

THE BEST OF COPING

U.D. 5

Il "buon ascoltatore"

OBIETTIVO

Condizioni

- ✓ Data una prova criteriale relativa ai comportamenti del "buon ascoltatore", alla definizione di assertività, aggressività, non assertività, e al linguaggio corporeo;
- ✓ alla richiesta di utilizzare la risposta riflessa e di ricorrere ai comportamenti che più di altri manifestano un ascolto attivo;
- ✓ date sei situazioni descriventi situazioni sociali.

Prestazioni

Il soggetto:

- ✓ fornisce la risposta corretta;
- ✓ utilizza la risposta riflessa, quando l'interlocutore assume una postura facilitante l'ascolto (evita interruzioni, evita di dare suggerimenti e di dare valutazioni);
- ✓ riconosce le reazioni assertive, aggressive o non assertive.

Criterio di padronanza

Si considera raggiunto l'obiettivo se il soggetto:

- ✓ fornisce almeno otto risposte corrette su dieci;
- ✓ utilizza la risposta riflessa per almeno quattro frasi prodotte dall'altro, mantiene il contatto oculare quando l'altro parla e una postura protesa verso l'altro;
- ✓ per almeno cinque situazioni su sei.

MATERIALI

Nel corso dell'unità didattica il trainer si avvale dei seguenti materiali:

✓ Lucidi:

- ▶ lucido relativo all'importanza dell'ascolto (lucido 1);
- ▶ lucido relativo all'ascolto attivo (lucido 2);
- ▶ lucido relativo ai vantaggi della risposta riflessa (lucido 3);
- ▶ lucido relativo ad un esempio di dialogo che utilizza la risposta riflessa (lucido 4);
- ▶ lucido relativo alle modalità di comunicazione assertiva, aggressiva, passiva (lucido 5);
- ▶ lucido relativo ad un esempio di situazione-problema (lucido 6);
- ▶ lucido relativo al linguaggio corporeo (lucido 7);

✓ Prova criteriale (allegato 1);

✓ Scheda per i compiti per casa (allegato 2);

✓ Esercizio attinente le modalità di comunicazione (allegato 3).

Analisi dei prerequisiti

Il trainer richiama i concetti principali trattati nel corso dell'unità didattica precedente, distribuisce le prove criteriali compilate al termine della stessa e chiede ad ogni soggetto di leggere una delle domande previste e di motivare la risposta fornita. Il conduttore fornisce feedback, rinforzi, e manifesta la propria soddisfazione per i risultati conseguiti. Incarica quindi un alunno di riportare i bollini nel "Tabellone del calendario del corso".

Analisi dei compiti per casa

Il trainer chiede di leggere quanto raccolto tramite le interviste, valorizza tutte le risposte sottolineando le conseguenze relative all'utilizzo di strategie non produttive di fronte a situazioni problematiche, incoraggia gli studenti a pensare ad altri esempi, si complimenta per il lavoro svolto e fa incollare i bollini indicativi dell'aver svolto i compiti per casa.

Pubblicizzazione dell'obiettivo

Il trainer presenta l'obiettivo della quinta unità didattica, dicendo che si tratta di indagare e mettere in pratica alcuni importanti aspetti della comunicazione e dell'ascolto. A tal fine utilizza il lucido 1.

Guida all'apprendimento

Il trainer:

- ✓ descrive, utilizzando il lucido 1, i motivi per cui è importante essere dei *buoni ascoltatori*, sottolinea il fatto che ciò permette di stabilire buoni rapporti con le altre persone facendo vedere che si è interessati a quanto esse stanno dicendo e che, se a volte alcune persone possono avere difficoltà ad ascoltare gli altri, è possibile migliorare le proprie capacità di ascolto. Il trainer verifica la comprensione di quanto affermato chiedendo ai soggetti di ripetere quanto proposto con altre parole;
- ✓ presenta il concetto di *ascolto attivo* e a tal fine utilizza il lucido 2, ricorda l'importanza di mettersi nei panni dell'altro provando a capire come si sente; fa delle esemplificazioni e chiede ai soggetti di ripetere quanto proposto con altre parole e di fornire altri esempi;
- ✓ descrive alcuni errori che possono compromettere la comunicazione, come dare subito una soluzione (le risposte rapide possono dare l'idea che non si è capito a fondo il problema o i sentimenti dell'altro), essere critici o dare giudizi, interrompere (ciò può infastidire e ridurre l'apertura dell'altro), spargere pettegolezzi su ciò che l'altro ci ha detto, ecc. Il trainer fa delle esemplificazioni e chiede ai soggetti di ripetere quanto proposto con altre parole e di fornire altri esempi;
- ✓ introduce il concetto di *risposta riflessa* e ne esemplifica i vantaggi, utilizzando il lucido 3;
- ✓ fa da modello facendo vedere come si usa la risposta riflessa e i comportamenti dell'ascolto attivo, utilizzando come esempio la situazione proposta nel lucido 4;
- ✓ divide il gruppo in coppie, chiede ad ognuno di provare ad utilizzare la risposta riflessa e i comportamenti dell'ascolto attivo e fornisce feedback e rinforzi;
- ✓ introduce i concetti di *comunicazione assertiva, aggressiva o non assertiva*, utilizzando il lucido 5. Sottolinea il fatto che può essere difficile unirsi ad un gruppo, farsi degli amici o rivelare i propri pensieri e sentimenti, e che ci sono alcuni modi per rendere più facile l'avvicinarsi agli altri, dicendo: "In primo luogo, dovete avere chiaro che cosa desiderate esprimere (sensazioni e parole) all'altra persona e poi dovete dirlo in un modo che l'altra persona, con il vostro messaggio, non ci rimanga male. In molti casi ci possono essere delle incomprensioni semplicemente perché non diciamo ciò che pensiamo o lo diciamo in modo errato";
- ✓ chiede ai soggetti di completare l'esercizio attinente gli stili di comunicazione (allegato 3);
- ✓ propone un esempio di situazione-problema e indica se la reazione del protagonista è assertiva, aggressiva o non assertiva, utilizzando il lucido 6;
- ✓ fa dire ad ognuno a voce alta come sono state valutate le reazioni e chiede di indicare il motivo per cui sono state classificate in quel dato modo, controlla l'adeguatezza delle risposte e fornisce feedback e rinforzi;
- ✓ pone la domanda "Perché dovrete preoccuparvi di imparare ad essere assertivi?", indicando poi le seguenti risposte: "Potete salvaguardare i vostri diritti senza mettere in difficoltà o offendere l'altro", "Sono abilità utilizzabili in diversi rapporti sociali, con gli amici, i genitori, gli insegnanti, ecc.", "Facilita la negoziazione e quindi la gestione di problemi professionali ma anche personali", "Si dà l'idea di essere una persona ragionevole con la quale si possono affrontare le difficoltà", "Proponendo il rispetto di se stessi si può fare in modo che gli altri ci rispettino";
- ✓ introduce la definizione di *linguaggio del corpo*, utilizzando il lucido 7;
- ✓ chiede ai soggetti di lavorare a coppie: ogni studente deve pensare rapidamente ad un messaggio da passare al compagno usando adeguatamente uno o più aspetti del linguaggio del corpo. Il compagno deve rispondere come si è sentito/cosa ha pensato. (Esempi di messaggio: "Wow, abbiamo vinto al lotto!", "Trovo che mi distraigo troppo dal mio lavoro quando sono seduto vicino a te, mi sposto", "Speriamo che domani sia bel tempo", "Ho sentito alcuni ragazzi prenderti in giro, tutto ok?", ecc.);
- ✓ fa una sintesi dell'unità didattica, dicendo: "Oggi abbiamo discusso di tre importanti modalità di comunicazione: l'ascolto, l'assertività e il linguaggio del corpo che evidenziano le caratteristiche del buon ascoltatore".

Verifica del raggiungimento dell'obiettivo

Il trainer distribuisce ed applica la prova criteriale.

Compiti per casa

Il trainer descrive i compiti da svolgere nel corso della settimana e indica i motivi per cui considera importante che gli studenti si impegnino nel farli.

LUCIDO 1

Ascoltare è importante perché:

- ▶ permette di capire quello che gli altri ci stanno dicendo;
- ▶ fa vedere che siamo interessati a ciò che l'altro ci dice;
- ▶ permette all'altro di aprirsi maggiormente e fidarsi;
- ▶ crea un ambiente favorevole alla possibilità che ci sia uno scambio reciproco.

LUCIDO 2

Ascolto attivo

- ▶ avvicinarsi se si è in piedi o inclinarsi in avanti se seduti, mantenere il contatto oculare;
- ▶ fare attenzione a quanto l'altro dice;
- ▶ fare attenzione alle emozioni che prova l'altro e verificare se si sono individuate correttamente;
- ▶ ripetere le parole dell'altro per verificare di aver compreso correttamente.

LUCIDO 3

Risposta riflessa Ripetere le parole che l'altra persona dice

Vantaggi

- ▶ permette di verificare di aver capito correttamente;
- ▶ fa proseguire il discorso;
- ▶ permette di mostrare interesse per quanto l'altro dice;
- ▶ non esprime giudizi.

LUCIDO 4

Bruno aveva un'interrogazione di storia, e alla fine della mattinata, Alberto vuole sapere come è andata.

- A: *Ciao Bruno, allora come è andata l'interrogazione di storia?*
 B: Mmm... insomma, così così.
 A: *Così così... ?*
 B: Eh... ho studiato tanto ma poteva andare meglio, non sono proprio soddisfatto.
 A: *Non sei soddisfatto...*
 B: Non tanto, se studiavo di più potevo prendere un voto più alto.
 A: *Se studiavi di più, ma hai detto che avevi studiato tanto...*
 B: Sì, ma mi sono state fatte alcune domande su un capitolo introduttivo e non sono riuscito a rispondere come avrei voluto.
 A: *Non hai risposto come avresti voluto?*
 B: Eh, non sono stato tanto preciso, la prossima volta dovrò fare attenzione anche all'introduzione.

LUCIDO 5

Ascolto attivo

Assertività

Il comportamento assertivo riguarda il far valere i propri diritti, l'esprimere ciò che si prova in modo da non violare i diritti degli altri o farli rimanere male. È un'espressione diretta dei sentimenti, delle convinzioni e delle opinioni. Il comportamento assertivo punta al rispetto dell'altra persona ma anche a manifestare il disagio o il fastidio che i comportamenti altrui possono comportare. Generalmente le affermazioni assertive:

- ▶ iniziano con "Io" e sono seguite da un'affermazione in cui si esprime ciò che si prova (per esempio, "Sono stufo...");
- ▶ si affermano fatti ed esempi concreti (per esempio, "...che non mi venga permesso di uscire con i miei amici");
- ▶ includono la descrizione del motivo per cui la situazione provoca quel sentimento (per esempio, "mi fa sentire tagliato fuori").

Aggressività

L'aggressività ha a che fare con il difendere i propri diritti violando però i diritti di altri. È un attacco ad un'altra persona piuttosto che obiettare ad un suo comportamento o alla situazione; vi è spesso una reazione eccessiva alla situazione che punta a svaloriare gli altri o renderli responsabili della vostra rabbia (è ok sentirsi arrabbiati e fare in modo che gli altri sappiano come ci sentiamo, ma ciò può essere fatto assertivamente).

Passività

Questo comportamento riguarda il non fare niente, il fare il martire, o il cercare di manipolare gli altri. Alcuni esempi di tecniche di manipolazione includono:

- ▶ usare il senso di colpa ("Dopo tutto quello che ho fatto per te...");
- ▶ essere non cooperativi o non supportivi con un'altra persona sperando che questa indovini come ci si sente e il suo entusiasmo si riduca;
- ▶ rovinare la soddisfazione dell'altra persona protestando o criticando, sperando che questa indovini come ci si sente;
- ▶ evitare di prendere decisioni e di assumersi responsabilità rimanendo passivi ("Decidi tu/Se vuoi").

LUCIDO 6

Esempio di situazione: State attendendo da molto di essere serviti in un self-service affollato. Siete i prossimi della fila, ma quando state per ordinare, il tipo vicino a voi ordina ad alta voce...

Risposta aggressiva (irosamente): "Hey, tocca a me! Non vedi che c'è la coda, idiota, non spingere! Ci dia due fette di torta."

Risposta non assertiva: Non dire nulla e sperare di essere serviti dopo o girare lo sguardo e sbuffare.

Risposta assertiva (tranquillamente): "Mi scusi, è il mio turno in coda. Vorrei una piccola porzione di patatine, per favore."

LUCIDO 7

IL LINGUAGGIO CORPOREO

Il linguaggio del corpo riguarda generalmente la comunicazione non verbale. È un modo di comunicare senza usare le parole. I nostri gesti, le espressioni facciali, il corpo e i movimenti oculari possono trasmettere messaggi, pensieri e sentimenti. Vi voglio fornire qualche esempio.

- **Contatto oculare.** Generalmente il guardare la persona negli occhi quando si parla può dare enfasi a ciò che si dice e guardare l'altro mentre parla può mostrare interesse o attenzione. Guardare da un'altra parte o il pavimento può dare l'idea che quello che si dice è poco importante o che non si è interessati a quello che l'altro dice.
- **Postura.** Generalmente è preferibile essere girati verso la persona che parla o con la quale si sta parlando. Dondolarsi, inclinarsi o flettersi possono essere associati a scarsa assertività.
- **Voce.** Generalmente è preferibile usare un tono di voce udibile e chiaro. È preferibile evitare paroloni, soprattutto fuori dal contesto e per impressionare gli altri, ed eccessive esitazioni che vengono associate a scarsa assertività.
- **Espressione facciale.** È preferibile usare un'espressione facciale in sintonia con la serietà e l'espressione che volete far conoscere. Ridere anche quando si è arrabbiati o a disagio può fare in modo che le persone non ci prendano sul serio.
- **Distanza fisica.** La distanza da mantenere nell'interazione con una persona dipende dal rapporto che si ha con la stessa. Un'eccessiva vicinanza o lontananza generalmente può creare disagio e viene associata a scarsa assertività.



Il linguaggio corporeo parla! Fai conoscere agli altri come ti senti assertivamente.

Allegato 1

PROVA CRITERIALE

1. L'interazione con altri può essere facilitata in particolare dalla capacità di:

- parlare bene e quanto necessario
- comprendere effettivamente quanto gli altri dicono
- assumere un ruolo attivo nella conversazione

2. Cosa dovrebbe fare un buon ascoltatore?

- Dovrebbe limitarsi a rimanere in silenzio quando l'altro parla
- Dovrebbe concentrarsi su quanto l'altro dice e verificare la comprensione
- Dovrebbe saltare velocemente alla conclusione del discorso

3. Cosa non dovrebbe fare un buon ascoltatore?

- Provare a mettersi nei panni di chi gli sta parlando
- Evitare di esprimere giudizi e valutazioni
- Mostrare di aver capito

4. Quando una persona assume un comportamento di tipo assertivo:

- esprime come si sente senza offendere l'interlocutore
- esprime come si sente anche se ciò comporta offendere l'interlocutore
- non esprime come si sente per non offendere l'interlocutore

5. Quando una persona assume un comportamento di tipo aggressivo:

- attacca l'interlocutore e non la situazione (ad esempio, dice: "Sei il solito incapace!")
- non attacca l'interlocutore ma la situazione (ad esempio, dice: "Questo tuo comportamento mi infastidisce")
- attacca l'interlocutore e la situazione (ad esempio, dice: "Sei un oppressivo e questo mi irrita")

6. Quando una persona assume un comportamento di tipo non assertivo:

- spiega all'interlocutore il perché quella situazione gli suscita certi sentimenti negativi
- accusa l'interlocutore del perché quella situazione gli suscita certi sentimenti negativi
- evita di far sapere all'interlocutore perché quella situazione gli suscita certi sentimenti negativi

7. Il linguaggio corporeo (gesti, posizioni, contatto oculare):

- è poco utile nel comunicare quello che proviamo
- ci aiuta a far conoscere all'altro ciò che sentiamo e proviamo
- permette di attirare l'attenzione dell'altro su aspetti poco importanti della comunicazione

8. Nell'interazione con altri il contatto oculare e una posizione del corpo leggermente flessa in avanti possono manifestare un atteggiamento:

- assertivo
- aggressivo
- passivo

9. La risposta riflessa riguarda:

- la possibilità di favorire l'apertura dell'interlocutore
- l'impossibilità di verificare la comprensione di ciò che viene detto
- la possibilità di rendere il colloquio più difficoltoso

10. La risposta riflessa è utile perché:

- permette il controllo della veridicità di ciò che viene detto
- rende il colloquio più complesso
- favorisce un'adeguata interazione



Allegato 2

COMPITI PER CASA

Descrivi una situazione in cui ti è capitato di mettere in atto comportamenti di ascolto e di aver usato la risposta riflessa.

Situazione

Comportamenti di ascolto

Risposta riflessa

Allegato 3

ESERCIZIO

Per ogni situazione individua quale risposta è assertiva, aggressiva o non assertiva e collegale con una freccia.

- ✓ Sei in un negozio, stai tenendo in mano una bella maglietta blu e stai pensando di comprarla. È l'ultima. Un altro cliente ti vede con la maglia e dice al negoziante: "Eccola! Prenderò quella maglietta, grazie!". Il negoziante si sta girando per prenderla da te...

Starà scherzando, doveva pensarci prima

 ASS

Sto decidendo se comprarla o no; ancora qualche minuto e le faccio sapere

 AGG

Va bene, se proprio la vuole

 NON ASS

- ✓ In pizzeria hai ordinato una pizza ai funghi. Il cameriere però te ne porta una con le melanzane. Gli dici:

"Avevo ordinato una pizza ai funghi, questa ha le melanzane, può per cortesia cambiarla?"

 ASS

"Avevo ordinato una pizza ai funghi, ma va bene anche alle melanzane"

 AGG

"Questa proprio non la voglio, se la mangi Lei!"

 NON ASS

- ✓ Hai un appuntamento con il tuo migliore amico al solito posto per andare al concerto del vostro gruppo preferito. È in ritardo e rischiate di arrivare quando è già iniziato. Appena arriva gli dici:

"Non ci si può proprio fidare di te, sei sempre il solito lumacone!"

 ASS

"Speriamo che il concerto non sia già iniziato..."

 AGG

"Sono venti minuti che ti aspetto. Questo ritardo può comportare difficoltà all'entrata al concerto; questo mi infastidisce."

 NON ASS

- ✓ Il professore di matematica ti consegna il compito in classe senza votazione perché ritiene che tu abbia copiato. Non è così...

"Guardi che è stato Giovanni a copiare da me!"

 ASS

"Professore, ho fatto il compito da solo, se vuole posso ripetere gli esercizi alla lavagna!"

 AGG

"...mah, non fa niente."

 NON ASS

- ✓ Da qualche giorno Cinzia non ti rivolge la parola e, quando siete in gruppo, fa di tutto per evitarti.

Le dici: "Si può sapere perché non mi degni nemmeno di uno sguardo?"

 ASS

Le dici: "Mi sembra che tu mi stia evitando. C'è qualcosa che non va?"

 AGG

Aspetti che le cose si sistemino

 NON ASS