



# COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Slide ricavate da Valeria Laurenti, training «Imparare l'Assertività» per «vivere la libertà» (2014).

# IMPARARE L'ASSERTIVITÀ (PER IMPARARE LA LIBERTÀ!)

Libero è colui che non deve  
né subire né dominare per  
essere qualcuno

(Dostoevskij)



# ASSERTIVITÀ, COSA SIGNIFICA?

Il termine **ASSERTIVITÀ** deriva dal verbo asserire: affermare in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni, idee o opinioni.

Essere assertivi implica **CONVINZIONE** delle proprie opinioni, saperle esprimere e ascoltare e accettare critiche costruttive.

Essere assertivi significa quindi avere un comportamento **EFFICACE** (raggiungimento di obiettivi), comunicare con sincerità senza sottomissione né aggressività.



# ASSERTIVITÀ, COSA SIGNIFICA?

Da Wikipedia, l'enciclopedia libera.

L'**assertività** (dal latino "asserere" che significa "asserire"), o **asserzione** (o anche **affermazione di sé**), è una caratteristica del **comportamento** umano che consiste nella capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie **emozioni** e **opinioni** senza tuttavia offendere né aggredire l'interlocutore.

Secondo gli **psicologi statunitensi** Alberti ed Emmons, si definisce come «un comportamento che permette a una persona di agire nel suo pieno interesse, di difendere il suo punto di vista senza **ansia** esagerata, di esprimere con sincerità e disinvoltura i propri **sentimenti** e di difendere i suoi **diritti** senza ignorare quelli altrui».

Essa si può anche delineare come il giusto equilibrio tra due polarità: da una parte il comportamento passivo, dall'altra il comportamento aggressivo.

# ASSERTIVITÀ = LIBERTÀ

In inglese il verbo *to assert* in origine significava...

## **METTERE UNO SCHIAVO IN LIBERTÀ**

Comunicare assertivamente è guadagnare la libertà di essere se stessi, lontano dai timori di perdita di consenso, approvazione e protezione e dalla paura della solitudine e rifiuto che ne conseguono.



# LIBERTÀ = SCEGLIERE

La scelta è ciò che segue l'atto dello scegliere

Ogni volta che ci allontaniamo da ciò che siamo perdiamo forza interiore. Attraverso il contatto con le nostre emozioni, abbiamo la rivelazione di quello che siamo e viene smascherato il **NEMICO INTERNO**, i nostri pensieri irrazionali.

# TEORIE E STUDI SULL'ASSERTIVITÀ...

...hanno dimostrato che un atteggiamento assertivo permette di:

- ❖ ridurre la possibilità di sviluppare ansia e depressione
- ❖ esprimere correttamente le proprie emozioni
- ❖ superare difficoltà di apprendimento (erroneamente attribuite a capacità intellettive, ma di natura relazionale)
- ❖ capire l'origine di una emozione (idee "irrazionali" che la determinano)
- ❖ agire



# L'ASSERTIVITÀ QUINDI PRODUCE EFFETTI POSITIVI IN AMBITO...

*professionale*

*relazionale*

*psicosomatico*

*spirituale*

*psicologico*

# COMPONENTI DEL COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Esistono 2 modalità assertive:

## **POSITIVA**

per esprimere se stessi

## **NEGATIVA**

per muovere critiche costruttive

Grazie a queste due modalità, l'individuo: difende i propri diritti; sa chiedere aiuto; stringe relazioni (assertività sociale); è in grado di guidare gli altri, sa essere direttivo.



# STILI DI COMPORTAMENTO

## PASSIVO

priorità ai  
bisogni altrui



## AGGRESSIVO

priorità  
ai propri bisogni



# COS'È UN COMPORTAMENTO? (1.)

**COMPORTAMENTO:** in generale, condotta di un individuo, soprattutto in determinate situazioni, nei rapporti con l'ambiente e con le persone con cui è a contatto.

<http://www.treccani.it/enciclopedia/comportamento/>

Perché mettiamo in atto un determinato comportamento? Perché lo abbiamo appreso come **CONVENIENTE**. Allora il comportamento diventa una risposta abitudinaria ad un certo stimolo.



# COS'È UN COMPORTAMENTO? (2.)

Questi comportamenti in apparenza adattativi possono però nascondere delle **INSIDIE**.

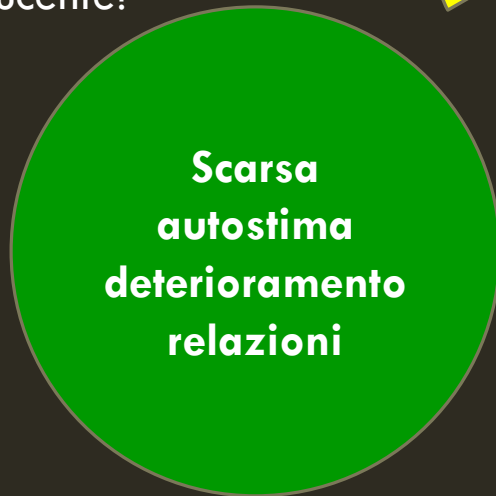
Nell'approccio cognitivo-comportamentale, il comportamento è soprattutto frutto di acquisizioni, di apprendimenti ed è proprio sulla base di questi presupposti che il training assertivo trova la sua collocazione.

*Liu Bolin*

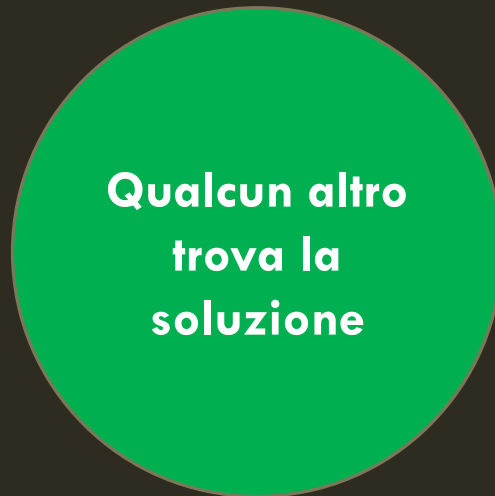


# ESEMPIO...BANALE, MA È COSÌ

Aumento dei problemi!  
Perseverare della risposta  
comportamentale  
controproducente!



Rinforzo del  
comportamento.  
Ma alla lunga...



Comportamento in linea  
con attitudini personali



L'ambiente (la mamma, il papà,  
la nonna, il partner, un collega,  
l'amico ) si attiva per risolverlo  
al posto mio.

# ORIGINI DEL COMPORTAMENTO ANASSERTIVO

- ❖ CHILDREN SEE CHILDREN DO (imitazione)
- ❖ le persone si comportano cercando di evitare situazioni che in passato hanno generato ansia e stress; messaggi della società che invitano in modo esagerato all'obbedienza, alla conformazione: – Ad esempio a scuola si apprezzano i bambini che non mettono in discussione l'autorità e che non “creano problemi”
- ❖ la stessa società invia messaggi contraddittori che invitano alla competizione sempre a qualunque costo, alla necessità di vincere, alla sopraffazione come affermazione di sé.

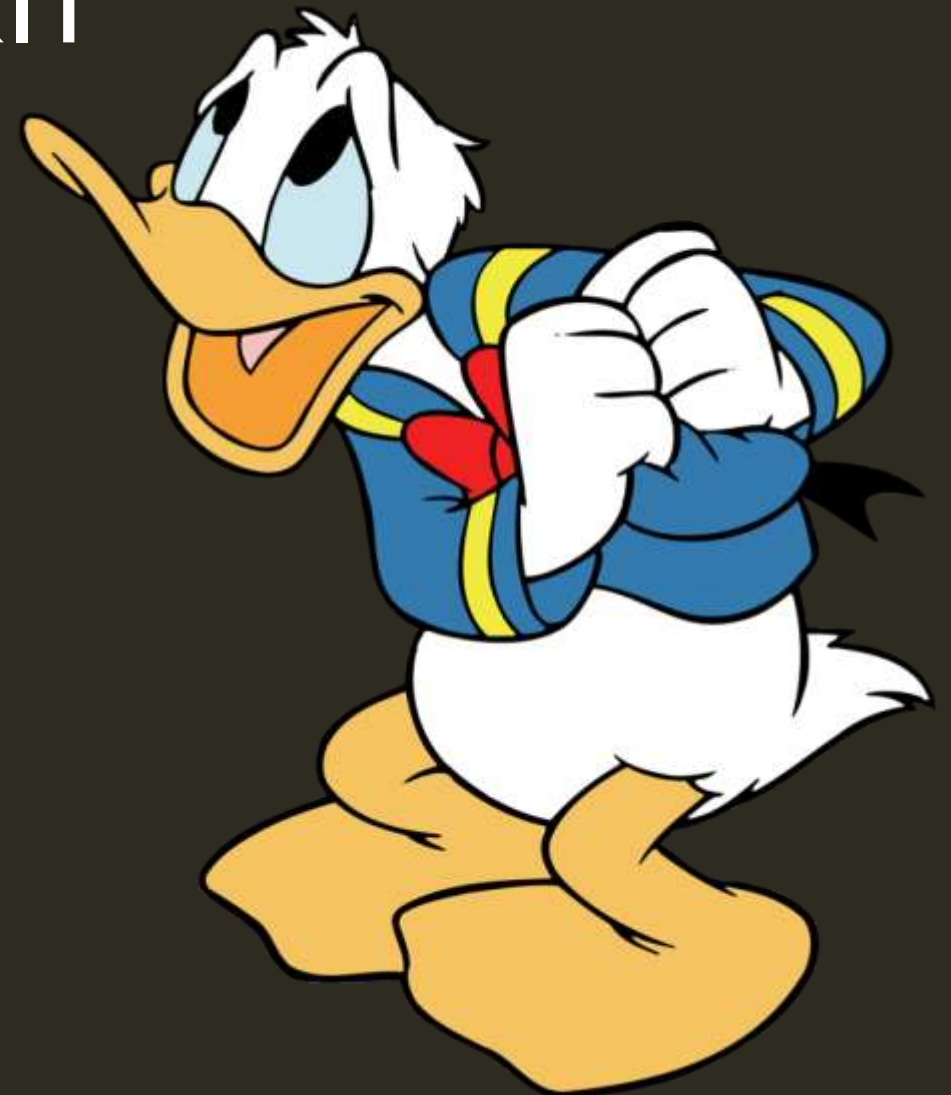
In entrambi i casi il messaggio è: non essere te stesso, ma il riflesso di quel che la società richiede a seconda del momento: aggressivo o passivo quando fa comodo... agli altri!

**Ah! L'UNICA COMPETIZIONE SANA È QUELLA CON SE STESSI!**

# STILE PASSIVO: IDENTIKIT

Il soggetto:

- ❖ subisce le situazioni
- ❖ si assume responsabilità altrui
- ❖ non riesce ad esprimere i propri bisogni (perché ha difficoltà a riconoscerli!)
- ❖ non riesce a dire NO:
  - (perché) ha timore di sbagliare e del giudizio altrui  
(perciò) non prende decisioni
    - (quindi) tendenza alla frustrazione.



# STILE PASSIVO: CENERENTOLA



# STILE PASSIVO: IDEE IRRAZIONALI



“Voglio essere accettato e apprezzato da tutti!”

“Senza la protezione degli altri non posso farcela”

“Quando prendo l’iniziativa rischio di sbagliare e se sbaglio non valgo nulla”

“Se esprimo ciò che penso veramente l’altro ci rimarrà molto male”

“Se mi rivelo troppo bravo gli altri mi invidieranno”

“Nel mio futuro si addensano inevitabili catastrofi”

“Sento odore di conflitto... aiuto! Sono inferiore e quindi avrò la peggio”

“Non sono capace di fare nulla!”

“Se non mi trattengo... perdo il controllo!”



# STILE PASSIVO: RISULTATI

## Vantaggi

Nessun conflitto (...nel breve periodo!)

Molti mi stimano e mi apprezzano

Non mi assumo troppe responsabilità

A volte il mio stile passivo mi permette di manipolare gli altri attraverso i sensi di colpa

## Costi

Prima o poi i nodi vengono al pettine!

Se trovo qualcuno a cui non piaccio (e capita!), ansia e frustrazione.

Ma se il problema è mio... da solo non si risolverà!

A lungo andare le persone mangiano la foglia... e dopo è peggio!

La mia autostima ne risente

Non so più chi sono, perché rinuncio ad esprimere me stesso

Posso avere improvvisi scoppi di ira

# STILE PASSIVO



«Porto addosso le ferite  
delle battaglie evitate»

*F. Pessoa*

Ti vengono in mente dei personaggi famosi  
della cinematografia o della letteratura  
che abbiano queste caratteristiche?

MOTTO ANTI-PASSIVITÀ!

«Se volevo  
piacere a tutti  
nascevo Nutella»



# LO STILE AGGRESSIVO: IDENTIKIT

Il soggetto:

- ❖ Si considera migliore, ineguagliabile, infallibile
- ❖ Vuole gestire i comportamenti degli altri, usa strategie colpevolizzanti e svalutanti
- ❖ Non ascolta l'opinione altrui, interrompe in continuazione
- ❖ Non rispetta i diritti delle altre persone
- ❖ Non accetta di sbagliare, non chiede "scusa".





**STILE AGGRESSIVO:  
IL SERGENTE HARTMAN**

# LO STILE AGGRESSIVO: IDEE IRRAZIONALI



“Lo desidero, lo devo avere!”

“Per sentirmi meglio devo sfogarmi contro qualcuno”

“Gli altri sono miei nemici e io mi devo difendere”

“Tutto deve essere facile da ottenere e immediato, altrimenti il mondo è ingiusto e la vita non è degna di essere vissuta”

“Gli altri devono trattare tutti in modo corretto: se si comportano in modo ingiusto o immorale, allora sono delle carogne e meritano di essere severamente puniti”

“Gli altri non valgono nulla, io sono meglio e quindi loro devono comportarsi come voglio io!”

# STILE AGGRESSIVO: RISULTATI



## Vantaggi

Ottingo ciò che voglio... nel breve periodo

Mi sento di dominare la situazione

## Costi

Nel lungo periodo si creano inimicizie, boicottaggi, ammutinamenti

I miei rapporti sono tutti basati sull'odio e sul timore

In famiglia la perdita dell'autocontrollo è un modello educativo perdente.

# STILE AGGRESSIVO



«Una delle mie preoccupazioni costanti è capire com'è che esista altra gente, com'è che esistano altre anime che non sono la mia anima, coscienze estranee alla mia coscienza, la quale, proprio perché è coscienza, mi sembra l'unica possibile»

*F. Pessoa*

Ti vengono in mente dei personaggi famosi della cinematografia o della letteratura che abbiano queste caratteristiche?

<https://www.wired.it/play/cinema/2016/12/26/15-personaggi-cinema-2016/>

# MOTTO ANTI-AGGRESSIVITÀ

«Tu non verrai punito per  
la tua rabbia, tu verrai  
punito dalla tua rabbia»

Siddartha Gautama (Buddha)



# UN MIX ESPLOSIVO

## IL MANIPOLATORE:

passivo + aggressivo

Bassa autostima di fondo e uso di sarcasmo e ironia per fare discorsi allusivi che lasciano intendere, ma non comunicano!

**OBIETTIVI:** far sentire in colpa o scaricare responsabilità

**ATTEGGIAMENTI:** gentilezza esagerata, nascondere parte della verità, far finta di essere debole e di non farcela... non essere genuini e onesti su chi si è veramente!



# STILE MANIPOLATORE

«Sono tanto semplici gli uomini e tanto obbediscono alle necessità presenti, che colui che manipola troverà sempre chi si lascerà manipolare».

(N. Machiavelli, "Il principe", 1513)

Ti viene in mente un personaggio con le caratteristiche del **MANIPOLATORE**?





# BREVE PARENTESI SUL SARCASMO

Deriva dal greco sarkazein e significa: Considerazioni amare e pungenti (frecciate), che esprimono disprezzo, spesso facendo uso di un'affermazione invertita o ironica (non umoristica), in risposta a qualche offesa subita (vera o presunta), con l'intento di ferire i sentimenti altrui. Due elementi: primo, **l'AGGRESSIVITÀ**, in gran parte inconscia, rimossa, evidente però nell'impiego di termini come amaro, tagliente...; secondo, l'intento di **DANNEGGIARE L'AUTOSTIMA** dell'oggetto bersaglio o di diminuirne il prestigio agli occhi degli altri.



# STILE ASSERTIVO: IDENTIKIT

Il soggetto:

- ❖ è disponibile al confronto e alla negoziazione
- ❖ ha rispetto degli altri perché ha rispetto di sé
- ❖ è libero da pregiudizi e condizionamenti
- ❖ crede nelle proprie opinioni e si assume la responsabilità delle proprie azioni
- ❖ è consapevole dei propri bisogni ed è capace di esprimerli
- ❖ conosce i propri limiti, accetta le critiche costruttive.





# STILE ASSERTIVO: IDEE RAZIONALI

“Sono una persona degna di stima”

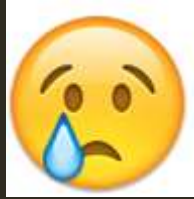
“Ho i miei limiti, ma posso migliorare anche con l'aiuto degli altri”

“Gli altri sono persone differenti da me e si comportano nelle situazioni come pensano sia più corretto per loro”

“Anche l'altro ha diritto ad esprimere la propria opinione e io ho il dovere di ascoltare e il diritto di essere ascoltato a mia volta”.



# LE EMOZIONI ASSERTIVE



TRISTEZZA



DOLORE



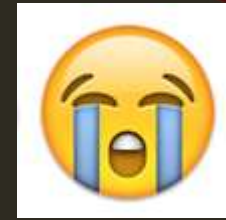
FASTIDIO



SENSO DI RESPONSABILITÀ

**MA NON**

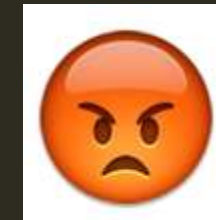
DISPERAZIONE



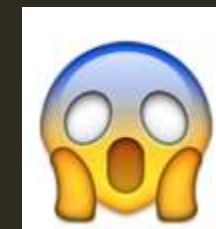
RASSEGNAZIONE



RABBIA



SENSO DI COLPA





# STILE ASSERTIVO: RISULTATI

## Vantaggi

I miei rapporti con gli altri si mantengono saldi e proficui

Raggiungo i miei obiettivi ...

Sono più felice perché:

- mi stimo e mi voglio bene
- non penso che gli altri siano tutti dei nemici cattivoni!

## Costi

Dura essere assertivi! Talvolta devo modificare considerevolmente le mie abitudini comunicative.

...ma devo anche accettare di venire a patti!

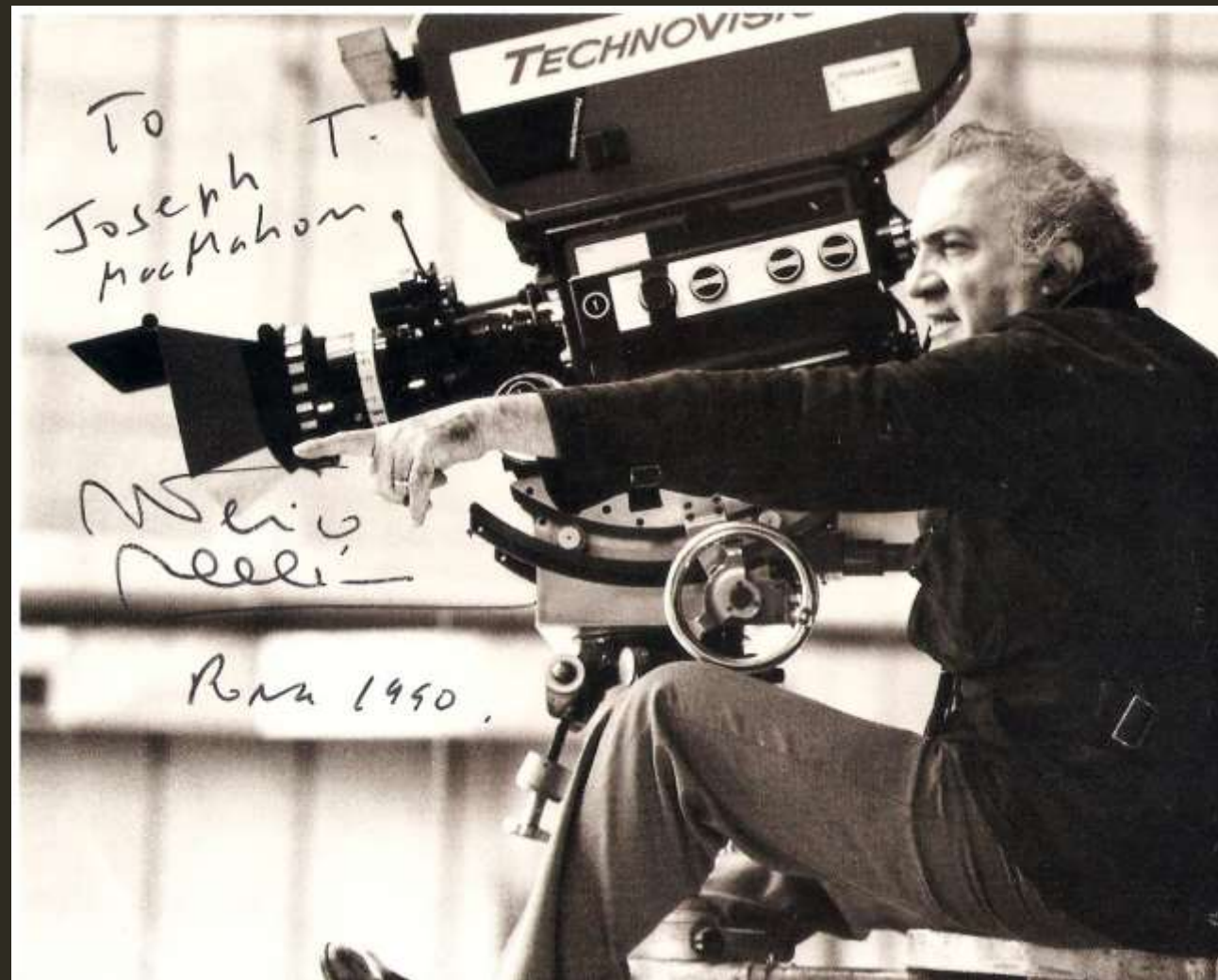
Nella nostra cultura sono promossi più comportamenti aggressivi, manipolativi e d'invidia e di conseguenza una persona assertiva potrebbe essere emarginata.

# STILE ASSERTIVO: IL PERSONAGGIO

«Un linguaggio diverso è  
una diversa visione della  
vita»

*Federico Fellini*

...quali sono i tuoi "eroi" assertivi?



# MOTTO PRO- ASSERTIVITÀ



BE YOURSELF  
ACCEPT YOURSELF  
VALUE YOURSELF  
FORGIVE YOURSELF  
BLESS YOURSELF  
EXPRESS YOURSELF  
TRUST YOURSELF  
LOVE YOURSELF  
EMPOWER YOURSELF

# NON SEMPRE I COMPORTAMENTI ANASSERTIVI SONO SBAGLIATI

## **PASSIVO:**

- ❖ Quando si ha poco tempo per esporre la propria opinione
- ❖ Quando la mia reazione emotiva o quella dell'interlocutore non è adeguata meglio rimandare
- ❖ Durante una rapina!

## **AGGRESSIVO:**

- ❖ Quando le regole vengono infrante ripetutamente
- ❖ Per mettere in chiaro le cose con persone che non sono disposti ad interagire diversamente.

# RICONOSCI LO STILE?

Esercizio:

- ❖ Riconosci qual è lo stile comunicativo delle frasi proposte.
- ❖ Laddove non è utilizzata una comunicazione assertiva prova a sostituire con una frase alternativa.



# E TU, LO SAI QUAL È IL TUO STILE?

Nessuno di noi è solo passivo, aggressivo o assertivo, spesso questi comportamenti si mescolano, ma possiamo cercare di verificare una prevalenza.

Esercizi di autovalutazione dell'assertività.

Non occorre condividere i propri punteggi e risultati, ma solo acquisire consapevolezza, per predisporre eventuali cambiamenti.



# ESEMPIO DI STORIA ANASSERTIVA

In ufficio: non ho saputo dire  
NO a lavoro aggiuntivo ➡  
Non sono riuscito a  
terminare per tempo il mio  
lavoro ➡ Ho sottratto tempo  
a impegni familiari ➡ Il  
mio responsabile si è  
lamentato del ritardo ➡  
Difficoltà relazionali in  
famiglia ➡ Calo autostima!



# STORIE DI ORDINARIA... ANASSERTIVITÀ

Racconta...ti una storia in cui non sei riuscito a comunicare assertivamente (ma avresti voluto!):

- ❖ Cosa è successo?
- ❖ Quali sono stati i risultati?
- ❖ Come ti sei sentito/a?
- ❖ Cosa avresti guadagnato comportandoti diversamente?



# ASPETTI DELLA COMUNICAZIONE

La comunicazione è fatta di

- ❖ aspetti VERBALI
- ❖ aspetti PARAVERBALI
- ❖ aspetti NON VERBALI...


Puoi fare alcuni esempi di aspetti verbali e non-verbali della comunicazione che hai osservato negli altri?



# PER UNA COMUNICAZIONE **VERBALE** PIÙ ASSERTIVA...

- ❖ Fare affermazioni che iniziano con “io”, “noi”
- ❖ Parlare dei propri sentimenti
- ❖ Essere spontanei
- ❖ Accettare i complimenti e valorizzarsi
- ❖ Quando necessario usare verbi incisivi: non posso > non farò; ho bisogno > voglio
- ❖ Cambiare le domande in affermazioni: Non credi che... > Ciò che penso è...



A person is standing on a stage, positioned to the left of a large projection screen. The screen displays the text 'MacBook', 'MacBook Air', and 'MacBook Pro' in a light blue font. The person is wearing a dark jacket and light-colored pants. The background behind the person is dark, and the foreground shows the silhouettes of an audience.

MacBook

MacBook Air

MacBook Pro

**Si chiama MacBook Air.**

# PER UNA COMUNICAZIONE **NON-VERBALE** PIÙ ASSERTIVA...

Sostare con lo sguardo più a lungo sull'interlocutore

Tono della voce adeguato: si deve sentire, ma non essere troppo alto

Prestare attenzione alla propria mimica facciale e a quella dell'interlocutore

Controllare il ritmo del discorso: non troppo veloce né troppo lento

Evitare intercalari

Controllare gesticolazione



# ESPRESSIONI DEL VOLTO, COMUNICAZIONE NON-VERBALE



# OSSERVIAMO INSIEME

Usa la griglia esemplificativa per valutare la comunicazione NON-verbale tra i personaggi dei filmati:

L'Italia è un paese di Dinosauri - La meglio gioventù, Marco Tullio Giordana (2003)  
<https://www.youtube.com/watch?v=NOVYLTywx3s>

E' arrivato il momento di essere generosi - La meglio gioventù, Marco Tullio Giordana (2003) <https://www.youtube.com/watch?v=ADfKpmGOxQU>

Smaltimento rifiuti – Gomorra, Matteo Garrone (2008)  
[https://www.youtube.com/watch?v=GkjlQsMrg\\_Y](https://www.youtube.com/watch?v=GkjlQsMrg_Y)

Genitori&Figli, Agitare bene prima dell'uso, Giovanni Veronesi (2010)  
<https://www.youtube.com/watch?v=YmCY08-RMHY>

Come tu mi vuoi, Volfango de Biasi (2007)



# RICORDA...

NON esiste uno stile giusto o sbagliato...

Ognuno ha il suo stile ed è unico e SPECIALE per questo!!!

Imparare l'assertività significa imparare uno stile comunicativo che può essere vantaggioso utilizzare in determinate circostanze.

Significa avere preziosi strumenti da impiegare in situazioni che possono generare difficoltà, al fine di raggiungere i propri obiettivi.



# INOLTRE...

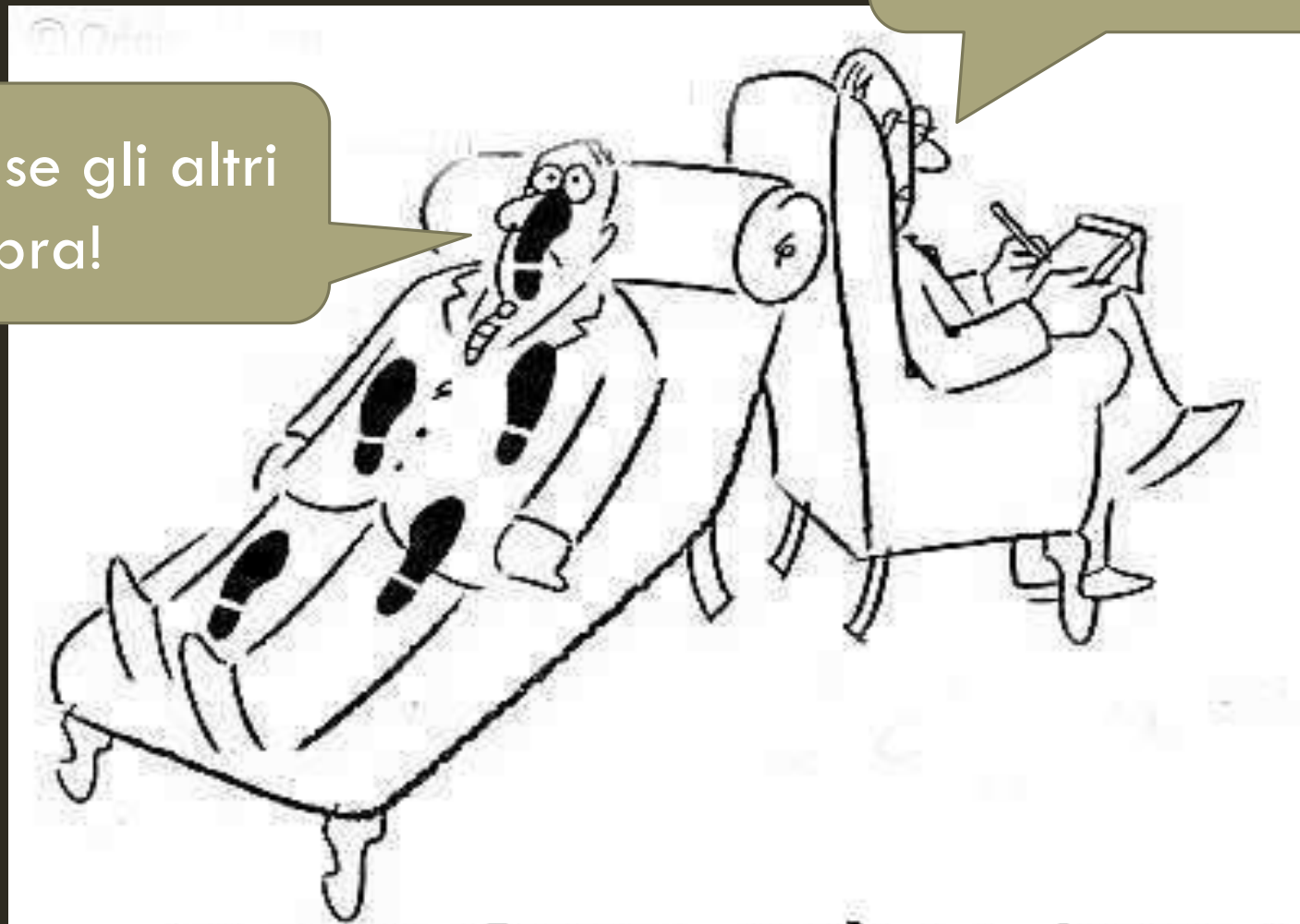
Comunicare assertivamente ci obbliga a riconoscere i nostri **OBIETTIVI**, a pensarli a individuarli chiaramente, e a riconoscere le nostre emozioni e a saperle comunicare, tutto ciò **MI AVVICINA DI PIÙ A ME STESSO!** Essere vicini a se stessi genera maggiore soddisfazione personale, in questo senso il training assertivo agisce anche sugli atteggiamenti delle persone, partendo da ciò che insegna nella sfera del comportamento comunicativo.



# QUINDI... SIAMO ASSERTIVI!

Ma no, è una sua  
impressione!

...mi sento come se gli altri  
mi passassero sopra!



# EFFETTO...DOMINO!

La comunicazione assertiva determina:

- ❖ **MAGGIORE LIBERTÀ ESPRESSIVA**, che facilita
- ❖ il **CONTATTO CON GLI ALTRI**, che permette
- ❖ **GESTIONE DEL FEEDBACK**, che determina
- ❖ capacità di **GESTIRE LE RICHIESTE** che implica
- ❖ una **GESTIONE DEI CONFLITTI** più efficace

Tutto quanto aumenta la propria autostima (l'immagine positiva di sé!) E il circolo virtuoso si rinforza e ricomincia daccapo: maggior autostima mi permette di esprimermi più liberamente ecc.



# L'UOVO O LA GALLINA?

Una buona **AUTOSTIMA** è alla base di una **COMUNICAZIONE ASSERTIVA**. Vero, ma...  
Imparare a comunicare assertivamente riconoscendo i propri stili inadeguati e le situazioni che li generano, produce dei risultati vantaggiosi che automaticamente andranno a influenzare positivamente l'immagine che ho di me stesso e la fiducia nelle mie azioni.



# LIBERTÀ ESPRESSIVA

Nelle relazioni con gli altri: mi sento libero di esprimere me stesso, mostrandomi per quello che sono?

Faccio a meno della maschera? conosco i miei veri sentimenti? E li esprimo?

Lascio che il mio corpo esprima le mie emozioni?

Alcune idee irrazionali che riguardano la fiducia in me stesso possono intaccare la mia capacità di essere assertivo.



# LIBERTÀ DI ESPRIMERE OPINIONI

Alcuni passi per facilitare l'espressione delle tue opinioni:

- ❖ scegli il momento opportuno per il confronto
- ❖ non offendere né accusare, non minacciare
- ❖ evita le richieste impossibili, proponi alternative
- ❖ sii onesto
- ❖ non approfittare della confidenza



# I MOMENTI DI DIFFICOLTÀ

Quando una persona inconsapevolmente ha dei comportamenti che ci irritano, diventa difficile esprimere le proprie opinioni:

- ❖ Fai presenti le emozioni negative che il comportamento specifico suscita, non imputarle al soggetto, se vuoi evitare che al tuo fastidio si aggiunga il suo!
- ❖ È bene comunque scegliere con chi aprirsi e quando
- ❖ Con talune persone può essere una scelta assertiva non rivelare i propri sentimenti!



# GESTIRE LE RICHIESTE

Non è facile **FARE DELLE RICHIESTE**.

Idee irrazionali:

- ❖ non chiedo per non mettere in difficoltà gli altri
- ❖ no equivale ad un rifiuto
- ❖ non voglio avere debiti...

Non è neanche facile **RIFIUTARE RICHIESTE!**

- ❖ non dico no per non offendere
- ❖ se dico no gli altri mi rifiuteranno
- ❖ non posso dire di no è troppo troppo importante per loro...



# SAPERE CHIEDERE

“Saper chiedere e vedersi riconoscere la legittimità delle proprie richieste è già positivo, anche se non si ottiene quanto si è chiesto.” (Burley-Allen 2004)

- ❖ Pensa ad una richiesta importante che vorresti fare in questo momento.
- ❖ Di cosa si tratta?
- ❖ A chi la vuoi rivolgere?
- ❖ Perché?

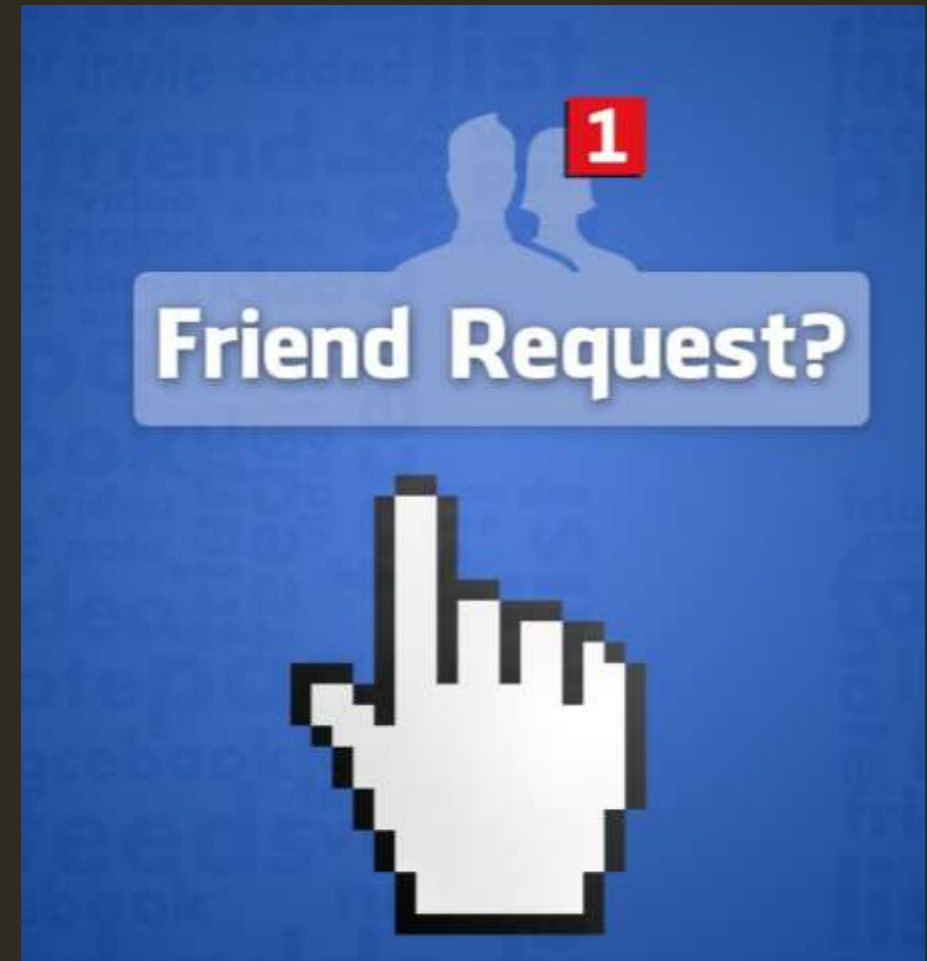
Prova a formulare la richiesta in modo assertivo

(per aiuto vedi slide successiva)



# MEMORANDUM PER FARE RICHIESTE ASSERTIVE

1. Qual è il tuo obiettivo?
2. Nell'esprimere la richiesta vai dritto al punto
3. Se hai difficoltà, esprimi il tuo sentimento
4. Ascolta il punto di vista altrui, ma ripeti la tua richiesta
5. Se l'altro accetta, mostra il tuo apprezzamento
6. Se l'altro non è d'accordo, adoperati per trovare un compromesso accettabile.



# C'È CHI DICE NO! COME SI FA?

Saper rifiutare richieste è fondamentale, alcuni suggerimenti:

- ❖ Inizia con il dire NO chiaro e fermo
- ❖ Fornisci le tue ragioni, non scusarti
- ❖ È un tuo diritto dire no
- ❖ È un tuo diritto riflettere e cambiare idea
- ❖ Se sei sicuro del tuo rifiuto, non lasciarti persuadere, piuttosto abbandona il campo!
- ❖ Se invece devi ancora decidere, chiedi maggiori informazioni e del tempo per pensare





M TV  
MON. TUESDAY

# C'È CHI DICE NO! MA SE PROPRIO RIESCE DIFFICILE...

- ❖ Rimpiazza il tuo sì automatico con un «Ci penso su»
- ❖ Ammorbidisci il linguaggio
- ❖ Contieni la tua rabbia
- ❖ Cita la tua responsabilità verso altri (la tua famiglia, la scuola)

Davanti a un capo che pretende un certo lavoro da te o un familiare sempre bisognoso, ripeti con calma la frase con cui li stai respingendo. E se non cedono, rimani in silenzio, finché non capiscono che non c'è nulla da fare

**IL TUO NO È NO**



# IL NO TRA COLLEGHI

“Il bello del mio lavoro è che sto con persone simpatiche, ho trovato degli amici”. Può essere vero, ma bisogna ricordare che la relazione tra colleghi è temporanea e circoscritta e che quando il “no” è motivato bisogna saper dire “Non sono d’accordo”, “Non mi piace la tua proposta”; “Questa incombenza non mi compete”. In questo modo non si confondono i ruoli sul lavoro in nome dell’amicizia e si sgombra il campo dall’emotività. Sul lavoro, poi, esistono delle gerarchie, e il no va usato anche quando si ha a che fare con un superiore. Non è un gesto di ribellione è un dissenso fra adulti che si stanno confrontando su un piano professionale.



E TU? SAI DIRE DI NO?





# GESTIONE DEL FEEDBACK

Saper dare e ricevere “carezze”

- ❖ **FEEDBACK POSITIVI:** complimenti e lodi che mirano a motivare e a riconoscere l'altro e le sue azioni.
- ❖ **FEEDBACK COSTRUTTIVI:** critiche costruttive per aiutare gli altri a correggersi e migliorarsi.



# ESPRIMERE MERITI E ASPETTI POSITIVI

È difficile riuscire ad esprimere commenti positivi, perché abbiamo:

- ❖ eccessiva competitività (per sentirci al sicuro!)
- ❖ abitudine al pettegolezzo
- ❖ paura di essere fraintesi (doppio fine!)

Tutti hanno bisogno di essere riconosciuti nei loro meriti...  
l'indifferenza è insostenibile!



# CRITICHE COSTRUTTIVE

È facile assumere un comportamento difensivo di fronte alle critiche:

Spesso si associa alla critica il timore della perdita dell'affetto, della stima, del rispetto e dell'amicizia degli altri...(retaggio della infanzia , periodo in cui spesso i rimproveri vanno oltre il comportamento per riferirsi all'individuo)

Per questo è fondamentale sapere difenderci dalle critiche manipolative, in primis riconoscendole.



# CRITICHE MANIPOLATIVE

Il bisogno di controllare la situazione spinge le persone a fare **CRITICHE MANIPOLATIVE**

Lo scopo è instillare il senso di colpa nell'interlocutore, facendolo sentire responsabile di situazioni che non dipendono, del tutto o in parte, dalle sue azioni.

Individua tra le frasi del test quali sono pronunciate per suscitare senso di colpa e quali per affermare un senso di superiorità.



# DI FRONTE AD UNA CRITICA...

...ricorda, hai il diritto di sbagliare. Pertanto:

- ❖ non scusarti eccessivamente
- ❖ impara dai tuoi errori
- ❖ non avere paura di essere rifiutato
- ❖ migliorati
- ❖ puoi discuterne
- ❖ non scoraggiare ulteriori critiche costruttive



# CONTATTO CON GLI ALTRI

L'assertivo sa stabilire **RELAZIONI INTERPERSONALI** in grado di tutelare i propri diritti e quelli degli altri:

*“L'altro è l'altro, radicalmente diverso da me, anche se parte di me. Avrò sempre una parte ignota. Per me sarà un mistero.”*

(Giusti, Perfetti 2004b)

L'unico mezzo per accogliere l'altro è il **SILENZIO**, l'ascolto discreto libero dalle nostre opinioni e dai nostri pensieri.



# ASCOLTO ATTIVO

Capacità di ascolto della comunicazione verbale e non verbale: accoglienza dell'altro e consapevolezza di sé.

Attenzione alle **BARRIERE COMUNICATIVE** che impediscono l'ascolto dell'altro!

- ❖ Minacce
- ❖ Persuasione
- ❖ Ordini
- ❖ Interrogatori
- ❖ Giudizi, critiche non costruttive
- ❖ Minimizzare
- ❖ Cambiare argomento
- ❖ Fornire soluzioni preconfezionate
- ❖ Prediche
- ❖ Adulazione
- ❖ Analisi psicologica



# LA GINNASTICA DELL'ASCOLTO

- ❖ Uno: silenzio!
- ❖ Due: mostra il tuo interesse
- ❖ Tre: fai da specchio
- ❖ Quattro: riepiloga

Questo tipo di ascolto permette di indossare i panni del tuo interlocutore. Questo atteggiamento è un antidoto alla rabbia. La rabbia è scatenata dalle nostre interpretazioni, non dalle azioni degli altri.



# ASCOLTO A DUE VIE

L'ascolto attivo è quindi un processo a due vie:

- Ascolto
- Comunicare l'ascolto

La comprensione dell'altro necessita di sollecitazioni, esplicitazioni, concessione di spazi.





# E ORA ASCOLTA...TI!

Tra le emozioni più complesse da gestire c'è **LA RABBIA**.

Idee irrazionali alla base:

- ❖ “Io ho ragione, tu hai torto”
- ❖ “Le tue azioni sono deliberatamente volte a danneggiarmi”
- ❖ “Io non valgo e tu mi attacchi”
- ❖ “La tua opinione è differente quindi errata”.



# TIPI DI RABBIA:

## **RABBIA PASSIVA**

non esprimo, interiorizzo. È causa di risentimento, invidia, ansia, infelicità, disturbi fisici (ulcere, dermatiti, cefalee...), comportamenti autolesionisti

## **RABBIA AGGRESSIVA**

crea conflitto e paura attraverso punizioni, minacce e aggressioni

## **RABBIA AGGRESSIVA INDIRECTA**

spesso indirizzata a bersagli facili piuttosto che alle persone che l'hanno causata oppure è causa di azioni vendicative e uso di sarcasmo

## **RABBIA ASSERTIVA**

riconosco l'origine della mia rabbia e la esprimo direttamente e onestamente. Ci stimola a cambiare la nostra situazione.



# TECNICHE ASSERTIVE DI GESTIONE DELLA RABBIA

- ❖ Scegliere metodi, soluzioni, idee costruttivi (non distruttivi)
- ❖ Fare attività fisica (esercizi, lavori domestici, ecc.)
- ❖ Realizzare piani di azione
- ❖ Inserire una terza persona obiettiva nella disputa, un mediatore



# UN BRAVO MEDIATORE

*“Accorgendosi che i due erano in collera, Momo restò incerta su quale avvicinare per primo. Decise di sedersi al bordo dello spiazzo, a uguale distanza da entrambi per non offendere nessuno, e prese a guardarli a turno.”*

*(Momo, Michael Ende)*

*...ma Momo, si sa, era innanzitutto una brava ascoltatrice...*



# TECNICHE ASSERTIVE DI GESTIONE DELLA RABBIA

- ❖ Fingere di essere seduto vicino alla persona che ha scatenato in noi la rabbia e riferire i vostri vissuti e pensieri
- ❖ Scrivere una lettera alla persona con cui vi siete arrabbiati. Potete descrivere la vostra rabbia. Poi potete distruggere la lettera o decidere di non mandarla o di mandarla successivamente.

Questo è un buon modo per gestire la rabbia



# TECNICHE ASSERTIVE DI GESTIONE DELLA RABBIA

Usate un esercizio di rilassamento: esercizio di immaginazione guidata, audio di sostegno, musica rilassante

Parlate con voi stessi in modo convincente e positivo. Per esempio dire: “Sono capace di gestire la mia rabbia”, “Sono arrabbiato ma non mi lascerò andare...”.

Sviluppare empatia. Pensare a cosa i vostri avversari pensano e sentono. L'abilità di mettersi nei panni degli altri è la soglia della maturità.



# TECNICHE ASSERTIVE DI GESTIONE DELLA RABBIA

- ❖ Date a voi stessi un tempo limite per essere arrabbiati, poi smettere.
- ❖ Riconoscere la necessità della conciliazione e del perdono.
- ❖ Focalizzarsi sul presente guardando anche al futuro.
- ❖ Rimpiazzare il dramma con frasi: “Sono solo un po’ frustrato”, “non è la fine del mondo”, ecc.
- ❖ Rimpiazzare le emozioni con osservazioni logiche



# TECNICHE ASSERTIVE DI GESTIONE DELLA RABBIA

Rilassarsi ogni giorno: abbassare il battito cardiaco con la meditazione o gli esercizi di training autogeno serve a gestire meglio le nostre risposte emozionali

Autoconvincersi che tutto va per il meglio.

Ripetersi: "Rilassati, io sono OK; ogni cosa va bene, ecc.

Eliminare il sarcasmo e l'umore sarcastico dalla vostra mente.



# TECNICHE ASSERTIVE DI GESTIONE DELLA RABBIA

Aspettare a dare risposte!

Frenare la lingua e il respiro, soprattutto nelle discussioni accese.

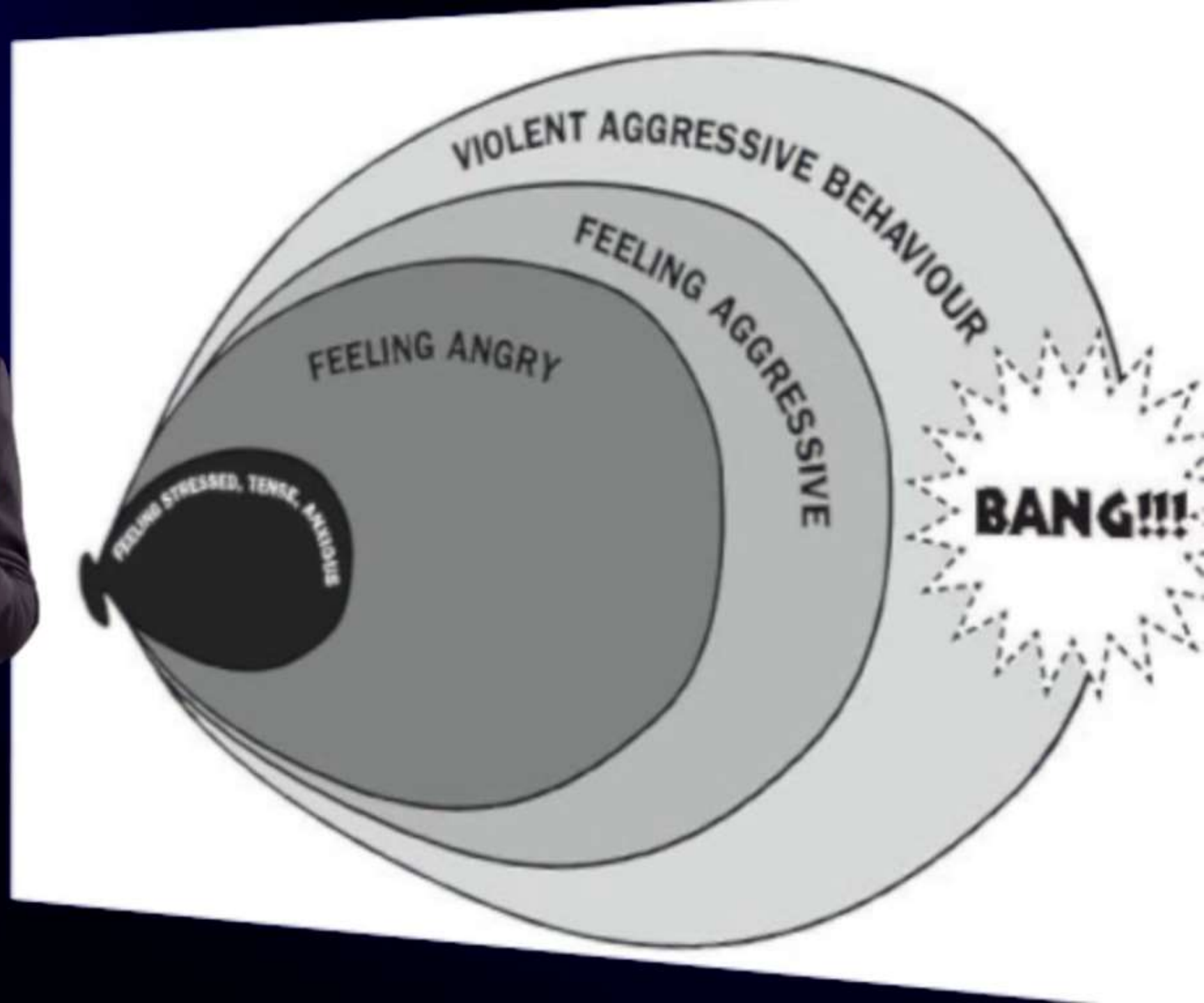
Dire “Ci sto pensando” o “Ho bisogno di più tempo per digerire questo”,  
“Interessante, dovrò pensarci”.

Dire: “mi piacerebbe avere” piuttosto che “Devo avere” in questo modo ci concediamo più tempo per ottenere quello che desideriamo, riducendo la frustrazione.

# TECNICHE ASSERTIVE DI GESTIONE DELLA RABBIA

Avere una priorità:

Leggere cose  
piacevoli, guardare  
film divertenti, ridere,  
ritagliare spazi per  
fare attività  
gratificanti, coltivare  
hobbies, ascoltare  
musica, andare a  
teatro, viaggiare...  
non c'è limite!



# E QUANDO SONO GLI ALTRI AD ESSERE ARRABBIATI?

Qualche suggerimento:

Permetti all'altro di sfogare le sue emozioni

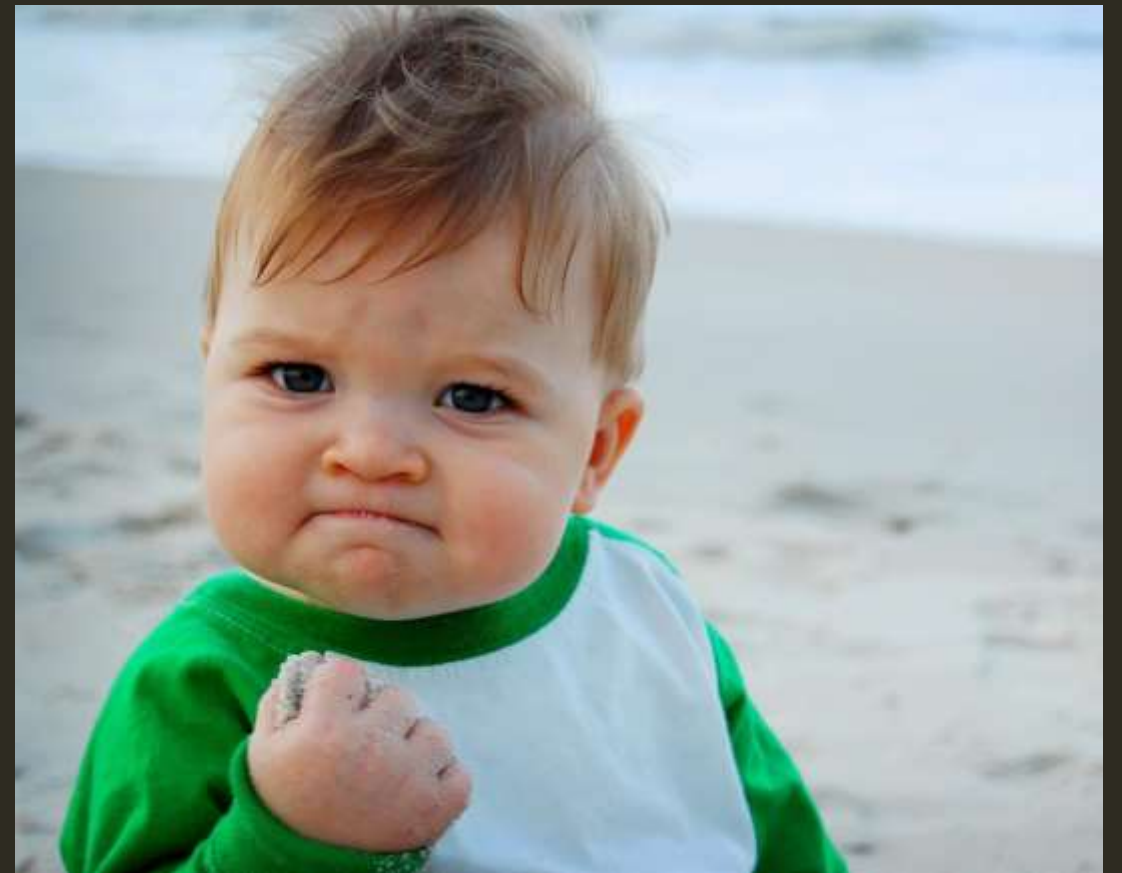
Accetta la sua rabbia (non è una emozione negativa!)

Mantieni la calma

Non cercare una soluzione immediata,  
rimanda la discussione

Respira profondamente

Dopo aver accolto lo sfogo riprendi in  
mano la situazione.



# I 5 LIVELLI DI ABILITÀ DELL'ASSERTIVO:

1. Riconosce le emozioni (proprie e altrui)
2. Comunica le proprie emozioni
3. Ha consapevolezza dei diritti suoi e altrui
4. Sa apprezzare (sé e gli altri)
5. Costruisce un'immagine positiva di sé e la persegue per autorealizzarsi



# CONCLUDENDO... I TUOI DIRITTI!

1. Hai il diritto di esprimere TE STESSO, riconoscendo lo stesso diritto agli altri;
2. Hai il diritto di chiedere ciò che desideri in modo diretto.
3. Hai il diritto di essere rispettato, di chiedere aiuto e sostegno in caso di necessità;
4. Hai il diritto di cambiare opinione, di dire di no, non lo so, non mi sento più di rispettare l'impegno preso
5. Hai il diritto di sbagliare, ma devi assumerti la responsabilità delle tue azioni
6. Hai il diritto di provare piacere, soddisfazione, di riuscire e di avere successo

# CONCLUDENDO... I TUOI DIRITTI!

7. Hai il diritto di essere lasciato solo quando lo desideri
8. Hai il diritto di avere segreti e “di non rispondere”
9. Hai il diritto di difendere con dignità te stesso, affrontando le persone aggressive;
10. Hai diritto di esprimere disaccordo, di rifiutarti di aiutare l'altro e non soddisfare i suoi bisogni senza scusarti né sentirti in colpa
11. Hai diritto di decidere cosa fare delle tue proprietà, del tuo corpo e del tuo tempo, a patto di non violare i diritti di altre persone
12. Hai il diritto di scegliere quando agire in modo assertivo: è preferibile essere assertivi ma non è un obbligo!

# UN AUGURIO PER TUTTI

“In una società migliore, formata da persone più comprensive, nessuno vorrà cambiarti. Tutti ti aiuteranno ad essere te stesso perché essere te stesso è la cosa più preziosa al mondo.” Osho

# SITO - BIBLIOGRAFIA

L'Assertività. Vincere quasi sempre con le tre A – Giusti, Testi ; Sovera Edizioni

L'Autoefficacia. Vincere quasi sempre con le tre A – Giusti, Testi; Sovera Edizioni

Impara a dire no – Ragusa Imparare a gestire i conflitti – A. Neri

Training Assertivo - Associazione CIPA <http://galileo.cincom.unical.it>

Stili Comunicativi - F.Menegalli Psicoterapeuti in formazione

Il Conflitto Interpersonale e lavorativo – Università di Macerata Centro Interdipartimentale della Comunicazione