

E D U C A T O R I A L L A V O R O

Assertività

Per un'efficace relazione interpersonale

Mariglina Gjoni*

Per «assertività» intendiamo quella particolare competenza che permette di riconoscere le proprie emozioni e i propri bisogni e di comunicarli agli altri nel rispetto reciproco. È una competenza che fa parte degli atteggiamenti profondi della persona e richiede lo sviluppo di comportamenti adatti a raggiungere la capacità di relazionarsi in modo naturale e soddisfacente.

L'assertività comporta un equilibrio tra le competenze emotive, il pensiero razionale e le abilità sociali e si propone come modalità comportamentale alternativa alla passività e all'aggressività, in quanto permette di tessere relazioni interpersonali significative, collaborative e costruttive.

Tutti ci dobbiamo interrogare se siamo assertivi o meno. Per testare la nostra capacità/incapacità comunicativa basta che riflettiamo sulle comunicazioni verbali e non verbali che nel nostro agire quotidiano mandiamo agli altri e sulla loro congruenza o contraddittorietà.

L'assertività non è una modalità relazionale innata, ma si sviluppa e si apprende nell'arco della vita in situazioni interpersonali specifiche. Perciò occorre imparare alcune tecniche e risposte assertive affinché tale attitudine possa essere migliorata mediante un oculato esercizio.

* Psicologa, consulente per la pastorale universitaria ad Urbino.

Cosa intendiamo per assertività?

Il termine assertività deriva dal latino «*asserere*» che significa «asserire», oppure «asserzione» (o anche affermazione di sé). È una caratteristica del comportamento umano che consiste nella capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni ed opinioni senza tuttavia offendere né aggredire l'interlocutore. Con l'assertività si adotta un comportamento positivo che ci permette di precisare quello che si vuole, ciò di cui si ha bisogno, senza interferire minimamente nella vita dell'altro. Il concetto di assertività può essere espresso in vario modo, come «la capacità di affermare i propri diritti senza farsi manipolare e senza manipolare gli altri»¹ oppure come la capacità di esprimere i propri bisogni e i propri diritti, le proprie sensazioni positive o negative, senza violare i diritti ed i limiti altrui.

La struttura concettuale dell'assertività si compone di cinque livelli:

1. Percepire e riconoscere le proprie emozioni, secondo un'autonomia emotiva rispetto al coinvolgimento negativo legato alla presenza di altre persone (arrossire, balbettare, ammutolire...).

2. Comunicare emozioni e sentimenti, anche negativi, senza che siano (troppo) alterati o inibiti dall'ansia e dalla tensione (libertà espressiva).

3. Avere la consapevolezza dei propri ed altrui diritti (rispetto per sé e per gli altri, senso della reciprocità).

4. Disponibilità ad apprezzare se stessi e gli altri (ad esempio, non dipendere dalla reazione degli altri, non giudicarli in base alle differenze con noi, accettare le critiche).

5. Capacità di auto realizzarsi e di poter decidere sui fini della propria vita (ad esempio, non delegare le proprie responsabilità, tutelare le proprie idee pur accettando il punto di vista degli altri, non sentirsi perduti se le aspettative restano deluse).

Come si presenta la persona assertiva

L'assertivo è colui che è capace di avere un atteggiamento positivo verso se stesso e verso gli altri e di riconoscere, rispettare ed esprimere

¹ O. Castanyer, *L'assertività. Espressione di una sana stima di sé*, Cittadella Editrice, Assisi 1998.

i propri bisogni nel rispetto di quelli altrui. Manifesta un'immagine corretta di sé e buone capacità di autocontrollo, di intervento sulle situazioni critiche e di soluzione dei problemi.

L'assertività è, perciò, correlata ad un importante fattore protettivo di personalità: quello della stima di sé, che è caratterizzato dalla sensazione di avere un valore personale intrinseco, dalla fiducia nell'efficacia della propria azione sull'ambiente e dalla coscienza di avere un ruolo attivo, non passivo, rispetto agli eventi della vita. Attuare un comportamento assertivo ha un grande effetto sul giudizio che abbiamo di noi stessi, fatto di parole, emozioni e sensazioni².

La persona dotata di uno stile assertivo è forte e perseverante nella considerazione delle proprie aspettative, mete, bisogni, capacità; è gentile in quanto si propone di realizzare aspettative e diritti altrui; è ferma ma non rigida, autorevole ma non autoritaria, chiara ed esplicita senza offendere, rispetta l'altro senza sminuire la propria autostima³.

Essere assertivi, quindi, significa saper comunicare senza troppe incertezze o paure, esprimere con autorevolezza il proprio punto di vista senza sopraffare quello degli altri, raggiungere i propri obiettivi senza essere aggressivi, ascoltando le persone in maniera attiva e non «per finta», assumendo concretamente le proprie responsabilità nell'esporre gli argomenti. La persona assertiva comunica sia verbalmente che non verbalmente in modo congruo: ciò che viene detto a parole è anche quello che viene detto con il corpo. Tutto l'aspetto fisico, il contatto oculare, la mimica facciale, lo spazio sociale, il tono della voce, la gestualità... riflettono un ascolto attento di sé e dell'altro.

Tipi di risposta assertiva

Durante lo sviluppo ognuno di noi apprende degli stili comportamentali che guidano le relazioni interpersonali. Alla base di questi stili ci sono convinzioni – spesso erranee – frutto della cultura di appartenenza e dell'ambiente sociale e che si attivano nel momento di stabilire i rapporti con il prossimo. Mettere in luce ed identificare

² M. Giannantonio - A.L. Boldorini, *Autostima, assertività e atteggiamento positivo. I fondamenti e la pratica della crescita personale*, Ecomind Publications, Roma 2005.

³ E. Cheli, *Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale, Un'introduzione interdisciplinare*, Franco Angeli, Milano 2004.

queste convinzioni che sono alla base del nostro comportamento è utile per un'eventuale modifica dei nostri stili comportamentali. La risposta assertiva, dunque, presuppone la consapevolezza di tali convinzioni distorte. In questo modo si è in grado di favorire un adattamento efficace anche di fronte a situazioni conflittuali.

Esistono diversi modi di rispondere in modo assertivo⁴:

✓ *Risposta assertiva positiva.* Esprime con frasi adeguate e nel momento opportuno qualcosa di positivo riguardo l'altra persona; ad esempio, si può passare da una frase semplice come: «Ti sta molto bene la tua nuova pettinatura» ad un'altra più impegnativa come: «Mi è piaciuto molto quello che hai detto l'altro giorno». Questo tipo di risposte sono abbastanza facili, in quanto il soggetto non si sente coinvolto direttamente e non deve difendersi da qualcosa.

✓ *Risposta assertiva elementare.* È un'espressione semplice e diretta dei propri interessi e diritti. Emerge quando l'individuo si trova in quelle conversazioni in cui viene interrotto oppure è screditato o sminuito o si sente in qualche modo calpestato. In tali circostanze occorre trovare frasi adatte per esprimere i propri diritti e per manifestare la propria contrarietà nell'essere aggrediti dagli altri. Il tono di voce che accompagna la frase deve essere chiaro e fermo, privo di inflessioni aggressive. Ad esempio, durante una riunione in cui si è continuamente interrotti si può dire: «Scusa, non ho finito di parlare, vorrei concludere»; oppure, in situazioni interattive familiari, scolastiche e altre, ci si può rivolgere dicendo: «Per favore, non insistere, non posso davvero aiutarti».

✓ *Risposta assertiva con riconoscimento.* Permette inizialmente il riconoscimento delle necessità dell'altro e solo in seguito quello delle proprie. Esprimendosi in questa maniera si evita un attacco aggressivo, dato che per prima cosa ci si mette nel posto dell'altro cercando di capire i motivi che lo spingono ad agire in un dato modo, per poi accampare i propri diritti ed interessi. Ad esempio: «Capisco perfettamente le tue motivazioni, e dal tuo punto di vista hai ragione, ma prova a metterti al posto mio e cerca anche tu di capirmi».

⁴ Per un approfondimento delle risposte assertive e correlate tecniche di assertività si veda: O. Castanyer, *L'assertività*, cit.; E. Giusti - A. Testa, *L'autostima. Vincere quasi sempre con le 3A*, Sovera, Roma 2006; F. Nanetti, *Assertività ed emozioni. Manuale di formazione integrata alla comunicazione efficace*, Pendragon, Bologna 2005.

✓ *Risposta assertiva ascendente o graduale.* Consiste in un aumento della fermezza della risposta assertiva. L'interlocutore sembra agire come se i tentativi assertivi non lo riguardassero e continua ad ignorarli. Occorre, allora, aumentare gradualmente e con pazienza la fermezza della propria risposta iniziale. Ad esempio, in una conversazione si può passare da: «Scusa, potresti fare a meno di interrompermi? Non riesco a parlare!» a: «Mi fai finire di parlare o no?».

✓ *Risposta assertiva soggettiva.* Viene utilizzata quando l'interlocutore non ha voluto aggredirci di proposito. Sono frasi del tipo: «Quando tu... io mi sento...», «Preferirei...», «Forse mi sbaglio ma ho percepito che tu, noi...». Si tratta di una risposta molto efficace in quanto l'effetto che produce nell'altra persona è quello di non sentirsi mai aggredita dal nostro dire. Questa risposta viene spesso utilizzata nelle situazioni di coppia, in caso di contrarietà con un amico o per chiarire situazioni di incomprensione che si protraggono da un certo periodo di tempo.

✓ *Risposta assertiva di fronte all'aggressività.* Consiste nella capacità di far vedere all'altra persona come si sta comportando e di mostrarle come si potrebbe comportare in modo migliore. Esempi: «Vedo che sei arrabbiato e non mi ascolti», «Perché non ti fermi un attimo e cerchi di ascoltare quello che vorrei dirti?». È una risposta che si utilizza contro gli attacchi aggressivi e torna utile per chiarire malintesi. Con essa si cambia temporaneamente l'argomento della conversazione in corso per far vedere e far riflettere l'interlocutore su come si sta comportando e su come questo suo comportamento costituisca un freno alla comunicazione assertiva.

Sintetizzando: con la *risposta assertiva positiva* si rimandano elementi positivi presenti negli altri individui; mediante la *risposta assertiva elementare* si esprimono in modo semplice i propri interessi e diritti; con la *risposta assertiva con riconoscimento* si fa precedere all'espressione dei propri interessi e diritti un riconoscimento dei bisogni dell'altro; con la *risposta assertiva ascendente* si aumenta gradualmente la fermezza dei propri interventi assertivi; con la *risposta assertiva soggettiva* si cerca di presentare in modo efficace ciò che si prova in relazione alle situazioni e alle persone; con la *risposta assertiva di fronte all'aggressività* si cerca di ottenere dall'altro un comportamento più consono e lineare.

Alcune tecniche possano facilitare l'apprendimento di queste risposte assertive.

Alcune tecniche di assertività

L'esercizio di queste tecniche risulta utile quando il dire assertivo non ha avuto dei riscontri positivi nell'interlocutore, per cui è necessario difendersi dagli attacchi usando maniere comunicative più forti.

✓ *Tecnica del disco rotto.* È la più comune, e consiste nel ripetere varie volte il proprio punto di vista, con calma, senza innescare polemiche o senza rispondere alle eventuali provocazioni dell'interlocutore; ci si limita ad insistere su un argomento finché l'interlocutore si convince o quantomeno si rende conto che non otterrà nulla con i suoi attacchi.

✓ *Banco di nebbia.* Anche questa è una tecnica molto comune e altrettanto utile, e consiste nel riconoscere ciò che di positivo si riscontra nel discorso dell'altro senza cedere ad ulteriori discussioni. Con questa tecnica, dal momento che si riconosce un fondo di verità in ciò che l'altro dice, apparentemente si potrebbe dare l'impressione di cedere, di «dargliela per vinta»; in realtà gli si comunica che il parlare proficuo dipende unicamente da colui che parla. In altri termini, si cerca di dare ragione all'interlocutore sugli aspetti più fondati delle sue critiche ma evitando di trascinarlo in ulteriori discussioni; gli si fa capire che lo stile della conversazione cambia solo se chi parla ritiene opportuno cambiarlo, non per l'insistenza dell'interlocutore.

✓ *Rinvio assertivo.* È una tecnica che consiste nel prendersi tempo rimandando la risposta all'interlocutore fino al momento in cui ci si sente pronti a fornire una risposta adeguata. Così facendo, si considera ciò che l'interlocutore dice senza tralasciare il bisogno di entrare in contatto con le proprie sensazioni e necessità, in modo da essere certi di prendere autonomamente le decisioni senza l'influenza dell'altro. Risulta particolarmente utile alle persone indecise che non sono in grado di fornire una risposta nel momento in cui si sentono a disagio e in difficoltà a dare una risposta chiara.

✓ *Tecnica del cambiamento d'argomento.* È una tecnica che cerca di spostare l'attenzione dall'argomento che si sta trattando (contenuto)

alla dinamica che si sta verificando tra gli interlocutori (processo). Si esce dal contenuto del discorso per guardarlo dall'esterno. Questa tecnica funziona molto quando si comincia ad alzare la voce o ci si sta arrabbiando. È efficace perché, se ben utilizzata, permette di commentare in modo distaccato ed oggettivo ciò che si sta verificando *tra* gli interlocutori, evitando le paludi degli attacchi personali e di giudizi reciproci sempre più trancianti. Nelle discussioni troppo animate è molto più costruttivo riflettere su quello che sta succedendo e riconoscere la propria parte di responsabilità, piuttosto che attaccare, difendersi o cercare alleati.

✓ *Tecnica dell'ignorare.* È una tecnica simile alla precedente, solo che in questo caso la responsabilità ricade soltanto sull'altra persona. Si applica quando l'interlocutore ci appare al colmo della rabbia e dello sdegno, tanto da indurci a temere che le sue critiche finiscano in insulti senza avere la possibilità di difenderci. Fondamentale, in una simile situazione, è controllare il tono di voce con cui si «blocca» l'altra persona. Un tono sprezzante o brusco attiva un'aggressività ancora maggiore. Meglio un tono gentile e comprensivo, rispettoso dello stato d'animo dell'interlocutore ma anche del buon clima della conservazione.

✓ *Tecnica dell'accordo assertivo.* È una tecnica che cerca di mettere in chiaro che commettere un errore ed essere una persona cattiva sono due cose ben distinte. È utile quando si riconosce che l'interlocutore ha ragione a sentirsi infastidito, ma non si può accettare il modo in cui ci informa di questo fatto. Ha grande valore in quanto riappacifica gli interlocutori con l'ammissione della propria colpa, senza per questo perdere la stima di sé agli occhi propri ed altrui.

✓ *Domanda assertiva.* È una tecnica utile quando non si capisce se una critica è costruttiva o se manipola la verità, o quando si ha l'impressione che non sia stato detto tutto. Partendo dal presupposto che sia una critica costruttiva, possiamo estrapolare la parte più rilevante della critica chiedendo all'interlocutore di chiarirci le sue motivazioni, a cosa si riferisce in particolare e cosa vorrebbe che cambiassimo (per esempio: «Mi puoi spiegare che cosa ti infastidisce del mio modo di...?»). Con questa tecnica si obbliga il proprio interlocutore a fornirci ulteriori informazioni sulle motivazioni del suo dire, per accertare

a che cosa si riferisce e in cosa vuole che si cambi. Le sue ulteriori risposte hanno il pregio di aiutare l'interlocutore stesso a prendere coscienza ed eventualmente a modificare i suoi schemi mentali senza ricorrere all'aggressività o a reazioni difensive.

Verificare il proprio stile relazionale è importante. Esercitarsi sulle tecniche di assertività pure. Ma il risultato è garantito se alla fonte ci abitano quei sentimenti di amore solidale che permettono di essere autentici e caritatevoli allo stesso tempo.