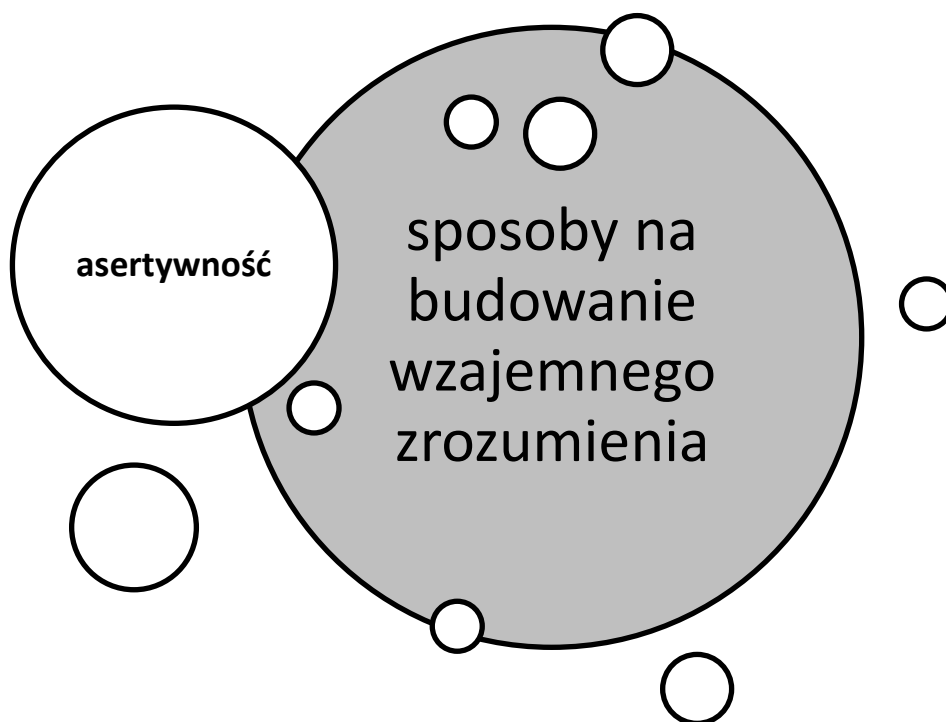




Centrum Doradztwa Rolniczego w Brwinowie

ZESZYT METODYCZNY NR 1/2021



opracowanie: Sylwia Filas

listopad 2021

Spis treści

Czym (nie) jest asertywność?	3
Prawa zachowań asertywnych	4
Cztery poziomy asertywnego funkcjonowania	6
Jak sobie radzić? Asertywne techniki komunikacji w trudnych sytuacjach	8
Podsumowanie	12
Literatura	13

Czym (nie) jest asertywność?

Słowo asertywność pochodzi od łacińskiego słowa *asserere* – wyzwać.

Asserito oznacza **wyzwolenie** – przeświadczenie, przekonanie towarzyszące wygłaszanym poglądom. Na skutek *asserito* człowiek bierze **odpowiedzialność za swoje zdanie**.

Niestety, asertywność nabrała wielu dodatkowych i mylnych znaczeń - jej rozumienie uległo wypaczeniu.

Potocznie, asertywność utożsamiana jest z:

- kategorią odmowy, umiejętnością mówienia „nie” w każdych okolicznościach;
- odgradzaniem się od innych, ekstremalną walką o autonomię;
- hołdowaniem tylko własnym potrzebom;
- „waleniem” prawdy prosto z mostu.

Tymczasem zachowanie asertywne - mimo, że jest stanowcze - jest zarazem łagodne, a przede wszystkim nieraniące! Asertywne odmawianie służy temu, by nie niszczyć dobrych relacji z ludźmi.

Postawa asertywna to:

- „umiejętność dzięki, której ludzie otwarcie wyrażają swoje myśli, preferencje, uczucia, przekonania, poglądy oraz wartości, bez odczuwania wewnętrznego dyskomfortu, ale jednocześnie nie lekceważąc swoich rozmówców” (Benedikt 2003, s. 9);
- „umiejętność postępowania w zgodzie z samym sobą, nie pozwalając przy tym innym na naruszanie granic własnych i innych osób” (Alberti i Emmons 2007, s. 13).

Umiejętność, której można i należy się (na)uczyć.

Prawa zachowań asertywnych

Pojęcie asertywnego zachowania jako jeden z pierwszych rozpropagował psycholog Herbert Fensterheim. Sformułował on katalog praw rządzących asertywnym zachowaniem:

1. masz prawo robić co chcesz, dopóki nie rani to kogoś innego;
2. masz prawo do zachowania swojej godności poprzez asertywne zachowanie, nawet jeśli rani to kogoś innego – dopóki twoje intencje nie są agresywne;
3. masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb, dopóki uznajesz, że druga osoba ma prawo odmówić;
4. istnieją takie sytuacje między ludźmi, w których prawa nie są oczywiste, zawsze masz prawo do przedyskutowania i wyjaśnienia tej sprawy z drugą osobą;
5. masz prawo do korzystania ze swoich praw.

Shan Rees i Roderick S. Graham sformułowali dwanaście praw określających asertywność (Benedikt 2003, s. 9):

1. prawo do domagania się tego, czego chcemy (wraz ze zrozumieniem, że druga strona może powiedzieć „nie”);
2. prawo do własnego zdania, uczuć i emocji oraz odpowiedniego ich wyrażania (nienaruszającego elementarnych norm społecznych i moralnych);
3. prawo wypowiedzania opinii, które nie mają logicznej podstawy i których nie musimy uzasadniać (np. intuicyjne myśli i uwagi);
4. prawo do podejmowania własnych decyzji i radzenia sobie z ich skutkami;
5. prawo do dokonania wyboru, czy chcemy być zaangażowani w czyjeś problemy;
6. prawo do braku znajomości i zrozumienia określonej dziedziny, kwestii itd.;
7. prawo do popełniania błędów;
8. prawo do odnoszenia sukcesów;
9. prawo do zmiany zdania;
10. prawo do prywatności;
11. prawo do samotności i niezależności;
12. prawo do zmieniania się i bycia asertywnym.

Zachowania asertywne pozwalają, pomagają:

- otwarcie wyrazić swe potrzeby, dążenia, a tym samym umożliwiają nam rozwój;
- chronić naszą wrażliwość, poglądy, interesy;
- tworzyć relacje oparte na szacunku (współpracy) i partnerskiej komunikacji (zrozumienie);
- szanować własne jak i cudze prawa – najważniejszym jest prawo do bycia sobą.

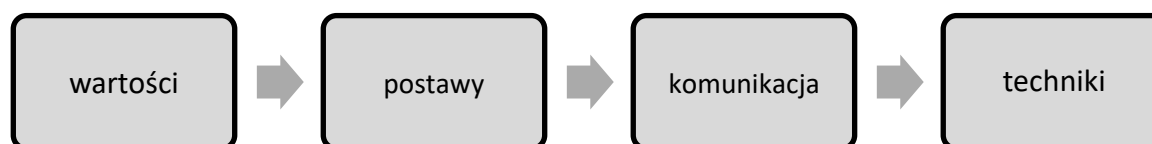
Zachowanie asertywne – wskaźniki

kiedy zachowanie jest asertywne?	<ul style="list-style-type: none">• „jeżeli masz wątpliwości, czy dane zachowanie jest asertywne, sprawdź, czy choćby odrobinę zwiększa twój szacunek do samego siebie• jeżeli tak – jest asertywne,• jeżeli nie – nie jest asertywne”
asertywność nie równa się skuteczność	<ul style="list-style-type: none">• zachowania asertywne nie zawsze pozwalają osiągnąć zamierzony cel• nie zapewniają wygranej• częściej prowadzą do kompromisu, negocjacji niż zwycięstwa• dla osoby asertywnej bardziej niż skuteczność liczy się godność• w sytuacjach zbyt trudnych (ryzyko agresji lub upokorzenia) – wycofuje się
zadowolenie z własnego zachowania w danej sytuacji	<ul style="list-style-type: none">• poczucie zgodności i spójności z własnymi potrzebami i poglądami• satysfakcja, że zrobiliśmy wszystko, co było możliwe• nie mamy poczucia winy ani lęku
poczucie mocy sprawczej	<ul style="list-style-type: none">• doświadczenie własnej siły i pewności, a zarazem wewnętrznego spokoju i harmonii• odpowiedzialność i gotowość do podejmowania decyzji

Cztery poziomy asertywnego funkcjonowania

Aleksandra Hulewska zwraca uwagę, iż „większość opracowań na temat asertywności koncentruje się na prezentacji technik, czyli specyficznych procedur językowych, przy pomocy których można skutecznie odmawiać, radzić sobie z krytyką, walczyć o swoje prawa itd. Prawdziwa asertywność jest jednak czymś więcej niż sprawnym posługiwaniem się technikami. To nie tylko sposób, w jaki się komunikujemy z otoczeniem, lecz także wyznawane przez nas wartości i wpływająca z nich postawa wobec samego siebie oraz innych istot żywych” (2014, s. 29).

Cztery poziomy asertywnego funkcjonowania



Asertywność na poziomie wartości to „wiara, że każda żyjąca istota zasługuje na szacunek (...) każdy ma prawo do godnego traktowania”.

Przejawem postawy szacunku na co dzień jest „życzliwość i pewna doza wyrozumiałości dla ludzkich przywar, błędów i słabości”. Znajduje to odzwierciedlenie w sposobie w jaki się komunikujemy.

Asertywność to propozycja komunikacji, która opiera się na:

- prawdzie i partnerstwie;
- poważnym i godnym traktowaniu drugiej strony.

Techniki asertywne nie są przepisem na idealną komunikację – to kierunkowskaz, jak znaleźć najlepsze rozwiązanie w danym momencie, jak skutecznie sobie radzić w trudnych sytuacjach.

Za pomocą technik asertywnych potrafimy:

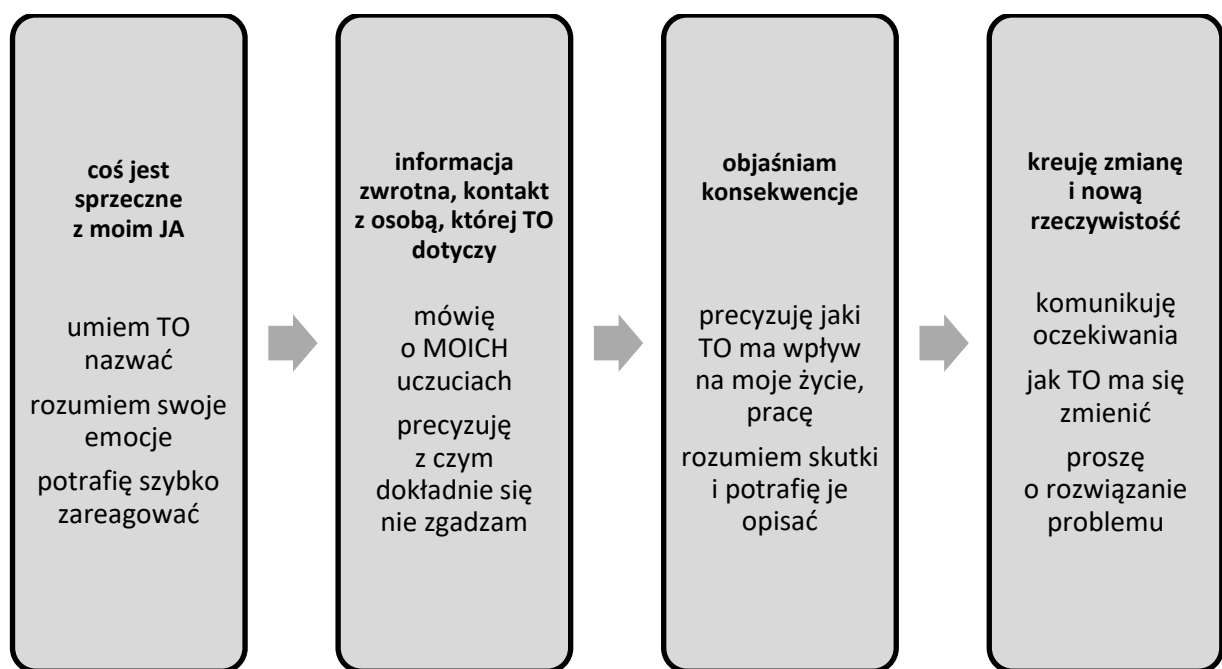
- precyzyjnie i jasno wyrażać swoje poglądy i potrzeby;
- zdecydowanie i stanowczo postawić innym granice (powiedzieć „nie”);
- bronić się przed agresywnym atakiem słownym;
- mówić o uczuciach;

- wyrażać negatywne stany emocjonalne (rozdrażnienie, złość, gniew) tak, by nie ranić innych;
- przyznawać się do błędów i powiedzieć „przepraszam”;
- konstruktywnie reagować na uwagi krytyczne pod naszym adresem;
- przyjmować i reagować na wyrazy uznania i komplementy.

Techniki – mimo, że bardzo użyteczne „nie wystarczają, aby móc uznać, że jesteś asertywny. Człowiek jest prawdziwie asertywny dopiero wówczas, gdy w głębokim zaufaniu do samego siebie i w poczuciu samoakceptacji racjonalnie ufa innym ludziom, a także jest wobec nich autentyczny, otwarty, uczciwy i szczery. Jeśli stosujesz techniki asertywności po to, aby pokonać drugą osobę, obnażyć jej słabość, przyprzeć ją do muru czy upokorzyć, to tego co robisz, nie można nazwać asertywnością” (Hulewska 2014, s. 31).

Zachowanie asertywne to **wybór**, a nie nakaz. Mimo, że oparte na procedurach, jest zawsze indywidualnym wyborem i doświadczeniem konkretnego człowieka w konkretnej sytuacji życiowej – wyborem pewnej **postawy**.

Jak zachowywać się asertywnie



Jak sobie radzić?

Asertywne techniki komunikacji w trudnych sytuacjach:

techniki komunikacyjne w sytuacji nacisku

To jasne i stanowcze stwierdzenia, które zawierają:

- słowo „NIE”;
- informację o tym, jak zamierzamy postąpić (czego nie zrobimy);
- krótkie uzasadnienie (bez tłumaczenia się, usprawiedliwiania, przeproszania) – odwołanie się do własnych:
 - ✓ decyzji, postanowień - *„taką podjęłam decyzję i jest ona ostateczna”*
 - ✓ zasad, wartości, norm - *„to wbrew moim zasadom”*
 - ✓ uczuć - *„pani zachowanie i oskarżenia są dla mnie bardzo przykre”*
 - ✓ chęci i potrzeb - *„chcę”, „nie chcę”, „zamierzam”, „zdecydowałam”*
- ewentualny komentarz podtrzymujący relację.

Techniki:

- **„zdartą płytą”** – powtarzanie odmowy kilkakrotnie, w niezmienionej formie, bez tłumaczenia się dlaczego nie
 - ✓ *„Przykro mi, ale nie mogę tego zrobić”*
 - ✓ *„Pana/Pani prośba stawia mnie w niezręcznej sytuacji, nie będę tego robić”*
 - ✓ *„Nie spełnię tej prośby”*
- **„chwilowe odroczenie”** – gdy prośba, żądanie nas zaskakuje, zyskać czas na dokładną analizę
 - ✓ *„Nie wiem, czy dobrze zrozumiałam, proszę mi to wyjaśnić”*
- **prośba o nienaleganie** – jeśli prośba jest wielokrotnie powtarzana
 - ✓ *„Nie zrobię tego, proszę nie nalegać”*

techniki komunikacyjne w sytuacji gniewu

Co robić, gdy nasz rozmówca skraca dystans fizyczny, krzyczy, używa wulgaryzmów?

Czteroetapowa metoda stopniowania reakcji zakłada podjęcie kolejnych kroków (o ile nie zadziałały poprzednie):

- **informacja zwrotna, prośba**
 - ✓ *„Bardzo proszę, aby Pan/Pani na mnie nie krzychał/a”*
- **postawienie granicy**
 - ✓ *„Nie życzę sobie (nie zgadzam się), aby Pan/Pani na mnie krzychał/a”*
 - ✓ *„Co mogę zrobić w Pana/Pani sprawie?”*
- **przywołanie zaplecza** (zapowiedź sankcji) - informacja o tym, co zrobisz, jeśli nie nastąpi zmiana zachowania rozmówcy (sankcja musi być możliwa do wykonania)
 - ✓ *„Jeśli nadal będzie Pan/Pani na mnie krzychał/a, to zakończymy rozmowę i poproszę o interwencję kierownika”*
 - ✓ *„Jeśli nie przestanie mnie Pan/Pani obrażać zakończymy to spotkanie”*
- **skorzystanie z zaplecza** (wykonanie sankcji) – przerwanie kontaktu
 - ✓ *„Tym samym zakończyliśmy nasze spotkanie ...”*
 - ✓ *„Nasze spotkanie dobiegło końca”*

Ważne – zapowiedziana i niewykonana sankcja jest sygnałem dla rozmówcy, że to tylko czcze „gadanie” i może wykorzystać to w przyszłości (!)

techniki komunikacyjne w sytuacji krytyki

- **poszukiwanie krytyki** – gdy czyjaś opinia jest zbyt ogólnikowa, należy ją ukonkretnić
 - ✓ *„Nie można na Pana/Panią liczyć”*
 - ✓ *„Proszę mi wyjaśnić, co konkretnie ma Pan/Pani na myśli”*
- **zasłona z mgły** – spokojne wyrażenie zgody na usłyszaną krytykę gdy sytuacja jest błacha, lub ktoś chce nas zirytować
 - ✓ *„Jak można tak brzydko pisać”*
 - ✓ *„Ma Pan/Pani rację i dlatego wykorzystuję do tego komputer”*

Pytania mają dwojaki charakter:

- **pytania o fakty** – pytającemu zależy na wyjaśnieniu wątpliwości, stopień trudności odpowiedzi jest wprost proporcjonalny do wiedzy prelegenta, możemy nie znać odpowiedzi;
- **pytania o opinie** – wiedza jest tu równie ważna, ale istotniejszy jest twój stosunek do tematu, opinie możemy wyrazić zawsze.

Sposoby na trudne pytania

pokaż, że nie ma takich pytań	<ul style="list-style-type: none">• nigdy nie mów i nie rób niczego, co sugerowałoby, że pytanie jest rzeczywiście trudne• jeśli nie wiesz - powiedz "nie wiem"• traktuj każde pytanie poważnie• nigdy nie zachowuj się w sposób, który jest Ci obcy
-------------------------------	---

Zdaniem Elżbiety Żurek (2010, s. 216-222) „podczas trudnych rozmów z osobami usiłującymi sprowokować nas do gwałtownego i nerwowego zachowania lub przekazania informacji, o których nie chcemy z różnych względów rozmawiać” mogą nam pomóc odpowiednio zastosowane:

- technika pochwały;
- technika odroczenia;
- technika nagany.

Technika pochwały

kiedy	<ul style="list-style-type: none">• pytanie jest bezpośrednio związane z wystąpieniem• odbiorca nie zachowuje się w sposób szczególnie napastliwy• dana osoba zadaje nam pytanie po raz pierwszy
przykład	<ul style="list-style-type: none">• „Dziękuję! Uważam, że Pańskie pytanie jest na tyle ważne, aby niezwłocznie na nie odpowiedzieć”• „Dziękuję za ciekawe spostrzeżenie. Zaraz postaram się do niego ustosunkować”

Technika odroczenia

kiedy	<ul style="list-style-type: none">• słuchacz zadaje pytanie na temat, o którym mamy zamiar mówić w dalszej części wystąpienia• odpowiedź na pytanie jest zbyt obszerna lub wybiega poza główny wątek wystąpienia• prelegent chce uniknąć odpowiedzi na wyjątkowo kłopotliwe pytanie na forum grupy
przykład	<ul style="list-style-type: none">• „Dziękuję Panu za cenną uwagę. W drugiej części mojej prelekcji poruszę interesujący Pana temat”• „Dziękuję za interesujące pytanie. Ze względu na ograniczony czas proponuję rozmowę tuż po zakończeniu wystąpienia”

Technika nagany

kiedy	<ul style="list-style-type: none">• uwagi słuchacza nie dotyczą treści wystąpienia• ten sam słuchacz kieruje pod naszym adresem kolejne kontrowersyjne uwagi i opinie• stosowanie innych technik w kontakcie z danym odbiorcą nie dają rezultatu
przykład	<ul style="list-style-type: none">• „Proszę wybaczyć, ale dyskusję rozpoczniemy później”• „Przepraszam lecz poruszona przez Pana kwestia nie jest tematem naszego spotkania. Pozwoli Pan, że wrócę do głównego wątku mojego wystąpienia”

Przykładowe zachowania w sytuacji, kiedy nie znamy odpowiedzi na pytanie

reakcje	<ul style="list-style-type: none">• "nie znam odpowiedzi na to pytanie, ale mogę je sprawdzić, proszę zostawić mi adres mailowy, skontaktuje się z Panem/Panią"• "nie zastanawiała(e)m się nad tym, muszę to przemyśleć, wrócę do pytania później"• "nie jestem pewny(a) czy znam odpowiedź na to pytanie, może porozmawiamy o tym ... "• "na to pytanie nie ma jednoznacznej odpowiedzi, doświadczenie podpowiada mi ..."
---------	---

Podsumowanie

Brak asertywności to tylko jedna z postaw utrudniających budowanie dobrych relacji.

Efektywnej komunikacji nie ułatwiają również (Kozyra, s. 83-105):

- **brak zaufania i podejrzliwość** (ograniczają wymianę informacji);
- **decydowanie za innych** (utrudnia porozumiewanie się nawet wtedy, gdy podyktowane jest troską i chęcią pomocy bowiem decydując za innych uzależniamy ich od siebie i pozbawiamy możliwości samodzielnego podejmowania decyzji);
- **gwałtowne emocje** (gniew, radość, smutek czy zazdrość znacząco wpływają na treść nadawanych i odbieranych komunikatów - emocje nadawcy w istotny sposób mogą modyfikować treść nadanego komunikatu, natomiast emocje odbiorcy mogą zmieniać sens i znaczenie otrzymanej informacji);
- **ignorancja i obojętność**;
- **manipulowanie** - zamierzone ukrywanie prawdziwych intencji (świadome ograniczanie, ukrywanie, fałszowanie informacji i/lub przedstawianie wydarzeń i faktów w korzystny dla siebie sposób);
- **niechęć do komunikowania się** (introwertyczność, obawa odrzucenia);
- **krytykowanie, obrażanie/poniżanie, wypominanie**;
- **wyśmiewanie** (sarkazm - złośliwa ironia, drwina lub szyderstwo);
- **wywyższanie się**.

Literatura:

- R. Alberti, M. Emmons, *Asertywność*, Wydawnictwo GWP, Gdańsk 2007
- A. Benedikt, *Asertywność jako proces skutecznej komunikacji*, Wydawnictwo ASTRUM, Wrocław 2003
- A. Hulewska, *Asertywność w ćwiczeniach*, Samo Sedno, Warszawa 2014
- B. Kozyra, *Komunikacja bez barier*, MT Biznes, Warszawa 2019
- E. Żurek, *Wystąpienia perswazyjne*, Poltext, Warszawa 2010