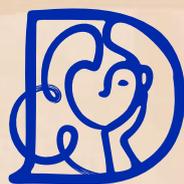


# Di cosa parliamo quando parliamo di assertività?

Come imparare a trattare bene  
sé stessi e gli altri.



PSICOLOGA PSICOTERAPEUTA

**Daria Tinagli**  
*Parole con cura*



Cara lettrice, caro lettore,

ho scritto queste pagine sull'assertività cercando di mettere insieme aspetti teorici e aspetti pratici su questo argomento.

Tra queste pagine troverai informazioni e concetti, ma soprattutto spunti e esempi per mettere in atto un percorso pratico, in grado di fornirti un nuovo modo di approcciarti alla comunicazione con gli altri, qualcosa che, passo dopo passo, potrà aiutarti a raggiungere un cambiamento utile a migliorare la tua comunicazione e, dunque, le tue relazioni con chi ti è vicino, che sia un familiare, un amico, un collega.

L'assertività è fatta di teoria, ma è soprattutto qualcosa che si impara mentre la si pratica.

Vuoi iniziare questo percorso?

Io sarò al tuo fianco, per accompagnarti a raggiungere il cambiamento che desideri, il benessere psicologico che meriti.



*Daria Tinagli*  
Psicologa psicoterapeuta



# Indice

---

<b>01</b>	<b>Nessun uomo è un'isola</b>	<b>4</b>
<b>02</b>	<b>I diritti assertivi</b>	<b>11</b>
<b>03</b>	<b>Il training assertivo</b>	<b>13</b>
<b>04</b>	<b>La comunicazione nonviolenta</b>	<b>16</b>
<b>05</b>	<b>Comunicare con consapevolezza</b>	<b>22</b>
<b>06</b>	<b>La comunicazione nonviolenta e il linguaggio giraffa</b>	<b>23</b>



# 01

## Nessun uomo è un'isola

Lo scriveva John Donne.

*Siamo  
tutti immersi  
in un mare  
di relazioni  
e connessioni con  
gli altri, relazioni  
governate da regole,  
diritti e doveri  
e non sempre  
è facile trovare  
un equilibrio.*

La tentazione a volte potrebbe essere quella di diventare un'isola e lasciare fuori da sé tutto quello che è altro, che è diverso, che ci affatica, che ci addolora.



## Solitudine non è isolamento

**La solitudine, di per sé, è una grande conquista:** vivere, accettare e comprendere la solitudine significa autonomia. Invece, l'isolamento, significa sentire il vuoto che la mancanza dell'altro crea, implica una dipendenza dall'altro che non c'è o con il quale non si riesce a relazionarsi.

Vivere la solitudine senza isolamento è la sfida che possiamo tentare per il nostro benessere: chi vive la propria solitudine interiore può volgere lo sguardo all'altro, può aprire il proprio cuore all'altro.

**Senza questa solitudine che possiamo definire luminosa e libera, i rapporti con gli altri diventerebbero aridi, soffocanti, egoistici.** Può sembrare un paradosso, ma comprendere questo concetto è il primo passo verso l'autonomia.

*Ma come è possibile imparare a raggiungere e amare la nostra solitudine che ci renderà liberi?*

**Un modo per iniziare è imparare a esercitare l'assertività.**

## L'assertività

La parola assertività deriva dal latino *asserere*, ossia affermare. E affermativo è sinonimo di positivo e riuscito.

*< L'assertività è la caratteristica di chi realizza sé stesso, manifestando le proprie doti e le proprie esigenze ma senza ritenersi coincidente con esse >.*

Anchisi e Gambotto Dessy



**L'assertività riguarda i diritti della persona e la capacità di riconoscerli e metterli in atto nel rispetto di sé stessi e degli altri.**

Affinché funzioni, è importante che sia applicata e agita ogni giorno, e non soltanto teorizzata o compresa.

Deve essere messa in atto a partire dal comportamento quotidiano: solo così mostrerà la sua forza e influenzerà le nostre azioni e i nostri pensieri innescando un cambiamento.

Nell'assertività sono compresi due aspetti:

**Saper ascoltare, accogliere e rispettare le opinioni e i bisogni altrui.**

**Saper esprimere e far rispettare le proprie opinioni e i propri bisogni.**

L'assertività implica inoltre alcune caratteristiche di base: un senso di sicurezza, la calma, l'assenza di collera, l'assenza di condizionamenti. Comprende comportamenti motivanti, prevede l'affermazione dei propri diritti, prevede un ascolto empatico e un'espressione aperta.

Dunque, **essere assertivi significa saper comunicare in modo equilibrato nel rispetto di sé stessi e degli altri**, attraverso un equilibrio che può ricordare quel senso di confidenza e autostima capaci di renderci sicuri e adeguati nelle relazioni con gli altri.

Non si tratta di apparire sicuri o assertivi ma si tratta di esserlo, in modo pervasivo ma flessibile, cioè in grado di adattarsi di volta in volta ai cambiamenti inevitabili e alle necessità sempre nuove, presenti nella vita di ogni giorno.



Possiamo rappresentare l'assertività attraverso cinque livelli, a cui corrispondono altrettanti obiettivi sempre più complessi:

Primo livello:

## Riconoscere emozioni e sentimenti

Obiettivo: autonomia emotiva

Secondo livello:

## Manifestare emozioni e sentimenti

Obiettivo: libertà espressiva

Terzo livello:

## Riconoscere i diritti assertivi

Obiettivo: rispetto di sé e degli altri

Quarto livello:

## Apprezzare sé stessi e gli altri

Obiettivo: capacità motivazionale

Quinto livello:

## Conoscere sé stessi

Obiettivo: immagine di sé e autostima

Il comportamento assertivo implica l'espressione onesta dei propri bisogni, desideri, sentimenti e emozioni, in modo coerente e adeguato al contesto, senza provare imbarazzo o senso di colpa.



Tuttavia, non tutte le persone riescono a raggiungere un comportamento equilibrato e possono presentare caratteristiche di comportamento diverse. In particolare, possiamo identificare come *ideale* il **comportamento assertivo** e ai suoi poli opposti possiamo osservare il **comportamento passivo** e il **comportamento aggressivo**.

*Il comportamento assertivo aiuta la persona a esprimersi pienamente e in modo adeguato al contesto, nel rispetto di sé stessa e degli altri, non genera senso di colpa, né ansia, né insicurezza, non prevarica, aiuta a scegliere in modo autonomo e responsabile, genera autostima e fiducia in sé stessi e negli altri, garantisce dignità propria e altrui.*

**Il comportamento passivo genera frustrazione, insicurezza, colpa, ansia, disagio.** Questo rende la persona inibita e isolata, in un certo modo dipendente dall'altro, dal suo aiuto o dalla sua approvazione, subordinandola ai propri bisogni o desideri, permettendo dunque di essere manipolata.

La **persona passiva** può far prevalere le esigenze dell'altro sulle proprie, può subire le scelte altrui anche se in disaccordo, incapace e timorosa di esprimere la propria opinione o le proprie necessità, ritiene importante non contrariare e assecondare l'altro in modo, spesso, da credere di meritarsi e garantirsi così il suo appoggio, il suo affetto, la sua vicinanza.

Nella realtà, invece, può accadere proprio il contrario: mostrando all'altro questa passività, la persona può trovarsi vittima di manipolazione e persino violazione dei propri diritti e della propria dignità.

**Il comportamento aggressivo è l'opposto di quello passivo,** in un continuum ideale in cui l'assertività è il comportamento desiderabile che sta nel mezzo, in equilibrio tra passività e aggressività.

Questo comportamento aggressivo **è di solito imprevedibile e esplosivo, genera senso di colpa.** Provoca inoltre rancore e ostilità. La persona con questo comportamento impone le proprie scelte e i propri bisogni prevaricando gli altri, non rispetta gli altri violando spesso i loro diritti e le loro necessità.



## Il comportamento passivo

### Le caratteristiche tipiche:

- Non rispetta sé stessa e gli altri,
- Non sa chiedere e richiedere,
- Non sa dire di NO,
- Non sa sopportare l'attenzione degli altri,
- Non sa accettare di aver sbagliato.

### Emozioni e reazioni tipiche:

- frustrazione
- ansia
- senso di colpa
- mortificazione della propria dignità



## Il comportamento assertivo

### Le caratteristiche tipiche:

- rispetto di sé e degli altri
- fiducia in sé e negli altri
- scelte autonome e consapevoli
- dignità propria e altrui

### Emozioni e reazioni tipiche:

- rispetto di sé e degli altri
- fiducia in sé e negli altri
- scelte autonome e consapevoli
- dignità propria e altrui



## Il comportamento aggressivo

### Le caratteristiche tipiche:

- interrompe l'altro,
- non lascia parlare,
- insulta e è offensiva,
- giudica l'altro,
- disprezza l'altro.

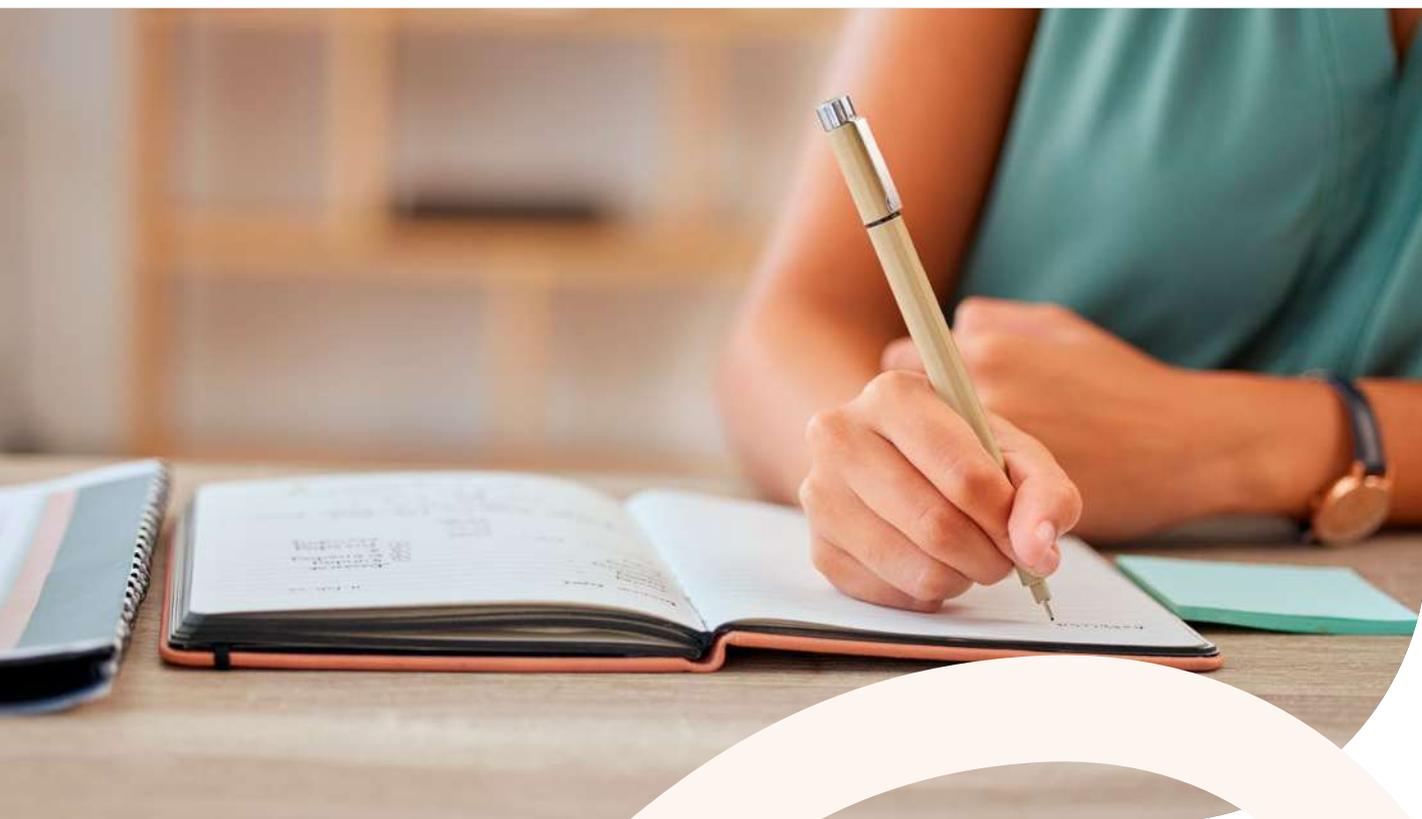
### Emozioni e reazioni tipiche:

- senso di colpa
- collera
- ostilità
- umiliazione
- disprezzo per gli altri
- mortificazione della dignità altrui

*In un continuum ideale l'assertività è il comportamento desiderabile che sta nel mezzo, in equilibrio tra passività e aggressività.*



## 02 I diritti assertivi



Conoscere e rispettare i Diritti Assertivi, ci aiuta ogni giorno a costruire un po' della nostra libertà che scaturisce dal rispetto di noi stessi e degli altri.

L'assertività infatti nasce da un complesso insieme di caratteristiche e attitudini che trovano la principale ragione di essere nella **consapevolezza di sé e dell'altro e nel conseguente rispetto di sé e dell'altro.**

*In questo senso, i diritti sono anche doveri, rispettare i propri diritti significa al tempo stesso rispettare anche quelli altrui.*



## Quali sono i diritti assertivi?

M.J. Smith ne ha descritti molteplici, i principali sono questi dieci:

- voi avete il diritto di dire no senza sentirvi in colpa;
- voi avete il diritto di non giustificare il vostro comportamento, adducendo ragioni o scuse;
- voi avete il diritto di decidere se occuparvi dei problemi degli altri, se essere responsabili degli altri;
- voi avete il diritto di mutare parere e opinione, di cambiare il vostro modo di pensare;
- voi avete il diritto di sbagliare, assumendovi la responsabilità delle eventuali conseguenze negative;
- voi avete il diritto di non farvi coinvolgere dalla benevolenza che gli altri vi mostrano quando vi chiedono qualcosa;
- voi avete il diritto di essere illogici nelle vostre scelte;
- voi avete il diritto di dire 'non so', quando vi si chiede una competenza che non avete;
  - voi avete il diritto di dire 'non capisco' a chi non dice chiaramente che cosa si aspetta da voi;
  - voi avete il diritto di dire 'non mi interessa', quando gli altri vi vogliono coinvolgere nelle loro iniziative.



Forse, il fulcro centrale dei diritti è **la possibilità di dire di no senza sentirsi in colpa, senza doversi scusare o giustificare.**

Praticare questo diritto assertivo rappresenta il primo passo fondamentale verso la propria libertà interiore e il rispetto di se stessi.



Non riuscire a dire di no a richieste altrui, lasciandosi invischiare nella benevolenza mostrataci da qualcuno, finisce per farci dire dei sì, con lo scopo di non sentirci in colpa e garantirci la riconoscenza dell'altra persona, ma quello che invece questo comportamento ottiene, concretamente, è un **senso di frustrazione che può sfociare in un senso di malessere riversato verso la persona stessa che cerchiamo di accontentare** allo scopo di essere benvoluti.

**Un circolo vizioso che solo noi stessi possiamo interrompere.**

Imparando a dire di no al momento giusto, nel modo giusto, cioè con consapevolezza e equilibrio, e con la certezza che *l'approvazione e l'accettazione degli altri nei nostri confronti non può passare dal mancato rispetto di noi stessi.*

## 03

### Il training assertivo: Imparare a gestire le critiche



Un aspetto essenziale della comunicazione assertiva è la **capacità di gestire le critiche**, imparando sia a formularle in modo adeguato sia imparando a riceverle.

*Nelle prossime pagine vediamo insieme come praticare i diritti assertivi nella vita di tutti i giorni.*



## Come imparare a fare una critica costruttiva e non manipolativa:

- rivolgersi direttamente all'interessato e non a un intermediario
- trattare in privato e non in pubblico
- evitare confronti e paragoni
- protestare verbalmente e non con i gesti o la mimica
- evitare umorismo e ironia
- non lasciare accumulare un contenzioso
- affrontare un argomento alla volta
- non scusarsi
- non dire "sempre", "mai", "tutto", evitare generalizzazioni
- essere concreti e precisi
- riferirsi al sistema di valori dell'interlocutore
- presentare l'aspetto positivo della critica
- suggerire una soluzione realistica
- e accettabile

## Come imparare a accettare una critica costruttiva (e non manipolativa):

- considerare la critica nella sua dimensione complessiva e non sentirsi presi in causa globalmente come persona
- non lasciarsi etichettare attraverso una critica ma precisare la natura specifica del proprio errore
- chiedere spiegazioni concrete e dettagliate per capire e far capire gli aspetti della critica che sono fondati e quelli che non lo sono
- richiedere all'interlocutore indicazioni possibili per accogliere la critica in modo utile e efficace
- se in disaccordo su alcuni punti, cercare un compromesso soddisfacente per entrambi
- esprimere interesse per la critica ricevuta



## Come difendersi da una critica manipolativa (e non costruttiva)

Nella relazione con gli altri è possibile ricevere sia critiche costruttive che critiche manipolative. Se le prime possono essere accolte come possibilità di confronto e crescita, è utile invece riconoscere le critiche manipolative e imparare a difendersi da queste con specifiche tecniche di difesa.

Le strategie di difesa più comuni sono:

### **Asserzione negativa:**

accettare e ammettere il proprio errore dichiarando la propria non intenzionalità e offrendosi di rimediare.

Di solito questo elimina l'aggressività e porta a una soluzione.

### **Inchiesta negativa:**

si usa per fronteggiare critiche aggressive o manipolative. Si inizia ammettendo in modo condizionato l'errore e si continua con domande riflesse sull'opinione di chi sta facendo la critica (es. *"Che cosa mi consigli?" "Dove pensi che abbia sbagliato?"*).

### **Ignorare selettivamente:**

si tratta di rispondere solo alle parti della critica che non siano manipolative, cioè alle parti che possiamo accettare in quanto costruttive, in particolare si sceglie di non rispondere e ignorare le affermazioni scortesie o aggressive e si presta attenzione solo a quella parte di comunicazione percepita come positiva o costruttiva.

### **Annebbiamento:**

si risponde in modo ambiguo, utilizzando parole come *"forse"*, *"può essere"*, *"non è il caso di insistere"*, *"lasciamo da parte questo argomento"*, come risposta alle critiche manipolative o aggressive. In questo modo si dà all'altro l'impressione di avere ragione, senza tuttavia cambiare il proprio punto di vista. L'altro viene cioè *'annebbiato'* e confuso. Questa tecnica necessita però di essere solo la prima fase per un futuro chiarimento.

### **Disarmare l'aggressività:**

si contrappone a un comportamento aggressivo un comportamento calmo, invitando allo stesso tempo l'altro a calmarsi, lasciando da parte il motivo dello scontro. Lo scopo è non trasformare lo scontro in violenza (es. *"Capisco che sei arrabbiato, dopo che sarai più calmo parleremo meglio di tutto"*).

### **Disco rotto:**

si ripete, proprio come un disco rotto, il proprio punto di vista, con calma senza reagire a eventuali provocazioni (es. *"Grazie non mi interessa"*. Di fronte all'insistenza ripetere *"Non mi interessa"* ecc.)



# 04

## La comunicazione nonviolenta



Ognuno è portato a provare piacere nel dare e ricevere con empatia, mettendo cioè in gioco una parte di sé stesso, del proprio ascolto, del proprio modo di essere.

Tuttavia, nella vita di ogni giorno, abbiamo spesso relazioni e modi di comunicare che ci alienano da una comunicazione empatica e nonviolenta, e anzi ci inducono a comportarci e parlare in un modo che ferisce l'altro e noi stessi.

Ecco alcuni modi possibili che **impediscono una buona comunicazione**:

- l'uso di giudizi moralistici che implicano il torto o la cattiveria di chi compie un'azione ritenuta sbagliata, cioè contraria ai nostri valori
- l'uso di paragoni che possono bloccare l'empatia
- formulare i nostri desideri sotto forma di pretese

Questi tipi di comunicazione ci alienano dalla vita e offuscano la consapevolezza che *ognuno è responsabile dei propri pensieri, i propri sentimenti e le proprie azioni.*



## Come imparare a riconoscere e a esprimere i propri bisogni

Quando non siamo consapevoli dei nostri bisogni o pensiamo di non poterli soddisfare, lasciamo spazio alla possibilità di innescare un circolo di dolore e insoddisfazione, possiamo provare frustrazione, rabbia, risentimento, emozioni che possono ripercuotersi sul nostro umore e sulle relazioni con gli altri.

*Non conoscere o nascondere i propri bisogni non è mai un buon modo per costruire una relazione soddisfacente.*

Eppure, a volte è difficile individuare i propri bisogni ed è difficile esprimerli in modo equilibrato e al tempo stesso attraente per l'altro.

**Un bisogno diventa attraente quando è espresso senza alcuna lamentala, senza un giudizio, senza critica e senza aspettativa, ma anzi contiene in sé un elemento di pienezza e completezza.**

Per scoprire questo bisogno è utile esercitarsi a farsi la domanda "di cosa ho bisogno?" seguita da "se questo bisogno fosse soddisfatto, come mi sentirei?" e ripetere il procedimento fino a che non si arriva a un **bisogno più profondo** che riguarda noi stessi senza implicare l'altro o la relazione con l'altro, ma fa emergere un nostro desiderio, un modo in cui vorremmo sentirci pienamente appagati e a nostro agio perché aderenti ai nostri bisogni e ai nostri valori profondi.

Un esempio, invece di dire: "Mi sento...perché tu..." è possibile dire: "Mi sento...Perché ho bisogno di..."

Sviluppare una **lucida consapevolezza delle proprie emozioni, dei propri sentimenti e dei propri bisogni**, permette di esprimerli con fiducia, con fluidità e in modo chiaro, aumentando così la possibilità di essere ascoltati, capiti e rispettati.

La comunicazione nonviolenta, ideata da Marshall Rosenberg, può aiutarci in un percorso di conoscenza e consapevolezza del nostro modo di pensare e può aiutarci così a migliorare la nostra comunicazione, le parole che usiamo, il modo in cui parliamo e ascoltiamo, e dunque anche il modo in cui pensiamo e ci relazioniamo con noi stessi e con gli altri.



La comunicazione nonviolenta ci dice che **“le parole sono finestre (oppure muri)”** e sono anche carezze che possono alleviare e curare il dolore più insopportabile che deriva dal non riuscire a capire, a capirsi, essere capiti e forse, soprattutto, sentirsi capiti: in fondo, *il bisogno principale di ognuno di noi è sentirsi sentito.*

## Osservare senza valutare

Il nostro linguaggio è uno strumento imperfetto, è qualcosa di statico che usiamo per descrivere qualcosa di mutevole.

**Usiamo parole che sono etichette e definizioni per descrivere qualcosa di molto più sfaccettato e complesso** e le pronunciamo come fossero verità o dati di fatto, quando invece, solitamente, sono osservazioni di eventi mischiate a un giudizio soggettivo o a un'interpretazione.

*Ogni aggettivo che usiamo, per esempio, positivo o negativo che sia, è un'etichetta*, che imprigiona la cosa o la persona descritta in un ruolo statico e definitivo, quando invece per sua natura cambia, con il tempo o anche solo attraverso gli occhi (e le parole) di chi lo descrive.

Che io dica *“sei buono”* o *“sei disonesto”* sto comunque valutando in modo soggettivo qualcosa fuori da me, dando per assodato che il mio giudizio soggettivo abbia una validità oggettiva.

Quello che posso fare, allora, è **non dare etichette così generiche ma essere specifico e circoscritto**, descrivere una situazione oggettiva e poi eventualmente dare un'opinione relativa alla situazione e non alla persona: *“Quando succede questa cosa, penso che sia un comportamento disonesto”*.

È importante, quando osserviamo, essere specifici, circoscritti e mirati in ciò che osserviamo e cerchiamo di capire, non generalizzare, può essere utile ricordarsi di non usare parole assolute come *“mai”*, *“sempre”*, *“tutti”* e così via, quando ci accorgiamo che nella nostra frase è presente una parola tesa a generalizzare, diciamo a noi stessi che siamo fuori strada, e cerchiamo di tornare con il nostro pensiero e le nostre parole sulla strada di un'**osservazione non giudicante e specifica**.



## Individuare e esprimere i sentimenti

Una volta che abbiamo imparato a osservare una situazione sospendendo il giudizio, è il momento di **imparare a esprimere come ci sentiamo**.

Infatti, dopo aver espresso quale situazione riteniamo inadeguata o fonte di dolore, senza giudicarla, **è importante aprirsi all'altro esprimendo con onestà il modo in cui, quella specifica situazione, ci fa sentire**.

A volte siamo così poco in contatto con le nostre emozioni che ci sembra di non sentire niente, impegnati come siamo a evitarle o dissimularle o nasconderle.

*Prima di tutto è importante distinguere tra sentimenti e non sentimenti.* La parola "sentire" viene usata in troppi contesti che non hanno a che fare con un sentimento ma con un pensiero:

*"Mi sento poco importante per i miei colleghi di lavoro"* indica il modo in cui penso che gli altri mi stiano valutando (poco importante, di scarso valore), la stessa cosa potrebbe essere nella frase *"Mi sento frainteso, ignorato"* ecc...

Dunque, per esprimere invece un sentimento, dovrei esprimermi con parole relative a sentimenti come: *"Mi sento triste, mi sento demoralizzato"*.

## Prendersi la responsabilità dei propri sentimenti

*< Le persone sono turbate non dalle cose, ma dalle opinioni che di esse si fanno >.*

*Epitteto*



*Un passo importante è imparare a riconoscere che i nostri sentimenti dipendono da noi, e accettarlo prendendocene la responsabilità.*

Quello che gli altri fanno o dicono può essere lo stimolo che ci fa sentire in un certo modo ma non è mai la causa.

*I nostri sentimenti sono il risultato del modo in cui scegliamo di ricevere quello che gli altri dicono e fanno, e dei nostri particolari bisogni e aspettative che abbiamo in quel determinato momento. È quello che facciamo a dare origine ai nostri sentimenti.*

Quando riceviamo un messaggio negativo (es. "Sei la persona più insensibile che conosca"), possiamo riceverlo in quattro modi diversi:

1. **prenderlo in modo personale**, sentendosi criticati, leggendoci una colpa, e sperimentando così vergogna e tristezza (es. "Hai ragione, sono davvero così, scusami")
2. **rigirarlo all'interlocutore**, rimandando l'accusa a chi l'ha mossa per primo, provando probabilmente rabbia (es. "Non hai diritto di dirmi così, sei tu davvero insensibile")
3. **focalizzarci sui nostri sentimenti e bisogni con consapevolezza** (es. "Quando dici che sono insensibile, mi sento addolorato, perché ho bisogno che il mio impegno nei tuoi confronti sia riconosciuto come tale")
4. **focalizzarci sui sentimenti e i bisogni dell'altra persona** (es. "Ti senti arrabbiato perché hai bisogno che io dia più attenzione ai tuoi bisogni?")

Quando riconosciamo quali sono i nostri bisogni, desideri, valori, aspettative o pensieri, **accettiamo la responsabilità dei nostri sentimenti anziché dare la colpa a altre persone.**





## Riconoscere e esprimere i bisogni nostri e altrui

I giudizi, le critiche, le interpretazioni e le diagnosi sugli altri sono tutte espressioni alienate dei propri bisogni. Se qualcuno ci dice "Non mi capisci mai", in realtà ci sta dicendo che il suo bisogno di essere compreso non è soddisfatto.

Quando esprimiamo i nostri bisogni in modo indiretto, con valutazioni, interpretazioni e giudizi, gli altri percepiranno una critica.

Quando le persone percepiscono qualcosa che suona come una critica, si chiudono, si difendono da essa, da una minaccia e attaccano.

Se desideriamo ricevere una risposta empatica, **dobbiamo imparare a esprimere i nostri bisogni e accogliere quelli degli altri.**

I bisogni che appartengono a ognuno di noi sono:

- autonomia
- celebrazione
- integrità
- interdipendenza
- bisogni fisiologici
- gioco
- comunione spirituale

Nel nostro mondo siamo spesso giudicati in modo netto se riveliamo i nostri bisogni, per questo possiamo avere paura a esprimerli.

**Se non diamo per primi un valore autentico ai nostri bisogni, è probabile che nessuno lo faccia al posto nostro.**

Il modo in cui ci relazioniamo con gli altri ha in sé gran parte dell'origine del dolore che proviamo e al tempo stesso *la possibilità di affrontare e liberarsi di questo dolore, modificando il modo di stare in certe relazioni e di comunicare.*



# 05 Comunicare con consapevolezza

Questo percorso di consapevolezza e cambiamento nel modo di stare nelle relazioni è fatto di tre tappe:

Prima fase:

## 1 Impariamo che ci sentiamo responsabili dei sentimenti degli altri:

quando siamo "fusi" con un'altra persona dall'amore che proviamo per lei, non percepiamo assenza di individualità o bisogno di libertà, quando invece questi bisogni a poco a poco iniziano a emergere, la responsabilità necessita una accettazione più consapevole e più complessa.

Seconda fase:

## 2 Capiamo che proviamo in tutti i modi di rifiutare l'idea che i sentimenti e i bisogni degli altri siano per noi fonte di interesse, coinvolgimento e dolore:

fatichiamo a staccarci dal senso di colpa che deriva dal non voler più accontentare gli altri per paura di deluderli o perderli, allora ci arrabbiamo con loro, diventiamo aggressivi, mostriamo disinteresse per i loro bisogni, confondiamo i piani di interesse e responsabilità.



Fase finale:

**Accettiamo che abbiamo piena responsabilità dei nostri sentimenti ma non di quelli altrui:**

siamo consapevoli che non potremo mai soddisfare i nostri bisogni a spese di quelli di altre persone, i bisogni degli altri ci interessano, ma non sono direttamente sotto la nostra responsabilità. Siamo in grado di riconoscere e esprimere i nostri bisogni e siamo interessati ai nostri così come a quelli degli altri, in modo aperto e libero.

## 06

# La comunicazione nonviolenta e il linguaggio giraffa

La comunicazione nonviolenta è stata sviluppata da Marshall Rosenberg, psicologo americano fondatore del CNVC (Centro per la Comunicazione Nonviolenta). Rosenberg ha chiamato il suo modello *Comunicazione Nonviolenta* (CNV) o *Comunicazione Empatica* o anche *"linguaggio giraffa"* poiché la giraffa è l'animale terrestre che ha il cuore più grande, non è un predatore e al contempo si sa ben difendere dai predatori.

Essere empatici e nonviolenti non significa subire la vita, bensì essere in grado di viverla con fierezza e benevolenza, nel pieno rispetto di sé stessi e degli altri, senza che una parte prevalga sull'altra.

**Con il linguaggio giraffa abbiamo la possibilità di creare relazioni autentiche in cui i bisogni di tutti vengono considerati e rispettati.**



## I quattro punti chiave della comunicazione nonviolenta:

Primo punto:

### 1 Osservare senza valutare soggettivamente

Quando parliamo, evitiamo di mischiare un giudizio o una valutazione con la descrizione oggettiva dei fatti.

Descriviamo ciò che accade, senza mischiare ciò che noi pensiamo di quella situazione complessa.



ESEMPIO | Primo punto:

- ❌ *"il capo ha parlato troppo alla riunione".*
- ✅ Con la CNV possiamo dire: *"il capo ha parlato un'ora e mezza senza pause".*

Questo primo passo ci aiuta a identificare esattamente cosa non ha funzionato per noi.



Secondo punto:

## Riconoscere e esprimere i sentimenti

I sentimenti forniscono delle informazioni importanti sul nostro stato emotivo. I sentimenti sono una risorsa relazionale che abbiamo per natura e con la CNV possiamo prenderne maggiore consapevolezza.



ESEMPIO | Secondo punto:

❌ Espressioni come *"io mi sento manipolato", "umiliato", "ignorato"* non esprimono i nostri sentimenti bensì i nostri pensieri/valutazioni su ciò che fanno gli altri (*"penso che mi stiano manipolando"*).

D'altra parte, espressioni come *"mi sento male", "mi sento bene"*, non esprimono quello che accade dentro di noi con precisione.

✅ Con la CNV possiamo provare a dire: *"Ho paura", "Mi sento contrariato", "mi sento a disagio", "Sono molto scoraggiato"*.



Terzo punto:

## Stare in contatto con i nostri bisogni

I bisogni sono un'altra risorsa relazionale che abbiamo per natura. Riconoscere e dare valore ai nostri bisogni come a quelli degli altri, assumersi ognuno la responsabilità dei propri bisogni, sono solo alcuni dei risvolti pratici che portano a un cambiamento radicale nel nostro modo di vivere e di relazionarci.



ESEMPIO | Terzo punto:

-  *"Sono triste perché non sei venuto a trovarmi"* (Sto colpevolizzando l'altro e attribuendo all'altro la responsabilità del mio sentimento di tristezza).
-  Con la CNV possiamo imparare a dire: *"Sono triste perché in questo momento ho bisogno di vicinanza e sostegno"*. (Prendo coscienza e esprimo i miei bisogni di vicinanza e sostegno, non incolpo l'altro, bensì gli offro l'opportunità di vedere ciò che per me è importante e che vorrei soddisfare maggiormente).



Quarto punto:

## Fare richieste

Dopo aver identificato e espresso i bisogni, impariamo a domandare in modo specifico e in un linguaggio positivo ciò che ci piacerebbe l'altro facesse per noi.

Domandare offre all'altro l'occasione di esercitare la propria generosità, quella che Rosenberg chiama la propria benevolenza naturale, il "donare dal cuore" e non il risentimento, la paura, la vergogna, il timore (della punizione, del brutto voto, del licenziamento, ecc.).

Non si tratta né di esigere, né di minacciare, né di ordinare. Si tratta di essere chiari riguardo le proprie preferenze e al contempo aperti a quelle degli altri.



ESEMPIO | Quarto punto:

- ❌ Se diciamo: *"Mi piacerebbe conoscerti meglio"*, l'altro saprà quali sono le nostre intenzioni, ma non saprà ciò che vogliamo che faccia a questo proposito.
- ✅ Tutto diviene chiaro se diciamo, per esempio: *"Mi piacerebbe conoscerti meglio, ti va di uscire a bere qualcosa sabato prossimo?"*.

Con la CNV lo diremo con un linguaggio d'azione positivo, cioè, diremo che cosa vogliamo (piuttosto che ciò che "non" vogliamo).



ESEMPIO | Quarto punto:

✓ *“Per il mio bisogno di considerazione, vorrei che tu mi dicessi «Buongiorno» quando rientro, che ne dici? Lo faresti con piacere? O hai un'altra idea?”*. In questo modo l'altro, non sentendo una pretesa e non sentendosi giudicato, non reagirà come una persona aggredita.

Ci sono molte probabilità che acconsenta alla nostra richiesta o che ne nasca un dialogo costruttivo sulla base delle sue preferenze diverse dalle mie.

*Dunque, praticando la CNV è possibile iniziare a creare quella connessione profonda sulla base della quale poter formulare le nostre richieste in modo chiaro e aperto e iniziare così a renderci la vita reciprocamente più bella.*

### Riferimenti bibliografici e consigli per approfondire l'argomento:

Manuale di addestramento affermativo,  
Alberti L., Di netto A., ed Bulzoni (1988)

Manuale per il training assertivo,  
Anchisi R., Gambotto Dessy M., ed. Cortina (1989)

Piacersi non piacere,  
Rolla E., ed. Sei (2001)

Assertività e training assertivo,  
a cura di Baggio F., ed. Franco Angeli (2018)

Quaderno d'esercizi per affermarsi e imparare a dire di no,  
di A. Van Stappen, ed. Vallardi (2012)

Le parole sono finestre (oppure muri),  
di M. Rosenberg, Esserci Edizioni (2017)

Scopri l'autrice di questo saggio:

# Daria Tinagli

Psicologa Psicoterapeuta,  
a Padova.



Mi occupo di benessere psicologico, di relazioni che possano creare senso e valore, di tutto quello che non si vede ma influenza profondamente la vita di ognuno.

Lavoro come libera professionista occupandomi di psicoterapia, valutazione psicodiagnostica e consulenza psicologica con adulti, adolescenti e bambini.

Sono specializzata in Psicoterapia Cognitivo Comportamentale presso l'ITC di Padova. Sono laureata in Psicologia all'Università degli Studi di Padova.

Sono formata in Compassion Focused Therapy (Terapia focalizzata sulla compassione).

Sono iscritta all'Albo dell'Ordine degli Psicologi del Veneto (numero di iscrizione 10009) e sono socia ordinaria dell'AIAMC (Associazione Italiana di Analisi e Modificazione del Comportamento).

*La psicologia mette al centro la persona e il suo bisogno di cambiare*

*La psicoterapia ti accompagna in questo percorso verso il cambiamento.*

*Chiedere aiuto è il primo passo verso il cambiamento che desideri, verso la possibilità di costruire il benessere psicologico che meriti.*



PSICOLOGA PSICOTERAPEUTA

**Daria Tinagli**

*Parole con cura*

