

# ASSERTIVITÀ e TRAINING ASSERTIVO

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

16 09 2018 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

## Situazioni... e questionari

- In coda alla cassa qualcun ti passa avanti
- Al bar ti restituiscono un resto sbagliato
- Un tuo collega arriva spesso in ritardo
- Tuo figlio pretende abiti e oggetti costosi che hanno gli altri ma tu le ritieni spese eccessive
- Un amico ti chiede spesso passaggi in auto o piccoli prestiti che poi non restituisce
- Un amico ti da spesso buca all'ultimo minuto

## 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**

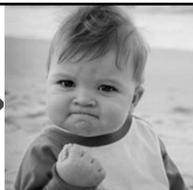


## STILE RELAZIONALE AGGRESSIVO

### origini

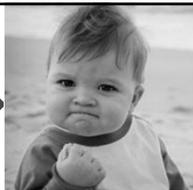


- L'**infanzia** della persona aggressiva è caratterizzata da un'educazione **normativa e severa** volta a **negare e disconoscere fragilità e debolezza**. **Sii forte... non piangere...**
- Teme costantemente **la sconfitta** come qualcosa che **pregiudica il proprio valore e la propria stessa identità**



## COMPORAMENTO 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**



## COMPORTAMENTO AGGRESSIVO

- ▶ 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, ferire...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... esegui"*
- ▶ *"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 **distruuttivi 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



## STILE RELAZIONALE PASSIVO origini

- 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. **Sii 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**"



## PENSIERO PASSIVO

- ▶ "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**"

## COMPORAMENTO PASSIVO



- **Autocommiserazione, vergogna, offesa**
- **Mediare sempre o essere simpatico a tutti, dichiararsi d'accordo** anche quando non lo si è
- **Demandare, rimandare, non comprometterci, esporsi o evitare la responsabilità** di ciò che si afferma

## COMPORAMENTO PASSIVO



- **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),

## PAROLE PASSIVE



- ▶ *"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 **annojata 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**



## RISULTATI PASSIVI

- 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**

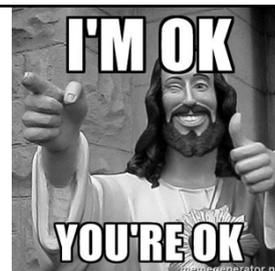


## STILE RELAZIONALE ASSERTIVO

- Identifica i **problemi relazionali come fraintendimenti** ed equivoci, anziché 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**

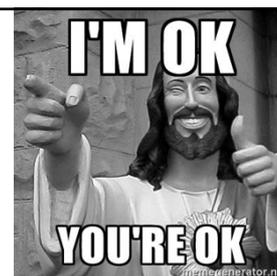


## PENSIERO ASSERTIVO



- **"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"**

## PENSIERO ASSERTIVO



- ▶ "Se vinco io vinci anche tu"
- ▶ "Se sbaglio non significa che io sono una persona sbagliata"
- ▶ "Credo nella mia **autonomia** ma non nella **autosufficienza**"

## COMPORTAMENTO 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**



## COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- ▶ **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

- ▶ *"lo 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**



## 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**



## Insegnare e imparare l'assertività

Cosa si può fare per superare le difficoltà comunicative legate a passività e aggressività?

## 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**.



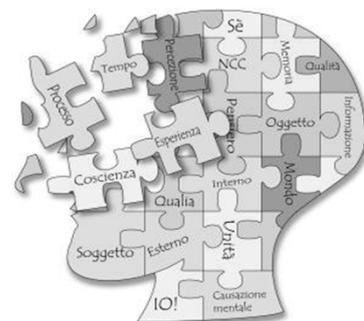
## RIDUZIONE E GESTIONE DELL'ANSIA

- ▶ Training autogeno Schulz. Autoinduzione tramite immaginazione. **Esercizi inferiori** (fisici) e **superiori** (psichici).
  - ▶ Pesantezza
  - ▶ Calore
  - ▶ Cuore
  - ▶ Respiro
  - ▶ Plesso solare
  - ▶ Fronte



## STRUMENTAZIONE (SET COGNITIVO)

- ▶ Capacità di **discriminazione** tra comportamenti **passivi, aggressivi, assertivi**.
- ▶ **Immagine di sé**.
- ▶ **Ristrutturazione cognitiva e pensieri irrazionali**
- ▶ **Competenze di problem solving**





## STRUMENTAZIONE (SET COGNITIVO)

- Capacità di **discriminazione** tra comportamenti passivi, aggressivi, assertivi.

Hai progettato una vacanza con un amico e all'ultimo minuto lui ti telefona e annulla l'impegno

L'autobus e' pieno di persone che parlano tra loro tu devi scendere ma nessun ti presta attenzione

Hai portato un vestito in lavanderia per una occasione importante. Quando vai a ritirarlo scopri che c'e' una macchia.



## STRUMENTAZIONE (SET COGNITIVO)

- Immagine di sè.

Identificazione delle qualità  
Fare e ricevere complimenti



## STRUMENTAZIONE (SET COGNITIVO)

- Ristrutturazione cognitiva e pensieri irrazionali

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

**Inferenza arbitraria, astrazione selettiva, generalizzazione, ingigantire o minimizzare, lettura del pensiero, pensiero assoluto e dicotomico, catastrofizzazione, ragionamento emozionale, personalizzazione**



## STRUMENTAZIONE (SET COGNITIVO)

- Ristrutturazione cognitiva e pensieri irrazionali

**Cerca un tuo pensiero irrazionale**

**...se ciò che dici è vero...**

**...cosa significa per te...**

**Elenca le prove a favore di ciò 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** (sostenere lo sguardo)
- Espressione **facciale** (triste, arrabbiato, disgustato, felice spaventato)
- **Postura** (apertura, ostilità, colpa e passività, comando)
- **Prosemica** (spazio corporeo)



## COMPONENTI NON VERBALI

- **Contatto corporeo** (stretta di mano di accoglimento, saluto, commiato)
- **Tono e infessione** (disapprovazione-approvazione, rabbia-dolcezza, risentimento-affetto, rudezza-tenerenza, interesse-disinteresse)
- **Gestualità** (aperta)



## COMPONENTI VERBALI

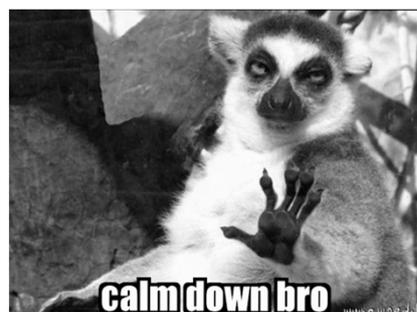
- **Abilità comunicative**
  1. **Domande aperte** (Chi, cosa, come o in che modo, dove, perchè)
  2. **Libera informazione** (eccede la domanda, propri interessi, attenzione alla libera informazione altrui)
  3. **Autoapertura** (libera informazione su aspetti personali) conferisce al colloquio, calore e distensione

## COMPONENTI VERBALI

- **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... sì 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?

## ABILITÀ DI PROTEZIONE SPECIFICHE

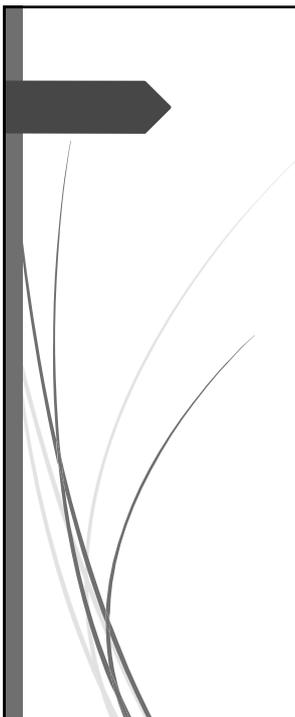
- **Annebbiamento.** Consente di diminuire la forza della critica con un'ammissione generica. *Capisco che desideri arrivare velocemente ad una soluzione. Io...*
  - Ho visto che non hai ancora terminato gli studi!
  - Se continui così non troverai mai un lavoro!

## 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.

## ABILITÀ DI PROTEZIONE SPECIFICHE

- **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](http://www.cengage.com/resource_uploads/downloads/0495092746_63633.pdf)