



Comunicazione Assertiva

Special Edition

Alessandro Ferrari





Alessandro Ferrari

Imprenditore

Business Coach

Autore

Dopo gli studi in discipline tecniche e scientifiche, è subito iniziata la sua esperienza professionale: a soli 17 anni, per mantenersi agli studi, ha intrapreso la sua carriera di venditore.

Al mattino andava a scuola, al pomeriggio studiava e alla sera vendeva assicurazioni sulla vita porta a porta.

Portati a termine gli studi, ha rifiutato l'offerta di diventare ispettore per il suo datore di lavoro Alleanza Assicurazioni (Gruppo Generali), perché scelto da Barilla per rappresentare una divisione dei suoi prodotti "Mulino Bianco" in alcune zone d'Italia.

Dopo 3 anni come agente presso Barilla, è stato promosso District Manager e da quel momento è iniziato un percorso di crescita professionale molto importante di altri 7 anni, con incarichi crescenti in tutte le divisioni aziendali.

Conclusa questa importante esperienza decennale in una multinazionale del calibro di Barilla, ha deciso di ampliare ulteriormente la propria esperienza iniziando a lavorare per altre importanti aziende Italiane, nelle quali ha ricoperto incarichi crescenti fino alla funzione di Direttore Commerciale e Marketing.

Ha maturato oltre 30 anni di esperienza in azienda, affiancata alla grande passione per lo studio, e si è formato con i più importanti coach mondiali.

La sua è un'esperienza diretta, pragmatica, sviluppata e fortemente consolidata sul campo, frutto del lavoro presso aziende multinazionali così come piccole e medie imprese, che gli ha permesso di acquisire una grande conoscenza delle diverse strategie da adottare in base al mercato, ai prodotti, alle dimensioni ed alla struttura della realtà in cui si opera.

In questo ambito ha maturato inoltre una specifica competenza prevalentemente nelle aree Marketing & Commerciale, con l'assunzione di responsabilità operative sempre crescenti; di conseguenza e contemporaneamente, ha sviluppato una forte abilità nella gestione delle risorse umane e delle pubbliche relazioni, considerate come prima fonte di profitto per l'impresa.

Nel 2007 ha fondato la sua società di Consulenza e Formazione e in pochi anni è diventato un punto di riferimento in Italia nel mondo della formazione, con oltre 130.000 persone iscritte ai suoi corsi in aula, on line o direttamente in Azienda.

Alessandro è riconosciuto anche come uno dei maggiori esperti italiani nel campo della "Comunicazione non Verbale" (Linguaggio del Corpo) e delle "Strategie di Vendita", oltre ad essere un pioniere dell'Inbound Marketing.

È inoltre autore di e-Book e VideoCorsi di grande successo, acquistati da decine di migliaia di persone in Italia e all'estero.

Qui trovi tutti i Corsi ed e-Book attualmente disponibili

www.afcformazione.it

INDICE

Introduzione		5
<u>1° CAPITOLO</u>	<i>Non comunicare? È davvero impossibile!</i>	6
<u>2° CAPITOLO</u>	<i>Perché diventare subito assertivi</i>	14
<u>3° CAPITOLO</u>	<i>Dire “NO” senza sentirsi in colpa</i>	20
<u>4° CAPITOLO</u>	<i>Come acquisire fiducia in se stessi</i>	25
<u>5° CAPITOLO</u>	<i>L’importanza dell’assertività in azienda</i>	30
<u>6° CAPITOLO</u>	<i>Come ottenere feedback positivi</i>	37
<u>7° CAPITOLO</u>	<i>Il decalogo dell’assertività</i>	42

Introduzione

In questo interessante e-book ho deciso di raccogliere una serie di importanti considerazioni per aiutarti a coltivare nel migliore dei modi quella famosa abilità umana di cui amo spesso parlare: **l'assertività**.

- Sai comunicare i tuoi veri bisogni e desideri?
- Cosa fai se il capo ti sminuisce davanti a tutti?
- Sai difenderti dai manipolatori e dagli arrivisti?
- Riesci a “dire di no” senza sentirti in colpa?
- Cosa fai quando vieni criticato o poco apprezzato?

Anche a me è capitato di rovinare un'amicizia per un'espressione sbagliata, incrinare un rapporto per una parola non detta o perdere un cliente per una frase inappropriata, nonostante mi “sforzassi” di comunicare in modo efficace.

Poi, grazie alla famosissima multinazionale in cui ho lavorato per quasi 10 anni (ti dice qualcosa il nome Barilla?), ho conosciuto in anteprima il significato di “**Comunicazione Assertiva**” e da quel momento i miei rapporti personali e professionali sono migliorati notevolmente.

L'assertività è una straordinaria dote relazionale che permette di esprimere le proprie opinioni nel pieno rispetto degli altri, evitando atteggiamenti e comportamenti passivi o aggressivi.

L'assertività ha profondamente rivoluzionato la mia vita in positivo e ora voglio condividere con te la possibilità di scoprire come cambiare in meglio il tuo modo di comunicare per avere successo in ogni ambito della vita.

Che il tuo scopo sia quello di migliorare i rapporti con colleghi, clienti, amici, partner o familiari, l'assertività ti tenderà sempre una mano, aiutandoti ad esprimere le tue idee con chiarezza e soprattutto con estrema educazione.

Pagina dopo pagina, scoprirai il potere straordinario della Comunicazione Assertiva e in quante situazioni essa può essere determinante.

Dunque, non mi resta che augurarti una buona lettura!

Alessandro Ferrari

1° CAPITOLO

Non comunicare? È davvero impossibile!



Spesso ci interroghiamo su come sia cambiato il nostro modo di comunicare dal passato al giorno d'oggi e su come si evolverà in futuro.

Comunicazione aziendale, comunicazione digitale, comunicazione sociale, comunicazione politica, comunicazione istituzionale... La comunicazione pervade e influenza continuamente la nostra vita quotidiana: **tutti abbiamo bisogno di relazionarci agli altri e di saper comunicare efficacemente.**

Il termine **“comunicazione”** - dal latino *“com”*, cioè *“con”*, e *“munire”*, cioè *“legare”* - indica principalmente una serie di fenomeni che comportano il trasferimento di informazioni. Nel suo significato originale, comunicare significa *“mettere in comune”*, cioè condividere pensieri, opinioni, esperienze, sensazioni e sentimenti con gli altri.

Comunicare in modo efficace significa sapersi esprimere in ogni contesto con qualsiasi interlocutore, sia a livello verbale che non verbale, con chiarezza e coerenza. Comunicare in modo efficace significa fare sì che il messaggio trasmesso venga recepito correttamente dal destinatario.

Scuola di Palo Alto: gli Assiomi della Comunicazione Umana

Nell'ormai lontano 1967, il famoso psicologo Paul Watzlawick e altri importanti esponenti della Scuola di Palo Alto pubblicarono l'esito delle loro importanti ricerche in un volume che tuttora rappresenta il principale punto di riferimento nel mondo della comunicazione interpersonale, intitolato *"Pragmatica della comunicazione umana"*.

Da questi fondamentali studi, iniziati molti anni fa, si sono sviluppati innumerevoli revisioni e riformulazioni, alcune interessanti e altre meno, ma tutte con un filo conduttore comune: le **interazioni**. Comuniciamo tutti i giorni, con qualsiasi persona, più o meno consapevolmente, attraverso parole e gesti, per descrivere fatti ed eventi, per intraprendere relazioni sociali e suscitare emozioni.

Ma che cosa sono gli **assiomi**? Nel linguaggio filosofico e matematico, da cui gli autori hanno attinto il termine, sono delle verità evidenti e indiscutibili alla base di numerose dimostrazioni e teoremi.

Watzlawick Paul, Beavin J.H. e Jackson D.D. definiscono gli assiomi della comunicazione come proprietà tipiche della comunicazione che hanno essenziali implicazioni relazionali. Ne hanno individuati cinque. Ve li illustro di seguito:

I **5** Assiomi della Comunicazione



1° Assioma: Non si può non comunicare.



2° Assioma: Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione.



3° Assioma: La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione.



4° Assioma: La comunicazione può essere analogica o digitale.



5° Assioma: Gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari.

1° ASSIOMA: non si può non comunicare. La non-comunicazione è impossibile, perché qualsiasi comportamento comunica qualcosa di noi ed è impossibile avere un non-comportamento. Per quanto una persona con la sua passività e i suoi silenzi trasmetta la volontà di non comunicare con un altro individuo, sta comunque inviando un messaggio, e quindi, comunica di non voler comunicare. **La comunicazione può essere involontaria, non intenzionale, non conscia e addirittura inefficace.** Anche l'indifferenza e l'inattività sono forme di comunicazione come le altre, poiché portano con sé comunque un significato. La domanda non è: "sta comunicando quella determinata persona?" ma: "cosa sta comunicando?". Due estranei che si trovano per caso nello stesso ascensore molto probabilmente si ignoreranno ed eviteranno il dialogo, ma tale silenzio rappresenta in ogni caso un'interazione, alla pari di una discussione accesa.

2° ASSIOMA: all'interno di ogni comunicazione si possono individuare due livelli. Il primo livello è quello del **contenuto**, e dice "cosa" stai comunicando; il secondo è quello della **relazione**, e indica il "tipo di relazione" che vuoi instaurare con la persona a cui ti rivolgi. I messaggi che gli esseri umani si scambiano tra loro non possono essere considerati mere trasmissioni di informazioni. Oltre al contenuto oggettivo del linguaggio, ossia i dati che esso trasmette in superficie, c'è anche un aspetto che definisce la relazione stessa dei soggetti interessati. Per fare un esempio molto semplice, ma allo stesso tempo pratico, la frase "apri la finestra" esprime un contenuto (la richiesta di aprire la finestra) e potrebbe essere pronunciato con tono tranquillo o aggressivo, stabilendo due tipi di relazioni diverse con l'interlocutore. In sostanza, **conta "che cosa diciamo" e anche "come lo diciamo"**. Ogni comunicazione comporta di fatto un *aspetto di meta-comunicazione* che determina la relazione tra i comunicanti. Ad esempio, un individuo che proferisce un ordine, oltre al contenuto (cioè la volontà che il destinatario del messaggio compia una determinata azione), esprime anche la relazione che intercorre tra chi comunica e l'oggetto della comunicazione, nel caso specifico quella di superiore/subordinato.

3° ASSIOMA: il flusso comunicativo è espresso secondo la punteggiatura degli eventi. A seconda della "punteggiatura" usata, cambia il significato dato alla comunicazione e alla relazione. La comunicazione comprende diverse versioni della realtà, che si creano e modificano durante l'interazione tra più individui. Queste diverse interpretazioni dipendono dalla punteggiatura della sequenza degli eventi, ossia dal modo in cui ognuno tende a credere che l'unica versione possibile dei fatti sia la propria. Nella vita di coppia, per esempio, il rischio è quello di osservare la situazione esclusivamente dal proprio punto di vista, usando cioè la propria punteggiatura e non riuscendo a cogliere quella dell'altro. In particolare, nelle relazioni conflittuali può accadere che si ritenga in torto sempre e solo l'altra parte, come conseguenza di una distorta visione della punteggiatura nella relazione.

4° ASSIOMA: la comunicazione avviene attraverso i canali verbali e non verbali. Il primo utilizza modalità digitali, il secondo criteri definiti analogici. La comunicazione analogica si basa sulla somiglianza - detta appunto analogia - tra la comunicazione in essere e l'oggetto della comunicazione; rientrano in essa la comunicazione non verbale e l'utilizzo di immagini. Il linguaggio analogico veicola prevalentemente gli aspetti di relazione e prevede una perfetta corrispondenza tra il significato e il significante. La comunicazione digitale, invece, riguarda l'uso delle parole, cioè dei segni usati convenzionalmente per designare qualcosa. Ciò che caratterizza questa modalità comunicativa è l'arbitrarietà tra le parole e ciò che rappresentano. L'unione delle lettere a-l-b-e-r-o, per esempio, riproducono nella nostra mente ciò che tutti sappiamo, ovvero un albero, ma avrebbero potuto rappresentare anche una casa o una strada. Non esiste un'analogia

strutturale tra l'albero reale e la sequenza delle lettere a-l-b-e-r-o: il fatto che esso ricordi una pianta è il risultato di una convenzione fissata nella nostra lingua. La congruenza tra i due sistemi è un elemento a cui facciamo continuamente riferimento nel corso delle nostre interazioni con gli altri. Se una persona afferma di essere interessata a ciò che stiamo raccontando e poi evita di guardarci negli occhi, si verifica una discrepanza tra il contenuto e la forma che mina l'esito della conversazione stessa.

5° ASSIOMA: la Scuola di Palo Alto individua due tipologie di relazioni che si possono instaurare tra individui che interagiscono tra loro, riguardanti la posizione di leadership assunta durante la conversazione. Gli scambi comunicativi possono essere **simmetrici** o **complementari**. Si ha un'interazione simmetrica quando gli interlocutori si considerano sullo stesso piano, e quindi di pari livello: nessuno dei due sembra voler essere sottomesso dall'altro, arrivando spesso ad accesi scontri e toni aggressivi. L'interazione complementare, al contrario, si verifica quando gli interlocutori non si considerano sullo stesso piano; ciò emerge chiaramente dai loro scambi, che pongono uno dei due in una posizione di superiorità (*one-up*) e l'altro in una posizione subordinata (*one-down*): ne sono un classico esempio le interazioni tra dipendenti e datori di lavoro, o tra genitori e figli. È fondamentale avere chiaro in mente che le relazioni simmetriche e quelle complementari non devono essere equiparate a "buona" e "cattiva": si tratta solo di una suddivisione che ci permette di classificare ogni interazione comunicativa in uno dei due gruppi identificati.

5 Consigli per una Comunicazione Efficace * metodo certificato *****

Per comunicare in modo efficace occorre innanzitutto ricordare che esistono regole comunicative universalmente prefissate. Di seguito troverete le 5 più importanti, testate e utilizzate ogni giorno dal sottoscritto.

1. Parlare in prima persona

Chi di voi apre una conversazione con un "a mio parere", "io penso che", "io proporrei", "sono dell'opinione che" o altre simili frasi in prima persona? O meglio, quante volte esprimete liberamente i vostri sentimenti e le vostre emozioni senza alcun timore?

Solitamente - quando dobbiamo esporre un nostro punto di vista - preferiamo esordire citando un personaggio esterno o addirittura entità generiche (come la società), pur di non prenderci la responsabilità delle nostre azioni.

Partendo dalla mia esperienza ormai decennale come coach nell'ambito della comunicazione, ritengo che molte delle difficoltà a livello comunicativo dipendano proprio dalla scarsa attenzione verso se stessi.

Esprimere le proprie idee in modo del tutto individuale, invece, è il primo passo verso una comunicazione più assertiva.

L'impatto emotivo suscitato dall'esporsi in prima persona è davvero forte dal punto di vista relazionale. Assumendovi la responsabilità delle vostre azioni riuscirete sicuramente a stemperare eventuali situazioni di tensione o conflitto.

CONTESTO COMUNICATIVO	COMUNICAZIONE INEFFICACE	COMUNICAZIONE EFFICACE
Il professore che si arrabbia con lo studente:	“Allora non capisci proprio nulla!”	“Vorrei spiegarti questo passaggio un’altra volta, nel caso non fosse chiaro.”
Conflitto tra colleghi dello stesso ufficio:	“Con voi non è proprio possibile lavorare!”	“Dovremmo trovare una soluzione alternativa per andare tutti d’accordo.”
Lite tra madre e figlio:	“Sei una delusione!”	“Sono veramente arrabbiata con te!”

2. Non generalizzare

Al termine dei miei workshop chiedo spesso ai partecipanti un feedback circa gli argomenti trattati, per capire se sono stato sufficientemente chiaro ed esaustivo. Una sera di qualche mese fa, un signore di mezza età ha alzato la mano e mi ha detto: *“Signor Ferrari, è stato davvero molto preciso, ma nessuno di noi riuscirà a mettere in pratica i suoi insegnamenti!”*

Vi lascio immaginare la reazione della platea davanti a una simile affermazione, o meglio, generalizzazione. Risentiti e arrabbiati, con giusta ragione, gli altri partecipanti hanno iniziato a fischiargli contro, costringendolo a lasciare la sala. Un episodio abbastanza imbarazzante, ma allo stesso tempo esplicativo.

Molte sono le circostanze in cui alcuni individui si arrogano il diritto di farsi portavoce di terzi, dando vita a un processo comunicativo spiacevole e inefficace.

Esempio: due clienti - marito e moglie - si recano dal consulente commerciale di una famosa ditta di elettrodomestici.

Venditore: “Bene, quale modello di lavastoviglie preferite tra quelli proposti?”

Marito: “A me piacerebbe...”

La moglie lo interrompe dicendo: “Abbiamo deciso per il modello “X”.”

La generalizzazione minaccia la libertà d’espressione altrui. Ecco perché bisogna trovare il coraggio di affermare il proprio pensiero, evitando di coinvolgere altre persone.

3. Esprimere fatti o proposte concrete

Un altro elemento fondamentale della comunicazione efficace è la concretezza dei fatti esposti. L’invito ad esprimersi attraverso proposte concrete, infatti, serve a migliorare la comprensione da parte del destinatario e a risolvere eventuali problematiche.

La concretezza ci aiuta a centrare immediatamente il bersaglio che intendiamo colpire con il nostro intervento, consentendo agli interlocutori di individuare fin da subito il senso del pensiero trasmesso.

La capacità di comunicare attraverso fatti tangibili e precisi denota padronanza dell’argomento oggetto di discussione, un aspetto da non sottovalutare in termini di credibilità.

CONTESTO COMUNICATIVO	COMUNICAZIONE INEFFICACE	COMUNICAZIONE EFFICACE
Riunione aziendale durante la quale si propone un nuovo orario di lavoro:	“L’azienda ha bisogno di rivedere i propri orari di lavoro per garantire una maggiore produttività nei prossimi mesi.”	“Ai fini di migliorare la produttività aziendale, vorrei distribuire l’orario di lavoro su due turni. Il primo dalle ore 6.00 alle ore 14.00, il secondo dalle ore 14.00 alle ore 22.00.”

La frase del caso n.1 trasmette un concetto astratto che non dice nulla sull’effettivo provvedimento aziendale. La frase n.2, al contrario, è molto più precisa e concreta.

4. Evitare le critiche negative

Uno dei maggiori ostacoli che blocca l’efficacia comunicativa è il **problema della critica**. Se prima di esprimere una critica preferiamo ponderare con attenzione parole, modi e tempi, per paura di urtare la sensibilità altrui, quando la riceviamo tendiamo a chiuderci a riccio e proviamo un forte risentimento verso chi ha colpito i nostri sentimenti.

Il termine **“critica”**, che oggi ha una connotazione estremamente negativa, in passato era utilizzato da grandi filosofi come Kant in senso opposto. Se recuperassimo l’etimologia greca del verbo **“krino”**, che significa misurare, ponderare e discernere, potremmo comprendere l’uso positivo che ne hanno fatto gli studiosi del passato.

Ricevere una critica, quindi, dovrebbe diventare un’occasione per puntualizzare e migliorare alcuni aspetti in vista di un processo di crescita comunicativa. Ricevere una critica, secondo l’accezione positiva del termine, dovrebbe essere un momento favorevole per evitare inutili scontri.

La critica in sé non è pericolosa o sgradevole, sono i modi sgarbati assunti dalla società a farla risultare tale. Se viene espressa con frasi offensive del tipo “sei un incapace!” o “non capisci nulla!”, anche la persona più sicura di sé resterebbe profondamente scossa.

Dovrete imparare a lasciarvi alle spalle le critiche negative, fonte di distruzione e inciviltà, dando credito solo a quelle che possono migliorare i vostri tratti caratteriali nel tempo.

CONTESTO COMUNICATIVO	COMUNICAZIONE INEFFICACE	COMUNICAZIONE EFFICACE
Il dirigente nei confronti della segretaria:	“Il verbale dell’ultima riunione è davvero una schifezza!”	“Penso che il verbale dell’ultima riunione necessiti di una revisione in alcuni punti!”
L’insegnante nei confronti dell’allievo:	“Sei piuttosto scarso in matematica!”	“Dovresti fare un po’ più di esercizi sulla moltiplicazione.”

5. Utilizzare efficacemente i livelli della comunicazione

Il livello di comunicazione è una specifica modalità comunicativa che si adotta in diversi contesti a seconda degli obiettivi che si vogliono raggiungere. Il modello della comunicazione interpersonale si suddivide in 4 livelli.

Astratto-Teorico: questo livello comunicativo è caratterizzato da un codice particolarmente complesso e forbito, non accessibile a tutti. Pensate al caso degli studenti universitari iscritti al primo anno: alcuni decidono di ritirarsi, delusi dal gergo eccessivamente astratto e specialistico dei docenti, altri riescono a superare quel primo ostacolo, per poi proseguire con maggior disinvoltura. I contesti che privilegiano questo tipo di linguaggio sono appunto quelli accademici, ambiti in cui è richiesta un'adeguata preparazione di base per comprendere appieno le argomentazioni trattate.

Situazione Astratta: presenta un minor livello di difficoltà rispetto al precedente, pertanto può essere utilizzato in diversi contesti con destinatari meno specializzati. Anche in questo caso la comunicazione si mantiene distante dall'esperienza reale, avvalendosi di "frasi fatte" e "luoghi comuni". È tipica delle situazioni in cui si ha a che fare con destranei (vedi aereo, treno, ecc.). In sostanza, si parla del più e del meno, senza scendere in dettagli riguardanti la propria vita privata.

Esempio:

A: *Freddo oggi, vero?*

B: *Già, non esistono più le mezze stagioni!*

(fine della conversazione)

Situazione Concreta: il terzo livello non riguarda ancora l'esperienza personale, ma è comunque più concreto rispetto ai precedenti. Ha la peculiarità di fornire indicazioni circa fatti realmente verificabili, seppur lontani dalla propria vita privata. Se nella situazione astratta la conversazione termina dopo aver scambiato frasi generiche, per mancanza di argomentazioni, qui viene lasciato aperto un canale comunicativo per approfondire eventuali curiosità.

Esempio:

A: *Freddo oggi, vero?*

B: *Sì, ho letto un articolo in cui veniva spiegato il motivo di questi improvvisi cambiamenti climatici.*

(stimolo comunicativo)

A: *Ah sì? E che cosa diceva a tal proposito?*

Esperienza: provate a ricordare una qualsiasi situazione in cui una persona ha iniziato a parlare della propria esperienza di vita, portando testimonianze concrete. È molto probabile che, ascoltando quell'aneddoto, la vostra attenzione sia aumentata notevolmente e abbia toccato tutte le dimensioni sensoriali. **Il livello comunicativo più efficace è proprio quello dell'esperienza, in quanto capace di stimolare l'interesse degli altri.** Attraverso questa modalità comunicativa si crea un'immediata sintonia tra emittente e destinatario.

Esempio:

A: *Freddo oggi, vero?*

B: *Sì, pensavo che qui a Milano ci sarebbe stato un clima più rigido, per questo ho portato in valigia dei vestiti pesanti.*

2° CAPITOLO

Perché diventare subito assertivi



Sapete per quale motivo parlo spesso di assertività? Perché sono pienamente convinto della sua straordinaria efficacia comunicativa in ogni ambito della vita.

Io stesso mi rendo conto che se non avessi imparato ad essere assertivo, difficilmente avrei ottenuto risultati così importanti. Ecco perché credo così profondamente nel potere eccezionale della comunicazione assertiva, e non per niente ho creato anche un VideoCorso completo dedicato alla [Comunicazione Assertiva](#)



Ma cosa rende l'assertività una qualità così unica e speciale? Probabilmente la sua filosofia di base!

L'assertività ti permette di esprimere e far valere chiaramente le tue idee e opinioni, senza per questo ledere o calpestare la sensibilità altrui.

Essere assertivi, infatti, significa essere persone determinate e tenaci, capaci di conquistare i propri obiettivi, facendo del rispetto verso gli altri un baluardo fondamentale della propria personalità.

Amo definire le persone assertive come dei “**guerrieri gentili**”, proprio perché l'assertività infonde energia, forza e grande autostima per superare qualsiasi difficoltà, e permette di ottenere ciò che si desidera con la massima gentilezza, senza mai ferire le altre persone.

L'assertività è una virtù nobile, che ci rende subito persone migliori, e coltivarla nel tempo si rivela essere sempre una scelta vincente.

Non ne siete convinti? Ecco allora 5 motivi validi per diventare subito assertivi!

1° MOTIVO

Riesci sempre a comunicare quello che pensi e lo ottieni!

Con l'assertività ti esprimi senza difficoltà, raggiungendo con estrema semplicità i tuoi obiettivi.

Il comportamento umano presenta due polarità opposte: l'**aggressività** e la **passività**. Gli aggressivi parlano anche troppo, gridano, sono saccenti, autoritari, calpestano le persone pur di raggiungere i loro scopi. I passivi, invece, si chiudono a riccio in se stessi, schiavi di un'immobilità perenne che per paura del giudizio altrui non permetterà mai loro di esprimersi liberamente e di raggiungere obiettivi concreti. Entrambi hanno però in comune una cosa fondamentale: vivono una profonda insicurezza interiore che li porta ad eccedere in eccesso (aggressivi) o in difetto (passivi).

La persona assertiva, al contrario, si pone esattamente in mezzo a questi due comportamenti agli antipodi: dall'aggressivo trae la giusta tenacia e dal passivo la capacità di ascoltare e rimanere in silenzio quando necessario.

Da questo mix ne esce una personalità forte ed equilibrata, in grado di esprimere apertamente le proprie opinioni e il proprio punto di vista, senza temere il giudizio altrui (come fanno i passivi) e senza ferire gli altri pur di raggiungere i propri scopi personali (come fanno gli aggressivi).

2° MOTIVO

Sei in grado di fronteggiare anche le personalità più difficili

Una persona assertiva fa del Problem Solving la sua bandiera, trovando soluzioni costruttive e concrete anche nelle situazioni più critiche.

Situazione tipo: ti ritrovi ad affrontare un momento di difficoltà e non sai come uscirne. Cosa fai?

A: *Do in escandescenza e inizio a urlare finché non mi daranno ragione!*

B: *Lascio perdere, tanto insistere non serve a nulla.*

C: *Cerco di far valere le mie ragioni con calma e fermezza, senza mancare di rispetto agli altri.*

Davanti a una situazione difficile, gli aggressivi perdono letteralmente le staffe rivelando il peggio di sé (risposta A), i passivi restano in silenzio e subiscono passivamente (risposta B), gli assertivi, invece, scelgono con calma una soluzione costruttiva che porti ciascun interlocutore a non figurare come perdente, puntando a un **esito win-win**, ovvero vincente per tutti (risposta C).

È questa “l’arte del problem solving”, arte in cui le persone assertive eccellono e nella quale danno il meglio di sé.

Essere assertivo è sempre un vantaggio perché ti permette di ponderare nella giusta misura le situazioni più disparate, dosando sapientemente tenacia e gentilezza, fino ad ottenere una soluzione ottimale sia per te stesso che per gli altri.

3° MOTIVO

Raggiungi i tuoi obiettivi nel pieno rispetto degli altri

L’assertivo vince perché empatia, gentilezza e rispetto verso gli altri sono le sue armi più potenti.

Vi riporto questi due aforismi che trovo davvero molto significativi:





Il segreto del successo di una persona assertiva risiede proprio nel fatto che ogni sua azione è profondamente intrisa di sensibilità verso le emozioni e gli stati d'animo altrui. Preoccuparsi delle reazioni emotive degli altri, calarsi nei loro panni e vivere profondamente le loro sensazioni vuol dire essere empatici. L'empatia, infatti, è un'altra qualità umana molto importante che caratterizza il comportamento assertivo.

Non puoi essere assertivo se non sei anche empatico. La piena comprensione dei sentimenti altrui è un elemento fondamentale che dà vita a quel modo di essere così rispettoso, tipico della persona assertiva. Per essere in grado di non calpestare e offendere gli altri con le tue parole, devi prima di tutto comprendere a fondo ciò che stanno pensando in quel momento. L'empatia ti aiuta moltissimo in questo, ma per riuscirci ancora meglio dovrai imparare a decifrare il **linguaggio del corpo** dei tuoi interlocutori.

4° MOTIVO

Rafforzi al massimo la tua autostima

L'assertività permette alla tua autostima di diventare acciaio inscalfibile!

Comunicare con assertività, in qualsiasi ambito della tua vita, ti consente di potenziare al massimo la tua autostima. L'assertivo riesce sempre a farsi valere in qualsiasi situazione, questo perché crede profondamente in se stesso e nelle sue capacità. **Se non hai fiducia nelle tue qualità e nelle tue competenze, difficilmente riuscirai a raggiungere le mete che ti sei preposto.**

Ma qual è il segreto per avere un'autostima solida e forte? L'OTTIMISMO!

Essere assertivi significa prima di tutto avere una visione ottimistica della realtà, non lasciarsi mai travolgere dal turbinio degli eventi, non soccombere di fronte alle difficoltà che si presentano, ma reagire piuttosto con ingegno costruttivo attraverso la **resilienza**.

La resilienza, assieme all'empatia, è un'altra qualità umana fondamentale che caratterizza il comportamento assertivo, intesa come **la capacità di reagire alle avversità della vita con energia, per poi rinascere più forti di prima.**

Spesso è proprio nelle difficoltà che tiriamo fuori il meglio di noi, e una persona assertiva si comporta esattamente così: reagisce alle difficoltà senza arrendersi ed è in grado di comunicare chiaramente ciò che desidera. Questo porta inevitabilmente ad avere un'autostima forte e ben radicata, che aiuta nei momenti difficili a non darsi mai per vinti, continuando a lottare sempre per raggiungere le mete ambite.

5° MOTIVO

Ottieni grande stima e fiducia agli occhi degli altri

Se rispetti le altre persone e le fai sentire importanti, sarai a tua volta apprezzato per correttezza e onestà, guadagnando punti preziosi.

Ricordi il vecchio detto del ricambiare gli altri con la stessa moneta? Ecco: se dimostri rispetto e fai sentire importanti gli altri, in automatico verrai percepito come una persona di valore, conquistando la stima e l'apprezzamento delle persone.

Nella vita di tutti i giorni ci relazioniamo con tante personalità differenti, ma siamo perfettamente in grado di distinguere chi ci ritiene importanti e crede in noi da chi invece fa di tutto per metterci i bastoni tra le ruote.

L'assertività ti permette di riconoscere al volo il temperamento delle persone che ti circondano e calibrare al meglio le tue reazioni in base al loro atteggiamento. Non vedrai mai un assertivo urlare e perdere le staffe come farebbe una persona aggressiva, o al contrario, stare in silenzio e immobile come un individuo passivo. Una persona assertiva reagisce alle situazioni con fare costruttivo e aiuta chi lo merita a crescere, gli tende la mano.



“Eh, sono sempre sfortunato!”

“Capitano tutte a me!”

“Non ne combino mai una giusta!”

L'elenco potrebbe andare avanti all'infinito, ma la vera questione è una sola: cosa fanno queste persone per cambiare la loro situazione? Nulla purtroppo! Si piangono addosso, in attesa che la situazione volga a loro favore.

Se non siete i primi a tirare fuori gli artigli e a combattere per realizzare i vostri sogni, difficilmente qualcun altro lo farà per voi. Ecco perché abbracciare la filosofia dell'assertività ed essere capaci di farsi valere in qualsiasi ambito della vita è il primo passo per diventare persone migliori.

Quindi, se vuoi cambiare in meglio la tua vita e stai cercando quella spinta propulsiva per spiccare il volo, dovrai imparare a comunicare assertivamente.

L'assertività ti dà sempre una marcia in più!

3° CAPITOLO

Dire “NO” senza sentirsi in colpa



Durante il mio corso dedicato alla “Comunicazione Assertiva” pongo sempre alcune domande introduttive ai partecipanti, proprio per comprendere i loro tratti comportamentali:

1. Riesci a farti rispettare in ogni occasione senza prevaricare?
2. Riesci a difenderti dalle persone aggressive?
3. Cosa fai se il capo ti sminuisce davanti a tutti?
4. Sai usare le parole “giuste” durante un litigio?
5. Sai difenderti dai manipolatori e dagli arrivisti?
6. **Riesci a dire di no senza sentirti in colpa?**
7. Come ti comporti quando vuoi chiudere una telefonata fastidiosa?
8. Che cosa fai quando ti senti criticato o poco apprezzato?

In questo capitolo vorrei soffermarmi proprio sul punto **n.6** dell’elenco, un argomento abbastanza delicato per ognuno di noi.

Hai mai accettato un invito o un compito, magari per non deludere un tuo caro amico o assecondare il tuo datore di lavoro, quando in realtà avresti voluto fare tutt’altro?

Dire “no”, anche in caso di necessità, spesso ci fa sentire a disagio o addirittura in colpa per esserci sottratti a qualche richiesta d’aiuto.

Dire sempre “sì” al capo, al partner, agli amici o ai familiari sembra essere alla base di una buona educazione, ma in alcune circostanze può rivelarsi una mossa controproducente, che rischia di farci perdere di vista i nostri bisogni e desideri, mascherando così una forte infelicità.

Perché non sei in grado di dire semplicemente “no, non mi va”, “no, non posso”, “no, non riesco”?

Partiamo da una prima considerazione: **il problema è dentro di noi**. Abbiamo paura della reazione altrui, delle conseguenze che il nostro rifiuto potrebbe generare. Abbiamo paura di essere considerati egoisti o di non essere calcolati in un seconda occasione. Avvertiamo inoltre una sorta di autocompiacimento nel momento in cui ci mostriamo accondiscendenti nei confronti degli altri.

Secondo la nostra impostazione mentale “dire sì” è indice di generosità e bontà d’animo, mentre “dire no” è sinonimo di egoismo e cattiveria. Niente di più sbagliato! Se cadi in questo circolo vizioso gli effetti saranno emotivamente e fisicamente devastanti, poiché ti sentirai costretto ad accettare i vincoli imposti dagli altri e finirai per trascurare i tuoi impegni personali.

Prima di imparare a dire “no” bisogna scoprire come mai non riusciamo a farlo. **Ecco le 6 principali motivazioni:**

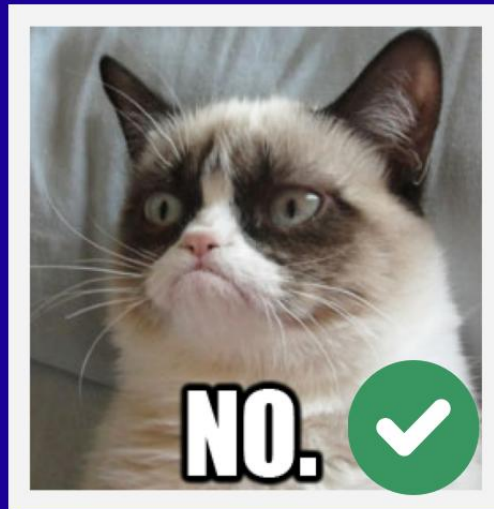
- A. Perché ci sentiamo costretti ad aiutare gli altri;
- B. Perché non vogliamo essere maleducati;
- C. Perché temiamo i conflitti;
- D. Perché vogliamo essere apprezzati dagli altri;
- E. Perché abbiamo paura di perdere un’opportunità;
- F. Perché non vogliamo rovinare i rapporti e tagliare i ponti.

Sei sicuro che un simile meccanismo sia in linea con il concetto di Comunicazione Assertiva che abbiamo analizzato finora? Ti ricordo che ***l’assertività è capacità di relazionarsi alle persone in maniera equilibrata, nel rispetto delle proprie idee e di quelle altrui.***

Il *soggetto assertivo* coltiva ogni giorno rapporti positivi senza dover sacrificare se stesso, riesce a tracciare con decisione un confine tra le proprie esigenze e quelle del mondo esterno, esprimendo un parere coerente con ciò che effettivamente pensa.

I *soggetti passivi*, al contrario, sono convinti per qualche strana ragione che sia fondamentale adattarsi a tutte le richieste manifestate dagli altri. Per gli individui dotati di scarsa autostima è quasi impossibile mettere dei paletti nelle relazioni con gli altri, per questo provano vergogna e senso di colpa nel rifiutare una proposta.

Assertività: impara a dire "NO" in 5 mosse



1. INDIVIDUA LE TUE ESIGENZE

Prima di passare alle fasi operative è necessario avere chiari in testa i propri valori, bisogni e desideri, cioè sapere cosa si è disposti a fare e cosa no.

Ti senti troppo buono e sei sempre pronto a metterti in secondo piano pur di rendere felici gli altri? Forse stai sbagliando atteggiamento, perché la bontà non deve mai eclissare le tue esigenze personali.

Riconosci il fatto che non puoi fare tutto per tutti. Se mostri disponibilità incondizionata di fronte a qualsiasi proposta cadrai per sempre vittima di questa trappola e non avrai spazio per te. Niente più tempo libero, niente hobby dopo il lavoro. Ti sembra normale?

Come evitare quindi una simile situazione? ***Dicendo un bel "no", per esempio!*** Non sentirti in colpa e ripeti a te stesso che stai agendo in nome del tuo benessere psico-fisico. Non sei affatto egoista, la verità è che non puoi accontentare tutti indistintamente.

Impara a mettere dei paletti nelle relazioni quotidiane: questa tua azione cambierà il modo in cui verrai percepito dagli altri e molto probabilmente sarai trattato con più rispetto. Le persone non si approfitteranno più di te e non ti chiederanno troppi favori in futuro.

Offri il tuo aiuto sincero solo alle persone che ti stanno realmente a cuore, difendi i tuoi diritti, esprimi le tue opinioni senza timore e non giustificarti più del dovuto.

2. COMPRENDI COSA IMPLICA DIRE “NO”

Dire “no” non significa essere cattivi o maleducati, dire “no” non significa pensare solo a se stessi. Rifiutare una proposta scomoda, per dedicarsi magari ad altre attività più costruttive, significa creare valore aggiunto per noi stessi e per chi ci sta attorno.

È probabile che tu ti senta a disagio nel momento in cui dovrai pronunciare il fatidico “no”, proprio perché avrai paura di ferire i sentimenti del tuo interlocutore. Potresti pensare che si allontanerà da te o che dopo il tuo rifiuto il vostro rapporto ne risentirà negativamente. Nella maggior parte dei casi questi timori si rivelano assolutamente infondati: l'altra persona in realtà apprezzerà la tua onestà e riuscirà ad accettare la tua risposta negativa.

Dire “no” fa parte del gioco, l'importante è rivolgersi alle persone in modo educato e cortese, senza prevaricare con arroganza. La tua lealtà verrà sicuramente recepita correttamente dalla controparte e la vostra relazione ne uscirà addirittura rafforzata.

Se spiegherai in maniera chiara e coerente le tue ragioni, l'altra persona capirà che dietro il tuo rifiuto non c'è nulla di personale. Per concludere, il tuo “no” assertivo non implica conseguenze negative, al contrario conferirà alla comunicazione una maggiore efficacia.

3. SPIEGA LE TUE MOTIVAZIONI CON TRANQUILLITÀ

Spiega brevemente al tuo interlocutore il motivo per il quale non puoi accontentare quella sua specifica richiesta. Non dire bugie ed evita di accampare qualche insolita scusa, ma mostrati sempre trasparente e onesto.

Esempi:

“Non posso uscire con te stasera perché devo finire una relazione di lavoro entro mezzanotte.”

“Non posso accompagnarti a fare la spesa perché vorrei festeggiare il compleanno di mio marito. Mi tengo libera per la prossima volta.”

“Non posso venire al tuo party perché tra qualche giorno dovrò sostenere un esame importante all'università. Sai com'è, non vorrei essere bocciato!”

Quando devi dire un “no” non articolare eccessivamente la tua risposta: fai in modo che il tuo messaggio sia breve, semplice e diretto. Spiega il tuo punto di vista con linearità e non avventurarti in spiegazioni prolisse. Vai al nocciolo della questione senza remore: non c'è bisogno di perdersi in dettagli inutili per sentirti meno in colpa.

Esprimi il tuo pensiero con onestà e sincerità; la controparte accetterà e apprezzerà le tue buone intenzioni. Esponi il tuo rifiuto con voce calma, composta e chiara.

Se ti mostrerai agitato e confuso, il tuo interlocutore percepirà la tua debolezza e farà di tutto per provare a convincerti. Se invece sarai tranquillo capirà le motivazioni del tuo “no” e ti lascerà stare.

4. PROPONI UN'ALTERNATIVA AL TUO INTERLOCUTORE

Se proprio non ti dai pace dopo aver rifiutato la proposta di un tuo caro amico, puoi comunque tendergli una mano e offrirgli alcune soluzioni. **Cerca di trovare un giusto compromesso che vada bene a entrambi.** Una valida alternativa verrà sicuramente apprezzata e farà capire il tuo interesse e la tua buona volontà nel porre rimedio a quel fastidioso “no”.

Esempi:

“Oggi non riesco proprio ad accompagnarti dal dentista, ma passerò a trovarti dopo cena per vedere come stai. Ci aggiorniamo.”

“Non riesco a venire alla tua festa di compleanno per via degli impegni universitari, ma possiamo incontrarci quando avrò terminato gli esami. Che ne dici?”

“Domani non posso portare a scuola il bambino perché ho una riunione con il capo area, ma se ti serve la macchina chiedo un passaggio al mio collega.”

5. UTILIZZA IL LINGUAGGIO DEL CORPO ASSERTIVO

Quando ti vedi costretto a pronunciare un “no”, cerca almeno di adottare un **linguaggio del corpo il più possibile assertivo**. Assumi una posizione eretta, tieni le braccia lungo i fianchi o gesticola per enfatizzare in modo corretto le tue parole.

Cerca sempre il contatto visivo con l'altra persona mentre rifiuti la sua proposta e non abbassare lo sguardo, perché solo così le trasmetterai trasparenza. Non agitarti, non giocherellare con i tuoi braccialetti nel tentativo di reprimere la tensione.

Non indietreggiare e non incrociare le braccia. Mantieni la schiena dritta e le spalle indietro. Tieni i palmi delle mani rivolti verso l'alto, fai piccoli movimenti circolari con le braccia, sorridi e concedi un abbraccio di solidarietà.

4° CAPITOLO

Come acquisire fiducia in se stessi



Da 0 a 10 quale valore attribuiresti alla tua persona? Durante il mio [Corso sulla Comunicazione Assertiva](#) dedicato alla valorizzazione di se stessi nella vita privata e nell'ambito lavorativo, spesso mi capita di incontrare persone demotivate e con una bassa autostima.

Non tutti di fronte alle grandi delusioni e difficoltà riescono a ripartire con la giusta carica, poiché ognuno ha il proprio carattere e i propri tempi di reazione: c'è chi si lascia subito il passato alle spalle, buttandosi a capofitto in nuove esperienze, e chi invece non riesce proprio a dimenticare l'accaduto, cadendo pertanto nell'autocommiserazione.

Ecco elencati i sintomi più frequenti che denotano una scarsa fiducia in se stessi:

- Senso di inferiorità
- Scarsa reattività ai problemi
- Difficoltà nel raggiungere nuovi obiettivi
- Disturbi d'ansia
- Eccessiva timidezza
- Forte chiusura mentale

- Comportamento passivo
- Ricerca continua del consenso altrui
- Scarso spirito di iniziativa
- Poca voglia di rischiare
- Scarsa resilienza
- Scarsa assertività
- Tendenza al pessimismo

La fiducia in se stessi sembra essere un elemento sempre più raro nella società odierna: da alcuni studi di settore è emerso che **solo il 15% delle persone riesce ad esprimere al meglio il proprio potenziale.**

Una condizione di bassa autostima, non solo ha un impatto negativo sulla qualità generale della vita e nelle relazioni sociali, ma colpisce profondamente anche il benessere psico-fisico degli individui. Il cervello delle persone con una scarsa autostima appare infatti più ristretto - presenta cioè un'atrofia corticale - rispetto a quello di chi ha una buona considerazione di sé.

Come imparare a credere maggiormente in se stessi? Semplicemente cambiando l'opinione di sé, non attribuendo troppa importanza a ciò che ci viene detto dalla gente e soprattutto imparando a volersi veramente bene.

Devi avere le idee chiare su chi sei davvero: una persona unica, con delle passioni, dei tratti distintivi, un talento inespresso e dei valori ben definiti. Ricorda che un giusto livello di autostima permette di pensare in modo autonomo e agire con più libertà, realizzando al massimo se stessi e rendendo autentiche le relazioni con gli altri.



1. Ritrova la serenità che meriti

“Quando non si trova la pace in se stessi, è inutile cercarla altrove.”
(François de La Rochefoucauld)

Dopo aver attraversato un brutto periodo è normale sentirsi moralmente a terra o non avere la tranquillità di sempre, ma prima o poi bisogna trovare il coraggio per rialzarsi e ricominciare.

Alcune persone reattive si rimboccano le maniche per dimenticare i momenti difficili, facendo della resilienza una preziosa alleata. **La resilienza, in psicologia, indica la capacità di affrontare in maniera positiva gli eventi traumatici, mostrando entusiasmo verso le opportunità che la vita ci riserva.**

Essere sereni significa sentirsi appagati e soddisfatti, pur consapevoli del fatto che la vita non è sempre tutta rose e fiori. E allora: cerca di archiviare le esperienze negative, rilassati appena puoi facendo un po' di sport, apprezza le tue peculiarità, frequenta le persone che ti fanno star bene, concentrati sulle cose che realmente ti piacciono.

2. Vivi nuove esperienze

Secondo una recente ricerca condotta negli Stati Uniti, ciò **che uccide la fiducia in se stessi è l'abitudine**. Una vita, per essere davvero appagante e soddisfacente, non può basarsi sul possesso di beni materiali, ma al contrario sulle esperienze.

Viaggiare, studiare e conoscere nuove realtà è fondamentale per accrescere il proprio bagaglio culturale e acquisire maggiore sicurezza in se stessi.

Il vero killer della felicità e dell'autorealizzazione sembra essere quasi paradossalmente il denaro. Immagina questa situazione tipica: il desiderio di comprare qualcosa di costoso, come ad esempio un paio di scarpe firmate, l'ultimo modello di smartphone o un'auto lussuosa. Una volta effettuato l'acquisto ti senti contento e realizzato, ma in un secondo momento l'abitudine prenderà il sopravvento e il possesso di quel bene ti farà smarrire anche il senso di felicità ad esso legato.

3. Gestisci le emozioni negative

Il primo passo da compiere per sconfiggere le emozioni negative è quello di identificarle con esattezza. Quando avverti una strana sensazione devi fermarti un istante a riflettere e capire cosa c'è che non va. Hai provato rabbia o dispiacere? Ti sei innervosito o hai avvertito uno stato di ansia?

Dopo questa fase preliminare dovrai individuare la causa scatenante, la molla che ha provocato in te quel comportamento: **chi ti ha fatto cosa, dove e quando è successo.**

La seconda fase richiede un lavoro introspettivo di analisi dei propri pensieri. Perché ti sei sentito così in quel momento? Che cosa ti ha creato sofferenza o disagio?

Infine, dovrai fare del tuo meglio per cambiare i pensieri negativi, accettandoli e metabolizzandoli. Per aiutarti in questo complesso percorso di crescita personale, potresti annotare tutto su un diario.

4. Assumi un atteggiamento positivo

“Un pessimista vede le difficoltà in ogni opportunità, un ottimista vede l’opportunità in ogni difficoltà.” (Wiston Churchill)

Il pensiero positivo è un’attitudine mentale che vede risvolti favorevoli in ogni circostanza, un processo in grado di trasformare l’energia positiva in realtà. Una persona che si rapporta alla vita con entusiasmo avrà più fiducia in se stessa, sia nella sfera professionale che in quella privata, di chi vede tutto in modo traumatico.

Per stare veramente bene e affrontare le difficoltà a cui la vita ci sottopone ogni giorno, occorre avere un atteggiamento mentale positivo. Questo spirito alternativo ci aiuterà ad affrontare nuove sfide e raggiungere nuovi obiettivi con serenità e sicurezza, con maggiori probabilità di successo.

Come mantenere un atteggiamento positivo anche in una giornata “nera”? È tutta questione di esercizio: **“pensare positivo” non sempre è la soluzione ai nostri problemi, ma è sicuramente un’utilissima modalità di approccio mentale.** Ecco qualche piccolo accorgimento:

- Comincia sempre la giornata pensando agli aspetti positivi del tuo lavoro;
- Pensa alle persone che ti vogliono bene, sempre pronte ad offrirti il loro appoggio;
- Focalizzati su ciò che potresti imparare anche dalle esperienze più disastrose;
- Evita le persone litigiose o le situazioni di scontro;
- Trasmetti le tue emozioni positive: un simile atteggiamento si propagherà e verrà assorbito dagli altri, che a loro volta si mostreranno ben disposti nei tuoi confronti.

5. Prenditi cura di te

Quante volte avrai sentito ripetere questa bellissima frase? Prendersi cura di sé sembra così facile a parole, un concetto quasi scontato al giorno d’oggi.

Eppure, se ci fermassimo a riflettere con attenzione su quanto appena detto, potremmo osservare che non è affatto immediato mettersi al primo posto, coccolarsi e ritagliarsi i giusti spazi di tempo ogni giorno.

Prendersi cura di se stessi significa ascoltare davvero le esigenze del proprio corpo e assecondarle affinché venga garantito il giusto livello di benessere fisico.

Lo stesso vale per la nostra anima: essa ci parla continuamente, ci guida a fare ciò che è meglio per noi e per gli altri, sa quando è il momento di donare e quando è il momento di ricevere, quando è tempo di stare in compagnia oppure in solitudine. Il vero problema è cominciare ad ascoltare la sua voce, dedicandole l'importanza che merita. Ecco una serie di utili consigli:

- Ritagliati le ore necessarie per riposare;
- Pratica lo sport che più ti piace;
- Ogni tanto riservati un regalo speciale;
- Chiediti se ciò che stai facendo rispecchia veramente le tue esigenze.

6. Non paragonarti agli altri

Se davvero desideri acquisire maggiore sicurezza in te stesso, devi assolutamente smettere di cercare il confronto continuo con gli altri. Il perfezionismo verso il quale ci spinge la società moderna, purtroppo non rappresenta un elemento positivo per la propria autostima.

A livello psicologico il sano confronto può fungere da stimolo, ma quando supera il limite della normalità induce le persone a pretendere sempre di più da se stesse, con un carico di stress molto difficile da sopportare. Questo comportamento potrebbe rivelarsi debilitante e impedirti di vivere con serenità ed equilibrio.

Resisti al bisogno di paragonarti agli altri, divenendo consapevole delle tue grandi doti. **Apprezzati per quello che sei realmente, in quanto essere unico e speciale.** Lascia più spazio alla collaborazione e meno alla competizione, sono certo che ne trarrai numerosi benefici, sia nella sfera privata che in quella lavorativa. Anziché invidiare gli altri, impegnati ad accrescere le tue conoscenze e le tue competenze.

Ti lascio con una bellissima citazione di Thomas A. Edison, una semplice frase in cui è racchiuso l'intero senso di questo capitolo.



5° CAPITOLO

L'importanza dell'assertività in azienda



Al termine dei miei corsi, spesso mi intrattengo con qualche partecipante per approfondire alcuni argomenti trattati durante la serata. La scorsa settimana una signora si è avvicinata al palco e mi chiesto: *“Signor Ferrari, lei applica le regole della Comunicazione Assertiva anche in ufficio con i suoi collaboratori?”*

In quel momento ho pensato tra me e me: *“Accidenti, è davvero una domanda molto intelligente che nessuno mi aveva mai posto prima d’ora!”* Comunque sia, la mia risposta è stata assolutamente affermativa.

L’assertività, da intendersi come la capacità di esprimere le proprie opinioni senza prevaricare gli altri con aggressività, è un concetto che possiamo applicare davvero in ogni ambito, sia lavorativo che personale.

L’azienda è un contesto in cui tante persone, scelte in base alle loro competenze professionali, si trovano a convivere più o meno forzatamente. Anche se non abbiamo nulla in comune con i nostri colleghi, dobbiamo imparare a rispettare le loro differenze sociali, caratteriali e religiose, per garantire la giusta collaborazione interna e il raggiungimento degli obiettivi finali.

Un sistema lavorativo efficiente deve impostare la propria politica organizzativa sulla fiducia, sulla trasparenza e sull'equità, sia nei confronti dei clienti che nei confronti delle risorse umane.

Che ci crediate o meno, nel mio studio si respira ogni giorno aria di positività e collaborazione, frutto di una forte stima reciproca. Ho assunto da poco nuovi collaboratori e li sto formando affinché possano diventare grandi professionisti nel settore della comunicazione. Abbiamo molti progetti ambiziosi in cantiere e ci teniamo in contatto 24 ore su 24, per scambiare idee o risolvere in tempo reale eventuali imprevisti. Ogni lunedì facciamo una riunione per analizzare l'andamento delle attività, organizzare l'agenda dei corsi e stabilire le priorità della settimana. Insomma, abbiamo fatto dell'assertività una preziosa alleata!

Lavorare meglio con l'assertività

Le persone non lavorano solo per portare a casa risultati in termini economici, ma anche per dare un contributo importante alla società in cui si trovano e per sentirsi appagate del proprio operato.

Secondo la famosa piramide di **Abraham Maslow**, i bisogni umani possono essere ordinati in 5 principali livelli:

1. **Bisogni fisiologici o primari:** mangiare, bere e dormire.
2. **Bisogni di sicurezza:** stabilità economica, lavoro e casa.
3. **Bisogni sociali:** amicizia, amore, accettazione da parte dei gruppi di riferimento.
4. **Bisogni di stima:** successo e prestigio.
5. **Bisogni di autorealizzazione:** realizzazione di se stessi e autostima.

Successo, prestigio, autorealizzazione e autostima, posizionati nei due gradini più in alto, sono aspetti sempre più ricercati nell'attuale panorama professionale e che trovano fondamento nel comportamento assertivo.

La Piramide di Maslow



Un dipendente sembra essere più soddisfatto quando gli viene offerta la possibilità di affrontare nuove sfide, crescere e apprendere diverse competenze. Le organizzazioni lungimiranti, quindi, dovrebbero muoversi in questa direzione, lasciando maggior spazio allo spirito creativo e all'intelligenza individuale.

Un datore di lavoro davvero intelligente - **leader e non capo** - non impartisce ordini in modo autoritario, ma è in grado di capire le esigenze e i desideri dei suoi collaboratori, da considerare prima di tutto esseri umani, non macchine. Il suo stile di direzione, dunque, si orienterà al coordinamento di un team coeso e alla valorizzazione delle peculiarità professionali di ciascuno.

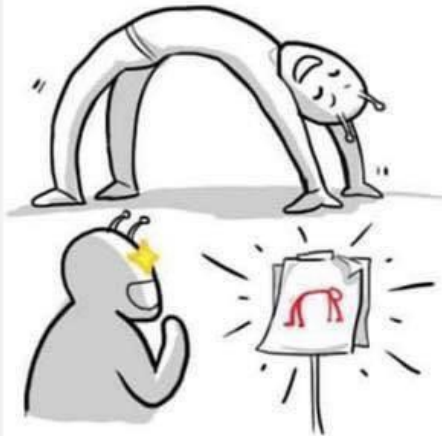


BOSS



Know how it is done

LEADER



Show how it is done

BOSS



GO !!

LEADER



Let's Go !!

BOSS



Says, "I"

LEADER



Says, "We"

BOSS

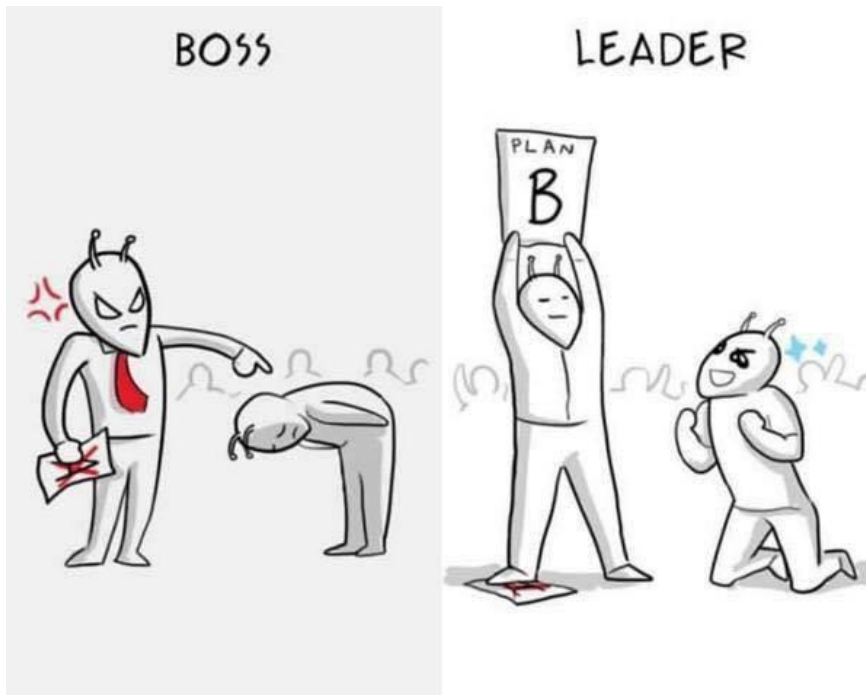


Command

LEADER



Asks



A prescindere dal ruolo gerarchico ricoperto, la comunicazione assertiva darà un apporto positivo soprattutto nella gestione dei conflitti. Ogni membro dell'organizzazione potrà esprimere liberamente i propri punti di vista, senza il timore di mettere in cattiva luce i colleghi, poiché le critiche verranno percepite come spunti di riflessione e occasioni per migliorare. Fare obiezioni implicite o alimentare voci di corridoio su una determinata questione irrisolta, al contrario, non vi farà che perdere tempo.

All'interno della cosiddetta "azienda assertiva" gli obiettivi professionali sono strettamente correlati tra loro, in modo che le persone riescano a cogliere il valore del loro compito e siano spinti alla ricerca di sinergie.

Benessere, motivazione e produttività: ecco le conseguenze positive di un modello relazionale basato sull'assertività.

Tra il dire e il fare...

Come in tutti gli ambiti, le belle idee devono trovare riscontro nella realtà.

Ogni progetto di rivoluzione organizzativa in azienda deve mettere in preventivo anche reazioni non troppo favorevoli. Ad esempio, esistono culture e religioni in cui i cambiamenti vengono guardati con sospetto e non è detto che tutti siano disposti a cambiare il loro modo di comunicare da un momento all'altro.

Il sistema più veloce per indurre un nuovo cambiamento è quello di vederlo attuato nella pratica. Il modello relazionale basato sulla comunicazione assertiva sarà giudicato credibile e positivo solo se la dirigenza per prima lo applicherà nei confronti dei suoi collaboratori.

Usando questo “**approccio di contagio dall’alto**” e informando i propri dipendenti circa l’evoluzione in essere, attraverso focus group o questionari, si potranno ottenere risultati davvero sorprendenti. Se un dipendente svolge bene la propria mansione deve essere apprezzato e incoraggiato, così che possa migliorare continuamente le sue prestazioni nel tempo.

Se un collaboratore sbaglia non deve essere rimproverato con aggressività, ma chiamato a riflettere con tranquillità sugli errori commessi. Una comunicazione aperta alla critica costruttiva porta sempre a buoni risultati.

La comunicazione assertiva può essere applicata davvero in tutti i contesti della vita quotidiana. È una dote relazionale indispensabile nello sviluppo positivo dei legami interpersonali, proprio perché fa del **rispetto reciproco**, della **lealtà** e della **trasparenza** i suoi cavalli di battaglia.

Ogni imprenditore potrà applicare questo modello comunicativo per orientare il lavoro dei propri collaboratori verso una maggiore produttività. Ogni dipendente, invece, potrà adottare un comportamento assertivo per migliorare i rapporti con i propri colleghi o superiori.

E per concludere, ecco una bellissima citazione che condivido pienamente:

**Mettersi insieme è un
inizio, rimanere insieme è
un progresso, lavorare
insieme un successo.**

- Henry Ford -



6° CAPITOLO

Feedback positivi e comunicazione assertiva



La scorsa settimana, al termine del mio corso sulla “**Comunicazione Assertiva**”, un signore di mezza età, nonché imprenditore nel settore agroalimentare, si è avvicinato al backstage e mi ha detto:

“Alessandro, questa sera abbiamo parlato dell’assertività come strategia comunicativa nella vita privata. E al lavoro? Come dovrei comportarmi con i miei dipendenti? Mi piacerebbe instaurare con loro un rapporto di fiducia reciproca, ma non è affatto semplice.”

Colpito dalla sua domanda, davvero molto sentita, l’ho invitato a proseguire la conversazione davanti a un caffè. Volete conoscere la mia risposta? Immagino di sì, infatti ho deciso di dedicare un intero capitolo a questo argomento.

L’assertività è una dote davvero straordinaria che consente di esprimere le proprie idee con vigore, senza contrastare gli altri in modo arrogante, un concetto nobile che possiamo applicare sia in ambito privato che lavorativo. Essere assertivi, inoltre, significa sviluppare una grande capacità di persuasione, ponendosi come guida agli occhi degli altri.

La motivazione più grande per ogni essere umano è il **riconoscimento dei propri risultati**, un forte incentivo per migliorare i rapporti interpersonali.

Analizziamo il caso dei bambini in fase di crescita:

Tutti i loro piccoli progressi - i primi passi, mangiare autonomamente, imparare le lettere dell'alfabeto, riconoscere i numeri - sono accompagnati da grandi manifestazioni di entusiasmo da parte dei genitori. Questo atteggiamento di interesse li sprona a migliorare continuamente i risultati conseguiti. Alla pari dei bambini, tutti noi sentiamo il bisogno di ricevere apprezzamenti sul nostro operato, sia in ambito personale che lavorativo, ma spesso ciò non accade. O sbaglio?

Solo le persone aperte e sicure di sé (e quindi assertive) si lasciano andare a complimenti sinceri rivolti al prossimo. Contrariamente, le persone insicure e insoddisfatte non sono proprio in grado di gioire per i successi altrui, perché si fanno prendere dall'invidia e da un insano spirito di competizione.

Pur contando sulla propria capacità di autovalutazione, ogni persona è alla ricerca di riscontri positivi: desidera sentirsi dire che vale, che è utile e importante. La capacità di porgere apprezzamenti per il lavoro che un collaboratore ha svolto andrebbe sempre coltivata, se davvero vogliamo migliorare la qualità delle relazioni in azienda.

Assertività: i Feedback Positivi



1. Il feedback positivo contribuisce al rafforzamento dell'autostima e dell'immagine di sé.
2. Il feedback positivo aiuta a preservare un comportamento corretto sul lavoro.
3. I feedback positivi devono essere misurabili e concreti per essere considerati validi.
4. La capacità di dare un feedback positivo a chi ha lavorato con impegno è un aspetto fondamentale della comunicazione assertiva.

“Feedback motivazionale” non è sinonimo di “adulazione”

L'utilizzo del feedback positivo richiede una certa attenzione, perché non si trasformi in una forma di adulazione con effetto manipolatorio. Lodare in modo esagerato una persona potrebbe farvi passare per falsi.

Qual è la differenza tra i due concetti? Direi l'**autenticità di ciò che si afferma**.

Il feedback si basa su fatti tangibili, concreti, facilmente verificabili, reali. L'adulazione è una falsa lusinga, un tentativo di corteggiare il proprio interlocutore con il chiaro obiettivo di ottenere scopi personali.

Il feedback positivo si riferisce ad un avvenimento specifico, descrive quel che ha fatto l'altro e suona vero in quanto condiviso da tutti. Il messaggio deve riguardare una performance specifica o un cambiamento visibile, se vuole mantenere la sua efficacia comunicativa.

Facciamo un semplice esempio:

Frase n.1: “Ti stimo per la tue grandi competenze lavorative.”

Frase n.2: “L'articolo che hai scritto oggi è molto interessante dal punto di vista dei contenuti.”

La lode della prima frase è un vacuo giudizio positivo espresso in modo generico. Non contiene termini che misurino quantità e qualità. La seconda frase, invece, colpisce nel segno, poiché riguarda un comportamento effettivo, non uno pensiero astratto.

Oltre alla specificità, il feedback positivo dovrà essere tempestivo, se vogliamo aumentarne l'impatto emotivo.

Questo concetto rende chiaramente se pensiamo all'ambito dello sport. L'applauso immediato e il fragore della platea quando viene segnato un goal ha un seguito motivazionale molto più potente rispetto alle fredde congratulazioni di fine partita.

Un complimento davvero sentito contribuisce al rafforzamento della propria immagine, allenta le tensioni e ci fa vivere più serenamente.

L'assertività in ambito professionale

La motivazione che trasmettiamo agli altri e il tipo di feedback che diamo ai nostri collaboratori rappresentano il fulcro della comunicazione assertiva in ambito lavorativo.

“I maggiori risultati si ottengono dai comportamenti ricompensati. Non da quelli sperati, richiesti, desiderati o invocati.”

Ecco quanto afferma Michael LeBoeuf nel suo libro “How To Motivate People”.

I datori di lavoro sono impegnati a far quadrare i conti ogni mese, devono partecipare a molte riunioni e sbrigare diverse faccende burocratiche. Queste dispendiose attività li portano spesso a trascurare le relazioni con i propri dipendenti, purtroppo.

Si è sempre pronti a puntare il dito contro chi sbaglia e quasi mai a gratificare chi si impegna ogni giorno per portare a termine un obiettivo. Se un vostro collaboratore commette un errore è giusto farglielo presente, ma se lavora in modo performante dovete fare altrettanto, spendendo una parola positiva nei suoi confronti.

In mancanza di feedback, infatti, anche i migliori talenti restano inespresi e si rassegnano a lavorare senza entusiasmo.

Per verificare se l'assertività appartiene al vostro stile comunicativo, provate a porvi le seguenti domande introspettive:

- Se un mio dipendente ha trasformato un'abitudine negativa in una positiva riesco a complimentarmi con lui per l'ottimo risultato ottenuto?
- Se un mio collaboratore svolge alcuni compiti meglio di me (per la serie "l'allievo supera il maestro") riesco a mettere da parte l'invidia a favore dell'ammirazione?
- È naturale per me osservare il lavoro degli altri sottolineandone i lati positivi?
- Faccio il possibile per motivare i miei dipendenti a raggiungere mete sempre più ambiziose?
- Riesco a capire i problemi dei miei dipendenti, ma soprattutto, cerco valide soluzioni per risolverli?

Se la risposta è "sì" siete già a buon punto, se la risposta è "no" dovrete intraprendere il giusto percorso quanto prima.

*** 5 Consigli per Feedback Costruttivi ***

1. *Essere preparati su cosa si deve dire*

È molto importante sapere e preparare in anticipo un determinato discorso. Ogni cosa, per essere realmente efficace, deve essere detta nel luogo e nel momento giusto, per questo motivo occorre stabilire e valutare attentamente il momento più adatto per fornire una propria opinione.

2. *Stabilire il luogo in cui dare il proprio feedback*

Solitamente alle persone non piace sentirsi dire qualcosa davanti a tutti e quindi, quando possibile, è sempre meglio puntare su un contesto privato. In questo modo dare o chiedere feedback in un posto tranquillo e senza dubbio un buon modo per mettere a proprio agio il nostro interlocutore e per far sì che il nostro scambio di opinioni e punti di vista sia il più costruttivo possibile.

3. *Definire il contenuto del feedback*

Il contenuto di un feedback può essere di elogio alla persona, ma può anche essere di critica. **Un ottimo feedback deve essere oggettivo, chiaro e specifico.** Evitiamo commenti generali o l'utilizzo di parole come "sempre" o "mai", dato che si rischia di generalizzare troppo.

Non bisogna inoltre risultare arroganti e saccenti, ma piuttosto cercare di qualificare le competenze e i punti di vista degli altri.

4. Stabilire a chi è rivolto il feedback

Quando si lavora in gruppo o ci si deve confrontare con un gruppo di persone è fondamentale trovare una soluzione condivisa ai problemi, quindi se il gruppo o il singolo membro vuole replicare al feedback, lasciagli totale libertà. La comunicazione assertiva non è mai univoca e deve permettere a tutte le parti coinvolte nella conversazione di esprimersi al meglio.

5. Essere comprensivi nei confronti degli altri

Comprendere il punto di vista degli altri è fondamentale: **non esistono verità assolute, per questo non devi pensare che il tuo punto di vista sia migliore di quello degli altri.**

Il modo più efficace per dare un feedback è quello di complimentarsi per qualcosa e soli in seguito si passerà ai suggerimenti pratici che servono all'altro per migliorare il suo operato, terminando poi la conversazione con un ulteriore incoraggiamento finale.

7° CAPITOLO

Il decalogo dell'assertività



Che il nostro scopo sia quello di migliorare i rapporti con collaboratori, colleghi, clienti, amici, familiari o partner, l'assertività si rivelerà davvero una preziosa alleata. Se non fossi stato assertivo nel corso della mia carriera, molto probabilmente non avrei raggiunto traguardi così importanti.

Di seguito troverai elencati e analizzati i **10 Punti Fondamentali** che hanno guidato in questi anni il mio percorso di crescita personale e professionale. Spero possano esserti d'aiuto per diventare finalmente una persona assertiva.

Il Decalogo dell'Assertività

-  1. Esprimi le tue opinioni senza prevaricare
-  2. Ascolta attivamente chi parla
-  3. Diventa un bravo leader
-  4. Definisci degli obiettivi concreti
-  5. Instaura rapporti empatici
-  6. Acquisisci fiducia in te stesso
-  7. Affronta le difficoltà con resilienza
-  8. Impara l'arte del problem solving
-  9. Ritrova la serenità e l'equilibrio
-  10. Ama il tuo partner con rispetto

1. ESPRIMI LE TUE OPINIONI SENZA PREVARICARE

Il comportamento umano presenta due polarità opposte, in netta contrapposizione tra loro: l'aggressività e la passività. I soggetti aggressivi parlano spesso a sproposito, gridano con fare autoritario e calpestanto le persone pur di raggiungere i loro scopi. I soggetti passivi, al contrario, si chiudono a riccio in se stessi, schiavi di un'immobilità perenne che impedirà loro di raggiungere obiettivi concreti e ambiziosi.

Se sei aggressivo, risulterai agli occhi di tutti un individuo arrogante e frustrato. Se sei passivo, non avrai mai il coraggio di manifestare le tue esigenze e i tuoi desideri. Se invece sei assertivo, esporrai i tuoi punti di vista con vigore pur rispettando quelli degli altri. Sviluppare un comportamento assertivo significa collocarsi esattamente a metà strada tra passività e aggressività. La persona assertiva trae vantaggio dagli aspetti positivi di queste due personalità estreme: dall'aggressivo attinge la giusta tenacia, dal passivo la capacità di ascoltare e rimanere in silenzio quando opportuno. Il frutto di questo mix vincente è un'identità forte e allo stesso tempo equilibrata.

Con l'assertività riuscirai sempre a comunicare ciò che pensi e ti esprimerai senza difficoltà di fronte al tuo interlocutore. L'assertivo è in grado di esprimere apertamente le proprie opinioni senza temere il giudizio altrui (come farebbe il passivo) e senza ferire ingiustamente gli altri (come farebbe l'aggressivo). L'assertivo sa come farsi valere nel pieno rispetto del prossimo, ottenendo più facilmente ciò che desidera. Per concludere, la persona assertiva farà di tutto per realizzare i propri sogni, ma giocherà sempre una partita leale nei confronti degli altri.

2. ASCOLTA ATTIVAMENTE CHI PARLA



[Approfondisci qui](#)

“Non ascoltare” sembra essere uno dei problemi più gravi a livello di comunicativo, ne abbiamo prova ogni giorno nei vari contesti della vita quotidiana.

Come ti senti quando interagisci con una persona aggressiva che ti parla sopra o con una persona passiva che addirittura ti ignora? Non bene, immagino. Avere a che fare con una persona assertiva, invece, ti lascia subito una sensazione di armonia e tranquillità.

Se anche tu vuoi diventare assertivo al 100%, dovrai affinare step by step la tua capacità di ascolto. Comprendere a fondo gli stati d'animo degli altri richiede infatti un certo allenamento. L'ascolto attivo ti permetterà di instaurare relazioni migliori, più solide e durature, sia in ambito lavorativo che nella sfera privata; potrai arricchirti sul piano umano e culturale, attingendo preziose informazioni dalle esperienze altrui. Con l'ascolto attivo diventerai più empatico nei confronti del vissuto emotivo altrui, andando oltre ciò che viene espresso dalle sole parole.

L'ascolto attivo è una delle componenti più importanti dell'assertività, poiché saper ascoltare significa soprattutto entrare in profonda sintonia con le altre persone, interpretare i loro pensieri e comprendere le loro preoccupazioni, concentrandosi su ciò che dicono in quel preciso istante.

La forza delle persone assertive sta proprio nella capacità di mettere a proprio agio gli altri, rassicurandoli sul fatto che si possono fidare e non hanno nulla da temere. E come dice Denis Waitley: *“Ascoltare senza pregiudizi o distrazioni è il più grande dono che tu possa fare a un'altra persona.”*

3. DIVENTA UN BRAVO LEADER

Il leader è colui che sa guidare un gruppo con coraggio, non ha dubbi sugli obiettivi stabiliti e lavora con il proprio team per perseguirli.

Una delle principali caratteristiche dei leader è quella di proporre con fare assertivo idee e attività innovative ai membri del gruppo, indirizzando il loro comportamento verso l'obiettivo da raggiungere. (Ricorda che le persone hanno sempre più bisogno di una guida che li aiuti ad orientarsi nei complessi sistemi organizzativi.)

La leadership è una dote tanto preziosa quanto rara, poiché viene sviluppata correttamente da pochi individui. Per guidare una squadra in imprese di successo, infatti, bisogna essere molto credibili, competenti e avere forti valori di riferimento. Inoltre, è necessario comunicare in modo efficace, spiegandosi al meglio e mettendo in atto tecniche di ascolto attivo.

La forza del leader trova risposta nell'uso di un'autorità non aggressiva, nella persuasione, nella capacità di farsi rispettare giorno dopo giorno e soprattutto nella vision aziendale trasmessa.

Vorresti conoscere le armi vincenti di un vero leader? Te ne elenco alcune fondamentali:

- Autodisciplina
- Autorevolezza
- Impegno
- Determinazione
- Carisma
- Coraggio
- Costanza
- Flessibilità
- Passione
- Positività
- Responsabilità

4. DEFINISCI DEGLI OBIETTIVI CONCRETI

Che cosa mi aspetto dalla vita? Quale valore attribuisco ai miei obiettivi? I miei desideri possono trovare riscontro nella realtà o sono irrealizzabili?

Per raggiungere le proprie mete è fondamentale essere determinati e impostare a monte un piano strategico dettagliato. Di seguito trovi alcuni validi suggerimenti che ti aiuteranno a raggiungere obiettivi reali:

- Prendi carta e penna e scrivi tutti gli obiettivi che vuoi conseguire durante l'anno.*
- Individua solo gli obiettivi quantificabili e misurabili.*

- C. Scegli di realizzare obiettivi eticamente corretti.
- D. Focalizzati su pochi obiettivi alla volta.
- E. Gli obiettivi devono essere individuali, direttamente sotto la tua responsabilità.
- F. Gli obiettivi devono essere circoscritti in un arco temporale ben definito.
- G. Gli obiettivi devono essere espressi al presente, non al futuro.

Ma c'è un'ulteriore regola, forse la più importante di tutte: **gli obiettivi devono accendere in te la PASSIONE**. Se metti passione in ciò che fai, la carica emotiva sarà così forte da aiutarti nel tuo percorso di crescita personale. Se c'è passione, ci saranno anche costanza, perseveranza e dedizione.

5. INSTAURA RAPPORTI EMPATICI

A questo punto entra in gioco una straordinaria dote relazionale di cui ho già parlato più volte: **l'empatia**, cioè **la capacità di entrare in profonda connessione con gli altri individui, al punto di riuscire a sentire le loro emozioni e i loro stati d'animo, quasi come fossero i propri**.

Il potere dell'empatia è quello di riuscire a soddisfare un bisogno comune a tutti gli esseri umani: sentirsi considerati e ascoltati. Il suo raggio d'azione è davvero illimitato e può raggiungere tutte le sfere sociali, come amore, amicizia, famiglia e lavoro. Essere empatici significa mettersi nei panni del proprio interlocutore per comprendere il modo in cui vede e vive una determinata situazione, o più in generale, il mondo che gli sta attorno.

Nelle relazioni di tutti i giorni l'empatia riveste un ruolo estremamente importante, perché, per poter creare relazioni stabili, è necessario vestire i panni degli altri e comprendere i loro problemi. Le persone migliori sono proprio quelle che fanno di tutto per aiutarti ad affrontare le tue difficoltà.

6. ACQUISISCI FIDUCIA IN TE STESSO

Non riesci a raggiungere risultati importanti? Non riesci a trovare il partner ideale? Non riesci a farti rispettare?

Assertività è anche AUTOSTIMA! Se non credi in te stesso e nelle tue capacità, difficilmente potrai essere visto come una persona assertiva. Le persone vincenti hanno fiducia in se stesse, sanno davvero cosa desiderano e conoscono i mezzi per raggiungere le mete prefissate.

L'assertività, quindi, vede come principale obiettivo l'autorealizzazione personale. Hai presente i grandi leader della storia? Qual era il segreto del loro successo? Beh, sicuramente il carisma e la forte autostima!

Non tutti di fronte alle grandi difficoltà riescono a rialzarsi e ripartire con la giusta carica, poiché ognuno ha il proprio carattere e i propri tempi di reazione: c'è chi si lascia subito il passato alle spalle, buttandosi a capofitto in nuove esperienze, e chi invece non riesce proprio a dimenticare l'accaduto, cadendo così nello sconforto più totale.

Il segreto per mantenere illesa la fiducia in se stessi è quello di rinnovarla in base ai numerosi cambiamenti della vita, positivi o negativi che siano. Dovrai tutelare la tua autostima sia davanti ai successi, riconoscendo i tuoi meriti con oggettività e senza sopravvalutarti, sia di fronte agli insuccessi, facendo tesoro degli errori commessi per porvi rimedio in futuro.

Alcuni consigli per partire subito con il piede giusto? Comincia valutarti in modo positivo, non attribuire troppa importanza ai giudizi della gente e impara a volerti veramente bene.

7. AFFRONTA LE DIFFICOLTÀ

Quante volte ti è capitato di reagire con pessimismo di fronte agli ostacoli? Probabilmente nella maggior parte dei casi è andata proprio così. Ti sei abbattuto davanti alle difficoltà e hai subito pensato che non ci fosse via di uscita. Eppure, se imparassi ad affrontare con uno spirito diverso i momenti negativi, di sicuro tutta la tua vita ne gioverebbe.

Vuoi sapere in che modo? Imparando ad essere resiliente! Il termine “resilienza” - dal latino “*resilire*”, ovvero rimbalzare - in fisica indica la proprietà di un materiale di ritornare alla sua forma originaria dopo aver subito un duro colpo, come ad esempio uno schiacciamento o una deformazione.

In psicologia e sociologia, indica **la capacità umana di riuscire a superare difficoltà, avversità ed eventi traumatici della vita con energia e vitalità**, attraverso uno spirito positivo e costruttivo. In sostanza, essere resilienti significa cadere e rialzarsi più forti di prima, consapevoli del proprio valore.

La resilienza è l'arte di adattarsi al cambiamento con ingegno, tramutando incertezze in opportunità e rischi in innovazione. È la capacità di sapersi rigenerare e reinventare, potenziando la propria autostima e credendo fortemente nelle proprie capacità, fino a creare una nuova visione di se stessi.

8. IMPARA L'ARTE DEL PROBLEM SOLVING

[Approfondisci qui](#)

La persona assertiva risolve i problemi, non li crea!

Hai mai sentito parlare di **problem solving**? Questo termine inglese indica il processo cognitivo messo in atto per analizzare una situazione problematica ed escogitare di conseguenza una soluzione ottimale. Quando si trova davanti a un ostacolo, il soggetto passivo non reagisce prontamente, resta immobile e tende ad andare in tilt. Il soggetto aggressivo, invece, dà subito in escandescenza e non si prende le proprie responsabilità, attribuendo spesso la colpa a terzi. Entrambe le reazioni sono completamente sbagliate perché non propongono soluzioni concrete, ma contribuiscono a gettare benzina sul fuoco, alimentando ulteriormente la gravità del problema.

La persona assertiva possiede grandi abilità di problem solving ed è in grado di riportare il giusto equilibrio tra le reazioni inadeguate dei soggetti passivi e aggressivi, facendosi portavoce di soluzioni concrete che estinguono il problema alla radice.

Il cosiddetto “problem solver” si focalizza fin dall’inizio sul presente piuttosto che sul passato, su “come funziona” il problema piuttosto che sul “perché esiste”, sulla ricerca delle “soluzioni” piuttosto che delle “cause”.

La persona assertiva reagisce in maniera costruttiva e vincente di fronte alle discussioni accese o conflittuali, oltrepassando il problema e trovando le soluzioni migliori senza prevaricare gli altri.

9. RITROVA LA SERENITÀ E L'EQUILIBRIO

Una persona assertiva è innanzitutto una persona serena ed equilibrata. Come abbiamo già detto, le persone assertive si dissociano dall'apatia cronica del soggetto passivo e dal fare arrogante dei soggetti aggressivi. Ecco perché non le vedrai mai alzare la voce o avere i nervi a fior di pelle.

Siamo sempre di fretta e corriamo come razzi per riuscire nelle nostre imprese quotidiane, spesso a discapito delle cose più belle che la vita ci offre. Non è forse il caso di rallentare, assaporare la bellezza che ci circonda e ritrovare la pace interiore ormai perduta? ***La comunicazione assertiva ti permetterà di agire con serenità ed equilibrio, anche di fronte alle situazioni più stressanti.***

Ecco alcune attività che io stesso pratico quotidianamente per tenere alto il mio livello di assertività e per alleviare lo stress post lavoro:

- A. Fai una passeggiata all'aria aperta;
- B. Guarda un film divertente;
- C. Coltiva il tuo hobby preferito;
- D. Ascolta la musica che più ti piace;
- E. Osserva il mondo con gli occhi di un bambino;

10. AMA CON RISPETTO IL TUO PARTNER

L'amore assertivo è basato sulla stima, sulla fiducia e sul rispetto reciproco.

In un rapporto di coppia spesso è possibile identificare due personalità in netta contrapposizione tra loro: quella passiva e quella aggressiva. Chi soccombe è sempre la parte debole, cioè chi non è in grado di farsi valere di fronte all'arroganza dell'altro. Tutto ciò è assolutamente sbagliato! Ecco perché tu e il tuo partner dovreste diventare persone assertive: **amare in modo assertivo significa aprirsi totalmente all'altra persona, eliminare ogni barriera, non nascondere i propri sentimenti e dire sempre quello che si pensa o prova.**

L'amore assertivo non conosce inganni e sotterfugi, ma è un sentimento puro che brilla di luce propria. Non esiste prevaricazione o sottomissione, poiché entrambi i partner sanno amarsi con coerenza e non si feriscono a vicenda.

Dunque, qual è il vero segreto della stabilità sentimentale? La risposta è molto semplice: **AMARSI CON RISPETTO**. Un po' come una pianta che per crescere necessita di cure costanti, anche l'amore tra due persone va coltivato con la giusta attenzione, affinché possa essere forte, duraturo e stabile.

Vorresti diventare una Persona Assertiva al 100%?

Impara anche tu a farti valere in ogni occasione, a creare motivazione ed empatia, a comunicare in modo chiaro ed efficace.

VIDEO CORSO COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Come Farsi Rispettare in ogni Occasione

Vuoi organizzare un Corso Personalizzato nella tua Azienda o hai bisogno di far crescere il tuo Business?

Contattaci per una Consulenza personalizzata

Scrivi a info@afcformazione.it

Ferrari Alessandro e C. Via Enzo Ferrari, 5
44019 Voghiera (FE)



**Buon business e buona
Comunicazione!**

Alessandro Ferrari



"COMUNICAZIONE ASSERTIVA"
Scopri anche tu come farti Rispettare in ogni
Occasione



IL NUOVO CORSO ON LINE DI ALESSANDRO FERRARI

[ACCEDI AL VIDEO CORSO COMPLETO](#)