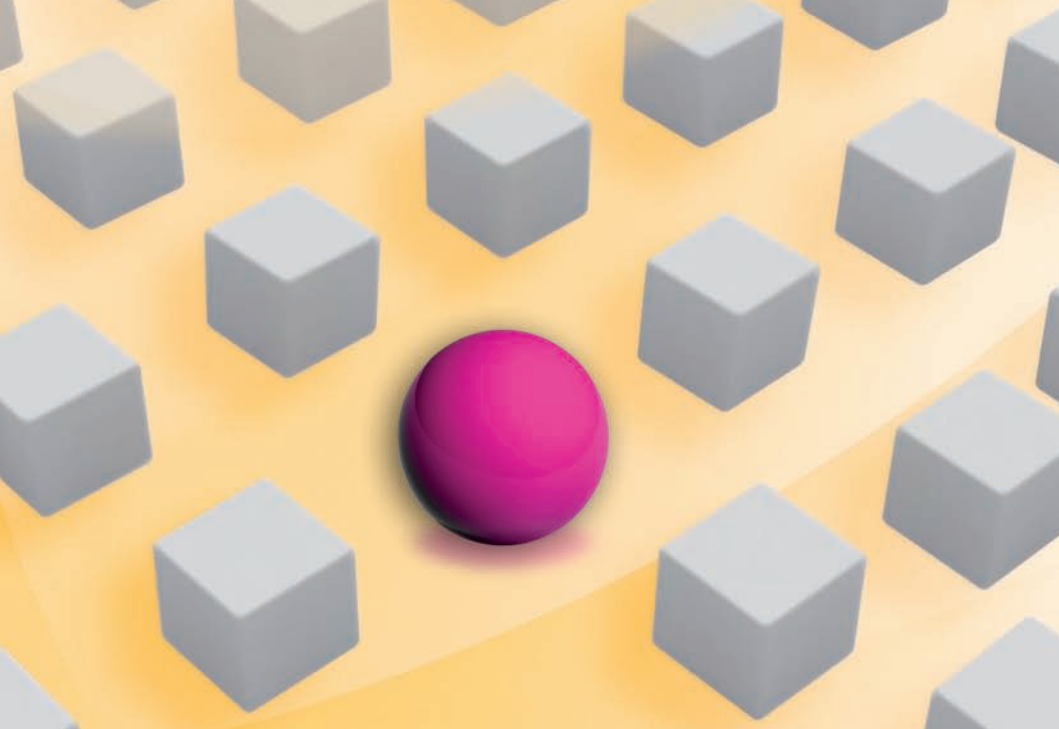

Sue Hadfield, Gill Hasson

Come essere ASSERTIVI

FrancoAngeli/Trend

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
o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

Sue Hadfield, Gill Hasson

Come essere ASSERTIVI
in ogni situazione

FrancoAngeli/Trend

Titolo originale: *How to be assertive in any situation*
© Pearson Education Limited 2010
This translation of *How to be assertive in any situation*, 1 Edition, is published by arrangement with Pearson Education Limited
Traduzione dall'inglese di Luna Orlando
Progetto grafico della copertina: Elena Pellegrini

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 pag. 7

Parte prima - Come diventare assertivi

1. Che cosa significa essere assertivi? » 13
2. Sentitevi bene con voi stessi e fate sentire bene anche gli altri » 38
3. Dite quello che volete e quello che non volete » 58
4. Come gestire le aspettative e le richieste degli altri » 77

Parte seconda - In pratica

5. Come essere assertivi con la vostra famiglia » 105
6. Come essere assertivi con i vostri amici » 116

7. Come essere assertivi sul lavoro pag. 127

8. Come ottenere un buon servizio » 141

9. Come essere assertivi in un colloquio di lavoro » 153

10. Come prendere decisioni assertive » 162

Conclusioni » 179

Appendice » 181

Introduzione

Molti cambiamenti sociali e politici hanno avuto inizio con una persona che ha deciso di essere assertiva.

Nel corso della storia, uomini e donne hanno dichiarato a gran voce ciò che erano disposti o meno ad accettare, e il modo in cui volevano che le persone – loro stessi o anche gli altri – venissero trattate. Non hanno lasciato che il timore del conflitto li zittisse, ed erano pronti ad affrontare le conseguenze delle loro azioni.

Il 1° dicembre del 1955, la quarantaduenne Rosa Parks decise di sedersi in un posto riservato ai bianchi su un bus in Alabama. Rifiutò di obbedire al conducente che le chiese di lasciare il posto a un passeggero bianco. La sua azione (preceduta da un rifiuto simile da parte della quindicenne Claudette Colvin) ha portato al boicottaggio degli autobus di Montgomery e alla fine della segregazione di bianchi e neri sui bus negli stati meridionali degli Usa.

Dopo aver assistito alla morte di tre bambini in uno scontro a Belfast nell'agosto del 1976, la trentatreenne Betty Williams, insieme a Mairread Maguire, la zia dei bambini, ha iniziato una campagna per la pace. Le due donne fondarono la Peace People

Organisation, un movimento di cattolici e protestanti per porre fine alle violenze nell'Irlanda del Nord. Williams e Maguire hanno vinto insieme il Nobel per la pace nel 1977.

Donne come queste, e uomini come Nelson Mandela e Gandhi, sono solo alcuni esempi di persone che si sono attenute ai principi della comunicazione e del comportamento assertivi. Si sono battuti per se stessi e per gli altri.

Forse non sono sempre stati certi del successo, e spesso possono essere stati preoccupati per gli esiti, ma questo non ha impedito loro di agire. Sono riusciti a produrre un cambiamento comportandosi assertivamente.

Anche voi potete farlo! Forse non vorrete cambiare **il** mondo, ma potete fare dei cambiamenti nel **vostro** mondo.

Cosa significa per voi essere più assertivi?

Avreste la capacità di esprimere i vostri sentimenti in modo costruttivo, di essere aperti con gli altri riguardo a ciò che volete e che non volete. Se foste più assertivi, sapreste massimizzare le possibilità di avere le relazioni, i lavori, gli amici e la vita che vorreste. Potreste essere più sicuri, meno frustrati e meno ansiosi. Sareste capaci di aiutare gli altri a essere a loro volta assertivi.

Nel corso della nostra esperienza di insegnanti di crescita personale e professionale, spesso siamo rimaste colpite dalla forza con cui le persone sono ostacolate dalla loro mancanza di autostima e di capacità di trattare assertivamente con gli altri. Abbiamo scritto questo libro per aiutare loro e voi.

In che modo vi tornerà utile? Semplice, vi aiuterà a capire con chiarezza cosa sia l'assertività, come essere assertivi e come aiutare le persone a esprimersi con voi. Nel capitolo 1, cominceremo con l'esaminare cos'è l'assertività. Imparerete che ci sono vantaggi e svantaggi tanto nel comportarsi assertivamente quanto nel non farlo. Nessuno è sempre assertivo o sempre non assertivo– spiegheremo perché e quando è difficile esserlo. Il quiz nel capitolo vi aiuterà a identificare le situazioni e le circostanze in cui potreste esserlo maggiormente. Scoprirete che la vostra autostima, le vostre aspettative, i vostri valori e diritti hanno tutti un peso nel determinare la vostra capacità di esprimervi assertivamente.

Prima di compiere questi primi passi nel divenire più assertivi, imparerete, nel capitolo 2, che cambiare il modo di com-

portarsi e di comunicare è parte di un processo – una serie di gradini. Uno fra i gradini più importanti è chiarire con precisione quali aspetti del vostro comportamento e del vostro modo di comunicare volete cambiare per essere più assertivi. Quando avrete completato il quiz alla fine del capitolo 1, avrete già un'idea abbastanza chiara di quali siano questi aspetti.

È importante sapere che, come in ogni cambiamento, ci sono alti e bassi.

Tuttavia, non dovete lasciare che le ricadute compromettano la vostra sicurezza e la vostra determinazione a cambiare il vostro comportamento e a divenire più assertivi. Vi sentirete più fiduciosi se identificherete le vostre capacità e i vostri punti di forza, e le persone positive nelle vostre vite, che vi sosterranno nei vostri sforzi per diventare più assertivi.

Ovviamente, il linguaggio del corpo ha un impatto sulla vostra capacità di esprimervi assertivamente, ma scoprirete anche che la capacità di fare e ricevere complimenti ha un grande potere nell'aiutarvi a stabilire un approccio positivo.

A questo punto del libro avrete imparato cos'è l'assertività e avrete riconosciuto in quali aspetti del vostro comportamento e del vostro modo di comunicare potreste divenire più assertivi. Avrete anche capito l'importanza di agire da una posizione di forza. Ma ci sono due cose importanti che vi servono prima di agire: dovete scegliere di essere assertivi e dovete sapere come farlo. Il capitolo 3 vi mostrerà come: imparerete come dire agli altri quello che volete e quello che non volete.

Questo richiede anche che capiate come vi sentite e che siate chiari e diretti. È necessario ascoltare e accettare le opinioni delle altre persone e allo stesso tempo dichiarare i propri diritti. Bisogna che sappiate quando difendere la vostra posizione e quando cercare di negoziare un compromesso. Infine, imparerete l'importanza del prendervi la responsabilità senza dare la colpa agli altri per gli esiti delle vostre interazioni.

Nel capitolo 4, l'accento cadrà decisamente sulla vostra reazione nei confronti delle altre persone: come essere assertivi quando dovete criticare, o dovete ricevere una critica. Capirete perché reagite male alle critiche e discuteremo il modo per gestirle assertivamente. Esamineremo i motivi per cui alcuni

si comportano come bulli, e indicheremo dei modi utili per rispondere al bullismo a casa e sul lavoro.

Siate pazienti con voi stessi mentre imparate nuove abilità. Diventare più assertivi richiede tempo, un proposito sincero e una certa dose di coraggio.

Può essere difficile immaginare voi stessi nell'atto di essere assertivi. Per aiutarvi, nella seconda parte, esamineremo situazioni in cui le persone faticano a esserlo; tipicamente, al lavoro, con gli amici, in famiglia. Imparerete anche a esprimervi assertivamente nei colloqui di lavoro e quando state comprando prodotti o servizi.

L'ultimo capitolo riguarda le decisioni. La capacità di prendere buone decisioni nella vostra vita è parte integrante dell'apprendimento dell'assertività. Questo capitolo esplora i motivi per cui alle volte siete bloccati nell'indecisione ed esamina gli errori che le persone spesso commettono per evitare di scegliere. Si presenta una trattazione chiara sul processo decisionale, e sarete condotti attraverso i sei passaggi logici che vi porteranno a essere persone più risolute.

Ogni capitolo è corredato di esempi di frasi e azioni assertive, che potete naturalmente sperimentare, e nell'Appendice troverete un elenco di reazioni assertive.

Esprimervi assertivamente non garantisce la certezza della felicità, di un trattamento giusto da parte degli altri, di una soluzione ai vostri problemi, o del fatto che otterrete sempre ciò che volete. Una cosa però **è certa**; essere assertivi migliora le vostre possibilità che queste cose avvengano.

Ringraziamenti

Vorremmo ringraziare le nostre famiglie, gli amici, gli studenti e i colleghi di lavoro per il loro interesse e per il loro entusiasmo, oltre che per averci permesso di usare le loro storie come casi di studio. Un ringraziamento speciale a tutti i nostri studenti che hanno messo in pratica i metodi descritti in questo libro e ci hanno riferito la trasformazione delle loro vite e delle loro relazioni.

Molte grazie alla nostra editor, Sam Jackson, per il suo interesse, il suo incoraggiamento e la sua guida.

Parte prima

Come diventare assertivi

"L'azione non si sprigiona dal pensiero, bensì dalla disposizione alla responsabilità".

Dietrich Bonhoeffer

La prima parte del libro è dedicata al significato dell'assertività e all'analisi dei comportamenti alternativi. Imparerete a riconoscere gli ostacoli che potrebbero presentarsi, così come le condizioni che possono aiutarvi nel percorso verso l'assertività. Vedrete anche che cambiare completamente la vostra condotta, scegliendo di essere assertivi in ogni situazione, non è l'unica strada: più precisamente, non si tratta di **scegliere** o meno l'assertività.

In primo luogo, dovrete imparare come fare a essere assertivi. Acquisito ciò, saprete con sicurezza che state compiendo delle scelte consapevoli, senza rischiare di ritrovarvi a evitare il confronto per paura. Una volta che sarete diventati persone assertive, non dovrete esserlo sempre: potrete comportarvi in altri modi, al momento più opportuno e assumendovene la responsabilità. Nella prima parte scoprirete come fare.

1

Che cosa significa essere assertivi?

"Non sono le montagne che conquistiamo, ma noi stessi".
Edmund Hillary

L'assertività e i comportamenti alternativi

"Urla forte e porta con te un grosso bastone". Così mi sono sentito rispondere da un amico a cui avevo chiesto come si fa a essere assertivi.

Ma alzare la voce, avere un tono minaccioso o agire sempre di testa propria non significa essere assertivi, bensì aggressivi. D'altra parte, stare zitti e assecondare i desideri degli altri spesso non è la strategia migliore. Tale è il comportamento passivo. Anche manipolare gli altri ed evitare di assumersi responsabilità per raggiungere i propri fini, cioè essere passivo-aggressivi, non è un comportamento corretto.

L'assertività è un approccio del tutto diverso della mera realizzazione delle proprie esigenze. Consiste nel far sapere agli altri, in modo sicuro e diretto, che cosa si vuole e che cosa non si vuole. Sia gli individui passivi sia quelli aggressivi si relazionano con gli altri come se una sola cosa fosse importante: loro stessi. Le persone assertive, invece, si preoccupano di raggiungere una situazione conveniente per tutti.

❝L'assertività è far sapere agli altri che cosa si vuole e che cosa non si vuole in modo sicuro e diretto❞.

Anche se si può pensare all'assertività come a una via di mezzo tra passività e aggressività, per essere assertivi bisogna anche comprendere i confini che separano tali diversi comportamenti e stili di comunicazione.

- È assertivo: chi comunica con gli altri in modo sicuro e diretto.
- È aggressivo: chi è arrogante, prepotente e determinato a raggiungere i propri scopi.
- È passivo: chi subordina i propri bisogni e desideri a quelli degli altri.
- È passivo-aggressivo: chi comunica e si comporta in modo indiretto e manipolatorio.

Ma consideriamo più da vicino i singoli comportamenti e stili comunicativi.

Assertivo

Chi è assertivo esprime in modo onesto e adeguato i propri sentimenti, le proprie opinioni e necessità. È in grado di comunicare chiaramente agli altri che cosa vuole e che cosa non vuole. Sa spiegare con tranquillità i propri bisogni, che cosa è disposto ad accettare e cosa no, come desidera essere trattato.

È in grado di scegliere se dire o meno agli altri quello che pensa, come si sente e ciò di cui è convinto. Perciò, sa gestire le critiche senza lacrime o sfuriate. Non rimane ammutolito per paura di entrare in conflitto, è pronto a esprimere i propri sentimenti e desideri, e ad affrontarne le conseguenze.

Se siete assertivi, non sentite il bisogno di dimostrare nulla, ma al contempo non vi lasciate bistrattare. Stabilendo i giusti confini, sapete di avere il diritto di difendervi dallo sfruttamento, dagli attacchi e dalle ostilità.

Siete aperti ai punti di vista degli altri, anche quando sono diversi dai vostri. Non cercate di dominare gli altri, né vi lasciate andare a reprimende umilianti.

Da ciò derivano la sicurezza necessaria a prendere decisioni e la capacità di assumersi la responsabilità di ciò che si dice e fa, senza biasimare il prossimo quando le cose non vanno come desiderato. Avete cioè la capacità di fare e di ricevere tanto complimenti quanto critiche.

Avete la sensazione che il mondo sia un bel posto nel quale il vostro ruolo è tanto importante quanto quello di chiunque altro. Sapete di avere dei diritti, così come le altre persone.

Aggressivo

Anche il comportamento e la comunicazione di tipo aggressivo hanno a che fare con l'esprimere i propri sentimenti, le proprie opinioni e le proprie necessità, ma ciò avviene, in questo caso, in modo minaccioso, prevaricatorio e mirato a controllare le altre persone.

Gli aggressivi pensano di dover sempre dimostrare qualcosa e utilizzano la forza per imporre la propria posizione. Se ritengono di essere trattati male, reagiscono con rabbia e ostilità.

La comunicazione aggressiva non è onesta e diretta, bensì spesso volgare, sarcastica e accusatoria.

L'aggressività è una situazione "win-lose", in cui solitamente è l'aggressivo a vincere mentre gli altri perdono. È un processo a senso unico: si dice che cosa si vuole e cosa non si vuole, ma non si ascoltano e non si prendono in considerazione i sentimenti e le necessità degli altri. Se siete aggressivi, interrompete e parlate addosso agli interlocutori. L'aggressività è questione di dominio e di invasione; fondamentalmente, non vengono rispettati gli spazi personali degli altri.

Una relazione basata sull'aggressività è normalmente destinata a deteriorarsi, a meno che l'aggressivo non dimostri la volontà di diventare più assertivo.

Chi è aggressivo ha la sensazione che il mondo sia un luogo selvaggio, in cui è necessario farsi strada a forza.

Passivo

Il comportamento e la comunicazione di tipo passivo consistono nel non esprimere i propri pensieri, i propri sentimenti e le proprie necessità.

Essere passivi significa farsi dominare dagli altri e lasciare che siano loro a decidere. Si è facilmente manipolati dalle altre persone, e schiacciati dalle altrui esigenze. Si sceglie di non esprimere ciò che si vuole o meno fare e si ha difficoltà a prendere posizione su ciò che è giusto e ciò che è sbagliato, o sul trattamento che vogliamo ricevere. Spesso si dà ragione agli altri anche quando non si è d'accordo.

Se siete passivi, tenderete a evitare ogni tipo di attrito: temete la reazione altrui e di conseguenza restate in silenzio e vi mostrate accomodanti.

Tale reazione viene spesso fraintesa o strumentalizzata. Da una parte, le altre persone, non conoscendo le vostre reali opinioni, tenderanno a ignorarvi, o a non riservarvi il dovuto rispetto. Dall'altra, finiranno per approfittarsi della situazione, attribuendovi ad esempio incarichi che non desiderate realmente portare a termine.

Se siete passivi, perdete facilmente il rispetto delle altre persone. Siete spesso indecisi e permettete agli altri di prendere le decisioni e di agire al posto vostro. Anche questa è una situazione "win-lose": gli altri vincono, voi perdete. Sentite di non avere diritti e spesso incolpate voi stessi quando le cose non vanno come speravate.

Se qualcuno si comporta in modo sgradevole o ingiusto nei vostri confronti, voi vi tenete dentro i sentimenti di ingiustizia.

Il comportamento passivo può portare a una sensazione di delusione nelle relazioni con gli altri e di mancanza di controllo sulla propria vita.

Per i passivi, il mondo è un luogo difficile e spaventoso. Le esigenze e le opinioni degli altri finiscono per essere più importanti delle proprie.

Passivo-aggressivo

Il comportamento e la comunicazione di tipo passivo-aggressivo consistono nell'espressione indiretta e disonesta dei propri sentimenti, delle proprie opinioni, delle proprie necessità. Questo modello di comportamento si basa sull'evitare: evitare di dire quello che realmente si vuole o non si vuole.

Se siete passivi-aggressivi, manipolate le altre persone in modo da ottenere ciò che volete. Assumete il controllo di individui e situazioni senza dare l'idea di farlo. Solitamente, invece di dire ciò che non volete, mettete in atto una resistenza passiva per non soddisfare le esigenze e le aspettative degli altri.

Tendete a procrastinare, a trovare scuse per i ritardi, a "dimenticare" quello che vi era stato chiesto di fare. Potete persino arrivare a creare appositamente un clima di confusione, affinché qualcun altro si offra di intervenire.

Spesso reprimete la rabbia e la frustrazione, impiegando piuttosto un sistema espressivo non verbale: ad esempio, punite gli altri con il silenzio o lanciando occhiatacce quando siete insoddisfatti di loro. Ciò, tuttavia, non permette alle altre persone di conoscere i vostri reali sentimenti.

Anche il sarcasmo e analoghe sottigliezze verbali sono metodi abituali per evitare il confronto e le proprie responsabilità.

Spesso siete volutamente ostruzionisti e non collaborativi, evitate la responsabilità di fare la vostra parte e manipolate gli altri affinché prendano decisioni e agiscano al vostro posto.

Chi è passivo-aggressivo trova facilmente pretesti per incolpare gli altri, così da non assumersi la responsabilità dei sentimenti e delle emozioni che, in realtà, ha prodotto lui stesso con le proprie azioni. Voi perdete, io perdo: tutti i personaggi coinvolti soffrono.

Il passivo-aggressivo è bravissimo a trovare dei modi per attirare l'attenzione. Per esempio, raramente partecipa a feste o incontri: desidera che gli altri lo aspettino e gli diano importanza.

Convinto com'è che il mondo sia un luogo ingiusto, cerca di evitare ogni responsabilità e di attribuire agli altri tutte le colpe.

In quali casi va bene essere aggressivi o passivi?

Se l'assertività è la maniera più efficace e positiva di comportarsi e di comunicare, perché mai capita di avere un comportamento diverso, inutile e negativo? Tutto si riconduce alla nostra reazione di combattere o scappare. Reazione che si è sviluppata, al tempo degli uomini primitivi, per proteggerli efficacemente dagli animali feroci e dai nemici che minacciavano la loro sopravvivenza fisica.

❝Perché mai capita di avere un comportamento diverso, inutile e negativo?❞.

La lotta era espressa dall'atto di affrontare fisicamente la minaccia, la fuga dall'allontanamento.

Oggi abbiamo ancora questo genere di risposta, ma invece di batterci o di scappare dalle situazioni stressanti, un campionario più ampio di comportamenti è a disposizione per ciascun tipo di reazione. La lotta è espressa dal tipico comportamento aggressivo, egoista, dominante, arrabbiato e rumoroso.

La fuga si esprime invece attraverso comportamenti passivi, come arrendersi di fronte a individui più dominanti; essendo timidi e silenziosi, ansiosi o rassegnati.

Al giorno d'oggi, forse non incontriamo più molti animali pericolosi o invasori feroci, ma quando ci capita di fronteggiare una minaccia alla nostra incolumità fisica, combattere o fuggire rimane una reazione fondamentale.

Quando viene attivata, questo genere di risposta provoca un picco di adrenalina e di altri ormoni dello stress all'interno dell'organismo. Tali sostanze sono la spinta che permette a un individuo di correre fra le fiamme di una casa incendiata per salvare un bambino intrappolato. O a un altro di rimanere immobile mentre un intruso sta rapinando la sua casa.

Più spesso, però, le minacce dei tempi moderni consistono in un capo non cooperativo, un commesso volgare e scortese, un figlio adolescente ostile o un partner troppo critico.

	Assertivo	Aggressivo	Passivo	Passivo-Aggressivo
Atteggiamento	Io sono ok, voi siete ok Flessibile, aperto Ottimista Fiducioso Deciso, positivo Consapevole, caloroso, gentile Disponibile, volenteroso Sicuro Capace di apprezzare	Io sono ok, voi non lo siete Inflessibile Intollerante Bellicoso Ostile Prevenuto Critico Non collaborativo Incapace di apprezzare	Voi siete ok, io non lo sono Rassegnato Pessimista Timido Autocritico Pronto ad accettare tutto Accomodante Ansioso Teso	Io non sono ok, quindi nemmeno voi lo siete Negativo Testardo Lunatico Sospettoso Irrispettoso Pessimista Critico Suscettibile Invidioso Facile al risentimento
Comportamento	Costruttivo Risolve problemi Mirato alle soluzioni Sa negoziare, cooperare e ascoltare Interessato Coinvolgente Capace di dare e ricevere complimenti e critiche	Distruttivo Egocentrico ed egoista Esclude gli altri Violento Dominante Attacca gli altri Insensibile Punitivo	Sottomesso Accondiscendente Inerme Spaesato Sconnesso	Distruttivo Manipolatore Egocentrico Egoista Critico Ambiguo Sabotatore Volutamente inefficiente Sabotatore Procrastinatore “Dimentica” gli impegni Evita le responsabilità Cerca scuse e mente