

L'ASSERTTIVITA'



Antonio Cerasa, *PhD*
IBFM-CNR, Germaneto (CZ), Itay
[*a.cerasa@unicz.it*](mailto:a.cerasa@unicz.it)

L'ASSERTIVITA'

- Il termine “assertività” proviene dal latino “asserere”, in italiano “asserire”.
- Quando una persona asserisce qualcosa, la afferma con convinzione e tenacia, pienamente convinta di ciò che sostiene.

L'ASSERTIVITA'

- Questo è lo spirito che caratterizza il *comportamento assertivo*:

la convinzione delle proprie opinioni e la mancanza di remore ad esprimerle, con la completa assunzione della responsabilità di quel comportamento e di quella affermazione

L'ASSERTIVITA'

- Al concetto di assertività si lega quello di responsabilità dell'azione, poiché è il soggetto, in prima persona, a decidere di fare o di non fare.



L'ASSERTIVITA': La struttura

1) MIO PUNTO DI VISTA:

- Mi rendo conto che tu hai.....

2) MIO PUNTO DI VISTA:

- Ma io ho bisogno di.....

3) ACCORDO:

- Comunque credo che insieme.....

STILE ASSERTIVO

- 1) *Comportamento partecipe*
attivo e non reattivo
- 2) *Atteggiamento responsabile*
caratterizzato da una piena
fiducia in sé e negli altri

STILE ASSERTIVO

- 3) Capacità di affermare i propri diritti non negando quelli degli altri senza ansie e sensi di colpa
- 4) Atteggiamento positivo che ripudia l'uso di etichette, stereotipi e pregiudizi
- 5) Capacità di comunicare approvazione e disapprovazione in maniera chiara e diretta ma non minacciosa o aggressiva.



L'assertività facilitata:

- ❖ collaborazione
- ❖ produttività del lavoro
- ❖ comportamenti assertivi nell'interlocutore

L'assertività facilita:

- ❖ rende meno faticoso il lavoro quotidiano di chi è incaricato di soddisfare esigenze del pubblico o è esposto a comportamenti fastidiosi o aggressivi

Le caratteristiche della comunicazione assertiva

✓ *Chiara*

✓ *Circostanziata*

✓ *Coerente*

✓ *Completa*

✓ *Credibile*

✓ *Concisa*

✓ *Concreta*

✓ *Corretta*

✓ *Costruttiva*

Le tecniche assertive

- ✓ Fare richieste
- ✓ Darsi / chiedere tempo
- ✓ Dire no
- ✓ Il disco rotto (la ripetizione del rifiuto)

- ✓ Affrontare le critiche
- ✓ Reagire all' aggressività
- ✓ L' arte del rimprovero (le critiche costruttive)
- ✓ Il feedback positivo (gli apprezzamenti)

Come fare richieste



- non scusarti o giustificarti eccessivamente
- sii diretto e breve
- spiega il motivo della tua richiesta, se lo ritieni utile, ma in modo genuino e brevemente



Come fare richieste

- non “vendere” la richiesta manipolando l’altro prospettando ipotetici benefici per lui
- non giocare sull’amicizia o sulla generosità dell’altro
- non considerare l’eventuale rifiuto come un fatto personale (altrimenti l’altro si sentirà in colpa se rifiuta)
- rispetta il diritto di dire no dell’altro



Come darsi / chiedere tempo

- Non sempre è possibile o necessario rispondere subito
- Alcune volte chi ci chiede una risposta troppo veloce vuole manipolarci
- Chiariamo quando risponderemo e perché chiediamo tempo



Come dire NO



Gli altri hanno il diritto di chiedere

Tu hai il diritto di rifiutare

- sii breve nella risposta, evitando lunghe premesse
- assumi la piena responsabilità del tuo no con frasi del tipo: “No, è una cosa che non voglio fare”, “Sono contrario”, “Non mi piace”

Come dire NO



- Spiega il motivo del rifiuto, se lo ritieni utile, ma non inventare scuse
- chiarire i motivi del rifiuto non significa profondersi in giustificazioni: devi solo far capire al richiedente la situazione e il tuo punto di vista

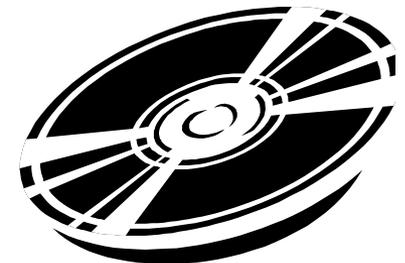
Come dire NO



- talvolta è utile dimostrare di aver ascoltato e capito le motivazioni del richiedente prima di formulare il no
- eventualmente, concedi delle alternative (per esempio: “Ora non è possibile, ma la prossima settimana potrei farlo”; oppure: “Posso farti battere una parte della relazione, ma tutta è impossibile”)

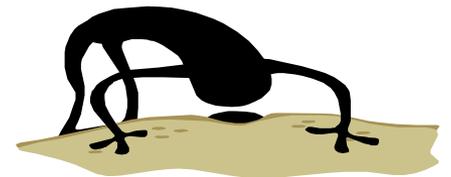
Il disco rotto

- Scegliere una concisa formula di rifiuto
- Ripeterla più volte opponendola, sempre uguale, ad ogni nuova argomentazione



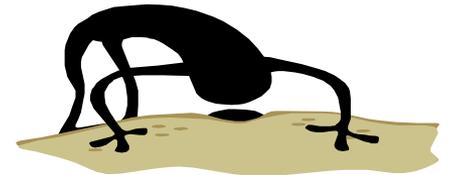
Affrontare le critiche

1. Le critiche sono dirette al tuo comportamento, non alla tua persona. Tu non sei i tuoi errori.
2. Disapprova i tuoi errori ed approva te stesso
3. Pensa a correggerti, non a condannarti



Affrontare le critiche

4. Affronta i problemi concreti, ignorando quelli personali privi di importanza
5. Convinciti che tu rispondi del tuo comportamento e dei tuoi sentimenti, non gli altri
6. Impara a chiedere il feedback negativo



Come reagire all'ostilità e all'aggressività verbale

Una buona linea di difesa può ispirarsi alle seguenti norme:

- Evitare di emettere segnali non verbali di ostilità o sottomissione.
- Essere consapevoli del nostro livello di aggressività (preesistente all'aggressione e sue variazioni)

Come reagire all'ostilità e all'aggressività verbale

Una buona linea di difesa può ispirarsi alle seguenti norme:

- Accettare l'idea che viene aggredito il nostro comportamento o la nostra funzione (non la nostra persona).
- Delimitare il conflitto a questioni concrete evidenziando le aree di reale accordo.
- Evitare, con ogni mezzo, il conflitto su fatti personali, opinioni, sensazioni, emozioni.

Come reagire all'ostilità e all'aggressività verbale

Una buona linea di difesa può ispirarsi alle seguenti norme:

- Tentare di rinviare il confronto (non mi piace parlare così con te, preferisco discutere questo argomento quando siamo meno eccitati).
- Non colpevolizzare la persona per i sentimenti manifestati

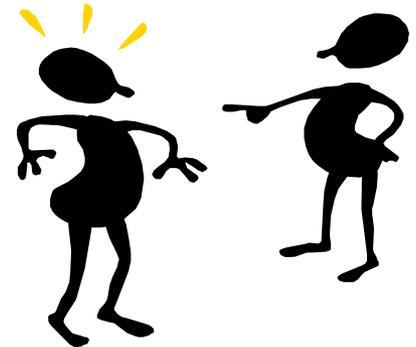
Come reagire all'ostilità e all'aggressività verbale

Una buona linea di difesa può ispirarsi alle seguenti norme:

- Sviluppa il massimo di empatia e capacità di ascolto.
- Non tentare di manipolare.

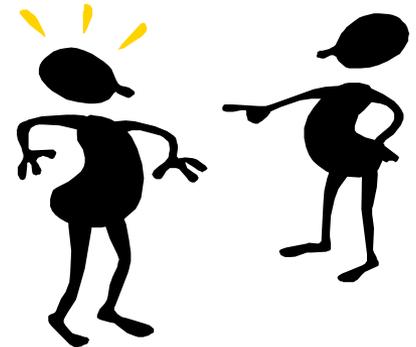
L'arte del rimprovero

1. Descrivi esattamente il comportamento che intendi criticare (e negozia su una versione obiettiva dei fatti)
2. Esprimi le tue opinioni, sentimenti e valutazioni su tale comportamento



L'arte del rimprovero

3. Proponi i cambiamenti che auspichi
4. Chiarisci il sistema di causa / effetto



L'arte del rimprovero

La critica

DISTRUTTIVA

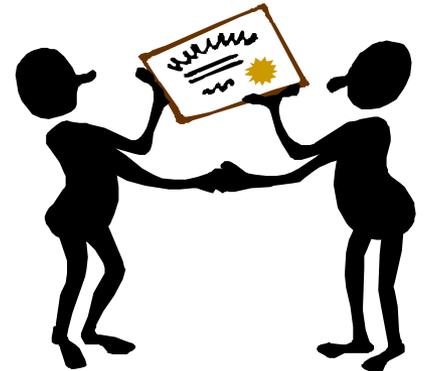
- si focalizza sulla persona e tende ad “etichettare”
- generalizza (“sempre” - “mai”)
- parla del passato
- ha intenti punitivi (e provoca difese)

COSTRUTTIVA

- si focalizza su un problema
- e' specifica
- offre anche strumenti per la “prossima volta”
- ha intenti formativi (e offre sostegno)

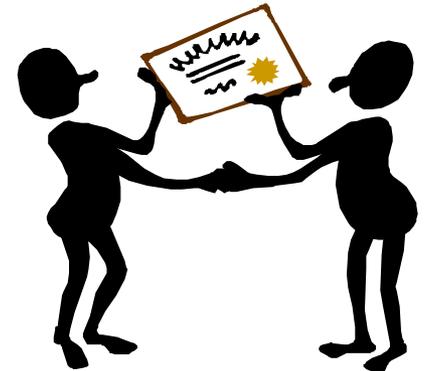
Il feedback positivo

1. Manifestare il proprio apprezzamento ad ogni interlocutore ogni volta che ce ne siano le condizioni;



Il feedback positivo

2. Verificare periodicamente il grado di soddisfazione di studenti, colleghi e superiori;
3. Rielaborare obiettivi ed aspettative.



Racconto sull'assertività

- Giovanni, persona assertiva, passeggia in città. Ad un certo punto egli viene fermato da due volontari che raccolgono fondi per una causa sociale. Per costringere Giovanni a lasciare la sua offerta, uno dei volontari prova a fargli nascere dei sentimenti di colpa, pensando che Giovanni non possa proseguire la passeggiata senza avere donato qualcosa:
- *Lei è sensibile alla causa di questi poveri sfortunati? Hanno bisogno di un suo gesto per farcela.*

Racconto sull'assertività

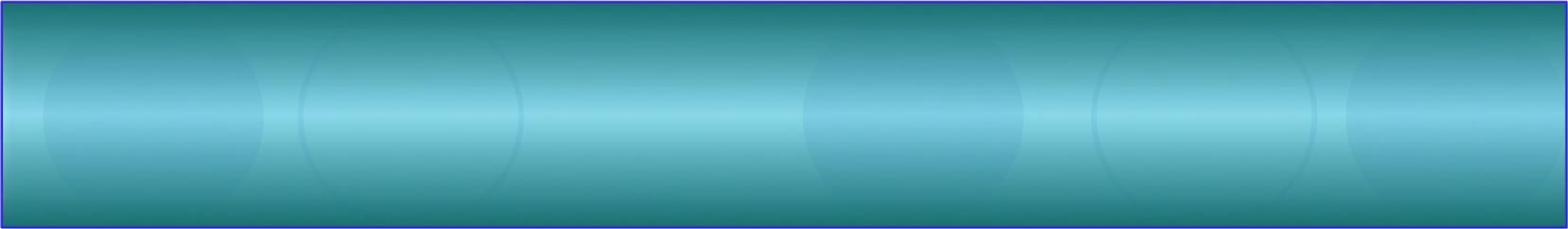
- La maggior parte delle persone si sarebbe fatta agganciare con questa semplice frase e avrebbe lasciato qualcosa, oppure sarebbe scappata via con la solita scusa: “ho molta fretta!”, magari provando imbarazzo, sensi di colpa, o irritazione. Invece Giovanni, libero da queste sensazioni, si ferma:
- *Non sono sensibile al problema e non ho intenzione di lasciare nulla.*

Racconto sull'assertività

- Giovanni non ha paura di dire quello che pensa, non gli importa del giudizio degli altri, lui è concentrato su di sé. Peccato che il volontario sia una persona aggressiva, spiazzata di fronte all'assertività di Giovanni. Il volontario reagisce con rabbia, l'unico modo che conosce per comunicare, e sputa in faccia a Giovanni!

Racconto sull'assertività

- Ma Giovanni, che non giudica ma valuta, che sa che il problema non è suo, ma del volontario che non sa accettare le reazioni altrui, risponde:
 - *Lei, signore, ha troppa saliva!*
- Giovanni riesce sempre a trovare un motivo per sorridere, ad affermare i suoi bisogni, nulla lo spaventa, sa che è importante godersi ogni attimo della vita che, in fin dei conti, dura “un battito di ciglia”.



ESEMPIO:

Frase con errori

- *scusi tanto se la disturbo, ma vorrei dare una risposta a una cosa che mi ha chiesto ieri il vostro direttore, potrebbe vedere se in questo momento è libero?*



Frases più assertive

- *Buon giorno, ho la risposta alla domanda che il vostro direttore ci ha fatto ieri...*



Frase con errori

- *Lei arriva sempre in ritardo! Lei è inaffidabile! Vedrà cosa le succede se continua così!...*



Frase più assertiva

- *E' la terza volta di seguito che arriva a quest'ora; è un comportamento che la espone a sanzioni precise, le conosce?*



Frases con errores

- *...Ma se arrivo in ritardo non è colpa mia, io vorrei... è che i treni sono sempre in ritardo, di noi pendolari se ne fregano! Sapesse a che ora mi alzo! Non ce la faccio a rispettare questi orari...*



Frase più assertiva

- *Lo so bene: la linea da M. ha quasi tutti i giorni un inconveniente, abbiamo anche scritto ai giornali! Oggi stesso intendo far richiesta per personalizzare il mio orario, perchè la situazione è diventata insostenibile.*



Frase con errori

- *...Scusi, mi trovo a passare davanti al vostro ufficio e vorrei incontrare il vostro direttore... Sono Rossi, della Colorprint...*



Frases più assertive

- *Buongiorno, sono Rossi della Colorprint, gradirei incontrare il vostro direttore....*



Frase con errori

- *Vorrei prenotare due biglietti... pretendo troppo se le chiedo un posto vicino al finestrino?*



Frase più assertiva

- *Buongiorno, vorrei prenotare due biglietti, possibilmente vicini al finestrino, grazie*