

FrancoAngeli

Associazione di Psicologia Cognitiva
Scuola di Psicoterapia Cognitiva

PSICOTERAPIE

Assertività e training assertivo

Teoria e pratica
per migliorare le capacità
relazionali dei pazienti

A cura di
Francesca Baggio



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

Assertività e training assertivo

Teoria e pratica
per migliorare le capacità
relazionali dei pazienti

A cura di
Francesca Baggio

FrancoAngeli

PSICOTERAPIE

In copertina: Leonardo, *Studi di danzatrici*

Copyright © 2013 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Introduzione, di *Francesca Baggio* pag. 11

Parte prima **Aspetti di base dell'assertività**

- 1. Cos'è l'assertività**, di *Daniela Zardini e Francesca Baggio* » 17
- 1. I diritti assertivi » 25
 - 2. Autostima e assertività » 27
 - Bibliografia » 29
- 2. Aspetti cognitivi dell'assertività**, di *Francesca Gamba e Francesca Baggio* » 31
- 1. I pensieri disfunzionali » 31
 - 2. La ristrutturazione cognitiva » 36
 - 3. Le distorsioni cognitive » 39
 - Bibliografia » 45

Parte seconda **Aspetti pratici e applicativi**

- 1. Come costruire un training assertivo**, di *Silvia Albanese, Irene Domenichini, Francesca Baggio* » 49
- 1. Obiettivi » 49
 - 2. Metodologia e strumenti » 51
 - 2.1. La valutazione iniziale » 51
 - 2.2. Il training assertivo propriamente inteso » 52

2.3. La valutazione finale	pag.	53
2.4. Il follow up	»	54
3. Tematiche da trattare nel training	»	54
4. Aspetti tecnici	»	57
Bibliografia	»	59
2. Contenuti, strategie e tecniche di un training assertivo, di <i>Maria Rita Di Gioia e Francesca Baggio</i>	»	60
1. Strategie generali di base che vengono utilizzate dai conduttori	»	60
2. Strategie e tecniche di comunicazione assertiva da inse- gnare nel training	»	65
2.1. La comunicazione assertiva: caratteristiche e te- cniche	»	65
2.2. La comunicazione assertiva: strategie	»	68
Bibliografia	»	71

Parte terza

Giochi, esercizi, attività e homework

1. Esercizi di inizio training per conoscersi, di <i>Irene Domenichini</i>	»	75
Bibliografia	»	77
2. Analisi del proprio stile relazionale, di <i>Daniela Zardini</i>	»	78
3. Proposte di attivazioni per il training assertivo, di <i>Francesca Baggio</i>	»	82
1. Attivazioni per il training assertivo	»	82
2. Scheda per l'organizzazione e la conduzione del training	»	85
4. Homework sugli aspetti cognitivi, di <i>Francesca Gamba</i>	»	87
5. Tecniche per una comunicazione efficace, di <i>Maria Rita Di Gioia</i>	»	91
Bibliografia	»	98

Parte quarta
L'assertività e il training assertivo in età evolutiva
di *Barbara Elisabeth Klotz*

1. Assertività in età evolutiva	pag. 101
1. Sviluppo dell'assertività	» 101
2. Bambini con uno stile relazionale passivo o aggressivo	» 102
3. Spiegare l'anassertività: un modello socio-cognitivo	» 103
2. Aspetti pratici e applicativi	» 108
1. Obiettivi	» 108
2. Metodologia e strumenti	» 108
2.1. La valutazione iniziale	» 109
2.2. Il training assertivo propriamente inteso	» 111
2.3. La valutazione finale	» 112
2.4. Il follow up	» 113
3. Tematiche da trattare nel training	» 113
4. Aspetti tecnici	» 114
4.1. Grandezza e composizione del gruppo	» 114
4.2. Numero di incontri e frequenza	» 114
4.3. Ruolo del/i terapeuta/i	» 115
4.4. Allestimento e materiale	» 115
3. Giochi, esercizi, attività e homework	» 117
1. Giochi per conoscersi (primo incontro)	» 117
2. Giochi per l'ultimo incontro	» 118
3. Competenze emotive	» 118
4. Riconoscere e gestire i pensieri irrazionali	» 122
5. Distinguere tra le diverse modalità di comportamento: passivo, aggressivo, assertivo	» 124
6. Favorire una comunicazione efficace, ovvero assertiva	» 124
7. Elaborazione dell'informazione sociale	» 126
8. Diritti assertivi	» 127
9. Strategie e tecniche assertive per affrontare meglio situazioni critiche	» 128
9.1. Fare una richiesta e dire di no	» 128
9.2. Proporre un'idea	» 130
9.3. Esprimere contrarietà e obiezione	» 131
9.4. Fare e ricevere una critica	» 131
9.5. Fare e accettare un complimento	» 132

9.6. Iniziare, mantenere e chiudere contatti sociali	pag. 133
9.7. Avviare, mantenere e terminare una conversazione	» 135
9.8. Accettare un rifiuto	» 137
9.9. Divieti o richieste sgradevoli	» 137
9.10. Chiedere scusa	» 139
10. Autoaccettazione e autostima	» 139
4. Schede	» 141
Bibliografia	» 153

Parte quinta

Progetti di training assertivi

a cura di <i>Elisabeth Rechenmacher</i> e <i>Francesca Baggio</i>	» 155
1. Presentazione al committente di un training di assertività	» 157
1. “Dire di sì, dire di no: imparare a comunicare in modo efficace. Training di assertività”, di <i>Silvia Albanese</i> e <i>Francesca Gamba</i>	» 157
2. Esempi di training	
1. Training assertivo per pazienti con problemi psicologici e psichiatrici – “Mai dire sì, quando si vorrebbe dire no!!!”. Training assertivo rivolto ad utenti ambulatoriali, di <i>Silvia Albanese, Katia Bernardelli, Sarah Bissoli, Elisa Dal Corso, Valeria Donisi, Francesca Gamba, Alessandra Ferrante, Gianni Franchini, Laura Lamonaca Rigobello, Clara Magrin, Elisabeth Rechenmacher, Giovanna Tardy, Daniela Zardini</i>	» 160
2. Training assertivo per operatori sanitari, di <i>Paola Poiese</i> e <i>Camilla Tornasi</i>	» 173
3. Training assertivo per donne in gravidanza, di <i>Silvia Caobelli, Ester Ferletic, Oskar Giovanelli, Sandra Rosini</i>	» 179
4. Training assertivo per coppie – “Per tutte le coppie che vogliono mettersi in gioco e migliorare la comunicazione e la gestione dei conflitti”, di <i>Paola Colombo, Michela Dazzi, Tania Ferrari, Dante Zini</i>	» 187

5. Training assertivo per genitori di figli adolescenti –
 “Migliorare la comunicazione tra genitori e figli”, di
*Teresa Bonanno, Elena Cabras, Valentina Campostrini,
 Ilenia Federici, Lorenza Goldoni, Sara Lecchi, Sandra
 Magnolini, Aglaja Masè, Valeria Savasi* pag. 192
6. Training assertivo in banca – “L’assertività in ambiente
 bancario: gestire al meglio il proprio lavoro investendo
 nella comunicazione”, di *Antonella Brugnara, Raffaella
 Piovesan, Serena Valorzi* » 197
7. Training assertivo per bambini con problemi comporta-
 mentali, adattamento di *Barbara Elisabeth Klotz* di un
 progetto di *Marta Baisotti, Elisa Campagnari, Giorgia
 Fontana, Helga Marino, Pamela Loretta Marmi,
 Caterina Sirimarco, Silvia Tagliazucchi* » 202

Introduzione

di Francesca Baggio

Mi piace pensare a questo libro come ad “un’avventura assertiva”: è la voglia di mettere assieme e di proporre ad altri quanto approfondito da un gruppo di studentesse della Scuola di Psicoterapia Cognitiva di Verona, a partire dalla partecipazione ad un Project di Ricerca sull’assertività e il training assertivo. Il Project è nato in seguito alla richiesta di alcuni allievi, desiderosi di poter capire e migliorare le caratteristiche comunicative e relazionali proprie e dei loro clienti/pazienti. Chi lavora nell’ambito delle relazioni interpersonali, dei gruppi di lavoro, o del disagio e della patologia psicologica si trova infatti spesso a dover gestire, nella relazione con i clienti/pazienti o nei loro racconti, le numerose e complesse difficoltà relazionali spesso presenti. Se a sua volta l’operatore stesso lavora in un team, le relazioni e gli scambi con colleghi e superiori determinano fortemente la qualità della prestazione professionale offerta. Sempre più, oggi, lavorare con altri è necessario e complesso, quindi la ricerca e la costruzione di modalità e scambi relazionali efficaci diventano un investimento sul processo e sul contenuto del proprio lavoro. Per questo la Scuola di Psicoterapia Cognitiva e l’Associazione di Psicologia Cognitiva hanno voluto inserire, come parte del percorso formativo dei loro psicoterapeuti, dei training di apprendimento e insegnamento dell’assertività e delle abilità sociali.

Ma cosa si intende per stile relazionale e comunicativo “assertivo”? Partiamo da ciò che assertivo non è: la difficoltà a relazionarsi positivamente con gli altri determina spesso la fatica nell’esprimere un’opinione, il disagio nel manifestare un apprezzamento o un disaccordo, la difficoltà a dire di no o a fare/ricevere una critica, l’impossibilità di comunicare i propri bisogni e le proprie emozioni, o il fare tutte queste cose senza rispettare le emozioni e i bisogni dell’altro. Questi sono comportamenti e atteggiamenti chiamati “anassertivi”: “passivi” i primi, “aggressivi” gli ultimi. Assertività è invece quello stile relazionale che permette una chiara e diretta espressione di sé, rispettosa

dell'altro e dei suoi bisogni/valori, in modo adeguato e coerente al contesto in cui ci si trova, al fine di perseguire gli obiettivi ricercati. La cultura in cui viviamo molto spesso stimola e crea i presupposti per comportamenti passivi o aggressivi e non rafforza l'assertività, cosa che fa perdere la possibilità di rapporti e prestazioni migliori. E in questa cultura vivono sia i clienti/pazienti sia gli operatori, che spesso non sono allenati a comportarsi e a pensare a se stessi e agli altri in modo costruttivo e proattivo. Nel Project abbiamo approfondito alcune conoscenze e abilità per potersi allenare e per poter allenare altri a riconoscere il proprio stile relazionale, capire da dove nasce la stima di sé e quali situazioni contribuiscano alla sua formazione, modificare il proprio comportamento non conformandosi acriticamente al giudizio altrui ma agendo in base a valutazioni personali.

Tornando a questo libro... se è vero che vi sono sempre più articoli e libri sull'assertività è altrettanto vero che non è facile trovare un libro "pratico", di facile applicazione, davvero spendibile in vari contesti clinici e lavorativi. Perché anche in questo contesto spesso la teoria dista dalla pratica: si trovano testi che parlano dell'assertività, delle sue caratteristiche, della storia del concetto, oppure testi e articoli su alcune esperienze di training di assertività e abilità sociali, o lavori di gruppo per aumentare l'assertività e le competenze comunicative e relazionali.

Ho proposto ad alcune psicoterapeute in formazione, appassionate dell'argomento, di provare a costruire qualcosa che creasse un ponte tra teoria e pratica e che fosse uno strumento utile e fruibile per colleghi o per quanti lavorano nel campo delle relazioni. Per dirla con le parole di una componente del gruppo... ecco la loro risposta: "Ci piacerebbe scrivere il libro che vorremmo leggere".

Questo testo è stato scritto per poter essere "autosufficiente", nel senso che contiene una sintesi di quanto può servire a chi voglia lavorare per migliorare le capacità relazionali di un cliente o paziente (o anche proprie!). Include una panoramica delle nozioni teoriche di base che è necessario conoscere per poter impostare un training assertivo (stile relazionale assertivo, passivo, aggressivo; i diritti assertivi; autostima e assertività) (parte prima, capitolo 1, Daniela Zardini e Francesca Baggio); a questo segue un capitolo sugli aspetti cognitivi dell'assertività, della passività e dell'aggressività (parte prima, capitolo 2, Francesca Gamba e Francesca Baggio). Entrambi questi capitoli possono diventare – con eventuali modifiche – anche materiale di supporto al lavoro stesso con i clienti/pazienti. Nella seconda parte si danno delle indicazioni di massima su come organizzare e costruire un training assertivo di gruppo (capitolo 1, Silvia Albanese, Irene Domenichini e Francesca Baggio); vengono presentate poi le principali tecniche e strategie di lavoro che si possono utilizzare durante il training e insegnare agli utenti (capitolo 2, Maria Rita Di Gioia e

Francesca Baggio). Nella terza parte vengono proposti esercizi, schede, tabelle che possono servire come strumenti di lavoro durante il training o come homework: giochi per presentarsi all'inizio del training (capitolo 1, Irene Domenichini); schede per analizzare il proprio stile relazionale (capitolo 2, Daniela Zardini); proposte di attivazioni per il training assertivo (capitolo 3, Francesca Baggio); schede per valutare e modificare gli aspetti cognitivi del comportamento (capitolo 4, Francesca Gamba); esercizi e homework per migliorare la comunicazione assertiva (capitolo 5, Maria Rita Di Gioia). A seguire, vi è un vero e proprio "libro nel libro", ovvero una parte molto ampia e dettagliata sia a livello teorico sia pratico sull'assertività e i training assertivi con bambini e ragazzi; vi si trovano spunti, risorse (giochi, esercizi, frasi, tecniche) e materiali (schede, attestato di partecipazione, ecc.) che possono essere utilizzati non solo con bambini e adolescenti ma anche con adulti (parte quarta, capitoli 1-4, Barbara Elisabeth Klotz). Infine, nell'ultima parte del testo, riportiamo diversi esempi di training costruiti sul modello concettuale e operativo cognitivo comportamentale che guida questo testo (parte quinta, a cura di Elisabeth Rechenmacher e Francesca Baggio).

I vari capitoli sono stati scritti seguendo una successione logica di temi, ma anche come argomenti a sé stanti da approfondire singolarmente, qualora il lettore conosca già le premesse di quel particolare tema/capitolo, presentate nei capitoli precedenti. Il volume può pertanto essere letto tutto, per poter permettere all'operatore di lavorare per migliorare le relazioni dei suoi utenti, o in alcune sue parti, come integrazione e arricchimento di quanto già a lui noto.

Buona lettura e buon lavoro!

Parte prima
Aspetti di base dell'assertività

1. Cos'è l'assertività

di Daniela Zardini e Francesca Baggio

L'assertività è la capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni, senza prevaricare né essere prevaricati. La persona che riconosce i diritti propri e quelli altrui è pronta ad ascoltare il punto di vista espresso dal suo interlocutore e ad esprimere il proprio eventuale disaccordo, mantenendo il totale rispetto nei suoi confronti. Ciò la porta ad accettare la negoziazione come strumento principale per affrontare e risolvere i conflitti interpersonali nei quali si potrà trovare.

Il comportamento assertivo si esprime attraverso la capacità di utilizzare lo stile relazionale e la modalità di comunicazione più adeguati in base al contesto relazionale (le “regole della casa”) e all'obiettivo per cui ci si sta relazionando con l'interlocutore. Pertanto non esiste una risposta assertiva definibile in modo assoluto: essa deve essere valutata all'interno della situazione sociale e dello scopo dei soggetti ed è un processo continuo di aggiustamento della propria performance comunicativa. Uno stesso comportamento, il silenzio ad esempio, a seconda della situazione può essere considerato in alcuni casi un comportamento passivo, in altri aggressivo, oppure anche una risposta assertiva: dipende dallo scopo che il soggetto persegue, dal vissuto emotivo che prova, dalle regole culturali della relazione.

Il comportamento assertivo, quindi, non è intermedio tra il comportamento aggressivo e quello passivo: obiettivo di una comunicazione assertiva è la capacità di ridurre le proprie componenti aggressive e passive, coltivando una visione e quindi una relazione equa e rispettosa di sé e dell'altro.

L'assertività si esprime anche attraverso la comunicazione non verbale, mostrando interesse nell'ascoltare le persone con cui si parla, accompagnando ciò che dicono con l'espressione del viso, assumendo una postura di apertura verso l'altro ed avendo un tono di voce chiaro e congruente al messaggio. La coerenza e congruenza tra quanto si dice e come lo si dice aumentano la chiarezza e la forza del messaggio.

Pertanto il comportamento assertivo implica:

- un'onesta espressione dei propri bisogni, desideri, emozioni e opinioni;
- adeguatamente e coerentemente alla situazione specifica in cui ci si trova;
- senza provare particolare imbarazzo, senso di colpa, rabbia;
- in relazione ai propri obiettivi.

L'obiettivo generale è quello di migliorare le relazioni sociali, soprattutto in quei contesti in cui è frequente che le relazioni siano conflittuali e che le nostre esigenze e quelle altrui siano in contrasto.

Quindi, un individuo è **assertivo** quando in un contesto di relazione con una o più persone:

- ha ben chiaro cosa desidera (il suo obiettivo);
- agisce per ottenerlo;
- rispetta i diritti degli altri;
- non si sente in colpa;
- mantiene una buona opinione di sé anche nel caso gli sia difficile o impossibile raggiungere ciò che desidera (vedi tab. 1).

Ne consegue che il comportamento assertivo è il risultato di un atto desiderato e pensato, è il risultato di una scelta consapevole.

Esistono alcune situazioni che possono mettere più di altre alla prova la nostra assertività e rendono più probabile che ci si comporti in modo eccessivamente passivo oppure eccessivamente aggressivo:

- presentare il proprio punto di vista;
- manifestare il proprio disaccordo;
- fare una richiesta;
- rifiutare una richiesta;
- gestire un conflitto;
- formulare una critica costruttiva;
- ricevere una critica;
- fare dei complimenti;
- ricevere dei complimenti;
- esprimere e gestire le proprie emozioni.

Quando non riusciamo ad avere uno stile assertivo, o nei casi in cui non riusciamo a comportarci assertivamente, tendiamo ad assumere un comportamento prevalentemente passivo o aggressivo. Ci piace parlare di stile "prevalentemente" assertivo, passivo o aggressivo perché il nostro modo di stare in relazione e di comunicare non è monolitico, sempre uguale nel tempo, nei contesti e nelle relazioni, fermo; d'altra parte, pur nella variabilità e volubilità dei nostri comportamenti, ad esempio in base ai contesti e alle relazioni, sembra che ciascuno di noi abbia una certa costanza su come tende a relazionarsi e a pensare a sé e all'altro.

Tab. 1 – *Caratteristiche complessive del comportamento assertivo*

<i>Principi</i>		<i>Esempi di contenuti verbali</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Affermare i propri diritti rispettando quelli dell'altro • Esprimere pensieri ed emozioni in modo onesto e non manipolatorio • Riconoscere e rispettare i propri bisogni ed i propri desideri • Individuare soluzioni condivise • Stabilire relazioni paritarie 		<ul style="list-style-type: none"> • Io penso che... • Io credo che... • Io mi sento... quando...
<i>Emozioni</i>	<i>Pensieri</i>	<i>Comportamenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Comprensione delle emozioni che si provano • Modulazione delle emozioni attraverso i pensieri e i comportamenti • Empatia 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio dei punti di forza e delle aree di miglioramento • Decisione su cosa c'è da cambiare e cosa si desidera cambiare • Focalizzazione sull'obiettivo • Considerazione sia di sé sia dell'altro • Diritti assertivi 	<ul style="list-style-type: none"> • Ascolto attivo • Atteggiamento propositivo • Assunzione di responsabilità • Messaggi in prima persona
<i>Cosa comunica</i>	<i>Genera nell'altro</i>	<i>Obiettivi</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Io valgo e tu vali • I messaggi sono espressi senza dominare, senza umiliare, senza manipolare 	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto • Fiducia • Disponibilità • Desiderio di collaborare • Condivisione • Apertura al dialogo • Stimolo all'assertività 	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto per sé e per l'altro • Chiedere uguali condizioni • Possibilità di raggiungere un compromesso ottenendo soddisfazione reciproca (anche se parziale)
<i>Conseguenze a breve termine per sé</i>		<i>Conseguenze a lungo termine per sé</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Chiarezza circa le proprie esigenze, desideri e punti di vista • Stare bene con se stessi • Essere se stessi • Rischiare nella relazione • Avere fiducia negli altri • Riconoscere all'altro il diritto di essere se stesso • Disponibilità a gestire in modo costruttivo eventuali divergenze 		<ul style="list-style-type: none"> • Essere coerenti con se stessi • Favorire la propria salute • Rinforzare il livello di autostima, di efficacia e di fiducia in se stessi • Assertività chiama assertività • Vivere la relazione in modo aperto e disponibile • Accettare che si può anche non raggiungere un obiettivo e non piacere a tutti