



IL TRAINING ASSERTIVO

Per un cambiamento consapevole

Dott. Domenico Mauro
Psicologo-Psicoterapeuta

ASSERTIVITÀ

- L'assertività o “capacità di **affermare sé stessi**”, è una componente indispensabile di ogni individuo che vuole conoscere le regole di una comunicazione funzionale, efficace e convincente.
- Raggiungere un equilibrio interiore senza prevaricare e senza soffocare se stessi, riconoscere e gestire emozioni e sentimenti, rispondere alle critiche senza aggredire né subire; comunicare con un semplice gesto; sono alcuni aspetti del comportamento assertivo.

QUALCHE DEFINIZIONE...

- L'insieme delle abilità cognitive e comportamentali che consentono a un soggetto di affermare la propria personalità senza cadere in comportamenti passivi o aggressivi.
- Capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni senza tuttavia offendere né aggredire l'interlocutore.

- Capacità di utilizzare in ogni contesto relazionale la modalità di comunicazione più adeguata per affermare i propri punti di vista, senza prevaricare né essere prevaricati.
- *"l'assertività è la capacità del soggetto di utilizzare in ogni contesto relazionale, modalità di comunicazione che rendano altamente probabili reazioni positive dell'ambiente e annullino o riducano la possibilità di reazioni negative" (Libet e Lewinsohn).*

BREVE STORIA

- Il primo a parlare di “*assertiveness*” fu nel 1949 Salter, uno statunitense studioso del comportamento umano. Studiando le cause e gli effetti dell’ansia sociale, elaborò le prime teorie sui comportamenti assertivi.
- Negli anni Cinquanta si interessò a queste tematiche anche lo psicologo comportamentista J. Wolpe e, nel 1963, Lazarus e Bandura iniziarono ad approfondire studi sull’addestramento all’assertività.

- Il tema dell'assertività, quindi, è stato studiato ad ampio raggio nell'ambito di diversi approcci psicologici.
- È cresciuto, in seguito, parallelamente allo sviluppo della scienza del comportamento ed oggi è una delle discipline fondamentali della formazione nell'ambito aziendale, sanitario, scolastico.

SIGNIFICATO DEL TERMINE

- Il significato etimologico del termine assertività deriva dal latino *asserere* cioè asserire, affermare, e può essere tradotto in italiano con i termini affermativo, positivo, riuscito.
- Nell'assertività coesistono l'affermare con convinzione le proprie opinioni e l'impegno a risolvere i problemi in modo positivo e senza conflitti.
- A tal fine è necessario che l'autostima sia fondata su capacità e qualità reali, si tratta, infatti, di essere assertivi e non di apparire tali.

OBIETTIVI DEL TRAINING ASSERTIVO

1. Imparare a conoscere meglio se stessi, analizzando i propri comportamenti manifesti e nascosti;
2. Costruire una buona immagine di se stessi sia privata che professionale, superando le paure e le inibizioni sociali;
3. Saper comunicare con gli altri, dopo aver raggiunto un'adeguata consapevolezza di sé, acquisendo sicurezza ed efficacia per incrementare le proprie abilità interpersonali;
4. Realizzare un comportamento efficace.
5. Riconoscere e gestire le emozioni.

LA STRUTTURA DELL'ASSERTIVITÀ

- La struttura dell'assertività è costituita da un sistema complesso di abilità e di concetti ordinati funzionalmente su 5 livelli.
- **Al primo livello** si colloca l'abilità di *riconoscere le emozioni* (considerandole un arricchimento nel processo di consapevolezza del sé), ed acquisire conseguentemente un elevato grado di autonomia emotiva.

- **Al secondo livello** vi è la capacità di *comunicare emozioni e sentimenti* attraverso i diversi strumenti comunicativi (mimici e gestuali) ed acquisire così un elevato grado di autonomia espressiva.
- **Al terzo livello** vi è la *consapevolezza dei diritti della persona*: rispetto di sé e degli altri. Questo livello in particolare assume un ruolo centrale nella teoria dell'assertività perché è proprio sui diritti e sul principio di reciprocità che si fonda la distinzione tra comportamenti passivi, aggressivi e assertivi, come analizzeremo meglio in seguito.

- **Al quarto livello** vi è la *disponibilità ad apprezzare se stessi e gli altri*, correlato quindi ad un elevato livello di autostima.
- **Al quinto livello** vi è la *capacità di autorealizzarsi* e di poter decidere sugli obiettivi della propria vita con consapevolezza, costruendosi una immagine positiva di sé.

PREREQUISITI DELL'ASSERTIVITÀ

- Consapevolezza di se stessi
- Autostima
- Autonomia
- Vivere la logica del desiderio
- Sentimento del potere a somma variabile

- 1) **Consapevolezza in se stessi**
- Essere assertivi significa, innanzitutto, essere fedeli a se stessi; riconoscere chi siamo ed agire coerentemente con i nostri bisogni e le nostre intenzioni.
- *Essere se stessi*, come capacità di ritrovarsi nei propri desideri, valori e intenzioni.
- *Credere in se stessi*, come capacità di credere in ciò che si fa e in ciò che si è.

- Il primo compito della persona assertiva è quello di trovare una dimensione unica ed esclusiva di sé; una forma stabile della propria persona nella quale identificare propri valori, credenze, bisogni, esigenze e desideri;
- Per raggiungere un adeguato livello di assertività, occorre mettersi in contatto con i propri sentimenti più autentici e con le proprie intenzioni, e trovare in se stessi il senso del proprio agire.

○ 2) Autostima

- Non è possibile affermare se stessi se non si crede in se stessi.
- L'autostima si basa sulla profonda accettazione di se stessi.
- Essa risulta compromessa quando si verifica una discrepanza tra il sé percepito (quale visione obiettiva dei propri limiti) e il sé idealizzato (ciò che si vorrebbe essere).

- Non potremmo mai essere felici se, anziché accettarci per quello che siamo, ci ostiniamo a voler corrispondere alle aspettative altrui.
- Tutte le volte che, per adeguarci agli altri, ci allontaniamo dalle nostre convinzioni, dalle nostre intenzioni e dai nostri desideri, mettiamo al bando ogni possibilità di stimarci in quanto persone uniche e integre.
- Accettarsi significa valorizzare la propria individualità, agire coerentemente in relazione a ciò che si pensa ed apprezzarci per quello che siamo, tenendo conto di punti di forza e debolezze.

○ 3) **Autonomia**

- Sia la persona anassertiva, sia la persona aggressiva vivono, in modo manifesto o latente, relazioni centrate sulla dipendenza;
- Il soggetto dipendente ritiene di poter sopravvivere solo attraverso l'amore e l'approvazione dell'altro e, pertanto, tende a manifestarsi, nelle proprie relazioni affettive, o in modo affiliativo (compiacendo) o in modo dominante (svalutando o iper-aiutando).

- La persona assertiva, invece, a partire da una buona stima di sé, vuole essere autonoma, sapendo che può sopravvivere anche se rimane sola.
- La persona autonoma, quindi, desidera stare con gli altri, ma non entra in angoscia quando resta sola, perché non dipende, come la persona anassertiva e aggressiva, dall'altro.

○ 4) **Vivere la logica del desiderio**

- Sia la persona anassertiva, sia la persona aggressiva vivono nella logica del bisogno, ossia ritengono che i propri desideri siano necessità assolute e non legittime preferenze;
- Chi vive nella logica del bisogno, quindi, non accetta il differimento della risposta o un eventuale diniego, ma vuole tutto e subito; pretende che le cose vadano come egli ha previsto.

- La persona assertiva, invece, vive nella logica del desiderio.
- Tale logica si basa sul principio dell'*imprevedibilità della risposta*: le nostre preferenze non sono delle necessità e non sempre si può avere ciò che si desidera, così come in qualsiasi momento le nostre richieste possono essere rifiutate dagli altri.
- Chi vive nella logica del desiderio, sa accettare il rifiuto e l'insuccesso perché è consapevole che ciò che viene negato non corrisponde ad un mancato riconoscimento.

- 5) Sentimento del potere a somma variabile
- Secondo Bennis (1981) esistono due fondamentali sentimenti del potere: a somma zero e a somma variabile: il primo si basa sul “*principio di scarsità*”, per cui chi lo detiene lo ruba all’altro; il secondo si basa sul principio di “*competenza*”, ognuno può avere il potere che merita, secondo le proprie capacità.
- Chi vive il potere a somma zero, è sopraffatto dall’invidia: volendo affermare se stesso solo per dominare, chiunque abbia successo suscita in lui sentimenti di invidia che si esprimono attraverso la tendenza al controllo.

- La persona che vive il potere a somma variabile può manifestare la propria assertività.
- La persona che agisce assertivamente, percepisce l'affermazione di sé come un legittimo riconoscimento.
- Nel gioco del potere a somma variabile, le persone non sono interessate alla sfida, ma a risolvere eventuali conflitti.

FINALITÀ DELL'ASSERTIVITÀ

- Assertività è la modalità più funzionale per raggiungere l'autoaffermazione.
- L'assertività dà la possibilità di costruire un rapporto interpersonale equilibrato;
- il comportamento assertivo prevede l'espressione di **affetto** comunicato accuratamente e un'eventuale **relazione oppositiva** espressa in modo corretto.

- In questa ottica, anche le eventuali difficoltà che si possono incontrare, non costituiscono più occasioni di stress e di ansia, ma diventano banco di prova con cui testare le proprie abilità a superare facilmente gli ostacoli.
- A tal fine è importante che ciascuno conosca le aree comportamentali in cui è più abile, quelle in cui è meno abile e quelle nelle quali è a disagio.

CARATTERISTICHE COMPORTAMENTALI

- Il comportamento passivo (o *anassertivo*) è caratterizzato principalmente dalla attenzione focalizzata solo sugli altri ed è fortemente condizionato dagli altri;
- L'anassertivo non riesce a dire di no e mette da parte i propri bisogni per soddisfare solo ed esclusivamente quelli degli altri; quindi è succube ed ha una elevata ansia sociale, di conseguenza ha una bassa stima di sé.
- L'obiettivo che intende inconsciamente perseguire è la benevolenza degli altri e l'evitamento del conflitto tout-court.

- **Il comportamento aggressivo** è caratterizzato da un profondo egoismo e da un esasperato tentativo di soddisfare unicamente i propri bisogni, prevaricando gli altri mediante l'utilizzo di metodi coercitivi e distruttivi.
- L'obiettivo che intende raggiungere chi adotta questo comportamento è il potere personale e sociale.

- **Il comportamento assertivo** è caratterizzato da uno stile che rivolge pari attenzioni a se stesso ed agli altri, senza essere condizionato dagli altri.
- La persona assertiva utilizza metodi motivanti e gratificanti.
- L'obiettivo perseguito è quello di raggiungere il successo personale e nelle relazioni interpersonali.

CONSEGUENZE DEGLI STILI COMPORTAMENTALI

- lo stile di **comportamento passivo** produce, nell'attore, uno stato di frustrazione, ansia, senso di colpa, inibizione, violazione del mondo interiore, mortificazione della propria dignità.
- lo stile di **comportamento aggressivo** produce, nell'attore, un forte senso di collera e di ostilità unito ad un atteggiamento che tende ad umiliare e disprezzare l'altro fino ad arrivare a mortificare l'altrui dignità.

- lo stile di **comportamento assertivo** produce, nell'attore, emozioni e cognizioni prive di insicurezza ed ansia. La persona assertiva è attenta ad avere profonda considerazione per gli altri, ha fiducia in se stessa e negli altri, nutre un forte senso di dignità propria ed altrui ed adotta scelte in piena autonomia, scevre da condizionamenti di sorta.

SCHEMA DEI TRE STILI

○ *La persona assertiva:*

1. Fa valere i suoi diritti e rispetta i diritti altrui;
2. raggiunge i propri obiettivi senza offendere gli altri;
3. ha una buona immagine di sé e un'appropriata fiducia in se stessa;
4. Si esprime in modo chiaro e autonomo.
5. Decide per se stessa.

○ *La persona passiva:*

1. permette che vengano violati i suoi diritti e che gli altri ne traggano vantaggio;
2. non raggiunge i propri obiettivi;
3. si sente frustrata, infelice, ansiosa;
4. è inibita e depressa;
5. consente che gli “altri” scelgano per lei.

○ *La persona aggressiva:*

1 viola i diritti altrui per trarne vantaggio;

2 raggiunge i suoi obiettivi a spese degli altri;

3 è belligerante e sulla difensiva, umilia e deprezza gli altri;

4 è esplosiva, imprevedibilmente ostile e irata;

5 si intromette nelle scelte altrui.

LA COSTRUZIONE DEL COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- Per poter costruire uno stile assertivo di comunicazione occorrono tre componenti:
 - Cognitiva
 - Verbale
 - non verbale.

COMPONENTI DI TIPO COGNITIVO

- Capacità di **discriminazione** dei comportamenti passivi, aggressivi, assertivi;
- costruzione di un set cognitivo attraverso una buona immagine di sé, l'eliminazione di idee **irrazionali** (*devo mostrarmi sempre competente e adeguato in tutto ciò che faccio; devo trovare soluzioni perfette ai miei problemi o a quelli altrui, altrimenti chissà che cosa può succedere etc.*), tecniche di **problem solving**.

COMPONENTI DI TIPO VERBALE

- **domande chiuse** (richiedono risposte semplici del tipo si/no, non mantengono una conversazione)/**aperte** (richiedono risposta ampia e stimolano l'interlocutore a fornire informazioni) /**riflesse** (prendono spunto dall'ultima parte della conversazione per rilanciare una nuova domanda).

- **libera informazione** (tecnica comunicativa che consiste nell'offrire informazioni, di tipo generale, che possono offrire un punto di aggancio all'altra persona per rispondere ad una nostra richiesta);
- **auto apertura** (consiste nell'aprirsi all'altro per eliminare equivoci, fare chiarezza ed esprimere le proprie eventuali difficoltà, ciò aiuta a superarle direttamente e a superare anche l'ansia correlata);

- componenti verbali di protezione (tecniche protettive):
- *disco rotto* attraverso la ripetizione calma e sistematica del proprio punto di vista, insegna a persistere senza inserire nella comunicazione niente che non riguardi l'obiettivo da raggiungere (es. venditore porta a porta).

- *Disarmare la collera*: tecnica utile per evitare che la collera trascenda e si trasformi in violenza fisica. La cosa più corretta da dire: “*Capisco che in questo tu sia molto arrabbiato, per cui parlerò con te quando ti sarai calmato.*”
- *Annebbiare*: utilizzare in presenza di una critica manipolativa; consiste nel rispondere evitando la chiarezza (in tali circostanze sarebbe inutile o perfino dannoso esprimere chiaramente la propria posizione): si utilizzano accezioni come “*forse*” , “*può darsi*” .

COMPONENTI DI TIPO NON- VERBALE

- Contatto visivo o oculare;
- espressione facciale;
- postura;
- spazio corporeo;
- tono ed inflessione della voce;
- gestualità.

- Lo sguardo comunica sicurezza oppure insicurezza o disagio;
- Nella comunicazione è importante guardare l'interlocutore negli occhi;
- La mimica facciale deve avvalorare quello che si dice perché la comunicazione risulti efficace;
- In presenza di un conflitto tra comunicazione verbale e non, prevale ciò che è espresso a livello non verbale;
- Prossemica, postura, gesticolazione, voce.

- Sintesi caratteristiche di comportamento non verbale nella forma passiva:
- sguardo: diretto verso il basso, sfuggente;
- mimica facciale: povera, rigida poco espressiva inadeguata al contenuto verbale i movimenti sono scarsi e poco espressivi;
- gesti: limitati nel numero ripetitivi e monotoni, non correlati al significato della comunicazione verbale, incerti, ambigui, rapidi e sommari Spazio sociale, posizione e distanza: reclinata in avanti, dimessa, rigida, goffa, in fuga;
- voce: bassa, incerta, tremante.

- Sintesi caratteristiche di comportamento non verbale nella forma aggressiva:
- sguardo: fisso nell'interlocutore, provocatorio;
- mimica facciale: esagerata, inadeguata al contenuto verbale;
- gesti: sovrabbondanti, i movimenti sono ampi e vistosi. Spazio sociale, posizione e distanza: invadente, ravvicinata;
- voce: alterata, concitata, con prevalenza di toni acuti.

PERCORSI PER RAGGIUNGERE L'ASSERTIVITÀ

- La persona assertiva è parte attiva nella decisione del proprio destino, non attende passivamente la decisione degli altri e non interferisce aggressivamente nelle decisioni degli altri, soddisfa i propri desideri rispettando i desideri altrui.
- Il training di assertività serve da guida per esprimere in modo corretto sentimenti positivi e negativi; riduce il disagio nella comunicazione causato da un comportamento scorretto in senso aggressivo o passivo.

○ Percorso 1: riconoscere emozioni e sentimenti

- Obiettivo: autonomia emotiva

○ Percorso 2: manifestare sentimenti e convinzioni

- Obiettivo: libertà espressiva

○ Percorso 3: riconoscere i diritti assertivi*

- Obiettivo: rispetto di sé e degli altri

○ **Percorso 4:** apprezzare se stessi e gli altri

- Obiettivo: capacità motivazionale

○ **Percorso 5:** conoscere se stessi

- Obiettivo: immagine positiva di sé

DIRITTI DELLA PERSONA*

- Ci si deve riconoscere il diritto di:
- dire di no senza sentirsi in colpa;
- giudicare il proprio comportamento, i propri pensieri e le proprie emozioni, e di assumersene la responsabilità accettandone le conseguenze;
- Non giustificare il proprio comportamento adducendo ragioni o scuse;
- decidere se occuparsi dei problemi degli altri;

- di mutare parere e opinione, e di cambiare il proprio modo di pensare;
- sbagliare, assumendosi la responsabilità delle eventuali conseguenze negative;
- non farsi coinvolgere dalla benevolenza che gli altri mostrano quando chiedono qualcosa;

- essere illogici nelle proprie scelte;
- dire: "*Non so*" quando vi si chiede una competenza che non avete, dire: "*Non capisco*" a chi non dice chiaramente che cosa si aspetta da noi, dire: "*Non mi interessa*", quando gli altri vogliono coinvolgerci nelle loro iniziative.

LE COMPONENTI DELL'ASSERTIVITÀ

1. Saper affermare se stessi, comunicare autenticamente e chiedere secondo le proprie aspettative, intenzioni e necessità.
 - Essere onesti con l'interlocutore, ricercando il confronto leale, dichiarando le nostre intenzioni e/o opinioni e chiedere in modo diretto, chiaro e convincente.
 - Esprimersi in modo chiaro, diretto e convincente, dichiarando apertamente le nostre intenzioni, desideri e bisogni, senza attendere che l'altro possa capire o intuire da solo: evitiamo di formulare consigli o giudizi.

2. Saper esprimere e condividere emozioni e sentimenti

- È necessario esprimere in modo autentico le proprie emozioni, tenendo conto che: è legittimo provare qualsiasi tipo di emozione ma non è consentito aggredire verbalmente o fisicamente l'altro; si può esprimere ogni emozione ma con gentilezza e nel pieno rispetto dell'altro, senza offendere o giudicare.
- es. mi fa male sentire le tue offese e la tua diffidenza), senza, però, aggredire attraverso giudizi offensivi (“sei disonesto...”, “infantile...” etc.).

3. Saper dissentire, rifiutare e dire NO

- Essere assertivi significa non essere accondiscendenti né oppositivi, ma onesti e leali, senza temere di dissentire quando non siamo d'accordo o non desideriamo qualcosa. Bisogna superare la convinzione limitante che veniamo accettati solo in condizione di sudditanza e compiacenza. Ogni NO è prima di tutto un SI a se stessi.
- occorre imparare a dire no, restando, tuttavia, in contatto emotivo con l'interlocutore (“mi dispiace che tu ci sia rimasto male ma la mia posizione è questa...”); non temere di perdere l'affetto della persona alla quale abbiamo detto no, ricordandoci che è sempre nostro dovere credere in noi stessi per evitare la trappola della sudditanza.

4. Saper ascoltare

- L'ascolto assertivo è un tipo di ascolto attivo, teso a cogliere i messaggi impliciti nella comunicazione dell'altro, mantenendo la concentrazione sui contenuti senza interrompere o condizionare.
- In particolare, per ascolto attivo e partecipato, si intende: prestare attenzione alle istanze dell'interlocutore, anche quando sembrano scontate o superflue; cogliere i messaggi impliciti dell'altro; non interrompere, mantenendo la concentrazione sui contenuti del discorso altrui.

5. Saper negoziare

- Nelle situazioni conflittuali non bisogna imporsi sull'altro ma, attraverso un aperto confronto, porre le condizioni per raggiungere un accordo di reciproca soddisfazione.
- Attraverso un aperto confronto e senza imporsi sull'altro, porre le condizioni per raggiungere un accordo di reciproca soddisfazione; sospendere giudizi e pregiudizi; non rompere il rapporto.

6. Saper rischiare

- Bisogna essere consapevoli che le scelte assertive per affermare se stessi comportano il rischio del cambiamento, cioè di perdere delle “comode” situazioni stabili a favore di altre più complesse ma che favoriscono la crescita.
- Esprimiamo ciò che desideriamo e agiamo con determinazione anche a costo di rischiare di perdere l'altro.

7. Saper criticare

- Le critiche assertive, a differenza di quelle svalutative o distruttive, hanno le seguenti caratteristiche: sono rivolte ad un comportamento o atteggiamento e non direttamente alla persona (“il tuo atteggiamento mi ferisce”, “quando metti in atto quel comportamento divento triste” etc.); sono motivate, cioè deve essere spiegato il perché della critica; devono rappresentare un utile punto di vista con il quale l’altro si può confrontare e dal quale può dissociarsi e dissentire; non umiliano, offendono o sminuiscono l’altro; offrono alternative di comportamento (non si limitano a definire il comportamento inadeguato ma offrono l’alternativa di un comportamento più funzionale).

8. Saper rispondere alle critiche

- Bisogna accettare le critiche pertinenti che aiutano a modificare e migliorare un nostro comportamento senza sentirsi svalutati. Se le critiche, invece, non sono adeguate e risultano distruttive, bisogna respingerle con fermezza, senza aggredire ma rifiutarle apertamente.
- quando si subisce una critica bisogna tener presente:
 - noi non siamo i nostri errori;
 - disapproviamo eventualmente i nostri errori ma non noi stessi;

- pensiamo a correggerci e non a condannarci;
- non prendiamo la critica come svalutazione o offesa personale ma impariamo da essa;
- chiedere all'altro chiarimenti e suggerimenti dal suo punto di vista;
- rispondere senza aggredire alle critiche mosse se sono ingiuste o non le condividiamo (*“posso capire il tuo punto di vista ma non lo condivido”*; *“può darsi che dal tuo punto di vista abbia ragione, ma non mi reputo una persona negativa”*; *“accetterò i tuoi suggerimenti solo se tu eviti di offendermi”*).

9. Saper offrire, chiedere, rifiutare apprezzamenti

- Una condizione dell'essere assertivi è la capacità di riconoscere i propri e altrui meriti, esprimere e chiedere, in funzione di questi, legittimi apprezzamenti. Se i complimenti che riceviamo, invece, sono pronunciati per adularci e manipolarci dobbiamo rifiutarli prontamente.

10. Saper discernere, decidere e realizzare obiettivi concreti

○ L'assertività implica la realizzazione dei propri desideri, attraverso un sano dialogo con i propri limiti e la ricerca di una risposta al proprio volere attraverso il raggiungimento di obiettivi concretamente realizzabili:

- individuare gli obiettivi;
- pianificare;
- chiedere eventualmente collaborazione e delegare compiti;
- verificare periodicamente i risultati raggiunti.