



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA DIPARTIMENTO
DI FILOSOFIA, SOCIOLOGIA, PEDAGOGIA E PSICOLOGIA APPLICATA
CORSO DI LAUREA IN SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA
FORMAZIONE
CURRICOLO Servizi Educativi Per L'infanzia**

**EDUCARE I BAMBINI ATTRAVERSO
LA COMUNICAZIONE
NONVIOLENTA**

RELATORE

Prof. Matteo Santipolo

LAUREANDA

Shirley Anahí Landázuri Palacios

MATRICOLA: 2026753

Anno Accademico 2022/2023

Indice generale

Introduzione.....	1
Primo capitolo: le abilità sociali.....	2
1.1 Definizione di abilità sociali.....	2
1.2 Tipi di relazione sociali.....	4
1.3 Scarse abilità sociali.....	8
1.4 Tipi di comportamento.....	9
1.4.1 Comportamento aggressivo.....	9
1.4.2 Comportamento passivo.....	11
1.4.3 Comportamento assertivo.....	12
Secondo capitolo: la risoluzione assertiva.....	14
2.1 Definizione di assertività.....	14
2.2 L'assertività a livello cognitivo.....	15
2.3 Training assertivo.....	18
2.4 Comunicazione assertiva.....	21
Terzo capitolo: la comunicazione nonviolenta.....	26
3.1 Definizione di comunicazione nonviolenta.....	26
3.2. Forme di comunicazione in modo violento.....	28
3.3 Individuazione dei sentimenti attraverso la comunicazione nonviolenta.....	30
3.4 Comunicazione nonviolenta verso noi stessi.....	35
Quarto capitolo: educare i bambini impiegando la comunicazione nonviolenta.....	37
4.1 Stili comportamentali che possono manifestare i bambini.....	38
4.2 Il primo passo è educare i genitori.....	40
4.3 Un tipo di educazione e comunicazione diversa verso i figli.....	41
Conclusione.....	45
Bibliografia.....	46
Sitografia.....	47
Ringraziamenti.....	50

Introduzione

Questo lavoro si concentra inizialmente sulle abilità sociali che permettono di identificare i diversi stili di comportamento che una persona può dimostrare. Esistono vari stili di comportamento che possono caratterizzare le persone, solitamente se ne descrivono tre: comportamento aggressivo, comportamento passivo e comportamento assertivo.

Successivamente, la ricerca si focalizza sullo stile assertivo, un'abilità sociale che consente alle persone di utilizzare un tipo di comunicazione affettiva ed effettiva per entrare in relazione con gli altri, creando così legami duraturi nel tempo, che aiutano a crescere nella vita quotidiana. Una persona assertiva, oltre ad avere un tipo di comunicazione adeguata, è una persona con un'elevata autostima, che le permette di avere convinzione nelle proprie opinioni e scelte che compie e di mostrarsi per quello che è, senza dover usare maschere. È una persona autentica.

Nel terzo capitolo si affronta l'investigazione condotta da Marshall B. Rosenberg riguardo la Comunicazione Non Violenta. Questo strumento è molto attuale e consente alle persone di utilizzare una forma di comunicazione priva di giudizi, senza attribuire colpe o di provocare violenza di fronte a un conflitto. La Comunicazione Non Violenta può essere utile nella vita diaria, soprattutto in famiglia, ovvero nel contesto in cui si vengono a creare le basi affinché i figli crescano con uno stile comunicativo diverso. Ecco perché è molto importante che i genitori educino prima di tutto loro stessi, per poi saper educare e accompagnare lo sviluppo del bambino.

Infatti, l'obiettivo di questa ricerca è quello di sottolineare l'importanza dell'educazione dei figli attraverso la Comunicazione Non Violenta. La famiglia può essere un pilastro e una base fondamentale per promuovere questo tipo di comunicazione.

Primo capitolo: le abilità sociali

Le abilità sociali, dette anche competenze sociali, non hanno una definizione univoca, poiché la comunità scientifico-sociale non ha raggiunto un accordo per individuare una definizione generale che possa spiegare questo concetto.

Piuttosto che le definizioni che sono state date dai diversi autori nel corso degli anni, in questo capitolo identificheremo le caratteristiche che questi hanno riscontrato e i diversi stili di comportamento che una persona può avere (comportamento passivo, comportamento aggressivo e comportamento assertivo).

Pertanto, in questo capitolo parleremo dei diversi stili di comportamento, mentre i capitoli successivi si concentreranno specificamente sul comportamento assertivo e sulla ricerca di Marshall B. Rosenberg sulla Comunicazione Nonviolenta.

1.1 Definizione di abilità sociali

Nel corso degli anni possiamo trovare varie definizioni che cercano di spiegare le abilità sociali, le più conosciute sono:

- *“Comportamenti appresi orientati verso un obiettivo e governati da regole che variano in funzione della situazione e del contesto; che si basano su elementi cognitivi ed affettivi osservabili e non osservabili, in grado di suscitare negli altri risposte positive o neutrali e di evitare risposte negative” (Chadsey-Rusch 1992)*
- *“Abilità necessarie per stabilire e mantenere relazioni interpersonali soddisfacenti, per guadagnarsi l'accettazione dei pari, per stabilire e mantenere amicizie e per concludere relazioni interpersonali negative” (Gresham, Sugai e Horner, 2001)*
- *“Comportamenti che aiutano le persone a interagire tra loro nel corso dell'intero ciclo di vita e in contesti significativi, come la scuola, dove si instaurano relazioni con compagni, insegnanti e altri operatori scolastici,*

l'ambito lavorativo, per le relazioni con colleghi e supervisori, e l'ambito familiare, dove si ha a che fare con familiari, amici e conoscenti" (Seevers e Blank, 2008)

- *"Abilità di utilizzare le interazioni sociali per soddisfare degli obiettivi e dei bisogni personali considerando contemporaneamente gli obiettivi e i bisogni degli altri"* (Groeben, Perren, Stadelmann, von Klitzing, 2011)

Da queste definizioni possiamo trovare alcuni elementi in comune che sono stati identificati di Willem Arrindell all'interno della *Scala di valutazione del comportamento interpersonale e assertivo o SIB (Scale for Interpersonal Behavior)*. Questo strumento è un questionario di autovalutazione dei comportamenti assertivi. Gli elementi in comune consentono di capire quali possano essere le caratteristiche delle abilità sociali. Partendo dal primo elemento comune possiamo evidenziare che una persona non nasce socialmente abile in quanto le abilità sociali sono frutto di un apprendimento. Le abilità sociali vengono acquisite attraverso le esperienze educative che facciamo nel corso della nostra vita all'interno di istituzioni sociali come la famiglia, la scuola, le strutture lavorative e quelle religiose. Un altro elemento comune è che le abilità sociali perseguono un determinato obiettivo, come l'avvicinarsi, un sorriso, un bacio, una carezza, ecc. Come ultimo elemento comune possiamo dire che le abilità sociali possono essere osservabili poiché ci permettono di identificare o evidenziare da dove origina un determinato comportamento, che può essere affettivo o cognitivo.

Le abilità sociali sono caratterizzate da diverse relazioni, tra queste: attaccamento emozionale (relazione che si instaura quando il bambino è piccolo), socializzazione (persone con cui l'individuo instaura relazioni) e ruolo dei pari (ruolo del gruppo della vita di una persona). Queste relazioni permettono alla persona di formarsi nel proprio contesto di vita fin dalla tenera età. Le relazioni sociali sono caratterizzate principalmente dal rapporto che si

instaura con le persone che fanno parte della nostra vita quotidiana. Nel primo periodo di crescita di un bambino, i genitori sono essenziali per creare basi sicure e forgiare le relazioni che lui o lei crea man mano che cresce.

1.2 Tipi di relazione sociali

Le relazioni sociali sono molto importanti per il benessere della persona, queste ci consentono di instaurare relazioni con le persone che ci circondano (amici, colleghi, famiglia). All'interno di una società, le relazioni sociali sono chiamate relazioni umane, le quali facilitano la convivenza con le persone che fanno parte della nostra vita. L'essere umano ha bisogno di relazionarsi con altre persone, non è un individuo isolato, ha bisogno di entrare in relazione con l'altro, ha bisogno di socializzare.

Le relazioni che la persona crea durante il corso della sua vita si trasformano e si solidificano, permettendogli di raggiungere un benessere sia a livello fisico che emozionale. Le relazioni si basano sulla continuità e sulla reciprocità.

Qualora una persona si imbattesse in relazioni umane che implicano una minaccia, ciò potrebbe creare una serie di problemi fisici e psicologici che non lo aiuterebbero a crescere come persona, anzi, lo porterebbero ad uno squilibrio nella sua vita.

Nel percorso di crescita della nostra vita esistono diversi tipi di interazione tra l'individuo e l'ambiente:

Attaccamento emozionale

La prima forma di relazione sociale che il bambino manifesta è l'attaccamento emozionale verso gli adulti per lui significativi, chiamati solitamente caregiver, ovvero colui che si prende cura del bambino (Bowlby,1969). Quando le esperienze interattive sono adeguate permettono al bambino di sperimentare la regolazione e il controllo degli stati emozionali negativi e di amplificare quelli positivi (Tronick,2008).

Lo sviluppo psicologico del bambino è molto importante perché questo lo aiuterà nella formazione del suo sé a livello psichico e interpersonale. *“Nel periodo che va dai 12-36 mesi è fondamentale la figura del caregiver, perché sarà lui/lei a identificare i segnali che provengono dal bambino, infatti “il bambino ha fin dall’inizio delle strategie di autoregolazione, come la suzione del pollice per autoconsolarsi o il distogliere lo sguardo per ridurre l’eccesso di stimolazione” (Tambelli, 2017, p.178).*

Con il tempo e la crescita del bambino le esperienze che avvengono attraverso il gioco simbolico lo aiuteranno a sviluppare esperienze emotive significative. Un altro elemento che aiuterà sempre di più a sentire nuove emozioni è l’acquisizione del linguaggio.

In questo periodo le persone che si prendono cura del bambino sono fondamentali per consentirgli di acquisire sicurezza affinché possa esplorare al meglio l’ambiente che lo circonda, facilitando così la possibilità di instaurare relazioni con gli altri. Questo è importante per quando ci si troverà in ambienti estranei alla famiglia.

La socializzazione

La socializzazione viene ricreata quotidianamente attraverso le interazioni individuali che si verificano durante tutto il percorso di vita della persona.

Uno dei primi spazi in cui il bambino inizia a socializzare è la scuola, un’istituzione sociale che gli permette di stabilire relazioni con altri bambini della sua stessa età. Oggi parliamo di sviluppo sociale, dove il bambino è considerato fin dall’inizio un essere sociale. Man mano che il bambino cresce diventa più consapevole e competente, questo grazie alle persone che fanno parte della sua vita quotidiana. La relazione che il bambino instaura con l’adulto soddisfa due bisogni fondamentali: sicurezza/protezione e aiuto all’integrazione nel mondo.

Questa tabella specifica come avviene lo sviluppo sociale del bambino.

Tab.1 – Sviluppo sociale del bambino

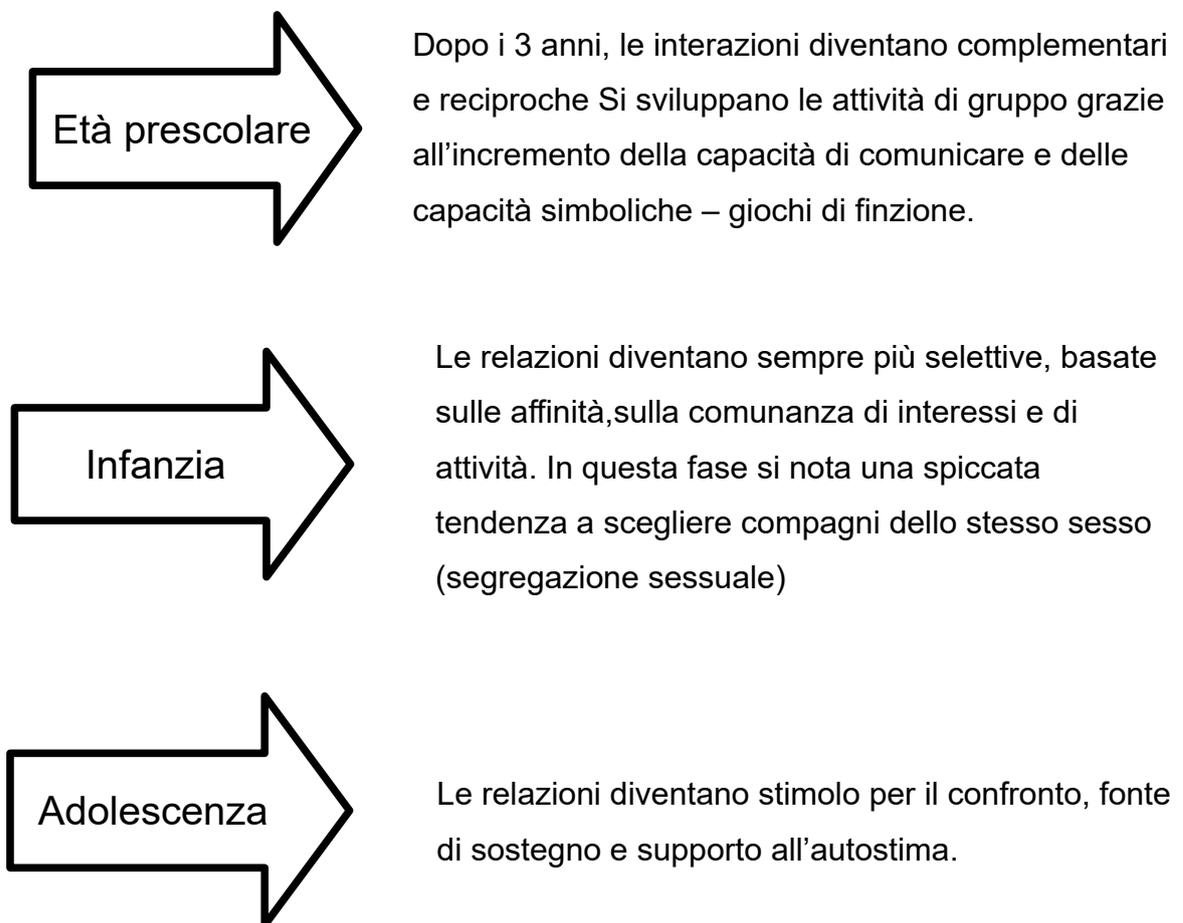
Età	Sviluppo sociale del bambino
0 mesi	In questo periodo il processo biologico di socializzazione del bambino deve regolarizzarsi per creare un adattamento reciproco tra i suoi ritmi e quelli del genitore.
2-4 mesi	Qui si instaura uno scambio “faccia a faccia”, scambi che permettono al bambino di condividere stati emotivi attraverso sguardi, vocalizzazioni, sorrisi. In questo processo, il bambino richiede una risposta sociale da parte del caregiver.
5-6 mesi	In questa fase il rapporto con il caregiver avviene attraverso la condivisione di oggetti che permettono al bambino di comunicare attraverso forme gestuali e preverbal (comunicazione che utilizza mezzi).
18 mesi	Si iniziano a instaurare piccole interazioni con altri bambini
24 mesi	I bambini sono in grado di assumere ruoli complementari e cooperare per raggiungere un obiettivo comune (Brownell e Carriger, 1990).
2-5 anni	I bambini diventano molto più socievoli e sono in grado di rivolgere le proprie interazioni ad un pubblico più vasto: inizialmente è preferito il contatto e la vicinanza dell'adulto. Dai 4 ai 5 anni i bambini prediligono le interazioni con i coetanei (Hartup, 1983; Harper e Huie, 1985).

Il ruolo dei pari

Il ruolo che il gruppo dei pari ha nella vita di un bambino è fondamentale perché dà loro l'opportunità di confrontarsi nei diversi aspetti della loro vita. Questo processo aiuta l'individuo nella ricerca di se stesso.

Il gruppo dei pari può rispondere a bisogni fondamentali come l'affetto, la solidarietà, la compagnia, l'intercambio di idee.

Lo sviluppo sociale in base al rapporto con i pari viene riassunto nel seguente schema.



(Camaioni, Di Blasio, Psicologia dello sviluppo, Il Mulino, 2007)

Se le abilità sociali non vengono apprese durante l'infanzia, è molto probabile che quando la persona sarà adulta non saprà come utilizzare le abilità sociali nella vita quotidiana, limitando così l'interazione con altre persone.

1.3 Scarse abilità sociali

Gresham identificò le persone che hanno scarse abilità sociali come mancanti della conoscenza necessaria per comportarsi in modo socialmente adeguato.

Sono persone che:

- *mancano della conoscenza*: questo implica che la persona non conoscendo le strategie delle abilità sociali, esegua comportamenti inappropriati nei contesti in cui si trova. Come per esempio la difficoltà di capire in che momenti o contesti possono attivare le diverse strategie delle abilità sociali.
- *mancano di "pratica e di esercizio"*: questo perché le persone vivono in ambienti che non sono stimolanti. C'è *povertà degli stimoli ambientali* che sono presenti nella quotidianità della persona.
- *mancanza o esigua presenza di rinforzi*: in questo caso l'abilità sociale che viene emessa dalla persona non viene rinforzata.
- *problemi comportamentali e aspetti psicopatologici*.

(Argyle, 1983) e altri specialisti come (Gilbert e Connolly, 1995) affermarono che il deficit nelle abilità sociali potrebbe condurre al disordine psicologico. Quando una persona ha scarse capacità sociali, possono insorgere conseguenze negative come bassa autostima, ansia e depressione, incapacità di risolvere i conflitti. In alcuni casi, questo tipo di conseguenza fa sì che la persona si chiuda in se stessa e non voglia apprendere le diverse abilità sociali che la aiutano a sapere come comunicare con gli altri. La bassa accettazione personale, il rifiuto o l'isolamento sociale, sono conseguenza del fatto di non disporre di adeguate abilità sociali. Se le competenze sociali vengono apprese in precedenza, consentono all'individuo di utilizzare strategie per superare situazioni problematiche e integrarsi meglio nella società.

Le abilità sociali sono caratterizzate di vari stili di comportamenti, solitamente ce ne sono tre: comportamento aggressivo, comportamento passivo e comportamento assertivo

1.4 Tipi di comportamento

1.4.1 Comportamento aggressivo

L'infanzia di una persona aggressiva è caratterizzata da persone normative e severe che non si preoccupano dell'aspetto fragile; i genitori spesso possono usare parole come: "devi essere forte", "non devi piangere", ecc.

Alcuni studi sullo sviluppo del comportamento aggressivo ritengono che già dal primo anno di vita possiamo evidenziare episodi di rabbia nei bambini. Tra la fine del primo anno di vita e l'inizio del secondo, i bambini cominciano a dirigere la loro rabbia verso altri target (adulti e successivamente coetanei). Durante il secondo anno compare l'aggressività strumentale, il cui obiettivo è perseguire uno scopo materiale, ad esempio impossessarsi di un giocattolo. Quando il bambino attraversa il periodo dell'età prescolare, lo sviluppo linguistico aumenta la possibilità che si verifichino con maggiore frequenza attacchi verbali, che diventano la forma di aggressione più frequente, rispetto a quelle fisiche. Con la crescita del bambino, intorno ai 4 anni, si sviluppano forme di aggressione indiretta, intenzionate a danneggiare l'immagine sociale della persona.

L'aggressività è un disturbo del comportamento che può danneggiare l'altro a livello verbale (insulti, minacce, ecc) o a livello fisico (pugni, picchiare, gridare, ecc), in alcuni casi possono verificarsi entrambi i livelli

di aggressività. Una persona che si comporta in modo aggressivo si impone a un'altra ottenendo i suoi desideri, ma per ottenerli la danneggia. Generalmente la persona aggressiva cerca di risolvere le situazioni problematiche in modo violento, mettendo a disagio od offendendo gli altri. È una persona che agisce e pensa soprattutto “a breve termine” senza tener conto delle conseguenze negative che, a lungo termine, potrebbero derivare dalle proprie azioni. Lascia poco spazio agli altri e tende, anche senza rendersene conto, ad imporsi continuamente. A prima vista sembra avere un alto livello di autostima e fiducia in se stesso. Si presenta come una persona forte e capace di raggiungere i suoi obiettivi, ma raggiunge questi obiettivi attraverso la coercizione, l'umiliazione e il disprezzo per i diritti degli altri. Non ammette quasi mai di avere torto. Solitamente la persona aggressiva presenta episodi “esplosivi” ripetuti. Questo porta le altre persone ad allontanarsi, infatti è difficile per una persona aggressiva avere una buona cerchia di amici.

L'aggressività si può manifesta in diversi disturbi psichiatrici come: la nevrosi, schizofrenia, psicosi, demenza, autismo, alcolismo e abuso di sostanze come le amfetamine.

Le persone che manifestano comportamenti aggressivi spesso utilizzano parole che giudicano gli altri in modo generico, ad esempio usano parole come “sempre”, “nessuno”, “mai”. In un contesto di comunicazione interpersonale, i messaggi di fondo che le persone con stili aggressivi trasmettono direttamente o indirettamente sono del tipo: “lo penso questo, è inconcepibile pensare diversamente”, “Sei stupido a non pensare come me!”, “Questo è ciò che sento, e penso”, “ I tuoi pensieri e sentimenti non contano”.

Le principali motivazioni di un comportamento aggressivo sono (*Giusti, Testi, 2018*):

- 1) voler sempre ottenere ciò che si desidera. La persona è convinta che i suoi desideri debbano essere sempre soddisfatti anche se questo significa prevaricare gli altri;
- 2) sfogare la propria rabbia contro qualcuno, aiuta a sentirsi meglio. Gli altri vengono aggrediti pur di stare bene. Ci si può sentire meglio all'inizio, ma non si considera che a lungo andare così si deteriorano i rapporti con gli altri;
- 3) credere che gli altri siano dei nemici dai quali proteggersi. Gli altri vengono visti come ostili e l'arma migliore, prima di essere attaccati, è attaccare;
- 4) credere che gli altri debbano adeguarsi alla nostra volontà. Chi ragiona in questo modo è generalmente insensibile alle ragioni dell'altro. È sufficiente che l'altro dissenta dalla sua opinione per farlo scattare rabbiosamente.

1.4.2 Comportamento passivo

La persona che si comporta passivamente tende a inibire le proprie emozioni (gioia, tristezza, amore rabbia, ecc) a causa di momenti di imbarazzo, tensione, ansia o sensi di colpa. Sposta l'attenzione sugli altri, pensando che gli altri siano più importanti. Il risultato che si può ottenere da una persona che si comporta passivamente è che difficilmente riuscirà a soddisfare i suoi bisogni e/o desideri, non sarà in grado di stabilire rapporti con altre persone, non sarà in grado di esprimere la sua opinione o non sarà in grado di accettare un complimento positivo perché crede di non meritarselo. Di solito una persona passiva si sente "oppressa" e intimidita dagli altri e si scusa eccessivamente, anche quando non è il caso. Di solito è depressa, ha

una bassa autostima, si valuta negativamente e si vede in balia degli altri.

Ad esempio consideriamo una persona passiva quando permette ad altri di violare i suoi diritti; si crea degli obiettivi, ma non li raggiunge; evita i conflitti con gli altri; ha difficoltà a prendere decisioni, fa scegliere agli altri per lei/lui; si sente infelice, frustrato, ansioso; inventa scuse; reprime pensieri, emozioni e sentimenti; chiede scusa quando non è necessario. Le persone che hanno un comportamento passivo solitamente utilizzano una modalità di comunicazione che sminuisce quello che realmente pensano, ad esempio “le mie opinioni non valgono nulla”, “le opinioni degli altri sono più importanti che le mie”.

1.4.3 Comportamento assertivo

La persona che si comporta in modo assertivo è in grado di accettare ragionevolmente le opinioni degli altri, siano esse negative o positive, perché è consapevole che un’opinione positiva può aiutarla a migliorare, mentre un’opinione negativa può aiutarla a riflettere. È in grado di esprimere in modo chiaro e deciso i propri sentimenti, emozioni, opinioni e bisogni; sa ottenere le cose che desidera senza calpestare i diritti degli altri; riconosce i propri limiti e i fallimenti; può dire di no in circostanze necessarie o a richieste inappropriate. È una persona che gestisce efficacemente le critiche, esprime sentimenti positivi (gioia, soddisfazione, felicità) e mantiene l’autostima e la fiducia in se stesso anche se sperimenta un fallimento o un insuccesso. Sa accettare gli altri e sé stesso, scambiando e condividendo opinioni, questo le permette di valorizzare la propria personalità. Un’altra caratteristica che possono presentare è la ricerca di armonia sociale e individuale, potendo così raggiungere un benessere individuale e sociale. Solitamente hanno buoni rapporti con le altre persone perché riescono in modo adeguato ad

esprime i propri sentimenti, bisogni, preferenze, opinioni o critiche. È una persona che si scusa quando è in difetto e non si aspetta di ricevere attenzioni particolari da parte di nessuno. È una persona che affronta con serenità le situazioni d'emergenza; che ha superato la tappa dell'invidia e della gelosia e non si vanta delle cose che ha acquisito durante la propria vita. Sa ascoltare con interesse e rispetto le opinioni degli altri.

*“L’obiettivo generale di uno stile di relazione assertivo è quello di creare rapporti interpersonali positivi e chiari; significa avere contatti basati sulla fiducia reciproca e sulla collaborazione e nello stesso tempo saper affrontare con serenità ed efficacia anche le situazioni problematiche”
(Pedrotti, 2008)*

Secondo capitolo: la risoluzione assertiva

Il tema dell'assertività è un argomento molto attuale, poiché è considerata una competenza fondamentale per saper affrontare al meglio le diverse situazioni che si presentano nella vita quotidiana. Queste competenze consentono all'individuo di ottenere risultati desiderati.

Una persona con un comportamento assertivo ha un'elevata autostima, che gli permette di avere convinzione nelle proprie opinioni e nelle scelte che fa ogni giorno, esprimendosi in modo efficace e autentico.

Questo capitolo si concentra sul comportamento assertivo e le diverse strategie che si possono applicare per allenarsi quotidianamente.

2.1 Definizione di assertività

“L'assertività è la capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni, senza prevaricare né essere prevaricati. La persona che riconosce i diritti propri e quelli altrui è pronta ad ascoltare il punto di vista espresso dal suo interlocutore e ad esprimere il proprio eventuale disaccordo, mantenendo il totale rispetto nei suoi confronti. Ciò la porta ad accettare la negoziazione come strumento principale per affrontare e risolvere i conflitti interpersonali nei quali si potrà trovare.” (Baggio, 2013, p.17). La comunicazione non verbale fa parte dell'assertività perché attraverso questa il locutore mostra interesse nell'ascoltare l'interlocutore. Questa tecnica permette all'interlocutore di capire ciò che le persone dicono con l'espressione del viso, assumendo una postura di apertura verso l'altro ed avendo un tono di voce chiaro ed inerente al messaggio. Queste sono caratteristiche che aumentano la coerenza, la chiarezza e la forza del messaggio

L'accettazione dei propri diritti e di quelli altrui fa emergere un valore molto importante, l'autostima. Questo valore fa parte della personalità assertiva di una persona poiché mette in risalto il proprio io e la consapevolezza delle proprie

caratteristiche (pregi e difetti). Una persona con un'alta autostima sa che le sue qualità lo aiuteranno a raggiungere determinati obiettivi, mentre i suoi difetti lo aiuteranno a migliorare ogni giorno, quindi è una persona che non si svaluta anche se i risultati sono negativi. Le persone con un'elevata autostima sanno affrontare con sicurezza le difficoltà che si presentano nella quotidianità. Questo è uno dei valori che si apprende nei primi anni di vita, grazie a persone significative come genitori, amici, familiari, insegnanti, che aiutano il bambino a tracciare la sua storia nel miglior modo possibile, facendo sì che possa divenire una persona non solo con un'elevata autostima, ma anche una persona assertiva che sappia affrontare la vita con gioia.

Pertanto possiamo dire che una persona è assertiva quando sa esprimere chiaramente le sue opinioni e sa rispettare quelle degli altri. È una persona che sa rispettare i diritti degli altri, facendo sì che anche i suoi siano rispettati. Si mostra come una persona originale mostrandosi agli altri così com'è, senza usare maschere.

2.2 L'assertività a livello cognitivo

“Sviluppare un comportamento assertivo non vuol dire esclusivamente padroneggiare delle abilità sociali verbali e non verbali, imparare delle frasi o dei comportamenti, ma vuol dire anche “pensare” assertivamente, avere uno sguardo assertivo su sé, sugli altri e sulle relazioni” (Baggio, 2013, p. 31).

Ogni persona ha un'interpretazione soggettiva della realtà in base alla cultura e alle situazioni che vive. La definizione della realtà può influenzare il comportamento in base ai principi, idee e concetti non sempre logici e coerenti dell'individuo. Una di queste interpretazioni potrebbero essere i pensieri disfunzionali, che possono influenzare la vita della persona. È molto importante che una persona assertiva sappia riconoscere i pensieri disfunzionali e gestirli in se stesso e negli altri.

Esempi di alcuni pensieri disfunzionali tipici (Baggio, 2013, p. 35,36) :

► *Strategie comportamentali passive*

Esempio: Io sono debole e quindi da solo non ce la posso fare

- Possibili conseguenze comportamentali: atteggiamento di remissione, di dipendenza fisica e psicologica da una figura di riferimento a cui delegare le proprie scelte e la definizione dei propri scopi; evitamento delle novità, non sperimentazione; delega e deresponsabilizzazione
- Possibili conseguenze emotive: tristezza e senso di colpa per sentirsi sempre in balia dell'altro, autocommiserazione; talvolta rabbia verso le persone da cui si dipende.

► *Strategie comportamentali aggressive*

Esempio: È terribile che le cose non vadano come dico io!

- Possibili conseguenze comportamentali: tendenza ad arrabbiarsi continuamente con gli altri; atteggiamenti di intolleranza di fronte a qualsiasi evento; suscettibilità manifesta.
- Possibili conseguenze emotive: rabbia molto intensa; possibile depressione.

Questo tipo di pensieri e credenze possono influenzare negativamente la persona, soprattutto a livello psicofisico, portando l'individuo a sviluppare psicopatologie molto serie.

Una volta che i pensieri disfunzionali sono emersi e sono stati evidenziati si può fare un lavoro di "ristrutturazione cognitiva" per consentire alla persona di modificare tali idee e modi di pensare. La "ristrutturazione cognitiva" viene usata soprattutto nell'ambito della psichiatria. L'obiettivo è modificare i pensieri disfunzionali e favorire uno stile di vita più funzionale e adattivo. La modificazione di questi pensieri permette alla persona di cambiare il modo di comportarsi con gli altri, favorendo un benessere individuale e collettivo.

Alcuni tipi di domande che si possono utilizzare per ricostruire i pensieri nella direzione giusta possono essere: *“È vero quello che penso? Quali sono le prove che quello che ho pensato sia effettivamente corrispondente a come sono andate/andranno le cose? Ci sono aspetti che non sto tenendo in considerazione o che esagero? Ci sono altri punti di vista che mi permettono di guardare ai fatti/alla persona/alla relazione in modo più ampio, complesso, articolato? Pensarla così mi aiuta/ha aiutato/aiuterà a...? Data la situazione, cosa posso fare io?”* (Baggio, 2013, p.37)

Attraverso queste domande possiamo avere un'idea di come il lavoro di ristrutturazione cognitiva possa aiutare la persona a modificare i pensieri che nutrive, trasformando così il suo comportamento e il suo modo di comunicare con gli altri. Questo passaggio è essenziale per mantenere un comportamento assertivo in ogni situazione che si presenta. Quando si parla di assertività è molto importante prestare attenzione anche ai diversi modi di comunicare e di pensare perché dobbiamo essere in grado di riconoscere nelle altre persone e in noi stessi gli errori cognitivi che possono insorgere quando interagiamo con gli altri. Questo perché gli errori cognitivi sono forme di ragionamento che non seguono una logica, quindi possono farci stare male, poiché il ragionamento può essere incompleto o superficiale, quindi questo può portarci a sentire emozioni negative verso l'altro o verso noi stessi. Possiamo quindi dire che è fondamentale imparare ad identificare e modificare i pensieri disfunzionali e gli errori cognitivi per poter ridurli e comunicare al meglio con le altre persone.

“L'assertività non si tratta solo di lavorare sulla comunicazione e sugli aspetti sociali ad essa collegati; si lavora in primo luogo su di sé, sull'autostima, sul concetto di diritto e di valore personale, per poi costruire su queste fondamenta dei solidi pilastri che sostengano la sfera interpersonale, quindi i rapporti con gli altri” (Baggio, 2013, p. 49).

2.3 Training assertivo

Il training assertivo nasce come tecnica della terapia comportamentale; *“oggi è essenzialmente un percorso terapeutico durante il quale vengono forniti ai partecipanti strumenti specifici per modificare il proprio stile comportamentale con l'obiettivo di renderlo più assertivo”* (Giusti, Testi, 2018). Alcuni studiosi del training assertivo come Salter e Wolpe vedono questa strategia come un metodo per favorire la possibilità di tirar fuori le vere emozioni, che sono presenti nella situazione ansiogena e celate dalla paura. Il training assertivo ha l'obiettivo di fare uscire tutte quelle emozioni nascoste dietro i nostri comportamenti, questo attraverso l'allenamento e la pratica delle diverse modalità assertive che esistono. Il training attraverso le sue tecniche assertive ha l'obiettivo di rendere più funzionale la relazione che si va a instaurare tra il piano delle emozioni, quello delle azioni e quello dei pensieri.

Le tecniche insegnate nel training generalmente sono (Morton, Rickey, Kellet, 1981):

- comunicazione verbale
- comunicazione non verbale
- riduzione dell'ansia e controllo
- riduzione della rabbia e controllo attraverso un riutilizzo di tale energia per altri scopi
- incremento dell'autostima consapevolezza di sé e degli altri in situazioni interpersonali.

Il lavoro sull'assertività deve essere molto pratico, infatti la parola “training” significa esercitazione, preparazione, allenamento, questo consente alla persona mantenere o sviluppare strategie fisiche o mentali. *“Il training assertivo usa strategie pratiche, applicative, non tanto discussioni e confronti verbali con o tra i partecipanti”* (Baggio, 2013, p. 49)

Il training assertivo è uno strumento che serve per lavorare e migliorare l'aspetto comunicativo o relazionale. Questo metodo è costituito di varie fasi:

- valutazione iniziale
- il training assertivo propriamente inteso
- la valutazione finale
- il follow up

La valutazione iniziale

Questo metodo consente alle persone di individuare quale è lo stile comunicativo che maggiormente utilizza nella propria vita quotidiana. Questo tipo di valutazione serve per far sì che la persona possa riconoscere le aree che dovrebbero essere rinforzate. In questa fase esistono diversi questionari che possono accompagnare alle persone:

- *Scale for Interpersonal Behavior – SIB* (Arrindal et al., 2004), è un questionario che consente l'autovalutazione dei comportamenti assertivi e dei comportamenti interpersonali. Questo strumento di valutazione presenta vari comportamenti specifici che vengono valutati in base al comportamento che presenta una persona. *“La valutazione da effettuare è doppia: viene infatti richiesto di indicare il livello di disagio provato nel mettere in atto quel comportamento e, indipendentemente dal disagio, la probabilità (frequenza) di comportarsi secondo il modello descritto”* (Arrindell, Nota, Sanavio, Sica, Soresi, 2004). In ognuna di queste modalità (il disagio e la frequenza del comportamento). *“Le due versioni italiane della SIB (una intera e una ridotta) nascono da una decennale collaborazione tra l'autore (Università di Groeningen, Olanda) e alcuni ricercatori dell'Università di Padova”* (Arrindell, Nota, Sanavio, Sica, Soresi, 2004).
- *Compass* (Crone e Shimmelpfenning, 1980), questo questionario viene utilizzato per imparare a identificare le diverse modalità di risposta che

vengono date a diverse situazioni sociali specifiche dentro casa o fuori di questa. Il questionario contiene 30 casi, questi descrivono una situazione sociale specifica e la relazione di una persona alla stessa situazione. Alla persona viene chiesto di segnalare all'interno delle varie caselle che compongono il questionario se la reazione che ha descritto è di tipo assertivo (AS), annassertivo, ovvero passivo) (AN) o aggressivo (AG).

- *Rathus Assertiveness Schedule – RAS* (Rathus, 1973; Galeazzi, 1990), questo tipo di questionario contiene 30 item che valutano alcuni aspetti relativi alle relazioni interpersonali. Questo tipo di valutazione da a conoscere una stima soggettiva della possibilità di comportarsi o di rispondere nel modo in cui è indicato in ogni item.
- *Assertion Inventory – AI* (Gambrill e Richey, 1975; Nisi et al., 1986): questo questionario è composto di 40 item che descrivono una situazione sociale complessa da controllare e un comportamento ritenuto adeguato per affrontare la situazione. La persona che compila il questionario deve valutare: l'aspetto emotivo, quindi come si è sentita e l'aspetto comportamentale, cioè la possibilità di eseguire il comportamento assertivo che è stato descritto.

Il training assertivo propriamente inteso

Riguarda una serie di incontri che possono essere da 3 a 10. Possono durare un'ora e mezza o due ore.

Gli incontri possono essere aperti o strutturati. In quelli aperti non c'è un argomento predefinito, mentre negli strutturati è presente.

Gli incontri strutturati a partire dal secondo incontro prevede una struttura così (Baggio, 2013, p.53):

- la verifica degli homework assegnati nell'incontro precedente

- l'introduzione al tema dell'incontro
- la parte pratica relativa al tema dell'incontro
- la discussione per promuovere la generalizzazione
- l'assegnazione degli homework in vista del successivo incontro, per implementare spunti di riflessione e allenare le abilità apprese. *“Tutte le terapie cognitive e comportamentali utilizzano, in modo considerevole, gli homework” (Kanter, Brush, Rush, Filograno, 2012, p.100).*

La Valutazione finale

La valutazione finale si fa con lo scopo di verificare se lo stile comunicativo è stato modificato oppure no. Si fa una valutazione per verificare se le persone continuano a presentare comportamenti o situazioni problematiche che non riescono a controllare o modificare.

Il follow up

Nell'ultimo incontro del training se i partecipanti sono d'accordo si può concordare un follow up, è preferibile che sia fatto a una distanza adeguata dove le persone possano sperimentare nel miglior modo possibile le esperienze e abilità apprese.

Il training assertivo è un allenamento che può essere rivolto a tutte le persone che abbiano bisogno di migliorare il proprio stile comunicativo. Infatti, può essere proposto: a famiglie, persone timide o agitate, persone aggressive, strutture lavorative o scolastiche.

2.4 Comunicazione assertiva

Le persone assertive usano un linguaggio ricco e intellettuale, sono persone che sono capaci di selezionare le parole adeguate per comunicare con la persona che hanno davanti.

Una persona assertiva si comunica in modo affettivo ed effettivo, cioè usa le diverse abilità comunicative che esistono per entrare in relazione con l'altro nel miglior modo possibile:

- Una competenza fondamentale quando si interagisce con l'altra persona è la *comunicazione visiva*, questa aiuta l'altro a sentirsi bene e soprattutto ascoltato.
- L'uso corretto della *posizione e i movimenti del corpo* (evitare di stare rigidi) quando si interagisce con una persona, consentono che ci sia spontaneità nell'interazione.
- *Gesti ed espressioni*, come sorridere, mostrarsi felici, ecc, dovrebbero essere naturali per consentire un'interazione piacevole. I gesti permettono a tutto il corpo di comunicare.
- Una delle abilità che ci permette di stabilire buone relazioni è *non giudicare e accettare il punto di vista* delle altre persone.
- *La modulazione della voce* (non parlare troppo forte o piano, non parlare veloce o troppo lento) aiuta a garantire che le persone mostrino interesse per ciò che si sta dicendo e possano cogliere il messaggio che è stato trasmesso.
- Quando comunichiamo tra di noi è molto utile *selezionare le parole adeguate, scandire bene le parole e fare piccole pause* per capire se l'altro sta seguendo o meno quello che si sta dicendo.
- È molto importante avere un *atteggiamento costruttivo e propositivo*, ad esempio si può essere onesti, rispettosi, sinceri, pazienti, ecc.
- *Essere noi stessi* è un'abilità che ci aiuta a connetterci con le altre persone e a costruire relazioni durature nella nostra vita.

Queste capacità permettono alle relazioni instaurate con gli altri di contribuire alla creazione del benessere individuale e collettivo. Questo è importante perché avere le capacità per comunicare in modo assertivo aiuta a creare uno equilibrio tra le persone.

Le persone che comunicano e si comportano in modo assertivo reagiscono in modo adeguato a comportamenti aggressivi, critiche e pressioni eccessive. Comunicano usando maggiormente: *“frasi in prima persona (“io, per me, secondo me, a mio avviso”), poiché la persona parla di sé, di come sta, di cosa pensa – non tanto dell’altro – e si assume la responsabilità dei suoi pensieri, emozioni, comportamenti”* (Baggio, 2013, p. 65). Infatti all’interno del training assertivo esistono diverse tecniche verbali che si possono imparare per migliorare lo stile comunicativo e relazionale. Queste tecniche sono state individuate dalla psicologa Francesca Baggio:

- *Disco rotto*: è una tecnica che consiste nel difendere la propria posizione con fermezza. È importante che la persona esprima le proprie opinioni in modo calmo, chiaro e tranquillo evitando l’aggressività o la passività. Le persone devono mantenere la propria posizione utilizzando le stesse parole che dice l’interlocutore o parole simili. Questo aiuta a difendere la propria posizione e non mollare, né farsi deviare dall’altro. Questo metodo permette di dire di no a persone che sono particolarmente insistenti. *“Ad esempio, di fronte ad una richiesta pressante di acquistare qualcosa che non ci interessa, possiamo ripetere in modo calmo e fermo “Non sono interessato, grazie... Non mi interessa, grazie... Non sono interessato... Non è di mio interesse...”* (Baggio, 2013, p. 66)
- *Annebbiamento*: questa tecnica consiste nell’accettare ciò che di vero contiene una critica generale che è stata espressa da qualcun altro. Infatti è una tecnica che aiuta la persona a ricevere in modo assertivo le critiche, evitando così di mettersi sulla difensiva. Permette anche di avere controllo su di sé per affrontare persone che hanno uno stile

comunicativo aggressivo. Ad esempio, se veniamo criticati e alcune delle cose che dice l'altra persona è vero o giusto possiamo reagire dicendo: *“Sì, di quello che hai detto concordo sul fatto che...”*, *“Anche io penso che...”*, *“Posso ammettere che è vero che...”* (Baggio, 2013, p. 66)

- *Affermazione (o asserzione) negativa*: questa tecnica consiste nel saper accettare le critiche che ci vengono fatte da un'altra persona e saperle accettare. Mentre nell'annebbiamento si parlava di critiche generali, qui si fa riferimento a critiche che ci vengono attribuite direttamente. È una tecnica che di solito si usa per far svanire la rabbia altrui e a far sì che smetta di usare critiche poco costruttive. *Ad esempio: “è vero, spesso sono...”, “Hai ragione a dire che io...”, “Sì, io sono una persona che...”, “Sì, mi riconosco in quello che hai detto di me”* (Baggio, 2013, p. 67).
- *Indagine negativa*: *“consiste nel chiedere informazioni sulla critica che ci viene fatta, in modo da poterla capire meglio e circostanziarla in modo adeguato. Ad esempio: “Mi puoi aiutare a capire meglio dove ho sbagliato?”, “Hai detto che non sono stato chiaro in questo punto della relazione, c'è qualcos'altro che secondo te non andava bene?”, “Oltre a questi aspetti ci sono altre cose che ritieni necessario che io modifichi?”*(Baggio, 2013, p. 67).
- *Messaggi in prima persona*: Parlare in prima persona permette all'individuo di usare un tipo di comunicazione che consenta di capire all'altro come si sente, quali sono le emozioni che sta provando in quel determinato momento, le idee od opinioni. I messaggi che vengono trasmessi da una persona all'altra devono essere chiari e onesti così da poter essere compresi. Usare questo metodo ci consente di parlare di noi stessi senza mettere in mezzo l'altro. *Ad esempio invece che dire all'altro “Tu non mi ascolti” (messaggio in seconda persona, “tu”) è preferibile un messaggio che metta al centro se stessi: “Quando mi parli*

in questo modo, io non mi sento ascoltata” (messaggio in prima persona, “io”) (Baggio, 2013, p. 67)

- *Problem solving: questa è una tecnica che consente all'individuo cercare strategie per risolvere i problemi o conflitti che si possono presentare nella vita quotidiana. Questo metodo è composto di sei fasi (Baggio, 2013, p. 67):*
 - 1. capire qual è il vero problema e concordare sulla sua definizione;*
 - 2. trovare tutte le possibili soluzioni, cercandone il più possibile senza criticarle o escluderle a priori perché assurde o irrealizzabili;*
 - 3. valutarle in modo sincero, analizzandone i pro e i contro (per sé e/o per gli altri, a breve e a lungo termine);*
 - 4. scegliere la/e più accettabile/i, la “migliore” per quel momento e in quel contesto;*
 - 5. discutere e definire le modalità, i tempi e i ruoli con cui mettere in pratica la soluzione accettata;*
 - 6. a posteriori/durante la messa in pratica valutare come stanno andando le cose e perseguire se vanno bene, rivedere invece il processo e rifarlo se vanno male.*

Terzo capitolo: la comunicazione nonviolenta

“La Comunicazione nonviolenta (che d’ora in avanti abbrevieremo con la sigla CNV) si basa su abilità di linguaggio e di comunicazione che rafforzano la nostra capacità di rimanere umani, anche in condizioni difficili. Non contiene nulla di nuovo: tutto quello che è stato integrato nella CNV è già noto da secoli. Il suo scopo è quello di farci ricordare ciò che già sappiamo – circa il modo in cui gli uomini sono fatti per relazionarsi tra loro – e di aiutarci a vivere in un modo che è manifestazione concreta di questa conoscenza” (Rosenberg, 2021, p.25).

3.1 Definizione di comunicazione nonviolenta

La CNV, chiamata anche Comunicazione Empatica, Comunicazione Collaborativa o Linguaggio Giraffa è uno strumento sviluppato dallo psicologo statunitense Marshall B. Rosenberg che ha proposto a organizzazioni e persone in tutto il mondo nel corso dei decenni fin dal 1960. Questo strumento consente a una persona di utilizzare un linguaggio che le consenta di entrare in empatia con gli altri attraverso l’ascolto, il rispetto dei bisogni, delle opinioni e dei diritti degli altri. La CNV permette all’individuo di vedere il mondo in modo diverso: senza pregiudizi o critiche. La CNV è un tipo di linguaggio che ci permette esprimerci in modo consapevole, rispettando il pensiero e le opinioni degli altri. È un tipo di comunicazione che si basa sull’ascolto e il rispetto dei bisogni di entrambi le parti. Questo metodo consente alle persone esprimerci in modo chiaro e onesto, è un metodo che consente all’individuo esprimerci così com’è. È un metodo che ci consente prendere consapevolezza su quali sono i nostri bisogni e quelli altrui.

Marshall B. Rosenberg ha scelto la giraffa come animale per simboleggiare la CNV, questo perché *“la giraffa rappresenta un essere umano in connessione con le forze vitali che lo animano. È stato scelto questo animale perché si tratta*

del mammifero terrestre col cuore più grande, e la CNV si basa innanzi tutto sull'ascolto del cuore. La giraffa ha inoltre la particolarità di avere il collo lungo, e ciò le permette, simbolicamente, di avere una visione a lungo termine nei rapporti e di sviluppare una qualità di benevolenza sia nei propri confronti sia in quegli degli altri. Una delle caratteristiche di questo animale è sapere riconoscere lo slancio vitale che anima ciascun essere umano, anche se questo si manifesta in modo goffo. La giraffa, perciò, si vede circondata solo da giraffe. (Faure, Girardet, 2017). Questo vuol dire che quando siamo in connessione con le nostre emozioni e i nostri bisogni, li comunichiamo in modo chiaro e siamo disponibili ad accogliere quelli degli altri. Quando realizziamo questo gesto, stiamo rappresentando la giraffa. Tante volte però ci esprimiamo attraverso giudizi e pretese verso gli altri. Quando attuiamo in questo modo rappresentiamo un altro animale simbolo nella CNV, lo sciacallo. *“Questo animale simboleggia quindi un essere scisso dai propri bisogni: ha difficoltà a stabilire un legame tra la sua testa e il centro delle sue emozioni e, di conseguenza, spesso le esprime in modo maldestro; si crede circondato da sciacalli e, ovviamente, vive più in preda alla paura che alla fiducia (Faure, Girardet, 2017).*

L'obiettivo non è quello di cercare di classificare le persone, bensì di capire che esistono due livelli di coscienza diversi, uno rappresenta una comunicazione aperta verso gli altri, mentre l'altro rappresenta un tipo di comunicazione che si chiude in sé stesso senza dare spazio agli altri.

Ci sono quattro tappe del modello CNV :

- *Osservazioni:* prima di tutto è importante osservare quello che accade in una determinata situazione, senza usare pregiudizi di quello che si osserva.

- *Sentimenti*: dopo che abbiamo osservato la determinata situazione è opportuno identificare quali sono i sentimenti che si provano in quel momento.
- *Bisogni*: una volta che siamo arrivati a chiarire i nostri sentimenti è importante identificare quale di questi sono collegati ai nostri bisogni.
- *Richieste*: per fare una richiesta è opportuno utilizzare la CNV esprimendo i bisogni in modo chiaro ed onesto.

“Per seguire questo processo, possiamo cominciare sia esprimendo noi stessi, sia ricevendo empaticamente queste quattro informazioni dagli altri” (Rosenberg, 2021, p.30). Queste componenti aiutano alla persona a prendere consapevolezza dell'importanza di ascoltare l'altro, rispettare le opinioni degli altri e rispondere con empatia

a richieste altrui. Infatti questo strumento può essere utilizzato dalle persone nelle varie interazioni quotidiane che si possono presentare (famiglia, scuola, lavoro)

D'altro canto, esistono anche diverse forme di comunicazione che impediscono la creazione di un rapporto di empatia con l'altro: questo tipo di comunicazione può creare sentimenti negativi sia nell'altra persona che in chi la utilizza. Le forme di comunicazione violenta che ha identificato Marshall B. Rosenberg sono: giudizi, paragoni, negare le proprie responsabilità e altre forme che si possono presentare.

3.2. Forme di comunicazione in modo violento

- **GIUDIZIO**: è un tipo di comunicazione che porta le persone a valutare la correttezza o meno delle proprie azioni e di quelle degli altri. *“Di solito quando si giudica si va a colpevolizzare l'altro su cose che succedono o accadono intorno alla nostra vita, ad esempio se la mamma da un orario di entrata a casa al figlio, quest'ultimo può giudicarlo come “cattiva” (Rosenberg, 2021, p. 40).*

I giudizi possono creare stati d'ansia nell'altra persona che li riceve perché non li fanno sentire bene e perché solitamente si tende a dare un'interpretazione negativa dell'altro.

- **PARAGONI:** i paragoni sono una forma di giudizio che consiste nel confrontare oggetti, persone, animali, professioni.

Solitamente le persone si paragonano in modo negativo, e questo può causare insoddisfazione nell'individuo a livello fisico, sentimentale, economico, lavorativo. Questa insoddisfazione porta la persona a sentirsi infelice o depressa riguardo a ciò che vorrebbe ottenere nella propria vita (canoni estetici, ricchezza, etc). Normalmente i confronti contengono frasi ostili perché la persona non è contenta di ciò che ha. I paragoni impediscono di entrare in relazione con l'altro e con noi stessi in quanto partono da un giudizio che blocca la empatia verso noi stessi e verso gli altri.

- **NEGARE LE PROPRIE RESPONSABILITÀ:** questo tipo di comunicazione impedisce di entrare in relazione con l'altro perché non ci assumiamo la responsabilità di ciò che è stato detto o fatto.

Marshall B. Rosenberg ha identificato alcuni momenti in cui neghiamo la responsabilità delle nostre azioni perché le attribuiamo a:

→ *Forze vaghe impersonali:* sono andata a scuola perché dovevo

→ *La nostra condizione, la nostra diagnosi, la nostra storia personale o psicologica:* prendo droghe perché sono un tossicodipendente.

→ *Le azioni altrui:* ho picchiato mio moglie perché fa quello che vuole.

→ *Gli ordini dell'autorità:* ho rapito quel bambino perché me lo ha detto il capo.

→ *Le pressioni del gruppo:* ho iniziato ad assumere sostanze tossiche perché altrimenti non mi avrebbero permesso di unirmi al gruppo.

→ *Le politiche delle istituzioni, le regole ed i regolamenti:* ti devo portare in carcere perché queste sono le regole dello stato.

→ *Ruoli di genere, ruoli sociali o ruoli legati all'età*: lavoro perché sono madre con due figli.

→ *Impulsi incontrollabili*: sono stato sopraffatto dal desiderio di comprare tanti vestiti.

- **ALTRE FORME DI COMUNICAZIONE IN MODO VIOLENTO**: un altro tipo di comunicazione che impedisce alle persone di entrare in relazione con gli altri sono le pretese in quanto questo tipo di linguaggio va a minacciare coloro a cui sono rivolte. Questo è un tipo di comunicazione che fa sentire in colpa l'interlocutore se questo non accetta quello che ha espresso il locutore.

Un altro tipo di comunicazione in modo violento secondo Marshall B. Rosenberg è il modo di parlare basato su "chi merita che cosa", per esempio: "merita di essere punito e pagare per quello che ha fatto".

Queste forme di comunicazione impediscono alla persona stabilire una relazione con l'altro perché utilizzano un linguaggio che ferisce l'altro o, a volte, anche se stesso. Per questo motivo è molto importante che la persona sappia esprimere i propri bisogni attraverso la CNV, senza pregiudizi e critiche. Ciò consentirà all'individuo di entrare in empatia con le persone che lo circondano e fanno parte della sua vita.

Un'altra cosa fondamentale che la CNV ci chiama a fare è saper esprimere i nostri sentimenti e comprendere quelli degli altri per raggiungere un benessere individuale e collettivo.

3.3 Individuazione dei sentimenti attraverso la comunicazione nonviolenta

È importante che una persona sappia identificare i propri sentimenti perché questi gli permettono di esprimersi in modo appropriato e chiaro, facendo capire all'altra persona cosa sta provando in quello specifico momento. *"Per esprimere i nostri sentimenti è utile servirsi di parole che fanno riferimento ad emozioni specifiche piuttosto che parole vaghe o generiche. Ad esempio se diciamo: "Mi*

seno bene a proposito di quella cosa”, la parola “bene” potrebbe voler dire lieto, eccitato, sollevato o un gran numero di altre emozioni. Parole come bene e male impediscono al nostro interlocutore di connettersi facilmente con i sentimenti che stiamo davvero provando”(Rosenberg, 2021, p. 70).

Di seguito, nelle tabelle seguenti, elenco i sentimenti che Marshall B. Rosenberg ha identificato nel momento in cui i nostri bisogni sono soddisfatti o meno:

Alcuni sentimenti che possiamo provare quando i nostri bisogni sono soddisfatti

a mio aggio	coinvolto	gioioso/pieno di gioia
affascinato	commosso	giubilante
affettuoso	compiaciuto	glorioso
agitato	contento	grato
allegro	curioso	immerso
amichevole	deliziato	impaziente
ammaliato	di buon umore	impressionato
amorevole	divertito	sopraffatto (dalla gioia)
appagato	eccitato	in armonia
appassionato	effervescente	in attesa
assorto	elettrizzato	in pace
attento	emozionato	incantato
audace	entusiasta	incoraggiato
baldanzoso	estasiato	incuriosito
beato	esuberante	intenerito
bendisposto	esultante	interessato
brillante	felice	ispirato
brioso	festoso	libero
calmo	fiducioso	lieto

caloroso	frizzante	meravigliato
ottimista	gaio	orgoglioso
pacifico	rinforzato	sorpreso
pieno di ammirazione	rinfrescato/ristorato	spensierato
pieno di energia	risvegliato	speranzoso
placido	sensibile	stregato
raggiante	senza fiato	stupito
rallegrato	sereno	toccato
rapito	sfavillante	tranquillo
rasserenato	sicuro	turbato
riconoscente	soddisfatto	vigile
rilassato	sollevato	vivace

(Rosenberg, 2021, p.70,71)

Alcuni sentimenti che possiamo provare quando i nostri bisogni NON sono soddisfatti

a disagio	cupo	Impacciato
abbattuto	deluso	impaurito
addolorato	demoralizzato	impaziente
adirato	depresso	impensierito
affaticato	di malumore	impotente
affitto	diffidente	inappagato
affranto	disgustato	inasprito
agitato	disilluso	incerto
allarmato	disinteressato	incontrollabile
amareggiato	disperato	incurante
angosciato	dispiaciuto	indifeso
annoiato	distaccato	indifferente
ansioso	dolente	infastidito

apatico	dubbioso	infelice
arrabbiato	esasperato	infervorato
assonato	esausto	inorridito
atterrito	febbrile	inquieto
avverso	fiacco	insensibile
avvilito	freddo	insicuro
colpevole	frustrato	insoddisfatto
confuso	furibondo	invidioso
contrariato	furioso	irrequieto
costernato	geloso	irritabile
letargico	imbarazzato	irritato
malinconico	risentito	sorpreso
mesto	sbigottito	sospettoso
nervoso	scettico	spaventato
ostile	scioccato	stanco
pensieroso	scocciato	stordito
perplesso	sconsolato	straziato
perso d'animo	scontento	stressato
pessimista	sconvolto	stufo
pieno di paura	scoraggiato	suscettibile
pieno di rancore	scosso	svogliato
pieno di vergogna	seccato	teso
preoccupato	senza energia	tetro
raccapricciato	sfiduciato	tiepido
rammaricato	sfinito	timoroso
rattristato	sgomento	titubante
reticente	snervato	triste

(Rosenberg, 2021, p.71,72)

“Quando riconosciamo quali sono i nostri bisogni, desideri, aspettative, valori o pensieri, accettiamo la responsabilità dei nostri sentimenti anziché dare la colpa ad altre persone. Tanto più riusciamo a collegare i nostri sentimenti ai nostri bisogni, tanto più gli altri riusciranno a rispondere con empatia” (Rosenberg, 2021, p. 75).

Marshall B. Rosenberg ha identificato alcune tecniche per esprimere una richiesta in modo tale che gli altri possano rispondere con empatia ai nostri bisogni:

- *Usare un linguaggio positivo nel formulare le richieste.*
- *Formulare richieste in modo consapevole: se noi siamo consapevoli di quello che abbiamo bisogno, è più facile che gli altri capiscano che cosa vogliamo nella nostra vita. Questo permetterà che le altre persona rispondano in modo adeguato e comprendano i nostri bisogni.*
- *Chiedere un riscontro: per essere sicuri che l'altra persona abbia capito quello che le abbiamo detto, è opportuno chiedere che lo ripeta.*
- *Dopo aver espresso all'altro i nostri bisogni spesso vogliamo conoscere le reazioni dell'altra persona a ciò che abbiamo detto, di solito ci interessa sapere: a. come si sente l'interlocutore dopo quello che abbiamo detto; b. quali sono i suoi pensieri, oppure; c. se ha intenzione di intraprendere una determinata azione.*
- *Richiedere ad un gruppo: è importante aver chiaro che cosa vogliamo trasmettere e comunicare al gruppo a cui apparteniamo.*
- *Distinguere una richiesta da una pretesa: una pretesa è un giudizio che fa sentire la persona in colpa, mentre l'empatia considera i bisogni dell'altra persona.*
- *Definire i nostri obiettivi quando esprimiamo delle richieste in modo corretto, empatico e sincero.*

L'obiettivo della CNV non è quello di modificare il comportamento delle altre persone per far sì che facciano ciò che è di nostro gradimento, anzi è quello di fare nascere relazioni basate sull'onestà e sull'empatia.

3.4 Comunicazione nonviolenta verso noi stessi

“Un primo aspetto importante della nostra vita in cui possiamo cominciare a sostituire la violenza verso noi stessi con l'empatia è il modo in cui, momento per momento, valutiamo noi stessi. Dato che vogliamo che ogni cosa che facciamo arricchisca la nostra vita, è fondamentale che sappiamo valutare gli eventi e le situazioni in modo che ci permettano di imparare da essi e di fare scelte che ci siano d'aiuto” (Rosenberg, 2021, p. 115).

Marshall B. Rosenberg ha individuato alcuni comportamenti che ci possono aiutare a entrare in empatia con noi stessi:

- *Ricordiamoci di essere speciali*: è molto importante renderci consapevoli di quanto speciali siamo nel mondo per poter guardare la bellezza che ce in ognuno di noi.
- *Valutare noi stessi quando siamo stati meno che perfetti*: valutarci positivamente e in modo costruttivo nei momenti in cui le cose che abbiamo fatto non sono come noi volevamo, aiuta ad arricchire la nostra vita e quegli degli altri.
- *Tradurre i giudizi su se stessi e le pretese interiori*: precedentemente abbiamo visto che i giudizi e le pretese sono bisogni non soddisfatti. Quando i bisogni non sono soddisfatti la persona esegue azioni guidate da sentimenti come odio, scoraggiamento, senso di colpa. Quindi quando la persona esegue azioni che non la fanno stare bene potrebbe auto-valutarsi in modo empatico per soddisfare i propri bisogni ed eseguire azioni di crescita verso gli obiettivi che vuole raggiungere.
- *“Celebrare la perdita in CNV”*: questo processo consiste nell'entrare in relazione con le nostre emozioni e le nostre esigenze quotidiane che non sono state soddisfatte e i bisogni che non sono stati soddisfatti. È

una competenza che ci aiuta ad apprendere da ciò che abbiamo fatto senza incriminarci o detestare noi stessi.

- *Il perdono verso noi stessi*: è importante ascoltarci e capire quali sono i nostri sentimenti e bisogni del cuore per poter entrare in empatia con noi stessi. Il perdono verso noi stessi fiorisce quando si stabilisce una connessione con il nostro io interiore. In questo processo è importante dare empatia a quelle azioni apprese in passato che causano dolore.
- *“Non fare nulla che non sia un gioco!”*: quando la persona arriva ad essere consapevole di quali sono i propri bisogni dietro alle varie azioni che compie, inizia a rendersi conto che ogni iniziativa che prende nella propria vita lo porta a vivere la vita in modo diverso. Questo lo fa nonostante le difficoltà che si possono presentare nella vita quotidiana. Se una persona è abituata a fare il proprio lavoro per dovere, obbligo, timore, ansia, senso di colpa, amarezza, anche un’attività gioiosa può diventare pesante e stimolare resistenza.
- *Tradurre “devo” in “scelgo”*: fare le cose e soddisfare i nostri bisogni perché scegliamo di farli e non perché dobbiamo farli è importante per renderci consapevoli di quello che veramente vogliamo nella nostra vita nonostante richiedano uno sforzo maggiore da fare. Queste sono cose che ci aiuteranno a vivere la vita con gioia.
- *Riconoscere l’energia dietro le nostre azioni* contribuendo così al benessere individuale e altrui.

Applicare questi modi di comunicazione ci aiuta a godere di una vita gioiosa ed avere empatia verso noi stessi e verso gli altri.

Quarto capitolo: educare i bambini impiegando la comunicazione nonviolenta

Nel terzo capitolo abbiamo visto che la CNV è uno strumento che ci aiuta a entrare in empatia con l'altro. Infatti è un metodo che aiuta le persone a migliorare la comunicazione a livello individuale e relazionale. È un tipo di linguaggio che può essere utilizzato in famiglia, in strutture come la scuola e il lavoro, a livello politico e religioso.

La CNV è un tipo di comunicazione che può essere un ottimo strumento di supporto per le famiglie, perché questo tipo di linguaggio può essere un modello per costruire relazioni empatiche con i propri figli. Si tratta di individuare i bisogni che i genitori hanno attraverso le richieste che fanno ai propri figli. Ecco perché è importante che i genitori sappiano individuare quali sono i loro bisogni e quali quelli dei loro figli, per evitare di cadere nella "trappola" della punizione. Per questo è importante che i genitori siano a conoscenza della CNV.

Marshall B. Rosenberg ritiene che la CNV applicata in famiglia, aiuta a:

- creare un clima di accoglienza, di collaborazione e di fiducia
- ridurre i malintesi e i conflitti
- chiarire i bisogni reciproci per poi esprimerli e soddisfarli
- fare chiarezza sulla visione dell'amore e dell'affetto

Come abbiamo visto nei capitoli precedenti le persone possono presentare vari stili di comportamento, questo vale anche per i bambini, infatti possiamo trovare bambini passivi, aggressivi o assertivi. Per questo è fondamentale che i genitori sappiano educare i propri figli attraverso un tipo di linguaggio che gli consenta di sentirsi ascoltati e accompagnati.

4.1 Stili comportamentali che possono manifestare i bambini

Saper aiutare i bambini a gestire le emozioni, a saperle esprimere e a dar loro un nome, può aiutarli a controllare stili di comportamento come la rabbia e la passività. Quando un bambino è arrabbiato tende a percepire sentimenti come: irritazione, frustrazione, furia; da l'altro canto, invece, un bambino passivo si sente solo, triste, ha paura, è incerto, dubbioso, ansioso. Possiamo notare che le emozioni hanno influenza sulla scelta dell'obiettivo comportamentale. Per esempio, la vendetta proverrà più facilmente da un bambino arrabbiato – obiettivo aggressivo, mentre al contrario, un bambino allegro avrà una propensione per chiarire la situazione in modo assertivo cercando di mantenere uno stile gradevole. Lo sviluppo emozionale del bambino dipende dai genitori, quindi se i genitori sono persone che sopprimono le emozioni e non le manifestano, a loro volta, i figli non saranno capaci di esprimere le loro emozioni in modo appropriato, oppure saranno capaci di tirarli fuori in modo aggressivo. Se, invece il bambino cresce in un contesto dove i genitori esprimono le loro emozioni positive o negative in modo adeguato quando interagiscono con le altre persone, impareranno un po' alla volta a esprimere le loro emozioni e a saperli gestire.

“Molte ricerche evidenziano che i “bambini aggressivi” mostrano dei deficit o delle distorsioni in ogni fase dell'elaborazione dell'informazione (Cioe e Dodge, 1998). Per questo quando un bambino è aggressivo, è perché qualcosa non va, ha bisogno di essere aiutato nel gestire o controllare questo sentimento compulsivo.

Da un'altra parte i “bambini passivi” di solito tendono ad evitare situazioni sociali e esperienze che implicino l'interazione con altri compagni o attività fisiche. Di solito i bambini che presentano questo stile di comportamento hanno difficoltà a prendere l'iniziativa nelle diverse attività che vengono svolte all'interno dell'unità educativa; possono avere paura di sbagliare o di fare brutta figura davanti ai loro compagni. *“Inoltre i bambini che hanno uno stile relazionale*

prevalentemente passivo tendono a mettere in atto dei comportamenti indiretti o evitanti per risolvere una situazione critica, perché sottovalutano le loro possibilità” (Baggio, 2013, p. 106).

Per saper esprimere i propri bisogni e poter entrare in relazione con gli altri bambini è importante che i genitori aiutino i propri figli a saper gestire le loro emozioni fin da piccoli. *“Sperimentare e vivere le emozioni è fondamentale per un corretto sviluppo affettivo, socio-relazionale, morale e per la sopravvivenza stessa del bambino” (Ricci, Maggi, 2022).*

Le emozioni svolgono diverse funzioni come: identificare i propri bisogni, formare la propria l'identità, gestire le decisioni che si prendono quotidianamente, aiutano a capire come ci si sente.

Un bambino che è stato educato a gestire le proprie emozioni fin da piccolo sviluppa la propria identità e personalità in modo adeguato, possiede una gran autostima e sa identificare e comunicare i propri bisogni. Questo tipo di comunicazione aperta verso i propri figli contribuisce a una crescita positiva del bambino. Di fatto, nel mondo attuale uno degli obiettivi dei genitori è educare e consolidare le emozioni dei propri figli in quanto *“un bambino emotivamente competente sarà un bambino più felice, equilibrato e contento di se stesso e delle sue relazioni” (Arlati, 2016).* Tutte queste caratteristiche possono definire un “bambino assertivo”.

Per questo il primo passo è educare i genitori attraverso un linguaggio che li permetta di entrare in relazione con i figli per aiutarli a tirar fuori le proprie emozioni e i loro bisogni. Una comunicazione che permetta ad entrambi di arrivare ad entrare in una relazione armonica senza giudizi, pretese o in modo violento (urlare, schiaffeggiare, sculacciare).

4.2 Il primo passo è educare i genitori

Esperienza di Marshall B. Rosenberg come genitore: *“A causa della mia educazione, pensavo che il mestiere di ciascun genitore fosse quello di far sì che i propri figli ‘si comportassero bene’. Una volta che una persona, un insegnante o un genitore, si attribuisce una posizione di autorità, comincia a pensare che la sua responsabilità sia quella di far sì che le persone che etichetta come ‘bambino’ o come ‘studente’ si comportino secondo le sue indicazioni – questo, perlomeno, accade nella cultura in cui sono stato educato”* (Rosenberg, 2023, p.12).

Fino ai nostri giorni, solitamente, i genitori sono stati educati attraverso l'autorità. Questo metodo consiste nel ricevere ordini e ascoltare quello che viene detto, altrimenti si viene puniti. Mentre nel passato questo tipo di educazione era “normale”, oggi con i vari studi sulla pedagogia infantile si può evidenziare che un'educazione del genere non è adeguata. Infatti, questo metodo educativo porta il bambino a non sentirsi ascoltato, a sentire che le sue opinioni non contano e a non sentire comprensione dai propri genitori. Come risposta a questa “minaccia”, il bambino oppone resistenza verso di loro.

Normalmente i genitori sono stati abituati a punire i propri figli quando non eseguono quello che gli è stato detto. *“Ma che cosa succede quando si condizionano i bambini ad agire per essere ricompensati o per evitare di essere puniti? Un mondo di soggetti poco liberi. Una cultura della paura, con individui che pagano gli articoli dei negozi solo per evitare di essere arrestati se scappano dopo esserne impossessati, e che non prestano ascolto al proprio bisogno di equità. Persone che non superano i limiti di velocità a causa delle multe e non per rispetto verso gli altri automobilisti o perché interessate alla sicurezza collettiva. Persone che frodano il fisco non appena ne hanno la possibilità perché non sono state aiutate a sviluppare un reale senso di appartenenza alla società di cui fanno parte”* (Faure, 2017) . Questo è un

problema perché attraverso la punizione non si riesce a crescere bambini consapevoli, che sappiano identificare le emozioni che provano, che sappiano identificare i propri bisogni e quelli altrui. Aiutare i bambini a identificare i propri bisogni e le proprie emozioni è un compito dei genitori. Di fatto *“le emozioni provate nei primi anni di vita, e altre sensazioni che hanno suscitato gioia o dolore, lasciano tracce indelebili che condizionano le nostre azioni e reazioni nell'intero corso dell'esistenza”* (Rita Levi-Montalcini)

Il tipo di educazione che i genitori danno ai loro figli può essere un indicatore fondamentale per capire come essi a loro volta sono stati educati dai loro genitori. È molto importante che i genitori nel percorso di crescita di ogni figlio riescano ad individuare i bisogni che questi possano presentare, soprattutto quelli affettivi ed emotivi. È fondamentale educare i propri figli attraverso il dialogo, la comprensione dei loro bisogni e l'accompagnamento verso una crescita che generi benessere da entrambe le parti. Questo non solo all'interno della famiglia, ma anche fuori di essa, così il bambino potrà seguire l'esempio dei suoi genitori. Infatti *“il bambino impara molto di più da ciò che siamo che da ciò che diciamo, pertanto dobbiamo essere quello che vorremo che i nostri bambini diventino”* (J.C. Pearce).

4.3 Un tipo di educazione e comunicazione diversa verso i figli

“Le parole che scegliamo quando interagiamo con i bambini hanno il potere di lenire o ferire, di creare un distacco o favorire l'intimità, di impedire l'espressione dei sentimenti o di toccare il cuore e aprirlo, di spingere alla dipendenza o tirar fuori la forza che è in ciascuno di noi” (Aldort, 2016).

Oggi tanti genitori hanno la necessità di educare i propri figli in modo diverso, hanno bisogno di entrare in sintonia con i propri figli. Ma perché non vengono utilizzati strategie e stili di comunicazione diversa da quelli che sono stati abituati? All'interno di tante famiglie non sono a conoscenza dei diversi stili

comunicativi che si possono utilizzare per accompagnare i propri figli, questo perché non sono stati “tramandati” dai loro genitori o perché non hanno gli strumenti necessari. In alcune famiglie viene utilizzato uno stile comunicativo aperto ai figli, ma spesso manca consapevolezza e allenamento quotidiano; altri genitori invece sono insicuri e non sanno come applicare strategie diverse o linguaggi che gli consentano di entrare in empatia verso loro stessi e verso i figli. Questo è un problema perché si impedisce al bambino di avere uno sviluppo di crescita armonioso e costruttivo.

Gli stili di comunicazione che possono essere utilizzati per arrivare a creare un benessere da entrambi le parti sono lo stile comunicativo assertivo e la CNV. Prima si va a lavorare su se stessi e poi sugli altri. Questi tipi di linguaggi si imparano dall’ambiente in cui si cresce, per questo è molto importante che anche i genitori apprendano questo tipo di linguaggio per poter guidare i propri figli nel loro percorso di crescita ed essere un esempio per loro. Questo tipo di comunicazione va a identificare quali sono i bisogni sia del bambino sia dei genitori. È fondamentale che i genitori adottino un tipo di comunicazione senza giudizi, senza valutazioni giuste o sbagliate, senza pretese, in modo tale che i genitori *“possono entrare in sintonia con ciò che desiderano nel profondo del cuore e fare del loro meglio per rispondere dal proprio cuore”* (Kashtan, 2023, p.60), evitando di ferire il bambino usando un linguaggio di una volta.

Questo tipo di comunicazione consente che il bambino sappia ascoltare e non abbia sensi di colpa o vergogna per quello che gli è stato detto. *“Questo tipo di comunicazione potrebbe richiedere un sensibile cambiamento nel nostro modo di esprimerci. Ad esempio potremmo dire al bambino: «Quando ti vedo picchiare tuo fratello ho paura, perché ho bisogno che le persone della famiglia stiano al sicuro», invece di dire: «Non picchiare tuo fratello». Oppure, invece di dire: «Sei pigro perché non metti in ordine la tua stanza», potremmo dire: «Quando vedo che non hai fatto il letto mi sento frustrato perché ho bisogno di*

aiuto nel tenere in ordine la casa»” (Rosenberg, 2023, p.18). Questo metodo comunicativo può essere uno strumento per le famiglie per poter crescere i propri figli verso relazioni di benessere individuale e collettivo.

Educare i bambini attraverso la CNV significa che i genitori dovrebbero applicare questo tipo di comunicazione ovunque, cosicché i bambini possano vedere l'importanza di questo tipo di linguaggio, e possa essere per loro più facile applicarlo. Ci deve essere una formazione di coppia per poter accompagnare i figli. Si può creare consapevolezza nei bambini anche attraverso spiegazioni semplici riguardo questo argomento, utilizzando film, cortometraggi, libri. L'insegnamento di uno stile comunicativo che permette di entrare in sintonia con il proprio figlio, rafforza lo sviluppo del bambino in modo positivo e può essere un potente strumento per evitare che insorgano problemi gravi nell'adolescenza e nell'età adulta.

Un altro modo per entrare in relazione e iniziare ad usare una comunicazione diversa con i propri figli sono le strategie che vengono proposte da Daniele Novara nel suo libro *Punire non serve a nulla. La chiarezza delle regole*, il genitore arriva ad un accordo con il bambino su quello che si può fare o meno. Questo aiuta a creare stabilità e fiducia dalle due parti. Stabilire una giusta distanza relazionale per consentire che ci sia un rispetto reciproco.

A volte per i genitori entrare in relazione con i figli non è facile, per questo si possono usare strategie che gli permettano prima di tutto di entrare in sintonia con loro stessi e successivamente iniziare a comunicare. Vengono utili gli interruttori emozionali (abbraccio, la carezza e il tocco, lo sguardo e il sorriso, la voce). Queste strategie sono state identificate dalla psicologa Daniela Lucangeli all'interno del suo libro *Cinque lezioni leggere sull'emozione di apprendere*.

- *L'abbraccio*: questo tipo di contatto crea nella persona che lo riceve sentimenti positivi. È uno dei contatti fisici più reali che possono esistere perché va a produrre nel nostro cervello l'ossitocina conosciuta anche

come “l’ormone della relazione”, questa “*ha la capacità di produrre effetti associati a uno stato di calma e connessione*” (Moberg, 2019). L’abbraccio induce una sensazione di benessere, di rilassamento, crea sentimenti di fiducia, riduce lo stress e l’ansia, migliora le relazioni, da supporto emozionale.

- *La carezza e il tocco*: questi possono dimostrare amore, conforto, vicinanza, comprensione, collaborazione.
- *Lo sguardo e il sorriso*: lo sguardo e il sorriso sono interruttori emozionali che aiutano a entrare in sintonia con l’altro, infatti, quando si guarda negli occhi si dimostra l’importanza di quello che si sta dicendo.
- *La voce*: il tono della voce è un interruttore emozionale che, se usato correttamente, aiuta a trasmettere una sensazione di benessere e pace.

Queste strategie consentono che il bambino si senta a suo agio in fase di apprendimento.

A volte di fronte a tanti capricci i genitori vedono come unica soluzione quella di arrendersi ed usare strategie veloci come: schiaffi, preposizione, urla, punizioni. Essere un genitore perfetto è una missione impossibile, ma essere un genitore consapevole delle scelte quotidiane per aiutare i propri figli a tirar fuori le proprie emozioni e i propri bisogni è già una grande soddisfazione. Si va a creare un ambiente familiare di empatia, comprensione e amore grazie alle diverse strategie e stili comunicativi che sono nati per accompagnare i genitori all’interno della famiglia.

Conclusione

Le persone che hanno stili comportamentali aggressivi (persone esplosive, compulsive, arroganti) o passivi (persone timide, che hanno paura e non esprimono le proprie opinioni) hanno difficoltà ad instaurare relazioni empatiche con altre persone. Le abilità sociali possono essere uno strumento per riuscire a entrare in relazione con persone che si comportano in questo modo.

Lo stile comunicativo assertivo è un'abilità sociale che permette di entrare in empatia con l'altro. Questa capacità consente alle persone di esprimere i propri bisogni, opinioni, emozioni e di perseguire i propri obiettivi.

La Comunicazione Nonviolenta è un'altra strategia che può essere utilizzata per creare empatia. Si tratta, infatti, di un tipo di linguaggio che consente alle persone di rapportarsi attraverso l'ascolto reciproco e il rispetto dei bisogni, delle opinioni e dei diritti altrui.

Sia lo stile comunicativo assertivo che la Comunicazione Nonviolenta sono strumenti che possono essere utilizzati nella vita quotidiana (scuola, lavoro, relazioni personali).

All'interno della famiglia è fondamentale che ci sia empatia tra figli e genitori. Attraverso un tipo di comunicazione aperta è possibile creare un equilibrio armonioso. Per questo motivo i genitori dovrebbero conoscere strategie relazionali diverse da quelle abituali, avendo così la possibilità di tramandare ai propri figli uno stile comunicativo differente fin da quando sono piccoli. Così facendo, si potrà garantire loro una base sicura con criteri più umani per approcciarsi alla vita e alle relazioni interpersonali.

Bibliografia

Baggio F. (2013), *Assertività e training assertivo. Teoria e pratica per migliorare le capacità relazionali dei pazienti*, Milano, FrancoAngeli.

Kashtan I. (2006), *Genitori a portata di cuore. Condividere i doni dell'empatia, della connessione e della scelta*, Reggio Emilia, Edizioni Esserci.

Lucangeli D. (2019), *Cinque lezioni leggere sull'emozione di apprendere*, Trento, Edizioni Centro Studi Erickson, pp.13-30.

Rosenberg M. (2012), *Crescere i bambini con la Comunicazione Nonviolenta*, Reggio Emilia, Edizioni Esserci.

Rosenberg M. (2003), *Le parole sono finestre oppure muri. Introduzione alla comunicazione nonviolenta*, Reggio Emilia, Edizioni Esserci.

Santilli S. (2023) – *Appunti del corso di Psicologia dello Sviluppo*. Rovigo, Università degli studi di Padova (non pubblicati).

Tambelli R. (2017), *Manuale di psicopatologia dell'infanzia*, Bologna, Società editrice il Mulino, pp.177-207.

Sitografia “ragionata”

- https://www.google.it/books/edition/Abilit%C3%A0_sociali_Crescita_personale_sott/0fl1DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=abilit%C3%A0+sociali&printsec=frontcover (Questo libro parla sulle abilità sociali. Si concentra soprattutto sulla crescita personale attraverso lo stile assertivo. 10/09/2023)
- https://www.google.it/books/edition/L_Assertivit%C3%A0/_gmCDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=assertivit%C3%A0&printsec=frontcover (Questo testo si concentra in modo particolare sulle diverse strategie assertive che si possono utilizzare nella vita quotidiana. 10/09/2023)
- https://www.google.it/books/edition/SIB_Valutazione_del_comportamento_interp/TyuhFkpRZJoC?hl=es-419&gbpv=1&dq=le+abilit%C3%A0+sociali+sono+frutto+di+apprendimento&pg=PA11&printsec=frontcover (È un testo che valuta il comportamento assertivo attraverso un questionario di autovalutazione. È uno strumento che può essere utilizzato dall'adolescenza fino all'età adulta. 12/09/2023)
- https://www.google.it/books/edition/Empatia_Al_cuore_della_Comunicazione_non/cornDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1 (Jean- Philippe Faure e Cèline Girardet attraverso questo scritto invitano ad usare strategie che ci aiutino a saper ascoltare l'altro per poter instaurare buone relazioni. Ci invitano ad usare una comunicazione empatica verso l'altro. 07/10/2023)
- https://www.google.it/books/edition/La_behavioral_activation_Caratteristiche/qQsvWf8dZ0YC?hl=es-419&gbpv=0 (Questa guida aiuta alle persone a sviluppare abilità

- comportamentali adeguate per entrare in relazione con gli altri*
08/10/2023)
- https://books.google.it/books?hl=es&lr=lang_es%7Clang_en%7Clang_it&id=_XbfDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=comunicazione+non+violenta+Marshall+&ots=pA523LrkNK&sig=fqPp59WlptjRXEmQy4DOysmCxx0&redir_esc=y#v=onepage&q=comunicazione%20non%20violenta%20%20Marshall&f=false *(L'autore parla delle diverse strategie che i genitori possono usare con i figli. Una delle strategie che propone in questo libro è la comunicazione nonviolenta. 29/10/2023)*
 - https://www.google.it/books/edition/Punire_non_serve_a_nulla/70odDQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1 *(Daniele Novara propone diverse strategie armoniche per entrare in relazione con i figli. 29/10/2023)*
 - https://www.google.it/books/edition/Ossitocina_l_ormone_dell_amore/DdexDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0 *(Importanza dell'ossitocina nelle relazioni personali 30/10/2023)*
 - https://www.google.it/books/edition/Crescere_i_nostri_figli_crescere_noi_ste/19axDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0 *(Naomi Aldort parla di come i genitori possono educare i propri figli attraverso l'amore incondizionato. 30/10/2023)*
 - https://www.google.it/books/edition/Emozioni_in_fiaba/vNJ1DQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1 *(Questo piccolo libro sui sentimenti parla dell'importanza dell'accompagnare i bambini verso la scoperta del mondo delle emozioni 31/10/2023)*
 - <https://pdfslide.net/documents/abilita-sociali-e-ritardo-mentale-laura-nota-le-abilita-sociali-sono-comportamenti-appresi-orientati-verso-un-obiettivo-e-governati-da-regole-che-variano.html/?page=1> *(Documento che parla sulle abilità sociali 10/09/2023)*

- <https://www.psicoterapeutiinformazione.it/wp-content/uploads/2020/05/4-Pedrotti-Assertivita%CC%80.pdf> (*Questo scritto parla sull'importanza delle emozioni positive nelle persone (01/11/2023)*)
- https://www.google.it/books/edition/L_Educazione_emozionale/SamGEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1 (*Questo testo promuove lo sviluppo delle competenze emotive in famiglia 01/11/2023*)

Ringraziamenti

Vorrei dedicare questo spazio dell'elaborato a chi, con dedizione e pazienza ha contribuito alla realizzazione dello stesso e mi ha supportato nel mio percorso universitario.

Vorrei innanzitutto ringraziare il mio relatore Matteo Santipolo che mi ha seguito, con la sua disponibilità fin dalla scelta dell'argomento. Grazie alle indicazioni in ogni fase dell'elaborato ho accresciuto le mie conoscenze.

Ringrazio di cuore alla mia famiglia che è stata accanto a me in tutto questo percorso universitario. Grazie a mia madre e a mio padre per avermi supportato con amore fin dall'inizio nelle mie scelte. Grazie alle mie sorelle Mikela e Sabina che hanno reso divertente la scoperta di questo percorso universitario. Grazie anche alla mia piccolina Kiara che è un'ispirazione per formarmi nella vita ed essere un esempio per lei. Grazie a mia nonna che mi ha accompagnato nonostante la distanza.

Vorrei ringraziare la psicologa Sara Santilli. Il suo corso sulle abilità sociali è stato così arricchente che mi ha motivato a realizzare l'elaborato finale su questo argomento.

Grazie anche alle mie amiche dell'università che hanno reso questo percorso universitario molto piacevole nonostante le difficoltà che si sono presentate nel cammino verso la nostra professionalità.

Per concludere, vorrei ringraziare infinitamente Matteo, una persona molto speciale per me. Grazie per essere un punto di forza nei momenti belli e difficili della mia formazione. Grazie per avermi incoraggiato ed aiutato ad affrontare il

percorso universitario e la realizzazione della tesi con serenità e gioia. Grazie perché ci sei sempre stato.

Grazie infinite a tutti voi.