



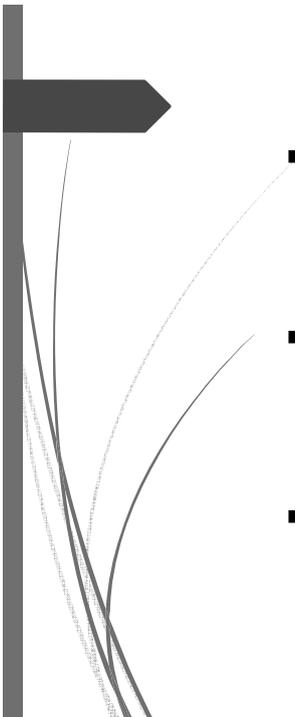
ASSERTIVITÀ E TRAINING ASSERTIVO

La comunicazione assertiva per il *coping* efficace
e lo sviluppo della resilienza

16 07 2017 Counseling Psicologico e Tecniche di Coaching

A cura di Marco Chimenti

marco.chimenti@gmail.com 338 4842075



ASSERTIVITÀ

- Il concetto di assertività entra nella pratica clinica al termine degli **anni 40** ad opera di **A. Salter** (**psichiatra** americano **comportamentista**)
- L'osservazione di Salter faceva risalire ad una **sequenza di premi e punizioni** lo sviluppo di una struttura di **personalità inibita**.
- L'intervento proposto da Salter consisteva nell'assegnare compiti di apprendimento di nuovi comportamenti: **parlare delle proprie emozioni, mimica facciale** coerente, **messaggio IO, sostenere un parere contrario, accettare complimenti**, aumentare la **spontaneità**.

ASSERTIVITÀ

- L'esplorazione del concetto di assertività prosegue fino ai **primi anni '80** giungendo a definizioni come:
 - **La competenza nell'esprimere i propri pensieri, bisogni, vissuti emozionali in modo chiaro ed efficace senza prevaricare o essere prevaricati.**

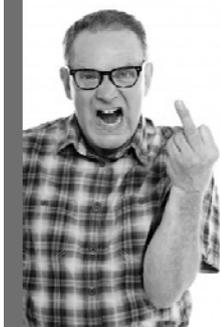
Il comportamento assertivo si realizza in un **contesto relazionale** e pertanto deve essere **adeguato a quel contesto** e deve **massimizzare la probabilità di ricevere rinforzo**.

L'impiego di uno stile assertivo **riduce i conflitti**, aumenta il grado di **cooperazione**, migliora le **capacità di risolvere i problemi**.

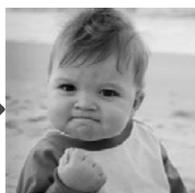
STILI RELAZIONALI E COMPORTAMENTI

- Per comprendere le differenze tra stile assertivo e modalità comportamentali anassertive **estremizziamo i comportamenti** individuando due poli: quello **aggressivo** e quello **passivo**
- Lo stile **assertivo non è intermedio** tra quello aggressivo e quello passivo
- Lo stesso comportamento può avere **accezioni diverse** a seconda del **contesto**: ad esempio il silenzio

STILE RELAZIONALE AGGRESSIVO



- E' caratterizzato da comportamenti di **dominazione, svalutazione, prevaricazione**
- Affermazione dei **propri diritti prevaricando quelli altrui**
- Provoca reazioni o di **sottomissione**, dove l'altro **intensifica** la propria **passività**, oppure **conflitti** aperti sempre più **violenti**, destinati alla **rottura**
- L'**infanzia** della persona aggressiva è caratterizzata da un'educazione **normativa e severa volta a negare e disconoscere fragilità e debolezza. Sii forte... non piangere...**
- Teme costantemente la **sconfitta** come qualcosa che **pregiudica il proprio valore e la propria stessa identità**



COMPORTAMENTO AGGRESSIVO

- Afferma e **difende i propri diritti** o i propri interessi senza rispettare quelli degli altri
- Ricerca con ogni mezzo il **raggiungimento dei propri scopi**
- **Prevarica**, manipola, manca di obbiettività
- È ostile in modo **imprevedibile ed impulsivo**
- Non ascolta e **monopolizza la conversazione**, utilizza formule assolutizzanti
- Può prendere la forma del **paternalismo, dell'autoritario, del salvatore**
- Può esprimere l'**aggressività in forme mascherate** come **l'aiutare** gli altri quando **non è necessario**



PENSIERO AGGRESSIVO

- "Io sono **superiore** agli altri" (ruolo del persecutore o del salvatore)
- "Io **posso criticare, tradire...Tu no!**"
- "**Se vinci tu io non valgo**, se vinco io non vali nulla tu"
- "**Se l'altro** si comporta in maniera **sbagliata** vuol dire che è una **persona sbagliata**"
- "Io **non ho bisogno** di nessuno"



PAROLE AGGRESSIVE

- "*Sempre*" "*Mai*"
- "*ti ordino*"
- "*Sei sempre il solito, sei inaffidabile, disonesto...*"
- "*Non mi dici la verità*"
- "*Lascia stare. Ci penso io*"
- "*Te l'avevo detto*"
- "*Io devo dire quello che penso*"
- "*Non preoccuparti di quello che faccio io; tu fai quello che ti dico e basta!*"

C.N.V. AGGRESSIVI

- **Sguardo fisso**
- Espressione del **volto** accigliata e “**minacciosa**”
- **Mento proteso** in alto
- **Gestualità** aperta **asimmetrica**
- **Voce tonante**, aspra, dominante
- **Invade lo spazio** degli altri
- **Interrompe spesso**, cambia spesso argomento, si sovrappone agli altri



RISULTATI AGGRESSIVI



- **Allontanamento** degli altri
- Alimentazione dei **sensi di colpa e dipendenza**, oppure **reazioni aggressive** con rotture e separazioni
- Creazione di **resistenze** e alleanze all'interno dei **gruppi**
- Genera posizioni di **collera, difesa, vendetta, inibizione**

STILI RELAZIONALI E COMPORTAMENTI AGGRESSIVI IN SINTESI

COSA FA

- ▶ E' attento a se stesso
- ▶ Prevarica gli altri
- ▶ Utilizza modi distruttivi e coercitivi
- ▶ Si impone
- ▶ Cerca potere personale e sociale

COSA PROVOCA

- ▶ Senso di colpa
- ▶ Difesa personale
- ▶ Collera e ostilità
- ▶ Umiliazione e disprezzo altrui
- ▶ Mortificazione della dignità altrui



STILE RELAZIONALE PASSIVO



- ▶ Comportamenti **passivi, inibiti, compiacenti, conformistici**, tendenza ad evitare lo scontro, esitazione ad esprimere propri desideri ed opinioni, tendenza all'isolamento
- ▶ Senso di inferiorità e bisogno di **dipendenza**, le affermazioni di sé sono percepite con **timore della ritorsione** degli altri
- ▶ Prime esperienze infantili nelle quali è stato **privilegiato l'aspetto formale** rispetto ai propri bisogni e desideri, e **colpevolizzato il conflitto**. Genitori che hanno inibito l'espressione diretta di bisogni e desideri. **Si bravo... educato... buono**



PENSIERO PASSIVO

- “Sono **inferiore agli altri**; in caso di conflitto sarò io ad avere **la peggio**”
- “**Senza la protezione** degli altri **non posso farcela**”
- “Quando prendo l’iniziativa **rischio di sbagliare**”
- “**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**”

COMPORAMENTO PASSIVO



- **Autocommiserazione, vergogna, offesa**
- Mediare sempre o **essere simpatico a tutti, dichiararsi d’accordo** anche quando non lo si è
- **Demandare, rimandare, non comprometersi, esporsi o evitare la responsabilità** di ciò che si afferma
- **Scusarsi e chiedere permesso** anche quando non è necessario
- **Imbarazzarsi** quando si ricevono **complimenti, incapacità a farne**
- Invio di **messaggi evasivi, equivoci, ambivalenti** e distorti
- Sensazione di **ansia frequente** ed evitamento

PAROLE PASSIVE



- *"Le rubo un minuto"*, (inferiorità)
- *"Spero di **non annoiarla**"*, *"Spero di non disturbare..."*
- *"Spero di farcela e **non deluderla**"* (insicurezza)
- *"Mi dispiace dirti questo... sai, **se dipendesse da me...**"* (deresponsabilizzazione),
- *"Qualunque cosa tu faccia **non ti tradirò mai**"* (manipolazione compiacente)
- *"Sono sbagliato... **sono un fallimento...**"* (manipolazione conciliante)
- *"Sto **facendo il meglio che posso...** mi dispiace"* (timore)

C.N.V. PASSIVA

- Movimenti **poco ampi**
- **Sguardo evitante** che non si mette a contatto con l'interlocutore
- Espressione del volto **annoiata o assente**
- Postura **raccolta, rigida, ricurva**
- Voce **bassa, timida**, lamentosa



EMOZIONI PASSIVE

- Depressione
- Imbarazzo
- Vergogna
- Ansia
- Angoscia
- Colpa
- Rabbia contro se stessi e gli altri
- Invidia



RISULTATI PASSIVI



- **Rinuncia ai propri desideri**, alle proprie esigenze, ad essere **sè stesso**
- **Auto svalutazione**
- **Induzione di noia, imbarazzo, diffidenza**
- Aumento della **rabbia verso sé stesso** e in modo indiretto verso gli altri, allontanando la possibilità di esprimerla.
- Vissuti e **ideazioni persecutorie**
- **Stress e disturbi psicosomatici** (tratto gastrico-digestione)

STILI RELAZIONALI E COMPORTAMENTI PASSIVI IN SINTESI

COSA FA

- E' attento solo agli altri
- Si lascia condizionare e influenzare
- Subisce e non si oppone
- Ha una forte ansia sociale
- Cerca la benevolenza altrui e l'evitamento del conflitto

COSA PROVOCA

- Frustrazione, ansia, senso di colpa, inibizione
- Violazione del mondo interiore
- Mortificazione della propria dignità



STILE RELAZIONALE ASSERTIVO

- Comportamenti di **autoaffermazione** dei propri bisogni e diritti e riconoscimento di quelli altrui.
- Non **ricerca il successo** sugli altri, ma **con gli altri**, **non svaluta**, **non soccorre**, **non domina** e **non subisce**
- Identifica i **problemi relazionali** come fraintendimenti ed equivoci, anziché non come derivati da **modi di essere dell'altro**. Pertanto ricerca **l'ascolto** e **la mediazione**.
- **Difende** comunque la propria **indipendenza di giudizio** e **la dignità**



PENSIERO ASSERTIVO



- "Sono diverso da te per interessi esperienze, aspettative, ma **uguale sul piano della dignità personale**". "Valiamo **tutti e due** allo stesso modo"
- "Posso **affermare i miei diritti** rispettando quelli degli altri"
- "Se vinco io **vinci anche tu**"
- "Se sbaglio non significa che io sono una persona sbagliata"
- "Credo nella mia **autonomia** ma non nella **autosufficienza**"

COMPORAMENTO ASSERTIVO

- **Comunica** e si esprime in maniera **efficace, diretta, autentica**. Pone domande di chiarimento e chiede spiegazioni. **Ascolta, negozia, collabora**. Si assume **responsabilità** di ciò che dice e di ciò che fa
- **Accetta le critiche costruttive** (basate sul comportamento e sulla situazione) mentre rifiuta le generalizzazioni e **critica** solo quello che **può essere modificato**
- **Aiuta** e **non si sostituisce** (salvatore-soccorritore)
- Si mette in contatto e **comunica sinceramente le proprie emozioni**
- Ha aspettative realistiche e **non soccombe in caso di sconfitta**
- **Si rifiuta di fare ciò che non desidera** fare sapendo che ciò non significa trattare male l'altro





PAROLE ASSERTIVE

- *"Io mi sento..."*
- *"Ho deciso di..."*
- *"Cosa ne pensi...", "Che alternative abbiamo?"*
- *"Vorrei concludere quello che sto dicendo"*
- *"Sono contento di lavorare con te..."*
- *"Non sono più disponibile ad occuparmi di te in relazione a questo problema"*
- *"Mi hai garantito la tua collaborazione. Vorrei sapere quando intendi cominciare"*



C.N.V. ASSERTIVA

- **Gestualità aperta**
- **Rispetto dei segnali** di distanza (rispecchiamento)
- Espressione del **volto vivace**, contatto **visivo diretto** e costante ma **non fisso**
- **Postura** flessibile, **rilassata**
- Volume della **voce** adeguato, **udibile coinvolgente**

EMOZIONI ASSERTIVE

- Gioia, entusiasmo, serenità
- Tristezza ma non disperazione, dolore ma non rassegnazione, fastidio ma non rabbia, senso di responsabilità ma non senso di colpa



RISULTATI ASSERTIVI

- Accresce la **fiducia in se stesso e negli altri**
- Aumenta la **motivazione** intrinseca
- **Migliora la comunicazione**
- Migliora la capacità di **gestire i conflitti** e di accettare la sofferenza esistenziale



STILI RELAZIONALI E COMPORTAMENTI ASSERTIVI

COSA FA

- ▶ E' **attento a sé e agli altri**
- ▶ **Non è condizionato** dagli altri
- ▶ Utilizza metodi **motivanti e gratificanti**
- ▶ Cerca il **successo personale e quello altrui**

COSA PROVOCA

- ▶ Emozioni e cognizioni prive di ansia e insicurezza
- ▶ Attenta **considerazione degli altri**
- ▶ **Fiducia in sé** e negli altri
- ▶ **Scelte autonome**
- ▶ **Rispetto** della propria e dell'altrui dignità



COSTRUZIONE DI UNA RISPOSTA ASSERTIVA

- ▶ **Gestione dell'ansia**
- ▶ **Strumenti cognitivi**
- ▶ **Componenti non verbali**
- ▶ **Componenti verbali**



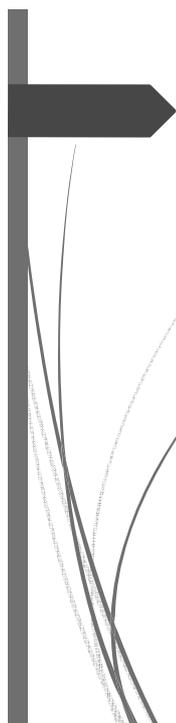
COSTRUZIONE DI UNA RISPOSTA ASSERTIVA

- ▶ **Ansia primaria.** Caratterizzata non da eventi o fenomeni esterni reali o percepiti ma come **tratto** caratterizzante l'individuo.
- ▶ **Ansia secondaria.** Quale **conseguenza** della propria percezione di inabilità, dei propri fallimenti.

RIDUZIONE E GESTIONE DELL'ANSIA

- ▶ Respirazione **diaframmatica** e **massaggio vagale** .
- ▶ Rilassamento muscolare progressivo Jacobson. Legame tra **pensieri** e **tensione muscolare** .
- ▶ Training autogeno Schulz. Autoinduzione tramite immaginazione. **Esercizi inferiori** (fisici) e **superiori** (psichici).
 - ▶ Pesantezza
 - ▶ Calore
 - ▶ Cuore
 - ▶ Respiro
 - ▶ Plesso solare
 - ▶ Fronte

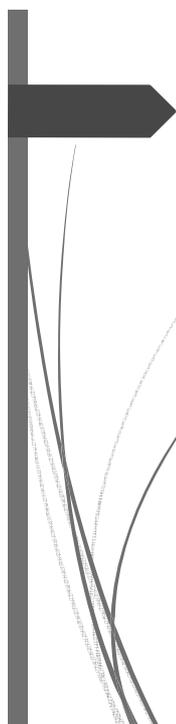




STRUMENTAZIONE (SET COGNITIVO)

- Immagine di sè.

Scrivi 5 tue qualita' su un foglietto



STRUMENTAZIONE (SET COGNITIVO)

- Ristrutturazione cognitiva e pensieri irrazionali

Conoscere i pensieri irrazionali e disfunzionali che impediscono la libera espressione di sè

Cerca un tuo pensiero irrazionale

...se ciò che dici è vero cosa significa per te...

Elenca le prove a favore di cio'che affermi

STRUMENTAZIONE (SET COGNITIVO)

- Competenze di **problem solving**

Pensa ad un problema che hai con un collega o in famiglia

1. **Identificare** e descrivere il problema (situazione attuale e desiderata). Chi, come, cosa, dove, quando, io, gli altri...
2. Brainstorming. Qualsiasi **possibile soluzione**.
3. **Valutazione** delle **alternative** (cosa succede se).
4. Scelta del **miglior esito immaginato**.
5. **Pianificazione** dell'applicazione.
6. **Valutazione** dell'esito (feedback) e aggiustamento della soluzione.

COMPONENTI NON VERBALI

- Contatto **oculare** (exp: sostenere lo sguardo)
- Espressione **facciale** (exp: triste, arrabbiato, disgustato, felice spaventato)
- **Postura** (exp: apertura, ostilità, colpa e passività, comando)
- **Prosemica** (exp: spazio corporeo)
- **Contatto corporeo** (exp: stretta di mano di accoglimento, saluto, commiato)
- **Tono e infessione** (exp: disapprovazione-approvazione, rabbia-dolcezza, risentimento-affetto, rudezza-tenerezza, interesse-disinteresse)
- **Gestualità** (aperta, simmetrica)

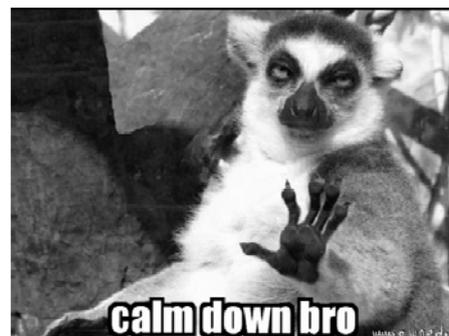


COMPONENTI VERBALI

- **Abilità comunicative**
 1. **Domande aperte** (Chi, cosa, come o in che modo, dove, perchè)
 2. **Libera informazione** (eccede la domanda, propri interessi, attenzione alla libera informazione altrui)
 3. **Autoapertura** (libera informazione su aspetti personali) conferisce al colloquio, calore e distensione
- **Abilità di Protezione generiche**
 1. Discriminazione selettiva
 2. Disarmo dell'aggressività
- **Abilità di Protezione (per rispondere a critiche o attacchi)**
 1. Persistenza o disco rotto
 2. Annebbiamento
 3. Asserzione negativa
 4. Inchiesta negativa

ABILITÀ DI PROTEZIONE GENERICHE

- **Discriminazione selettiva.** Scelta di una parte della critica su cui ci sentiamo più ferrati
- **Disarmo dell'aggressività.** Opposizione all'aggressività con estrema calma portando l'altro a spegnere l'intensità

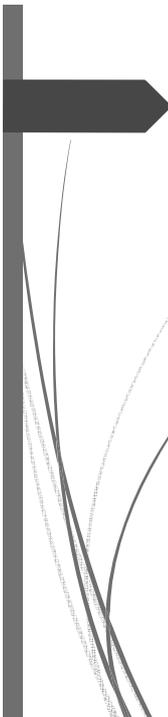




ABILITÀ DI PROTEZIONE SPECIFICHE

- **Persistenza** o disco rotto (ripetizione senza aggressività di ciò che si vuole). *Grazie ma non sono interessato... si ma non mi interessa... no non è di mio interesse...*
 - Ciao scusa posso rubarti un minuto?
 - Buongiorno ce l'ha SKY... Le interessano le partite?
 - Hai comprato x? Accidenti me ne sono dimenticato pero' tu...

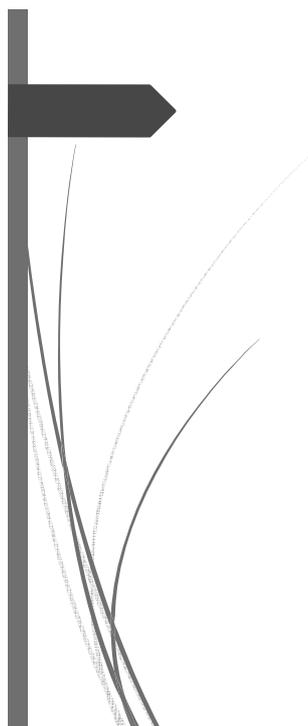
- **Annebbiamento.** Consente di diminuire la forza della critica con un'ammissione generica. *Capisco che desideri arrivare velocemente ad una soluzione. lo...*
 - Ho visto che non hai ancora terminato gli studi!
 - Se continui così non troverai mai un lavoro!



ABILITÀ DI PROTEZIONE SPECIFICHE

- **Asserzione negativa.** Ammissione del proprio errore. *Si è vero... avrei dovuto accorgermi prima del problema che si stava creando...*
 - Vedo che continui a commettere gli stessi errori in questi lavori
 - Ma proprio non riesci ad essere più attento.

- **Inchiesta negativa.** Richiesta di informazioni ulteriori sulla critica. *Capisco che il mio intervento non vi è piaciuto. Potete indicarmi cosa avreste voluto approfondire di più?*
 - A volte preferirei restare a lavoro tutto il giorno invece di tornare a casa in pausa pranzo!
 - Sempre la stessa scusa! Ci sono tante persone che studiano e lavorano!



Riferimenti bibliografici

Baggio F. (2013), *Assertivita' e training assertivo*, FrancoAngeli, Milano

Bonetti D., Meneghelli A. (2010), *Assertivita' e training assertivo*, FrancoAngeli, Milano

Giusti E., Testi A. (2006), *Vincere quasi sempre con le 3 A*, Sovera, Roma

Risorse in rete

<http://www.wikihow.it/Essere-Assertivi>

Scala dell'assetivita' Rathus (pdf con scoring)

http://www.cengage.com/resource_uploads/downloads/0495092746_63633.pdf