

# La comunicazione

Relatore: Dott.ssa Donatella Guerriero

# L'assertività

L'assertività può essere definita come lo stile comunicativo che caratterizza un individuo socievole, sicuro di sé e aperto al confronto. La condotta assertiva rimuove gli ostacoli che impediscono il contatto con gli altri e minimizza i rischi di incomprensione. La persona assertiva, infatti, sa innanzitutto comprendere gli altri e rispettarli; allo stesso modo, però, è in grado di salvaguardare i propri diritti.



# L'assertività

- Tale concetto è stato coniato negli Stati Uniti e descrive il comportamento umano come un continuum ideale in cui i due poli opposti sono rappresentati dal comportamento passivo e da quello aggressivo

# Continuum ideale i cui poli opposti sono rappresentati dal:

- **COMPORTAMENTO AGGRESSIVO:**

- ✓ Tendenza a imporsi
- ✓ Prevaricazione sugli altri

- **COMPORTAMENTO PASSIVO:**

- ✓ Incapacità di opporsi
- ✓ Sottomissione agli altri



- ✓ La paura di fare brutta figura, di non essere apprezzati o di non essere all'altezza degli altri caratterizza le fobie sociali.
- ✓ Quando si è bambini ci si trova in una condizione di inferiorità in quanto si dipende in tutto e per tutto dai propri genitori.
- ✓ Nasce così la paura di non essere accettati , di non essere ben voluti e quindi abbandonati.
- ✓ La paura del castigo e del ridicolo si può mantenere fino all'età adulta determinando seri problemi nel comportamento

- ✓ La paura di non sentirsi a posto può causare tachicardia, arrossamento, balbuzie.
- ✓ Tutti questi fenomeni contribuiscono a rendere sempre più difficili i rapporti con gli altri.
- ✓ L'eccessiva attenzione ai segnali esterni può essere risolta grazie al concetto di **ASSERTIVITA'**



- ✓ La persona assertiva è in grado di esprimere le proprie opinioni e di raggiungere i propri obiettivi senza prevaricare gli altri.
- ✓ L'aggressività non è in genere positiva, ma vi sono situazioni in cui bisogna sapersi imporre.
- ✓ Il comportamento passivo consiste nel non avere la forza e le capacità di reagire agli attacchi o alle ingiustizie.
- ✓ Decidere però attivamente di non reagire o posticipare la reazione per raggiungere un obiettivo è una tattica, non riuscire a reagire è una patologia!

- ✓ Il termine aggressività viene usato per indicare l'affermazione del sé, serve ad esprimere e salvaguardare in ogni situazione relazionale i propri valori con fermezza, ma senza aggressività e nel pieno rispetto dei diritti e dei valori altrui.
- ✓ Diventare una persona assertiva è possibile per chiunque, purché si sia animati dal desiderio di approfondire la conoscenza con se stessi e di interagire con gli altri attraverso un comportamento partecipe e proattivo.



- ✓ La propria esistenza deve essere interpretata da attore protagonista e non da semplice comparsa le cui scelte dipendono quasi esclusivamente dalle stimolazioni e dalle richieste avanzate da altri.
- ✓ La persona assertiva si impegna ad un atteggiamento responsabile che affronta le conseguenze delle proprie azioni con piena fiducia in sé e nelle persone che la circondano.
- ✓ Nella relazione con gli altri una persona assertiva intraprende un progetto impegnativo, che richiede il coraggio di abbandonare il comodo terreno degli stereotipi e dei pregiudizi per guardare alle persone come fonte di arricchimento, di positivo confronto e di evoluzione

# Utilizzo dei diritti assertivi:

- Diritto di dire di NO
- Diritto di dire "Non capisco"
- Diritto di dire "Non lo so"
- Diritto di prescindere da quello che pensano gli altri
- Diritto di cambiare opinione



# SVILUPPO DELLE ABILITA' VERBALI:

1. Uso di domande aperte che favoriscono il mantenimento della comunicazione poiché la risposta dell'interlocutore non si deve limitare ad un semplice sì o no.
2. Durante il discorso si può parlare di fatti e gusti personali.
3. Ci si può difendere dagli attacchi degli altri. Le tecniche di difesa consistono in:

- *Annullamento*

Es.: Hai ragione, ti capisco.

- *Tecnica del "disco rotto"* che consiste nel ripetere la stessa affermazione dell'interlocutore.

Es.: "Oggi non hai fatto il tuo lavoro!"

"Sì, oggi non ho fatto il mio lavoro, perché è arrivato un fornitore....."

- *Inchiesta negativa.* Si chiede spiegazione sul perché il nostro comportamento è sbagliato.

Es.: "Cosa c'è di sbagliato in quello che faccio? In che cosa ho sbagliato?"

- *Risposte ben precise*

Es.: "Si può sapere dove hai messo il libro? Non si deve rispondere in maniera aggressiva "Ma perché non puoi cercarlo?", ma assertivamente: "Nel secondo cassetto"

"Voglio che tu sia più affettuoso" Affettuoso per uno significa una cosa e per l'altro ne significa un'altra. Meglio dire " Vorrei che mi abbracciassi più spesso



4. Messaggio in io: "Tu sei maleducato" innalza le barriere della comunicazione, meglio comunicare le emozioni personali: es. Mi sento triste quando non mi saluti.
5. Dichiarare almeno un aspetto positivo della relazione: parlare prima di qualcosa che va bene, per dire poi ciò che non va bene. Es. " Non disconosco l'importanza della nostra relazione, ma ho bisogno di vedere anche altre persone. Questa modalità abbassa le difese in chi ascolta.
6. La non universalizzazione del problema: non confondere la parte con il tutto, non generalizzare. " Non capisci niente!" meglio " Non hai capito questa cosa"

# ABILITA' NON VERBALI:

La persona deve riuscire a raggiungere il controllo:

1. Dell'intonazione e volume della voce: (il tono della voce ha un ruolo decisivo nell'opera di persuasione)
2. Dell'espressione mimica e della gestualità
3. Della postura. Esistono posture aperte, favorevoli al dialogo e posture difensive e chiuse.
4. Dello spazio corporeo. La persona passiva tende ad avere uno spazio corporeo più esteso del normale.
5. Del Timing che consiste nella capacità di trovare il giusto momento per inserirsi nel dialogo, nella comunicazione degli altri. La persona deve ascoltare e prestare attenzione alle persone che discutono e porsi in una posizione in cui sia visibile agli altri in modo da trovare l'attimo giusto per potersi inserire. L'attimo giusto è dato dal momento in cui uno dei due dialoganti ci guarda.

La gran parte della comunicazione avviene non verbalmente ed ha un forte impatto sull'interlocutore.

Presupposto fondamentale dell'assertività è il saper ascoltare.





# **GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE UMANA**

# ✓ Primo Assioma: E' IMPOSSIBILE NON COMUNICARE

- Tutto è comunicazione, anche il silenzio, perché anche con il silenzio si comunica qualcosa. Ad esempio, il passeggero di un treno che guarda fisso in avanti sta comunicando che non vuole parlare.



✓ Secondo Assioma: OGNI  
COMUNICAZIONE  
HA UN ASPETTO DI CONTENUTO E  
UNO DI RELAZIONE:

- L'aspetto di contenuto è cosa si dice.
- L'aspetto di relazione è come lo si dice e a chi lo si dice (lo chiedo a te e non ad un altro). L'aspetto di relazione influenza significativamente l'aspetto di contenuto.

✓ Terzo Assioma: LA NATURA DELLA COMUNICAZIONE DIPENDE DALLA PUNTEGGIATURA DELLE SEQUENZE DI COMUNICAZIONE TRA I COMUNICANTI

- Significa che in una relazione si è contemporaneamente causa ed effetto di ciò che accade nella relazione.
- Facciamo un esempio: supponiamo che in una situazione aziendale due colleghi di lavoro abbiano un problema del quale entrambi sono in parte responsabili. La relazione che si instaura è la seguente: Uno si chiude in sé, l'altro lo critica.
- Quando spiegano le loro frustrazioni, il primo dichiara che chiudersi in sé è l'unica difesa contro la critica dell'altro, mentre il secondo dice di chiudersi perché il primo si comporta in modo arrogante.
- I loro litigi si riducono ad uno scambio ripetitivo: "Io mi chiudo perché tu mi critichi" ed "Io ti critico perché tu ti chiudi"



✓ Quarto Assioma: GLI ESSERI UMANI  
COMUNICANO SIA CON IL LINGUAGGIO  
VERBALE, SIA CON QUELLO NON VERBALE.

- Il contenuto di una comunicazione viene rappresentato da un linguaggio digitale, mentre tutto ciò che riguarda la relazione viene trasmesso con il linguaggio analogico.
- Il linguaggio digitale ha una sintassi logica, ma manca di una semantica adeguata nel settore della relazione.
- Il linguaggio analogico ha la semantica, ma non ha alcuna sintassi adeguata per definire in un modo che non sia ambiguo la natura delle relazioni
- Il linguaggio numerico-digitale serve a scambiare informazioni
- Il linguaggio analogico definisce la natura della relazione

- LINGUAGGIO VERBALE
- CONTENUTO
- SINTASSI
- DIGITALE NUMERICO

- LINGUAGGIO NON VERBALE
- RELAZIONE
- SEMANTICA
- ANALOGICO



✓ Quinto Assioma: Tutti gli scambi comunicativi sono simmetrici o complementari a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza

Si dicono complementari gli scambi comunicativi in cui i comunicanti non sono sullo stesso piano: mamma-bambino, datore di lavoro-dipendente. Sono simmetrici gli scambi in cui gli interlocutori si considerano sullo stesso piano; è questo il caso di comunicazioni tra pari grado: moglie-marito, compagni di classe, fratelli, amici in cui si "lotta" per avere il 51%.....

# LE BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE

Quando una persona ha un problema, spesso l'ascoltatore si precipita ad "aiutarlo", riempiendolo di buoni consigli, di insegnamenti frutto dell'esperienza, o di domande volte ad "accertare i fatti". A dispetto delle buone intenzioni, questi tentativi, non di rado, peggiorano il problema, invece di risolverlo e impediscono una comunicazione spontanea da parte della persona in difficoltà. Qui di seguito descriverò i principali "tentativi di aiuto; tali tentativi spesso sortiscono l'effetto opposto, trasformandosi in "barriere", che non solo non sollevano la persona dal suo disagio, ma anzi non di rado, l'aggravano. E' importante notare che queste dodici reazioni tipiche sono barriere solo quando la persona ha un problema. Quando il rapporto si muove nell'area non problematica, molte di esse perdono quella qualità negativa e sono anzi appropriate e costruttive( ad esempio fare domande, scherzare, insegnare). Altre, come prendere in giro e canzonare sono sempre rischiose, essendo spesso fonte di problemi per la persona.



- 1) Dirigere, dare ordini: Smetti di compiangermi...  
Comunica una mancanza di accettazione o scarsa stima nei confronti della persona. Suscita resistenze e sfida.
- 2) Minacciare, ammonire: Non ti farai mai degli amici se... Devi smetterla di preoccuparti tanto, se  
no...  
Comunica mancanza di accettazione. Può alimentare paura o sottomissione. Può suscitare risentimento, rabbia, disaffezione.
- 3) Predicare, moraleggiare: La vita non è tutta rose e fiori... Non dovresti reagire così... La  
pazienza è una virtù che dovresti imparare...  
Fa sentire "in obbligo" e suscita sentimenti di colpa. Può alimentare nella persona un atteggiamento difensivo e indurla a trincerarsi sulle sue posizioni. Provoca chiusura, disaffezione e contromoralismo.
- 4) Consigliare, offrire soluzioni: Io farei così... Perché non provi a comportarti diversamente?...  
Può suggerire che la persona non è in grado di risolvere i suoi problemi. Le impedisce di ragionare sul problema, valutare le possibili soluzioni e verificarle. Può alimentare la dipendenza o suscitare resistenze.
- 5) Discutere, cercare di persuadere: E' qui che ti sbagli... Il fatto è...Sì, ma...  
Suscita una posizione difensiva di contro-argomentazione; spesso induce la persona a "tapparsi le orecchie", a interrompere l'ascolto. Può farla sentire inferiore, inadeguata.
- 6) Giudicare, criticare, condannare: Non sei ragionevole, sei soltanto pigro... Forse sei tu che hai cominciato...  
Sottintende incompetenza, stupidità, sconsideratezza da parte della persona. Tronca la comunicazione perché suscita timore del giudizio negativo.
- 7) Elogiare, assecondare: Te la stai cavando egregiamente... Hai ragione quel lavoro è molto complicato...  
Suggerisce grosse aspettative da parte dell'ascoltatore e la possibilità di una valutazione futura. Può essere recepito come condiscendenza o come un tentativo manipolatorio di incoraggiare il comportamento desiderato dall'ascoltatore.
- 8) Interrogare, inquisire: "Perché... Che cosa... Come..."  
Dato che, rispondere alle domande le espone a critiche, spesso le persone imparano a replicare con false risposte, elusioni, mezze verità o bugie.
- 9) Cambiare argomento, fare del sarcasmo, chiudersi: "Parliamo di cose piacevoli... Vorresti rifare il  
mondo..."  
Suggerisce che le difficoltà della vita vanno scansate, piuttosto che affrontate. Può sottintendere che i problemi della persona sono irrilevanti, puerili o inesistenti: Blocca la sua apertura nel momento in cui sperimenta una difficoltà.