

# L'ARTE DI FAR DOMANDE NELLA COMUNICAZIONE INTENZIONALE E L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

SABRINA CAPRARO

Talent & Performance Advisor

ACC Business Executive Coach ICF

INLPTA NLP Practitioner

Female empowerment coaching & training  
program



M: +39 348 49 14 53

email: [sabrina.capraro@outlook.it](mailto:sabrina.capraro@outlook.it)



Bright performance for glowing people

**beYOU**



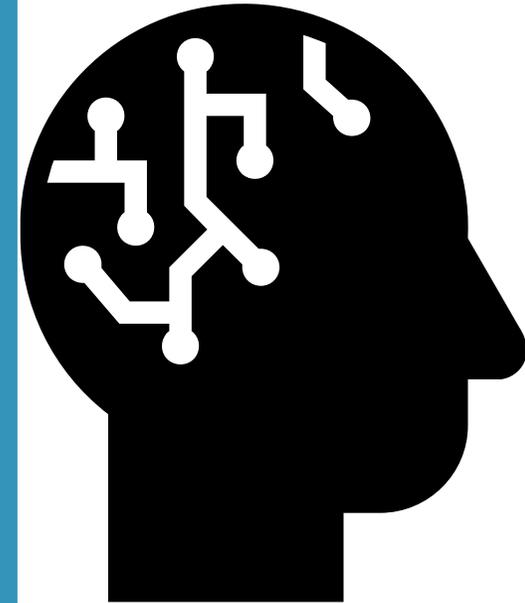
# beYOU

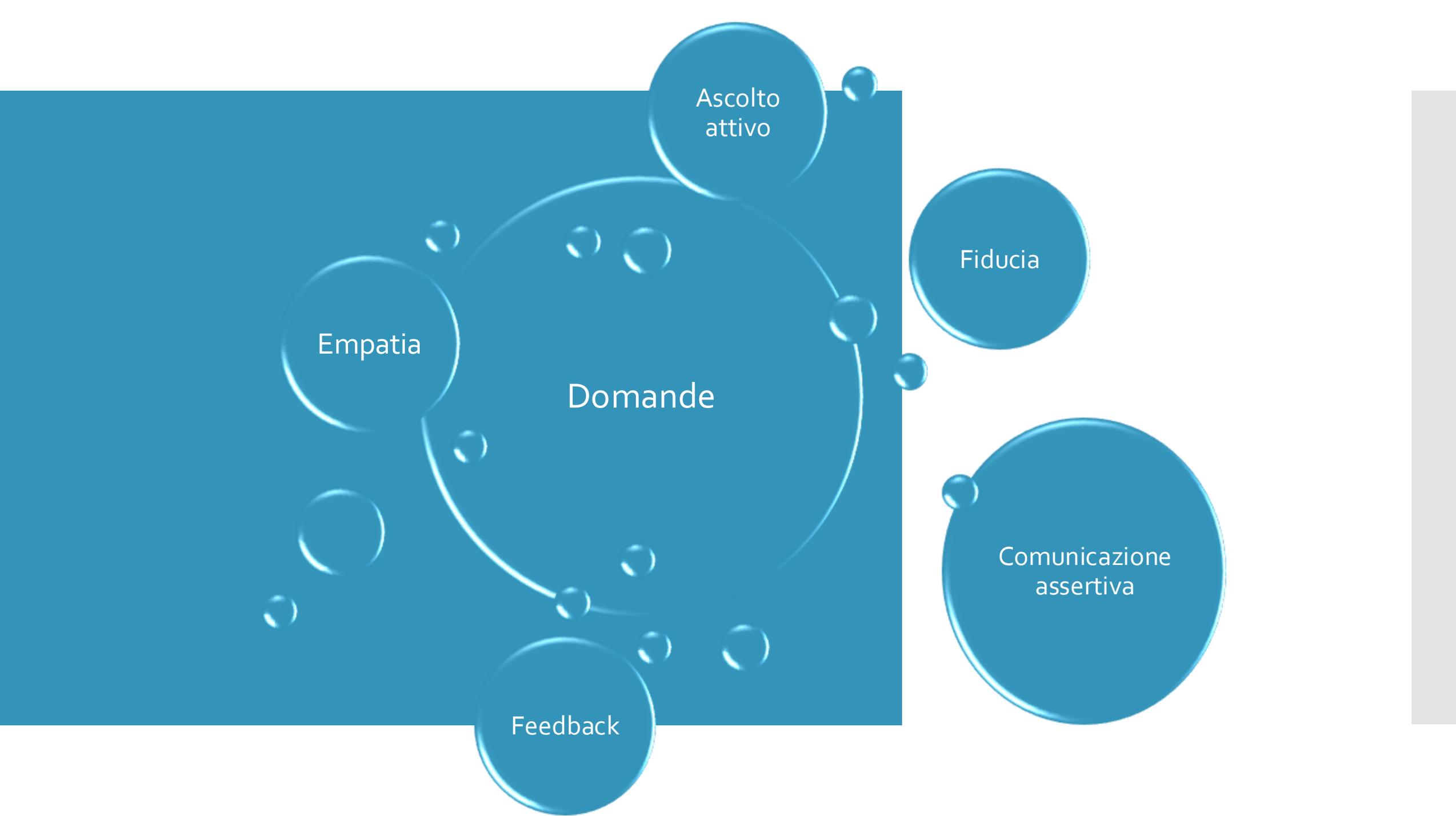
Bright performance for glowing people

... e ben venga tutto quello che contribuisce a farci crescere, a migliorarci, a farci vivere meglio, a farci aprire a nuovi orizzonti, vedendo, sentendo, percependo le cose in modo diverso e allargando, così la nostra "mappa" .

## Obiettivo del webinar:

- Le domande come mezzo per la costruzione della fiducia nella relazione
- La dichiarazione di disponibilità di porsi in ascolto attivo
- I presupposti dell'empatia, come anche la valorizzazione dell'aspetto UMANO del lavoro
- Comunicare relazione e non solo contenuto





Ascolto  
attivo

Fiducia

Empatia

Domande

Comunicazione  
assertiva

Feedback

Prima di valutare se una risposta è esatta si deve  
valutare se la domanda è corretta.

Immanuel Kant

Il tipo di domanda è fortemente legato al tipo di informazione che si vuole ottenere, ma non si può ignorare che **il clima della relazione interpersonale influisce in maniera rilevante ed evidente.**

SVILUPPARE L'ARTE DI  
PORRE DOMANDE,  
SIGNIFICA DI FATTO  
ACQUISIRE LE  
COMPETENZE DEL  
COACHING



Il Coaching sembra avere origini lontane nel tempo. Se da una parte la disciplina così come la conosciamo oggi è stata codificata e perfezionata durante il ventesimo secolo, dall'altra presenta alcuni punti in comune con il **metodo socratico**, praticato da Socrate nell'antica Grecia.

Il metodo socratico prende il nome dal famoso filosofo dell'antica Grecia Socrate, ed è una **forma di dialogo che consiste nel porre domande** con il fine di stimolare il pensiero critico. Socrate infatti non forniva mai teorie o soluzioni concrete al suo interlocutore, ma soltanto dubbi e perplessità.

Porre delle domande è una strategia e non un gioco d'azzardo o un interrogatorio

Il cervello non può lasciare una domanda senza risposta o ignorarla. Ecco perché le domande sono così potenti

Non bisogna crearsi l'aspettativa che il nostro interlocutore risponda. L'obiettivo è farlo riflettere, spingerlo ad approfondire i suoi schemi di pensiero abituali e se una domanda rimane senza risposta, il nostro interlocutore andrà inconsciamente a cercare una risposta



Una domanda potente non è dunque necessariamente quella che porta ad ottenere una risposta



Le domande fanno sempre riflettere !

### Prevalenza domande chiuse

*È andato bene l'incontro di ieri con i manager?*

Sì.

*L'organizzazione era adeguata?*

Sì.

*Il tuo intervento è stato apprezzato?*

Direi di sì.

*Lo sai che era un incontro importante per l'azienda, vero?*

Sì, lo so.

*Ci sono stati interventi particolarmente rilevanti?*

No.

*Altre cose degne di nota?*

No, non direi.

### Prevalenza domande aperte

*Cosa mi racconti dell'incontro di ieri?*

È andato bene.

*E l'organizzazione?*

Adeguata.

*Cosa mi dici del tuo intervento?*

Direi apprezzato.

*Come descriveresti il clima dell'incontro?*

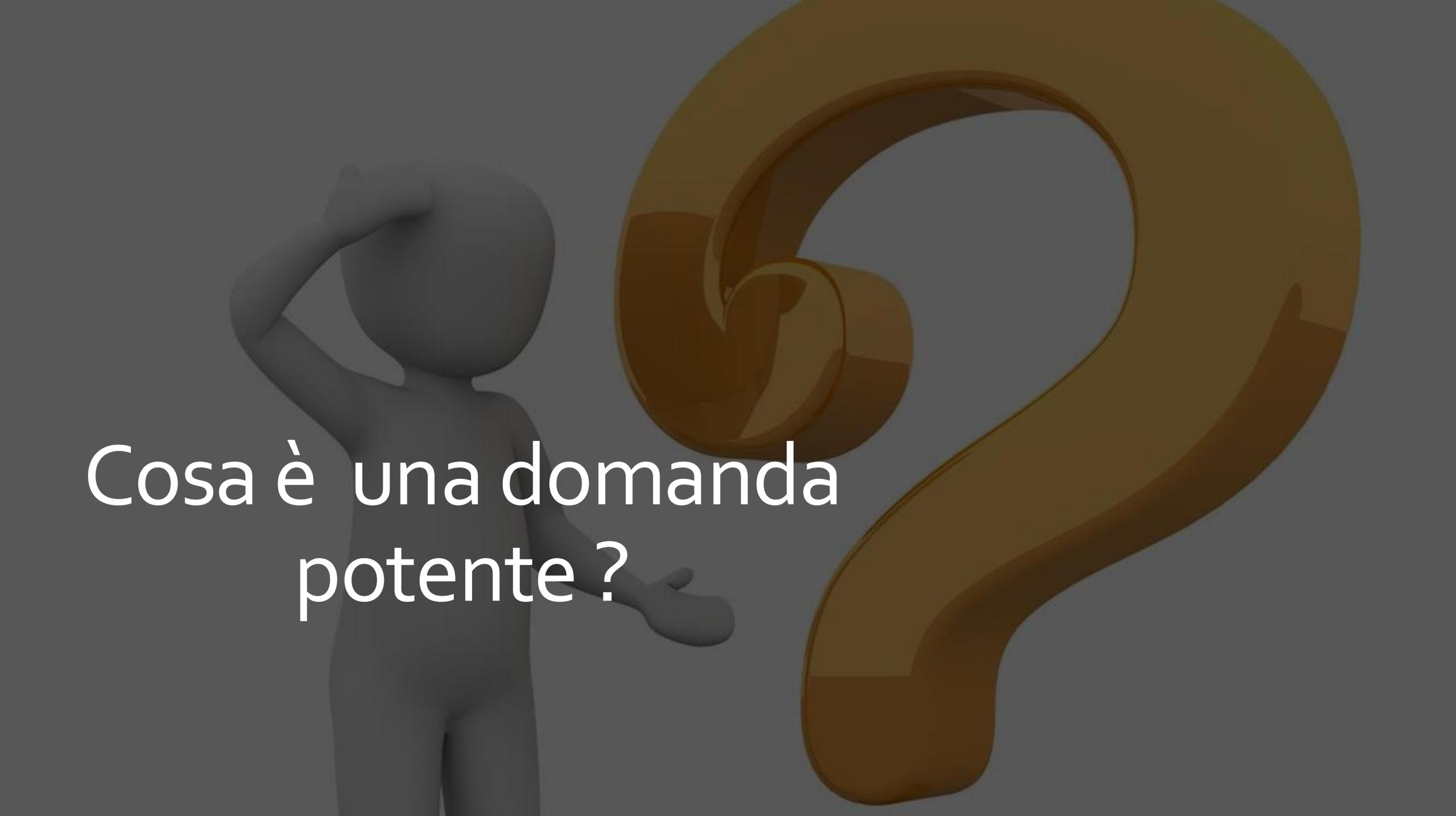
Buono.

*... ma volendo fare un paragone con l'incontro del mese scorso?*

Più o meno uguale.

*Qualche episodio da riportare?*

Nulla di particolare.



Cosa è una domanda  
potente ?

Obiettivo della  
domanda potente è  
quello di far sì che il  
nostro interlocutore si  
interrogghi, sia curioso e  
consapevole

FE 4/70-200 G OSS

Φ72

1.0m/3.28ft

## LA DOMANDA NEUTRA E ORIENTATA

Sei arrabbiata/o?

- Questa domanda blocca l'interlocutore in una gamma molto specifica di risposte e guida la sua risposta.
- Si suppone in un certo qual modo che l'interlocutore sia arrabbiato. Tale domanda può risultare non essere efficace in quanto non consente un'analisi completa dello stato d'animo dell'altra persona

«COME TI SENTI?»

- Questa domanda, invece, apre il campo delle possibilità e permette all'interlocutore di pensare in modo non orientato. La risposta è pertanto solo sua.

## LA DOMANDA CHIUSA

«Quale opportunità è la più interessante per te? La prima o la seconda?»

- La domanda chiusa consente di decidere tra due stati, due opzioni, A o B
- Spinge a fare una scelta, talvolta a sbloccare un processo decisionale

## L'UTILIZZO DEL «PERCHE'» NELLA DOMANDA

### «PERCHÉ COMMETTI LO STESSO ERRORE»

- È probabile che questa domanda blocchi la persona, potendo essa stessa essere percepita come «giudicante»
- Le risposte fornite sono solitamente sotto forma di giustificazioni.

## DOMANDE CHE INIZIANO CON «PERCHÉ»

Le risposte rispecchieranno solo lo stato d'animo dell'interlocutore, il che può essere efficace se desideriamo capire qualcosa di più circa le emozioni.

UNA VOLTA COMPRESO LO STATO D'ANIMO,  
BISOGNA ANDARE AVANTI VERSO UN NUOVO  
PUNTO DI VISTA, QUINDI LA DOMANDA  
"PERCHÉ" PERDE DI IMPORTANZA

TUTTI NOI CI PONIAMO GIÀ INTERIORMENTE DELLE DOMANDE COME  
«PERCHÉ MI SUCCEDE QUESTO, PERCHÉ MI COMPORTO COSÌ, PERCHÉ NON  
HO QUELLO?...»

LE RISPOSTE A QUESTO TIPO DI DOMANDE SONO QUASI AUTOMATICHE  
PERCHÉ L'INTERLOCUTORE È GIÀ ABITUATO A RISPONDERE.

## CHI INIZIA CON "PERCHÉ"

Le risposte rispecchieranno solo lo stato d'animo dell'interlocutore, il che può essere efficace all'inizio di una sessione di coaching per capire la sua situazione.



DOMANDE CHE INIZIANO CON «COME»

«COME INTENDI PROCEDERE ? «

«COME FARAI TU PER ....? »

Lasciano spazio alla riflessione dell'interlocutore, ma aprono anche nuovi punti di vista

- Permettono di proiettare il nostro interlocutore in un'azione che ha già compiuto e di fargli immaginare quella situazione.
- Se l'interlocutore non vuole ancora agire, la domanda che inizia con "come" può essere posta in modo diverso, con «e» (esempio «e intendi procedere ... ?»)

DOMANDE CHE INIZIANO CON «COME»

«COME INTENDI PROCEDERE ? «

«COME FARAI TU PER ....? »

Lasciano spazio alla riflessione dell'interlocutore, ma aprono anche nuovi punti di vista

- Permettono di proiettare il nostro interlocutore in un'azione che ha già compiuto e di fargli immaginare quella situazione.
- Se l'interlocutore non vuole ancora agire, la domanda che inizia con "come" può essere posta in modo diverso, con «e» (esempio «e intendi procedere ?»)

Questo tipo di domanda è un'arma a doppio taglio: da un lato, incoraggia la riflessione; dall'altro, può rafforzare il fatto che l'interlocutore ha già deciso di agire, ma si sta trattenendo per una serie di motivi.

Si può usare il condizionale per aggiungere sottigliezza.

In generale, le domande più potenti nel coaching sono quelle che fanno riferimento al campo d'azione dell'interlocutore. Più le domande portano la persona con cui ci relazioniamo a pensare al presente, più si blocca in uno schema di pensiero che conosce fin troppo bene.

Le domande sul futuro, invece, permettono all'interlocutore di proiettarsi in una diversa prospettiva temporale e quindi di risolvere il problema.

## LA DOMANDA CHE INIZIA CON "COME".

Facciamo un esempio...

Supponiamo che il nostro interlocutore desideri migliorare le sue competenze di coaching.

Una domanda potente potrebbe essere la seguente

«Tra 3 anni, come puoi spiegare il successo della tua attività?»

Questa domanda predispone ad uno stato d'animo positivo, perché l'obiettivo è stato raggiunto. Da qui l'importanza di porre la domanda proiettandola nel futuro e usando al tempo stesso il presente. Ciò offre la possibilità di immaginare le azioni intraprese per arrivarci. Questo permette di pensare in modo diverso e di prospettare nuove soluzioni.

Le domande sono potenti quando mettono  
l'interlocutore in primo piano, come attore.

Esse ricordano che le decisioni dipendono da lui

“Cosa ti porta qui?”

“Come posso aiutarti?”

«Cosa ti farà dire che hai raggiunto l’obiettivo?»

“Su che cosa vorresti lavorare oggi?”

«Quali sono i tuoi obiettivi?»

«Quanto è importante per te»

«Cosa sei disposto a fare»

«Quale è l’apprendimento?»

Le  
domande  
potenti  
sono  
importanti  
perché:

stimolano la riflessione,

fanno evocare consapevolezze,

contribuiscono a far prendere decisioni e a  
muovere all'azione,

creano rapport, sviluppando empatia

responsabilizzano l'interlocutore



Responsabilizzare  
l'interlocutore

Quali risultati intendi conseguire?

Dove ti trovi ad oggi ?

Come vuoi iniziare?

Quale è per te il prossimo passo da fare?

Cosa desideri mettere in pratica, da qui alla prossima volta che ci rivedremo?



**DOVE?**

**COSA?**

**QUANDO?**

**CON CHI?**

Invece di incalzare l'interlocutore chiedendo **“quando”** verrà compiuta una certa azione, a volte è più saggio chiedere **“dove”**, perché **“dove”** spesso si riferisce al momento migliore e quindi l'interlocutore risponde inconsciamente a **“quando”**.

Inoltre, l'uso di questa formulazione impedisce al nostro cervello di prendere in prestito un pregiudizio che conosce bene... quello di rimandare le cose a dopo!



**FAISONS UNE  
PAUSE UN  
INSTANT...**

## CANALE PARAVERBALE

Abbiamo visto alcune delle tecniche per porre domande potenti...

Parliamo della nostra voce.

Immaginate che le nostre argomentazioni in una discussione abbiano lo stesso impatto sull'interlocutore se sussurate con una voce monotona...

**OVVIAMENTE NO.**

**LA NOSTRA INTONAZIONE È IM-POR-TAN -TE**

Essa può enfatizzare su una parte molto specifica della frase e sostenere un'idea come è stato fatto con la parola importante

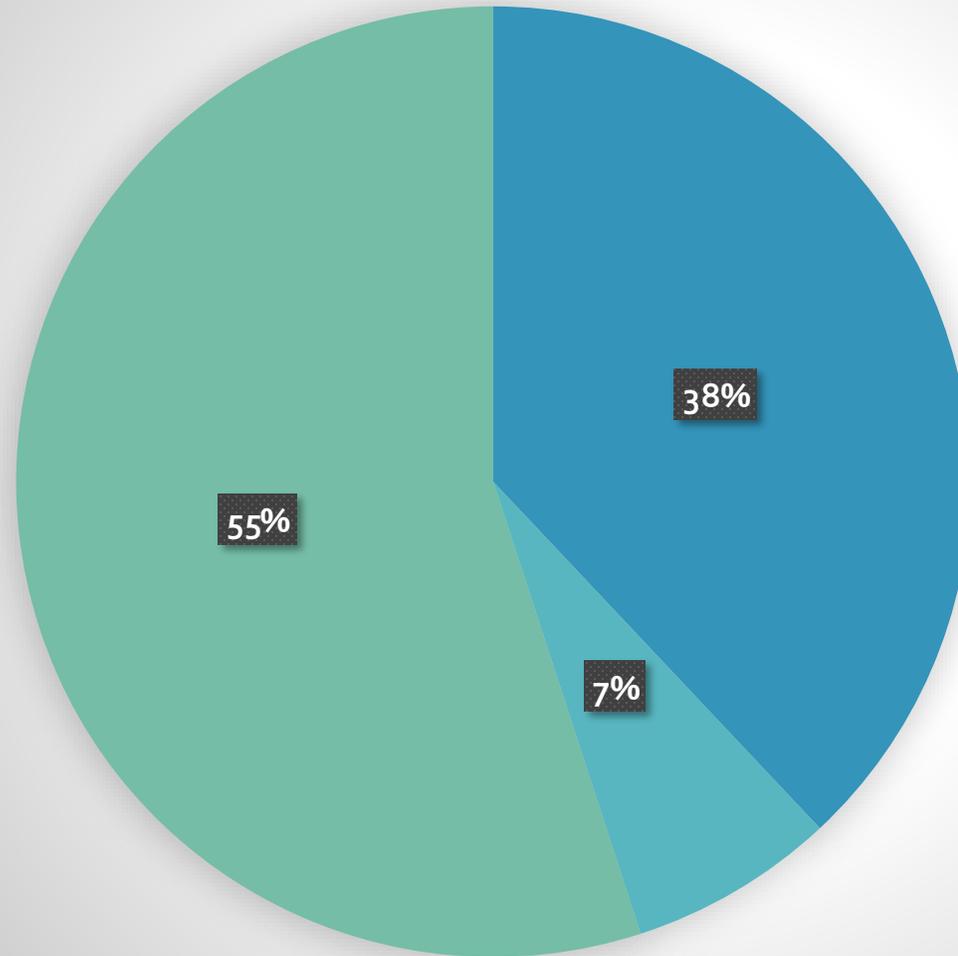
## TRE CANALI COMUNICATIVI

- Canale **verbale**: le parole
- Canale **paraverbale**: il modo in cui si parla (tono, volume, ritmo...)
- Canale **non verbale**: il corpo, la postura, i gesti, la mimica



Questa foto di Autore sconosciuto è concesso in licenza da [CC BY-SA-NC](#)

## I 3 canali comunicativi



■ Paraverbale

■ Verbale

■ Non verbale

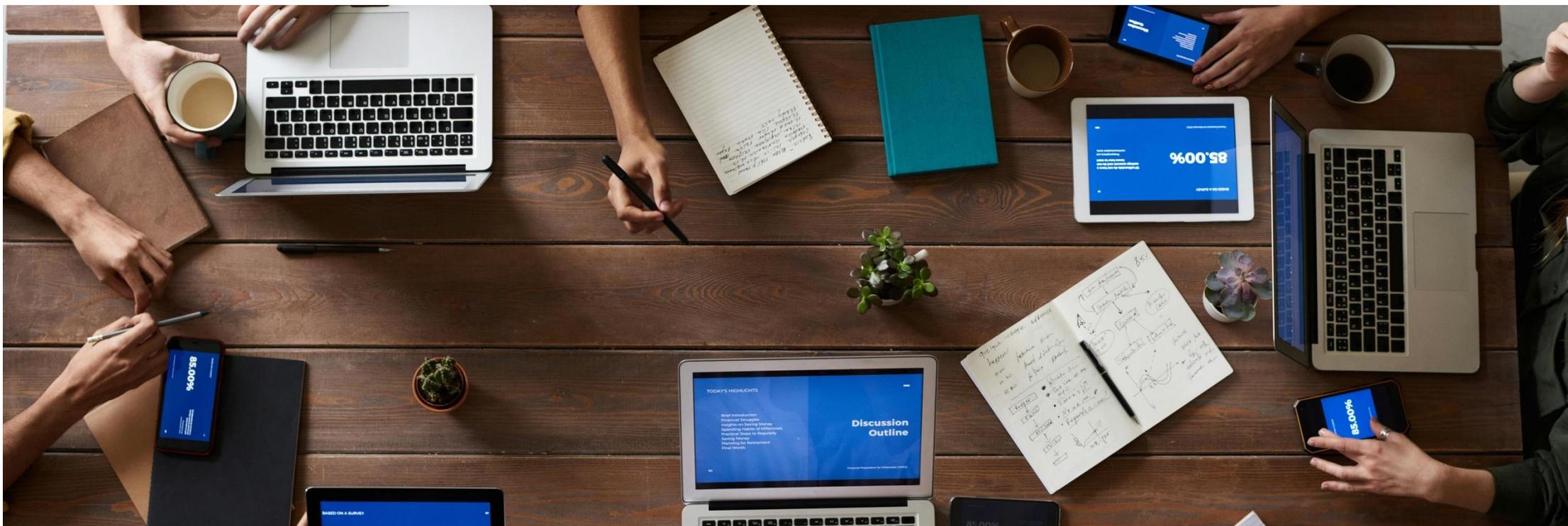


**“COSA VUOI VERAMENTE FARE FAIRE ?”**

**“COSA VUOI VERAMENTE FARE ?”**

**“COSA VUOI VERAMENTE FARE ?”**

**“COSA VUOI VERAMENTE FARE ?”**



Esercitatevi a pronunciare queste frasi ad alta voce, sottolineando la parola evidenziata in blu, e osservate la differenza di percezione!

La domanda rimane la stessa, ma l'intenzione è diversa a seconda del tono che si usa.

“La lettura di questo documento è interessante?”

Con questa domanda, si può perdere una parte della risposta dell'interlocutore che può rispondere solo si o no.

Se la domanda fosse formulata in modo diverso, per esempio:

“Che cosa pensi della lettura finora di questo documento?”

Si lascerebbe più spazio alla riflessione e la risposta, positiva o negativa che sia, diventerebbe molto più interessante, palpabile e utile perché sarebbero usate le parole per descrivere la lettura, le sensazioni, il percepito ....

## RIPORTARE LA PERSONA CON CUI SI PARLA AD APPROFONDIRE

Facciamo alcuni esempi...

Interlocutore: «Non mi piacciono le persone indecise»

### QUALI DOMANDE POTENTI POSSIAMO PORRE ?

- «Cosa intendi per persone indecise?»
- «Cosa è per te l'indecisione...»
- «Chi all'interno delle tue conoscenze è indeciso?»
- «Come fai se hai a che fare con una persona indecisa?»
- «Cosa ti serve se ti rapporti alle persone indecise?»
- «In quali occasioni sei stata/o indeciso?»

Le domande che si riferiscono

- al tempo,
- all'ambiente,
- alle risorse,
- alle ipotesi,
- alle motivazioni...

sono estremamente potenti!



LA DOMANDA POTENTE È QUELLA CHE  
PERMETTERÀ ALL'INTERLOCUTORE DI  
PASSARE DA UNO STATO D'ANIMO «A» A  
UNO STATO D'ANIMO «B»



E' QUELLA DOMANDA CHE INNESCA LA  
RIFLESSIONE, LA MESSA IN DISCUSSIONE,  
LA CURIOSITA'.....

## PREVEDERE IL PEGGIO

- Può essere interessante – nel caso di immobilità del nostro interlocutore - prevedere lo scenario peggiore con l'interlocutore stesso;
- da un lato, per incoraggiarlo ad agire;
- dall'altro, per mostrargli che la situazione non è catastrofica e che si può prevedere anche lo scenario appunto peggiore

Alcuni esempi...

«Qual è la peggiore situazione possibile?»

«Se la situazione dovesse diventare la più drammatica possibile, quale sarebbe?»



.....ANCHE LE MIGLIORI  
DOMANDE NON VALGONO  
NULLA SE NON VENGONO  
POSTE CON LA MIGLIORE  
INTENZIONE ED ENERGIA DEL  
MONDO!

PER SINTETIZZARE

## **Gli ingredienti di una DOMANDA POTENTE**

- 1. ENERGIA/INTENZIONE**
- 2. IL BUON MOMENTO**
- 3. SCELTA GIUDIZIOSA DELLE PAROLE (PNL)**



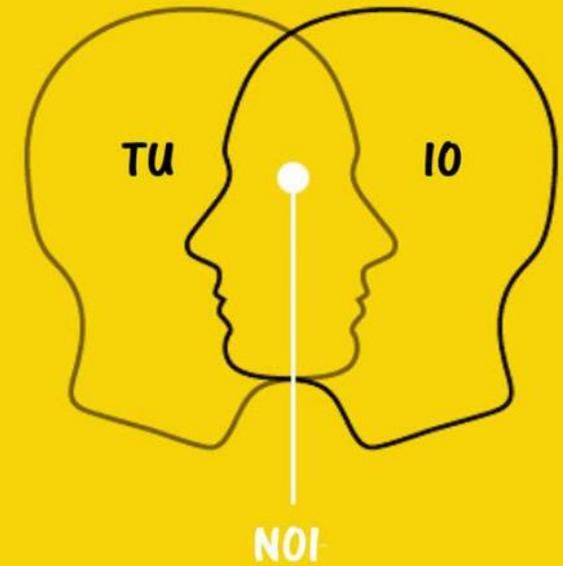
Domande



Empatia

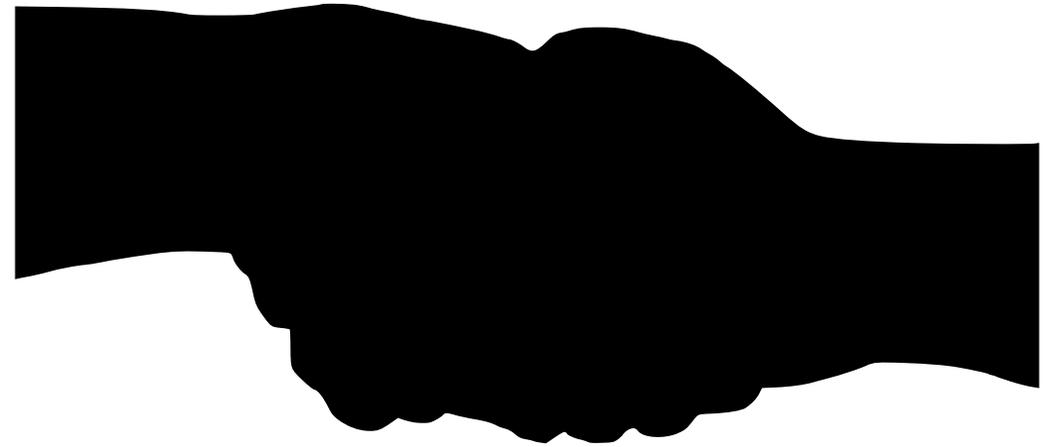


Fiducia nella relazione

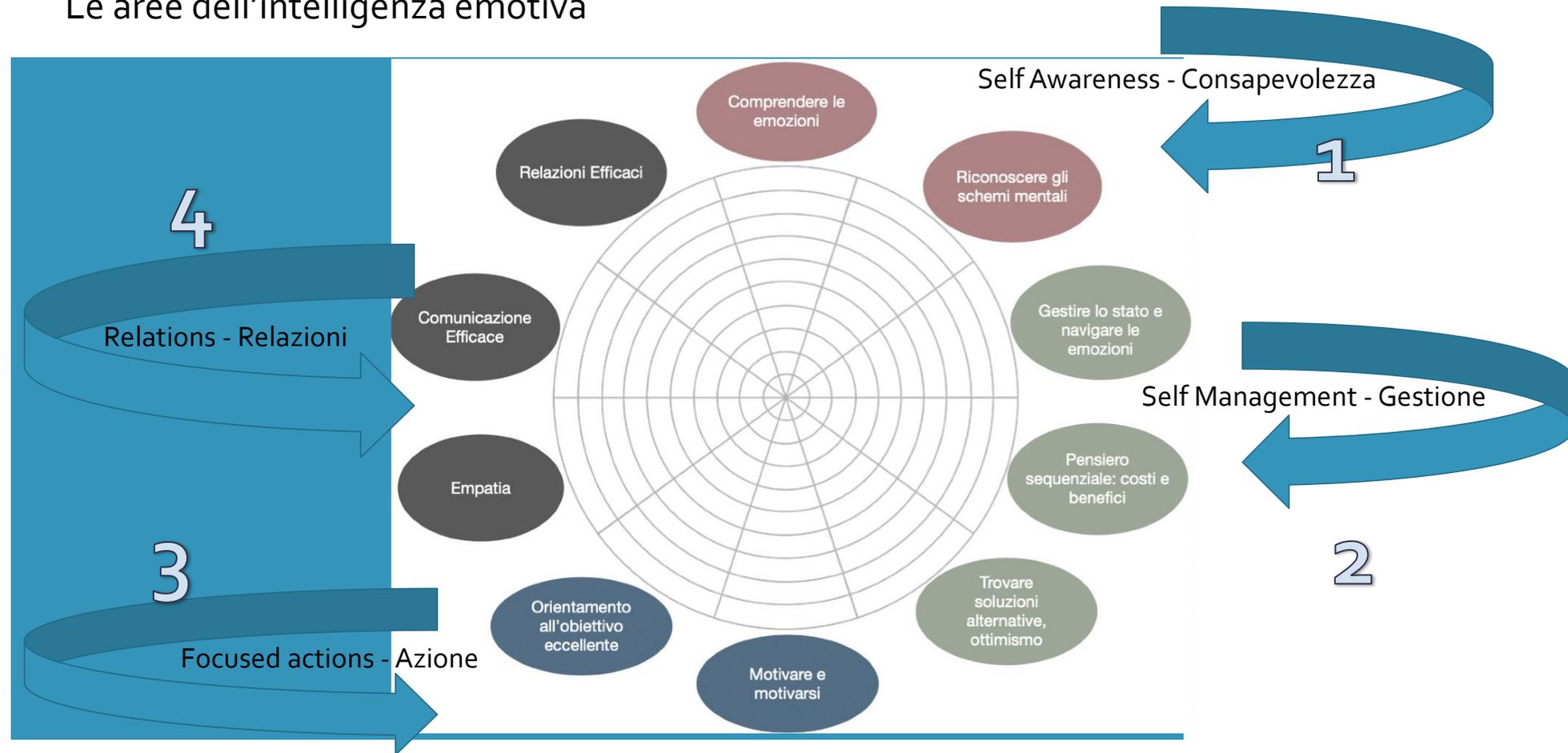


## COSA RENDE EFFICACE UNA RELAZIONE ?

- ❑ L'ascolto di noi stessi: avere chiaro quale è la nostra intenzione, la capacità di gestire le nostre emozioni, i nostri schemi mentali
- ❑ L'empatia : il "mettersi in curiosità" rispetto quello che ci arriva dall'altra parte, in altre parole togliersi il cappello del "giudice" e indossare quello da "esploratore", attraverso la capacità di porre domande, senza giudizio
- ❑ Il feed-back



## Le aree dell'intelligenza emotiva



Costruire la **fiducia** significa comunicare non solo contenuto, ma anche **relazione**



## Fiducia pratica

- Rispettare le scadenze
- Presentarsi in orario
- Portare a termine
- Essere affidabili



## Fiducia emozionale

- Dimostrare rispetto
  - Creare empatia
  - Saper "dire di no"
  - Dare feedback costruttivi
  - Ascoltare attivamente
  - Porre domande potenti
  - Esplicitare le proprie emozioni
- i



### I 3 PRESUPPOSTI DELL'EMPATIA

#### Sospendere il giudizio verso l'altro

- Quello che noi vediamo sono SOLO i comportamenti. Non vediamo le emozioni.
- Occorre andare oltre ciò che vediamo, ascoltiamo, sentiamo.
- Andare oltre la prima apparenza
- Andare oltre i pregiudizi e le etichette
- Cercare nuove informazioni . Porre domande tante domande per aprirsi al mondo dell'altro



### I 3 PRESUPPOSTI DELL'EMPATIA

#### Allenare la fiducia

- Verso noi stessi

- Verso l'altro

- Verso il contesto



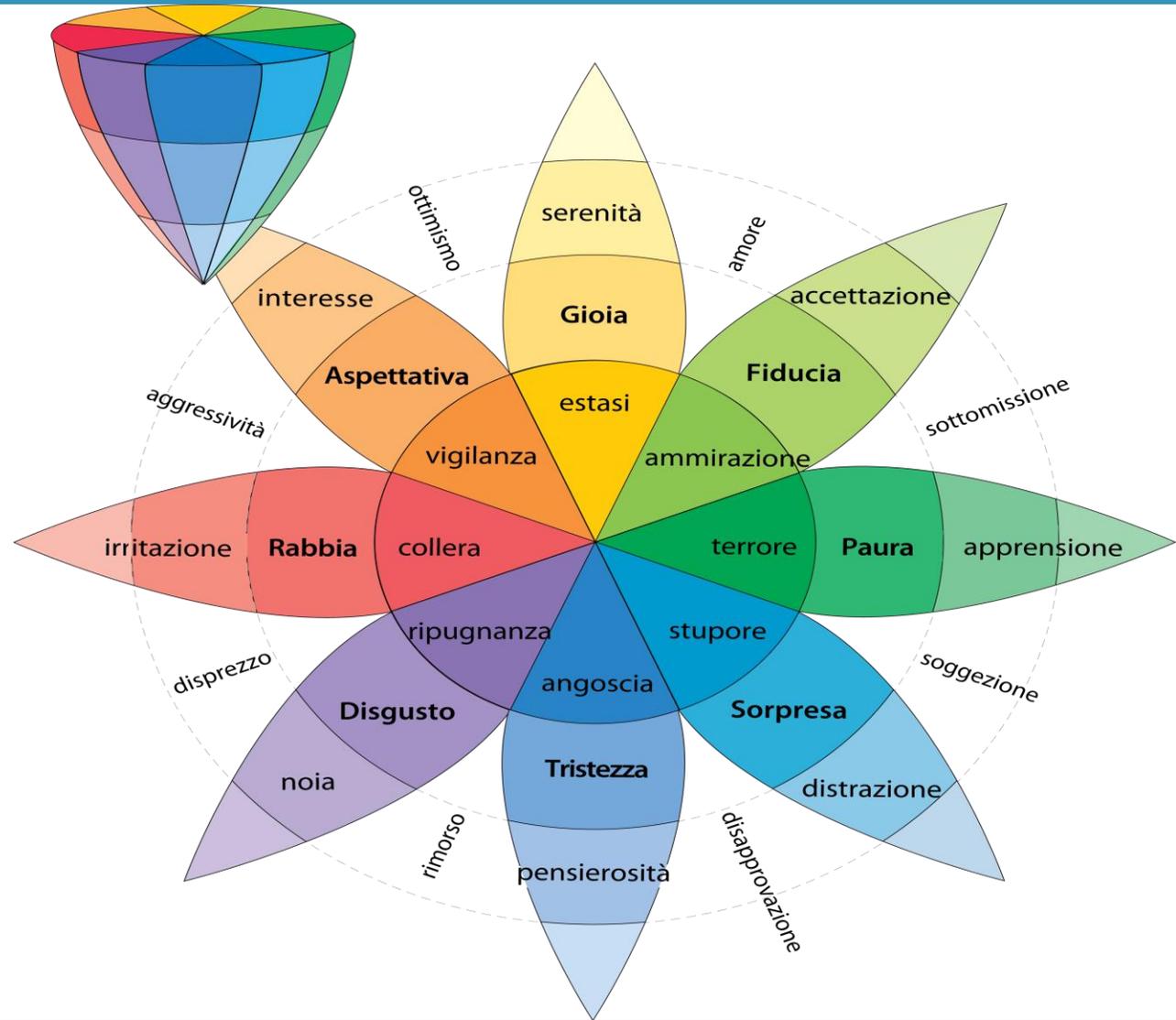
### I 3 PRESUPPOSTI DELL'EMPATIA

**Abbatere le barriere all'ascolto attivo**

**Empatia cognitiva**: la capacità di comprendere la prospettiva dell'altra persona. Accade quando usiamo PENSIERO e RAGIONAMENTO per cercare di comprendere cosa accade all'altra persona, il punto di vista altrui. SIGNIFICA GUARDARE ALLE PERSONE CON CURIOSITA' SINCERA per il loro punto di vista e verso ciò che provano (!). Solitamente questo livello di empatia, le persone ce l'hanno. Significa sostanzialmente dire "questa persona è triste"

c'è un secondo livello di empatia, **l'empatia emotiva oppure emozionale**: la capacità di sentire ciò che qualcun altro sta sentendo. Siamo sul piano delle emozioni E' quel livello che CREA rapport, all'altra persona arriva. Si attivano i NEURONI SPECCHIO, neuroni che scintillano quando vediamo una persona che sta facendo una certa cosa (per intenderci sono quei neuroni che ci fanno piangere davanti ad un film).

c'è poi un ultimo livello, la **preoccupazione empatica**: la capacità di percepire ciò che un'altra persona ha bisogno da noi, muove all'aiuto attraverso canali corretti (!). E' il nostro bisogno di ESSERE DI AIUTO. Lo attiviamo quando chiediamo all'altro "cosa posso fare per te?" La preoccupazione empatica comporta un lavoro, del tempo, attenzione.



## Cos'è il fiore (o ruota) di Plutchik?

Plutchik ci dice che esistono otto emozioni primarie ognuna delle quali determina un comportamento.

Queste sono accoppiate per opposti come segue:

- Gioia e Tristezza;
- Fiducia e Disgusto;
- Rabbia e Paura;
- Sorpresa e Aspettativa.

Si tratta di uno strumento visivo utile a comprendere le emozioni.

Lo psicologo ha diviso le emozioni in otto categorie di base relative a funzioni specifiche per la sopravvivenza.

Combinando le emozioni primarie, si verificano il resto delle emozioni, che ampliano la gamma di esperienze.

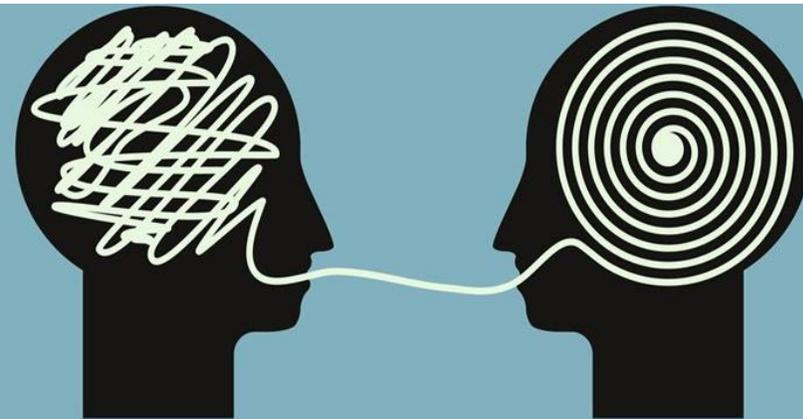
Ci spiega che sono il risultato di "miscele" ed eventi di varia natura.



ASCOLTO ATTIVO



DOMANDE



## LE 12 BARRIERE DI THOMAS GORDON (1974)

- 1. Dare ordini, esigere, comandare** (situazione di asimmetria tra i due interlocutori) Es. «Occorre che ...»; «Devi fare così...»; «Bisogna che tu ...»
- 2. Mettere in guardia** Es. «Se non fai così...»; «Se continui così...». Si crea una emozione di *paura e sottomissione*
- 3. Moralizzare, rimproverare, fare la predica** Es. «Sei il solito irresponsabile...»; «Non ci si comporta così...». Si manifesta un *senso di colpa*. Attenzione alle frasi manipolative Es. «Lo faccio per te...»; «Parlo per il tuo bene...»
- 4. Offrire soluzioni, consigli** Es. «Ascolta il mio consiglio, ci sono passato...»; «E' la cosa migliore per te...». Sono messaggi che nascondono *superiorità intellettuale e emotiva*

5. **Argomentare, redarguire** Es. «Sì, però...»; «No, non mi dire che...». Mettiamo in campo *misure difensive e contro-argomentazioni*
6. **Interrompere**
7. **Giudicare, criticare** Es. «Stai sbagliando a comportarti così...»; «Sei sempre egoista....». Il giudizio mette la controparte sulla *difensiva*
8. **Fare apprezzamenti.** E' gratificante ricevere un complimento. Tuttavia, il messaggio di apprezzamento può contenere l'idea implicita che altre scelte potevano essere giudicate sbagliate. Attenzione al para-verbale e al non verbale. *Gli apprezzamenti possono manifestare atteggiamenti manipolatori*

9. **Etichettare, usare il sarcasmo** Es. «Sei il solito sbadato ? Ma va, sei sempre così attento...». Si *svaluta* la persona, si rischia anche di ferire l'interlocutore
10. **Interpretare, diagnosticare, fare letture di pensiero, crearsi film mentali** Es. «Non credo che sia così, in realtà volevi dirmi un'altra cosa...»; «Lo so cosa stai cercando di dirmi...». Filtrando, diamo una nostra *interpretazione*, attribuendo un nostro significato dettato però dal nostro vissuto e non è detto che ciò corrisponda a verità. Meglio chiedere chiarimenti Es. «Cosa dice questa cosa di te?»; «C'è dell'altro?»; «Come puoi aiutarmi a capire meglio ?»
11. **Rassicurare, consolare** Es. «Non avere paura...»; «Vedrai che tutto si risolverà...»; «Fatti coraggio, non piangere». Sono comunque frasi di sostegno, tuttavia bloccano l'esperienza che l'altro sta vivendo. Talvolta queste frasi evidenziano l'incapacità di sopportare il dolore altrui

- 12. Investigare, indagare** Es. «Ma dai....?»; «Ma perché eri lì...»; «Ma come mai...». Porsi in questo modo mette l'altro *sotto pressione*, come se fosse davanti ad un interrogatorio. Può generare *ansia*
- 13. Minimizzare, distrarre** Es. «Non è poi così grave ...»; «pensa a chi sta peggio...». L'altro si sente non compreso.

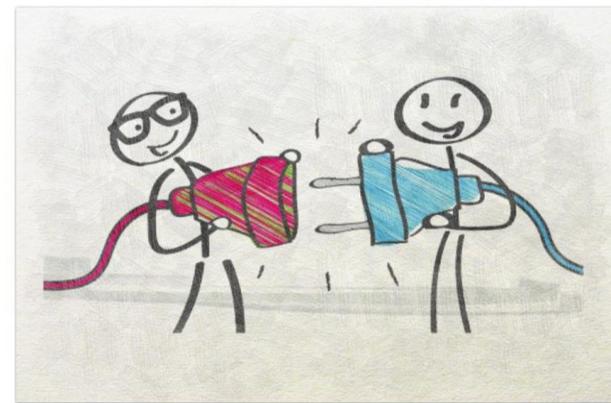
L'ascolto attivo è l'abilità che meglio riassume le 3 caratteristiche della relazione:

Empatia

Accettazione

Autenticità

Per facilitare la soluzione del problema da parte della persona



## RISPECCHIAMENTO & RAPPORT

- Utilizzare il **livello non verbale** per stabilire "rapport"
- Rispecchiamento (mirroring) al fine di assumere la stessa postura, gestualità, mimica
- **Obiettivo**: avvicinarsi all'altro



- Rispecchiamento del **corpo** (postura, mimica, gestualità...)
- Rispecchiamento **verbale** (adattarsi all'espressione linguistica dell'altro, utilizzando gli stessi termini)
- Rispecchiamento **emozionale** (bassa energia vs euphoria)
- Rispecchiamento della **VOCE** e del ritmo (adattare il proprio tono di voce a quello dell'altro)



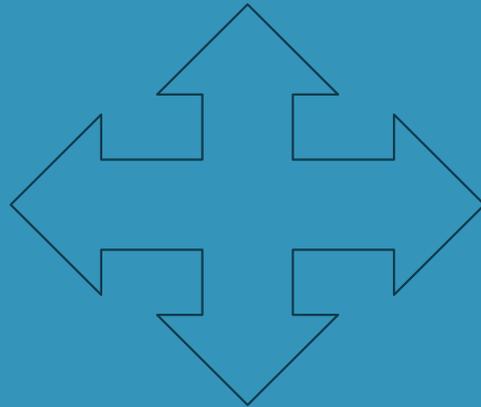
## STILI RELAZIONALI

ASSERTIVITA', PASSIVITA', AGGRESSIVITA'

sono **comportamenti sociali**, acquisiti nell'ambito delle esperienze di socializzazione primaria (famiglia) e in esperienze successive. Si differenziano per il modo in cui noi ci poniamo in relazione con i nostri interlocutori

FOCALIZZAZIONE SU DI SE' E SULL'ALTRO  
(capacità di ascolto di sé e dell'altro)

DISSIMULAZIONE  
(non prendere una  
posizione comunicativa  
esplicita)



TRASPARENZA  
(prendere una posizione  
comunicativa esplicita)

FOCALIZZAZIONE SU DI SE'  
(incapacità di vero ascolto dell'altro)

## STILI RELAZIONALI: COSA SONO

- Modi di entrare in relazione con gli altri
- **Non indicano in assoluto un aspetto caratteriale**
- Tutti noi possediamo e utilizziamo tutti e quattro gli stili relazionali
- **Tendenzialmente ciascuno di noi privilegia uno stile rispetto ad un altro**
- La variabilità per ciascuno dello stile relazionale è in funzione

1. DELL'INTERLOCUTORE,
2. DEL CONTESTO,
3. DELL'OBIETTIVO
4. DEL TEMPO A DISPOSIZIONE

Gli stili relazionali **non** sono tratti di personalità presenti o assenti dalla nascita

Ciò significa che **l'assertività, che rappresenta lo stile relazionale più funzionale allo sviluppo di sé, al mantenimento della relazione e al rispetto dell'altro, può essere acquisita e appresa!**

## L'ASSERTIVITA'

La modalità assertiva si basa sulla combinazione di:

– capacità di dire ciò che si pensa, si sente e si vuole  
(TRASPARENZA)

– focalizzazione su di sé e sull'altro + sospensione del giudizio di valore (se l'altro non pensa, non sente e non vuole ciò che io penso sento e voglio non è "sbagliato/irragionevole/ stupido...") + ricerca costruttiva di una soluzione che sia massimamente soddisfacente per entrambi (nel caso non sia possibile una soluzione congiunta, si persegue la propria soluzione senza violare i diritti e la dignità dell'altro).

## L'ASSERTIVITA'

L'assertività può essere definita come lo stile comunicativo che caratterizza un individuo socievole, sicuro di sé e aperto al confronto.

La condotta assertiva si basa da un lato su un ascolto attivo, caratterizzato dalla sospensione del pregiudizio e fondato sul rispetto della diversità e dall'altro sul rispetto di sé e sul mantenimento della coerenza ai propri valori.

La persona assertiva è in grado di comprendere gli altri e rispettarli, allo stesso modo, però, è capace di salvaguardare i propri diritti, difendere la propria indipendenza di giudizio e la propria dignità.

## L'ASSERTIVITA'

Alla base dell'assertività vi è

- buona stima di sé nel senso di una buona considerazione e di una buona accettazione di sé che significa consapevolezza e accoglimento delle proprie debolezze e dei vincoli. La persona con una buona stima di sé mantiene in contatto il sé percepito (come mi vedo) e il sé idealizzato (come vorrei essere)
- autonomia emotiva nel senso che i vissuti emotivi non dipendono in linea di massima dalla volontà altrui
- libertà espressiva, intesa come capacità di comunicare emozioni e affetti
- consapevolezza dei diritti della persona intesa come rispetto di sé e rispetto del diverso da sé

VANTAGGI	SVANTAGGI
Raggiungimento dell'obiettivo con la salvaguardia della relazione e immagine sociale forte	Faticoso da imparare
stima di sé e sicurezza con la possibilità di ricevere fiducia da parte degli altri	Dispendio notevole di energie
Ampliamento di strategie e gestione dello stress	Richiede tempo

L'ASSERTIVITA' - NELLE RELAZIONI - NON E' SOLO AUSPICABILE, AFFINCHE' UNA RELAZIONE POSSA FUNZIONARE.

E' FUNZIONALE «IMPARARE» L'ASSERTIVITA'.

PENSARE ALL'ASSERTIVITA' COME AD UN "DIRITTO".



hai il diritto di **esprimere opinioni**, bisogni e emozioni

hai il diritto di fare **scelte** congruenti con il tuo sistema di valori

hai il diritto di essere trattato con **gentilezza, rispetto** e di chiedere aiuto

hai il diritto di **cambiare opinione**, di dire di «no»

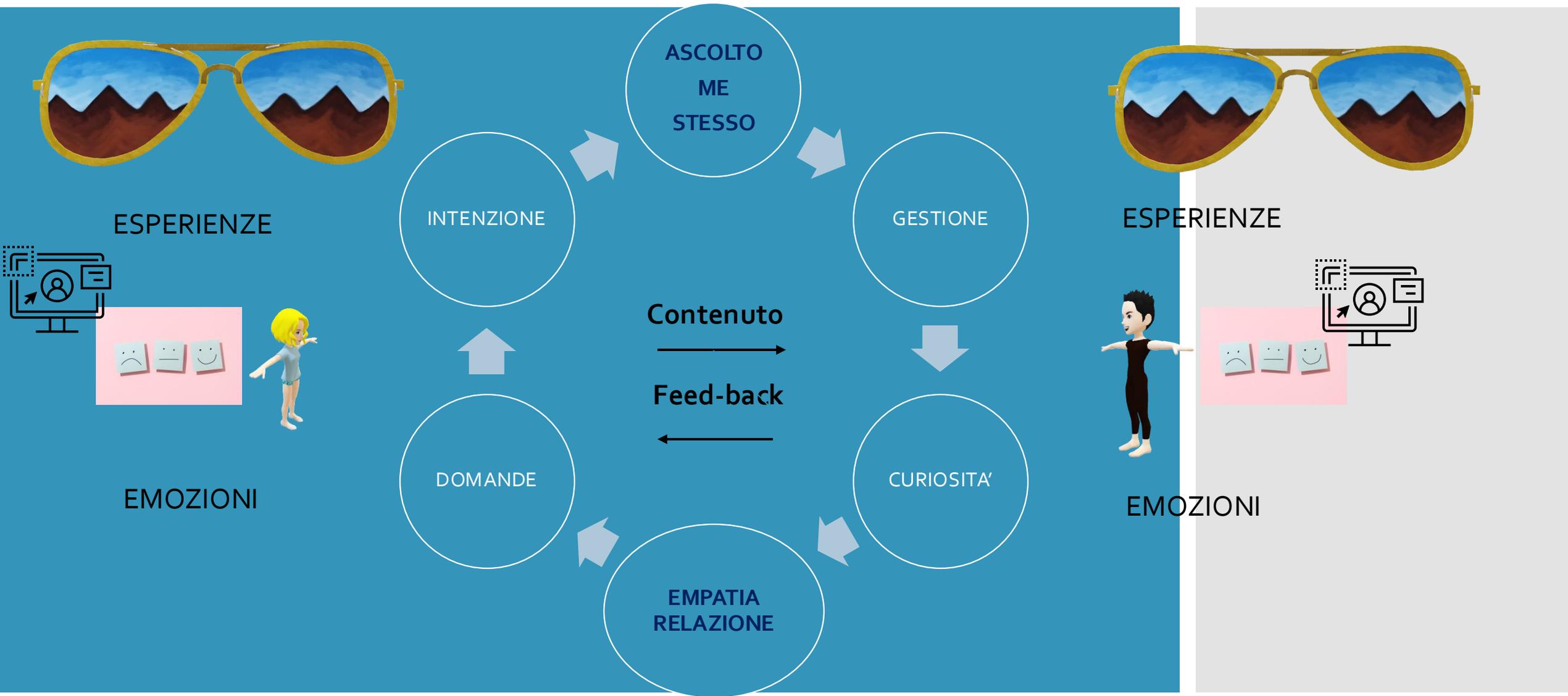
hai il diritto di **provare piacere, soddisfazione**, di riuscire in ciò che fai, di crederci e di avere successo

hai il diritto di **essere lasciato solo/a** quando lo desideri

hai il diritto di **difendere con dignità te stesso**, affrontando le persone aggressive, sopraffattorie e svalutative

hai il diritto di **esprimere il disaccordo**, di rifiutarti di aiutare l'altro e di non soddisfare i suoi bisogni senza scusarti né sentirti in colpa, **se i suoi atteggiamenti ti danneggiano.**

hai il diritto che siano rispettati i tempi della tua comunicazione (l'interpretazione che si può fare sui tempi di risposta dell'interlocutore, tempi che possono essere non uguali a noi)



**Modello di comunicazione  
intenzionale**