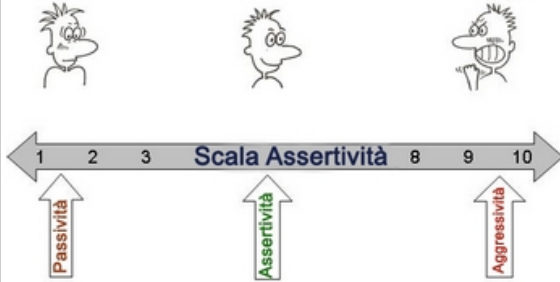


Articolo tratto dal numero n 68 dicembre 2016 de <http://www.lascuolapossibile.it>

Gli antidoti contro tutti i bullismi

Assertività e gestione del conflitto come competenze interpersonali

Long Life Learning - di Presutti Serenella



Nel continuare il nostro "viaggio" ideale (vedi i numeri 65-66-67/2016 della rivista) alla scoperta dell'importanza delle **soft skills**, nello sviluppo e nel sostegno dei comportamenti pro-attivi nelle persone, credo sia molto importante osservare da vicino le possibilità di sviluppo delle comunità educanti, in particolare della Scuola, fermare la nostra attenzione sulla centralità delle competenze interpersonali, come l'assertività e la gestione dei conflitti.

Le competenze relazionali sono dei comportamenti abituali funzionali alla positiva e costruttiva gestione delle relazioni personali. Questo tipo di competenza si distingue in interpersonale e comunicativa: le competenze interpersonali sono comportamenti che contribuiscono all'instaurazione e al mantenimento della relazione personale [...]. (1)

E' evidente la differenza tra chi si pone in ascolto delle potenzialità dei percorsi di apprendimento (non solo professionali) per favorirne l'acquisizione: essere in grado di intercettare questo tipo di opportunità all'interno dei vari livelli dei sistemi educanti, e porla in posizione centrale, può fare la differenza nei termini

dello sviluppo interpersonale e sociale dei singoli, dei gruppi e dei "sistemi".

L'essere assertivo significa coniugare l'autostima e la determinazione nell'affermare le proprie idee con il rispetto e la valorizzazione degli altri. Acquisire la competenza di assertività può favorire fortemente la capacità di gestire il conflitto, cioè fare in modo che la diversità non degeneri, o ricondurre il conflitto in disaccordo, salvando la relazione.

Le competenze interpersonali sono dunque comportamenti che permettono di mantenere vivi il riconoscimento dell'altro e l'apertura nei suoi confronti, sia in fase di instaurazione di un nuovo rapporto, sia nella difesa della relazione personale contro le minacce del conflitto. (1 -op. cit.)

Possedere competenze interpersonali significa in fondo essere capace di riconoscere l'altro come persona e mostrare sostanzialmente interesse nei suoi confronti.

Nella realtà quotidiana delle scuole, nei vissuti professionali tra colleghi come nei vissuti tra gli studenti, ci troviamo continuamente a sperimentare queste capacità e soprattutto gli effetti nefasti della loro assenza; quando l'altro/gli altri non è/ sono "riconosciuti", oppure quando non ci sentiamo a nostra volta riconosciuti, si entra facilmente in conflitto se non siamo in grado di mettere in atto comportamenti assertivi.

Non solo il ragazzo troppo *narcisisticamente* concentrato su se stesso rischia di rispondere con condotte non collaborative, se non addirittura negative e sconfessanti l'espressione altrui, ma spesso un adulto an-assertivo può provocare reazioni di resistenza, fino alla chiara opposizione, forte quanto lo è il non riconoscimento-disconoscimento del modo di essere dell'altro.

Le "storie" emotive delle persone spesso ricordano esperienze di questo tipo, che possono aver influito negativamente sulle condotte e sulle scelte.

Nell'accezione più negativa, infatti, un soggetto "bullizzato" tende a reiterare il comportamento che ha sperimentato su di sé e che ha creato sofferenza, a meno che possieda strumenti in grado di neutralizzarla, se non addirittura trasformarla in crescita personale.

Il termine assertività ha una doppia etimologia: deriva in modo diretto dall'*inglese* "to assert", che vuol dire "rivendicare", far valere in modo indiretto; deriva dal *latino* "asserere", che significa "affermare con forza" o "sostenere con ragionamenti".

"L'assertività pertanto è l'equilibrio interiore nelle relazioni con gli altri, che vengono sanamente concepite come relazioni a carattere paritetico e orientate al confronto costruttivo".

"Sviluppare l'assertività può quindi significare acquisire la maturazione globale della persona, che riesce ad integrare gli altri con la stima di sé e il conseguimento degli obiettivi nei quali ripone i propri valori." (op. cit.)

Trovo molto interessante rielaborare queste scoperte attualizzandole nel contesto scolastico.

Allenarsi all'assertività può rappresentare un percorso sia professionale per gli adulti che vi operano, quanto educativo-didattico per gli alunni, quindi bisogna lavorare in parallelo, se vogliamo aumentarne l'efficacia, diventando un potentissimo antidoto contro comportamenti disfunzionali e dannosi per la comunicazione organizzativa, come contro il bullismo nelle sue diverse manifestazioni.

Nella comunicazione assertiva il soggetto tende a:

- evitare di evidenziare in modo sistematico le mancanze e gli errori degli altri;
- non suscitare negli altri il senso di colpa;
- non sottolineare la differenza fra come lavora lui e come lavorano gli altri, oppure a prendere ad esempio qualcuno che...;
- non instaurare un controllo assoluto di quello che succede e a garantire le prestazioni degli altri tramite minacce.

Gli effetti nella relazione organizzativa potrebbero essere molto positivi, in quanto ciò che deriva da una comunicazione assertiva pone al centro lo scambio relazionale, quindi:

no a "Perché non hai portato a termine il compito"si, piuttosto a: " Credo che tu sia in ritardo, quando pensi di ultimare la consegna? Ne ho bisogno per terminare il mio lavoro"

Un docente potrebbe sortire effetti assolutamente migliori se invece dell'inflazionatissimo:

"Se non studi sarai bocciato" intervenisse con: " Se non studi rischi di perdere molto del tuo tempo prezioso e di non raggiungere il risultato ...come potresti fare per....?"

Oppure:

"Se fai come Roberto, che è bravo, attento e studioso, anche tu sarai promosso"

Questo tipo di comunicazione può sortire effetti contrari, aumentando la frustrazione e il senso di inefficacia nelle persone e suscitare sentimenti di rabbia e di rifiuto verso l'altro, vissuto come irraggiungibile, mentre:

" Tu e Roberto lavorate in modo diverso, ma per lo stesso obiettivo, come potresti fare secondo te per migliorare i tuoi risultati?"

La comunicazione di questo tipo sollecita un'autoriflessione e sostiene azioni di analisi e di ricerca personale, mettendo in evidenza le possibilità non ancora esplorate dal soggetto-protagonista.

NON E' FACILE NE' SCONTATO OTTENERE RISULTATI EFFICACI E IN POCO TEMPO

Acquisire la competenza della assertività significa mettere in gioco una serie di azioni imprescindibili per il raggiungimento di un risultato stabile e significativo:

- mettere in atto l'ascolto attivo e l'accoglienza delle diversità di pensiero e di essere "altro";
- "allenarsi" costantemente alla comunicazione positiva e costruttiva;
- essere disposti a mettersi in gioco e in discussione, anche quando si nutre la convinzione di avere ragione;
- sostenere le proprie ragioni e convinzioni con fermezza;

-essere pronti a gestire un conflitto, senza mettere in pericolo la relazione.



Per quest'ultimo aspetto, è fondamentale la consapevolezza che la diversità scaturisce dal fatto che i modelli mentali con i quali ciascuno interpreta la realtà, pur avendo ampie zone di convergenza, hanno anche zone di divergenza, in ragione della peculiarità dell'esperienza vitale e valoriale di ciascuno. Perciò partendo da uno stesso evento vissuto da una pluralità di individui, scaturiscono nei protagonisti reazioni molto diverse, sia dal punto di vista emotivo che nella valutazione razionale.

CIO' CHE PER UNO E' IMPORTANTE, PER UN ALTRO E' TRASCURABILE. (op. cit.)

Il problema nei gruppi, nelle comunità e nelle organizzazioni non è tanto quindi evitare il conflitto, che appare un passaggio inevitabile quando sono in gioco molteplici individualità, con difformità di storie ed esperienze, quanto piuttosto raggiungerne la capacità di gestione dello stesso. Il conflitto non gestito, o mal gestito, può danneggiare la relazione; le persone che entrano in conflitto tra di loro, non solo sono in disaccordo tra di loro, ma sperimentano cosa significa distanziarsi.

Cosa significa dunque diventare competente, essere capace di gestire il conflitto?

IL FATTORE TEMPO E' FONDAMENTALE PER L'EFFICACIA DI QUESTE AZIONI.

La relazione tra le persone si nutre di scelte, anzi si autoalimenta; è fondamentale allora, in caso di possibile "rottura", valutare quali siano le priorità, individuali e di gruppo. E' possibile formulare alcune domande "potenti" per cercare di operare in questa direzione:

- Cosa è più importante per te, avere ragione ad ogni costo oppure frequentare questa persona?
- Cosa ha più valore, cercare di farti ascoltare o avere l'ultima parola?
- Cosa ti ha fatto o ti fa arrabbiare veramente ?
- Cosa ha fatto o fa arrabbiare l'altro veramente ?
- Quale spazio o cosa sei disposto a rivedere? A cosa puoi, vuoi rinunciare?

Nella realtà delle scuole, nei microcosmi delle classi, può diventare un'opportunità molto rilevante essere in grado di ricondurre i diversi soggetti a questo esercizio di ri-lettura e ri-formulazione dei comportamenti. Esistono diverse strategie metodologiche per farlo; una delle più efficaci e operativamente meno complesse da poter mettere in atto è il "role-playing".

Tra le esperienze praticate e valutate, interessanti sono le ricerche per la costruzione del **QSA (Questionario Strategie Apprendimento)** a cura del Prof. Michele Pellerey, Università "La Sapienza" di Roma, oppure gli studi della Prof.ssa Daniela Lucangeli e il Prof. Cesare Cornoldi, sull'apprendere per competenze trasversali, che mettono al centro il raggiungimento dell'obiettivo di autoefficacia e di miglioramento del singolo studente e dei gruppi classe.

Può essere molto utile, ad esempio, sottoporre ai bambini e ai ragazzi alcune situazioni tipo e cercare insieme (negoziando in gruppo è meglio) la risposta maggiormente adeguata. (2)

Crede che comunque, oltre ai metodi e alle strategie, l'assunto più importante è senz'altro l'esempio degli adulti, educatori a diverso titolo e in diversi contesti di vita, che siano consapevoli nello scegliere di esprimersi in modalità assertive, come esercizio massimo di competenza relazionale-interpersonale e comunicativa; scegliere in buona sostanza di esercitare cittadinanza nell'ampio spettro del termine, nella scommessa importante di farlo in una dimensione intergenerazionale, guardando verso la costruzione di scenari di pace.

Serenella Presutti, psicopedagogista, counselor, Dirigente scolastico dell'I.C. via Padre Semeria di Roma

1) M. Tucciarelli, *Coaching e sviluppo delle soft skills*, Ed. La Scuola, 2014, Milano

(2) S. Di Nuovo, P. Magnano, *Competenze trasversali e scelte formative* (a cura di D. Lucangeli e C. Cornoldi), Ed. Erickson, Trento, 2013