

i libri dell'altra scienza

MANUALE DI
COMUNICAZIONE ASSERTIVA

DOMENICO DI LAURO

Manuale di comunicazione assertiva

XENIA
EDIZIONI

*Questo libro è dedicato a Giuseppina
...che vive la sua immortalità nel mio pensiero.*

Per contattare l'Autore:
ddilaur@tiscali.it

Grafica di copertina: Fotocomposizione Novatese
Foto di copertina: © Yuri Arcurs - Fotolia.com

Proprietà letteraria riservata 2011
Xenia Edizioni e Servizi S.r.l.
Via Guido da Arezzo, 15 – 20145 Milano
www.xenia.it

Stampato in febbraio 2011 per Xenia Edizioni e Servizi S.r.l.
da Arti Grafiche Battaia, Zibido San Giacomo (MI)

INTRODUZIONE

PERCHÉ LEGGERE QUESTO MANUALE?

Ho scritto questo manuale per condividere con voi lettori quello che approfondisco nella mia attività di formatore, durante i corsi in cui insegno la comunicazione a un vasto pubblico di discenti; esso è anche il frutto di un saggio, *L'assertività. Comunicare in modo chiaro ed efficace*, che ho già pubblicato e che sta avendo un buon successo in termini di lettori. Proprio questo successo, proprio voi lettori, nonché la casa editrice, mi avete spinto a trattare l'assertività sotto altri punti di vista dettagliando tematiche e riflessioni su questo tema fondamentale per la comunicazione e per le competenze sociali delle persone che attraverso la comunicazione vogliono cambiare la qualità dei loro rapporti e quindi della loro vita.

Ho scritto questo manuale proprio come avrei progettato il relativo corso di formazione. Esso vuole offrirvi una serie di spunti e qualche tecnica per essere più efficaci nelle vostre comunicazioni interpersonali e per ottenere nuovi risultati. Se volete essere degli abili comunicatori dovrete costruire relazioni più morbide, più rilassate, ma soprattutto, focalizzatevi completamente sul o sui vostri interlocutori. Dovete accarezzare letteralmente con le parole i vostri interlocutori per tranquillizzarli; ma per essere efficaci, tali carezze, tale modalità comunicativa, deve piacere anche a voi!

Abituatevi a vivere i rapporti in modo meno passivo o meno aggressivo, non lasciandovi prendere troppo dall'altro o dagli eventi o dal contesto, questo cercando un baricentro più assertivo nella relazione.

Magari siete già abbastanza bravi nella comunicazione e nei vostri comportamenti verso gli altri, ma se c'è qualche cosa che volete migliorare, per essere più efficaci, o cambiare nel vostro agire comunicativo, o se desiderate avere maggior successo, allora potete applicare i principi di questo manuale sviluppando i relativi esercizi progressivamente così come li incontrerete in modo da praticare allenandovi lo stile assertivo.

COME FUNZIONA L'ASSERTIVITÀ

L'assertività è una modalità di comportamento o comunicazione molto utilizzata da persone che hanno successo e che eccellono nei vari campi dove le relazioni interpersonali sono importanti e non se ne può fare a meno; queste persone infatti riescono a conseguire con efficacia risultati positivi, suscitano molta simpatia, autorevolezza e *leadership*.

Sviluppare *leadership* nelle relazioni interpersonali significa principalmente essere chiari nell'espore i concetti e i contenuti di quello che si vuole comunicare; quando il messaggio espresso è poco chiaro, quando non si mostra un chiaro senso e degli obiettivi al proprio interlocutore, questi inevitabilmente ci metterà del suo acquisendo così lui maggiore *leadership* nella relazione.

Nelle relazioni l'assertività diventa uno strumento da utilizzare in tutte le situazioni comunicative dove vi relazionate a un'altra persona; l'assertività ancora permette di impostare relazioni equilibrate ed efficaci creando uno spirito positivo e costruttivo con il vostro interlocutore.

Ultimo ma non meno importante, l'assertività è un principio che, se applicato, può aiutarvi a sviluppare il vostro potenziale nascosto nella comunicazione e vi permette di creare una prospettiva alle vostre relazioni ampliando di gran lunga la vostra visuale su amici, affetti, conoscenti,

colleghi di lavoro e altro ancora. Essa fornisce, se applicata regolarmente e sistematicamente nei processi di relazione, una sorta di *empowerment* o potenziamento della vostra comunicazione permettendovi di essere più efficaci.

COME USARE QUESTO MANUALE

Il manuale è rivolto a tutti coloro che vogliono migliorare la comunicazione interpersonale; esso spiega i principi base di una relazione assertiva, poi attraverso le esercitazioni, i suggerimenti e gli esempi, mostra i passi fondamentali per esprimerla correttamente attraverso la comunicazione e il comportamento stesso.

Il consiglio che vi do è di leggere il manuale una prima volta tutto, sottolineandolo, e siccome è strutturato in modo ricorsivo, vedrete che i concetti fondamentali sono ripresi e rivisitati più volte nei capitoli e nel susseguirsi del testo; se non capite qualche passaggio non preoccupatevi perché nel seguire la lettura i contenuti più specifici della comunicazione si dispiegheranno nella semplicità dei concetti espressi.

Vi suggerisco di fare gli esercizi mentre li incontrate nella lettura e magari ripeteteli a distanza di una settimana decontestualizzandoli dalla lettura stessa; fateli! Perché vi aiuteranno nella comprensione.

Quando vi verrà in mente un concetto inerente l'assertività risfogliate il manuale prendendo a riferimento l'indice e riprendete le vostre sottolineature relative a quel concetto.

Se più vi garba siete liberi anche di non seguire la lettura del libro secondo l'ingegneria di struttura da me posta (l'indice); esso è fatto in modo che potete iniziare la lettura da dove volete, dal capitolo, dal paragrafo, dalle esercitazioni o soffermarvi ad analizzare una figura o schema; esso vi permetterà di recuperare il senso in qualsiasi momento

e a qualsiasi punto dell'opera, quindi seguite a vostro piacimento il vostro schema o percorso e date pure le priorità a ciò che vi serve, è fatto apposta!

Grazie! E buona lettura.

P R E M E S S A

*Tu sei un fantastico
creatore di problemi...
devi semplicemente
comprenderlo ed ecco che,
all'improvviso, tutti
i problemi scompaiono.
Tu sei perfettamente in
forma: sei nato perfetto,
il messaggio è tutto qui.*

Osho

Questo potente e profondo pensiero di consapevolezza citato in epigrafe, lo dedico personalmente a tutti i miei lettori. E rivolgo il presente manuale scientifico a tutti coloro che utilizzano e interpretano la comunicazione come agente di cambiamento, che anelano alla consapevolezza, per avere maggiore senso del sé e fiducia nelle proprie capacità a partire dal loro modo di comunicare.

Penso personalmente che ognuno di noi, ogni creatura umana è un corpo, un'anima e uno spirito solo con il potere che lo ha generato, e penso ancora che, questo stesso potere che ci ha generato sia il nostro personale tesoro che ci può permettere, dandoci la forza, di generare sogni e di creare la nostra vita e gli avvenimenti che ad essa servono. Quello che siamo, quello che pensiamo di noi stessi è opera solo ed esclusivamente nostra; noi siamo responsabili al 100% di quello che siamo, di come agiamo, di cosa vogliamo diventare e di come vogliamo essere. Ogni nostro pensiero, ogni idea, ogni sogno generato dalla nostra mente e comunicato attraverso il linguaggio crea il futuro. Ognuno di noi attraverso le proprie esperienze di vita e di relazione comunicando genera altre esperienze che si riflettono su

esperienze e vite altrui generando attraverso l'interazione e le relazioni interpersonali, nuove esperienze. La mente allora genera la realtà attraverso i suoi contenuti, pensieri ed emozioni e attraverso il linguaggio crea esperienze condividendole; la realtà per l'uomo è un prodotto delle sue relazioni e delle sue situazioni.

Proprio le situazioni permettono di esercitare il nostro potere facendo uso della comunicazione, dei suoi processi, delle sue regole.

Prima di diventare bravi nella comunicazione è necessario ricercare in se stessi, approfondendo la propria conoscenza e interpretando questo procedere come la ricerca di un miglioramento continuo dei propri comportamenti per una qualità di vita migliore.

Per conoscervi avete bisogno di riflettere e sperimentare le vostre capacità, attivando le vostre risorse per comunicare efficacemente, persuadere, migliorando i vostri rapporti e relazioni lavorative, affettive, amicali e così via. La vostra conoscenza, la comprensione di codici comportamentali e comunicativi vi consentiranno di vivere il vostro senso di libertà; lo strumento per esprimerla al meglio è la comunicazione.

Sono passati ormai due anni dalla prima stesura e pubblicazione del mio saggio sull'assertività (*L'assertività. Comunicare in modo chiaro ed efficace*) e grazie all'interesse che il libro ha suscitato è sorto lo stimolo a costruire questa nuova opera più fresca, arricchita e aggiornata nella sua nuova forma e definizione.

Il cambiamento in questi ultimi anni non ha generato gran che in termini di *know how* aggiunto e arricchimento della disciplina stessa e questo è per me un incentivo a superare e migliorare quanto esposto e organizzato nell'opera precedente.

Ma trasmette sicurezza e competenza; si può imparare?

Penso proprio di sì. Attraverso questo manuale più completo, con l'esercizio ripetuto e consapevole in ogni vostro comportamento e atto comunicativo, svilupperete compor-

tamenti e comunicazioni adeguandoli alle situazioni dove vi state esprimendo, rendendovi più efficaci nel comunicare e nel comunicarvi, dando maggiore vigore alle vostre azioni, ai vostri comportamenti ma soprattutto alla vostra *leadership* nelle relazioni interpersonali.

Alla fine di questo manuale troverete la capacità, attraverso la semplice comunicazione e i comportamenti, di sviluppare autorevolezza e ottenere riconoscimento e stima da parte dei vostri interlocutori.

Scopriremo che esternando fermezza, senso del sé, assertività non potremo che ricevere segnali positivi nei rapporti interpersonali; questi *feedback* positivi non sono nient'altro che dei rafforzativi alla nostra autostima che contribuiscono attraverso la reciprocità e il rispecchiamento nella relazione con l'altro a migliorarne nettamente la qualità equilibrandone i comportamenti nonché il rapporto.

Diventare «geni» nella relazione è l'intento di questo manuale sull'assertività; geni è da intendere come geniali o dotati di genialità nel comportarvi e nel comunicare, solo ciò può permettere all'uomo di evolvere nel suo modo di comunicare.

Non importa con chi comunicate, se un intellettuale, un burocrate, un artigiano, un insegnante o un manager, l'importante è come comunicate con loro adeguando i comportamenti alle emozioni manifeste e i contenuti ai fatti; ciò vuol dire «per essere geniali» non ostinatamente riempire l'altro di parole e concetti, ma semplicemente comprenderlo coinvolgendolo nel soddisfare le vostre e le sue esigenze.

Il segreto nella comunicazione risiede nell'ascolto, e attraverso l'ascolto si equilibra il rapporto con l'altro e prende forma il comportamento assertivo; l'equilibrio sta nel comportarsi con reciprocità rispettandosi nelle idee, nei fatti e condividendo degli obiettivi.

La comunicazione assertiva ha un grosso potere in sé: rompe gli schemi classici della comunicazione e dei comportamenti; accende semplicemente una nuova luce non

solo alla disciplina del comunicare, ma anche del pensare, del progettare, dell'analizzare psicologico fino allo sviluppo della terapia breve. «La terapia strategica è un intervento terapeutico solitamente breve, orientato all'eliminazione dei sintomi e alla risoluzione del problema presentato dal paziente»¹.

L'assertività e il suo proprio modo di comunicare e comportarsi, è un nuovo mattone da inserire nella costruzione dell'evoluzione dell'uomo.

Dai primi ominidi evolutisi sulla terra siamo arrivati all'uomo di oggi; da un linguaggio preminentemente non verbale e gutturale, da comportamenti aggressivi siamo arrivati a comunicare in modo più equilibrato senza esprimere il binomio estremo della comunicazione (aggressivo-passivo) ma sperimentando nell'evoluzione della specie uomo forme sociali più evolute (dall'orda primitiva alle democrazie moderne, dalla lotta per la sopravvivenza alla manipolazione e gestione più ottimale e allargata delle risorse) e modelli di comunicazione più efficaci, abbiamo traghettato l'assertività. Essa è a tutti gli effetti un modello comportamentale e di comunicazione che evolve l'uomo. La comunicazione è uno scambio ed è il motore dell'evoluzione.

L'assertività è la capacità che un individuo ha di utilizzare in ogni situazione di relazione i comportamenti e le modalità di comunicazione più idonee ad instaurare reazioni positive nell'interlocutore riducendo la possibilità di generarne di negative.

La comunicazione assertiva possiamo quindi considerarla come un metodo di interazione che si attua attraverso i seguenti comportamenti:

- Un comportamento partecipe attivo e non in contrapposizione con l'altro.
- Un atteggiamento responsabile, caratterizzato da piena fiducia in sé e negli altri.
- Un comportamento completo che manifesta piena-

mente il proprio sé, funzionale all'affermazione dei propri diritti senza negare i diritti e l'identità dell'altro.

- Un atteggiamento che non giudica e avulso da critiche non costruttive verso l'altro ovvero senza pregiudizi.

- La capacità di comunicare i propri sentimenti in maniera chiara e diretta e onesta senza manifestare aggressività o essere minacciosi verso l'altro.

L'assertività (dal latino *ad serere*) significa «asserire» o anche affermare se stessi. L'assertività è una caratteristica della comunicazione che consiste nella capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie opinioni.

Ci sono due modi estremi di interagire relazionandosi con gli altri, un modo passivo e un modo aggressivo.

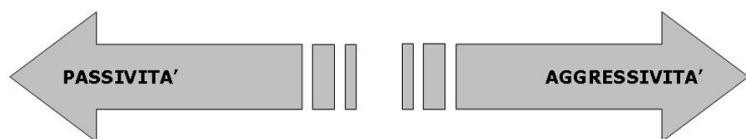


Fig. 1

- *Il comportamento passivo.* Per le persone passive va tutto bene, sono tranquille e tendono a non mettersi in discussione. Cercano di evitare il confronto e il conflitto.

- *Il comportamento aggressivo.* Le persone aggressive tendono a intimidire gli altri prevaricandoli e mettendoli in soggezione. Queste persone tendono a fare qualsiasi cosa per raggiungere i propri scopi.

Questi estremi non ci permettono di instaurare buoni rapporti con gli altri e allo stesso tempo ottenere i risultati positivi nelle relazioni interpersonali.

Esiste un modo di comportarsi e comunicare che porta a raggiungere contemporaneamente questi due obiettivi; questo modo risiede nell'assertività.

CHE COS'È L'ASSERTIVITÀ

L'assertività è la capacità di esprimere i propri sentimenti; scegliere il modo di comportarsi in una data situazione; sviluppare la propria autostima e sicurezza nelle proprie idee; saper dire di no o esprimere opinioni di disaccordo; decidere di comportarsi anche in modo illogico; riconoscere i propri limiti e le proprie inadeguatezze rispetto a una situazione di relazione; limitare l'aggressività altrui e spronare le passività; difendere i propri diritti senza ignorare quelli altrui.

L'assertività è un approccio che ci permette di gestire in modo costruttivo le relazioni interpersonali.

È anche una tecnica che si può conoscere e apprendere, può essere applicata e può essere verificata nei risultati che produce.

CHE COSA NON È

Spesso nel linguaggio corrente si usa il termine «asserire» per indicare una persona che sostiene una versione non condivisa. Se qualcuno ci dice «Il vigile asserisce che il semaforo fosse ancora rosso», dentro di noi sorge subito il dubbio che rosso non fosse. L'assertività è esattamente il contrario: una persona molto assertiva dice qualcosa, a nessuno viene in mente di confutarla o metterla in discussione (l'assertività implica anche autorevolezza). Essa si manifesta come il giusto equilibrio tra due polarità estreme: da una parte il comportamento passivo, dall'altra il comportamento aggressivo.

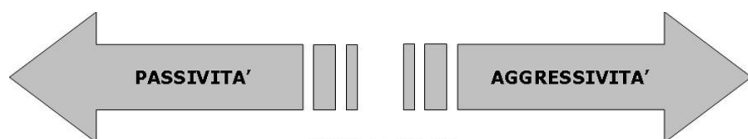


Fig. 2

L'assertività non è una caratteristica assoluta e costante di un individuo; oggi possiamo essere assertivi e domani completamente passivi o aggressivi o meno assertivi. Essa è una variabile incostante un po' come l'umore, e per poterla stabilizzare e mantenere nel tempo bisogna esercitarsi e sviluppare consapevolezza passando dal dubbio e l'incertezza nella relazione ad un sentimento più sicuro di se stessi e ponendosi in ascolto verso l'altro.

I requisiti necessari per un comportamento assertivo sono:

1. Un buon livello di autostima e immagine di sé.
2. Buone capacità comunicative nelle relazioni interpersonali; libertà espressiva.
3. Umiltà.
4. Capacità di dare risposta alle richieste e alle critiche.
5. Capacità di gestire i conflitti.
6. Capacità di dare e di ricevere apprezzamenti.

L'autostima è il propellente necessario per sviluppare una buona condotta assertiva; il volersi bene, il pensare di valere, essere sicuri delle proprie scelte e azioni, infine assumersi delle responsabilità ci permette di essere soddisfatti di noi stessi; se siamo soddisfatti ci relazioneremo in maniera adeguata con gli altri, mentre il pensare di non valer nulla impedisce un positivo dialogo interiore, finendo per sviluppare con gli altri, comportamenti e modi di comunicare o passivi o aggressivi.

Gli inconvenienti di una bassa autostima connessi alla scarsa fiducia in se stessi sono:

- Timidezza.
- Senso di colpa.
- Frustrazione.
- Rabbia/Aggressività (poco assertivi).
- Gelosia.
- Paura.
- Invidia.
- Imbarazzo.
- Stanchezza.
- Senso di inadeguatezza.

Essenziale nella comunicazione è la capacità di ascolto: mentre la persona aggressiva critica ed esprime continuamente giudizi sia verbalmente che manifestandoli in modo non verbale e quella passiva è eccessivamente accomodante e accondiscendente, quella assertiva sviluppa una giusta apertura verso il proprio interlocutore dandogli la giusta considerazione; questo comportamento si esercita attraverso la dinamica del *feed back* ossia messaggi di ricezione di ciò che viene detto, parafrasando quello che viene comunicato e sintetizzando ciò di cui si sta discutendo. Altro elemento indispensabile per sviluppare assertività è l'empatia, che vuol dire cercare di cogliere la prospettiva dell'interlocutore assumendone il punto di vista.

COSA NON PERMETTE LO SVILUPPO DI UNA CONDOTTA ASSERTIVA

Alcune delle cause che inibiscono lo sviluppo di una condotta assertiva incentivando condotte passive o aggressive possono essere:

- Il cattivo apprendimento di comportamenti per rispecchiamenti di condotte errate in ambito familiare.

- Esperienze negative che hanno generato ansia e depressione.

- Un'educazione troppo rigida che non valorizza la persona e le sue aspirazioni ma semplicemente stupide e pratiche regole di vita (grosso limite allo sviluppo della componente creativa).

- La bassa autostima.

- Credenze limitanti.

- Mancanza di indipendenza.

- Il bisogno di esercitare il controllo sugli altri.

L'esercizio e l'allenamento ad un comportamento assertivo, potenzia la capacità di produrre la comunicazione non verbale e la consapevolezza di quest'ultima potenzia il comportamento assertivo. Le principali capacità relazionali non verbali sono:

- sincronizzazione;

- aspetto fisico;

- osservazione;

- contatto oculare;

- mimica facciale;

- spazio sociale;

- prossemica;

- tono della voce;

- volume della voce;

- gestualità;

- postura.

Su queste capacità possiamo esercitare il nostro comportamento; quando siete in metropolitana, o davanti ad uno specchio a truccarvi o radervi, quando conversate con un amico, eccetera, provate a sviluppare, utilizzare e accentuare una delle suddette capacità e verificate gli effetti che provoca sui vostri interlocutori. Una buona sincronizzazione

implica una attenta sensibilità percettiva non verbale, questo permette una selezione degli eventi e di conseguenza l'analisi e valutazione della realtà. I nostri comportamenti non verbali spesso invece rivelano il modo in cui poniamo delle resistenze sia verso situazioni di relazione che verso il cambiamento; tali modi posso essere quelli di:

- Indugiare, facendo dell'altro o perdendo tempo.
- Arrivare in ritardo.
- Non prestare attenzione.
- Provocare per rompere una relazione.
- Guardare altrove e non l'interlocutore.
- Lasciare la stanza (ad esempio una riunione).
- Essere maleducati.

Ancora formuliamo idee e concetti su noi stessi che ci limitano e creano delle resistenze al cambiamento come:

- sono troppo vecchio;
- sono troppo debole;
- sono troppo grasso;
- sono pigro;
- non capisco nulla;
- sono troppo aggressivo nelle relazioni;
- sono troppo passivo nelle relazioni;
- sono troppo povero;
- sono troppo ricco;
- non porto a termine mai nulla;
- sono un fallito;
- sono un timoroso;
- sono troppo serio;
- sono troppo leggero;
- sono distruttivo;
- sono razionale;
- sono pignolo;
- sono troppo emotivo, eccetera.

La comunicazione pervade ogni istante della nostra esistenza; quello che rappresentiamo agli altri (la nostra immagine) è un linguaggio organizzato, fatto di simboli segni e significati ed esso stesso deriva da un processo di «stratificazione di relazioni» che abbiamo instaurato con l'ambiente che ci circonda e il contesto in cui operiamo e viceversa (quello che l'ambiente ha prodotto su di noi)².

L'attività di relazione con l'altro (o soggetto interlocutore) consiste in un «complesso di processi di dialogo simmetrici e non»³ che definiscono gli equilibri, i ruoli e le transazioni che si stabiliscono tra i comunicanti. L'attività di relazione prende una forma assertiva quando gli aspetti cognitivi, affettivi e comportamentali dei comunicanti attraverso la comunicazione generano un riequilibrio della fiducia del sé. Una condizione assertiva nella comunicazione rappresenta un'importante modalità di relazione attraverso cui si acquisisce una esperienza «altamente progettuale» tra gli interlocutori in grado di attivare risvegliando le responsabilità reciproche, la presa di coscienza del proprio ruolo e dei propri obblighi, per finire a motivarsi su una propria immagine più positiva sviluppando una maggiore autostima.

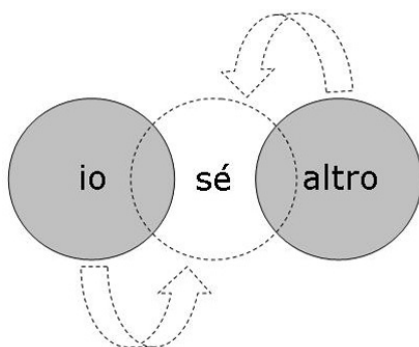


Fig. 3

COSA PERMETTE LO SVILUPPO DI UNA CONDOTTA ASSERTIVA

- Permette di parlare in pubblico, tenere conferenze e dialogare con persone che non si conoscono.
- Permette di farsi rispettare facendo valere i propri diritti e i propri punti di vista.
- Permette di innalzare il proprio livello di autostima.
- Permette di sviluppare maggiore consapevolezza.
- Permette di chiedere o di dire NO a una richiesta.
- Permette di esprimere stima e fare complimenti verso gli altri.
- Permette di mettere in discussione gli atteggiamenti autoritari o principi autoritari.
- Permette di emanciparsi progettando socialmente la propria vita.
- Permette di sviluppare competenza sociale⁴.

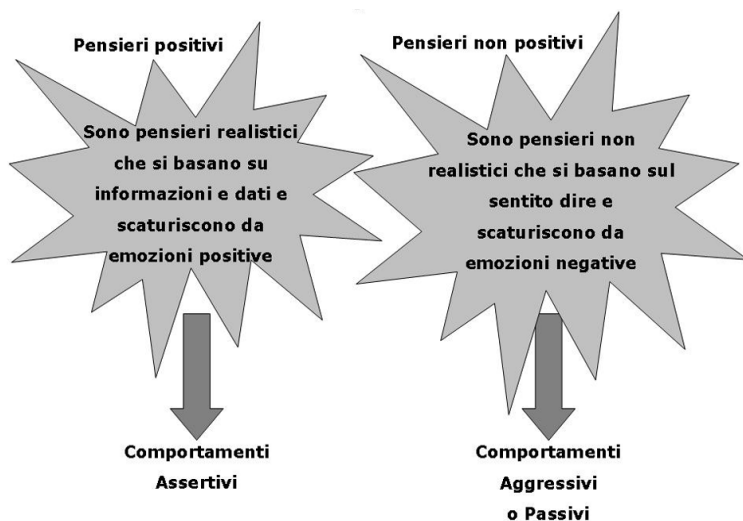


Fig. 4

- Permette di sviluppare proattività e performatività nelle modalità di linguaggio e nelle relazioni⁵.

GLI ELEMENTI DETERMINANTI I PRIMI ATTIMI DI UNA RELAZIONE INTERPERSONALE

La comunicazione assertiva è soprattutto una comunicazione vera e autentica, franca e diretta; per mostrare questa veridicità bisogna:

- Non avere paura e difficoltà a manifestare il proprio dissenso e disappunto verso il proprio interlocutore se non si è d'accordo.
- Usare negli enunciati i pronomi personali e verbi incisivi.
- Non mostrare asimmetria tra la comunicazione verbale e non.

I primi attimi di una relazione sono i più cruciali e importanti e possono determinare in positivo o in negativo l'andamento dell'intera comunicazione, e allora è assai importante considerare:

- La nostra immagine, il nostro aspetto fisico comunicano una parte di noi, quella parte che l'altro vede e percepisce (a volte anche a noi sconosciuta); è necessario aver presente quali valenze comunichiamo con la nostra immagine e quali accorgimenti utilizzare in tale ambito. L'immagine è particolarmente importante perché determina un *self marketing* di primo impatto che trasmettiamo al nostro interlocutore. Presentarsi in un modo adeguato permette di impostare una comunicazione efficace prevedendo la capacità di saper indossare l'abito adatto per quell'incontro o situazione, determinandone una giusta percezione nel

nostro interlocutore.

- Una mimica facciale adeguata deve comprendere ciò che si comunica a parole in modo da risultare più espressivi rafforzando ciò che si comunica.

- Importante è il contatto oculare, così, chi osserva l'altro, ha un'adeguata percezione della realtà e smonta eventuali idee non fondate; con l'assenza del contatto visivo si ha una tendenza alla fuga dall'altro e ad evitarlo, con il contatto visivo si intensifica la comunicazione, soprattutto nelle primissime fasi.

- Esiste poi uno spazio fisico e sociale nel quale gli interlocutori non in maniera casuale si pongono l'uno di fronte all'altro. Le persone usualmente passive assumono atteggiamenti di chiusura mostrando quasi una fuga dallo spazio fisico della relazione mentre le persone aggressive comunicano prevaricazione attraverso invasione di campo, comportamenti scomposti e atteggiamenti di dominazione. L'individuo assertivo invece, con la sua postura, orientandosi verso l'altro, mostra interesse, e partecipazione. La postura dell'assertivo è orientata verso l'interlocutore, la direzione del suo corpo è in linea con la direzione dell'altro quasi come in una dinamica di scherma. Legato allo spazio sociale c'è la componente del ruolo sociale esercitato dai comunicanti, la visibilità e la gerarchia sociale; questa forma sociale può dar luogo ad alterazioni della natura dell'uomo sviluppando conseguentemente dei paradossi comportamentali: dove un timido che naturalmente si mimetizza può forzatamente dimostrarsi esuberante nel comportamento attraverso il tono della voce alto e comportamenti impacciati, questo inevitabilmente genera un messaggio dissonante risultando il soggetto poco credibile. L'assertivo sa scegliere con chi sedersi ad una cena di affari, sa quando e se sedersi in prima fila ad una riunione e sa scegliere come collocare nello spazio fisico la sua persona in maniera serena.

- L'uso del linguaggio attraverso le parole è rafforzato ulteriormente dalla gestualità: nelle persone passive essa è

molto attenuata risultando quasi nulla, mentre nelle persone tipicamente aggressive viene espressa con notevole vistosità e mimica. L'assertivo dimostra invece di utilizzare in modo congruo alla comunicazione assertiva la gestualità sviluppando così uno stile a tutto tondo assertivo.

- La voce è un altro elemento fondamentale molto espressivo che dà la giusta forza alla comunicazione: l'assertivo ha una notevole varianza e ricchezza di toni, sa modulare la voce ed esprime l'arte dell'oratoria. La persona passiva modula la voce abbassandone l'intensità e la frequenza e riducendone il ritmo e la velocità, l'aggressivo è preoccupato solo di ciò che deve dire, tende a usare toni alti ed è concentrato solo sul contenuto dell'eloquio e non alla forma.

I PRINCIPALI STADI DI UN PROCESSO ASSERTIVO

1. *Primo stadio*: capacità di riconoscere le emozioni proprie e altrui, vuol dire saper attivare la risorsa emotiva⁶ la cui risultante è quella di raggiungere una discreta autonomia emotiva; questo ci permette di non vergognarci, arrossire o balbettare in una relazione interpersonale.

2. *Secondo stadio*: libertà di espressione, che significa adottare e riconoscersi la capacità di comunicare emozioni e sentimenti, anche negativi, attraverso semplici comportamenti, dal controllo dei movimenti al controllo dell'ansia e dello stress.

3. *Terzo stadio*: conoscere il senso dei propri diritti, dal rispetto per sé e per gli altri, al saper contenere la propria aggressività o limitare la passività.

4. *Quarto stadio*: sviluppare la propria e altrui stima attraverso il saper apprezzarsi e il dover apprezzare gli altri contestualizzando tale sentimento nella situazione sociale

che si sta sviluppando attraverso la relazione.

5. *Quinto stadio*: capacità di auto-realizzarsi, decidere di prender in mano la propria vita definendone i fini e gli scopi.

OBIETTIVI DI QUESTO MANUALE

- Fornire un metodo adeguato per formulare la critica, elemento fondamentale per esercitare una condotta assertiva.
- Promuovere l'esigenza di sviluppare una consapevolezza personale per conseguire un'adeguata competenza sociale.
- Guardare alla comunicazione come a uno strumento che ci permette di progettare nuova realtà per sé e per gli altri.
- Trasformare la propria immagine considerando i riflessi che quest'ultima genera sui nostri interlocutori.
- Saper reagire assertivamente a situazioni conflittuali che nascono nelle relazioni interpersonali indipendentemente dalla volontà o meno di esercitarle.
- Acquisire maggiore consapevolezza su se stessi, sulle relazioni, sviluppando fiducia e autostima.

QUANDO SERVE L'ASSERTIVITÀ?

- Quando ti senti sfiduciato, afflitto e incapace di portare a termine qualunque cosa: un compito, una relazione affettiva, un obiettivo.
- Quando devi sforzarti per esprimerti e far sentire la tua opinione.
- Quando diventa difficile far sapere agli altri quali sono

i tuoi reali desideri.

- Quando sei trascinato dagli altri e non prendi mai tu l'iniziativa.
- Quando non riesci a individuare e raggiungere i tuoi obiettivi.

Il comportamento assertivo è un comportamento sociale che ci permette di raggiungere gli obiettivi che ci prefiggiamo senza creare conflitti con i nostri interlocutori e senza cedere troppo ad eventuali richieste o condizioni che ci pongono. Sulla base di questa definizione diventa lapalissiano capire come l'assertività centri non poco con i concetti di negoziazione e competizione; la successiva figura definisce meglio questa connessione.

		io vinco	io perdo		
tu vinci	A S S E R T I V I T À	Scopo: ricerca di un vantaggio reciproco Aspetto: negoziale Obiettivo: soddisfare i bisogni di entrambi i comunicanti	Scopo: ricerca del vantaggio altrui verso il proprio danno Aspetto: rinunciatario Obiettivo: soddisfare i bisogni dell'altro	P A S S I V I T À	A'
tu perdi	A G G R E S S I V I T À	Scopo: ricerca del proprio egoistico vantaggio Aspetto: competitivo Obiettivo: soddisfare solo i propri bisogni	Scopo: nessuno Aspetto: distruttivo Obiettivo: perdere entrambi	S T U P I D I T À	A'

Fig. 5

L'assertività poi presuppone progettualità, questo perché l'agire comunicativo è fine a se stesso.

L'azione senza progettualità è come un albero senza radici, fondamentalmente è morto.

A monte di una comunicazione efficace si presuppone un «progetto» di comunicazione che si verifica alla fine della comunicazione, a valle di quest'ultima attraverso il raggiungimento o meno dei suoi obiettivi.