skills that remove obstacles to communication and minimize risks of misunderstandings, in other words, develop

assertive behaviour. The latter is to be realized in respect of the personality of the learner that has a central role in the teaching process and becomes its active part.

Compared to individual style, the communication style of a teacher is more connected to the context, the content of teaching and the class typology. However, it cannot be detached from a teacher's individual communication style, which affects the teacher's behaviour in class as well as in school. The present work analyses communication styles of teachers according to the distinction of three basic attitudes: aggressive, passive and assertive which are described with regard to the specific verbal and non-verbal behaviours that characterise them.

The research, conducted in the form of a survey with a sample of 20 teachers with the aim to measure the frequency of assertive, aggressive and passive attitudes adopted by teachers in diverse school situations, has shown the presence of assertive communication skills mostly in teacher-students relationships.

It is important to become aware of the nature of the forms of interaction that take place and develop in school situations because they affect the development of communication attitudes adopted in other social situations. Not less important is the education to assertiveness that has to take place, and actually takes place, at school and should include acquisition and awareness of its conceptual aspect as well as acquisition and training of the technical aspects at each of its five levels: the ability to recognise emotions, the ability to communicate feelings and emotions, the awareness of one's rights with respect to oneself and to others, the readiness to appreciate oneself and others, as well as the capacity for self-realisation and the ability to make decisions upon the goals of one's life.

However, the teaching and training of social abilities is not sufficient at the educational level. Communication is situational, and for that reason, it is necessary to help learners acquire social competency, which means teach how to continuously adjust one's communicative performance in order to undertake the most adequate communication mode in every social context.

Acquiring assertive skills is crucial to the development of the every individual and the effectiveness of schools in fulfilling this task is highly important because, besides fostering the well-being of the individual, it can have an effect on the social structure.

Key words: communication, behaviour, assertive, passive, aggressive, class, school, teachers

11. ALLEGATI

A) Questionario usato nel lavoro di ricerca “Gli stili comunicativi degli insegnanti “(Maezzini 2000)

	SITUAZIONE	RISPOSTA	SI	NO
1)	I suoi allievi hanno appena terminato un compito in classe piuttosto difficile e impegnativo e ora si stanno rilassando, facendo un po' di rumore. Lei dice:	Volete star zitti! Volete forse che vi dia un altro compito ancora più difficile del primo?		
2)	Un collega Le ha chiesto di sostituirlo in classe per alcune ore l'indomani. Lei non è pronto/a ad accettare tale richiesta e dice:	Sì, sicuro. Spero solo che questo non diventi un'abitudine.		
3)	Le piacerebbe far parte del gruppo di studio 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 finalmente avere nuove idee per promuovere la motivazione e il rendimento degli studenti.		
4)	Lei è preside, e uno degli insegnanti più attivi ha chiesto permesso di assentarsi giovedì perché arriverà suo fratello. Lei, preoccupato per la sostituzione, risponde:	Mi piacerebbe darti il permesso perché sei uno dei pochi che non l'ha mai chiesto. Ma non mi sarà possibile trovare un sostituto in tempi così brevi. La prossima volta dammi più tempo.		

5)	Durante una discussione di gruppo, un suo collega ha avuto una splendida idea per trattare uno studente particolarmente irrequieto. Lei commenta:	Giampaolo, sei proprio in forma oggi!		
6)	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 ad essere puntuale.		
7)	Durante una riunione del consiglio di classe, due colleghi stanno confabulando tra loro, mentre una terza sta presentando una relazione. Lei interviene dicendo:	Volete starvene un po' zitti! Sono forse l'unico stupido ad ascoltare Maria?		
8)	Un collega fa una battuta sarcastica sul fatto che i genitori dei suoi studenti hanno dimostrato stima nei suoi confronti. Lei osserva:	Bene! Ho capito che questa è la tua opinione.		
9)	Uno dei suoi studenti Le ha appena comunicato con tono esasperato che Lei non ascolta mai le loro idee. Lei risponde:	Sì, è vero. Mi dispiace. Cercherò di essere più attento in futuro.		
10)	Il suo preside Le ha appena telefonato per complimentarsi per lo splendido lavoro eseguito dai Suoi studenti sotto la	Non è ancora perfetto. Ci sono molti problemi da risolvere.		

	Sua guida. Lei dice:			
11)	La Sua segretaria Le ha appena consegnato un suo testo battuto a macchina in cui ci sono degli errori.	So che probabilmente si tratta di un mio errore perché ho scritto in modo illeggibile.		
12)	Avete un terribile mal di testa ma dovete fare ancora due ore di lezione. Dite agli alunni:	Ragazzi, oggi ho mal di testa per cui vi chiedo di avere un po' di pazienza e stare in silenzio.		

Note: Il questionario usato nella presente ricerca, originariamente è stato composto da 10 domande. A queste sono state aggiunte altre 2 domande per ottenere un equilibrio nel questionario tra le varie tipologie di risposta (vedi pg 24).

B) Upitnik APA

	Situacija	Odgovor	DA	NE
1)	Vaši su studenti upravo završili jako teški i zahtjevni zadatak te se sada malo opuštaju praveći buku. Vi kažete:	Hoćete li ušutiti? Želite li da vam dam drugi zadatak još teži od prvog?		
2)	Kolega vas je zamolio da ga sutra zamijenite i umjesto njega odradite smjenu. Vi baš niste spremni prihvatiti takav zahtjev i kažete:	Da, svakako. Nadam se samo da ti to neće prijeći u naviku.		
3)	Voljeli bi postati dio skupine za izučavanje najboljih načina motiviranja i učenja vaših učenika. Kažete vašim kolegama:	To je odlična inicijativa. Konačno ćemo doći do novih ideja za promoviranje motivacije učenika.		
4)	Postali ste ravnatelj. Jedan od vaših najaktivnijih profesora traži dopust jer mu u četvrtak dolazi brat. Zabrinuti ste zbog zamjene i kažete:	Rado bih ti to dopustio jer me to nikada nisi pitao ali ne mogu pronaći zamjenu u tako kratkome roku. Molim te da mi slijedeći put daš više vremena.		
5)	Tijekom grupne diskusije vaš je kolega dao odličnu ideju u vezi rješavanja određenog problema na poslu. Vi kažete:	Ooo, Ivane... Danas si baš u formi!		

6)	Primili ste telefonski poziv kojim vas izvješćuju da se sastanak predviđen za 10h ujutro održava u 14h. Komentirate:	Potruditi ću se da dođem na vrijeme.		
7)	Za vrijeme sastanka dvije kolegice međusobno živo raspravljaju, dok treća čita neko izvješće. Vi kažete:	Ma, dajte malo ušutite! Zar sam ja jedina budala koja sluša Anu?		
8)	Jedan kolega ironično komentira: To što su vas roditelji jednog učenika pohvalili za dobro obavljen posao. Vi kažete:	Dobro, shvatio sam kakvo je tvoje mišljenje.		
9)	Jedan od vaših učenika vam je upravo rekao očajničkim tonom da nikada ne slušate njegove ideje. Vi kažete:	Da, istina. Žao mi je. Pokušati ću biti pozorniji u budućnosti.		
10)	Upravo vam je ravnatelj telefonirao i čestitao za odličan rezultat vaših studenata pod vašim mentorstvom. Vi kažete:	Nije baš savršeno. Postoje još mnogi problemi koje moramo riješiti.		
11)	Vaša je tajnica otipkala i donijela pismo u kojima je nekoliko pogrešaka. Vi kažete:	Ja znam da je to vjerojatno moja pogreška jer sam pisao nečitko.		
12)	Boli vas glava, ali morate održati još dva sata nastave pa kažete učenicima:	Djeco, danas me jako boli glava pa vas molim za malo strpljenja i tišine.		

Nota: upitnik kотиšten u straživanju, originalno je bio sastavljen od 10 pitanja. Njima je bilo dodano još 2 pitanja da bi se ostvarila ravnoteža u upitniku između različitih vrsta odgovora (vidi stranicu 24).