


ASSERTIVITA'



DEFINIZIONE



*FORMA DI COMUNICAZIONE
APERTA E ONESTA, IN GRADO DI
MIGLIORARE LA PROPRIA
CAPACITA' ESPRESSIVA E
FAVORIRE IL MIGLIORAMENTO
DELLE RELAZIONI
INTERPERSONALI*



PERCHE' E' IMPORTANTE?

- MIGLIORA LA CAPACITA' DI ANALISI E SCELTA DEI COMPORTAMENTI RELAZIONALI
- MIGLIORA LE COMPETENZE COMUNICATIVE VERBALI E NON VERBALI
- MIGLIORA LA CAPACITA' DI GESTIONE DELLE EMOZIONI NEGATIVE (ANSIA, VERGOGNA, RABBIA) NELLE RELAZIONI ♣



*Nelle situazioni critiche relazionali tendiamo
a rispondere secondo schemi prevedibili...*

ECCO ALCUNI ESEMPI...

UNA PERSONA, CHIEDE DI VEDERVI ANCORA, PUR TRATTANDOSI DI UNA PERSONA CORRETTA NON AVETE INTENZIONE DI INCONTRARLA NUOVAMENTE, PERCIO' RISPONDETE ♣

A



EH, BEH, FORSE,
MAGARI, SI PUO'
FARE.. NON POTREI..
MA D'ACCORDO

B



SEI UNA PESONA CHE
STIMO, MA NON MI
INTERESSA
APPROFONDIRE IL
NOSTRO RAPPORTO
PERSONALE, QUINDI
PREFERISCO CHE NON CI
RIVEDIAMO

C



SMETTILA DI
IMPORTUNARMI, NON HO
NESSUNA VOGLIA DI
USCIRE CON TE..



UN COLLABORATORE HA COMMESSO DIVERSI ERRORI NEL
SUO LAVORO. GLI DITE: ♣

A



MEDITATE A LUNGO SU
COSA DIRE, MA
PREFERITE NON DIRE
NIENTE PER PAURA CHE
STIA MALE, O CHE
MAGARI SI OFFENDA

B



TI HO GIA' FATTO
NOTARE DUE VOLTE
NELL'ULTIMO MESE CHE
SBAGLI QUESTO
LAVORO. TI CHIEDO DI
FARE LA MASSIMA
ATTENZIONE PERCHE'
NON POSSO
PERMETTERMI TUTTI
QUESTI ERRORI

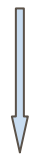
C



SEI SEMPRE DISTRATTO,
TI HO DETTO CHE DEVI
STARE PIU' ATTENTO!

MODELLO DEGLI STILI INTERATTIVI

A



PASSIVO

B



ASSERTIVO

C



AGRESSIVO

MODELLO DEGLI STILI INTERATTIVI

MECCANISMO DI RISPOSTA AL PERICOLO

COMPORAMENTO

PASSIVO



**SCHEMA
D'AZIONE:**

FUGA-PARALISI



EMOZIONI:

PAURA - ANSIA

COMPORAMENTO

AGRESSIVO



**SCHEMA
D'AZIONE:**

ATTACCO
AGRESSIONE



EMOZIONI:

COLLERA-RABBIA

CARATTERISTICHE DEGLI STILI INTERATTIVI





...ESEMPI DI COMPORTAMENTI VERBALI....

■ PASSIVO

- LE RUBO UN MINUTO
- SPERO DI NON ANNOIARE
- NON VORREI DELUDERLA
- NON VORREI DISTURBARE
- SCUSA SE...SCUSA SE

■ AGGRESSIVO

- FAI QUELLO CHE DICO IO
- SEI SEMPRE IL SOLITO
- SENZA DI ME NON SEI IN GRADO DI FARE NULLA
- TE L'AVEVO DETTO

■ ASSERTIVO

- IO MI SENTO
- HO DECISO DI
- VORREI CONCLUDERE QUANTO STO DICENDO



CARATTERISTICHE DEL COMPORTAMENTO PASSIVO ♣

..REGOLE..

- **VIOLA I PROPRI DIRITTI**
- **MANCA DI RISPETTO PER I PROPRI BISOGNI**
- **SOTTENDE UNA SCARSA CAPACITA' DI ESPRIMERE OPINIONI, GUSTI, PENSIERI, SENTIMENTI, EMOZIONI**
- **SI OFFRE ALLA VIOLENZA ALTRUI**
- **SI ESPRIME IN MODO AUTOSVALUTANTE**

...ESEMPI DI CONTENUTI VERBALI...

- **MA.. VERAMENTE**
- **NON SO**
- **FORSE**
- **NON E' MERITO MIO, SARA' STATO UN CASO**
- **CHIUNQUE SAREBBE STATO IN GRADO DI FARLO**



...COSA ESPRIME..

- **IO NON CONTO, NON VALGO NIENTE**
- **IO SONO DEBOLE**
- **IO NON SONO NESSUNO, TU SEI SUPERIORE**
- **I MIEI MODI DI PENSARE NON CONTANO, CONTANO SOLO I TUOI**

...OBIETTIVI..

- **TRANQUILLIZZARE GLI ALTRI**
- **EVITARE I CONTRASTI AD OGNI COSTO**
- **EVITARE L'ANSIA PROVOCATA DAI CONTRASTI**



CARATTERISTICHE DEL COMPORAMENTO AGRESSIVO ♣

..REGOLE..

- **AFFERMARE I PROPRI DIRITTI VIOLANDO QUELLI DELL'INTERLOCUTORE**
- **ESPRIMERE PENSIERI, EMOZIONI E SENTIMENTI IN MODO DISONESTO, E MANIPOLATORIO**

...ESEMPI DI CONTENUTI VERBALI...

- **TI HO DETTO CHE..**
- **ASSOLUTAMENTE DEVI**
- **NON PUOI..**



..COSA ESPRIME...

- **QUESTO E' QUELLO CHE PENSO IO, TU SEI STUPIDO SE LA PENSI
DIVERSAMENTE**
- **QUESTO E' QUELLO CHE VOGLIO IO, QUELLO CHE VUOI TU NON E'
IMPORTANTE**
- **QUESTO E' QUELLO CHE SENTO IO, I TUOI SENTIMENTI NON CONTANO**
- **TU NON CONTI, NON VALI NULLA**

...OBIETTIVI...

- **LOTTA DI POTERE:DOMINARE, VINCERE**
- **COSTRINGERE LE ALTRE PERSONE A CEDERE/PERDERE**
- **RAFFORZARSI E RASSICURARSI DEGRADANDO L'ALTRO**



UNA VARIANTE DEL COMPORTAMENTO AGRESSIVO: IL PASSIVO-AGRESSIVO O MANIPOLATORIO

REGOLE..

- **TENTARE DI OTTENERE CIO' A CUI NON SI HA DIRITTO, A SPESE DELL'INTERLOCUTORE**
- **CERCARE DI METTERE L'INTERLOCUTORE NELLE CONDIZIONI DI NON ACCORGERSI CHE STA RICEVENDO UN'AGRESSIONE**

...MODALITA' MANIPOLATORE...

- **LA SEDUZIONE ("FALLO TU CHE SEI IL MIGLIORE")..**
- **IL SENSO DI COLPA("SE NON LO FAI TU, NON LO FA NESSUNO, E DOPO...)**
- **LA CONFUSIONE(FORNIRE STIMOLI, INFORMAZIONI, RICHIESTE CONTRASTANTI IN MODO DA DISORIENTARE L'INTERLOCUTORE ED INDURLO A FARE CIO' CHE SI PRETENDE)..**



...COSA ESPRIME...

- **IO POSSO PRETENDERE, TU DEVI ESEGUIRE**
- **TU SEI TROPPO VULNERABILE PER ACCORGERTI CHE TI STO' SFRUTTANDO**
- **IO SONO PIU' FURBO DI TE**

..OBIETTIVI...

- **LOTTA DI POTERE:DOMINARE, VINCERE**
- **INDURRE LE PERSONE A CEDERE**
- **RAFFORZARSI E RASSICURARSI DEGRADANDO L'ALTRO**



CARATTERISTICHE DEL COMPORTAMENTO ASSERTIVO ♣

..REGOLE..

- **AFFERMARE I PROPRI DIRITTI RISPETTANDO L'INTERLOCUTORE**
- **ESPRIMERE PENSIERI, EMOZIONI E SENTIMENTI IN MODO ONESTO, E NON MANIPOLATORIO**

...ESEMPI DI CONTENUTI VERBALI...

- **IO PENSO CHE..**
- **IO CREDO CHE...**
- **IO MI SENTO.. QUANDO...**



..COSA ESPRIME..

■ IO VALGO E TU VALI

I MESSAGGI SONO ESPRESSI:

- SENZA DOMINARE**
- SENZA UMILIARE**
- SENZA MANIPOLARE**

..OBIETTIVI..

- RISPETTO PER SE E L'INTERLOCUTORE**
- CHIEDERE UGUALI CONDIZIONI**
- LASCIARE LA POSSIBILITA' AD UN COMPROMESSO QUANDO I BISOGNI PERSONALI SONO IN CONFLITTO CON QUELLI DELL'INTERLOCUTORE, OTTENENDO SODDISFAZIONE RECIPROCA PARZIALE.**

CARATTERISTICHE DEI DIVERSI TIPI DI COMUNICAZIONE

PASSIVO	ASSERTIVO	AGRESSIVO
DAL PUNTO DI VISTA DELL'EMITTENTE		
<ul style="list-style-type: none"> ■ AUTORIFIUTO ■ INIBITO, FERITO, ANSIOSO ■ PERMETTE AGLI ALTRI DI SCEGLIERE AL PROPRIO POSTO ■ NON RAGGIUNGE LA META DESIDERATA 	<ul style="list-style-type: none"> ■ AUMENTO DELL' AUTOSTIMA ■ ESPRIME CIO' CHE SENTE IN MODO RIPETTOSO DELL' ALTRO ■ SODDISFATTO DI SE ■ SCEGLIE PER SE ■ PUO' RAGGIUNGERE LA PROPRIA META 	<ul style="list-style-type: none"> ■ AUMENTO DELL' AUTOSTIMA A SPESE DELL' ALTRO ■ ESPRIME LE PROPRIE EMOZIONI IN MODO INCONTROLLATO ■ MOSTRA DISPREZZO PER L' ALTRO ■ RAGGIUNGE LA META A SCAPITO DELL' ALTRO
DAL PUNTO DI VISTA DEL RICEVENTE		
<ul style="list-style-type: none"> ■ IN COLPA O ADIRATO ■ SVILUPPA SCARSA STIMA PER L'INTERLOCUTORE 	<ul style="list-style-type: none"> ■ SERENO ■ HA LA POSSIBILITA' DI ESPRIMERE CIO' CHE SENTE 	<ul style="list-style-type: none"> ■ RESPINTO, FERITO, UMILIATO ■ DIFFIDENTE ■ FRUSTRATO, ARRABBIATO

ASSERTIVITA' E LINGUAGGIO DESCRITTIVO

LINGUAGGIO DESCRITTIVO	LINGUAGGIO VALUTATIVO
<p>Esprime un parere o un'opinione personale. Esprime un punto di vista soggettivo, basato sui dati a propria disposizione. E' dichiaratamente soggettivo</p>	<p>Esprime un giudizio rispetto ad un sistema di valori assoluto. Ha una forte connotazione morale o giuridica</p>
<p>OBIETTIVO Descrivere i fatti interni o esterni alla persona che parla</p>	<p>OBIETTIVO Mira a stabilire chi è buono o cattivo, chi ha ragione o torto, chi vale e chi no, chi comanda e chi obbedisce</p>




ASSERTIVITA' IN PRIMA PERSONA


AFFERMAZIONI IN PRIMA PERSONA	AFFERMAZIONI NON IN PRIMA PERSONA
MI ARRABBIO QUANDO TU.. MI DA FASTIDIO QUANDO	RECRIMINARE: MI FAI VENIRE IL NERVOSO
MI SENTO TRADITO DA TE QUANDO MI CRITICHI DI FRONTE AD ALTRE PERSONE	GIUDICARE O ETICHETTARE: SEI IL SOLITO ARROGANTE, VUOI SEMPRE AVERE RAGIONE, TU TI DIVERTI PROPRIO FARMI FARE FIGURACCE
QUANDO TI VEDO CORTEGGIARE LE ALTRE MI VENGONO MOLTI DUBBI SUL NOSTRO RAPPORTO	METTERE IN DISCUSSIONE: DEVI PROPRIO CORTEGGIARE TUTTE? TI PRENDEREI A SBERLE
PENSO CHE SAREBBE MEGLIO SE TU	FARE LA MORALE: TU DOVRESTI
MI SENTO TRASCURATA QUANDO VEDO CHE MI EVITI	ACCUSARE. NON TI IMPORTA NULLA DI ME



CARATTERISTICHE DELLO STILE ASSERTIVO

- *CAPACITA' DI DECIDERE DELLA PROPRIA VITA:
RICONOSCERE LE PROPRIE METE E I PROPRI OBIETTIVI
PERSONALI ♣*
- *CAPACITA' DI AVERE E DI SVILUPPARE I PROPRI VALORI,
OPINIONI ED EMOZIONI, RICONOSCENDOSI IL DIRITTO DI
RISPETTARSI INDIPENDENTEMENTE DALL'OPINIONE DEGLI
ALTRI*
- *CAPACITA' DI NON GIUSTIFICARSI O DARE SPIEGAZIONI NON
NECESSARIE SULLE PROPRIE AZIONI O SENTIMENTI
(difficile in presenza di senso di colpa o inadeguatezza)*

- 
- *CAPACITA' DI DIRE AGLI ALTRI COME SI DESIDERA ESSERE TRATTATI ♣*
 - *CAPACITA' DI DIRE NO, NON SO, NON E' UN MIO PROBLEMA
(Quello che mi viene chiesto rientra nel mio ruolo?)*
 - *CAPACITA' DI PRENDERSI IL TEMPO PRIMA DI FORMULARE UN'IDEA, UNA RISPOSTA O DI ESPRIMERE IL PROPRIO PUNTO DI VISTA ♣*
 - *CAPACITA' DI CHIEDERE INFORMAZIONI O AIUTO SENZA PROVARE SENSAZIONI NEGATIVE SUI PROPRI BISOGNI*

- 
- *CAPACITA' DI ACCETTARSI NONOSTANTE LE IMPERFEZIONI*
 - *CAPACITA' DI AVERE RELAZIONI POSITIVE E SODDISFACENTI E LA CAPACITA' DI MODIFICARE O PORRE TERMINE A QUESTE RELAZIONI SE QUESTE NON CI SODDISFANO PIU' ♣*



ATTEGGIAMENTI DI BASE DELLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

- **Essere specifici e chiari su ciò che si desidera, si pensa e si sente**
es: vorrei che.....voglio....mi farebbe piacere che.... Io la penso diversamente, penso che.....
- **Essere diretti**
- **Utilizzare per quanto possibile le informazioni in prima persona**
- **Chiedere e fornire frequentemente feedback**
es: sono stato chiaro? ..



VANTAGGI PERSONALI E RELAZIONALI DEL COMPORTAMENTO ASSERTIVO

RISPETTO AL COMPORTAMENTO PASSIVO:

- MAGGIOR RISPETTO DI SE ED AUTOSTIMA ♣
- DIMINUZIONE DEL BISOGNO DI APPROVAZIONE ALTRUI
- MAGGIOR BENESSERE PSICO-FISICO LEGATO ALL'ESPRESSIONE DELLE PROPRIE EMOZIONI ♣
- MAGGIOR PROBABILITA' DI OTTENERE RISPETTO DEI PROPRI BISOGNI ♣
- GLI ALTRI SI SENTONO PIU' CAPITI E RISPETTATI: MIGLIORAMENTO GENERALE DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI ♣

RISPETTO AL COMPORTAMENTO AGGRESSIVO:

- AUMENTO DELL'AUTOCONTROLLO DELLE PROPRIE AZIONI
- SENSO DI MAGGIORE AUTOSTIMA E MINORE VULNERABILITA' ♣
- ELIMINAZIONE DEI SENSI DI COLPA CHE SPESSO SEGUONO UN COMPORTAMENTO AGRESSIVO ♣
- POSSIBILITA' DI MIGLIORARE I RAPPORTI INTERPERSONALI ♣

COSA SUGGERISCE IL MODELLO DELLA COMUNICAZIONE NELLE SITUAZIONI CRITICHE?



OBIETTIVI DEL COMUNICANTE

- Cosa voglio raggiungere?
 - Di che cosa sono disposto ad accontentarmi?
- *Chiari/*
confusi
-
- Quello che voglio, rientra tra le cose che posso fare, dire o chiedere in rapporto al mio ruolo?
 - Il mio interlocutore è quello giusto?
 - Quali conseguenze ci potranno essere?
 - Sono disposto ad accettarle?
- *Adeguati/*
inadeguati

TIPO DI COMPORTAMENTO COMUNICATIVO

■ PASSIVO



Rispondo ai bisogni
dell'altro ♣

■ AGRESSIVO



Rispondo ai miei
bisogni ♣

■ ASSERTIVO



Tengo conto di ♣
entrambi i bisogni

CONSEGUENZE DELLA COMUNICAZIONE

■ Su se stessi

Come mi sono sentito?

Sono riuscito ad esprimere ciò che volevo nel modo in cui volevo?



SODDISFAZIONE/

INSODDISFAZIONE

■ Sull'interlocutore

Che effetto ha avuto la mia comunicazione?

Quanto ho raggiunto del mio obiettivo?

Quali costi dovrò pagare?



COSTI/

BENEFICI

PERSONALI

SITUAZIONI IN CUI L'ASSETIVITA' E' IMPORTANTE





a) ASCOLTO ASSERTIVO

- STARE DI FRONTE ALLA PERSONA CHE PARLA DANDO CONTATTO VISIVO
- FARE ATTENZIONE A CIO' CHE VIENE DETTO FORNENDO FEEDBACK CON CENNI DEL CAPO
- ATTENDERE IL PROPRIO TURNO PRIMA DI PARLARE
- FARE ATTENZIONE ALLA COMUNICAZIONE NON VERBALE
- EVITARE OGNI TIPO DI CONDANNA



*b) FAR VALERE UN PROPRIO DIRITTO
VIOLATO*

- DESCRIVERE ESATTAMENTE E SINTETICAMENTE I FATTI A CUI CI SI RIFERISCE
- DESCRIVERE SINTETICAMENTE CIO' CHE SI DESIDERA
- EVITARE DI PROFANARSI IN SCUSE E DISCUSSIONI
- EVITARE LE POLEMICHE E I TONI AGRESSIVI
- RIMANERE STRETTAMENTE SULL'ARGOMENTO EVITANDO DI FUORVIARE

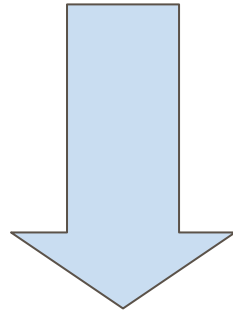


c) FARE UNA CRITICA COSTRUTTIVA

- IDENTIFICARE LA PERSONA CHE HA CREATO DISAGIO
- IDENTIFICARE CHE COSA HA CREATO DISAGIO
- FARE LA CRITICA SENZA AGGREDIRE L'INTERLOCUTORE O ENTRARE IN POLEMICA



DIRITTI ASSERTIVI



BASE DI UNA VITA PSICHICA PIU'
SANA E DI UNA MAGGIORE ABILITA'
COMUNICATIVA