



**Università degli Studi “*Magna Graecia*” di Catanzaro  
Facoltà di Sociologia**

# Essere Assertivi

**Matteo Aloï**

**Psicologia delle comunicazioni**

# L'uomo come essere comunicante

L'etimologia della parola **comunicare** “mettere in comune” sottolinea la valenza sociale di tale atto.

In ogni interazione è attivo uno scambio comunicativo e la comunicazione va considerata come un fenomeno sociale. Gli aspetti qualitativi dello scambio comunicativo spesso, però, sfuggono alla consapevolezza, compromettendo l'efficacia dell'interazione.

Impieghiamo circa l'80% delle nostre ore di veglia nella comunicazione di cui: 45% nell'ascolto, 30% nel parlare, il 16% nella lettura ed il 19% nella scrittura.

	Ascoltare	Parlare	Leggere	Scrivere
Appresa	1 <sup>^</sup>	2 <sup>^</sup>	3 <sup>^</sup>	4 <sup>^</sup>
Insegnata	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto

# Il modello lineare

Il comunicare è solitamente abbinato al concetto naïf di “trasmissione lineare di un messaggio da un emittente ad un ricevente”.

Questo concetto è alla base del modello di Shannon e Weaver ('49), in cui sono descritti gli elementi fondamentali di tale processo: *Emittente*, *Ricevente*, *Canale* e *Segnale* o messaggio, codificato alla fonte e decodificato dal ricevente.

Tale modello ha limiti evidenti se applicato alla comunicazione umana, in cui le caratteristiche degli interlocutori influenzano il significato che essi attribuiranno al messaggio ricevuto.

# Pragmatica della comunicazione

Nel libro *Pragmatica della comunicazione umana* (Watzlawick et al, 1971), gli autori analizzano la comunicazione partendo da un principio base: **essa è attivata dalle relazioni, dipende da queste, le definisce e le modifica.**

La comunicazione non è più considerata come semplice passaggio di informazioni, ma diventa un fenomeno complesso influenzato dal bagaglio emotivo, culturale e sociale dei partecipanti e dal contesto in cui avviene.

# **La comunicazione non verbale**

È ampiamente riconosciuto che il processo comunicativo implica uno scambio di messaggi non solo verbali, ma anche attraverso i gesti, la postura, lo sguardo, l'intonazione della voce, le espressioni facciali ed il comportamento spaziale. Questo linguaggio non verbale è meno soggetto al controllo volontario e più direttamente connesso al mondo delle emozioni e degli atteggiamenti spontanei; assieme ai segnali verbali, aiuta a capire meglio ciò che viene detto.

# Le funzioni

Ricerche condotte nell'ambito della comunicazione non verbale (CNV) evidenziano almeno tre sue funzioni:

1. Trasmissione degli atteggiamenti interpersonali e di tutte quelle informazioni che riguardano la relazione (amore, odio, dipendenza, ecc.);
2. Espressione dei sentimenti e delle emozioni;
3. Metacomunicazione, poiché qualifica il messaggio verbale fornendo informazioni su come debba essere interpretato

# Comunicazione verbale e non verbale

Per Argyle la CNV rispetto a quello verbale può:

1. Ripetere ciò che viene detto a parole (es. indicare una strada);
2. Contraddire il messaggio verbale (es. dire con voce tremante che non si è emozionati); quando ciò accade si tende a dare più affidamento a quello non verbale
3. Sostituire la comunicazione verbale;
4. Completarla, integrandola;
5. Accentuarla, sottolineando alcuni punti;
6. Regolarla, ad esempio nella turnazione

# L'espressione facciale

Nella comunicazione non verbale è il volto ad esprimere maggiormente le emozioni (seguito dal corpo e dal tono della voce), ma sembra essere anche quello sul quale si esercita più controllo.

Le espressioni facciali sottolineano o enfatizzano ciò che si dice; i movimenti della fronte o delle sopracciglia possono esprimere l'attenzione o il disappunto in chi ascolta; il sorriso rappresenta uno dei più efficaci indicatori di atteggiamento amichevole e di gioia.



# Il contatto visivo

Attraverso lo sguardo si esprimono sentimenti ed emozioni e si colgono quelle degli altri.

Lo scambio di queste informazioni è uno strumento fondamentale per programmare ed aggiustare *in itinere* la nostra comunicazione.

Lo sguardo può avere diverse funzioni:

- definire una relazione, si guarda più a lungo le persone per le quali si prova interesse o simpatia;
- esprimere emozioni
- facilitare la comunicazione

# Il contatto visivo

Un contatto visivo inefficace può esprimersi come:

- **Carenza**, con una difficoltà a guardare gli altri, anche per un tempo limitato;
- **Eccesso**, con uno sguardo troppo fisso e prolungato che risulta per l'altro invadente.

L'osservazione del modo in cui le persone si guardano può dare informazioni sul loro rapporto:

- le **persone autoritarie** tendono a guardare molto l'altro mentre parlano e meno mentre ascoltano;
- chi ha **bisogno di rassicurazioni** cerca continuamente il contatto visivo;
- l'eccessiva **timidezza** porta a tenere lo sguardo basso, sia quando si parla che quando si ascolta.

# Comportamento spaziale

Il modo di porsi fisicamente con gli altri è legato fortemente a fattori culturali; le donne, ad esempio, sembrano tollerare distanze inferiori. Riguarda:

- **Contatto corporeo**, incluso l'auto-contatto come incrociare le braccia o accavallare le gambe, si modifica a seconda dell'intensità del legame, esprimendo il grado di coinvolgimento emotivo;
- **Distanza interpersonale**, distinta in intima (0-45 cm), personale (45-120 cm), sociale (1,20-3,65 m) e pubblica (>3,65 m); varia, solitamente, a seconda del tipo di relazione tra i partecipanti

# Comportamento spaziale

- **Orientamento nello spazio**, indica l'angolo secondo cui le persone si collocano l'una rispetto all'altra e dà informazioni sulla relazione; la posizione fianco a fianco, ad esempio, si tende ad assumere in un clima collaborativo ed amicale, mentre quella frontale in un clima di competizione.
- **Postura**, con i diversi modi di stare in piedi, seduti o sdraiati; varia con lo stato emotivo, ma anche in funzione di norme sociali e può rivelare, assieme all'andatura, irrequietezza, timore, sicurezza, noia.

# I gesti e il tono della voce

- **Gesti**, in genere si esprimono con movimenti del capo e delle mani; possono essere di diversi tipi: simbolici (es. cenni); illustratori; regolatori (esprimono l'interesse, l'intenzione); indicatori dello stato emotivo; di adattamento, che aiutano a gestire le emozioni (es. mangiarsi le unghie).
- **Voce**: il modo di parlare, il tono, il ritmo, la velocità danno informazioni sullo stato emotivo (es. dell'ansioso rispetto al depresso). La voce è difficile da controllare ed è il canale che meglio rivela gli stati emotivi e gli atteggiamenti.

# La comunicazione assertiva

In italiano il termine *assertivo* significa affermativo, sinonimo di positivo, riuscito. In esso coesistono, dunque, due significati: l'affermare, esplicitare le proprie opinioni ed atteggiamenti, e l'impegno a risolvere positivamente le situazioni problematiche.

L'assertività è quella competenza relazionale che permette di riconoscere le proprie emozioni e bisogni e di comunicarli agli altri, mantenendo, nel contempo, una positiva relazione con gli altri; la legittima espressione dei propri diritti, interessi, sentimenti e convinzioni evitando la violazione o negazione dei diritti altrui (Galeazzi e Porzionato, '98).

# Cenni Storici

Salter nel 1949 nel libro *Conditioned Reflex Therapy* descrive varie patologie espressione, a suo avviso, di personalità inibite (punite ripetutamente per i loro comportamenti sociali) e propone alcuni esercizi per aumentare l'*eccitazione* di questi individui :

1. parlare delle proprie emozioni;
2. utilizzare una mimica facciale coerente con il contenuto delle emozioni;
3. usare il pronome “Io”, per contrastare la tendenza a nascondersi dietro giudizi impersonali;
4. sostenere un parere contrario a quello degli altri;
5. accettare i complimenti;
6. essere spontanei, saper improvvisare.

# Cenni Storici

J. Wolpe nel '59 è il primo ad utilizzare il termine *anassertività*, riferendosi all'inabilità comportamentale della persona che, a causa dell'ansia, non sa esprimersi o si esprime in modo inefficace (ansia primaria).

Egli prende in considerazione anche situazioni in cui l'anassertività deriva da una mancanza di apprendimento, per assenza di rinforzi o di modelli adeguati. In tal caso, l'ansia non sarebbe all'origine del comportamento anassertivo, ma una conseguenza di essa (ansia secondaria).



# Cenni Storici

Più tardi l'assertività viene definita come:

- Capacità del soggetto di utilizzare, in ogni contesto relazionale, modalità di comunicazione che rendono altamente probabili risposte positive dell'ambiente e riducono la possibilità di quelle negative (Libet e Lewinsohn, '73);
- Capacità di un individuo di riconoscere ed affermare le proprie esigenze, con buona probabilità di raggiungere i propri obiettivi, mantenendo positiva la relazione con gli altri (De Muync, '74).

# Cenni Storici

Goldstein ('81) ha sviluppato esercizi per l'acquisizione di abilità sociali specifiche, quali: osservare l'interlocutore, esprimere disaccordo, fare richieste, reagire a persone insistenti, rispondere alle critiche.

Col tempo l'interesse per le problematiche inerenti l'assertività si è trasferito dall'ambito patologico a quello *normale*. Ne sono derivate precise indicazioni per modificare, colmare, trasformare quei comportamenti relazionali che non presentano problemi vistosi, ma anche per perfezionare quelli già discreti o soddisfacenti.

# La multidimensionalità del costrutto

Attualmente vi è un generale accordo sulla struttura multidimensionale dell'assertività. Dopo un'analisi della letteratura, Galeazzi ('94) indica le seguenti componenti:

1. **l'assertività positiva**, capacità di esprimere e ricevere approvazioni, stima e affetto;
2. **l'assertività negativa**, capacità di esprimere disapprovazioni e critiche agli altri;
3. **difesa dei propri diritti**, capacità di proteggere i diritti e rifiutare richieste che ledono la libertà personale;

# La multidimensionalità del costrutto

4. **l'assertività d'iniziativa**, capacità di risolvere problemi e soddisfare i propri bisogni; saper avanzare richieste e domandare favori;
5. **l'assertività sociale**, capacità d'interagire con le altre persone, stabilire nuove relazioni, iniziare, continuare e concludere una conversazione;
6. **la direttività**, l'attitudine ad assumersi delle responsabilità e l'abilità d'influenzare e guidare gli altri nelle situazioni interpersonali problematiche.

# Gli stili di comportamento

L'assertività può essere descritta lungo un continuum comportamentale, i cui due estremi indicati come disfunzionali rappresentano l'assenza di assertività.



L'assertività si caratterizza per la presenza del rispetto e dell'auto-responsabilità, mentre nell'anassertività questi due fattori sono assenti.

# La situazionalità

Non esistono persone ma **comportamenti assertivi**.  
Tuttavia ogni persona ha il proprio stile che tende ad utilizzare in modo prevalente.

Non esiste una risposta assertiva definibile a priori.

Le diverse componenti, emozionali, espressive e cognitive si dovranno calibrare diversamente a seconda delle circostanze, delle aspettative, degli obiettivi e delle persone coinvolte nell'interazione.

Anche i comportamento passivi e quelli aggressivi possono, in alcune circostanze, essere considerati assertivi, se utili e necessari e, quindi, se scelti e non automatici o derivanti da emozioni incontrollate.

# La situazionalità

## **Quando conviene un comportamento passivo:**

1. Se si ha poco tempo a disposizione per poter esporre le proprie opinioni;
2. Se il proprio o altrui livello emotivo è inadeguato conviene rimandare ad un momento migliore.

## **Quando conviene un comportamento aggressivo:**

1. Se vengono infrante delle regole (es. genitore);
2. Se si ha a che fare con persone ostili o esigenti

# Caratteristiche dello stile assertivo

- Accetta il punto di vista altrui
- Non giudica
- Non inferiorizza o colpevolizza gli altri
- Ascolta gli altri, ma decide in modo autonomo
- E' pronto a cambiare la propria opinione
- Non permette che gli altri lo manipolino
- Non pretende che gli altri si comportino secondo le sue aspettative
- Ricerca l'altrui collaborazione
- E' in grado di comunicare le proprie emozioni
- Si valuta in modo adeguato (buona autostima)



# Manifestazioni non verbali

- Gesti: aperti e cordiali;
- Espressione del Volto: attenta, interessata, comprensiva, corrispondente alla comunicazione verbale;
- Contatto Visivo: diretto, costante e discreto;
- Posizione: rilassata, aperta e comoda;
- Distanza interpersonale, varia con il tipo di relazione in cui si è coinvolti
- Tono della voce Ritmo del discorso : modulato a seconda delle situazioni, volume adeguato all'argomento

# Caratteristiche di uno stile passivo

- Subisce gli altri
- Ha difficoltà nel fare o rifiutare richieste
- Ha difficoltà nel fare o accettare complimenti e nel comunicare i propri sentimenti
- Ha bisogno dell'approvazione altrui
- Dipende dal giudizio altrui
- Ha spesso paura di sbagliare
- Prova disagio alla presenza di persone estranee
- Ha difficoltà nel prendere decisioni
- Dopo avere aggredito una persona, sperimenta profondi sensi di colpa
- Giudica gli altri migliori di lui (bassa autostima)



# Manifestazioni non verbali



- Gesti: limitati, ripetitivi, incerti e rapidi (si torce le mani, giocherella con oggetti o parti del corpo, parla con le mani sulla bocca, annuisce spesso);
- Espressione del Volto : povera, rigida, incongruente con la comunicazione verbale
- Sguardo: sfuggente, rari contatti oculari;
- Posizione: chiusa, in avanti, dimessa e goffa, si colloca di lato e nella direzione basso-alto;
- Distanza interpersonale: eccessiva
- Tono della voce/Ritmo del discorso : basso, incerto lamentoso, interrogativo; ritmo rapido, se ansioso, esitante, se dubbioso.

# Cosa c'è dietro?



## Scopi perseguiti

- Essere accettati e giudicati positivamente dagli altri;
- Evitare abbandoni;
- Evitare i conflitti, per la convinzione di non saperli gestire o per il timore delle conseguenze;
- Evitare rimproveri, disprezzo e colpevolizzazioni;

## Convinzioni e Credenze

- Non sono in grado di ottenere i risultati sperati;
- Se perdo il controllo mi comporto in modo inappropriato;
- I desideri/bisogni altrui sono prioritari rispetto ai miei;

**Stile educativo** tendente a dare valore agli aspetti formali, ad inibire l'espressione di bisogni e desideri, a colpevolizzare e a rendere precario il legame affettivo

# Effetti a breve termine



- Riduce l'ansia di entrare in conflitto con l'interlocutore o di perderne la stima e l'affetto.
- Si ottiene più facilmente l'approvazione e la simpatia da parte degli altri (rinforzo sociale).
- Si contiene il senso di colpa associato all'esprimere un'opinione o un sentimento diverso dall'interlocutore.
- Si assumono minori responsabilità.
- Si può controllare l'altro attraverso sensi di colpa per la sensazione di essersi appropriato di uno spazio che non gli appartiene.

# Effetti a lungo termine



- Progressiva squalifica come persona per il fatto di non vedere mai realizzati i suoi desideri e considerati i suoi punti di vista.
- Abbassamento dell'autostima e dell'auto-efficacia personale con senso di impotenza.
- Progressiva incapacità a prendere iniziative nella relazione, ad esprimere opinioni e bisogni.
- Sentimenti di frustrazione e rabbia per non vedere mai realizzate i propri obiettivi e rispettati i propri punti di vista con rischio di esplosioni di aggressività.
- Maggiore probabilità di insorgenza di patologie psicosomatiche.

# Caratteristiche dello stile aggressivo

- Raramente modifica le sue opinioni
- Non accetta di poter sbagliare
- Vuole che gli altri si comportino secondo le sue aspettative
- Decide per gli altri senza ascoltare il loro parere
- Non chiede scusa di fronte a comportamenti errati
- Non ascolta gli altri mentre parlano
- Interrompe frequentemente l'interlocutore
- Giudica e critica gli altri
- Utilizza strategie colpevolizzanti e inferiorizzanti
- Tende ad ipervalutarsi



# Manifestazioni non verbali



- Gesti: ampi e vistosi, irruenti ed invadenti (segna a dito, agita le mani, batte i pugni, scaglia oggetti);
- Espressione del Volto : esagerata, inadeguata (accigliata, guarda di traverso con aria critica, rotea gli occhi in segno di disapprovazione);
- Sguardo: fisso, inquisitore, fulminante;
- Posizione: invadente, scattante, si pone frontalmente e nella direzione alto-basso;
- Distanza interpersonale: inadeguatamente ridotta;
- Tono della voce Ritmo del Discorso : inadeguato, elevato, acuto; il ritmo è rapido, regolare, implacabile.



# Cosa c'è dietro?



## Scopi perseguiti

- Dominare sugli altri, giudicati inferiori
- Esser riconosciuto come unico e speciale
- Evitare di essere alla mercé degli altri;
- Evitare di mostrarsi vulnerabili

## Convinzioni e Credenze

- Gli altri devono adeguarsi alla mia volontà
- Se sfogo la mia rabbia poi mi sento meglio;
- Con le maniere dure si ottengono più risultati;

**Stile educativo** punitivo e normativo tendente alla negazione di ogni forma di fragilità e debolezza

# Effetti a breve termine



- Si ottengono risultati in poco tempo.
- Riduce l'ansia di non riuscire ad ottenere quello che si vuole.
- Si ha la sensazione di dominare la situazione e di avere l'interlocutore sotto controllo.
- Si rimanda all'esterno l'idea di essere persone decise, capaci di ottenere quello che vogliono ed apprezzate per la loro capacità di stare al mondo (rinforzo sociale).

# Effetti a lungo termine



La persona aggressiva è talmente irritante da provocare negli altri rigetto, reazioni violente oppure sottomissione ed annullamento, con conseguente logoramento ed impoverimento delle relazioni interpersonali, fino al completo isolamento.

Inoltre, la stanchezza ed il logoramento causati dalla costante attenzione alle mosse dell'altro per aggredire in anticipo producono stress, aumentando la probabilità di sviluppare patologie fisiche e/o psicosomatiche (emicranie, ulcere, gastrite, insonnia, ecc.).

# Fattori di mantenimento

- *Distorsioni cognitive* (deduzione arbitraria, astrazione selettiva, pensiero dicotomico, generalizzazione, personalizzazione, amplificazione/minimizzazione, lettura del pensiero, catastrofizzazione);
- Ricorso massiccio ad *euristiche* (scorciatoie cognitive) e *bias* (errori nel ragionamento), normalmente utilizzate quando c'è scarsa disponibilità di tempo o risorse (saltare alle conclusioni, bias confermativo, disponibilità, rappresentatività)
- *Ragionamento emozionale*, lo stato affettivo viene utilizzato quale informazione saliente per esprimere valutazioni e giudizi “*se sono così in ansia vuol dire che c'è un pericolo*”
- *Problema secondario*, e cioè la valutazione negativa che le persone danno dei propri stati interni e dei propri comportamenti

# Strumenti di Valutazione

- ***Rathus Assertiveness Schedule*** (Rathus '73), costituita da 30 *item* che valutano l'assertività in situazioni della vita quotidiana;
- ***Assertion Inventory*** (Gambrill e Richey '75), composto da 40 affermazioni che descrivono comportamenti in situazioni diverse (esprimere emozioni o opinioni, avanzare/declinare richieste, complimenti, ecc.);
- ***Scale for Interpersonal Behavior*** (Arrindell et al. 2004) elenca una serie di comportamenti da valutare facendo riferimento alla frequenza ed al disagio che si sperimenta nel metterli in atto;
- ***Profilo di Assertività*** (Gillen '92) che consente di confrontare i tre stili di comportamenti ed identificare quello prevalente.

# Nel colloquio clinico

Nel setting clinico si possono rivolgere domande al paziente per indagare il suo stile comunicativo:

- *Come reagisce se qualcuno la scavalca in una fila?*
- *Cosa fa se dopo l'acquisto di un prodotto, tornando a casa, si accorge che è difettoso?*
- *Come si comporta se uscendo da un negozio si accorge di aver avuto meno resto?*
- *Cosa fa se al ristorante le portano una bistecca al sangue invece che ben cotta come l'aveva chiesta?*

Se il soggetto dichiara che in tali circostanze proverebbe ansia o prevede una reazione aggressiva è opportuno il training assertivo (Wolpe).

# Esempi Clinici

- *Mio marito non mi capisce, non capisce i miei bisogni. Capisco che potrei dirgli più chiaramente di cosa ho bisogno, per esempio che mi piacerebbe ogni tanto sentirlo vicino nelle mie preoccupazioni sul lavoro, ma.....se mi ama dovrebbe capirlo da solo!*
- *Vorrei che le persone che mi circondano si rendessero conto del fatto che anche io ho da lavorare, invece se c'è un problema tutti si rivolgono a me perché io sono disponibile e sembra che non ho niente da fare. D'altra parte non posso dirgli "ho da fare"; mi sentirei in imbarazzo ... è da stronzi; penserebbero male di me!*

# Conseguenze dell'anassertività

- *Livello psicologico*, mancanza di efficacia nel raggiungimento dei propri obiettivi con conseguente calo dell'autostima, depressione e sensi di colpa;
- *Livello somatico*, la prolungata attivazione neurovegetativa può dar luogo a diversi disturbi (gastrointestinali, emicranie, insonnia, ecc.)
- *Livello ambientale*, si può verificare un deterioramento nelle relazioni interpersonali, in ambito lavorativo, amicale e familiare con progressivo isolamento.



# Perché essere assertivi?

Siamo inseriti in una rete di relazioni sociali in cui è necessario mediare tra le proprie ed altrui esigenze.

Ad esempio:

- Gestire il rapporto con i colleghi di lavoro
- Rapportarsi con persone autorevoli
- Affrontare le critiche che si ricevono
- Saper fare ed accettare complimenti e richieste
- Esprimere i propri sentimenti alle persone cui siamo affettivamente legati

Una comunicazione assertiva consente di ottenere il maggior vantaggio, o il minor svantaggio, sia nel breve che nel lungo termine.

# Training Assertivo

La formazione assertiva può essere praticata in diversi ambiti e con diversi obiettivi:

- 1. Generale**, per individui che possiedono normali abilità relazionali, ma desiderano accrescere e migliorare il proprio stile di comportamento;
- 2. Lavorativo**, per migliorare e rendere eccellenti i rapporti professionali;
- 3. Clinico**, per soggetti con difficoltà nelle relazioni interpersonali, che provano ansia nelle situazioni sociali ed evitano di esprimere i propri desideri, bisogni, sentimenti ed opinioni o con la tendenza a prevaricare gli altri e a dominare nei rapporti (Fobia sociale, dist. Alimentari, Disturbo Dipendente di personalità e Borderline, Dipendenza da Sostanze, Ipertensione, ecc.)

# Training Assertivo

Anchisi e Gambotto (1995) indicano cinque obiettivi principali da raggiungere nello svolgimento della formazione assertiva:

1. Abilità di **riconoscere le proprie emozioni** e percepirle come un arricchimento all'intero della relazione con l'altro;
2. Capacità di **esprimere emozioni** e sentimenti utilizzando sia la comunicazione verbale che non verbale;

# Training Assertivo

3. Raggiungimento della **consapevolezza dei diritti** della persona, a partire dal principio di reciprocità e dalla distinzione tra comportamenti assertivi, passivi e aggressivi, che garantisce il rispetto di sé e degli altri;
4. Conquista della **stima di sé**, capacità di apprezzare sé stessi e gli altri e disponibilità a valorizzare gli aspetti positivi dell'esperienza.
5. Capacità di **autorealizzarsi**, intesa come consapevolezza di poter decidere sui fini della propria vita.

# Le componenti dell'assertività

Giusti e Testi (2006) individuano sei componenti dell'assertività:

1. Immagine positiva di sé;
2. Contatto con gli altri;
3. Libertà espressiva;
4. Gestione delle richieste;
5. Gestione del feedback;
6. Gestione del conflitto

# 1. Immagine positiva di sé

Essere assertivi significa rispettare se stessi e gli altri, dare valore alle proprie opinioni ed ai propri sentimenti, riconoscendo anche i propri limiti.

L'autostima è essenziale per l'assertività poiché conferisce la sensazione di adeguatezza ed efficacia personale e la capacità di sentire i propri bisogni come importanti, al pari di quelli dell'altro.

Chi possiede una buona immagine di sé riesce a riconoscere le qualità altrui, non nutrendo nei loro confronti sentimenti di inferiorità (stile passivo) o superiorità (stile aggressivo).

# 1. Immagine positiva di sè

Alla base dell'autostima troviamo, secondo Castelfranchi, delle auto-valutazioni attraverso le quali elaboriamo credenze sui nostri poteri, qualità e capacità: ci valutiamo positivamente quando ci riteniamo "adatti, capaci, ..." per un certo scopo; da queste valutazioni discende la motivazione ad agire.

L'**autostima** è la somma delle valutazioni positive, ciascuna relativa a specifici scopi. Vi sarebbe poi una autostima globale: una sorta di valutazione complessiva, positiva o negativa.

Ma valutiamo noi stessi anche comparativamente, cercando di stabilire se siamo meglio o peggio degli altri, creando delle gerarchie di rango.

# Rimuovere gli ostacoli:

1. Un primo ostacolo va dunque ricercato nell'**immagine** che la persona ha **di sé** e degli altri e che tendenzialmente lo porterà ad assumere uno stile passivo in presenza di una svalutazione di sé ed aggressivo se presente una ipervalutazione.
2. Andrà poi indagata e discussa la **gerarchia degli scopi** che persegue:

<b>Passivo</b>	<b>Aggressivo</b>
Evitare l'esclusione, abbandoni	Evitare di trovarsi alla mercé degli altri
Evitare rimproveri, disprezzo	Esser riconosciuti come unici e speciali
Ottenere l'approvazione altrui	Non mostrarsi vulnerabile
Evitare i conflitti	Dominare sugli altri



# Rimuovere gli ostacoli:

3. Altri ostacoli sono da ricercare nelle **convinzioni disfunzionali** che portano la persona a:
- Identificare il proprio valore personale con l'esito della prestazione o con il giudizio altrui
    - *I giudizi sono pensieri dell'altro non oggetti*
    - *Distinguere il valore della persona dalla prestazione valutata*
    - *Ricollocare il giudizio specifico dell'altro all'interno del giudizio globale*
  - Temere i rischi derivanti dall'assunzione di responsabilità in prima persona,
    - *Promuovere il passaggio dai “devo”, “è bene” a “ritengo”, “desidero” e da “non posso” a “preferisco”.*

# Rimuovere gli ostacoli

- Ritenerne che l'altro legga la nostra mente
  - *“Se una persona ci tiene a me, dovrebbe capire cosa desidero!”*
- Sottovalutare i propri meriti e diritti
  - *Avere diritti equivale a essere egoisti?*
  - *Non esprimere un bisogno significa essere attenti all'altro?*
  - *I bisogni dell'altro valgono più dei propri?*
  - *Riconoscere il proprio valore e legittimare i propri bisogni e desideri (valgo anche io)*
  - *La carta dei diritti*

# La Carta dei Diritti

L'assertivo riconosce a sè e agli altri il diritto di:

- non offrire ragioni o scuse per il proprio comportamento;
- essere illogici
- dire di non so, non capisco, non mi interessa
- cambiare il modo di pensare
- sbagliare ed assumersene la responsabilità
- essere indipendenti dalla benevolenza altrui
- valutare se ci si vuole assumere la responsabilità di cercare soluzioni ai problemi altrui;

# La Carta dei Diritti

- essere trattato con rispetto
- affermare i propri bisogni ed esprimere i propri desideri
- definire i propri limiti e dire di no
- esprimere le proprie opinioni e sostenere i propri valori
- essere ascoltati
- fare richieste ad altre persone
- fare qualsiasi cosa purché non danneggi altri
- attuare i propri diritti

## 2. Contatto con gli altri

Una competenza fondamentale per l'assertività è la capacità di entrare in contatto con l'altro tutelando i propri e gli altrui diritti.

Uno scambio equilibrato necessita di:

1. Empatia, intesa come capacità di mettersi nei panni dell'altro e condividerne l'esperienza emotiva;
2. Comunicazione assertiva, sia a livello verbale che non verbale

# L'ascolto

Il bisogno di essere ascoltati e la disponibilità ad ascoltare sono alla base dell'assertività. Ascoltare è un'abilità e perciò può essere migliorata.

Gordon ('91) propone la tecnica dell'*Ascolto Attivo* :

- 1. Ascolto passivo**, la fase iniziale in cui si ascolta l'altro in silenzio, senza interruzioni;
- 2. Messaggi di accoglimento**, sia verbali (*ti ascolto...sto cercando di capire*) che non (sguardo, sorriso);
- 3. Inviti calorosi** che incoraggiano il soggetto ad approfondire (*dimmi, spiegami meglio*), senza sentirsi giudicato;

# L'ascolto

**4. Ascolto attivo**, chi ascolta “riflette” il contenuto verbale ed emotivo del messaggio dell'altro.

Consiste nel fornire all'interlocutore la sicurezza di aver colto il significato, i sentimenti e le emozioni, attraverso il parafrasare o il riassumere il contenuto semantico del messaggio ascoltato.

Ciò previene il rischio di incomprensioni reciproche e predisponde ad una relazione positiva.

Frase introduttive dell'ascolto attivo possono essere:

- *Mi stai dicendo che...*
- *Vediamo se ho capito...*

# 3. Libertà espressiva

Il soggetto con un comportamento assertivo riconosce ed esprime i propri bisogni e sentimenti, prestando attenzione a quelli altrui.

- Espressione delle proprie emozioni

Generalmente c'è una maggior facilità a riconoscere ed esprimere quelle positive. L'espressione di emozioni positive rende la relazione più calorosa, basata sulla fiducia e la disponibilità reciproca.

Tuttavia è importante riuscire a comunicare anche quelle negative (evitando di colpevolizzare l'altro), per offrire all'interlocutore informazioni preziose per il miglioramento della relazione.



# La rabbia assertiva

In alcune circostanze è utile esprimere la propria rabbia, ma in modo equilibrato. Come fare?

1. Riconoscendo di essere arrabbiato;
2. Individuando i motivi e i risultati che si vogliono ottenere
3. Riconoscendo i propri diritti;
4. Ascoltando il punto di vista dell'altro;
5. Congruenza, tra i propri sentimenti e le modalità espressive;
6. Scegliendo il luogo ed il tempo giusto affinché l'altro sia predisposto all'ascolto.

# 3. Libertà espressiva

- Espressione delle proprie opinioni ed intenzioni in modo diretto, preciso e personale.

Le situazioni che creano più difficoltà sono quelle in cui le azioni degli altri generano sentimenti negativi. E' opportuno, allora, descrivere il comportamento senza etichettare, giudicare o valutare.

Es. Antonio si distrae, mentre il docente spiega.

Descrizione: *“Antonio ho notato che spesso leggi il giornale mentre ti parlo”*

Valutazione: *“Antonio, sei sempre il solito egoista! Vuoi finirla di pensare solo alle cose tue?”*

# Indicare gli effetti delle azioni

È opportuno:

- indicare le ragioni per le quali proviamo una data emozione,
- descrivere, senza valutare, gli effetti negativi prodotti da un dato comportamento.

Ciò consentirà al nostro interlocutore di comprendere i nostri stati d'animo ed opinioni.

Es: *“Antonio ho notato che spesso leggi il giornale mentre ti parlo e ciò mi dispiace, perché non mi sento ascoltata e sono costretta a ripetere”*

# 3. Libertà espressiva

Un'altra tecnica suggerita da Gordon ('99) e quella del “**Messaggio-Io**” che consiste nell'esplicitare i propri sentimenti rispetto a ciò che ha generato il disagio.

Tale messaggio non deve contenere valutazioni sulla persona che ha compiuto l'azione ed ha lo scopo d'informarla sulle reazioni ed emozioni provocate da essa. E' importante utilizzare l'**Io**, cioè partire da sé e dai propri stati d'animo.

Es: “*Antonio ho notato che spesso leggi il giornale mentre ti parlo e ciò mi dispiace, perché...*”

Con i **Messaggi-Tu** (tu non mi ascolti...) si rischia di offendere, colpevolizzare, provocando nell'altro comportamenti di chiusura e difesa

# I Messaggi “Io”

Anche detti **messaggi di responsabilità**, poiché la persona che li esprime:

- si assume la responsabilità della propria situazione e del proprio stato d'animo, facendone un'analisi ed esprimendo all'altro sinceramente i risultati di tale analisi;
- non scarica sull'altro colpe, gli lascia la propria parte di responsabilità, cioè quella di modificare il proprio comportamento per venire incontro alle esigenze espresse. In questo modo l'altro, invece che arrabbiarsi come succede con i messaggi in seconda persona, si sente considerato ed utile e di conseguenza più disponibile e collaborativo.

# Scegliere di tacere

L'essere assertivi implica il riconoscimento dei propri diritti, tra i quali vi è anche quello di tacere.

La persona passiva spesso tace perché non riesce ad esprimersi; la persona aggressiva, invece, spesso parla perché non riesce a tacere.

Essere assertivi significa scegliere, in ogni momento, di tacere o parlare.

Non sempre, infatti, è opportuno esprimere le proprie intenzioni o opinioni, ad esempio per i rischi ai quali ci si espone o per la propria privacy.

## 4. Fare richieste

“Saper chiedere e vedersi riconosciuta la legittimità delle proprie richieste è positivo anche quando non si dovesse ottenere quanto si è chiesto. Far conoscere le proprie necessità contribuisce a ridurre stress ed insoddisfazione” (Burley-Allen, 2004).

Convinzioni che spingono a non chiedere:

- 1. Potrebbe dire di no ed io avrei fallito*
- 2. Di fronte ad un rifiuto mi sentirei denigrato, rifiutato*
- 3. Penseranno che non posso farcela da solo*
- 4. Apparirei debole e vulnerabile*
- 5. Non ho diritto di chiedere, non merito nulla....*

# Fare richieste in modo assertivo

Secondo Seifert (1995) è necessario:

1. Aver chiaro il risultato che si vuole raggiungere;
2. Assicurarsi di essere ascoltati;
3. Andare dritto al punto, senza giustificarsi, scusarsi;
4. Se si ha difficoltà nel fare la richiesta, identificare ed esprimere ciò che si prova;
5. Mostrare di ascoltare ed apprezzare il punto di vista dell'altro senza rinunciare alla propria richiesta;
6. Mostrare apprezzamento se l'altro accoglie la richiesta o cercare un compromesso accettabile per entrambi se dovesse rifiutarla.



## 4. Rifiutare le richieste

Non riuscire a rifiutare qualcosa, anche quando si desidera farlo, equivale a dare priorità ai bisogni degli altri piuttosto che ai propri. La persona assertiva è onesta nell'affermare cosa è disposta a fare, avendo ben chiare le sue priorità, esigenze e disponibilità.

Convinzioni che impediscono di rifiutare:

- 1. L'altro potrebbe sentirsi rifiutato o ferito*
- 2. Mi escluderebbero dal gruppo, non mi chiederebbero più nulla*
- 3. Sembrerei un ingrato...lui mi ha detto di sì*
- 4. Apparirei egoista*

# I “No” assertivi

Seifert ('95) per dire “no” suggerisce di:

1. Pianificare i risultati;
2. Riconoscere il proprio diritto a definire dei limiti e seguire i propri bisogni;
3. Mostrare di aver capito il punto di vista altrui;
4. Esprimere quel che si sente nel dire “no” e per gli effetti della richiesta (*mi sentirei molto pressato se*); non scusarsi, né giustificarsi
5. Esser chiari, onesti, avere linguaggio corporeo assertivo;
6. Offrire alternative accettabili, sottolineando i vantaggi;
7. Domande assertive per controllare se il rifiuto genera dei problemi reali.

# 5. Gestione del Feedback

La gestione efficace del feedback interpersonale è di fondamentale importanza per il miglioramento della qualità della vita della persona, incidendo pesantemente sulla qualità delle sue relazioni e sull'immagine di se stesso (Frisch, 2001). Quelli che consentono scambi positivi sono di due tipi:

1. Feedback positivo, consiste nel saper riconoscere i successi dell'altro ed esprimergli lodi ed apprezzamenti;
2. Feedback costruttivo, consiste nel saper esprimere critiche costruttive che hanno lo scopo di modificare il comportamento dell'altro.

# Offrire e Ricevere Apprezzamenti

Abilità importante poiché incrementa la fiducia personale, crea relazioni positive, favorisce i comportamenti desiderabili. Nonostante ciò le critiche ed i giudizi negativi sono più frequenti degli apprezzamenti. Le ragioni possono essere:

- 1. L'individuazione delle debolezze altrui è funzionale alla propria autostima;*
- 2. Timori circa le reali intenzioni, es. poter esser giudicato adulatore o di esser manipolati (è sincero? cosa vuole da me?);*
- 3. Ambiente socio-culturale, ad esempio l'abitudine al pettegolezzo; il mito della modestia*

# Diversi tipi di complimenti

Berne ('71) definisce *strokes* (carezze) le manifestazioni di apprezzamento, distinguendo tra fisiche (es. abbracci, pacca sulla spalla), verbali (es. complimenti, elogi, richiesta di parere) e non verbali (ascolto attivo, sorriso, sguardo benevolo).

Gillen (1992) ne distingue cinque diversi tipi:

1. Di plastica, formalmente positivi espressi, però, in modo svilente e disattento, senza contatto oculare e con un eloquio esitante;
2. Ricattatorio o manipolativo, seguito da una richiesta, viene espresso per ottenere qualcosa dall'altro “*sei brava a cucinare. Invitiamo i miei amici a cena stasera?*”;

# Diversi tipi di complimenti

3. Al curry, iniziale apprezzamento seguito da un giudizio negativo e sottendono una generale disistima dell'altro “*hai svolto bene il tuo compito...non mi aspettavo tanto da te!*”;
4. Enfatico, espresso in modo eccessivo, non adeguato alla situazione, generando la sensazione di essere oggetto di uno scherzo “*ecco il nuovo Einstein!*”;
5. Assertivo, apprezzamento sincero nei confronti dell'altro, per le sue parole o comportamenti “*Ho esaminato con attenzione il lavoro che hai svolto; ho apprezzato l'impegno e la precisione con cui l'hai eseguito. Davvero un ottimo lavoro!*”.

# I Complimenti Assertivi

Tre sono gli ingredienti per la formulazione di un complimento assertivo:

1. Specificare, indicando all'interlocutore, in maniera precisa e chiara, cosa si apprezza di lui, collegando il complimento ad una specifica prestazione o caratteristica personale;
2. Argomentare, esplicitando i motivi per cui si esprime l'apprezzamento, anziché esprimere dichiarazioni stereotipate e generiche;
3. Esser Sinceri, solo se si è profondamente convinti di ciò che si dice ci sarà congruenza tra il messaggio verbale e quello non verbale.

# Risposte ad un complimento



Anche il modo di rispondere ad un complimento è un buon indice dello stile di comportamento.

## 1. Aggressivo

- Evita il contatto visivo ed ignorare il complimento
- Sospetta delle intenzioni dell'altro (es. *Chi vuoi prendere in giro! Non tentare di adularmi! Cosa cerchi?*)
- Sminuisce l'altro (es. *Non essere sciocco...Non sai di cosa parli! Ti piace questo vecchio straccio!*)



# Risposte ad un complimento



## 2. Passivo

- Arrossisce e fissa il pavimento
- Si auto-svaluta (Es. *Non credo! E' stato un caso fortuito!*)
- Confronto negativo con altri (es. *Neanche la metà di quello che saresti in grado di fare tu!*).
- Declina ogni merito ad altri (es. *E' tutto merito di Carlo..*)
- Attribuisce il risultato alle circostanze (es. *si, ma ho impiegato tre settimane per terminare il lavoro!*)

# Risposte ad un complimento

## 3. Assertivo

Guarda negli occhi, resta calmo, sorride e risponde:

- *Grazie, mi fa davvero piacere che tu me lo dica*
- *Ti ringrazio per avermelo detto; è incoraggiante saperlo, non me n'ero reso conto!*
- *Mi sento imbarazzato, ma ti sono grato per avermelo detto!*
- *Grazie, è piaciuto anche a me*
- *Grazie, mi fa piacere che lo pensi. Mi piacerebbe sapere nello specifico cosa credi sia andato bene: mi servirà per la prossima volta!*

# Formulare critiche

Le critiche consentono di diminuire le tensioni, modificare in modo soddisfacente una situazione, segnalare ciò che non funziona per porvi rimedio. Ma, spesso si è riluttanti ad esprimerne.

Le ragioni possono essere:

- Timore delle conseguenze (offendere, ferire)
- Timore del giudizio altrui
- Auto-svalutazione (*a lui/lei non interessa, non cambierebbe nulla, non saprei gestire la discussione*)
- Eccessiva competizione (*non voglio dargli questa soddisfazione, l'indifferenza è il peggior disprezzo*)

# Formulare critiche

Possiamo distinguere due tipologie di critiche, a seconda delle intenzioni e dell'atteggiamento (verbale e non) con cui vengono fatte.

- 1. Costruttive:** non si riferiscono alla persona nella sua totalità, ma ad un atteggiamento o azione specifica, con lo scopo di ottenere che l'altro ne modifichi alcuni aspetti.
- 2. Manipolative/distruttive:** contengono giudizi globali di incapacità o irresponsabilità formulati a partire da comportamenti specifici; hanno l'intento di indurre nell'altro, senso di colpa, vergogna, risentimento.

# Le Critiche Costruttive

- Descrivere il comportamento, senza giudizi sulla persona *“quando non mi ascolti...”*
- Indicare gli effetti pratici di quel comportamento, utilizzando il Messaggio-Io *“mi sento frustrato”*
- Affermare i motivi della critica  
*“perché temo di non essere compreso”*
- Suggestire delle soluzioni per migliorare  
*“preferirei che tu ponessi più attenzione alle mie parole”*
- Sottolineare i vantaggi della soluzione proposta  
*“così potremmo capirci meglio e trovare un accordo”*

# Affrontare le critiche

Sentirsi criticare è per molti fonte di ansia e disagio.

Le persone non assertive sono particolarmente sensibili alle critiche.

**Atteggiamento Passivo:** prova ansia perché teme di essere rifiutato, si sente in colpa e si scusa eccessivamente, si difende negando i propri errori o si rimette umilmente alla critica ricevuta, non s'impegna a modificare il suo comportamento.

**Atteggiamento Aggressivo:** reagisce arrabbiandosi, scoraggia ulteriori critiche, non le esamina per capire se sono giuste o sbagliate e non s'impegna nel correggere il suo comportamento

# Affrontare le critiche

**Atteggiamento Assertivo:** è consapevole del suo diritto di commettere errori, di poter imparare dai essi, cerca di comprendere il motivo della critica.

Alcuni suggerimenti per rispondere alle critiche:

- Ascoltare attentamente la critica per verificare se corrisponde a realtà o si tratta di un parere personale;
- Chiedere chiarimenti sulla critica e sul motivo di essa;
- Se la si ritiene valida, ammettere i propri errori, decidere se cambiare e ringraziare chi l'ha espressa;
- Se non la si ritiene valida, esprimere i propri sentimenti ed opinioni e chiedere di non ripeterla

# Le Critiche Manipolative

1. Rivolte alla persona nel suo insieme, invece che ad un comportamento “*sei un incapace...*”
2. Generalizzano in modo errato, con avverbi come sempre, mai, ogni volta “*non mi ascolti mai!*”
3. Deduzioni arbitrarie che trasformano un comportamento in indicatore di caratteristiche generali della persona “*a causa di un ritardo, il capo afferma -non sarà mai un serio lavoratore!*”
4. Ostacolano o interrompono i tentativi di difesa, zittendo, minacciando, deridendo, svalutando
5. Ingigantiscono gli errori, facendo apparire catastrofiche le conseguenze



# Strategie di difesa

- ***Disco rotto***, ribadendo più volte la propria posizione e non perdendo di vista il proprio obiettivo
- ***Inchiesta negativa***, chiedere informazioni sulla critica “*cosa ti fa pensare che io sia..*”
- ***Evidenziare gli errori logici***, i ragionamenti errati
- ***Suddividere*** nelle diverse critiche che contiene e scegliere se rispondere a tutte o a qualcuna
- ***Disarmo dell'aggressività***, ridimensionando il problema, ironizzando o chiedendo di parlarne quando si sarà calmato.
- ***Annebbiamento*** dell'interlocutore con frasi del tipo “vedremo, forse” per indebolire i suoi attacchi

## 6. Il Conflitto

L'interazione con gli altri implica comunicazione, dialogo che possono a volte essere fonte di conflitto. Esso è un elemento fisiologico nella vita relazionale degli individui: il problema non è rappresentato dalla sua presenza, quanto piuttosto dalla sua gestione inefficace.

Conflitto deriva dal latino *confligere* e significa urtare, contrastare. È un incontro tra persone che può assumere una forma positiva o negativa a seconda delle modalità con cui avviene l'interazione.

# Tipologie di Conflitto

È da considerarsi **Positivo** se le persone coinvolte:

- Pur avendo opinioni e sentimenti differenti, hanno rispetto per quelle altrui;
- Danno valore ai propri bisogni ed aspettative senza sminuire quelle degli altri;
- Sono sereni e sicuri nel comunicare con franchezza;
- Non giudicano le critiche come attacchi personali
- Non ricorrono a strategie *scorrette*

# Tipologie di Conflitto

È da considerarsi **Negativo** se le persone coinvolte:

- Considerano gli altri alla stregua di avversari;
- Non danno valore ai propri bisogni o sentimenti;
- Non hanno alcun rispetto per le esigenze e le emozioni altrui;
- Cercano di prevalere ad ogni costo;
- Giudicano le critiche ricevute come attacchi personali

Le persone anassertive il più delle volte si ritrovano in questa condizione

# I Diversi Stili nei Conflitti

La persona con uno stile prevalentemente **passivo**:

- Evita i conflitti, poiché si sente incapace di gestirli e di vincerli,
- Quando si trova in tali situazioni è angosciato, ha forti sensi di colpa;
- Ignora, si astiene, non prende posizione;
- La persona con stile prevalentemente **aggressivo**:
- Non ha riguardo per gli altri;
- Non si dà mai per vinto, combatte fino all'ultimo sangue, è un attaccabrighe

# Le Fasi del Conflitto

Nell'evoluzione di un conflitto è possibile distinguere tre fasi (Marcatore et al., 2004):

- 1. Lo Scoppio**, nel corso del quale ci si rivolge richieste, minacce, rifiuti, sfide;
- 2. La Fase Acuta**, che può assumere due forme:
  - Conflitto verbale, in cui l'ostilità si manifesta in una escalation di ingiurie ed offese;
  - Combattimento, caratterizzato dal tentativo di danneggiare fisicamente l'avversario;
- 3. La Soluzione**, conclusione del conflitto per la sopraffazione di un interlocutore sull'altro o grazie ad un accordo trovato per mezzo della negoziazione

# La Gestione del Conflitto

L'assertività consente di affrontare efficacemente anche le situazioni conflittuali.

Il tener conto dei propri bisogni mantenendo il rispetto dell'altro permette, infatti, il raggiungimento di soluzioni condivise senza incorrere in esplosioni fisiche e/o emotive.

Per affrontare in modo assertivo le situazioni conflittuali e problematiche si può far ricorso sostanzialmente a due tecniche:

1. La negoziazione
2. Il problem solving

# La Negoziazione

Una delle strategie più efficaci nella gestione delle situazioni conflittuali è la **Negoziazione** che consiste nel saper trovare il giusto mezzo tra le diverse posizioni (Fisher et al. '94).

Con essa si cerca di raggiungere un esito favorevole per tutti “vinco/vinci”, piuttosto che solo per alcuni “vinco/perdi; perdo/vinci” (Taylor, '84).

In tale processo, le parti coinvolte concordano un obiettivo che soddisfi tutti e mantengono un atteggiamento di reciproco rispetto.



# Fasi della Negoziazione

1. **Consapevolezza** del conflitto che deve essere riconosciuto dalle parti, piuttosto che evitato;
2. **Definizione dell'obiettivo**, ciascuno deve esplicitare, in modo assertivo, cosa vuole ottenere per arrivare a concordare un obiettivo che soddisfi tutte le parti coinvolte;
3. **Ricerca delle alternative**, di soluzioni vantaggiose per tutti, analizzando i costi ed i benefici di ogni proposta;
4. **L'accordo**, affinché il processo possa considerarsi chiuso in modo soddisfacente, ciascuno deve esprimere il proprio consenso.

# I Conflitti Assertivi

1. Scegliere luogo e tempi giusti per la discussione
2. Avere uno spirito collaborativo
3. Mantenere un'idea chiara di sé e dell'altro
4. Chiarire le proprie emozioni ed obiettivi usando i “Messaggi-Io”
5. Ascolto attivo per assicurarsi di aver compreso
6. Restare sulle questioni specifiche, evitando gli attacchi personali
7. Affrontare un problema per volta
8. Enfatizzare i punti di accordo e rivolgersi apprezzamenti per agevolare la discussione
9. Brain-storming per cercare soluzioni creative

# Le barriere alla comunicazione

Atteggiamenti che rischiano di interrompere la comunicazione e le relazioni (Gordon, 1991).

- 1. Ordinare, esigere:** può suscitare rabbia
- 2. Minacciare:** può incutere paura e sottomissione
- 3. Fare la morale:** può causare un abbassamento dell'autostima e sensi di colpa
- 4. Dare soluzioni già pronte:** induce dipendenza e sfiducia in se stessi
- 5. Persuadere con la logica,** l'altro si sente offeso nel non vedere riconosciuti i propri sentimenti
- 6. Giudicare, disapprovare, criticare:** danneggiano l'immagine dell'altro

# Le barriere alla comunicazione

7. **Fare complimenti immeritatamente:** può ferire perché percepiti come falsi
8. **Umiliare, ridicolizzare:** induce l'altro a sentirsi offeso ed umiliato
9. **Interpretare, diagnosticare:** spinge l'altro a porsi sulla difensiva o a sentirsi incompreso
10. **Minimizzare:** genera sentimenti d'incomprensione
11. **Cambiare argomento:** l'altro sente svalutato se stesso e i propri sentimenti
12. **Interrogare:** genera atteggiamenti di chiusura per difendersi da una comunicazione invadente