

## L'ASSERTIVITÀ

L'atteggiamento tipico dell'assertività si può riassumere nella massima:



**Né istrice, né tappetino**

cioè l'assertività si definisce, in primo luogo, come *il modo di fare di chi sa far valere le proprie ragioni e i propri diritti nel rispetto degli altri*, senza “pungere” come fa l'istrice coi suoi aculei (aggressività), ma anche senza farsi prevaricare come il tappetino che si mette all'ingresso delle case, su cui tutti si puliscono le scarpe (passività).

<b>LA PERSONA ASSERTIVA</b>	<b>LA PERSONA PASSIVA</b>	<b>LA PERSONA AGGRESSIVA</b>
Fa valere i suoi diritti e rispetta i diritti altrui	Permette che vengano violati i propri diritti e che gli altri ne traggano vantaggio	Viola i diritti altrui per trarne vantaggio
Raggiunge i propri obiettivi senza offendere gli altri	Non raggiunge i propri obiettivi	Raggiunge i propri obiettivi a spese degli altri
Ha una buona immagine di sé e ha fiducia in se stessa	Si sente frustrata e ansiosa	È indisponente e difensiva
Si esprime in modo chiaro e autonomo	È inibita e depressa	È esplosiva e ostile: umilia e sminuisce gli altri
Decide per se stessa	Consente che gli altri scelgano per lei	Si intromette nelle scelte altrui

### 1. Assertività e rispetto di sé e degli altri

Lo psicologo americano Manuel J. Smith è uno dei principali teorici del comportamento assertivo. Il punto centrale della sua argomentazione è che **se non rispettiamo noi stessi, con le nostre esigenze, sentimenti e convinzioni, non si può comunicare veramente con gli altri**: che cosa si comunica? Esigenze e convinzioni di chi? Che interesse possono avere gli altri per un rapporto basato sulla finzione? Infatti, secondo Smith, i diritti assertivi sono riconducibili al diritto di **essere noi i giudici finali di noi stessi e dei nostri comportamenti**:

*“Nessuno può manipolare le nostre emozioni o il nostro comportamento se noi non gli permettiamo di farlo.”*

Chi non teme il giudizio degli altri, riconosce i propri diritti e si assume la responsabilità di farli valere. **Se non stabiliamo per noi stessi il nostro ruolo, permettiamo a qualcun altro di farlo per noi**, limitando la nostra stessa libertà.

Ciò che chiude in se stessi è soprattutto il timore del giudizio degli altri, che agisce in varie forme, la più pervasiva delle quali è il **senso di colpa**.

Quando comunichiamo, con il dovuto garbo e in modo costruttivo, un vostro giudizio di disapprovazione a un'altra persona e questa si offende, potremmo provare senso di colpa se pensassimo di essere noi i responsabili del suo risentimento. Ma il sentirsi offeso per una comunicazione aperta e leale dipende dall'eccessiva suscettibilità dell'altro, oppure dall'astuzia di simularla, per impressionare e far sentire in colpa chi è invece corretto e difficilmente suppone che negli altri vi siano finzione e malafede, finalizzate a minare dall'interno la sua fiducia e le sue difese. In entrambi i casi si tratta di atteggiamenti negativi: aggredire e offendere il prossimo o cercare di manipolarlo per i propri fini personali sono comportamenti irrispettosi della dignità dell'altro.

Pertanto l'importanza della libertà interiore è tale che tutti i principi fondamentali dell'assertività possono ricondursi a quello del **diritto a dire di no senza sentirsi in colpa**. Il rispetto dei sentimenti altrui deve procedere di pari passo con il rispetto dei nostri, in linea con la regola di amare il prossimo come se stessi: né di più, né di meno.

Eppure per molte persone è difficile esercitare questo diritto, che dovrebbe essere la base per un corretto rapporto sociale. La costrizione alla benevolenza è dovuta a molteplici fattori di **condizionamento** educativo e sociale, ai quali si aggiunge una **reattività individuale** molto varia e, di solito, legata a situazioni specifiche. Ciò che accomuna i diversi condizionamenti, però, è **il senso di colpa dovuto all'idea che essere se stessi significhi in qualche modo contrapporsi agli altri**. Al senso di colpa perciò è strettamente connesso il **timore di non essere accettati**, quando si esprimono convinzioni e sentimenti così come sono.

## 2. I quattro atteggiamenti fondamentali della teoria dell'assertività

Abbiamo visto prima che tra i modi, il più delle volte inadeguati, di comportarsi con gli altri rientrano l'aggressività e la manipolazione. A esse la teoria dell'assertività aggiunge la **fuga**, l'evitare di affrontare una situazione che invece richiederebbe il nostro impegno e la nostra partecipazione. Con l'assertività, esse formano i quattro atteggiamenti fondamentali, ciascuno derivante dalla combinazione tra quattro fattori combinati in coppie di opposti:

- ❖ dissimulazione/franchezza;
- ❖ ripiegamento in se stessi/vivo interesse per gli altri.

<i>Atteggiamento</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Comportamento consigliato</i>
<b>FUGA</b> = dissimulazione + ripiegamento in se stessi)	Ritirarsi nel proprio "guscio", senza far trapelare all'esterno nulla di sé; desiderio di evitare il coinvolgimento con gli altri e con l'ambiente circostante; passività nelle relazioni sociali	Va limitato il più possibile, in quanto costituisce un serio ostacolo alla comunicazione e quindi alla vita relazionale
<b>AGGRESSIVITÀ</b> = franchezza + ripiegamento in se stessi	Sopraffare gli altri; usare la forza, senza preoccuparsi degli effetti negativi, in quanto si è troppo presi dai propri interessi per considerare anche quelli altrui	Una certa dose di aggressività è consigliabile per contrastare eventuali abusi, ma il più delle volte è da evitare
<b>MANIPOLAZIONE</b> = dissimulazione + vivo interesse per gli altri	Tendenza a distorcere la realtà a proprio vantaggio ed a usare gli altri come mezzi per i propri scopi; può sfociare nell'adulazione e nella menzogna	Entro determinati limiti può essere utile come mezzo di persuasione, ma non deve mai diventare dominante
<b>ASSERTIVITÀ</b> = franchezza + vivo interesse per gli altri	Comunicare all'interlocutore i propri pensieri, stati d'animo, desideri con sicurezza, ma rispettando i suoi; riconoscere a se stessi e agli altri il diritto a dire "no" e a sbagliare	L'atteggiamento migliore

### 3. Un esempio dei quattro atteggiamenti fondamentali

*Situazione:* Antonella ha litigato con Giovanna, ma in seguito ha chiaramente manifestato l'intenzione di voler ricomporre la situazione e fare pace con l'amica. Come potrebbe rispondere Giovanna a questa richiesta?

**FUGA:** "Con te non voglio parlare. Credo che non abbiamo niente da dirci".

**AGGRESSIVITÀ:** "Hai veramente una gran bella faccia tosta! Ti rendi conto di quello che hai fatto?"

**MANIPOLAZIONE:** "Se fossi veramente mia amica, avresti dovuto da subito chiedermi scusa".

**ASSERTIVITÀ:** "Quello che hai fatto mi ha ferito, ma ora voglio capire perché è successo".

Nel primo caso Giovanna non vuole dare ad Antonella la possibilità di spiegare le proprie ragioni, ma neanche, a se stessa, di superare il momento difficile. Giovanna **evita** il problema; non fa nulla per risolverlo, poiché crede che non ne valga la pena, o perché "sotto sotto" ritiene di avere anche lei una parte di responsabilità per quanto è successo, ma non vuole ammetterlo, o non ci riesce.

Nel secondo e nel terzo caso, Giovanna si pone in una posizione di **superiorità** rispetto ad Antonella, ma in maniera diversa. Può infatti o zittire Antonella sotto il peso della propria rabbia (aggressività), o cercare di sminuirla facendola sentire in colpa (manipolazione). Giovanna comunque esprime in entrambi i casi la volontà di "farsi valere" rispetto all'amica, piuttosto che di cercare la risoluzione del conflitto.

L'ultimo caso, rispetto agli altri tre, è l'unico in cui Giovanna assume un atteggiamento di **apertura** verso Antonella, laddove gli altri sono atteggiamenti di chiusura. Giovanna da un lato mostra il proprio disappunto verso il comportamento dell'amica – senza però criticarla come persona –, dall'altro la volontà di ascoltarne le ragioni, al fine di trovare, se possibile, un modo per risolvere la questione e perciò salvaguardare il loro rapporto. È quindi fondamentale, per praticare l'assertività, saper ascoltare l'altro,

### 4. Domande e risposte sull'assertività

**Possono esistere persone contemporaneamente passive e aggressive?** Sì, è il caso dei cosiddetti "passivi-aggressivi": sono individui che reagiscono al loro senso di inferiorità nei confronti degli altri con atteggiamenti scontroso e polemico; ad esempio, nutrendo invidia e risentimento verso coloro che ritengono essere più fortunati o privilegiati ingiustamente rispetto a loro, oppure lamentando di essere incompresi ed emarginati a torto. Così facendo, finiscono per non fidarsi più di nessuno e per allontanare gli altri da sé.

**L'assertività può influenzare il comportamento prosociale?** Certamente. La persona assertiva aiuta gli altri se sa di poterlo fare e/o se lo vuole realmente. In caso contrario, non teme di dire: "*mi dispiace, ma non posso*". La persona passiva può apparentemente sembrare altruista, ma il suo comportarsi in maniera prosociale è dovuto, piuttosto che a un reale desiderio di aiutare, al timore di perdere il legame con l'altro – il che lo espone al rischio di farsi manipolare facilmente – oppure al considerare le esigenze altrui sempre e comunque più importanti delle proprie. La persona aggressiva tende ad aiutare gli altri raramente, e se lo fa, il suo proposito è solitamente quello di umiliare l'altro o manipolarlo, facendogli "pesare" il suo aiuto.

**Che legame esiste tra assertività e autostima?** L'assertività è una modalità comunicativa che indica il raggiungimento di un buon livello di autostima globale, in quanto chi è in grado di adottarla:

- ha una coscienza realistica delle proprie possibilità e dei propri limiti;
- cerca di porsi nei confronti degli altri innanzitutto “da pari a pari”, senza sentirsi *a priori* superiore o inferiore;
- concede a se stesso e agli altri la possibilità dell'errore;
- è disposto ad ascoltare gli altri così come è disposto ad ascoltare se stesso;
- non si sente in colpa senza un motivo valido.

## 5. Assertività e consapevolezza emozionale

In psicologia, per indicare la capacità di saper comprendere le proprie emozioni, si parla di **autoconsapevolezza emozionale**. Essa è fondamentale per lo sviluppo di uno stile comunicativo assertivo. **Marianella Sclavi**, nel suo libro *Arte di ascoltare e mondi possibili*, ci dà alcuni utili esempi e consigli in questo senso.

Le emozioni possano **aiutarci a dirigere il nostro comportamento**: *“Se il rancore verso un interlocutore non viene visto come impulso ad attaccarlo, ma come un avvertimento che tale impulso è in atto, allora questa emozione non è più mia nemica, ma mia alleata nella regolazione del mio comportamento. Sapere che sto per dare un pugno mi consente di scegliere se portare avanti quel comportamento o no”* (p. 131).

Le emozioni possano **farcì vedere le cose in maniera diversa dal consueto** in modo da farci uscire da una situazione “bloccata”: *“Considera le tue emozioni degli strumenti preziosi per guardare non dentro di te, ma fuori. Situazione di partenza: quando cerco di parlare in pubblico, mi confondo e balbetto. [...] Autoconsapevolezza emozionale: non è la paura che mi fa balbettare quando parlo in pubblico. La paura mi rende consapevole che in quella situazione mi sento sotto attacco e che il modo più consona di reagire a quel tipo di attacco che il mio corpo conosce è confondersi e balbettare. [...] Il problema è aiutare (amorevolmente) il mio corpo a vedersi in quella situazione e a vederla anche in modi diversi. [...] Invece di sforzarmi ansiosamente di non balbettare, posso cercare di usare questo mio ‘difetto’ come una risorsa per accattivarmi le simpatie del pubblico e considerare come miei interlocutori privilegiati proprio quelle persone che reagiscono in modo più simpatetico”* (pp. 133-134).

Provare ad **interpretare le emozioni degli altri senza farci a nostra volta “trascinare” dalle apparenze** è utile per risolvere i casi di conflitto: *“Verso uno che urla, ti offende. Vedilo come uno che non ce l'ha con te, non prenderla personalmente. [...] Il suo sfogo è segno di debolezza, ma anche della sua ‘umanità’. [...] Mettiti dalla sua parte; assumi l'atteggiamento di chi esclama: ‘Certo che anch'io se la vedessi così, reagirei in un modo simile!’, ‘Desidero capire meglio come vedi la situazione’. Con questo non attacchi, non cedi, ti metti dalla sua parte e lo spiazzì, lo sorprendi, lo aiuti a guardarsi anche da un altro punto di vista.”* (p. 136).

## 6. L'arte di ascoltare

Comunicare assertivamente presuppone quindi una **consapevolezza di sé** sia dal punto di vista cognitivo che da quello emotivo non semplice da raggiungere, né da mantenere. Spesso è più comoda e facile la via della fuga; oppure crediamo che per difenderci dagli attacchi esterni (veri o presunti) l'aggressività sia sempre la strada migliore; o cerchiamo di manipolare i sentimenti dell'altro, primo fra tutti il senso di colpa, a nostro vantaggio. L'assertività invece è l'attitudine che ci spinge a **lasciare almeno una “por-**

**ta aperta” all’altro**, e per fare questo è necessario – prima di tutto – essere capaci di “aprire la porta” su noi stessi: sulle nostre emozioni, sui nostri (pre)giudizi, sui nostri rapporti con il prossimo. Questo però non sarebbe possibile se non fossimo capaci di **ascoltare attivamente**.

Il grande scrittore greco-romano Plutarco di Cheronea (46-120 d.C.), noto per la serie di biografie *Vite parallele*, in cui ha narrato le vicende di numerosi personaggi illustri della storia antica, scrisse una volta un breve ma intenso saggio intitolato *L’arte di ascoltare*. In esso, Plutarco si rivolge ai giovani con l’intento di avvicinarli all’arte di ascoltare. Cerca di convincerli che la conoscenza del mondo, e di se stessi, passa dalla disposizione ad accettare gli altri per come sono e dalla capacità di usare i modi giusti per metterli in condizione di esprimersi. Arriva a dire che:

*“...l’ascoltatore fino e puro deve immergersi con la concentrazione fino a cogliere il senso profondo del discorso e la reale disposizione d’animo di chi parla.”*

In un altro passaggio del testo sottolinea come:

*“I più invece, a quanto ci è dato vedere, sbagliano, perché si esercitano nell’arte di dire prima di essersi impraticati in quella di ascoltare, e pensano che per pronunciare un discorso ci sia bisogno di studio e di esercizio, ma che dall’ascolto, invece, possa trarre profitto anche chi vi s’accosta in modo improvvisato. Nell’uso della parola, invece, il saperla accogliere bene precede il pronunciarla, allo stesso modo in cui concepimento e gravidanza vengono prima del parto.”*

E ancora:

*“Il silenzio, dunque, è ornamento sicuro per un giovane in ogni circostanza, ma lo è, in modo particolare quando, ascoltando un altro, evita di agitarsi o di abbaiare ad ogni sua affermazione, e anche se il discorso non gli è troppo gradito, pazienta ed attende che chi sta disertando sia arrivato alla conclusione [...] Chi si mette subito a controbattere finisce per non ascoltare e non essere ascoltato, e interrompendo il discorso di un altro rimedia una brutta figura. Se invece ha preso l’abitudine di ascoltare in modo controllato e rispettoso, riesce a recepire e a far suo un discorso utile e sa discernere meglio e smascherare l’inutilità o falsità di un altro, e per di più dà di sé l’immagine di una persona che ama la verità e non le dispute, ed è aliena dall’essere avventata o polemica.”*

Di là dalla finalità specifica del testo, l’educazione dei giovani, ciò che colpisce è l’opinione che l’ascoltare non solo è importante tanto quanto il parlare, ma, addirittura, lo precede in senso logico e temporale: prima si ascolta e poi si parla.

Tutte queste citazioni che indicazioni offrono a noi, abitanti del ventunesimo secolo? Sottolineano, con forza, due necessità:

- quella di porre attenzione a ciò che si ascolta, per evitare solamente di udire, per imparare, capire, aprirsi, mettere in pratica...
- quella di porre attenzione a chi si ascolta, per evitare di dare un messaggio di non accoglienza, per comunicare gioia, vicinanza, comprensione.

Tutto ciò rimanda al tema dell’intenzione, cioè di cosa ci proponiamo quando entriamo in comunicazione con qualcuno. Il Dizionario Devoto-Oli, alla voce “ascoltare” enfatizza la volontà di “tendere” verso l’interlocutore: *“Trattenersi di proposito a udire attentamente; prestare la propria attenzione o parte-*

*cipazione a qualcosa in quanto oggetto o motivo di informazione o di riflessione o di devozione, accogliere benevolmente, esaudire*". In conclusione si può sintetizzare che la questione fondamentale dell'ascoltare sembra rappresentata, da un lato, dai criteri che utilizziamo per ascoltare gli altri (in altre parole, il processo mentale che sceglie, in base alla loro importanza, le informazioni che arrivano al cervello) e, dall'altro, dalla capacità di fare silenzio dentro di noi. In particolare è opportuno porre l'accento sul fatto che non si tratta di immaginare il silenzio come mutismo o come puro e semplice tacere, ma come condizione essenziale per accogliere l'altro con amore, in un dialogo libero e liberante.

## 7. L'ascolto attivo

Per prima cosa, un ascolto efficace non è un ascolto "finto", che dedica attenzione a tratti o che lascia spazio alle distrazioni o che si fida dell'intuito per cogliere le cose importanti o un ascolto passivo, o un ascolto "logico" concentrato esclusivamente sul contenuto trasmesso e sul suo significato logico. Un ascolto efficace è un ascolto nel quale **ci si mette "nei panni dell'altro"**, cercando di entrare nel punto di vista del nostro interlocutore e, comunque, condividendo, per quello che è umanamente possibile, le sensazioni che manifesta.

L'ascolto attivo si basa sull'**empatia** e sull'**accettazione**. Esso si fonda sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa e, comunque, non giudicata. Quando si pratica l'ascolto attivo, invece di porsi con atteggiamenti che tradizionalmente vengono considerati da "buon osservatore", quali la neutralità, l'impassibilità o la sicurezza di sé, è più opportuno rendersi disponibili anche a comprendere **realmente** ciò che l'altro sta dicendo, mettendo in luce possibili difficoltà di comprensione. In questo modo è possibile stabilire rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco.

Per diventare attivo, l'ascolto deve essere aperto e disponibile non solo verso l'altro e quello che dice, ma anche **verso se stessi**, per ascoltare le proprie reazioni ed emozioni, per essere consapevoli dei limiti del proprio punto di vista e per accettare il non sapere e la difficoltà di non capire. L'uso dell'ascolto attivo permette di guidare il nostro interlocutore dove vuole andare, di accogliere il suo linguaggio, di direzionare la comunicazione in maniera efficace e favorire l'adozione di uno stile assertivo.

I principali elementi che caratterizzano un'attività di ascolto attivo sono:

- ❖ **sospendere i giudizi di valore**, evitando di attribuire all'interlocutore etichette o inserendo quanto egli dice in categorie di senso note e codificate;
- ❖ **osservare ed ascoltare**, raccogliendo tutte le informazioni necessarie sulla situazione contingente, ricordando che il silenzio aiuta a capire e che il vero ascolto è sempre nuovo, non è mai definito in anticipo;
- ❖ **dimostrare empatia**, cercando di assumere il punto di vista del proprio interlocutore e condividendo, per quanto possibile, le sensazioni che manifesta;
- ❖ **verificare la comprensione**, sia a livello dei contenuti che della relazione, riservandosi, dunque, la possibilità di fare domande aperte (cioè domande che lasciano ampio spazio alla persona di rispondere come ritiene più opportuno) per agevolare l'esposizione altrui e migliorare la propria comprensione.