

Tipologia: [CSM CENTRONORD/SUDEST - Altri documenti](#)

---

## **TRAINING DI COMPETENZA SOCIALE - Manuale operativo per la conduzione di gruppi nella salute mentale**

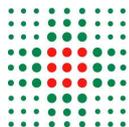
**doc. Nr. 5681 - versione 1** del 14/10/2015

[Manuale gestione gruppi di competenza sociale.pdf](#)

editor: Cristina Sorio, data: 14/10/2015

verificato da: Cristina Sorio, data: 14/10/2015

approvato da: Gino Targa, data: 14/10/2015



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



università di ferrara  
DÀ SEICENTO ANNI GUARDIAMO AVANTI.

**Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale Dipendenze Patologiche**

**UO CSM Centro-Nord/Sud-Est**  
Direttore: Dott. Gino TARGA

# **TRAINING DI COMPETENZA SOCIALE**

**Manuale operativo per la conduzione di gruppi nella salute mentale**

## PREMESSA

Nell'ottobre del 2013, il Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale e Dipendenze Patologiche (DAI SM DP) dell'Azienda USL di Ferrara ha progettato e realizzato un percorso formativo sulla competenza sociale, al fine migliorare le conoscenze dei propri professionisti e potenziare l'offerta riabilitativa per i propri assistiti.

Il corso, denominato *“Training di abilità sociali per il trattamento di giovani con esordio psicotico”* è stato tenuto a Ferrara dalla dott.ssa Tiziana Bolis, psicologa psicoterapeuta, docente e supervisore dell'Associazione Italiana di Analisi e Modificazione del Comportamento e Terapia Comportamentale e Cognitiva, che ha fatto parte del team di specialisti di “Programma 2000” per l'individuazione precoce dei disturbi mentali e la valutazione degli interventi terapeutico riabilitativi.

Il corso ha avuto un riscontro decisamente positivo, sia per la metodologia altamente interattiva sia per i contenuti proposti, e ha stimolato a promuovere una ricaduta immediata sul piano operativo.

Sollecitati dal dott. Gino Targa, direttore di Unità Operativa Centro Salute Mentale Centro-Nord/Sud-Est, si è costituito un gruppo di lavoro finalizzato a produrre un manuale operativo che consentisse di tradurre le conoscenze apprese in un percorso pratico realizzabile nei diversi punti riabilitativi del Dipartimento.

Il gruppo di lavoro ha prodotto una prima versione del manuale che è stato sperimentato in tre diversi percorsi riabilitativi gruppalì. Questa prima esperienza è stata discussa e rivalutata in una specifica giornata di formazione *“I gruppi di training di competenza sociale: verifiche e prospettive”* tenuta sempre dalla dott.ssa Bolis nel giugno 2015. Le riflessioni e i suggerimenti emersi durante i lavori d'aula hanno portato a una revisione del manuale che costituisce la stesura attuale.

Il manuale è stato curato da

**Gino Targa** (*Psichiatra, Direttore di Unità Operativa CSM Centro-Nord/Sud-Est e Responsabile Programma Esordi Psicotici DAI SM DP*)

**Tiziana Bolis** (*Psicologa, Supervisore del gruppo di lavoro*)

**Bruno Biancosino** (*Psichiatra, Coordinatore del gruppo di lavoro, Residenza Psichiatrica “La Luna”*)

**Vincenzo Callegari** (*Psicologo, Responsabile Dipartimentale Formazione DAI SM DP*)

**Sonia Marzola** (*Educatore Professionale, Residenza Psichiatrica “La Luna”*)

**Rosangela Bueno De Andrade** (*Collaboratore Prof. Sanitario, Residenza Psichiatrica “La Luna”*)

**Paola Baroni** (*Educatore Professionale, Centro Diurno “G. Maccacaro”*)

**Sonia Guidoboni** (*Collaboratore Professionale Sanitario, Centro Diurno “G. Maccacaro”*)

**Maria Lucia Stefanati** (*Collaboratore Professionale Sanitario, Centro Diurno “G. Maccacaro”*)

**Francesca Saracino** (*Psichiatra, Residenza Psichiatrica “Il Convento”*)

**Raffaella Bertelli** (*Psichiatra, Referente Programma Esordi Psicotici DAI SM DP*)

## INDICE

<b>Organizzazione e struttura del training assertivo</b>	<b>pag. 4</b>
<b>Struttura degli incontri</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Primo modulo: assertività e training assertivo</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Secondo modulo: abilità verbali di comunicazione</b>	<b>pag. 12</b>
<b>Terzo modulo: abilità protettive</b>	<b>pag. 16</b>
<b>Quarto modulo: espressione di sentimenti negativi</b>	<b>pag. 19</b>
<b>Quinto modulo: espressione di sentimenti positivi</b>	<b>pag. 23</b>
<b>Sesto modulo: Problem Solving</b>	<b>pag. 26</b>
<b>Settimo modulo: idee irrazionali</b>	<b>pag. 31</b>
<b>Ottavo modulo: diritti assertivi</b>	<b>pag. 37</b>
<b>Nono modulo: autostima e assertività</b>	<b>pag. 41</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>pag. 42</b>

## ORGANIZZAZIONE E STRUTTURA DEL TRAINING ASSERTIVO

### Premessa

La partecipazione attiva nella società richiede abilità sociali che permettono di gestire in modo efficace situazioni diverse, siano esse personali, familiari o sociali.

Nei disturbi mentali gravi le abilità sociali si sono sviluppate scarsamente o vengono perse. Il social skill training, o training di abilità sociali, comprende una gamma di interventi mirati a far acquisire e allenare nel tempo le abilità sociali necessarie nelle situazioni interpersonali per comunicare con gli altri in modo appropriato ed efficace in due aree: nell'area delle relazioni affettive e nell'area delle relazioni sociali strumentali (R.P. Liberman, *Il Recovery dalla Disabilità. Manuale di Riabilitazione Psichiatrica*, Fioriti, 2012).

### Obiettivi del training

- Imparare a conoscere meglio se stessi, i propri comportamenti e quelli altrui
- Comunicare con gli altri in modo più competente ed efficace, incrementando le proprie abilità interpersonali
- Affrontare con maggior fiducia le situazioni problematiche
- Sviluppare un comportamento equilibrato e costruttivo e migliorare il senso di autoefficacia
- Acquisire le strategie per utilizzare modalità comunicative che rendano altamente probabili risposte competenti nei diversi contesti relazionali
- Gestire gli insuccessi

### Programma

- Assertività e training assertivo: caratteristiche dell'assertività, Abilità non verbali di comunicazione
- Abilità non verbali di comunicazione
- Abilità verbali di comunicazione:
  - abilità di conversazione
  - abilità protettive
- Formulare una critica costruttiva
- Fare e ricevere complimenti
- Abilità cognitive:
  - distinzione tra comportamento aggressivo, comportamento passivo e comportamento assertivo
  - Problem Solving
  - Idee irrazionali
  - Diritti assertivi
  - Autostima ed assertività

### Tale programma viene suddiviso in 9 moduli. Ogni modulo comprende

- Un argomento
- Una serie di obiettivi
- Una parte teorica
- Una parte di esercitazioni/ role playing e schede
- Una scheda riassuntiva dei contenuti del modulo da consegnare ai partecipanti
- Compiti a casa (homework)

## Struttura del gruppo

- Numero partecipanti: da 6 a 8 partecipanti
- Durata: incontri a cadenza settimanale di 1 ora circa da Settembre a Luglio
- 2 trainer con ruoli di conduttore e facilitatore
- Luogo degli incontri: un ambiente abbastanza ampio da permettere la disposizione a semicerchio dei partecipanti e la possibilità di esporre dei cartelloni

## Metodologia

Incentrata sulla metodologia ampiamente sperimentata dell'ascolto attivo ed esercitazioni pratiche (vedi I. Falloon, *Interventi Psicoeducativi Integrati in Psichiatria*, Erickson, 1992).

Interventi interattivi:

- Spiegazione dell'importanza delle abilità sociali
- Valutazione delle abilità presenti
- Elenco delle componenti delle abilità
- Esercitazioni
- Valutazione finale complessiva

## Tecnica e strumenti utilizzati

- Utilizzo di lavagna a fogli o materiale audiovisivo
- Lavoro di gruppo
- Esercitazioni strutturate
- Role playing/simulate
- Discussione di situazioni problematiche
- Compiti a casa (homework)
- Schede di automonitoraggio o diario dove segnare le situazioni in cui ci si è trovati in difficoltà e quindi favorire un'autovalutazione del proprio stile relazionale

## Valutazione

Per la valutazione degli obiettivi specifici di questo programma riabilitativo abbiamo selezionato le seguenti scale:

**Assertion Inventory di Gambrill e Richey:** è un test formato da 40 item che permette di ottenere informazioni relative al grado di disagio provato in una particolare situazione sociale e la probabilità di emettere un comportamento assertivo specifico.

**Scale for Interpersonal Behavior (SIB):** consiste in un questionario di autovalutazione del comportamento interpersonale e assertivo che permette, tra l'altro, di valutare le abilità sociali in pazienti psichiatrici.

Per la valutazione generale del funzionamento psicosociale abbiamo utilizzato:

**Personal & Social Performance Scale (PSP):** è una scala di valutazione a 100 punti, con il punteggio maggiore indicante un miglior funzionamento. I punteggi sono basati sulla valutazione del funzionamento del paziente in quattro aree: cura di sé, relazioni personali e sociali, attività socialmente utili, comportamento aggressivo.

La somministrazione delle scale, oltre che per una dettagliata conoscenza delle abilità iniziali dei pazienti, può essere ripetuta al fine di una valutazione di esito.

## STRUTTURA DEGLI INCONTRI

<b>1° MODULO</b>	1° Incontro	<b>Presentazione percorso:</b> Discussione, Definizioni e Obiettivi (DDO)
	2° Incontro	Discussione; Definizioni di <b>Abilità Non Verbali</b>
	3° Incontro	DDO Contatto oculare e mimica facciale
	4° Incontro	DDO Gestualità e tono della voce
	5° Incontro	DDO Postura e spazio corporeo
	6° Incontro	DDO Contatto corporeo e sincronizzazione
	7° Incontro	Discussione ed esercizi di ricapitolazione Abilità Non Verbali Consegna Scheda 1
<b>2° MODULO</b>	8° Incontro	Restituzione della scheda 1/ DDO <b>Abilità Verbali</b> Tipi di abilità
	9° Incontro	Ripresa degli argomenti trattati precedentemente Esercizi 1 e 2
	10° Incontro	Ripresa degli argomenti trattati precedentemente Esercizi 3 e 4
	11° Incontro	Fare richieste
<b>3° MODULO</b>	12° Incontro	DDO <b>Abilità protettive:</b> Come gestire le insistenze; Come fronteggiare le critiche Gestire le insistenze: Disco rotto Gestire le insistenze: Annebbiamento
	13° Incontro	Fronteggiare una critica: Asserzione Negativa
	14° Incontro	Fronteggiare una critica: Inchiesta negativa Fronteggiare una critica: Discriminazione selettiva
	15° Incontro	Fronteggiare una critica: Disarmo dell'aggressività Fronteggiare una critica: Compromesso realizzabile
<b>4° MODULO</b>	16° Incontro	DDO <b>Espressione di sentimenti negativi</b> Come fare una critica assertiva
	17° Incontro	Esercitazioni sulle critiche Scheda (espressione sentimenti negativi)
<b>5° MODULO</b>	18° Incontro	DDO <b>Espressione di sentimenti positivi</b>
	19° Incontro	Come fare e accettare complimenti
<b>6° MODULO</b>	20° Incontro	DDO <b>Problem Solving:</b> Le fasi del problem solving
	21° Incontro	Problem Solving: Lavoro di gruppo
	22° Incontro	Problem Solving: Esercizi
	23° Incontro	Problem Solving: Esercizi
	24° Incontro	Problem Solving: Esercizi
<b>7° MODULO</b>	25° Incontro	DDO <b>Idee irrazionali</b>
	26° Incontro	Discussione sulle categorie di pensieri irrazionali
	27° Incontro	Discussione sulla carta delle idee irrazionali (Ellis)
	28° Incontro	Pensieri utili e pensieri dannosi
<b>8°MODULO</b>	29° Incontro	<b>Diritti Assertivi</b> Illustrazione dei diritti
	30° Incontro	Diritti Esercitazione diritti facili/diritti difficili
<b>9° MODULO</b>	31° Incontro	DDO <b>Autostima e assertività</b> Esercitazione
	32° Incontro	<b>Chiusura Training di Competenza Sociale</b>

# 1° MODULO

## Assertività e training assertivo

L'assertività è la capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace il proprio pensiero, i propri sentimenti, far valere i propri diritti nel rispetto degli altri, senza prevaricare né essere prevaricati.

Il comportamento assertivo si esprime attraverso la capacità di utilizzare lo stile relazionale e la modalità di comunicazione più adeguata in base al contesto relazionale.

Il comportamento assertivo corrisponde quasi sempre al comportamento più competente in quella specifica situazione ed è quello che consente di risolverla al meglio per se stessi e per gli altri.

**Che cos'è il training assertivo:** insieme di procedure e tecniche per migliorare e incrementare la competenza sociale delle persone.

### Obiettivi del training

- Imparare a conoscere meglio se stessi, i propri comportamenti e quelli altrui
- Comunicare con gli altri in modo più competente ed efficace, incrementando le proprie abilità interpersonali
- Affrontare con maggior fiducia le situazioni problematiche
- Sviluppare un comportamento equilibrato e costruttivo e migliorare il senso di autoefficacia
- Acquisire le strategie per utilizzare modalità comunicative che rendano altamente probabili risposte competenti nei diversi contesti relazionali
- Gestire i nostri insuccessi

Di seguito sono descritte tre tipologie di comportamento, le loro caratteristiche e le rispettive conseguenze (R.P. Liberman et Al, *Personal effectiveness: guiding people to assert themselves and improve their social skills*, Research Press, 1975):

#### la persona che agisce con modalità **passiva**:

- lascia che vengano violati i suoi diritti e che gli altri ne traggano vantaggio
- non raggiunge i propri obiettivi
- si sente frustrata, infelice, urtata e ansiosa
- è inibita e depressa
- lascia che gli altri scelgano per lei

#### la persona che agisce con modalità **aggressiva**:

- viola i diritti altrui per trarne vantaggio
- raggiunge i propri obiettivi a spese degli altri
- è sempre sulle difensive e belligerante; umilia e disprezza gli altri
- è esplosiva, imprevedibilmente ostile e irata
- si intromette nelle scelte altrui

#### la persona che agisce con modalità **assertiva**:

- protegge i propri diritti e rispetta i diritti altrui
- raggiunge i propri obiettivi senza offendere gli altri
- ha un buon sentimento di sé e un' appropriata fiducia in se stessa
- è socialmente ed emozionalmente espressiva
- decide per se stessa

Conduttore: *“Vi riconoscete in una di queste situazioni?”*

Discussione delle tre modalità comportamentali

Simulate con applicazione delle tre modalità. Es. fila in posta con persona che chiede di poter passare davanti. Risposta nelle tre modalità.

## **Abilità non verbali**

Conduttore: *“Che cos’è, secondo voi, la comunicazione non verbale e da quali elementi è caratterizzata?”*

Le abilità non verbali sono rappresentate da tutte le modalità di comunicazione che si basano su componenti non verbali. Le componenti della comunicazione non verbale che andiamo descrivere e ad analizzare non sono in realtà separabili tra di loro e si influenzano vicendevolmente.

### **Contatto oculare**

Guardare negli occhi la persona con cui si parla.

Il contatto oculare non fisso e rigido, ma intermittente, manifesta interesse verso l'interlocutore.

esercizio: tutto il gruppo passeggia per la stanza e allo stop del conduttore ci si ferma davanti a una persona guardandola negli occhi, o al viso, o allo spazio più vicino al viso, per un minuto. Lo sguardo deve essere esplorativo. Verbalizzare le sensazioni.

esercizio: a coppie si espone una frase prima guardando l'interlocutore negli occhi poi viene ripetuta la stessa frase senza il contatto oculare. Verbalizzare la differenza.

### **Mimica facciale**

Dare espressione al volto mentre si parla.

Affermazioni efficaci richiedono espressioni del viso che si accordino al messaggio verbale. L'insieme dei movimenti delle sopracciglia, degli occhi, del naso, della bocca, rappresenta un efficace strumento di espressione delle emozioni.

esercizio dello specchio: a coppie si imita la mimica facciale dell'altro.

esercizio: si scrivono biglietti con emozioni di base. Una persona esprime con la mimica facciale l'emozione trascritta. Il gruppo indovina di che emozione si tratta.

### **Gestualità**

Uso del gesto accompagnato alle parole.

Ciò che si dice può essere accompagnato, vivacizzato e sottolineato dal gesto. Il gesto amplifica il messaggio e trasmette emozioni.

esercizio: scena mimata (far capire che cosa si vuol comunicare senza utilizzare le parole).

esercizio: descrivere un ambiente utilizzando la gestualità (es. la nostra casa).

### **Tono e volume della voce**

Modo di parlare durante una comunicazione: “come si dice”

Il tono della voce darà un significato diverso a ciò che esprimiamo se usato in modo aggressivo, passivo o assertivo.

esercizio: dire sì con intonazioni diverse e rispondere no con la stessa intonazione.

esercizio: esprimere una stessa frase di contenuto neutro con varie intonazioni vocali (es. il Po nasce dal Monviso).

### **Postura**

Posizione che assume il corpo durante una comunicazione. L'orientamento che diamo al corpo nello spazio è indice di un certo stato d'animo e atteggiamento che vogliamo comunicare

esercizio a coppie: si simula una situazione relazionale con il corpo in posizione di chiusura poi la stessa situazione con il corpo in posizione di disponibilità relazionale o di apertura.

Verbalizzare la differenza

### **Spazio corporeo**

Vicinanza, distanza dall'interlocutore e orientamento che il corpo assume rispetto all'interlocutore. La distanza corporea dipende dalla cultura e dalla situazione.

Durante una comunicazione le persone stabiliscono un diverso rapporto di distanza o vicinanza a seconda delle interazioni sociali e delle situazioni.

esercizio: comunicazione senza mantenere la distanza o con distanza eccessiva.

Verbalizzare la differenza

### **Contatto corporeo**

Uso di contatti corporei elementari per esprimere sentimenti.

Gesti come mettere una mano sulla spalla, toccare un braccio, abbracciare, stringere la mano, possono esprimere, a seconda del contesto e delle situazioni, contenuti diversi.

esercizio: vari modi di stretta di mano.

Verbalizzare le differenze

esercizio: contatti corporei eccessivi ed incongrui o scarsi.

Verbalizzare la differenza.

### **Sincronizzazione**

Intervenire in una conversazione al momento giusto.

In una conversazione si dovrebbe permettere all'altro di concludere la propria espressione prima di intervenire o ci si dovrebbe inserire approfittando delle "pause" presenti durante la conversazione.

esercizio: Tre persone parlano, la quarta deve entrare nella comunicazione al momento giusto.

Verbalizzare la situazione.

## **ESERCIZIO DI RICAPITOLAZIONE DELLE ABILITÀ NON VERBALI**

esercizio del detective: nella scena viene indicato ai due attori di omettere o esasperare nella comunicazione un'abilità tra quelle elencate nel modulo 1. Il gruppo deve indovinare quale.

## **ESERCIZII CHE PERMETTONO DI METTERE IN PRATICA LE ABILITÀ NON VERBALI E DI INTRODURRE QUELLE DI CONVERSAZIONE**

esercizio delle chiacchiere inutili: viene fatto da tre persone, una parla, la seconda persona mostra interesse (l'interesse è un rinforzatore sociale), la terza persona osserva il loro comportamento non verbale e fornisce un feedback al termine della conversazione (cosa ha fatto bene, che cosa suggerisce di fare per migliorare la prestazione). Ogni partecipante a turno copre uno dei tre ruoli. Il contenuto della conversazione deve essere banale e ininfluenza.

esercizio giro di ascolto: l'ascolto di gruppo sostiene la capacità di ascoltare il nostro interlocutore. Richiede attenzione per una corretta comprensione di ciò che viene comunicato. Nell'esercizio un partecipante racconta qualcosa al proprio vicino. Quando ha terminato, il vicino deve ripetere quanto gli è appena stato detto poi, a sua volta, sarà lui a raccontare qualcosa al suo vicino e così via, senza aggiungere valutazioni o interpretazioni personali.

## SCHEDA 1 - Modulo 1

### Comunicare in modo assertivo

#### Le nostre regole comunicative

- Guardare in faccia la persona
- Parlare direttamente con lei
- Parlare con un volume di voce congruo alla situazione
- Parlare in modo chiaro
- Parlare con velocità moderata
- Lasciare che l'altro finisca di parlare
- Ascoltare l'altro

#### Osservo quando...

Parlo con una persona	Da parte mia	Da parte della persona
Il mio amico parla con una persona	Il mio amico	L'altra persona
Una persona parla con una commessa al negozio	La persona	La commessa

## RIASSUNTO MODULO 1

### Assertività e training assertivo

L'assertività è la capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace il proprio pensiero, i propri sentimenti, far valere i propri diritti nel rispetto degli altri, senza prevaricare né essere prevaricati. Il comportamento assertivo si esprime attraverso la capacità di utilizzare lo stile relazionale e la modalità di comunicazione più adeguata in base al contesto relazionale.

**Che cos'è il training assertivo:** insieme di procedure e tecniche per migliorare il comportamento sociale delle persone.

#### Obiettivi del training:

- Imparare a conoscere meglio se stessi, i propri comportamenti e quelli altrui
- Comunicare con gli altri in modo più competente ed efficace, incrementando le proprie abilità interpersonali
- Affrontare con maggior fiducia le situazioni problematiche
- Sviluppare un comportamento equilibrato e costruttivo e migliorare il senso di autoefficacia
- Acquisire le strategie per utilizzare modalità comunicative che rendano altamente probabili risposte competenti nei diversi contesti relazionali
- Gestire i nostri insuccessi

#### Caratteristiche dell'assertività:

la persona assertiva: - protegge i propri diritti e rispetta i diritti altrui  
- raggiunge i propri obiettivi senza offendere gli altri  
- ha un buon sentimento di sé e un'appropriate fiducia in se stessa  
- è socialmente ed emozionalmente espressiva  
- decide per se stessa

#### Abilità non verbali

Le abilità non verbali sono rappresentate da tutte le modalità di comunicazione che si basano su componenti non verbali. Tali componenti sono:

- **Contatto oculare**  
Guardare negli occhi la persona con cui si parla
- **Mimica facciale**
- Dare espressione al volto mentre si parla
- **Gestualità**
- Uso del gesto accompagnato alle parole
- **Tono e volume della voce**  
Modo di parlare durante una comunicazione
- **Postura**  
Posizione che assume il corpo durante una comunicazione
- **Spazio corporeo**  
Vicinanza o distanza dall'interlocutore
- **Contatto corporeo**  
Uso di semplici contatti corporei per esprimere sentimenti
- **Sincronizzazione**  
Intervenire in una conversazione al momento giusto

## 2° MODULO

### Abilità verbali di comunicazione

Conduttore: *“Quali sono le abilità verbali di comunicazione che favoriscono la conversazione?”*

Le abilità verbali sono modalità della comunicazione che avvengono attraverso l'uso di messaggi verbali (parole).

**Obiettivo: acquisire l'abilità di iniziare, sostenere e concludere una conversazione in modo efficace per favorire soddisfacenti e gratificanti relazioni personali.**

Le abilità verbali di conversazione riguardano principalmente i seguenti aspetti della comunicazione:

**Domande chiuse:** servono per ottenere informazioni specifiche e prevedono una risposta breve.  
es. *“Dove sei andato?” “Che cosa hai mangiato ieri sera?” “Vieni anche tu al bar?” “Hai visto Giovanni?”*

**Domande aperte:** servono a stimolare una risposta, consentono di ottenere una maggiore quantità di informazioni dall'interlocutore e danno maggiori probabilità di continuare la conversazione.  
es. *“Perché?” “Come?” “Che cosa ne pensi?” “Raccontami un po' come va.”*

**Libera informazione:** è tutto ciò che viene detto in più di quanto è stato chiesto. Offre nuovi spunti all'interlocutore perché possa, se vuole, prolungare la conversazione.

**Autoapertura:** consiste nell'aprirsi all'altro chiarendo la natura dei propri sentimenti o svelando una particolare difficoltà. Crea una situazione di maggiore coinvolgimento e di calore umano.  
es. *“Mi sento un po' a disagio.” “Anch'io ho provato la stessa emozione.”*

### ESERCIZI SULLE ABILITÀ VERBALI DI COMUNICAZIONE

Simulate di comunicazione che comprendano tutte le quattro abilità elencate. Formulare domande aperte o chiuse con risposte ad una stessa domanda in modo di autoapertura, libera informazione o chiusura.

Esercizi:

- 1) conoscere uno sconosciuto
- 2) ottenere informazioni su qualcosa o su qualcuno
- 3) cercare di prolungare una conversazione a cui teniamo, cercare di chiudere una conversazione che l'altro vuole prolungare (es. due persone al telefono...)
- 4) individuare in gruppo le abilità comunicative usate (dialogo)

## **Fare una richiesta**

Conduttore: *“Perché, secondo voi, per ottenere una cosa o per cambiare il comportamento di qualcuno, può essere meglio fare una richiesta in maniera positiva piuttosto che pretendere, criticare o minacciare?”*

Se si formula la richiesta in modo minaccioso o aggressivo, di solito è difficile raggiungere lo scopo. Se la richiesta viene fatta in modo fermo, ma gentile, è più probabile avere successo e, comunque, si mantiene buono il rapporto con l'altro.

**Obiettivo: acquisire la capacità di fare una richiesta in modo assertivo.**

Elencare le componenti dell'abilità (SCHEDA 1 – Modulo 2)

- Guardare in viso la persona a cui ci si rivolge e usare una mimica adeguata (tono di voce calmo, espressione del volto amichevole). Mantenere la corrispondenza tra la comunicazione verbale e quella non verbale.
- Dirle esattamente che cosa si vorrebbe che facesse
- Dirle esattamente che cosa si proverebbe se facesse quanto le è stato chiesto

Esempi per gli esercizi: chiedere a una persona di arrivare puntuale; chiedere a un amico di fare una chiacchierata; chiedere a qualcuno di darci una mano in qualcosa; chiedere un consiglio; ecc.

## FARE RICHIESTE

- **Mantieni il contatto oculare con la persona a cui ti stai rivolgendo**
- **Dille in maniera chiara che cosa avresti piacere che facesse**
- **Esprimile il sentimento che proveresti qualora mettesse in pratica quanto da te richiesto**

### Esempi di frasi:

*“Mi farebbe piacere se tu mi accompagnassi al cinema, potrei scambiare qualche opinione sul film con te.”*

*“Se tu riordinassi la tua stanza lo apprezzerei molto.”*

*“Mi rassicurerebbe se tu mi presentassi i tuoi nuovi amici.”*

## RIASSUNTO MODULO 2

### **Abilità verbali e di comunicazione**

Le abilità verbali sono modalità della comunicazione che avvengono attraverso l'uso di messaggi verbali (parole).

Le abilità verbali di conversazione riguardano principalmente i seguenti aspetti della comunicazione:

**Domande chiuse:** servono per ottenere informazioni specifiche.

**Domande aperte:** servono a stimolare una risposta, consentono di ottenere una maggiore quantità di informazioni dall'interlocutore e danno maggiori probabilità di continuare la conversazione

**Libera informazione:** tutto ciò che viene detto in più di quanto è stato chiesto. Offre nuovi spunti all'interlocutore perché possa, se vuole, prolungare la conversazione.

**Autoapertura:** consiste nell'aprirsi all'altro chiarendo la natura dei propri sentimenti o svelando una particolare difficoltà.

### **Fare una richiesta in modo assertivo**

Se la richiesta viene fatta in modo fermo, ma gentile, è più probabile avere successo e, comunque, si mantiene buono il rapporto con l'altro.

Le tre componenti:

- guardare in viso la persona a cui ci si rivolge e mantenere la corrispondenza tra la comunicazione verbale e quella non verbale
- dirle esattamente che cosa si vorrebbe che facesse
- dirle esattamente che cosa si proverebbe se facesse quanto le abbiamo chiesto

### Abilità protettive

Conduttore: *“Quali sono, secondo voi, le difficoltà e i rischi presenti nello scambio comunicativo con gli altri” “Come vi sentite quando qualcuno vi fa delle richieste insistenti, quando volete dire di no, oppure quando vi viene fatta una critica?”*

Discussione sulle critiche.

*“Come possono essere le critiche?” “Secondo voi quale può essere un modo utile per far fronte a una critica?” “Cosa fate generalmente quando ricevete una critica?”*

**Obiettivo: interrompere forme d'interazione distruttiva e umiliante fronteggiando le insistenze e le critiche manipolative o aggressive con l'utilizzo di tecniche atte a salvaguardare la propria dignità, raggiungendo un accordo soddisfacente per entrambi.**

In alcune situazioni è necessario saper dire di no o difendersi dalle critiche manipolative e aggressive. La comunicazione assertiva comprende tecniche protettive che aiutano a fronteggiare queste situazioni critiche.

Si tratta di tecniche utili che possono determinare l'interruzione della situazione invadente o aggressiva.

Le abilità protettive implicate nel fronteggiamento delle insistenze e nella gestione delle critiche sono principalmente le seguenti:

**Disco rotto:** è la ripetizione continua, calma e sistematica di un unico messaggio per dire di no o per difendersi dalle insistenze. Insegna a persistere senza dare giustificazioni o mostrare nervosismo. Si individua il messaggio che vogliamo dare e lo si ripete come fosse un disco rotto.

es. *“Puoi uscire più tardi oggi per finire questo lavoro?” “Non posso rimanere...”*  
*“Ma è importante che tu rimanga”. “Non posso rimanere...” “Ma di solito sei disponibile”. “Non posso rimanere...”*

**Annebbiamento:** si accoglie in linea generale qualche parte della comunicazione dell'altro, senza farsi sviare dalle sue argomentazioni e senza cambiare il proprio punto di vista o decisione. Permette di evitare lo scontro perché si riconosce il valore dell'altro e se ne rispettano le idee, anche se la nostra posizione rimane inamovibile.

es. *“E' vero, ma...” “Hai ragione, ma...” “Capisco ciò che stai dicendo, ma io...”*  
*“Sono d'accordo, però...”*

**Asserzione negativa:** riconoscere il proprio errore senza giustificazioni o critiche. Viene utilizzata anche per interrompere una comunicazione che non si vuole portare avanti o per smorzare l'aggressività dell'altro. Riduce l'ansia anche in situazioni negative.

es. *“Sì, hai ragione”. “Sì, è vero, ho sbagliato”.*

**Inchiesta negativa:** di fronte a critiche generali e ostili porre domande per avere informazioni più precise dettagliando e collocando meglio l'episodio per ridimensionare la critica (contestualizzare la critica).

es. *“Quando?” “Come?” “Perché dici questo?” “Con chi?” ...*  
*“Sei un egoista!” “Mi puoi spiegare che cosa ho fatto che ti fa dire che sarei un egoista?”*

Le critiche generiche sono poste in termini di: SEMPRE – TUTTO - MAI

es. *“Sei sempre la solita disordinata!” “Ma a cosa ti riferisci?” “Quando è successo?”*

**Discriminazione selettiva:** si risponde a quella parte della critica che possiamo accettare o vogliamo discutere, ignorando il resto.

**Disarmo dell'aggressività:** interrompere la discussione rimandandola in un altro momento. Consente di non proseguire la discussione quando il livello di aggressività sale. L'intenzione non è quella di interrompere la comunicazione, ma di renderla possibile migliorando le condizioni nelle quali attuarla.

es. *“Sono disposto a parlare di questo in un momento più tranquillo”.*  
*“Ne riparliamo in un altro momento”*

**Compromesso realizzabile:** trovare un compromesso realizzabile, cioè che si possa mettere in atto concretamente.

## **ESERCIZI SULL'UTILIZZO DELLE ABILITA' PROTETTIVE**

Simulate a coppie utilizzando le abilità di protezione dalle insistenze (annebbiamento e disco rotto) Si chiede al gruppo di riconoscere quale abilità è stata utilizzata.

Simulate a coppie in cui un partecipante rivolge all'altro critiche generiche e manipolative e critiche mirate al comportamento. L'altro partecipante deve rispondere utilizzando le abilità protettive. Si chiede al gruppo di riconoscere quale abilità è stata utilizzata tra quelle enunciate.

Quando riceviamo una critica spesso reagiamo in modo passivo o aggressivo, perché la “pensiamo” in modo passivo o aggressivo. Per viverla in modo più assertivo sembra utile quanto segue:

- proviamo a fare un'analisi il più oggettiva possibile del nostro comportamento e confrontiamola con l'oggetto della critica
- pensiamo alla critica come a una possibilità di migliorare il nostro comportamento
- guardiamo al problema, all'oggetto del miglioramento
- non “fantastichiamo” in modo “catastrofico” o “doveristico” o altro su improbabili conseguenze
- chiediamo che la critica venga fatta in modo da fornire tutti gli elementi per migliorare e imparare (ad es. utilizzando l'inchiesta negativa - vedi modulo 3) e chiediamo scusa quando è il caso.

Se la critica ci sembra motivata possiamo usare l'asserzione negativa ammettendo il nostro errore, dichiarando che non era nostra intenzione fare o creare quanto accaduto e manifestando la nostra disponibilità a rimediare.

es. *“Mi dispiace, non era mia intenzione. Posso rimediare in qualche modo?”*

Se la critica ci sembra immotivata possiamo usare l'inchiesta negativa provando a indagare l'opinione dell'altro (es: *“Puoi spiegarmi meglio?”* *“Dove pensi che abbia sbagliato?”* *“Quando è successo ciò che mi stai rimproverando?”* *“Cosa avresti fatto al posto mio?”* *“Che cosa non ti è piaciuto?”* *“Che cosa avresti voluto che facessi?”*

## RIASSUNTO MODULO 3

### **Abilità protettive: come gestire le insistenze e come fronteggiare le critiche**

Servono a interrompere forme d'interazione distruttiva e fronteggiare critiche manipolative e aggressive salvaguardando la propria dignità.

Le abilità protettive riguardano principalmente:

**Disco rotto:** è la ripetizione continua, calma e sistematica di un unico messaggio per dire di no o per difendersi dalle insistenze.

**Annebbiamento:** Permette di evitare lo scontro perché si riconosce il valore dell'altro e se ne rispettano le idee, anche se la nostra posizione rimane inamovibile.

**Asserzione negativa:** riconoscere il proprio errore senza giustificazioni o critiche. Viene utilizzata anche per interrompere una comunicazione che non si vuole portare avanti o per smorzare l'aggressività dell'altro.

**Inchiesta negativa:** di fronte a critiche generali e ostili porre domande per avere informazioni più precise dettagliando e collocando meglio l'episodio per ridimensionare la critica (contestualizzare la critica).

**Discriminazione selettiva:** Si risponde a quella parte della critica che possiamo accettare, ignorando la parte sgradevole e manipolativa.

**Disarmo dell'aggressività:** interrompere la discussione rimandandola in un altro momento.

**Compromesso realizzabile:** trovare un compromesso realizzabile, cioè che si possa mettere in atto concretamente.

## 4° MODULO

### Espressione di sentimenti negativi (come fare una critica assertiva)

Conduttore: *“Come fate abitualmente una critica? Come esprimete i sentimenti negativi nei confronti degli altri?”*  
*“Secondo voi come dovrebbe essere fatta una critica?”*

Le critiche assertive servono per fare evolvere le situazioni in modo realistico e soddisfacente, far diminuire le tensioni e fare evolvere la situazione in modo adeguato secondo un benessere comune.

Non utilizzare una critica per umiliare la persona.

Le critiche costruttive segnalano in modo positivo, utile ed efficace, ciò che non funziona. Sono espresse in termini concreti e con precisi riferimenti, orientate a risolvere difficoltà e problemi, per modificare il comportamento di un individuo in una specifica situazione.

La critica è sempre rivolta al comportamento e non alla persona; va fatta subito dopo l'accaduto perché immediatamente dopo c'è coerenza tra verbale e non verbale inoltre abbassa la conflittualità.

La domanda da porsi prima di fare una critica è: *“È proprio indispensabile che io faccia questa critica in questa situazione?”* poiché una critica è sempre fonte di stress sia per chi la fa che per chi la riceve.

**Obiettivo: tendere a diminuire le tensioni facendo evolvere le situazioni in modo realistico e soddisfacente per entrambe le parti apportando un cambiamento alla situazione iniziale.**

Le critiche possono essere:

**critica aggressiva:** è rivolta alla persona. È generica anziché specifica. Rappresenta una forma aperta di umiliazione o di offesa. Può essere un modo subdolo di distruggere genericamente la persona.  
es. *“Sei stupida!!!”*

**critica manipolativa:** è una forma di aggressione che agisce dall'interno. Mette la persona nella condizione di non dover tradire l'aspettativa di chi fa la critica.  
es. *“Non cambierai mai nonostante tutto ciò che faccio per te”*

**critica assertiva:** si focalizza sulla prestazione e non sulla persona. Viene formulata nel rispetto dell'altro fornendo l'alternativa corretta e mostrando la propria disponibilità futura. Porta un cambiamento. Segnala ciò che non funziona. È orientata a risolvere le difficoltà.

## TAPPE DELLA CRITICA ASSERTIVA

Se vogliamo fare una critica in modo assertivo è bene dichiarare l'argomento della critica e parlare in prima persona, esplicitando il comportamento oggetto della critica, esprimendo il disagio e facendo la richiesta di cambiamento. Ricordiamoci di criticare il comportamento e non la persona e il suo valore, mantenendo l'attenzione sul problema e non sull'interlocutore, altrimenti la critica diventa aggressiva.

Si possono distinguere tre fasi:

- **descrizione dell'evento**
- **espressione del disagio**
- **richiesta di cambiamento**

Esercitazione: verbalizzare esempi di critiche assertive scegliendo due argomenti:

- ritardo ad un appuntamento
- disordine negli ambienti

Esempio delle tre fasi:

- *Sei arrivato tardi*
- *Ero a disagio mentre ti aspettavo*  
(oppure: *Mi sono preoccupato*)
- *Mi piacerebbe che quando succede mi avvisassi del ritardo*

ESPRESSIONE SENTIMENTI NEGATIVI

- **Mantieni il contatto oculare con la persona a cui ti stai rivolgendo**
- **Parla in modo cortese, ma fermo, e dille chiaramente ciò che ha fatto che ti ha infastidito, contrariato, amareggiato, ecc.**
- **Mettila a conoscenza del sentimento negativo che hai provato, utilizzando la prima persona singolare “Io”** (Per esempio, non dire: *“Tu mi hai reso infelice quando...”*, bensì *“Io mi sono rattristato quando...”*). Solo noi abbiamo la responsabilità delle nostre emozioni e dei nostri sentimenti.
- **Suggerisci una modalità o un comportamento alternativo che potrebbe aiutarti a stare bene** (Per esempio, fai una richiesta positiva di ciò che vorresti che quella persona facesse: *“Mi piacerebbe che la prossima volta mi coinvolgessi in questa scelta”*)

## RIASSUNTO MODULO 4

### Espressione di sentimenti negativi (come fare una critica assertiva)

Le critiche assertive servono per fare evolvere le situazioni in modo realistico e soddisfacente, per far diminuire le tensioni e per trasformare la situazione in modo adeguato secondo un benessere comune.

Le critiche costruttive segnalano in modo positivo, utile ed efficace, ciò che non funziona.

La critica è sempre rivolta al comportamento e non alla persona; va fatta subito dopo l'accaduto perché immediatamente dopo c'è coerenza tra verbale e non verbale inoltre abbassa la conflittualità.

Le critiche possono essere:

**critica aggressiva:** è generica anziché specifica. Rappresenta una forma aperta di umiliazione o di offesa.

**critica manipolativa:** mette la persona nella condizione di non dover tradire l'aspettativa di chi fa la critica.

**critica assertiva:** si focalizza sulla prestazione e non sulla persona.

## 5° MODULO

### Espressione di sentimenti positivi: fare e accettare complimenti

Conduttore: *“Fate mai dei complimenti a qualcuno?”*

*“E quando li fanno a voi come reagite?”*

*“Secondo voi come si dovrebbe fare un complimento? E come si dovrebbe rispondere quando si riceve un complimento?”*

Fare complimenti o apprezzamenti è uno dei rinforzi più potente.

Imparare a fare e a ricevere complimenti aiuta la comunicazione e rinforza l'autostima.

Richiede attenzione sia al contenuto di ciò che viene detto che al modo in cui viene detto.

#### Come fare un complimento

- guardare in viso la persona
- parlare in modo calmo/amichevole
- parlare in prima persona assumendosi la responsabilità di ciò che si sta dicendo
- dire esattamente che cosa ci è piaciuto
- esprimere il proprio apprezzamento per il comportamento osservato
- dire ciò che si è provato in seguito a tale comportamento

esempi: *“Quando tu hai... mi sono sentito contento...” “Ho apprezzato molto che tu...” “Stai proprio bene vestita così” “Quella pettinatura ti dona”*

#### Come ricevere un complimento

- guardare in viso la persona
- si accetta il complimento ringraziando
- senza giustificarsi
- utilizzando le modalità non verbali di apertura

esempi: *“Grazie” “Ti ringrazio”*

#### Esercitazione:

1) Fare un giro di complimenti: ogni partecipante fa un complimento al proprio vicino e così via fino a completare il giro.

2) Il gioco dei complimenti: in cerchio con una persona al centro. Ognuno rivolge un complimento alla persona al centro utilizzando le espressioni indicate. La persona al centro deve solo ringraziare. Si valuta in gruppo quali elementi della sequenza sono stati utilizzati, quali sono stati utilizzati in modo corretto, cosa si poteva migliorare e come ci si è sentiti.

ESPRESSIONE SENTIMENTI POSITIVI

- **Rivolgiti alla persona a cui vuoi esprimere i tuoi sentimenti, guardala negli occhi e parlale cordialmente**
- **Falle notare, dicendoglielo chiaramente, quale comportamento ti ha fatto piacere** (*Es.: “Mi ha fatto piacere che tu non abbia mai alzato la voce quando mi hai rimproverato” “Mi è piaciuta la tua spiegazione, sei stata chiara e precisa e ora è più facile per me”* )
- **Mettila al corrente dei tuoi sentimenti positivi**

## **RIASSUNTO MODULO 5**

### **Espressione di sentimenti positivi: fare e accettare complimenti**

Imparare a fare e ricevere complimenti aiuta la comunicazione e rinforza l'autostima.

#### **Come fare un complimento:**

- guardare in viso la persona
- parlare in modo calmo/amichevole
- parlare in prima persona assumendosi la responsabilità di ciò che si sta dicendo
- dire esattamente che cosa ci è piaciuto
- esprimere il proprio apprezzamento per il comportamento osservato
- dire ciò che si è provato in seguito a tale comportamento

Tali espressioni possono essere usate anche con ordine diverso

#### **Come ricevere un complimento:**

- guardare in viso la persona
- si accetta il complimento ringraziando
- senza giustificarsi
- utilizzando le modalità non verbali di apertura

### Problem Solving

Conduttore: “*Se avete un problema che metodo utilizzate per risolverlo?*”

Il metodo del *Problem Solving* consiste nell’insieme dei processi atti ad analizzare, affrontare e risolvere positivamente situazioni problematiche.

E’ una tecnica per la gestione dei problemi e dei conflitti da utilizzare anche in gruppo.

Il metodo del *Problem Solving* è utile quando si ha un problema o si vuole raggiungere un obiettivo. Una buona discussione ci aiuta a mettere a fuoco il problema o l’obiettivo e a stabilire un piano preciso.

#### **Il metodo prevede le seguenti tappe:**

- assumere un atteggiamento di calma
- definire con esattezza il problema e l’obiettivo
- esprimere le possibili soluzioni a ruota libera (*brain storming*)
- valutare le soluzioni alternative
- scegliere la soluzione più idonea
- fare un piano e attuarlo
- verificare i progressi legati alla soluzione attuata

#### **Descrizione delle tappe**

- **Mettersi nelle condizione di affrontare con calma il problema**

- 1. Definire il problema/obiettivo** nella maniera più precisa, completa e specifica possibile, discutendolo anche parecchio minuti e facendo uso di abilità di ascolto attivo. Individuato il problema, considerare quali obiettivi si vogliono raggiungere e definire con chiarezza come vorremmo che le cose si modificassero.

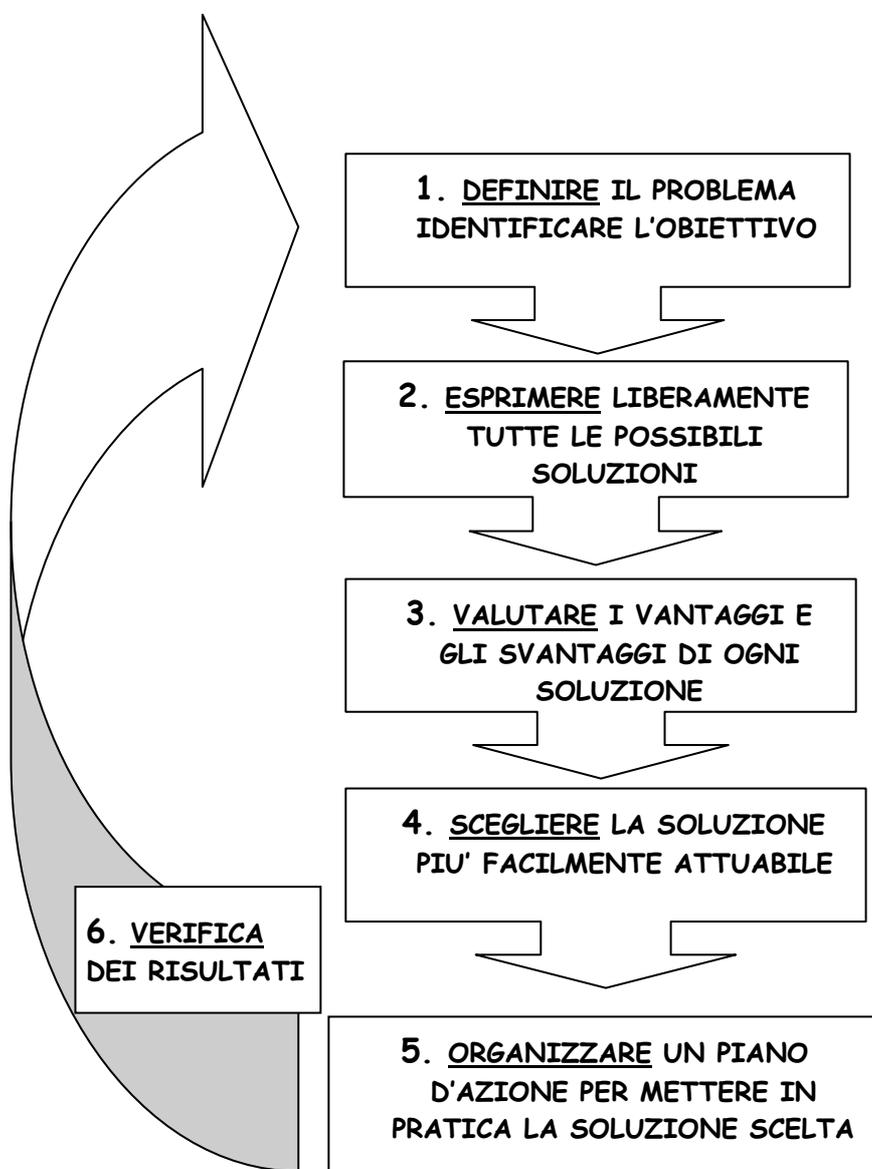
#### **Elementi utili nell’ascolto attivo**

- Mantieni un buon contatto oculare con la persona che sta parlando
- Presta attenzione alle cose che dice
- Fai cenni del capo o usa termini verbali per mostrare che ti stai interessando a quanto sta dicendo (Per es. “Sì”, “Va bene”, “Ti sto seguendo”)
- Fai domande che ti permettano di chiarire i contenuti
- Riformula quanto hai ascoltato per verificare se hai capito bene

- 2. Elencare tutte le possibili soluzioni/idee.** Si esprimono idee a ruota libera. Tutte le idee, sia buone sia cattive, vanno registrate su un foglio senza commentare. Si blocca in questa fase ogni giudizio sulle idee proposte. Dovrebbero essere raccolte almeno 5 idee.
- 3. Valutare ogni possibile soluzione/idea.** Vanno indicati brevemente i vantaggi e gli svantaggi di ogni soluzione. Si mettono in luce prima i vantaggi e poi gli svantaggi.
- 4. Scegliere la soluzione “più idonea”.** Si riprendono in considerazione le soluzioni proposte tenendo conto dei vantaggi e svantaggi discussi e delle risorse disponibili. Si individua la soluzione più facilmente e più prontamente applicabile, tenendo conto delle risorse a disposizione, non necessariamente la soluzione ideale.

5. **Pianificare per mettere in pratica la soluzione.** Si organizza passo per passo un dettagliato piano di attuazione, precisando tutti i punti: Che cosa? Con chi? Come? Quando? Chi verifica l'attuazione del piano? Vale la pena dedicare molto tempo a preparare un piano dettagliato. Si discutono eventuali ostacoli e come superarli. Si stabilisce come verificare i risultati di ciascuna componente del piano. Si definisce quando ridiscutere il piano.
6. **Verifica dei risultati.** Verificare l'efficacia della soluzione attuata. Ogni passo del piano viene discusso, se è riuscito in modo totale o parziale, le difficoltà incontrate, le modifiche eventuali da introdurre, cosa si è imparato. Ricercare eventuali errori e tornare alle fasi precedenti se il problema rimane. Si può mettere a punto un piano modificato. Mostrare sempre apprezzamento per tutti gli sforzi e i tentativi fatti. Fissare un momento di verifica.

## LE FASI DEL PROBLEM SOLVING



**ESERCITAZIONE SUL PROBLEM SOLVING**

**Fase 1. Qual è esattamente il problema o l'obiettivo?**

Discutere del problema o dell'obiettivo finché non siamo in grado di scrivere precisamente qual è. Fare domande per rendere chiaro l'argomento. Suddividere un eventuale problema o obiettivo troppo grande in parti più piccole. Raccogliere informazioni reali sul problema.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Fase 2. Fare una lista di tutte le possibili soluzioni. Idee a ruota libera.**

Fare una lista di tutte le idee, anche se sembrano cattive o sciocche. Fare in modo che tutti suggeriscano qualcosa. In questa fase NON si giudicano le idee; le idee vengono elencate senza criticarle. Più soluzioni alternative si producono, più è probabile che tra esse compaia la soluzione migliore.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Fase 3. Mettere in evidenza i principali vantaggi e svantaggi.**

Fare in modo che il gruppo (o la persona interessata al problema) elenchi i principali vantaggi e svantaggi di ogni suggerimento. Fare una valutazione delle capacità di chi deve attuare la soluzione: *“Sono in grado di...?”*

.....  
.....  
.....  
.....

#### **Fase 4. Scegliere la soluzione più pratica.**

Scegliere la soluzione che può essere messa in atto più facilmente con le risorse (tempo, abilità, materiali, soldi, ecc) che si hanno a disposizione al momento.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### **Fase 5. Fare un piano di come mettere in atto la soluzione.**

Organizzare le risorse di cui abbiamo bisogno. Stabilire ogni punto. Pensare a come affrontare gli ostacoli prevedibili. Esercitarsi nei passaggi più difficili, allenarsi e simulare la situazione. Individuare un momento di verifica del piano.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### **Fase 6. Accertarsi che quanto stabilito venga attuato e verificare i risultati.**

Apprezzare tutti gli sforzi che sono stati fatti. Annotare i progressi di ogni passaggio del piano. Se necessario modificare il piano o provare un'altra soluzione. Continuare a lavorare alla soluzione del problema e al raggiungimento dell'obiettivo fin quando il problema non si risolve o l'obiettivo non viene raggiunto.

.....  
.....  
.....  
.....

## RIASSUNTO MODULO 6

### Problem Solving

Il metodo del *Problem Solving* consiste nell'insieme dei processi atti ad analizzare, affrontare e risolvere positivamente situazioni problematiche.

E' una tecnica per la gestione dei problemi e dei conflitti da utilizzare anche in gruppo.

Il metodo del *Problem Solving* è utile quando si ha un problema o si vuole raggiungere un obiettivo. Una buona discussione ci aiuta a mettere a fuoco il problema o l'obiettivo e a stabilire un piano preciso.

### Le fasi del problem solving

Prima di avviare il processo di problem solving, **assumere un atteggiamento di calma**

- 1- Identificare e definire il problema/obiettivo** nella maniera più precisa possibile
- 2- Elencare tutte le possibili soluzioni/idee.** Si esprimono idee a ruota libera senza dare giudizi.
- 3- Valutare ogni possibile soluzione/idea.** Vanno indicati brevemente i vantaggi e gli svantaggi di ogni soluzione.
- 4- Scegliere la soluzione "più idonea".** Non è la soluzione ideale, ma quella più facilmente e più prontamente applicabile, tenendo conto delle risorse a disposizione.
- 5- Pianificare per mettere in pratica la soluzione.** Si organizza un piano di attuazione, precisando tutti i punti: Cosa si fa? Con chi? Come? Quando? Chi verifica l'attuazione del piano? Si discutono eventuali ostacoli e come superarli. Si stabilisce come verificare i risultati di ciascuna componente del piano. Si definisce quando ridiscutere il piano.
- 6- Verifica dei risultati.** Verificare l'efficacia della soluzione attuata. Ricercare eventuali errori e tornare alle fasi precedenti se il problema rimane.

### Idee irrazionali

Conduttore: *“Vi dividete in due gruppi. Ogni gruppo fa un elenco di falsi miti o luoghi comuni in ambito sociale, l'altro gruppo in ambito familiare”.*

Esempio di luogo comune in ambito sociale: “Moglie e buoi dei paesi tuoi”.

Esempio di luogo comune in ambito familiare: “Come ti ho fatto ti distruggo”.

I pensieri influenzano le emozioni e successivamente l'emissione dei comportamenti.  
La sequenza è questa: situazioni – pensieri – emozioni – comportamenti.

Vengono definiti pensieri disfunzionali ciò che la cultura definisce “preconcetti” (pregiudizi o falsi miti).

Tali pensieri divengono automatismi cioè si strutturano come elementi stabili del sistema di convinzione dell'individuo senza che vengano mai messi in discussione. Essi provocano emozioni spiacevoli ed intense che ci impediscono di avere un comportamento assertivo/adequato/funzionale. Allenarsi a pensare in modo più razionale e costruttivo può aiutare a raggiungere un certo benessere emotivo.

**Obiettivo: individuare e riformulare i pensieri irrazionali per ottenere una modifica del comportamento e degli stati emotivi correlati.**

#### CATEGORIE DI PENSIERI IRRAZIONALI (adattamento da Di Pietro, 1992)

**1. Uso assoluto del verbo “dovere”**

È un pensiero che ci fa ritenere che *“le cose devono andare solo e soltanto nel modo che voglio io”*, che *“gli altri devono in ogni caso agire in un certo modo”*. L'errore sta nel ritenere un'esigenza assoluta ciò che sarebbe solo desiderabile.

**2. Espressioni di insopportabilità**

Sono pensieri quali *“non lo sopporto... è proprio intollerabile che...”*. Si attuano quando gli aspetti sgradevoli di un evento o di una persona vengono amplificati a tal punto da provocare solo rabbia o meccanismi di evitamento.

**3. Etichettamento**

Questo pensiero prende il via da uno o pochi dettagli osservati su un evento o su una persona per arrivare a un giudizio globale (etichettamento). L'irrazionalità sta nel fatto che la persona, per esempio, viene identificata con il suo comportamento (Es. *“Hai agito stupidamente, allora sei uno stupido”*, *“Mi hai ferito nei sentimenti, allora sei una carogna”*). Ovviamente, l'obiettivo di questa modalità di pensiero globale possiamo essere anche noi stessi. In questo caso l'effetto più probabile è una perdita di autostima, poiché il giudizio su di sé diventa assoluto e imm modificabile.

#### 4. **Pensieri catastrofici**

Si presentano ogni volta che usiamo termini quali “è terribile” oppure “è orrendo” per descrivere eventi che ci sono capitati , o che potrebbero capitarci, che, obiettivamente, sono spiacevoli o fastidiosi. Poiché questo tipo di pensieri ci mette nelle condizioni di ritenere non avere le risorse per farcela, la reazione più frequente è quella ansiosa.

#### 5. **Indispensabilità**

Consistono in affermazioni che trasformano in bisogno assoluto ciò che, osservando le cose più razionalmente, sarebbe solo preferibile. Prendono spesso forma di pensieri di tipo “*Non posso rinunciare a... Ho assolutamente bisogno di...Non posso fare a meno di..*”. Le conseguenze emotive di questo modo di pensare possono essere ansia, depressione o forme di risentimento.

## **CARTA DELLE IDEE IRRAZIONALI DI BASE (adattamento da Ellis, 1962)**

1. Io devo piacere a tutti e tutti devono darmi il loro consenso
2. Devo essere perfetto, completamente competente e produttivo così da considerarmi meritevole
3. Quando le cose non vanno come vorrei è una catastrofe
4. Se esiste qualcosa di pericoloso o di spaventoso dovrei preoccuparmi che ciò avvenga
5. Gli eventi del passato controllano il mio comportamento presente
6. E' più facile evitare certe difficoltà della vita piuttosto che affrontarle
7. Gli altri dovrebbero comportarsi come io voglio; inoltre posso e devo controllare il comportamento delle persone intorno a me
8. C'è sempre una soluzione corretta e perfetta ad ogni problema; se non la trovo è la catastrofe
9. Quando le persone fanno male qualcosa, dovrebbero essere biasimate e punite
10. La mia felicità è provocata e controllata esternamente
11. Dovrei avere vicino qualcuno più forte di me da cui dipendere

Come si può trasformare un pensiero dannoso in un pensiero utile?

Esempi:

<b>Pensieri dannosi</b>	<b>Pensieri utili</b>
<b>Devo</b> riuscire in ogni cosa che faccio.	<b>Mi piacerebbe</b> raggiungere la perfezione, ma ciò è impossibile. Posso considerarmi fiero di me stesso quando mi impegno in ciò che faccio.
Le cose devono andare sempre come <b>voglio</b> io.	E' normale che le cose ogni tanto vadano in modo diverso da come <b>vorrei</b> . Nessuno è tanto potente da influenzare ogni cosa.
Devo piacere a tutti.	Sarebbe bello piacere ad ogni persona che si incontra, ma non è possibile dominare gli affetti degli altri.
Ci sono cose che sono veramente insopportabili.	A volte mi succedono cose che vorrei evitare, ma non sono poi così insopportabili.
Devo vendicarmi di coloro che mi fanno dei torti perché sono persone cattive.	Se qualcuno ha agito male nei miei confronti, non significa necessariamente che sia cattivo. I suoi comportamenti possono cambiare.
Sbagliare è indice di stupidità.	È impossibile non commettere sbagli. Anzi, è dai nostri sbagli che noi apprendiamo.
Non posso permettermi di commettere errori e fare brutte figure, è un vero disastro.	Ciascuno si sforza di fare bene, ma può capitare di non riuscire. Dispiace, ma non c'è nulla di orribile. Chi non fa non falla.
Non posso fare a meno delle cose che mi piacciono.	Posso vivere bene anche rinunciando a qualcosa che mi piace.

Tecnica per riconoscere e gestire i pensieri irrazionali:

- Individuare il pensiero che voglio discutere o contrastare ponendoci le seguenti domande:  
Quale pensiero che non mi è di aiuto voglio discutere o contrastare?  
Quali prove esistono della verità di questo pensiero?  
Quali prove esistono sulla falsità di questo pensiero?
- Discriminazione del pensiero e del comportamento ponendoci le seguenti domande:  
È un pensiero realistico o esagerato?  
Quali sembrano le cose peggiori che potrebbero effettivamente capitarmi se gli eventi andassero nel modo peggiore in cui ho paura che vadano?
- Si decide una modalità per la gestione del pensiero e del comportamento: individuare pensieri alternativi sulla situazione. Si cerca di trovare un pensiero che aiuta che possa sostituire il pensiero che non aiuta.  
Es. "*Non mi ha salutato... allora sono antipatico*". Alternativa: "*...forse non mi ha visto*".

Esercizio: si distribuisce un elenco di pensieri dannosi e si chiede di individuare quello che a ciascuno capita di avere spesso. Si dovrà dire in quale situazione si manifesta e quali emozioni si prova in questa circostanza. Poi si discute sul perché alcuni pensieri sono dannosi in termini di doverizzazione, catastrofizzazione, intolleranza/insopportabilità, indispensabilità e giudizio totale.

## SCHEDA 1 - Modulo 7

### ALLENAMENTO AI PENSIERI UTILI (adattamento da Di Pietro, 1992)

**Il pensiero che voglio affrontare:**

---

---

---

**Il pensiero utile che vorrei adoperare:**

---

---

---

Ogni volta che userai il pensiero utile compila la seguente tabella.

Il livello di successo corrisponde al grado in cui sei riuscito a controllare l'emozione spiacevole in quella data situazione.

**Il livello di successo può essere valutato secondo i seguenti criteri:**

- 0 = Mi sono sentito lo stesso molto male
- 1 = Mi sono sentito ancora un po' male
- 2 = Mi sono sentito meglio
- 3 = Sono riuscito a sentirmi abbastanza bene

<b>Data</b>	<b>Situazione (con chi eri, dove eri, cosa facevi)</b>	<b>Livello di successo</b>

## RIASSUNTO MODULO 7

### Idee irrazionali

Vengono definiti pensieri disfunzionali ciò che la cultura definisce “preconcetti”, “pregiudizi” o “falsi miti”.

Tali pensieri divengono automatismi cioè si strutturano come elementi stabili del sistema di convinzione dell’individuo senza che vengano mai messi in discussione. Essi provocano emozioni spiacevoli ed intense che ci impediscono di avere un comportamento assertivo/adequato/funzionale.

### CATEGORIE DI PENSIERI DISFUNZIONALI:

1. **Pensieri con uso assoluto del verbo “dovere”**

Consistono nel ritenere che *“le cose devono assolutamente andare così”* o aspettarsi che *“gli altri debbano assolutamente comportarsi in un certo modo”*.

2. **Espressioni di insopportabilità**

Sono forme di esagerazione attraverso le quali l’aspetto sgradevole di un evento o di una persona viene ingigantito.

3. **Etichettamento**

In questo caso l’irrazionalità consiste nel giudicare una persona nella sua globalità partendo da uno solo o da pochi comportamenti osservati.

4. **Pensieri catastrofici**

Consistono nel considerare il verificarsi di certe cose come evento “terribile o orrendo”, quando obiettivamente sarebbe solo spiacevole o fastidioso.

5. **Indispensabilità**

Consistono in affermazioni che trasformano in bisogno assoluto ciò che obiettivamente sarebbe solo preferibile.

### Diritti assertivi

Conduttore: *“Voi sapete che tutti noi abbiamo dei diritti?”*

*“Quali sono, secondo voi, i diritti che tutte le persone dovrebbero avere nelle relazioni con gli altri?”*

Il presupposto del comportamento assertivo è quello di saper riconoscere i propri diritti senza ledere i diritti degli altri.

I diritti assertivi comprendono il rispetto per se stessi, dei propri sentimenti, delle proprie esigenze e delle proprie convinzioni. Riconoscerli e rispettarli in se stessi significa anche mettersi nelle condizioni di riconoscerli e rispettarli negli altri. Tutti quanti noi abbiamo gli stessi diritti assertivi.

Possiamo considerare i diritti assertivi come una cornice di riferimento, un insieme di linee guida che indicano regole e ambiti di autonomia e di reciprocità sociale, uno strumento in base al quale valutare la qualità della relazione che instauriamo con l'altro: essa è assertiva quando tali diritti vengono rispettati, mentre è passiva o aggressiva quando tali diritti vengono violati.

Facciamo un esempio: se io chiedo l'auto in prestito a un amico e lui rifiuta, posso forse starci male, ma non posso dire che l'altro è stato aggressivo, né che io sia stato sfrontato. Posto che ognuno di noi abbia avuto un comportamento verbale e non verbale rispettoso, io ho esercitato il mio diritto di chiedere (non di pretendere) e lui il suo diritto di rispondere e dire anche di no.

Così come non ci sono diritti senza doveri, non si può parlare di diritti senza tenere conto delle responsabilità. Quando si sceglie di esercitare uno dei propri diritti, bisogna prendersi la responsabilità delle conseguenze che tale decisione determina.

Abbiamo il diritto di chiedere ciò che desideriamo, ma abbiamo la responsabilità di accettare le conseguenze se qualcuno dice sì o no. Allo stesso modo se diciamo no a una richiesta, sarà nostra responsabilità accettare quanto ciò inciderà nella nostra relazione con quella persona.

Ognuno ha il diritto di	Di conseguenza la propria responsabilità sarà
<ul style="list-style-type: none"><li>Difendere i propri diritti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Rispettare i diritti degli altri</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Esprimere liberamente il proprio pensiero</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tenere conto e rispettare il pensiero dell'altro, anche se ciò non significa necessariamente condividerne il contenuto</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Dire di “no”</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Accettare ogni conseguenza che il proprio rifiuto comporta</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Chiedere</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Accettare una eventuale risposta negativa</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Commettere errori</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Riconoscere i propri errori, assumendosene la responsabilità e traendo insegnamento da essi</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Cambiare la propria opinione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Manifestare la propria opinione sostenendola con argomentazioni oggettive e sensate</li></ul>

## **SCHEDA 1 - Modulo 8**

### **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA**

(adattamento da Smith, 1979 in Anchisi e Gambotto Dessy, 2013)

1. Voi avete il diritto di dire no senza sentirvi in colpa.
2. Voi soli avete il diritto di giudicare il vostro comportamento, i vostri pensieri e le vostre emozioni, e di assumervene la responsabilità accettandone le conseguenze.
3. Voi avete il diritto di non giustificare il vostro comportamento adducendo ragioni o scuse.
4. Voi avete il diritto di decidere se occuparvi dei problemi degli altri, se essere responsabili degli altri.
5. Voi avete il diritto di sbagliare, assumendovi la responsabilità delle eventuali conseguenze negative.
6. Voi avete il diritto di non farvi coinvolgere dalla benevolenza che gli altri vi mostrano quando vi chiedono qualcosa.
7. Voi avete il diritto di essere illogici nelle vostre scelte.
8. Voi avete il diritto di dire: “Non so”, quando vi si chiede una competenza che non avete.
9. Voi avete il diritto di dire: “Non capisco” a chi non dice chiaramente che cosa si aspetta da voi.
10. Voi avete il diritto di dire: “Non mi interessa”, quando gli altri vi vogliono coinvolgere nelle loro iniziative.



## **RIASSUNTO MODULO 8**

### **Diritti assertivi**

I diritti assertivi comprendono il rispetto per se stessi, dei propri sentimenti e delle proprie esigenze e convinzioni. Riconoscerli e rispettarli significa anche riconoscerli e rispettarli negli altri.

La persona è assertiva se tali diritti vengono rispettati, mentre è passiva o aggressiva se tali diritti vengono violati.

Non si può parlare di diritti senza parlare di responsabilità. Quando si sceglie di esercitare uno dei propri diritti, bisogna prendersi la responsabilità delle conseguenze che tale decisione comporta.

### Autostima e assertività

L'autostima è la valutazione che la persona ha di se stessa e di se stessa nella relazione con gli altri: *Come sono? Sono amabile, degna, rispettabile? Sono capace, piacevole, competente? E in che misura? Un po', quanto basta, molto? Più o meno di altri? Più o meno di quanto penso vorrei e/o dovrei essere?*

Questi interrogativi sono contenuti costantemente nei nostri pensieri e tutto quello che ci capita ha per noi una valenza autovalutativa in senso positivo o negativo.

L'autostima è il rapporto tra come ci vediamo (autovalutazione) e come vorremmo essere (il nostro ideale). Avere una buona autostima vuol dire avere una visione realistica di sé e delle proprie caratteristiche (qualità e difetti), non valutarsi troppo negativamente per quanto riguarda i difetti, né troppo positivamente per quanto riguarda i pregi.

**Problemi legati all'autostima:** nascono quando c'è un'elevata discrepanza tra come siamo (cioè il nostro sé reale) e come vorremmo essere (cioè il nostro sé ideale).

Una bassa autostima provoca insicurezza, senso di inadeguatezza e incapacità, scarsa attenzione ai propri bisogni, eccessivo timore di sbagliare, incertezza nel prendere decisioni e difficoltà a risolvere problemi, si sta male con se stessi e quindi anche con gli altri.

Una buona autostima ci fa sentire bene con noi stessi e con gli altri, incoraggia un comportamento assertivo e una relazione improntata alla condivisione, alla collaborazione, alla fiducia, alla soluzione dei problemi.

#### Requisiti per un'adeguata autostima

- consapevolezza del proprio valore, delle proprie capacità e potenzialità
- accettazione dei propri limiti, della propria debolezza e inadeguatezza
- fiducia nel saper affrontare e risolvere i problemi
- essere pronti a rischiare un fallimento

Esercizio: Il gioco dei pregi: ogni partecipante scrive in un foglio 4 pregi che si riconosce.

Il conduttore legge ad alta voce ogni foglio senza dire il nome di chi l'ha scritto.

Il gruppo deve indovinare di volta in volta di quale persona si tratta.

Esercizio: Elenco delle qualità: fare elencare da ognuno dei partecipanti le qualità possedute in ordine di importanza e successivamente scegliere tra queste quali essi vorrebbero potenziare indicandone la priorità.

È interessante, inoltre, elencare le qualità non possedute, ma desiderate, anch'esse secondo l'importanza, e dare a queste un ordine prioritario di apprendimento.

L'obiettivo è quello di dare a se stessi una definizione qualitativa, ma anche una valutazione del concetto di sé in termini prospettici.

## BIBLIOGRAFIA

1. Anchisi R., Gambotto Dessy M. – *Manuale di assertività* – Franco Angeli, Milano, 2013
2. Arrindell W., Nota L., Sanavio E., Sica C., Soresi S. – *SIB: valutazione del comportamento interpersonale e assertivo* – Erickson, Trento, 2004
3. Baggio F. (a cura di) – *Assertività e training assertivo. Teoria e pratica per migliorare le capacità relazionali dei pazienti* – Franco Angeli, Milano, 2013
4. Barbieri L., Boggian I., Lamonaca D. – *Problem Solving nella riabilitazione psichiatrica* – Erickson, Trento, 2008
5. Bellack A.S., Mueser K.T., Gingerich S., Agresta J. – *Social Skill Training per il trattamento della schizofrenia* – Centro Scientifico Editore, 2003
6. Bonenti D., Meneghelli A. – *Assertività e training assertivo. Guida per l'apprendimento in ambito professionale* – Franco Angeli, 2010
7. Di Pietro M. – *L'educazione razionale-emotiva* – Erickson, Trento, 1992
8. Di Pietro M. – *L'educazione razionale-emotiva* – Erickson, Trento, 2007
9. Ellis A. (1962) – in Anchisi R., Gambotto Dessy M. – *Manuale di assertività* – Franco Angeli, Milano, 2013
10. Falloon I. – *Intervento Psicoeducativo Integrato in Psichiatria* – Erickson, Trento, 1992
11. Gambrill E.D., Richey C.A. – *Assertion Inventory*
12. Liberman R.P. – *Il recovery dalla disabilità: Manuale di Riabilitazione Psichiatrica* – Giovanni Fioriti Editore, Roma, 2012
13. Liberman R.P., King L.W., De Risi W.J., Mc Cann M. – *Personal effectiveness: guiding people to assert themselves and improve their social skills* – Champaign Illinois, Research Press, 1975
14. Morosini P. – *Scala Personal and Social Performance (PSP)* – 2000
15. Pedrotti M. – *L'assertività* – in “Psicoterapeuti in-formazione”, anno 2008, n°1
16. Smith (1979) - in Anchisi R., Gambotto Dessy M. – *Manuale di assertività* – Franco Angeli, Milano, 2013