



# Comunicazione Organizzativa

## *L'assertività*

*Prof. Adolfo Braga*

**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TERAMO**  
**Facoltà Scienze della Comunicazione**  
**Corso di Laurea in "Scienze della Comunicazione"**  
**a.a. 2023-2024**

# L'assertività

*“il vero viaggio di scoperta non consiste nello scoprire nuove terre ma nell'averne nuovi occhi”*

Marcel Proust

# Avere una chiave di lettura

- Il modo in cui ciascuno di noi si relaziona agli altri è influenzato dai condizionamenti
  - familiari
  - sociali
  - morali
- La società predispone per noi un destino dettato da convenzioni o credenze diffuse
- Spesso le persone accettano senza spirito critico le categorie di:
  - vero/falso o giusto/sbagliato imposte loro

# Cosa è l'assertività

- Per arrivare a definire cosa sia l'assertività può essere utile iniziare col dire ciò che assertività non è: innanzitutto i comportamenti passivi e aggressivi
- Stile di comportamento che consente di comprendere
  - le proprie emozioni
  - le proprie esigenze
- Consente di imparare ad esprimere (le emozioni e le esigenze) in modo adeguato e costruttivo per riuscire a realizzare i propri obiettivi, senza che questa capacità venga presa per egoismo o aggressività

# Che cos'è e cosa non è l'assertività

- Cos'è:

- L'assertività è la capacità di esprimere i propri bisogni e i propri diritti, le proprie sensazioni positive o negative, senza violare i diritti ed i limiti altrui

- Cosa non è:

- non è un modo per dominare gli altri
- non è un modo per essere sempre “vincenti”
- non è un “trucco” manipolativo
- non lo sono i comportamenti passivi ed aggressivi
- non vuol dire essere sempre sorridente

# La passività

Le persone che interagiscono con  
eccessiva passività:

- per loro va sempre tutto bene
- sono tranquille ed evitano il confronto
- evitano il conflitto a tutti i costi

# L'aggressività

Le persone che interagiscono con eccessiva aggressività:

- intimoriscono gli altri
- mettono soggezione
- svalutano
- non esitano a urlare per raggiungere i propri obiettivi

La persona poco assertiva,  
sia essa passiva o  
aggressiva, non può avere  
una grande stima di sé,  
poiché è in balia di un  
continuo e impellente  
bisogno di essere apprezzata  
dagli altri

# SEI ASSERTIVA SE

- Esprimi i tuoi sentimenti
- Scegli come comportarti in un dato contesto
- Difendi i tuoi diritti quando necessario
- Esprimi serenamente un'opinione di disaccordo
- Hai autostima
- Modifichi se necessario i tuoi comportamenti
- Chiedi agli altri di modificare i loro se vengono percepiti come fuori luogo o offensivi

## Chi si comporta in modo assertivo

- Considera importanti le proprie esigenze, diritti, bisogni e desideri e cerca di soddisfarli
- Fa in modo che i propri interessi vadano ad intaccare il meno possibile i diritti ed i bisogni degli altri
- Sa equilibrare, a seconda delle circostanze, aggressività e passività

# A cosa serve l'assertività

- Serve sempre perché siamo tutti costantemente inseriti all'interno di relazioni sociali dove bisogna contrattare fra le nostre e le altrui esigenze
- Serve per sentirci adeguati e non perdere autostima

*“ a tutti gli uomini (ndr:e alle donne) può capitare la sorte di riconoscere se stessi e di sentire l'immediatezza”*

*Eraclito*

**Autostima e assertività**

# L'AUTOSTIMA

- Non è una “cosa” che abbiamo nella testa... ed è lì dentro di noi e genera il suo effetto
- E' un processo attivo
- E' un modo di relazionarci al mondo ed alle persone
- E' un modo per interpretare e dare un significato agli eventi che ci coinvolgono

# Dire NO

- Dire NO può essere molto difficile
- Le persone con bassa autostima molto spesso hanno una mancanza di assertività
- A volte si sentono vergognose o colpevoli nel dire di NO
- Ma fare ciò che non vogliono non fa altro che farle sentire più abusate e arrabbiate

# Come si impara a dire di NO?

- Vari modi di dire NO
  - Un no semplice e diretto *es: "non posso aiutarti per questo"*
  - Dare una spiegazione semplice comprensibile *es: "No, mi spiace temo di dover rifiutare perché non ho tempo"*

Per dire un no convincente...

- Iniziare la frase con la parola no
- Scuotere la testa ed usare dei segnali non verbali per sottolineare il vostro no
- La voce deve essere chiara e diretta
- Gli occhi devono sostenere lo sguardo

# LO SGUARDO

- Quasi tutte le interazioni tra esseri umani dipendono dallo scambio di sguardi
- L'intensità e la qualità dello sguardo comunicano atteggiamenti interpersonali
- *Es. pensiamo a quando qualcuno non ci guarda negli occhi...*

Il comportamento assertivo promuove l'uguaglianza nei rapporti umani, mettendoci in grado di agire nel nostro interesse, di difenderci senza ansia, di esprimere con facilità e onestà le nostre sensazioni, di esercitare i nostri diritti senza negare quelli degli altri

# Autostima e assertività: due preziosi alleati (1)

- A tutti è certamente successo, per esempio, in seguito a una discussione con una persona, di andarsene via e di pensare:
  - *«Accidenti, avrei dovuto dire così, avrei dovuto fare così... ma la prossima volta farò diversamente»*
- In questo caso siamo stati passivi
- Altre volte, invece, in seguito a una discussione, ci siamo sentiti a disagio con noi stessi per aver risposto troppo duramente, per aver infierito su una persona, per aver esagerato con il nostro diritto di difenderci
- In questo caso, siamo stati aggressivi

# Autostima e assertività: due preziosi alleati (2)

- Poiché questi fatti sono certamente capitati a tutti, non è corretto parlare di “*persone passive*” o di “*persone aggressive*”, ma solo di “*comportamenti*”, che a loro volta possono essere passivi o aggressivi
- La stessa cosa vale per l’assertività:
  - non esistono persone sempre assertive, ma solo comportamenti assertivi, che possono essere manifestati da tutti
- È vero che: esistono persone che tendono ad essere aggressive, passive o assertive nella maggior parte delle situazioni

# Comportamento passivo

- È quello di una persona che mette da parte le proprie esigenze, i propri diritti e anche i propri doveri perché trova difficile affrontare una situazione in modo diverso
- A volte la persona che si comporta in modo passivo si sente frustrata, insoddisfatta, ansiosa, depressa, scontenta
- Nel rapporto con gli altri non riesce a dimostrare adeguatamente quello che sa fare e quanto vale
- In questo modo rischia di essere valutata dagli altri oltre che da se stessa

# Comportamento aggressivo

- È quello di una persona che cerca di fare in modo che le proprie esigenze e i propri diritti vengano soddisfatti ad ogni costo
- In questo modo, forse, riesce anche ad appagare alcuni bisogni, ma rischiando fortemente di compromettere altri elementi importanti della propria vita:
  - le amicizie
  - il rapporto con i colleghi di lavoro
  - il rapporto con il partner
  - il rapporto con i genitori
  - il rapporto con i figli
- In questo modo, pur ottenendo dei successi, chi si comporta in modo aggressivo si trova spesso ad essere insoddisfatto di se stesso

# Comportamento assertivo

- Chi si comporta in modo assertivo considera importanti le proprie esigenze, diritti, bisogni e desideri e cerca di soddisfarli
- Fa in modo che i propri interessi vadano a intaccare il meno possibile i diritti ed i bisogni degli altri
- Evita di creare situazioni delle quali, successivamente, potrebbe pentirsi
- La persona che si comporta in modo assertivo non è affatto sempre pacata e sorridente o “diplomatica”