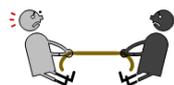


Sappiamo adottare un comportamento assertivo? Questionario di Autovalutazione.

Riflessione 1: Le seguenti Situazioni descrivono le vicende di un *protagonista* (che narra in prima persona) alle prese con un *interlocutore*. Immedesimatevi nel **protagonista** (l'io) descritto nella Situazione. Vi siete mai trovati nei suoi panni? Se sì, dite (sinceramente) se il vostro comportamento di risposta all'interlocutore è stato più simile al comportamento C, B o A.



Situazione	C. Comportamento passivo	B. Comportamento aggressivo/elusivo	A. Comportamento assertivo
1. Il mio superiore, alle 17, mi chiede di fare un lavoro entro domani, ma io non ci riesco proprio dato che ho già preso un impegno per la serata, a cui tengo moltissimo.	Disdico l'impegno e passo la serata a fare il lavoro richiesto.	Non glielo dico perché non posso ma penso che sia un vero rompiscatole: troverò una scusa domani per dirgli che non l'ho potuto fare.	Gli dico "Stasera ho un impegno. Posso fartelo domani sera e consegnartelo dopodomani"
2. Il mio superiore dice che non può proprio aspettare fino a dopodomani per avere il lavoro.	Disdico l'impegno e passo la serata a fare il lavoro richiesto.	Gli dico "Non potevi dirmelo prima?", faccio una scenata e poi passo la serata a fare il lavoro richiesto.	Spiegami chi è il tuo committente e perché non puoi aspettare. Se davvero è così urgente cercheremo di trovare qualcuno che lo possa fare al posto mio, o produrremo un prodotto provvisorio per tamponare l'emergenza.
3. Il mio superiore mi ha affidato un lavoro in team con una persona che vede il mondo in un modo diametralmente opposto al mio. So già che verranno fuori problemi.	Accetto il lavoro senza dire nulla. Se verranno fuori dei problemi me ne farò carico io.	Accetto il lavoro senza dire nulla. Se verranno fuori dei problemi cercherò di ribaltarli sul mio collega.	Esprimo le mie perplessità al mio superiore, cercando di proporre una soluzione alternativa. Se non è possibile, cerco di mettere subito in chiaro obiettivi e metodi di lavoro con il mio collega.
4. Il mio superiore mi fa notare che non ho raggiunto, nei tempi prefissati, gli obiettivi che mi erano stati assegnati.	Ammetto di aver sbagliato e cercherò di non farlo più in futuro.	Scarico la colpa su qualcun altro.	Gli spiego con chiarezza quali sono stati i problemi che ho incontrato e come potrebbero, secondo me, essere evitati in futuro. Cerco di costruire con lui una soluzione.
5. Il mio superiore ha stabilito che da qui in poi non vi sarà flessibilità in entrata al lavoro. Dovendo accompagnare mio figlio a scuola dalla parte opposta della città, questo mi mette in difficoltà.	Cerco di "far le corse" (e di farle fare ai miei famigliari) pur di rispettare la nuova regola.	Timbro regolarmente in ritardo. Quando il mio superiore mi rimprovererà gli dirò cosa penso delle sue regole.	Dico al mio superiore che non potrò rispettare questa regola e che ho bisogno di una deroga. Se il superiore ribatte che non sono flessibile, rispondo che alla mia flessibilità deve corrispondere flessibilità da parte dell'azienda. In caso contrario non potrò garantire.
6. Mi viene chiesto di assumermi una responsabilità in più nel mio lavoro. La cosa mi infastidisce, dato che vi sono colleghi a cui non viene mai chiesto nulla.	La prendo e rinuncio al mio tempo libero pur di fare bene anche quella cosa.	La prendo e la porto avanti senza nessuna passione. Quando vedranno che faccio il lavoro male, me la toglieranno.	Espongo al mio superiore le ragioni per cui non sono in grado di assumermi quella responsabilità e che questa andrebbe data ad altri colleghi. Se il mio superiore mi chiede di prenderla lo stesso, chiedo di essere messo nelle migliori condizioni possibili per poter fare un bel lavoro.
7. Un collega critica apertamente, quando parla con gli altri, i miei modi di fare.	Faccio finta di niente. Meglio ignorarlo.	Per il momento parlo male di lui, poi alla prima occasione buona lo sistemo io.	Cerco di incontrarlo e gli dico "Senti, alcuni colleghi di cui ovviamente non ti faccio i nomi mi hanno detto che trovi sbagliato che io ... Parliamone. Vorrei capire bene qual è il problema."
8. Un collega ha avuto un'idea migliore della mia. Anche gli altri colleghi lo riconoscono. A me dà fastidio ammetterlo.	Penso che non sono proprio capace di esprimere buone idee, quindi lascio che lo facciano gli altri.	Cerco di dimostrare che ho comunque ragione io e di delegittimare l'idea dell'altro.	Faccio sinceramente i complimenti al mio collega e cerco di imparare da lui, dato che avere un collega più preparato mi sembra una buona occasione per farlo.
9. Un collega si è veramente offeso per una frase che ho detto, ma io non volevo offenderlo.	Non gli dico nulla perché rischio di peggiorare la situazione.	Non gli dico nulla. Se si è offeso avrà avuto i suoi problemi. Io non volevo offenderlo.	Gli dico: "Penso che tu ti sia offeso, ma non era proprio mia intenzione farlo..." e spiego perché ho detto quella frase in quel contesto.
10. Un collega ha ripreso una mia idea e la spaccia per sua parlando con il gruppo, traendone vantaggi.	Non dico niente, per quieto vivere.	Mi riprometto di dire agli altri, quando lui non c'è, che quest'idea era mia e lui è stato scorretto.	Dico apertamente di fronte a tutti, nella situazione di gruppo: "Mi fa davvero piacere che tu abbia apprezzato questo mio suggerimento".
11. Un collega (o amico) che aveva preso un impegno con me, si defila all'ultimo momento, infastidendomi parecchio e/o mettendomi in difficoltà.	Non dico nulla, ma ci rimango davvero male.	Mi ripropongo di fargliela pagare appena possibile.	Gli dico: "Mettili nei miei panni. Capisci che mi hai messo davvero in difficoltà? Perché ti sei comportato così?" e cerco di farlo riflettere sulle ragioni da lui addotte.
12. Un collega fa frequentemente interventi "fuori luogo" e "fuori tempo" nei miei confronti.	Faccio finta di niente. Può succedere a tutti di essere poco sensibili.	Faccio finta di niente. E' un imbecille e prima o poi glielo dirò o glielo farò capire.	Gli dico "Ti sembra questo il momento di chiedere questa cosa? Perché ti comporti così? Spiegami."
13. Un collega che conosco poco mi fa un sacco di complimenti per una cosa che ho detto o fatto.	Accetto i complimenti con un po' di imbarazzo e non so cosa dire.	Accetto i complimenti, ma penso che voglia manipolarmi a suo vantaggio.	Gli dico "Spiegami, cosa ti è piaciuto tanto della cosa che ho detto. Il tuo parere mi interessa."
14. L'impiegato comunale insiste nel dire che non può accettare la pratica che sto presentando, eppure io sono convinto che è tutto a posto.	Rinuncio, dato che se dice che non la può accettare significa che la mia pratica è sbagliata.	Mi arrabbio e gliene dico quattro. Non si può permettere di trattarmi in questo modo.	Gli chiedo di spiegarmi esattamente dov'è il problema e come fare per risolverlo. Se la sua spiegazione mi sembra poco chiara chiedo le generalità dell'impiegato e poi di parlare con un suo superiore.
15. Il commesso del negozio è stato molto gentile e ha tirato fuori un gran numero di articoli, perdendo un sacco di tempo, ma tra questi non c'è quello che mi serve veramente. Il commesso mi guarda molto infastidito.	Compro qualcosa che non mi serve, dato che mi spiace avergli fatto perdere tempo.	Gli dico: "Grazie, arrivederci." e non mi preoccupa: è il suo lavoro.	Gli dico: "La ringrazio per la sua gentilezza e professionalità, ma non ho proprio bisogno di queste cose. Io cercavo tutta un'altra cosa, che vedo che qui non avete."

16. Un venditore mi tempesta di telefonate: "Scusi, disturbo? Vorrei proporle...". Mi aggredisce con le sue tecniche di vendita e non so come liberarmene.	Compro qualcosa, tanto per farlo smettere.	Dico "No, grazie" e gli tiro giù il telefono.	Alla domanda "Scusi, disturbo?", rispondo "Sì. Disturba.", spiegandogli il perché e dicendogli che non vorrei più ricevere le sue telefonate, dato che se avrò bisogno di lui sarò io a cercarlo (e se infastidisce non lo farò...).
17. In un corso di formazione, il formatore ha spiegato un concetto e io non l'ho capito, ma non oso alzare la mano e chiedergli di rispiegarlo.	Faccio finta di niente. Non voglio disturbare la lezione con una mia esigenza personale.	Faccio finta di niente. Se non l'ho capito vuol dire che il formatore non lo ha spiegato bene.	Alzo la mano e dico: "Forse non è solo una mia esigenza, vorrei capire meglio cosa intende per ...", oppure chiedo chiarimenti a fine lezione.
18. Giunto in un albergo di montagna, mi accorgo che camere e cibo non sono quelli che avevo visto sul sito Internet. Alla mia lamentela, il proprietario mi dice che è un periodo in cui sono in difficoltà.	Faccio finta di niente, perché non mi va di fare scenate.	Gli dico che non è questo il modo di prendere in giro la gente, poi me ne vado.	Gli chiedo di spiegarmi esaurientemente le ragioni di queste difficoltà e se davvero queste incidono sull'erogazione del servizio. Cerco insieme a lui di trovare soluzioni di compromesso (cambio camera, sconto, ecc.) per costruire comunque un soggiorno piacevole.
19. Avrei bisogno di un favore da una persona con cui in passato ho avuto da ridire, e anche per questo non oso chiederlo.	Non lo chiedo e rinuncio al favore.	Vado da lui con un po' di faccia tosta e gli chiedo il favore.	Vado da lui e gli dico: "Senti, sono in difficoltà. Ho bisogno di questa cosa. Avevo timore di chiedertelo perché ricordo che in passato..." e cerco di gestire l'interazione che ne deriva, ammettendo i miei errori e facendolo riflettere sui suoi.
20. Un parente mi chiede di prestargli la mia auto per una settimana. Non è la prima volta che succede e mi dà fastidio, perché l'auto mi serve.	Non osando dire di no, gliela presto.	Trovo una scusa per dirgli di no.	Gli dico: "Senti, mi dà emotivamente fastidio prestarti la mia auto perché ne sono molto geloso, ma se hai veramente bisogno posso accompagnarti io dove devi andare."
21. Un amico mi chiede di prestargli del denaro, perché dice di essere in difficoltà economiche. Conoscendolo, so che butta via un sacco di soldi in cose poco importanti.	Non oso dire ciò che penso e non voglio rompere il rapporto quindi, a malincuore, gli presto il denaro.	Trovo una scusa per non prestarglielo. Se butta via i soldi sono affari suoi.	Gli dico: "Senti, il tuo modo di gestire il denaro non va bene. Mi dà veramente fastidio quando mi fai queste richieste, perché penso che stai sbagliando tutto."
22. Un amico continua a parlarmi di cose che non mi interessano e mi fa sempre perdere un sacco di tempo, che mi piacerebbe impiegare diversamente.	Lo ascolto facendo finta di niente, perché temo di ferirlo se glielo dicessi.	Trovo una scusa (es. "Mi chiamano all'altro telefono...") e me ne libero.	Gli dico: "Senti, apprezzo che tu voglia parlare con me, ma queste cose non mi interessano proprio. Non sarei un buon interlocutore."
23. Un amico mi chiede un parere su un suo vestito nuovo. Io lo trovo veramente orrendo, ma non oso dirglielo.	Gli dico che è bello, così lo farò contento.	Mi faccio una risata, oppure uso l'ironia per farglielo capire.	Gli dico: "Cosa ti è piaciuto in questo vestito? Sai a me non piace per niente, ma in fondo sono consapevole che deve piacere a te. Vorrei capire perché ti piace."
24. Ad una festa tutti bevono alcolici ed insistono perché lo faccia anch'io, anche guardandomi con un certo senso di superiorità.	Accetto di assaggiare un alcolico anche se non mi va per niente.	Trovo una scusa per dire che non posso bere.	Dico apertamente che gli alcolici non mi piacciono per niente o che in quel momento non mi vanno. Ringrazio per gli inviti, ma faccio notare che dopo un po' diventano fastidiosi.
25. Il mio partner ha criticato il mio aspetto davanti ai miei amici.	Faccio finta di niente, per quieto vivere.	Faccio finta di niente, ma al momento buono lo sistemo io.	Nella situazione (o subito dopo) dico: "Mi spieghi perché, se non ti piaceva questa cosa, non lo hai detto prima e lo dici solo adesso? Mi sembra un comportamento un po' strano il tuo."
26. Su un problema di cui stiamo discutendo, il mio interlocutore ha una posizione opposta alla mia e continua a chiedermi "E' vero? E' vero? Ho ragione o no?"	Gli do ragione, anche se mi dà fastidio farlo.	Gli do ragione, tanto poi quando se ne va, continuo a fare e pensare quello che voglio.	Gli dico "Senti, la tua posizione è condivisibile, ma io la penso diversamente. Quindi la risposta alle tue domande è 'No'. Per me non hai ragione."
27. Mentre parlo il mio interlocutore non rispetta i turni di parola e mi interrompe in continuazione. La cosa mi dà fastidio.	Lascio a lui la parola, pensando che tanto "lui è così".	Gli dico: "La smetti di interrompermi?" oppure gli parlo sopra.	Gli faccio notare che mi ha interrotto e gli dico che visto io non lo interrompo mentre parla, gradirei che lui facesse lo stesso con me.
28. Il mio interlocutore cerca di far leva sul mio senso di colpa.	Gli do ragione. Dovrei migliorare me stesso.	Faccio finta di niente. Non ho nulla di cui scusarmi.	Gli dico: "Spiegami bene perché dovrei sentirmi responsabile di questa cosa? E se fossi responsabile perché dovrei fare quello che dici tu? Lo stai dicendo per trarne un vantaggio?"
29. Il mio interlocutore imita i miei modi di fare, ma si vede molto bene che lo fa per prendermi in giro.	Faccio finta di niente e cerco di cambiare modi di fare per non essere preso in giro.	Gli dico di smetterla o finirà male.	Gli dico: "Sai che mi sento davvero ferito da questo tuo modo di fare? Perché lo fai? Vuoi ferirmi?"
30. Il mio interlocutore parla ininterrottamente, è centrato su di sé e non vuol saperne di ascoltarmi.	Ascolto, aspettando che finisca, e appena possibile abbandono la situazione.	Guadagno il turno di parola alzando la voce e/o interrompendolo	Lo ascolto e poi gli dico: "Hai parlato per 5 minuti consecutivi e non ti ho interrotto. Adesso ho diritto io a 5 minuti di parola senza essere interrotto."
31. Il mio interlocutore mi aggredisce verbalmente, dicendo che ho sbagliato una cosa e questo gli ha arrecato un danno.	Rimango male e sto zitto, pensando che non dovrei più sbagliare certe cose.	Gli rispondo per le rime. Non si può permettere di attaccarmi così.	Gli faccio notare che io non l'ho aggredito e che il suo atteggiamento mi infastidisce, quindi pretendo da lui lo stesso rispetto che io gli do. Poi gli chiedo di spiegarmi con chiarezza dove ho sbagliato, perché secondo lui ho sbagliato e come avrei dovuto fare per fare le cose correttamente.

Adesso provate a dare una definizione: cos'è per voi il **comportamento assertivo**?

Per saperne di più: Bonenti D., Meneghelli A. (2010), *Assertività e training assertivo*, Milano, FrancoAngeli.

Riflessione 2: Immedesimatevi adesso nell'**interlocutore** (l'Altro) del protagonista descritto nella Situazione. Dite (sinceramente) se vi siete mai trovati nei suoi panni. Quali dinamiche emotive sarebbero scaturite in voi di fronte ad un soggetto che adotta il comportamento C? E di fronte ad uno che adotta il comportamento B? E di fronte ad uno che adotta il comportamento A?