Scuola di Counseling Integrato per la Professione d'Aiuto

**SECONDO MODULO TEMATICO:**

***CAMBIAMENTO***

# *ASSERTIVITA'*

M. PIA CARUSO

M. ANTONELLA LAURETI

14 MARZO 2015

# ASSERTIVITA’

**DEFINIZIONE:**

Il termine ***“Assertività”*** deriva dal latino

***“ad serere”****: condurre a sé*

***“asserere”****:* asserire"

**Asserzione** o **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.

# ASSERTIVITA’

***“….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***

# ASSERTIVITA’

*L'**Autostima** è necessaria nella condotta assertiva, poiché chi si vuole bene si relaziona in maniera adeguata con gli altri, mentre il pensare di non valer nulla impedisce un buon dialogo con se stessi, finendo così per comportarsi in maniera passiva o aggressiva.*

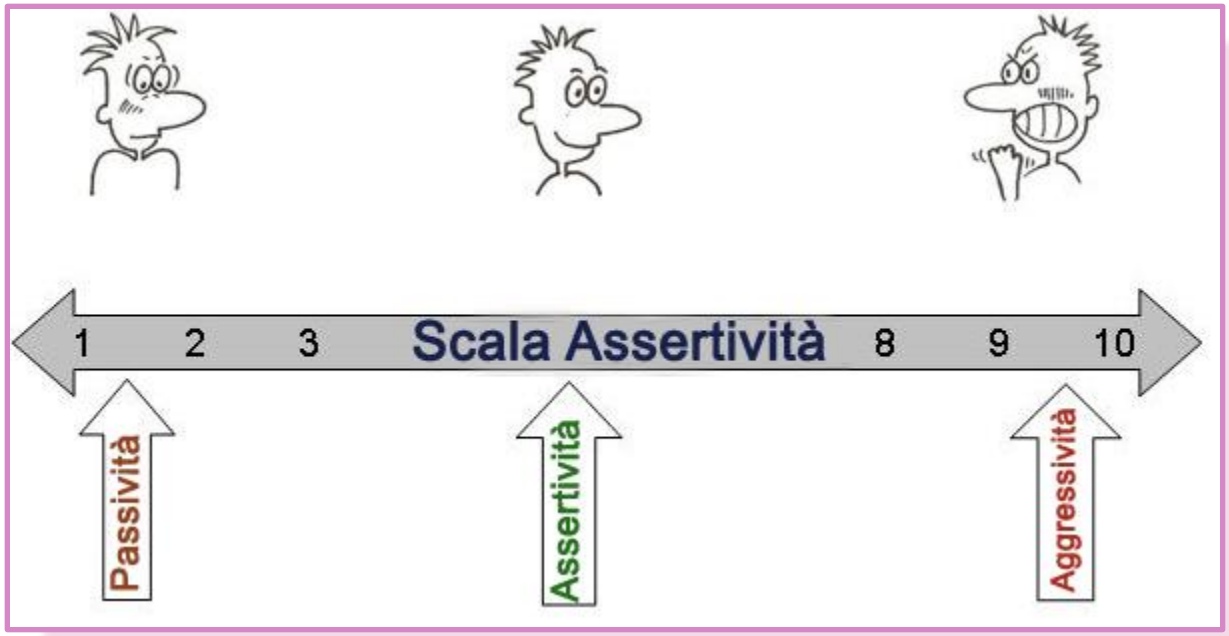
## ASSERTIVITÀ: COSA È

- Libertà espressiva
- Avere una buona immagine di sé (autostima)
- Sviluppare una sana dose di sicurezza in sé
- Saper dire di “NO”
- Stabilire e far rispettare i propri “CONFINI”
- Capacità di esprimere i propri sentimenti in maniera chiara e diretta, ma non minacciosa o aggressiva

## ASSERTIVITÀ: COSA È

- Capacità di dare e ricevere apprezzamenti
- Capacità di rispondere alle richieste e alle critiche
- Difendere i propri diritti quando necessario
- Portare avanti i propri piani
- Comunicazione efficace
- Giusto equilibrio tra comportamento passivo e comportamento aggressivo

# ASSERTIVITA’



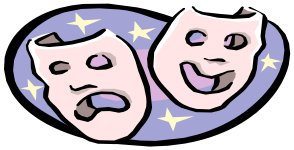
# ASSERTIVITA'

| Passivo | Assertivo | Aggressivo |
|---|---|---|
| • Subisce gli altri<br>• Si sottovaluta<br>• Incapace di esprimere le proprie opinioni e sentimenti<br>• Ritiene sempre gli altri migliori di sé<br>• Ha grandi difficoltà nel prendere decisioni<br>• Dipende dall'approvazione degli altri<br>• Non è capace di rifiutare alcuna richiesta<br>• Si sente direttamente responsabile di sviste ed errori<br>• Teme il giudizio altrui<br>• Agisce secondo il volere altrui | • Rispetta gli altri, i loro diritti e le loro opinioni<br>• Si valuta correttamente<br>• Esprime serenamente il proprio punto di vista senza subire l'aggressività altrui<br>• Cerca di agire nel miglior modo possibile<br>• Valuta dati con attenzione e prende le decisioni con serenità<br>• È disponibile a modificare le proprie opinioni<br>• Non esige che gli altri si comportino come lui vorrebbe<br>• Si assume le sue responsabilità<br>• Non si sente in diritto di giudicare gli altri<br>• Non è possessivo verso le persone che lo circondano | • Calpesta i diritti altrui<br>• Si sopravvaluta<br>• Impone con arroganza le sue idee<br>• Si ritiene sempre nel giusto<br>• Decide in modo istintivo basandosi su interpretazioni e non su fatti concreti<br>• È ostinato anche di fronte all'evidenza<br>• Pretende che gli altri agiscono secondo il suo volere<br>• Attribuisce i propri errori e i disagi agli altri<br>• Giudica, colpevolizza e interiorizza gli altri<br>• Impone agli altri il comportamento da tenere |

| PERSONA PASSIVA | PERSONA ASSERTIVA | PERSONA AGGRESSIVA |
|---|---|---|
| Lascia che vengano violati i suoi diritti e che gli altri ne traggano vantaggio | Protegge i propri diritti e quelli altrui | Viola i diritti altrui e ne trae vantaggio |
| Non raggiunge i propri obiettivi | Raggiunge i propri obiettivi senza offendere gli altri | Raggiunge i propri obiettivi a spese di altri |
| Frustrata, infelice, ansiosa | Ha buona stima di sé stesso | Sulla difensiva e pronta all'attacco |
| Inibita e depressa | Socialmente espressiva | Umilia e disprezza gli altri |
| Lascia che gli altri decidano per lei | Decide per sé | Si intromette nelle scelte altrui |
| Non è efficace sull'ambiente perché non in grado di esprimere sé stessa, lasciando che altri prendano decisioni per lei | È efficace nell'esprimere sé stessa e incide efficacemente sull'ambiente grazie alle competenze sociali acquisite (democratica) | È efficace nell'ambiente però ottiene risultati solo a breve termine, ciò porterà a conseguenze negative nel tempo (antipatie, isolamento sociale, ecc.) |

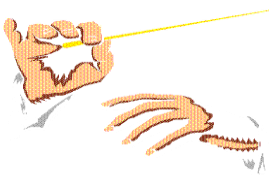
# I 5 CANALI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE

ATTEGGIAMENTO

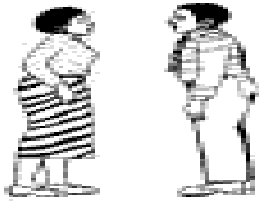


MIMICA

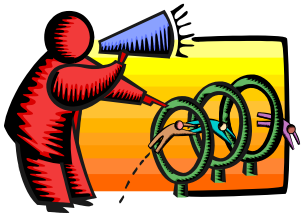
GESTUALITA'



DISTANZA



TONO



# COMPONENTI NON VERBALI

| | PASSIVO | ASSERTIVO | AGGRESSIVO |
|---|---|---|---|
| **POSTURA** | Chiusura<br>Rannicchiata | Apertura<br>Eretta | Intimidatoria |
| **MIMICA FACCIALE** | Sorrisi di circostanza<br>Movimenti rapidi | Sorrisi in presenza di eventi positivi<br>Mascelle rilassate | Ghigni<br>Mascelle serrate |
| **CONTATTO OCULARE** | Evasivo<br>Sguardo in basso | Frequente<br>Si cerca il contatto | Fisso (dominatore) |
| **GESTUALITÀ** | Sfuggevolezza<br>Tensione degli arti<br>Si copre la bocca con le mani | Denota sicurezza<br>Onestà<br>Positività<br>Coerenza | Punta il dito<br>Disonestà<br>Senso di superiorità |
| **VOLUME E TONO** | Basso<br>Esitazione | Espressivo<br>Parlata fluida | Forte<br>Parlata fluida e |

# COMPONENTI VERBALI

| COMPONENTI VERBALI | | |
|---|---|---|
| **PASSIVO** | **ASSERTIVO** | **AGGRESSIVO** |
| •Forse<br>•Suppongo<br>•Mi chiedo se<br>•Non credo che<br>•Non importa<br>•Non preoccuparti | •Penso<br>•Chiedo<br>•Sento<br>•Faccio<br>•Che pensi<br>•Cosa ti sembra | •Stai scherzando<br>•Non so<br>•Sono diffidente |

# Confronto tra messaggi verbali

## Stile Passivo

- Affermazioni lunghe e ripetitive
- Uso di parole riempitive del tipo “forse”

- Frequenti giustificazioni
- Offerta costante di scuse
- Uso di frasi che minimizzano i propri bisogni

- Frasi di autocommiserazione “Mi sento proprio giù”

## Stile Assertivo

Affermazioni concise, chiare ed adeguate al contenuto

Uso di affermazioni che iniziano col pronome “io”, “mi piacerebbe”

Proposte di strategie per risolvere i problemi

# Confronto tra messaggi verbali

| Stile Aggressivo | Stile Assertivo |
| --- | --- |
| ➢Opinioni che vengono spacciate per fatti | **Distinzione tra fatti ed opinioni** |
| ➢Domande o frasi minatorie | **Suggerimenti non costrittivi né colpevolizzanti** |
| ➢Consigli | **Nessun uso di imperativi** |
| ➢Induzione nell'altro di sensi di colpa<br>➢Uso di frasi sarcastiche o in grado di svilire l'altro | **Critica costruttiva, senza colpevolizzazione** |

| STILE PASSIVO | STILE ASSERTIVO | STILE AGGRESSIVO |
|---|---|---|
| Permettere agli altri di sottometterci | Cercare un equilibrio costruttivo e collaborativo | Costringere gli altri a essere remissivi |
| Sconfitto/Vincitore | Vincitore/Vincitore | Vincitore/Sconfitto |

# I 6 INGREDIENTI DELL'ASSERTIVITÀ

# 1. Autostima

**Avere piena fiducia in sé**

**Avere fiducia nelle proprie capacità di:**

**Pensare**
**Scegliere**
**Prendere decisioni**

**È LA BASE DELL'ASSERTIVITÀ**

# 2. Adeguata Comunicazione

- Comunicazione chiara e diretta.
- Esprime onestamente le sue opinioni e sensazioni.
- Non è manipolativa.
- Si cerca di comprendere il messaggio dell'interlocutore.
- Se non si comprende si chiedono chiarimenti

ascolto attivo

empatia

accettazione

# . Libertà di Espressione

Espressione delle proprie emozioni

Espressione delle proprie opinioni

**VANTAGGI**

- **Catarsi e liberazione**
- **Fornire informazioni**

**ESPRIMERSI LIBERAMENTE SENZA INDUGI MA NEL RISPETTO DI SÉ STESSI E DEGLI ALTRI**

# 4. A Gestione delle richieste

**Fare delle richieste**

**Saper dire "NO" alle richieste altrui**

**È DIFFICILE DIRE "NO" MA è NECESSARIO QUANDO**

- **Dire "SI" non aiuta né noi né l'altro**
- **Dire "NO" aiuta direttamente o indirettamente l'altro**
- **Non sono presenti elementi obiettivi per dire "SI"**

## MOTIVARE SEMPRE IL "NO" PER:

- **NON OFFENDERE NESSUNO**
- **NON SENTIRSI IN COLPA**

# 4. B Gestione delle Critiche

## Le Critiche devono essere Costruttive

**CRITICHE NON COSTRUTTIVE**

**MANIPOLATIVE**

**Forma di aggressività che agisce dall'interno**

***("Da te non me lo sarei proprio aspettato")***

**AGGRESSIVE**

**Agiscono apertamente dall'esterno**

***("Se fai così la mamma non ti vuole più bene")***

# 5. Capacità di dare e ricevere apprezzamenti

**È essenziale per una buona assertività**

**DARE APPREZZAMENTI**

**Fare complimenti in modo sincero**

**Evitare frasi come:**
***"Che belle scarpe…"***

**Preferire:**
***"Mi piacciono molto le tue scarpe…."***

**RICEVERE APPREZZAMENTI**

**Accettare complimenti da altri con *un semplice:***

***"GRAZIE"***

# 6. Gestione dei conflitti

## Negoziazione

**NEGOZIAZIONE**

- **Consente saper trovare un giusto mezzo fra posizioni divergenti**
- **VINCITORE/VINCITORE**
- **NO**
  **VINCITORE/PERDENTE**
  **PERDENTE/VINCITORE**

**NESSUNO ESCE PERDENTE**

| | io vinco | io perdo | |
|---|---|---|---|
| tu vinci — ASSERTIVITA' | **Scopo:** ricerca di un vantaggio reciproco<br>**Aspetto:** negoziale<br>**Obiettivo:** soddisfare i bisogni di entrambi i comunicanti | **Scopo:** ricerca del vantaggio altrui verso il proprio danno<br>**Aspetto:** rinunciatario<br>**Obiettivo:** soddisfare i bisogni dell'altro | PASSIVITA' |
| tu perdi — AGGRESSIVITA' | **Scopo:** ricerca del proprio egoistico vantaggio<br>**Aspetto:** competitivo<br>**Obiettivo:** soddisfare solo i propri bisogni | **Scopo:** nessuno<br>**Aspetto:** distruttivo<br>**Obiettivo:** perdere entrambi | STUPIDITA' |

# CARATTERISTICHE DEL MESSAGGIO ASSERTIVO

# MESSAGGIO ASSERTIVO

**DIRETTO**

**Espressioni in prima persona**

**COMUNICAZIONE**

**COERENTE**

**Corrispondenza tra messaggio verbale e non verbale**

**ONESTO**

**Esprimere con calma ciò che si sente e/o si pensa**

**ADEGUATO**

**Adeguato alla situazione e al contesto**

# Struttura dell'Assertività

**Primo livello:** abilità di riconoscere le emozioni, il cui obiettivo riguarda il raggiungimento di un elevato grado di autonomia emotiva.

**Secondo livello:** capacità di comunicare emozioni e sentimenti attraverso molteplici strumenti comunicativi ( mimici e gestuali) ed acquisire così un elevato grado di autonomia espressiva.

**Terzo livello:** consapevolezza dei diritti della persona: rispetto di sé e degli altri. È proprio sui diritti e sul principio di reciprocità che si fonda la distinzione tra comportamenti ***passivi***, ***aggressivi***,e ***assertivi***.

**Quarto livello:** vi è la disponibilità ad apprezzare se stessi e gli altri, stima di sé.

**Quinto livello:** la capacità di autorealizzarsi e di poter decidere sui fini della propria vita con consapevolezza, costruendosi una immagine positiva di sé.

# Training dell'Assertività

**Percorso1:** riconoscere emozioni e sentimenti
***Obiettivo:*** autonomia emotiva
Canale comunicativo: autonomico involontario

**Percorso 2:** manifestare sentimenti e convinzioni
***Obiettivo:*** libertà espressiva
Canale comunicativo: motorio volontario

**Percorso 3:** riconoscere i diritti assertivi
***Obiettivo:*** rispetto di sé e degli altri
Canale comunicativo: cognitivo

**Percorso 4:** apprezzare se stessi e gli altri
***Obiettivo:*** capacità motivazionale
Canale comunicativo: cognitivo verbale

**Percorso 5:** conoscere se stessi
***Obiettivo:*** immagine positiva di sé
Canale comunicativo: cognitivo

# DIRITTI ASSERTIVI

- Esprimere le proprie opinioni
- Essere ascoltato
- Provare sentimenti, bisogni, emozioni
- Esprimere i propri sentimenti, bisogni, emozioni
- Chiedere
- Essere sé stesso
- Far rispettare i propri diritti
- Rifiutare
- Sbagliare

***SENZA SENTIRSI IN COLPA***

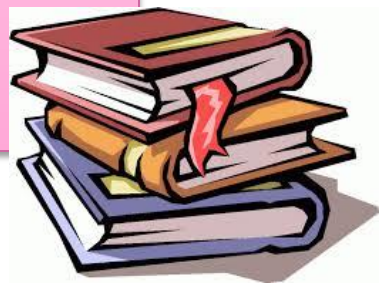
# Bibliografia


**Albert Robert E. i, Emmons Michael L.; Essere assertivi : come imparare a farsi rispettare senza prevaricare gli altri. 2010**
**Ed. Il Sole 24 ore**

**Bauer Beatrice, Bagnato Gabriella, Ventura Mariarosa; Puoi anche dire no: l'assertività al femminile**
**Ed. Baldini e Castoldi, 2009**

**Bonenti Delfo, Meneghelli Anna; Assertività e training assertivo : guida per l'apprendimento in ambito professionale /. - Milano : ED. Angeli, 2010**

**Nanetti Franco; Assertività ed emozioni:manuale di formazione integrata alla comunicazione efficace: sopravvivere al conflitto nelle relazioni affettive e professionali**
**Ed Pendragon, 2008**

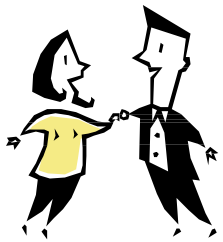
# PASSIVA ASSERTIVA O AGGRESSIVA.

...

## SITUAZIONE N°1

Qualcuno vi chiede un passaggio fino a casa e questo vi porterebbe discapito perché siete in ritardo, avete qualche commissione da fare e vi porterebbe fuori dalla vostra direzione.

**RISPOSTA:**
***"Purtroppo oggi ho fretta e posso portarti fino alla stazione dell'autobus, ma mi è impossibile portarti a casa".***

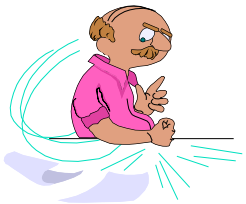


**ASSERTIVA**

## SITUAZIONE N°2

Un cieco vi si avvicina e vi chiede di acquistare certi oggettini.

**RISPOSTA:**
***"Voi pensate che solo perché siete ciechi, la gente deve acquistare da voi anche delle stupidaggini. Non sono certo io il tipo per farlo".***

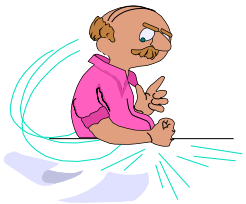


**AGGRESSIVA**

## SITUAZIONE N°3

Il vostro compagno di stanza lascia la stanza dove alloggiate in gran disordine.

**RISPOSTA:**
***"Tu sei veramente uno sporcone…lasci tutto in giro… questa stanza fa schifo!!!!".***

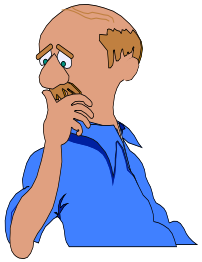


**AGGRESSIVA**

## SITUAZIONE N°4

Un uomo vi chiede un appuntamento per uscire insieme, voi gliene avete già accordato uno e non siete interessata a vederlo ancora.

**RISPOSTA:**
***"Mi dispiace, scusami, ma sono così impegnata, che non penso di aver tempo per incontrarti il prossimo sabato sera ".***



**PASSIVA**

## SITUAZIONE N°5

Siete alla fila davanti alla cassa di un supermercato. Una signora si avvicina, si impone e vi passa davanti.

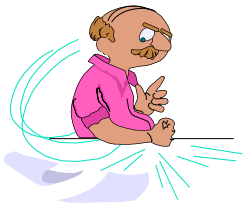
**RISPOSTA:**
***"Signora, non mi aveva visto? Ora è il mio turno".***

**ASSERTIVA**

## SITUAZIONE N°6

Tocca a voi a fare le pulizie dell'appartamento e il vostro coinquilino ve lo fa notare con estrema calma.

**RISPOSTA:**
***"Ma non mi seccare! Fallo tu se ne hai voglia!".***

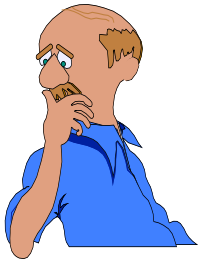


**AGGRESSIVA**

## SITUAZIONE N°7

Un vostro collega infermiere, per l'ennesima volta vi chiede un cambio turno al lavoro per poter avere la domenica libera.

**RISPOSTA:**
***"Beh…sì… va bene…. Anche se avevo già un impegno con la mia famiglia… ma non importa… va bene così….".***



**PASSIVA**

## SITUAZIONE N°8

Sono le tre del pomeriggio e state cercando di riposare dopo una giornata di duro lavoro, ma un giradischi ad alto volume del piano di sopra vi sta dando fastidio. Voi telefonate e dite:

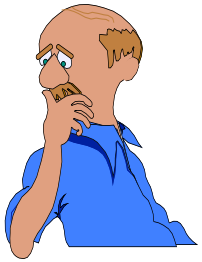
**RISPOSTA:**
***"Buona sera, io sono l'inquilino del piano di sotto, il suo giradischi è messo ad un volume molto alto e mi sta disturbando, stavo cercando di riposare. Le dispiacerebbe abbassarlo? ".***

**ASSERTIVA**

## SITUAZIONE N°9

Siete entrati in un negozio di costose apparecchiature fotografiche, con l'intenzione di dare solo un'occhiata. Il commesso insiste per farvi comprare qualcosa.

**RISPOSTA:**
***"Penso che è proprio quello che stavo cercando… va bene lo prendo…".***



**PASSIVA**

# Grazie per l'attenzione