psicoterapeuti in-formazione

2008, NUMERO 1

L'assertività

Milena Pedrotti

Riassunto

Le ricerche hanno ampliamente dimostrato che, nel cervello umano, le emozioni positive favoriscono reazioni a cascata tali da attivare il sistema immunitario ed in particolare i linfociti killer. Al contrario, gli stati di depressione emotiva portano ad un'inibizione della risposta immunitaria. Pertanto, il tono emotivo delle nostre relazioni**,** nonché il modo con cui entriamo in contatto con gli altri, assumono una rilevanza inimmaginabile. Il coinvolgimento prolungato in una relazione conflittuale porta a picchi improvvisi di ormoni dello stress, a livelli tali da danneggiare alcuni geni preposti al controllo delle cellule che combattono i virus. Rapporti sociali intensi che accentuano le sensazioni positive e limitano quelle negative sembra abbassino il cortisolo e stimolano la funzionalità del sistema immunitario sotto stress.

Attualmente è raro che una persona si presenti in terapia chiedendo un training assertivo, tuttavia le persone riportano spesso le loro difficoltà interpersonali e riferiscono di provare ansia collegata all'impossibilità di esprimere i propri sentimenti, le proprie idee in modo soddisfacente e socialmente efficace.

Siamo tutti costantemente inseriti in una rete di relazioni sociali in cui è necessario mediare fra le nostre esigenze e quelle degli altri pertanto il seguente lavoro si propone di illustrare l'applicazione dell'assertività come strumento utile per migliorare il rapporto con se stessi e con gli altri.

Introduzione al concetto di assertività

Quando si parla di *"assertività"* i nomi che vengono citati sono Wolpe (1958), Salter (1949), Lazarus (1971), Potter (1952) ma diamo uno sguardo al passato per saperne di più.

Le tecniche attuali per l'addestramento assertivo si basano perlopiù sugli scritti di Wolpe (Wolpe, 1958, 1969; Wolpe e Lazarus, 1966) e, in grado minore, sugli scritti di Salter.

In realtà Salter psichiatra americano (1949,1964) a partire dallo studio delle teorie di Pavlov scrive un testo dal titolo *Conditioned Reflex Therapy* (la Terapia del Riflesso Condizionato, pubblicato nel 1949) ed è il primo lavoro importante ad evidenziare il profilo del comportamento assertivo.

Secondo Salter quando un bambino nell'infanzia viene punito ripetutamente per alcuni suoi comportamenti sociali, e poiché il comportamento umano corrisponde all'eccitazione, questi comportamenti vengono inibiti e da adulto svilupperà una personalità inibita. Salter propone quindi di aumentare l'eccitazione con l'uso di alcuni esercizi che vengono compiuti in seduta, raccomandava dei

Pedrotti M. L'assertività. N. 1, 2008, pp. 90-120
Psicoterapeuti in-formazione è una rivista delle scuole di formazione APC e SPC. Sede: Roma, viale Castro Pretorio 116, Roma Tel . 06 44704193
pubblicata su www.apc.it e su www.scuola-spc.it

metodi assertivi (la sua definizione era *eccitanti*) per virtualmente ogni disturbo psicologico pensabile e per ogni cliente che veniva riconosciuto come sofferente di inibizioni.

Nel suo lavoro Salter aveva proposto 6 esercizi (Salter 1949):

1. uso di un *linguaggio emozionale* che secondo Salter includeva la pratica di esprimere letteralmente qualsiasi sentimento, addestrando la persona a parlare dei propri sentimenti e delle proprie emozioni;
2. uso di un *linguaggio mimico facciale*, con la pratica di fare movimenti facciali che normalmente accompagnano le emozioni per arrivare ad utilizzare l'espressione facciale coerentemente al contenuto dell'espressione dei sentimenti;
3. esercitarsi ad esprimere un'opinione contraddittoria quando si è in disaccordo, imparare quindi a sostenere un parere contrario a quello di un'altra persona;
4. esercitarsi nell'usare la parola "io", non rifugiandosi come invece molte persone fanno dietro a giudizi impersonali, preferendo il parere degli altri o nascondendosi dietro a frasi ti tipo impersonale;
5. esercitarsi ad accettare un complimento, in tal modo a sapersi valorizzare e formulare apprezzamenti su se stessi;
6. esercitarsi ad improvvisare, imparare ad essere spontanei.

Il metodo di Salter includeva questi esercizi e una serie di esortazioni alla persona perché si comporti in modo più assertivo.

Nel 1959 J. Wolpe per primo usa il termine *assertion* che definisce come l'espressione esterna di tutti i sentimenti che non siano l'ansia. Wolpe non parla di soggetto inibito ma di persona che non sa come comportarsi in una determinata situazione, non necessariamente per un condizionamento di tipo avversivo ma potrebbe anche non avere mai imparato un comportamento alternativo o perché non ha avuto un modello di riferimento oppure perché non è stata abbastanza rinforzata.

Per una serie di ragioni sarà Wolpe e i suoi seguaci ad avere maggiore influenza rispetto a Salter, le ragioni potrebbero essere le seguenti:

- Maggior probabilità che le scuole psichiatriche e psicologiche fossero più disposte a prendere in considerazione un approccio comportamentale o basato sull'apprendimento nel 1958 quando fu pubblicata *la Psicoterapia tramite l'Inibizione Reciproca* di Wolpe, piuttosto che nel 1949, dopo che vennero approfonditi gli scritti di Dollar e Miller (1950) sulla teoria psicodinamica, e il lavoro comportamentale di Skinner (1953) inizia ad avere una notevole influenza;
- Essendo per Wolpe la desensibilizzazione sistematica e l'addestramento assertivo strettamente collegati e dato che la prima ebbe un'accettazione relativamente precoce risultò facilitata anche l'accettazione dell'addestramento assertivo;

- Salter si inimicò, con la sua tendenza a considerare il metodo assertivo come primo per ogni disturbo psicologico che fosse legato a sofferenze di inibizioni, la maggior parte dei clinici che in quei giorni avevano fatto grandi investimenti sul pensiero psicoanalitico.

Sia Salter che Wolpe utilizzavano l'addestramento assertivo, ma vi erano notevoli differenze tra i due, Wolpe infatti non riteneva che ogni cliente avesse bisogno in primo luogo dell'addestramento ed utilizzava tale strumento insieme ad altri quali il rilassamento e la desensibilizzazione. Inoltre, mentre Salter considerava l'assertività (eccitazione) come un tratto generalizzato, Wolpe non lo riteneva così.

Wolpe sosteneva che il semplice fatto che un cliente potesse non avere alcuna difficoltà, ad esprimere del risentimento o del dolore a un collega non assicurava in alcun modo che egli potesse comportarsi in modo simile con sua moglie.

E per ultimo, Wolpe si preoccupava molto delle conseguenze interpersonali (specialmente quelle negative) degli atti assertivi.

Altri due autori hanno contribuito in modo più o meno diretto alle tecniche di addestramento assertive dei nostri giorni. Uno è J.L.Moreno (1946, 1955) fondatore del psicodramma. Lo psicodramma implica la messa in scena di atteggiamenti e conflitti e in questo è molto simile alla strategia di recita di un ruolo, una delle principali tecniche assertive di Wolpe, anche se la meta dello psicodramma è generalmente quella della catarsi e della introspezione.

Un altro scrittore, anche se indirettamente collegato all'assertività è G. Kell (1955); viene da lui proposta una terapia del "ruolo fisso" in cui si chiede alla persona di cominciare a comportarsi come un individuo fittizio che sia libero dalle ansie e dalle inadeguatezze comportamentali che disturbano il cliente. Tale procedura assomiglia alle tecniche di ripetizione del comportamento usato nell'addestramento assertivo.

Ricordo poi il contributo di Lazarus (1971) che ha perfezionato il gioco dei ruoli sottolineando come sia fondamentale rappresentare attraverso la scena il comportamento alternativo fino alla scomparsa dell'ansia e comincia a riflettere sull'importanza del modeling nell'apprendimento dei comportamenti assertivi. Questo processo viene ripreso da Bandura che sottolinea in modo più chiaro il ruolo primo del modello per la modificazione dei comportamenti e che riconosce come l'espressione del corpo precede e stimola l'espressione dei sentimenti. Quindi la postura, la mimica facciale, la gestualità sono tutti antecedenti ai sentimenti che la persona vorrebbe provare.

Lieberman (1973) altro studioso di terapie assertive, le applica con risultati incoraggianti a pazienti psicotici e ritardati mentali. Nello stesso anno R.E.Alberti e M.H.Emmons mettono in risalto l'importanza di esprimere se stessi, ma allo stesso tempo di tenere conto dell'altro avendo ben presente i risultati a lungo termine.

Nel 1974 D.C. Rimm e J.S.Master applicano la terapia assertiva ai casi di frigidità, impotenza, vaginismo, omosessualità, con discreti risultati.

L'addestramento assertivo come si è visto nasce in ambito clinico rivolto al recupero dei gravi deficit comportamentali, tuttavia questi studi possono e trovano applicazione anche dove non si parli di patologia ma anche in presenza di una situazione in cui sia utile e funzionale una trasformazione, integrazione di quei comportamenti interpersonali presenti in modo discreto o da raffinare per permettere ed approfondire la conoscenza di se stessi e delle proprie potenzialità (ad esempio in ambito educativo ed aziendale).

Il comportamento non nasce da cause misteriose ma è il risultato dell'apprendimento; si tratta infatti di un processo grazie al quale ognuno di noi cresce e si sviluppa nel corso di tutta la vita. Ogni individuo non è il risultato esclusivo del proprio bagaglio ereditario ("quello che ha"), ma di "quello che è diventato". L'individuo è in continua relazione con il proprio ambiente e riceverà dei messaggi che andranno ad essere fondamentali per l'immagine che lui avrà di se stesso e degli altri.

Il comportamento è il frutto di acquisizioni che sono stati ulteriormente esplorati dalla psicologia cognitivo-comportamentale in riferimento al condizionamento classico, operante e all'apprendimento per imitazione.

Quando si parla di comportamento assertivo, non si deve pensare ad una "scoperta moderna" ma probabilmente ad un aspetto già presente e insito nell'essere umano e che, grazie alla ricerca, dispone oggi di più precisa e sistematica descrizione.

Competenza assertiva

Fin dagli anni Sessanta, all'interno della psicologia clinica, ha acquistato una crescente popolarità il concetto di ABILITA' ASSERTIVA e con essa il proliferare di studi diretti a perfezionale le tecniche applicative (*assertive training)*.

Il termine "assertività" deriva:

- dall'inglese "assertiveness"
- dal latino "asserere" (affermare)
- in italiano "affermativo", che potremmo anche intendere "riuscito"

Fermandosi al termine linguistico l'assertività si riferisce all'affermare cioè al "dire", all'esprimere le proprie opinioni e i propri vissuti emotivi (sentimenti, emozioni) ed allo stesso tempo riuscire a risolvere in modo positivo le situazione e i problemi.

Sanavio descrive l'assertività come la capacità di far valere i propri diritti rispettando quelli degli altri, attraverso una comunicazione chiara, diretta e al tempo stesso, coerente e completa sul piano verbale e non.

Con lievi differenze tra i diversi studiosi, si ritiene che gli elementi costituitivi dell'assertività siano:

- difesa dei diritti (implica anche la capacità di rifiutare richieste irragionevoli),

- assertività sociale (come la capacità di iniziare, continuare e portare a termine le interazioni sociali, possibilmente con facilità e a proprio agio),
- espressione dei sentimenti (implica la capacità di comunicare i propri sentimenti "positivi" – assertività positiva – e "negativi" – assertività negativa – alle altre persone),
- assertività di iniziativa (riguarda l'abilità nel risolvere problemi e soddisfare bisogni personali come il chiedere favori, avanzare richieste),
- indipendenza (esprime la capacità di resistere attivamente a pressioni e influenze individuali o di gruppo nella direzione del conformismo, dando voce alle proprie credenze e opinioni.

Per comodità espositiva si parla di un continuum che va dal comportamento passivo al comportamento aggressivo e nell'area intermedia si situerebbe il comportamento assertivo.

Rinuncia all'espressione di pensieri ed emozioni Sottomissione al volere dell'altro	Espressione dei propri pensieri ed emozioni nel rispetto dell'interlocutore Rispetto per l'individualità dell'altro: disponibilità a vedere il suo punto di vista e a raggiungere un accordo	Espressione dei propri pensieri ed emozioni tenendo in considerazione solo il proprio punto di vista Lotta di potere: attacco diretto o indiretto nei confronti dell'interlocutore
PASSIVO	ASSERTIVO	AGGRESSIVO

Figura 1. Continuum comportamentale.

In realtà il comportamento assertivo non si trova tra quello passivo ed aggressivo, non possiamo pensare che vi sia una risposta assertiva definitiva quasi si trattasse di un dogma predefinito. Si deve infatti considerare la situazione in cui viene espressa, pertanto le componenti emozionali, cognitive ed espressive dovranno essere calibrate a seconda della situazione, delle aspettative, degli obiettivi della persona in quel dato momento. Ad esempio un comportamento definito "aggressivo" può essere considerato in alcuni casi un comportamento assertivo, immaginiamo il "silenzio", di per sé può essere, a seconda della situazione e del momento un comportamento passivo, aggressivo o assertivo. Pertanto occorre considerare il contesto, al variare di questo, infatti, la persona competente socialmente sa adattare la sua azione e non applica in modo stereotipato l'assertività.

L'aspetto rilevante che ci permette di distinguere le varie modalità è quello della SCELTA, il comportamento assertivo infatti è il risultato di un atto intenzionale ragionato, la persona assertiva sceglie

il comportamento, la persona passiva o aggressiva subisce il comportamento, in un certo senso reagisce più che agisce.

Potremmo considerare passività e aggressività come le facce di una stessa medaglia, la persona che possiede solo questa moneta si troverà in una posizione non equilibrata, talvolta agirà in modo aggressivo e talvolta in modo passivo. Immaginiamo una situazione in cui una persona, subisce per molto tempo (come metafora possiamo pensare ad un vaso chiuso con all'interno tutti i "torti" subiti rappresentati da api) ad un certo momento, potrà avere un'esplosione di rabbia ("il vaso è stato aperto") e la sua risposta non sarà controllata, scelta e si rivelerà esagerata e perdente.

L'assertività può essere anche intesa come una "filosofia" di vita dove la persona mette l'amore per se stessa in primo piano, una sorta di *teoria del sano rispetto di sé* con la consapevolezza che nessuno può dare all'altro ciò che non ha dentro di sé. Sicuramente può rendere più semplice i rapporti interpersonali facendoci vivere meglio con noi stessi e con gli altri.

Un altro aspetto importante è che, in un certo senso, l'assertività è un *bene contagioso*, comportandosi in modo assertivo si offre all'altro la possibilità di assumere un atteggiamento analogo. Non si tratta di "dare lezioni di assertività", non servono le parole ma occorre agire, essere.

La persona assertiva è disposta a mettersi in discussione sia rispetto al contenuto sia al modo con cui comunica, si pone in relazione cooperativa con l'altro non sentendosi attaccato o svilito ma contando su una solida autostima che non viene messa in discussione davanti ad incomprensioni (ad esempio nella lite).

Essere assertivi vuol dire assumersi la responsabilità del proprio agire, significa guardare nel proprio intimo senza timore di conoscere come si è dentro ed allo stesso tempo uscire da modalità di interazione frutto del nostro apprendimento e che si rivelano poco funzionali al raggiungimento dei nostri scopi. Vuol dire non farsi carico quindi di "problemi" comunicazionali o irrazionali degli altri (ad esempio se una persona legge una mia richiesta posta in termini assertivi come comando od imposizione, non è un problema mio).

La modalità di relazione assertiva non ha come obiettivo quello di evitare il conflitto a tutti i costi. Essa ne favorisce la risoluzione positiva, ossia cerca di integrare le posizioni divergenti degli interlocutori in soluzioni che siano per entrambi funzionali al raggiungimento di un obiettivo che soddisfi tutte le parti coinvolte.

La valutazione della necessità dell'addestramento assertivo

È raro che una persona si presenti in terapia chiedendo un training assertivo, infatti non essendo molto pubblicizzato, pochi sanno di che cosa si parla quando parla di assertività, in questo caso spetta al terapeuta considerare l'utilità o meno di un addestramento assertivo.

Tuttavia le persone riportano le loro difficoltà interpersonali, riferiscono ad esempio di provare ansia collegata all'impossibilità di esprimere i propri sentimenti, le proprie idee in modo soddisfacente e socialmente efficace. Spesso l'ansia può essere circoscritta ad un particolare ambito o trasformarsi in ansia anticipatoria così intensa che il soggetto evita totalmente la situazione e questo conduce ad una frustrazione immediata e talvolta alla depressione.

Talvolta il terapeuta si trova davanti a persone che riferiscono difficoltà nell'impegnarsi in scambi significativi ma che non riportano ansia, ma una triste mancanza di abilità; oppure a persone che danno una descrizione verbale del loro comportamento che però si contraddice quando viene loro chiesto di impersonare il ruolo come se si trovasse in quella specifica situazione (recita di un ruolo).

Per riuscire ad diventare abili nel diagnosticare i problemi connessi con l'assertività occorre rinnegare l'idea che le persone sono assertive in generale o inibite in generale. Si tratta della stessa logica che si applica quando si decide di usare la desensibilizzazione sistematica, non si chiede se il cliente è pauroso o privo di timori, ma piuttosto di cosa ha paura e in che grado. In modo analogo dobbiamo chiederci quali sono le situazioni che costituiscono un "problema" per il paziente, le difficoltà infatti vengono affrontate in modo efficace solo quando sono viste come specifiche di una situazione e vengono descritte in modo operativo.

Per conoscere quali sono le abilità da noi possedute e quali invece quelle carenti occorre avere un punto di partenza che permetta di tracciare un possibile percorso verso la crescita e la consapevolezza personale.

L'analisi qualitativa del comportamento può avvenire tramite:

1. Colloquio clinico accurato.
2. Colloquio con osservatori esterni che hanno osservato il nostro comportamento e ci possono fornire un feed-back .
3. Osservazione comportamentale in situazione strutturata o durante il role-play, in questo caso può essere utile videoregistrare la performance e rivederla poi in un secondo tempo.
4. Compiti di auto-osservazione e introspezione.
5. Uso di questionari di autovalutazione.

La maggior parte degli inventari strutturati per la misura delle abilità sociali è stata realizzata negli Stati Uniti o nel Regno Unito e, in genere, non sono tradotti e adattati alla popolazione italiana. In italiano troviamo:

- *la Rathus Assertiveness Schedule (RAS)* di J.A. Rathus (1973), la versione italiana è quella curata da Galeazzi. che rileva l'ansia e la competenza sociale e come esse sono percepite ed espresse dal soggetto nell'interazione con gli altri. Tra i limiti sono da segnalare la formulazione degli item che risale agli anni Sessanta e Settanta, la mancata copertura di alcune aree importanti dell'assertività

quali l'espressione dei sentimenti e di emozioni positive, l'incerta struttura fattoriale e la difficoltà nel discriminare tra comportamento assertivo e aggressivo.

- *l'Assertion Inventory (AI)* di E.D Gambrill e C.A. Richey (1975) che da una valutazione sia del grado di disagio che il comportamento descritto provoca, sia della probabilità di emettere il comportamento in oggetto. In Italia, pur essendo stato tradotto in diverse versioni AI non è mai stato oggetto di un serio studio a carattere psicometrico.
- *la Scale for Interpersonal Behaior SIB* di Willem Arrindel (1980), Laura Nota, Ezio Sanavio, Claudio Sica e Salvatore Soresi (2004), il questionario disponibile nella forma intera (50 item) e nella forma ridotta (25 item) fornisce una prima valutazione relativa al grado di disagio associato al comportamento descritto e una seconda valutazione per misurare, indipendentemente dal disagio provato, la probabilità di mettere in atto quello specifico comportamento.
- la standardizzazione italiana dell'*Assertion Inventory (AI)"* di E.D Gambrill e C.A. Richey (1975) curata da Antonio Nisi, Ceccarani, Magliaro (1986).

Data l'importanza che l'acquisizione delle abilità sociali riveste per i processi di sviluppo, l'analisi delle capacità ha un ruolo importante sia per i soggetti in età evolutiva che per i soggetti con ritardo mentale sia attraverso il colloquio sia attraverso l'osservazione degli adulti significativi ma anche utilizzando questionari disponibili in italiano:

- *VAS Scheda di Valutazione delle Abilità Sociali* di Soresi e Nota (1997 e 2001) che permette di registrare le valutazioni degli insegnanti relativamente alle abilità sociali di soggetti dai 3 ai 14 anni.
- *VAS-ARM Scala di Valutazione delle Abilità Sociali per Adulti con Ritardo Mentale* di Soresi e Nota; Marchesini e Nota (2001), permette di raccogliere le valutazioni che gli operatori esprimono a proposito delle abilità sociali di base (valutare, accettare i complimenti, esprimere chiaramente ciò che si desidera, ecc.).
- *Il TRI Test delle relazioni interpersonali* di Bracken (1996) consente di valutare in modo rapido e preciso l'adeguatezza delle relazioni interpersonali di ragazzi dai 9 ai 19 anni, evidenziando i loro punti di forza e lati deboli in diversi ambiti distinti (con coetanei, a scuola, in famiglia).

In allegato è riportato un test che, anche se generico, ho riscontrato essere molto utile nel percorso assertivo di gruppo essendo di facile e veloce autosomministrazione.

Caratteristiche del comportamento passivo, aggressivo e assertivo

L'obiettivo generale di uno stile di relazione assertivo è quello di creare rapporti interpersonali positivi e chiari; significa avere contatti basati sulla fiducia reciproca e sulla collaborazione e nello stesso tempo saper affrontare con serenità ed efficacia anche le situazione problematiche.

Assertivo non vuol dire, infatti:

- apparire sinceri ed aperti per meglio approfittare degli altri

- mettere l'interlocutore nella condizione di dovere per forza aderire alla nostra idea, proposta
- voler vincere in ogni situazione ed ottenere sempre incondizionatamente ciò che si vuole
- studiare attentamente le idee, bisogni e debolezze degli altri per poterle dominare
- emulare stereotipi del tipo "l'uomo che non deve chiedere mai" o adottare uno stile del tipo "lei non sa chi sono io"! O al contrario diventare i buoni samaritani "porgere sempre e comunque l'altra guancia", rinunciando alla difesa dei propri diritti nel nome della "buona educazione".

La persona assertiva partecipa alla relazione con un atteggiamento costruttivo e responsabile tenendo conto di se stessa e dell'altro, esprimendo liberamente il proprio pensiero e le proprie emozioni senza particolare ansia o timore, è priva di giudizio e pregiudizi, utilizza una modalità di comunicazione chiara e diretta. Appare evidente, data la presenza di comportamenti passivi e aggressivi, che assumere questi stili comporta dei vantaggi; nessuna condotta, infatti, si mantiene se non ha conseguenze positive (rinforzo positivo) per la persona o se non evita un evento avversivo (rinforzo negativo). Le persone non sono mai sempre e solo aggressive, passive o assertive. Lo stile di relazione deve essere valutato avendo come riferimento: la situazione specifica, lo stato psico-fisiologico della persona in quel determinato momento, il ambiente socio-culturale di riferimento.

Possibili cause del comportamento anassertivo sono (Lange e Jakubowski 1976):

1. assertività percepita come stile aggressivo non adeguato alla propria persona
2. insicurezza vissuta come "buona educazione" e "gentilezza"
3. difficoltà nell'accettare di avere diritti personali
4. paura che un comportamento assertivo possa causare conseguenze negative
5. deficit comportamentale come conseguenza di un mancato modello positivo nella propria storia e/o nella situazione di vita attuale.

Comportamento passivo

Il comportamento passivo è tipico della persona che subisce gli altri, è incapace di esprimere le proprie opinioni o sentimenti, fa fatica a prendere decisioni, ritiene gli altri migliori di se stessa (*"io non sono ok, tu sei ok")*, teme e dipende dal giudizio altrui, è incapace di rifiutare le richieste, tende a sottomettersi al volere dell'altro.

L'obiettivo generale è evitare un possibile conflitto e/o far piacere all'interlocutore accondiscendendo a delle sue richiesta esplicite o anche implicite.

Un atteggiamento e un comportamento passivo consentono a breve termine di:

- diminuire l'ansia che potrebbe emergere esprimendo le proprie idee ma temendo al tempo stesso di perdere la stima, l'affetto dell'altro. Senso di sollievo per essere riusciti ad evitare un conflitto/o una situazione vissuta come difficile;

- di neutralizzare il senso di colpa che talvolta si associa all'esprimere un'opinione od uno stato emotivo diversi o potenzialmente diversi dall'interlocutore;
- ottenere un "rinforzo sociale", poiché la persona passiva appare come disponibile e rispettosa dell'altro. Allo stesso tempo è autorinforzante, poiché si può avere la sensazione di essere venuti incontro o di aver fatto un piacere a qualcuno..

Un atteggiamento e un comportamento passivo determinano a lungo termine

per chi li mette in atto:

- squalifica di se stessi come persona, genitore, professionista, partner, amico, per non vedere mai realizzati i propri desideri e poco considerate le proprie opinioni;
- calo dell'autostima e dell'autoefficacia;
- elevato senso di frustrazione e rabbia davanti a desideri ed obiettivi non realizzati;
- rischio di esplosioni di rabbia;
- sentimenti di impotenza che porta a crearsi un'immagine negativa di se stessi con la tendenza ad isolarsi, e talvolta ad avere la sensazione che l'altro ne approfitti;
- probabilità di insorgenza di patologie fisiche e/o di origine psicosomatica (cefalea, mal di stomaco, gastriti, ecc.).

per l'interlocutore:

- difficoltà nel mantenere la relazione con una persona che non esplicita le proprie opinioni, le proprie idee;
- sensazione di prevaricare l'altro sentendosi in colpa;
- interruzione della relazione per paura di esplosioni di rabbia e aggressività.

Comportamento aggressivo

Il comportamento aggressivo è tipico della persona che tiene conto esclusivamente di se stesso e della propria gratificazione, calpesta i diritti altrui, ritiene di essere sempre nel giusto, attribuisce agli altri la responsabilità dei propri errori , svaluta l'altro (*"io sono ok, tu non sei ok")*, è rigido, inflessibile rispetto alle sue posizioni, o meglio, non distingue le opinioni dalla realtà oggettiva e tenderà a dare per assolute e giuste solamente le proprie.L'obiettivo generale è "averla vinta a tutti i costi!!".

Un atteggiamento e un comportamento aggressivo consentono a breve termine di:

- ridurre l'ansia se ha il timore di non riuscire ad attenere quello che vuole dando agli altri l'immagine di sé come di persona sicura e forte,
- avere la sensazione di "potere", di avere la situazione e l'interlocutore sotto controllo,
- avvertire il rinforzo sociale, ossia di venire apprezzato perché appare come persona capace di ottenere ciò che vuole.

Un atteggiamento e un comportamento aggressivo determinano a lungo termine

per chi li mette in atto:

- l'assunzione di un atteggiamento costantemente improntato alla difesa e all'attacco che talvolta porterà a doversi scusare eccessivamente provando senso di colpa e di vergogna nei confronti di chi ne è stato la "vittima";
- senso di stanchezza e di spossatezza perché aggredire sostenendo posizioni anche difficili da portare avanti dovendo prevedere le mosse dell'altro, costa fatica;
- progressivo isolamento sociale;
- stress costante dovuto alla sensazione di essere sempre in pericolo o comunque di non essere accettato;
- insorgenza di patologie fisiche e/o di origine psicosomatica (emicranie, ulcere, gastriti, abuso di sostanze tranquillanti, insonnia)

per l'interlocutore:

- esitamento di una persona che assume un comportamento imprevedibile;
- sensazione di non essere accettato, considerato;
- uso manipolativo della persona in situazione dove l'aggressività può risultare vantaggiosa;

interruzione della relazione ad alta intensità di stress.

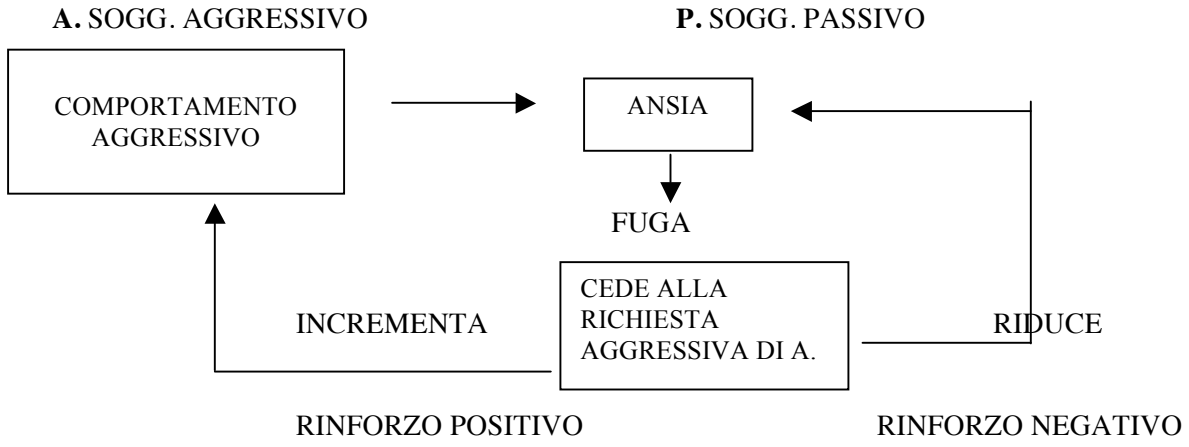

Figura 2. Esempio di dinamica della relazione sociale tra un soggetto passivo ed uno aggressivo:

Comportamento assertivo

Il comportamento assertivo è tipico della persona che rispetta i diritti propri e quelli altrui, non permette agli altri di essere aggressivi, non li subisce, non esige che gli altri modifichino le loro opinioni, non giudica gli altri, decide per se stessa e non si assume responsabilità che non le competono, ha stima di sé e dell'altro (*"io sono ok, tu sei ok),* sa esprimere le proprie opinioni e le proprie emozioni in modo funzionale, raggiunge i suoi obiettivi, sa che cosa vuole e lo persegue senza calpestare gli altri.

L'obiettivo generale è soddisfare i bisogni e rispettare gli stati d'animo e i diritti di entrambe le parti; valorizzare i contributi di tutti.

Un atteggiamento e un comportamento assertivo determinano a breve termine:

- la necessità di essere chiari nell'esprimere i propri bisogni, desideri, pensieri;
- il bisogno di stare bene con se stessi rispettando le proprie caratteristiche intrinseche;
- il desiderio di "rischiare", esprimendo se stessi;
- la necessità di fidarsi degli altri e della loro capacità di avere un ruolo costruttivo nella relazione;
- la disponibilità a riconoscere all'altro i propri diritti e il perseguimento dei propri obiettivi;
- la disponibilità a gestire in modo produttivo le eventuali divergenze, ricercando accordi e soluzioni condivise;
- la disponibilità di modificare una modalità automatica di interazione che per quanto dannosa risulta essere "meno faticosa" nell'immediato.

Un atteggiamento e un comportamento assertivo consentono a lungo termine di:

- essere coerenti con se stessi;
- aumentare il senso di autoefficacia per avere raggiunto gli obiettivi desiderati;
- ottenere soddisfazione per aver saputo esprimere un proprio stato d'animo, pensiero;
- intraprendere rapporti sociali qualitativamente migliori;
- sperimentare che comportamenti assertivi incrementino assertività nell'altro;
- rispettare la propria salute;
- accettare che, una volta provato a raggiungere un obiettivo, possano esserci validi motivi per non ottenerlo.

Essere assertivi non è sicuramente un compito facile; si tratta, specialmente se abbiamo delle modalità passive o aggressive, di imparare qualcosa di "nuovo" e pertanto, almeno all'inizio, questo necessita di uno sforzo e buona volontà. Decidere di rispettare se stessi ed imparare ad esprimere ciò che sentiamo e vogliamo veramente può portare un cambiamento ed a volte alla chiusura di alcune relazioni. Ad esempio se alcune nostre relazioni hanno puntato sulla nostra passività è possibile che soffriranno del nostro nuovo modo di interagire. Assumere un atteggiamento assertivo comporta quindi dei costi iniziali ma in futuro porta a benefici poiché vivremo più in sintonia con quello che siamo, non saremo preoccupati di portare maschere protettive né di mettere gli artigli per mostrare il nostro valore.

Il cammino verso l'assertività parte dallo sviluppo della capacità di capire quali siano i propri e gli altrui diritti per arrivare ad affinare la capacità di difenderli e sostenerli anche e soprattutto in circostanze in cui ciò non è facilissimo.

Incominciamo con il ricordare un passo dei Promessi Sposi in cui Manzoni parla del momento in cui la povera Gertrude sta per prendere i voti, costretta dal padre a farsi suora.Nel momento decisivo della scelta, Gertrude si trova a dover dire un no imbarazzante e difficile da spiegare oppure un sì non voluto ma in grado di risolvere rapidamente il dramma del dover decidere.*"Disse sì, e fu monaca per sempre*

In questo passo la letteratura si pone al servizio della psicologia, perché in sostanza ci parla del coraggio, nella sua forma più difficile: quello che si richiede nei rapporti familiari.

Se è vero che esistono persone che sembrano vivere sull'onda dei propri diritti, esiste una maggioranza silenziosa che vive sull'onda dei propri doveri.

Proviamo a fare una lista dei nostri doveri ed una lista dei nostri diritti e ci renderemo subito conto di quanto il motto *"prima il dovere e dopo il piacere"* non sia poi lontano dal nostro modo di vivere.

CARTA DEI PERMESSI ASSERTIVI

1. Mi permetto di avere delle idee, delle opinioni, dei punti di vista personali e non necessariamente coincidenti con quelli altrui.
2. Permetto che le mie idee, opinioni e punti di vista siano quanto meno ascoltati e presi in considerazione (non necessariamente condivisi) dalle altre presone.
3. Mi permetto di richiedere (non di pretendere però!!) che le altre persone soddisfino i propri bisogni e necessità.
4. Mi permetto di dire "NO" a delle richieste senza per questo sentirmi in colpa ed egoista.
5. Mi permetto di avere bisogni e necessità anche diverse da quelle delle altre persone.
6. Mi permetto di provare determinati stati d'animo e manifestarli in modo assertivo se decido di farlo.
7. Mi permetto di essere umano nel senso di concedermi la "licenza" di commettere errori.
8. Mi permetto di mutare parere o opinione e di cambiare il modo di pensare.
9. Mi permetto di essere realmente me stesso anche se questo significa a volte contravvenire a delle aspettative esterne.
10. Mi permetto di dire: "non capisco".
11. Mi permetto di dire: "non mi interessa" quando gli altri mi coinvolgono nelle loro iniziative.
12. Mi permetto di valutare e decidere se si ho la responsabilità di trovare una soluzione ai problemi degli altri.

Figura 3. Carta dei diritti personali

Il concetto di diritto è uno dei concetti di base per quanto concerne l'assertività. Nella definizione di assertività si parla infatti di: *"difesa dei propri diritti senza violare quelli degli altri"*. Soprattutto nelle donne che hanno una lunga tradizione di comportamenti passivi alle spalle, la semplice idea di avere un diritto e di potersi anche permettere di difenderlo provoca un certo disagio e la sensazione di essere egoisti (di anteporre cioè il proprio benessere a quello degli altri). Si avverte immediata anche la paura di infrangere un proprio credo religioso e culturale e possono emergere sensi di colpa celati dalla nostra "buona educazione".

Per uscire da questa difficoltà occorre sapere che per una modalità di relazione interpersonale più equilibrata e costruttiva, è indispensabile concedere a se stessi dei permessi, è molto difficile chiedere rispetto agli altri se noi stessi non siamo convinti di meritarlo (figura 3).

In altre parole, quando ci si trova in una situazione di relazione, conoscere i propri diritti e quelli dell'interlocutore consente di capire se si stanno in qualche modo violando, e fornisce i parametri in base ai quali si può decidere se è opportuno sollevare una certa questione e fino a che punto ci si può spingere nel sostenerla.

In ogni situazione le persone coinvolte hanno diritti particolari e correlati al contesto e alla cultura di appartenenza. Esistono, però, dei principi qualificabili come *diritti inviolabili della persona* che proprio in quanto tali, sono comuni a tutte le situazioni di relazione e non possono essere dimenticati. Dobbiamo chiederci quanto concediamo a noi stessi il permesso di essere e fare ciò che desideriamo ed invece quando, magari per paura, acconsentiamo ad una volontà che non ci appartiene.

Autostima e assertività

Il rapporto con gli altri viene continuamente filtrato da qualcosa che è dentro di noi, il nostro *filtro* è composto da diversi elementi: autostima, convinzioni, condizionamenti culturali, sociali, politici, filosofici, religiosi, lo spirito dell'epoca in cui viviamo. Le caratteristiche psicologiche generali ci inducono aD interpretare gli eventi e i rapporti con gli altri. Non possiamo non interpretare i fatti, è inevitabile, forse quello che possiamo sperare è di non distorcerli troppo.

La consapevolezza e l'accettazione dei propri diritti e di quelli altrui nasce dalla concezione che si ha di se stessi, e più in generale delle persone, delle idee e delle situazioni, consapevoli che l'interpretazione della realtà non corrisponde sempre a ciò che "appare".

Ad esempio una persona depressa tende a distorcere in senso negativo quanto avviene fuori e dentro di lei, rischiando di peggiorare il proprio umore che, a sua volta, potrà incidere sull'interpretazione degli eventi, rendendoli sempre più negativi.

La valutazione che ognuno da di sé in termini di importanza e di capacità personali (autostima), è molto importante perché condiziona pensieri ed azioni ed influisce sullo stile di relazione interpersonale.

Quando si parla di autostima si fa riferimento alla certezza interiore del proprio valore, la coscienza di essere un individuo unico, di essere una persona che ha dei punti di forza e dei limiti.

L'autostima corrisponde all'atteggiamento che ciascuno di noi ha nei confronti di se stesso e comprende:

- *l'aspetto cognitivo*: l'opinione che ognuno ha di sé (aspetto fisico, conoscenze, professione, raggiungimento degli obiettivi prefissati);
- *l'aspetto emotivo*: cosa la persona prova nei propri confronti (affetto, indifferenza, ostilità…);
- *l'aspetto comportamentale*: come la persona si comporta nei suoi riguardi (rispetto di sé, soddisfazioni proprie).

I requisiti di un'adeguata autostima sono:

- coscienza del proprio valore: per avere un'adeguata autostima bisogna avere coscienza e consapevolezza delle proprie capacità e potenzialità e mantenere una buona aderenza alla realtà, cioè vedere il mondo esterno con obiettività;
- accettazione dei propri limiti, delle proprie debolezze, inadeguatezze;
- fiducia nel saper affrontare e risolvere i problemi. Sapere di poter contare sulle proprie risorse e sulle proprie capacità di adattamento alle situazioni problematiche.
- Essere pronto a rischiare un fallimento. Persona forte psicologicamente ha il coraggio di rischiare e non ha paura di sbagliare e di esporsi.

Per comprendere meglio il concetto di autostima vi propongo il racconto "Il re".

> Un re andava a caccia con il suo cavaliere preferito e con un servitore, quando rimasero separati dal resto del gruppo.
> Mandò il servo a cercare l'uscita della foresta. Il servo incontrò un cieco con un bambino, e gli ordinò: *"in nome del re, indicami la strada che porta fuori dalla foresta o ti taglio la testa"*.
> Il cieco gliela indicò e il servo lo seguì.
> Dopo un po' arrivò il cavaliere, mandato allo stesso scopo. Il cavaliere chiese al cieco: *"Vi prego, signore, indicatemi la strada per uscire dalla foresta"*.
> Il cieco gliela indicò e il cavaliere sparì.
> Dopo un po' arriva il re. *"Mi sono perduto"* disse il re. *"Aiutereste questo povero sciocco ad uscire dalla foresta?"*
> *"Certo, vostra maestà"* disse il cieco. *"Il vostro servo e il vostro cavaliere sono già andati nella direzione giusta"*.
> Quando il re se ne andò, il bambino chiese al cieco: *"Come avete fatto a distinguere il re dagli altri?"*
> Ed il cieco rispose:
> *"Solo una persona debole minaccia gli altri, e quindi il primo era un servo. Solo un cavaliere si sarebbe rivolto in tono educato a un contadino, che gli è inferiore. E sono un re poteva assumersi la piena responsabilità per essersi perso"*.

Affrontare le situazioni problematiche con assertività richiede una buona dose di autostima, ma all'interno di questo concetto molto ampio, anche di auto-efficacia o efficacia personale.

Questo concetto è stato introdotto da A. Bandura che lo definisce come "fiducia della persona nella propria capacità (o incapacità) di mobilitare la motivazione, le risorse cognitive e i comportamenti necessari per esercitare un controllo sugli eventi della propria vita" (Bandura 1998).

Quello che conta non è il risultato ottenuto quanto la sensazione di essere in grado di agire e di influenzare il corso degli eventi verso un obiettivo desiderato.

Il nostro senso di autoefficacia influenza le nostre aspettative rispetto alla nostra abilità di far fronte ad una determinata situazione problema, quindi se abbiamo un basso senso di efficacia personale saremmo portati a vivere con timore le attività "difficili", avremmo basse aspirazioni, ci concentreremo sugli ostacoli e non sapremmo concentrarsi sulle nostre risorse.

In che modo il livello di autostima e di autoefficacia determinano la capacità o meno di emettere un comportamento assertivo o viceversa passivo o aggressivo?

L'idea di valere poco, il senso di inadeguatezza e di "*non essere capace di"* sono spesso all'origine di comportamenti passivi o, viceversa, aggressivi e di imposizione del proprio volere e parere sull'interlocutore.

Nella tabella 1 che segue vengono presentati alcuni "messaggi" più frequenti insieme alle elaborazioni che ne vengono fatte e che possono influire sul livello di autostima della persona che le interiorizza.

Messaggio	*Effetti*
"Non parlare se non hai niente di importante da dire".	▪ Non dice cosa pensa ▪ Non manifesta emozioni ▪ Ha un basso livello di autostima, pensa che le sue opinioni valgano meno di quelle altrui
"Sii perfetto"	▪ Non "rischia" ▪ Si sente in colpa e molto frustrato quando le cose che fa non sono perfette ▪ Ha aspettative non realistiche verso di sé e verso gli altri ▪ Non è mai soddisfatto
"Non manifestare la rabbia"	▪ Reprime le emozioni ▪ Evita a tutti i costi il conflitto ▪ Cerca di cambiare le sue emozioni
"Che cosa penserà di me?"	▪ Ritiene che ciò che li altri pensano sia più importante di ciò che pensa lui ▪ Si preoccupa di ciò che pensano gli altri ▪ Lascia che gli altri lo giudichino ▪ Non è sicuro di sé

Tabella 1. Messaggi relazionali ed effetti sull'autostima. (da Burley-Alley 1983).

Aspetti cognitivi dell'assertività

Alcune modalità di interpretazione della realtà (schemi cognitivi) ostacolano il comportamento assertivo, favorendo l'emergere di comportamenti aggressivi o passivi ad esempio:

- "*la miglior difesa è l'attacco*"
- *"solo mostrandosi forti si può vincere"*
- *"devi mostrarti forte altrimenti gli altri se ne approfittano"*
- *"chi fa da se fa per tre"*
- "*le mie opinioni non contano"*
- *"non serve a niente che io parli, non mi ascolta nessuno"*
- *"devo essere assolutamente perfetto"*
- *"gli altri sono più bravi di me"*
- *"tanto cosa serve…"*

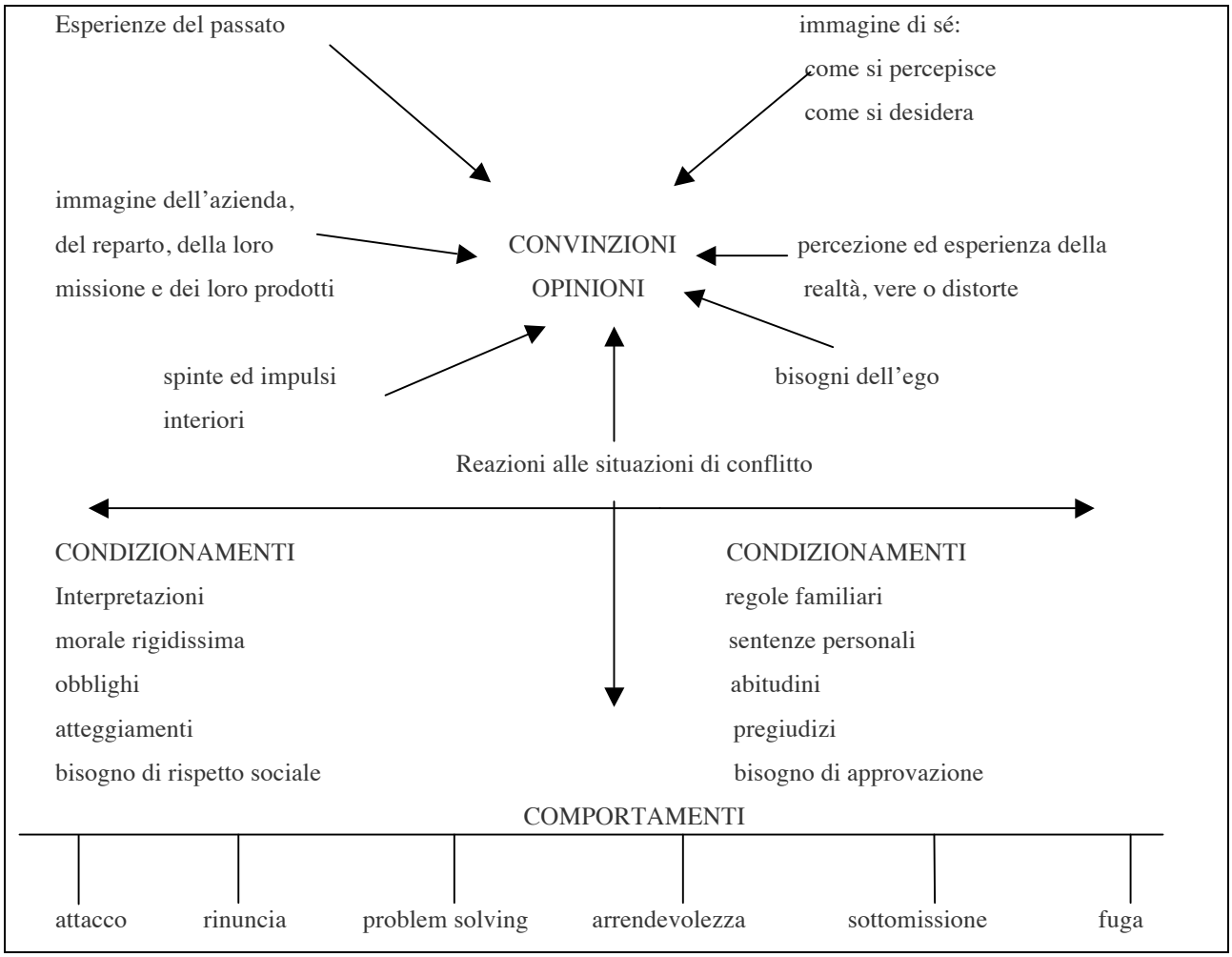

Fig.4. I fattori del comportamento umano (da A.Sartain & A.W. Baker 1978).

Al contrario vi sono idee che stimolano un comportamento assertivo:

- *"posso cambiare"*
- *"sono responsabile di quello che mi succede"*
- *"posso prendere decisioni per me importanti per raggiungere ciò che desidero"*
- *"sbagliando si impara"*.

Il comportamento, le elaborazioni cognitive e le reazioni fisiologiche ed emotive, sono interdipendenti e si influenzano reciprocamente. Sviluppare un comportamento assertivo, quindi, non vuol dire esclusivamente padroneggiare le abilità sociali verbali e non verbali, ma vuol dire "pensare" assertivamente.

Pertanto le modalità con cui interagiamo sono determinate dal nostro modo di interpretare la realtà, il nostro modo di pensare, le nostre opinioni ed idee, gli atteggiamenti e le aspettative verso noi stessi e gli altri, influenzano il nostro modo di agire e di interagire (vedi figura 4).

Assertività e biologia

Numerose ricerche hanno evidenziato l'incidenza delle emozioni sul sistema nervoso autonomo, neuro-endocrino ed immunitario, strettamente connessi tra di loro e con il resto dell'organismo: le emozioni positive favoriscono reazioni a cascata tali da attivare il sistema immunitario ed in particolare i linfociti killer. Al contrario, gli stati di depressione emotiva portano ad un'inibizione della risposta immunitaria.

Pertanto, il tono emotivo delle nostre relazioni, nonché il modo con cui entriamo in contatto con gli altri, assumono una rilevanza inimmaginabile, ad esempio Cacioppo ha rilevato come il coinvolgimento prolungato in una relazione conflittuale porta a picchi improvvisi di ormoni dello stress, a livelli tali da danneggiare alcuni geni preposti al controllo delle cellule che combattono i virus.

Sotto stress le ghiandole surrenali producono il cortisolo, uno degli ormoni rilasciati dal corpo in caso di emergenza. La produzione alta e prolungata di cortisolo può provocare disturbi cardiovascolari e deficit al sistema immunitario. Rapporti sociali intensi che accentuano le sensazioni positive e limitano quelle negative sembra abbassino il cortisolo e stimolano la funzionalità del sistema immunitario sotto stress.

Una persona che assume uno stile passivo rispetto agli insulti proverà la sensazione di essere impotente, potrà diventare ansiosa e infine depressa se la situazione si protrae; così come quando pensiamo a qualcosa (ad esempio" gli altri pensano che sono uno stupido") questo agisce sul cervello che registra come "minaccia" il giudizio sociale negativo e il cortisolo che viene secreto ci mette molto tempo (più di un'ora) per tornare ai livelli normali.

In un altro studio, Richard Davidson ha osservato che nei momenti di stress (in questo caso si trattava di una scossa elettrica) le persone amate possono fornire aiuto biologico. Ad esempio quando una donna stringeva la mano del marito, provava molta meno ansia di quando affrontava la scossa da sola. Il contatto pelle-pelle stimola la produzione di ossitocina che funziona abbassando gli ormoni dello stress.

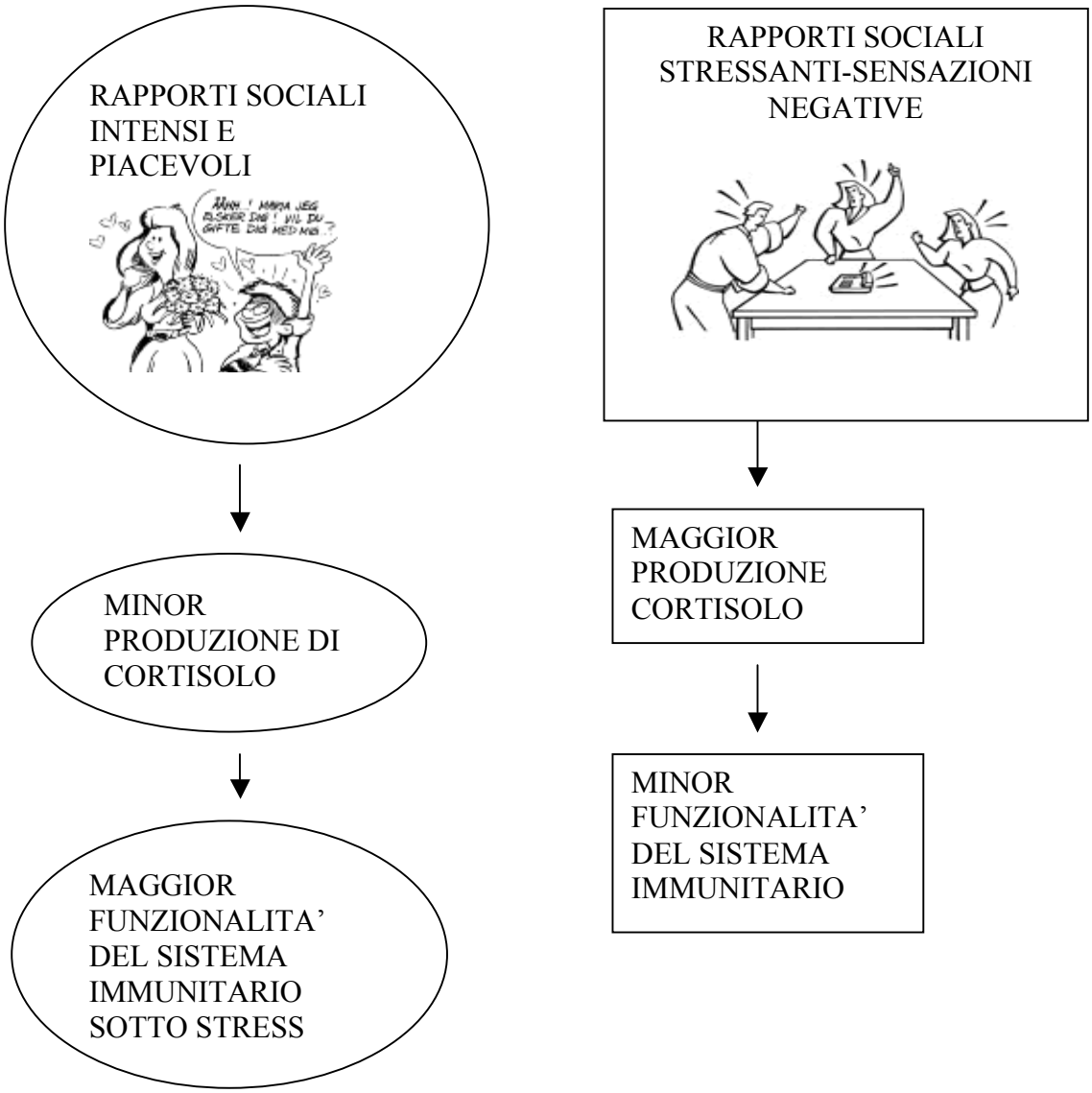

Figura 5. Assertività e sistema immunitario

In una relazione appagante i partner si aiutano a vicenda a gestire i sentimenti negativi; donne e uomini lo fanno in modo diverso, i primi infatti sotto stress producono ossitocina in quantità maggiori, l'ormone ha un effetto calmante e la spinge a cercare gli altri (ad esempio un'amica con cui parlare); mentre nell'uomo gli androgeni limitano gli effetti calmanti dell'ossitocina e li conducono ad affrontare da soli la potenziale "minaccia" (ad esempio mettendo in atto comportamenti autoprotettivi come guardare la televisione).

Modello di un training di assertività

Organizzazione

Tempo: ciclo di 10 incontri della durata di un'ora e mezza ciascuno.

Destinatari: persone con difficoltà nell'ambito delle relazioni (gruppo clinico, gruppo normale).

Esperto: psicologo (ad orientamento cognitivo-comportamentale)

Obiettivo: proporre partecipanti uno strumento che possa favorire la consapevolezza corporea ed emotiva nonché essere una risorsa operativa per il proprio Ben-Essere.

Contenuti: training di assertività.

Metodologia: breve esposizione teorica (lezione frontale). Attività esperenziale con giochi di ruolo, simulate.

Verifica e valutazione: testi di atutovalutazione prima e dopo il training e questionario conclusivo di gradimento.

Breve descrizione degli incontri

I° incontro.

Incontro introduttivo di reciproca presentazione ed illustrazione del percorso.

- Accordo sulla cadenza degli incontri (orario e settimanale o quindicinale, materiale richiesto ai partecipanti)
- Aspettative dei partecipanti (brainstorming)
- Condividere l'obiettivo: migliore consapevolezza della propria modalità di comunicare volta gestire quelle relazioni che vengono percepite come "difficili" nella valorizzazione di se stessi e dell'altro.
- Definizione delle regole del gruppo
- Introduzione al tema "assertività"

Somministrazione e correzione di alcuni questionari individuali (test di autoesplorazione o SIB)

II° incontro

Presentazione dei 3 stili di comportamento comunicativo (passivo, aggressivo ed assertivo) evidenziando caratteristiche, differenze, conseguenze a breve e lungo termine.

Breve introduzione generale al tema "comunicazione".

Obiettivo: saper distinguere i diversi modi di comunicare.

Esercitazione a piccoli gruppi sulla distinzione 3 stili.

III° incontro

Approfondimento stile assertivo (aspetti verbali e non verbali).

Obiettivo: cogliere i vantaggi e le difficoltà nel mettere in pratica il comportamento assertivo.

Riflessione ed esercitazione rispetto ad esperienze personali.

IV° incontro

Autostima ed assertività (diritti assertivi): due preziosi alleati.

Obiettivo: definire che cosa si intende per autostima, conoscere perché è così, da che cosa dipende, come si forma.

Esercitazione diritti assertivi (allenarsi ad utilizzare i diritti che non ci permettiamo).

V° incontro

Introduzione al concetto di "dialogo interno" (secondo il modello ABC) come elemento fondamentale per trasformare le proprie reazioni emotivi e comportamentali in azioni consapevoli.

Obiettivo: cogliere la relazione pensiero-comportamento-emozione.

Esercitazione a piccoli gruppi. Portare al gruppo un proprio comportamento ascrivibile ad uno degli stili comunicativi (cosa mi ha spinto a reagire così? Come mi sono sentito dopo?).

VI° incontro

Approfondimento "dialogo interno", identificazione di pensieri disfunzionali e pensieri alternativi funzionali.

Obiettivo: identificare pensieri alternativi rispetto a modalità disfunzionali di pensiero.

Esercitazione ABC con introduzione idee irrazionali di Ellis

VII° incontro

Introduzione al concetto di "valore personale" (gerarchia di bisogni di Maslow).

Obiettivo: riconoscere i propri bisogni, desideri che, non necessariamente concordano con quelli altrui.

Riflessioni ed esercitazione rispetto ad esperienze personali.

VIII° incontro

Trappole per l'autostima e per l'assertività: le critiche manipolative.Obiettivo: imparare a riconoscerle ed a gestirle.

IX° incontro

Discussione generale sulle emozioni con approfondimento di alcune di esse a seconda dell'interesse del gruppo.

Obiettivo: identificare, riconoscere e sapere esprimere le proprie emozioni.

Esercitazioni a piccoli gruppi, utilizzo di metafore grafiche.

X° incontro

Esercitazione rispetto ad esperienze personali.

Conclusione del training con questionario di verifica finale (test di autoesplorazione o SIB e suggerimenti, variazioni, proposte).

Contenuti del training assertivo

Un buon punto di partenza per cominciare a comportarsi in modo assertivo è quello di esercitarsi in situazioni che talvolta ci creano disagio, situazioni che per noi possono essere difficili da gestire:

Fare richieste

Non sempre è facile chiedere ad un'altra persona di fare qualcosa o cambiare un proprio comportamento. Certo dipende dal contesto in cui questo avviene ma può succedere che non osiamo fare una richiesta che per noi è molto importante in quel momento.

Può essere che ci siano in noi dei pensieri disfunzionali del tipo "*se chiedo vuol dire che sono debole", "se chiedo lo metto a disagio",* che ostacolano il raggiungimento dei nostri obiettivi. Dobbiamo avere ben chiaro che chiedere è un diritto e non un delitto. Ecco una serie di passi che possono essere utili per aumentare la probabilità (e non garantire) che la nostra richiesta vada a buon fine:

1. guardare in faccia l'altra persona;
2. dire esattamente cosa vorresti che la persona faccia;
3. dire all'altra persona come questo ti farebbe sentire.

Nel fare la richiesta è utile usare delle frasi del tipo:

"mi farebbe piacere se tu…", "apprezzerei molto se tu facessi…", E' molto importante per me che tu mi aiuti con…..".

Rifiutare richieste

In alcune circostanze rifiutare una richiesta può diventare un problema. Assecondare l'altro anche quando non vorremmo agire in un dato modo fa provare un senso di scoramento e di insoddisfazione oltre che emozioni di rabbia verso chi *"ci ha messo nella condizione di dover fare …"*. Anche in questo caso occorre tenere presente che è pur sempre un nostro diritto rifiutare pur rispettando il diritto degli altri di chiedere.

Alcuni suggerimenti utili per imparare:

1. guardare l'altro e parlare in modo fermo e tranquillo
2. dire all'altro che non puoi fare quello che ti ha chiesto. Usando una frase del tipo: *"mi dispiace ma non posso……..."*
3. dare una motivazione se necessario.

Manifestare il proprio disaccordo

Quando ci confrontiamo con gli altri non è raro che emergano pareri, opinioni divergenti. E' normale e stimolante che questo accada ma talvolta potremmo sentirlo come "problema", potremmo infatti assumere un atteggiamento eccessivamente remissivo, oppure viceversa aggressivo volto a soffocare l'idea altrui.

Alcuni suggerimenti:

1. guardare in faccia l'altra persona e parlare in modo fermo e tranquillo.
2. Esplicitare il proprio disaccordo. Specificare quello su cui non siamo d'accordo;
3. Illustrare chiaramente come noi "vediamo" la situazione rispettando il punto di vista dell'altro.

Fare e ricevere complimenti

Fare e ricevere complimenti non è sempre facile, spesso si prova imbarazzo ed anche da piccoli ci è forse stato insegnato a "non vantarsi" per non apparire superiori agli altri. Talvolta poi possiamo temere che l'altro voglia circuirci, ingannarci e che il complimento riservi qualche sgradita sorpresa per noi. Potremmo avere dei pensieri del tipo: *"fare un complimento è una cose da femminucce", "perché fargli i complimenti?Sta solo facendo il suo dovere"*.

Non riuscire a fare un complimento potrebbe non permettere all'interlocutore di ricevere un feedback sul proprio comportamento, le persone imparano dagli errori ma anche dai successi.

Alcuni suggerimenti:

1. guardare in faccia l'altra persona. Parlare in modo calmo;
2. fare il complimento in modo chiaro e diretto senza "giri di parole";
3. parlare in prima persona assumendosi al responsabilità di ciò che stiamo dicendo.

Esempi di esercizi strutturati

Metodologia:

1. Fase psicoeducativa (accentuare l'attenzione dei partecipanti su aspetti salienti dell'assertività);
2. Modelli di coping (attraverso un apprendimento vicario);
3. Role play (esercizi comportamentali);
4. Homework (generalizzazione a situazioni reali)

Esercizio 1: "rompere il ghiaccio"

Gli obiettivi sono:

- coinvolgere subito tutti
- ridurre l'ansia dando un feedback positivo
- stimolare l'interazione

L'esercitazione si svolge in questo modo: dopo aver scritto i nomi di ognuno su un cartoncino vengono pescate "le coppie", si chiede quindi ad ognuna di parlare tra di loro (5 minuti) e di chiedere delle informazioni generali (sei sposato?che lavoro fai?dove vivi?...). Successivamente ogni membro della coppia presenterà l'altro al gruppo.

Gli aspetti rilevanti dell'esercizio sono:

1. E' difficile chiedere informazioni alla persona che non conosciamo;
2. le informazioni che la persona ci dà non sempre le ricordiamo esattamente;

3. attenzione agli aspetti non verbali e verbali dell'interlocutore ("hai notato imbarazzo, impaccio mentre la persona ti parlava? Cosa hai notato di gradevole nel suo e tuo modo di fare l'esercizio?);
4. collegare l'esercizio alla realtà (ti è mai successo di essere a disagio nel parlare con una persona non conosciuta? In quale situazione? Come ti sei sentito?)

   Gli homework prescritti sono:

   - osservare altre persone quando si presentano a persone sconosciute (se accade);
   - entro il prossimo incontro presentarsi ad almeno 3 persone sconosciute;
   - presentare un'amica o un amico ad un'amica;
   - se ti senti in imbarazzo o ansia, chiediti cosa stai pensando in quel momento e scrivilo.

Esercizio 2: "riconoscere lo stile"

Gli obiettivi sono:

- chiarire la distinzione tra comportamento passivo, aggressivo e assertivo
- abituare le persone a parlare di situazioni personali e concrete
- creare un clima collaborativo

L'esercitazione si svolge in questo modo: il conduttore racconta un episodio della vita reale accaduto durante la passata settimana e chiede ai partecipanti di riconoscere quale comportamento (passivo-aggressivo-assertivo) è stato messo in atto dai vari protagonisti dell'episodio.

Successivamente viene chiesto ad ogni partecipante di scrivere su un foglio anonimo una situazione personale. Dopo aver raccolto tutti i fogli il gruppo viene suddiviso in sottogruppi ed ognuno di questi cercherà di capire quale sia lo stile di comportamento messo in atto dai protagonisti.

Gli aspetti rilevanti dell'esercizio sono:

- rilevare che non sempre è facile comprendere quale sia lo stile relazionale dell'altro;
- fare attenzione agli aspetti non verbali usato dai protagonisti;
- avere pazienza con se stessi rispetto alla comprensione e consapevolezza di ciò che accade fuori e dentro di noi.

Gli homework prescritti sono: tenere un diario dove descrivere una situazione vissuta, come mi sono sentita, come ho reagito, come hanno reagito le altre persone, quale pensiero o mio comportamento mi è sembrato assertivo e quale no, cosa potrei fare in futuro per migliorare.

Esercizio3: "ogni comportamento ha un senso"

Gli obiettivi sono:

- stimolare la riflessione rispetto ai vari tipi di comportamenti
- illustrare i vantaggi e svantaggi dei vari stili relazionali
- stimolare un atteggiamento di accettazione verso le proprie modalità (non autosvalutarsi)

L'esercitazione si svolge in questo modo:: a partire da situazioni personali portate dai partecipanti viene chiesto, con lavoro a piccolo gruppo, di elencare i vantaggi a breve termine e gli svantaggi a lungo termine di quel comportamento. Segue discussione a grande gruppo.

Gli aspetti rilevanti dell'esercizio sono:

- riconoscere che ogni comportamento ha una propria logica;
- comportarsi assertivamente significa imparare una modalità diversa da quella che siamo abituati a mettere in atto;
- per alcune persone è più facile comportarsi in un modo in certe circostanze e diverso in altre (attenzione al contesto)

Gli homework prescritti sono: osservare altre persone a noi vicine (familiari, colleghi, amici) e descrivere il loro comportamento sospendendo ogni forma di giudizio.

Esercizio 4: "il pacchetto di biscotti"

Gli obiettivi sono:

- osservare che ognuno di noi vede la realtà in modo diverso
- rilevare quali modalità di pensiero sono per noi "dannose"
- provare ad assumere un altro punto di vista

L'esercitazione si svolge in questo modo: ai partecipanti, divisi in gruppi, viene data la fotocopia della prima parte della seguente storia con la consegna di compilare la tabella sottostante.

Successivamente viene consegnata la seconda parte con la consegna di compilare la tabella e c'è una discussione di gruppo.

<u>Prima parte</u> (leggere la prima parte e poi completare la tabella)

> Una ragazza stava aspettando il suo volo in una sala d'attesa di una grande aeroporto e , siccome avrebbe dovuto aspettare per molto tempo, decise di comprare un libro per ammazzare il tempo.
> Comprò anche un pacchetto di biscotti e si sedette nella sala VIP per stare più tranquilla.
> Accanto a lei s'era una sedia con i biscotti e dall'altro lato un signore che stava leggendo il giornale.
> Quando cominciò a prendere il primo biscotto, anche l'uomo ne prese uno.
> Lei si sentì indignata ma non disse nulla e continuò a leggere il suo libro.
> Tra lei e lei pensò: *"ma tu guarda se solo avessi un po' più di coraggio gli avrei già detto di piantarla.."*
> Così ogni volta che lei prendeva un biscotto, l'uomo accanto a lei, senza un minimo cenno ne prendeva uno anche lui.
> Continuarono fino a che rimase solo un biscotto e la donna pensò: *"ah, adesso voglio proprio vedere cosa mi dice quando saranno finiti tutti!!"*.
> Vide l'uomo che prese l'ultimo biscotto e lo divise a metà! *"Ah, questo è troppo"* pensò, cominciò a sbuffare ed indignata, prese le sue cose, il libro, la borsa e s'incamminò verso l'uscita della sala d'attesa.

A SITUAZIONE	**B** PENSIERI	**C** EMOZIONI	**C** COMPORTAMENTI

Descrivi brevemente la situazione: "Dove sono? Con chi sono?Cosa sto facendo? Che ore sono? Di che giorno? Di che anno?"	Indica quello che ti è venuto in mente: "Cosa penso di me stesso? Cosa penso degli altri? Cosa penso del mondo?"	Descrivi come ti sei sentito. "Come mi sono sentito?" Indica l'intensità dell'emozione da 1 a 10	Descrivi come ti sei comportato. "Cosa hai fatto?"

Seconda parte. Continua la lettura e si completa la tabella

> Quando si sentì un po' meglio, passata la rabbia, si sedette su una sedia lungo il corridoio per non attirare troppo l'attenzione ed evitare altri incontri.
> Chiuse il libro e aprì la borsa per infilarlo dentro quando……nell'aprire la borsa vide che il pacchetto di biscotti era ancora tutto intero.
> Sentì tanta vergogna e capì solo allora che il pacchetto di biscotti uguale al suo era di quell'uomo seduto accanto a lei che però aveva diviso i suoi biscotti con lei senza sentirsi indignato, nervoso o superiore al contrario di lei che aveva sbuffato e addirittura si sentiva ferita nell'orgoglio.
> MORALE:
> Quante volte nella nostra vita mangeremo o avremo mangiato i biscotti di un altro senza saperlo?
> Prima di arrivare ad una conclusione affrettata, GUARDA attentamente le cose, molto spesso non sono come sembrano!!!!

A SITUAZIONE	**B** PENSIERI	**C** EMOZIONI	**C** COMPORTAMENTI
Descrivi brevemente la situazione: "Dove sono? Con chi? Che ore sono? Di che giorno? Di che anno?" Cosa sto facendo?	Indica quello che ti è venuto in mente: "Cosa penso di me stesso? Cosa penso degli altri? Cosa penso del mondo?"	Descrivi come ti sei sentito. "Come mi sono sentito?" Indica l'intensità dell'emozione da 1 a 10	Descrivi come ti sei comportato. "Cosa hai fatto?"

Gli aspetti rilevanti dell'esercizio sono:

- la realtà oggettiva costruisce lo sfondo della nostra modalità di interagire con il mondo, mentre la figura è costituita dalle nostre convinzioni (schemi cognitivi);
- Non è sempre facile accorgersi delle nostre distorsioni cognitive;
- Per chi è "fuori" dalla situazione può essere più semplice vedere in modo oggettivo la realtà.

Gli homework prescritti sono: utilizzando la scheda abc riportare una situazione accaduta durante la settimana e che ci ha fatto provare emozioni spiacevoli.

Esercizio 5: "permessi e doveri"

Gli obiettivi sono:

- Riconoscere quali "permessi" concediamo a noi stessi e quali "doveri" imponiamo a noi stessi.
- Osservare come "culturalmente" ci viene insegnato a conoscere e rispettare i nostri doveri ma non i nostri diritti.

L'esercitazione si svolge in questo modo: utilizzando una tabella a doppia colonna viene chiesto ai partecipanti di elencare i permessi che si concedono ed i doveri.

"PERMESSI" *"Che cosa concedo a me stesso?*	"DOVERI" *"Che cosa impongo a me stesso?"*
Elenco:	Elenco:

Segue una discussione a piccolo e grande gruppo.

Successivamente viene distribuita la "carta dei permessi assertivi" e chiesto ad ognuno di identificare quello più difficile da mettere in pratica, quindi come si sentirebbe se ci riuscisse e come cambierebbero le sue relazioni.

Gli aspetti rilevanti dell'esercizio sono:

- rilevare che non sempre è facile comprendere quale sia lo stile relazionale dell'altro;
- fare attenzione agli aspetti non verbali usato dai protagonisti;
- avere pazienza con se stessi rispetto alla comprensione e consapevolezza di ciò che accade fuori e dentro di noi.

Gli homework prescritti sono: tenere un diario dove descrivere una situazione vissuta, come mi sono sentita, come ho reagito, come hanno reagito le altre persone, quale pensiero o mio comportamento mi è sembrato assertivo e quale no, cosa potrei fare in futuro per migliorare.

Conclusioni e riflessioni

L'assertività ha attualmente un ruolo importante sia in ambito clinico che in altri contesti come quello educativo. Sicuramente è un aiuto importante verso il cammino di conoscenza di se stessi in primo luogo e di se stessi nella relazione, ben sapendo il valore che per noi "esseri sociali" riveste il rapporto con gli altri.

Indubbiamente passare da un "apprendimento tecnico" ad un sentire e pensare in modo assertivo non è facile tuttavia, avendo ben chiari quali sono i vantaggi a lungo termine, possiamo "concedere" a noi stessi una risorsa in più.

Talvolta la breve durata del training può essere di ostacolo all'esperienza assertiva, tuttavia è comunque utile perché costituisce un primo passo verso la conoscenza delle propri modi di rapportarci agli altri. E' fondamentale riconoscere che ognuno di noi è protagonista Primo della propria vita e che non assumersi la responsabilità di questo significa "sopravvivere" e non vivere.

Non dobbiamo però pensare che l'assertività sia la panacea di tutti i mali e che un comportamento corretto non ci garantisce di raggiungere i nostri obiettivi. Si rivela infatti una modalità che può aumentare la probabilità di ottenere una risposta a noi gradita ma non può certo garantirla.

Quello che conta è essere consapevoli del valore dei rapporti umani per la nostra stessa esistenza e la volontà di creare relazioni basate sulla fiducia reciproca, sul rispetto della nostra diversità e di quella degli altri, sulla cooperazione e collaborazione come soluzioni migliori per entrambe le parti, insomma: proviamoci!

Allegato 1

"Quale stile prediligi?"

Istruzioni al paziente

Considera le frasi sotto elencate, annotando per ciascuna di esse se ritieni che descriva in modo alquanto vero o alquanto falso il tuo comportamento.

Nome_____ Settimana _____

	ALQUANTO VERO	ALQUANTO FALSO
1. Mi capita di dire di si anche quando vorrei dire di no		
2. Mi arrabbio se mi vengono affidati compiti che non mi competono, ma li accetto per non creare problemi		
3. E' meglio non chiedere aiuto ai colleghi potrebbero pensare che non sono capace		
4. Quando mi viene proposta qualche novità mi sento a disagio nell'accettarla		
5. Mi innervosisco quando a volte mi dicono che sono troppo "buona/o"		
6. Spesso mi capita di rimandare quanto più possibile le cose da fare		
7. Frequentemente mi accade di lasciare del lavoro sospeso		
8. Spesso e' meglio prendere le cose come vengono: meno si importunano gli altri e meno problemi si hanno		
9. Mi trovo in grande disagio quando devo parteggiare per qualcuno		

10. Non vado a cercarla ma se qualcuno mi lancia una sfida non mi tiro indietro		
11. Se qualcuno mi chiede cosa penso di lui non ho alcun problema a dirglielo		
12. Qualche volta mi rimprovero per il mio spirito di contraddizione		
13. Le persone che parlano troppo non noiose e fastidios		
14. Gli altri mi dicono spesso che li interrompo, ma non lo faccio volutamente		
15. Riconosco di essere una persona che ha delle ambizioni e che lavora per soddisfarle		
16. Con alcuni individui non si puo' assolutamente ragionare, allora divento inevitabilmente pungente		
17. Intimorire gli altri e' spesso un ottimo strumento per non avere fastidi e accrescere il proprio potere		
18. Mi si puo ' incastrare una volta, non certo la seconda; comunque mi prendo la mia rivincita		
19 mi viene riconosciuto il fatto che so affermare i miei diritti senza calpestare quelli degli altri		
20. Anche se sono in presenza di interlocutori ostile non esito a esprimere le mie opinioni		
21. Generalmente alla base dei miei rapporti con gli altri c'e' fiducia		
22. Dovendo scegliere preferisco i contatti faccia a faccia: mi sento piu' a mio agio		
23. Non ho paura ne' vergogna a esprimere i miei stati d'animo, cosi' come sento di averli		
24. Nel trattare un affare ritengo che sia buono quando e' un buon afffare per entrambe le parti		
25. Per qualcuno barare puo' essere divertente ma personalmente preferisco giocare a carte scoperte		
26. Conosco i miei limiti e i miei difetti, ma non mi ci nascondo dietro		
27 Quando non sono d'accordo lo dico apertamente, senza enfasi, e mi faccio capire		

Per calcolare il punteggio dovete fare due cose:

- Considerare solo le rispose positive (alquanto vero)
- Effettuare il calcolo del punteggio per blocchi, considerando i punteggi ottenuti dalla 1 alla 9, dalla 10 alla 18, dalla 19 alla 27.

Riportate poi il punteggio nelle singole colonne sulla griglia tracciata di seguito rispettando la sequenza ottenuta.

9	9	9
8	8	8
7	7	7
6	6	6
5	5	5
4	4	4
3	3	3
2	2	2
1	1	1
Stile passivo	Stile aggressivo	Stile assertivo

(Dal COSP Comitato per l'Orientamento Scolastico e Professionale)

Bibliografia

Arrindell, W., Nota, L., Sanavio, E., Sica, C. & Soresi, S. (2004) *SIB valutazione del comportamento interpersonale e assertivo*. Trento: Erickson.

Bauer, B., Bagnato, G. & Ventura, M. (2002) *Assertività al femminile, puoi anche dire di no*. Milano: Baldini Castaldi Dalai.

Bellack, A.S., Mueser, T.K, Gingerich, S.& Agresta, J., a cura di Nicolò, G. (2003*) Social Skills Training per il trattamento della schizofrenia*. Torino: Centro Scientifico.

Coehlo, P. (1997) *Manuale del guerriero della luce*. Milano: AsSaggi Bompiani.

Dalla Grave, R. (2003) *Terapia cognitivo comportamentale ambulatoriale dei disturbi dell'alimentazione*. Verona: Positive Press.

D'Orlando, A. (2006) *Intelligenza emotiva e respiro*. Torino: Amrita.

Fantini, A. (2005). *(Anche) i genitori vanno a scuola*. Varese: Monti.

Giannantonio, M. & Boldorini, A.L. (2002) *Autostima assertività e atteggiamento positivo – i fondamenti e la pratica della crescita personale*. Salerno: Ecomind.

Goleman, D. (1996) *Intelligenza emotiva, che cos'è perché può renderci felici*. Milano: Biblioteca Universale Rizzoli.

Goleman, D. (2006) *Intelligenza sociale*. Milano: Biblioteca Universale Rizzoli.

Gottman, J. (2001) *Intelligenza emotiva per un figlio, una guida per i genitori*. Milano: Biblioteca Universale Rizzoli.

Greenspan, I. (1997) *L'intelligenza del cuore*. Milano: Oscar Saggi Mondatori.

Jacobs-Stewart, T. (2003) *I sentieri si tracciano camminando*. Milano: Corbaccio.

Magliaro, G. & Martino, E. (2003) *Il tao della salute: il modello olistico in psicologia*. Padova: Domeneghini.

Marmocchi, P., Dall'Aglio, C. & Zannini, M. (2000) *Educare le life skills, come promuovere le abilità psicosociali e affettive secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità*. Trento: Erickson.

Meazzini, P. (1999). L'insegnante assertivo. *Psicologia e Scuola*, 95, giugno-luglio.

Niccolai, A. (2004) *Chi si prende cura dei genitori?* Roma: Armando.

Ricci Bitti, P. & Zani, B. (1983) *La comunicazione come processo sociale*. Bologna: Il Mulino.

Rolla, E. (2006) *Il problema non è mio….è tuo*. Torino: Società Editrice Internazionale.

Sonetti, D. & Meneghelli, A. (2004) *Assertività e training assertivo – guida per l'apprendimento in ambito professionale*. Milano: Francoangeli.

Zani, B., Selleri, P. & David, D. (1995) *La comunicazione – modelli teorici e contesti sociali*. Roma: La Nuova Italia Scientifica.

Dott.ssa Dott.ssa Milena Pedrotti

Specializzato APC Verona, Training B. Barcaccia e A. Nisi

e-mail: milenapedrotti@libero.it