
Asertywne komunikowanie się

Komunikowanie się

2013



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA ROZWOJU



Zachodniopomorska
Szkoła Biznesu
w Szczecinie

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt "Licencjat Spółdzielstwa Wiedzy - zintegrowany system kształcenia przedsiębiorczości w szkołach ponadgimnazjalnych" współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego



Asertywne komunikowanie się

Spis treści

1. Wstęp	3
2. Asertywność - wprowadzenie.....	3
3. Postawa asertywna – definicja i charakterystyka.....	4
4. Postawa uległa – definicja i charakterystyka	4
5. Postawa agresywna – definicja i charakterystyka.....	5
6. Zalety asertywności	6
7. Jak rozpoznać zachowania uległe, agresywne i asertywne?.....	6
8. Charakterystyka emocji w zachowaniach asertywnych, pasywnych i agresywnych	8
9. Zasady formułowania komunikatów asertywnych.....	8
10. Wyrażanie krytyki.....	11
11. Podsumowanie.....	12
12. Literatura	13



Asertywne komunikowanie się

1. Wstęp

Każdy z nas doświadcza sytuacji wymagających podejmowania decyzji, chwalenia, czy też radzenia sobie z agresywnym zachowaniem innych ludzi. Każda z tych sytuacji wymaga specyficznego sposobu zareagowania i zachowania.

Zachowania ludzi z punktu widzenia komunikacji sprowadzają się do trzech stylów: agresji, uległości i asertywności. Nikt nie rodzi się asertywny. Nikt też nie jest asertywny zawsze i wszędzie. Asertywność to umiejętność, której można się nauczyć. To umiejętność niezbędna dla prawidłowego kształtowania relacji i kontaktów międzyludzkich. Zapoznaj się z materiałem na temat asertywności.

2. Asertywność - wprowadzenie

Repertuar zachowań ludzi sprowadza się do trzech podstawowych stylów zachowania: **agresji, uległości i asertywności**. Mimo że możesz starać się skutecznie uaktywniać trzy style zachowania, to jednak każdy człowiek ma skłonność do szczególnego wykorzystywania jednego z nich. Im jesteś starszy, tym trudniej zmienić zachowanie, ponieważ coraz bardziej skłaniasz się do tego stylu, do którego się przyzwyczaiłeś.

Dlaczego warto być asertywnym? Kim jest asertywny człowiek? Czy asertywność dotyczy tylko dorosłych?

Zanim odpowiesz na te pytania i być może zdecydujesz się na promowanie asertywności w swoim życiu, poznaj, czym asertywność jest i do czego zobowiązuje.

Asertywność to zachowanie, którego celem jest osiągnięcie wyniku 'wygrana - wygrana' i ma ono miejsce wtedy, gdy dana osoba broni swoich podstawowych praw, nie naruszając jednocześnie praw innych osób. W asertywności ważna jest zasada "ja czuję się dobrze - ja wygrywam; ty czujesz się dobrze - ty wygrywasz". Prezentujemy ten styl zachowania, kiedy uważamy drugą osobę za równą nam i kiedy postrzegamy ją jako kogoś, z kim chcielibyśmy się zaprzyjaźnić i współpracować. Różne oblicza asertywności

Asertywność jest czymś więcej, niż tylko sposobem i stylem komunikowania. Nawet najbardziej skuteczne wyuczenie się i stosowanie asertywnych narzędzi komunikacyjnych nie jest wystarczające do bycia osobą asertywną. Asertywność, jak „ryba wody”, potrzebuje pozytywnej samooceny i poczucia własnej wartości. Asertywnym możesz być tylko wtedy, gdy lubisz i akceptujesz siebie oraz lubisz i akceptujesz innych ludzi.

Asertywność dotyczy czterech płaszczyzn:



Źródło: opracowanie własne.



Asertywne komunikowanie się

Aby być asertywnym:

- zdecydować, czego chcesz,
- artykułuj swoje oczekiwania wyraźnie,
- zminimalizuj lub wyeliminuj lęk przed ryzykiem,
- nie unikaj otwartego wyrażania swoich uczuć,
- swobodnie wypowiadaj się i przyjmuj komplementy,
- naucz się wypowiadać i przyjmować uczciwą krytykę.

3. Postawa asertywna – definicja i charakterystyka

Postawa asertywna to umiejętność dochodzenia swoich praw oraz zdolność do wyrażania własnych myśli, uczuć i poglądów w sposób otwarty, szczerzy i adekwatny, nienaruszający prawa innych ludzi.

Cechy zachowania asertywnego:

- rozumienie własnych potrzeb i praw,
- szanowanie potrzeb i praw innych osób,
- porozumiewanie się z innymi ludźmi w sposób otwarty i szczerzy,
- branie odpowiedzialności za swoje działania,
- kontrolowanie tego, co mówimy i co robimy,
- gotowość do zawierania kompromisów,
- przezwyciężanie trudności i rozwiązywanie konfliktów w sposób pozytywny.

Osoba asertywna:

- otwarcie i stosownie do okoliczności wyraża własne myśli, opinie i uczucia,
- bierze odpowiedzialność za swoje słowa i działania,
- szanuje siebie i innych ludzi,
- słucha tego, co mają do powiedzenia inni ludzie.

Pamiętaj:

1. Asertywność to nie przymus.
2. Asertywność to nie moda.
3. Asertywność to sztuka życia opartego na zgodzie ze sobą i innymi.

4. Postawa uległa – definicja i charakterystyka

Postawa uległa polega na naruszaniu swoich praw poprzez nieumiejętność wyrażania własnych uczuć, myśli, poglądów i w konsekwencji - pozwalaniu, aby inni te prawa również naruszali.

Cechy zachowania uległego:

- rezygnacja z obrony własnych praw;
- pozwalanie na to, by inni nas wykorzystywali;
- unikanie odpowiedzialności, pozostawienie innym prawa podejmowania decyzji;
- przekonanie, że nie mamy żadnej kontroli, że jesteśmy bezradnymi ofiarami niesprawiedliwości;



Asertywne komunikowanie się

- manipulowanie innymi w celu otrzymania tego, co chcemy, poprzez odgrywanie różnych gier i wzbudzanie u innych poczucia winy.

Osoba uległa:

- nie wyraża własnych myśli, opinii i uczuć;
- przerzuca odpowiedzialność za swoje życie na osoby trzecie;
- nie szanuje siebie;
- podporządkowuje swoje potrzeby potrzebom innych;
- nie potrafi odmawiać;
- za wszystko przeprasza;
- jest niepełna siebie.

Osoba pasywna nie informuje ludzi, co czuje i czego oczekuje. Jej podporządkowanie i nieumiejętność przedstawienia swojego punktu widzenia powoduje, że przyjmuje racje innych niezależnie od sytuacji. Osoba pasywna (podporządkowana) jest niepełna siebie, często czuje się bezsilna i przegrana.

5. Postawa agresywna – definicja i charakterystyka

Postawa agresywna polega na dochodzeniu swoich praw oraz wyrażaniu własnych myśli, uczuć i przekonań w sposób, który jest często nieuczciwy, na ogół niestosowny i zawsze naruszający prawa innych.

Cechy zachowania agresywnego:

- wyrażanie uczuć i opinii w sposób, który karze innych ludzi, zagraża im lub ich poniża;
- ignorowanie praw i potrzeb innych ludzi;
- dążenie do osiągnięcia tylko swoich celów – bez względu na wszystko;
- pozostawianie w sobie złych uczuć.

Osoba agresywna:

- zawsze mówi, co myśli (bez względu na emocje drugiej strony);
- nie słucha tego, co mówią inni, bo i tak to ona ma zawsze rację;
- nie zwraca sobie głowy potrzebami i uczuciami innych osób.

Reagujemy agresywnie z powodu kumulacji złych uczuć i z powodu przekonania, że agresja jest jedyną rzeczą, która w danym momencie odniesie skutek lub z powodu poczucia władzy, które to zachowanie daje. Może się to wydawać dziwne, ale agresywne zachowania wynikają najczęściej z braku pewności siebie i niskiej samooceny. Osoba agresywna pragnie doskonałości, nie uznaje błędów, słabości i porażek – dlatego często ma zaniżoną samoocenę, a za własne błędy obwinia innych.



Asertywne komunikowanie się

6. Zalety asertywności

Przyjmowanie w codziennym życiu postawy asertywnej przynosi wiele korzyści i ma mnóstwo zalet.

Oto niektóre z nich:

- bliskie relacje między ludźmi,
- większa pewność siebie,
- większe zaufanie do innych ludzi,
- większa odpowiedzialność,
- większa samokontrola,
- oszczędność czasu i energii,
- mniej stresu i napięcia emocjonalnego,
- większe zadowolenie z siebie i optymizm życiowy.

Asertywność daje szansę na to, by relacje międzyludzkie dla wszystkich były raczej zyskiem niż kosztem, a obie strony tej relacji były przekonane, że ich potrzeby są zaspakajane, ich pomysły i opinie - wysłuchane, a umiejętności - dobrze wykorzystane. **Asertywność** pozwala panować nad sytuacją konfliktową, unikając przyjmowania postawy agresywnej lub podporządkowanej. Postawa podporządkowana i postawa agresywna stanowią barierę w efektywnym komunikowaniu się. Jeśli masz skłonność do zachowań podporządkowanych lub agresywnych, powinieneś zdecydowanie rozwijać umiejętności przyjmowania postawy asertywnej.

7. Jak rozpoznać zachowania uległe, agresywne i asertywne?

Trzy metody rozpoznania

	"Na oko"	• Jak mówi?
	"Na ucho"	• Co mówi?
	"Na serce"	• Jak na nas działa?

Źródło: Opracowanie własne.

Ucząc się efektywnych zachowań komunikacyjnych warto nauczyć się rozpoznawać asertywne, pasywne i agresywne sygnały zachowań u innych ludzi. Umiejętność ta pozwoli Ci dostosowywać twoje reakcje i zachowania do sytuacji, a w konsekwencji - nabywać umiejętności efektywnego komunikowania i porozumiewania się z innymi ludźmi.



Asertywne komunikowanie się

Aspekty niewerbalne zachowań asertywnych, pasywnych i agresywnych

„Na oko” czyli komunikacja niewerbalna osoby uległej, agresywnej i asertywnej – porównanie:

Osoba uległa	Osoba agresywna	Osoba asertywna
<ul style="list-style-type: none">•spuszczony wzrok•spoglądanie z dołu•pochylona/zgarbiona sylwetka•skrzyżowane ręce i nogi•uścisk dłoni szybki z wycofaniem•uciekanie wzrokiem•cichy/słaby głos	<ul style="list-style-type: none">•wzrok utkwiony w drugiej osobie•spoglądanie z góry•napięta/wyprostowana sylwetka•ręce zaciśnięte w pięści lub wymachujące•zaciśnięte szczęki i przymrużone powieki•głośny/krzykliwy głos	<ul style="list-style-type: none">•wzrok poszukujący kontaktu•wyprostowana/harmonijna sylwetka ciała•ręce i ramiona otwarte•uśmiech i otwarte oczy•zrównoważony/opanowany głos

Źródło: Opracowanie własne.

Komunikacja niewerbalna stanowi istotne źródło wiedzy na temat innych ludzi. Analiza komunikatów niewerbalnych to najlepsze narzędzie, odpowiadające na pytanie: z jakim zachowaniem mamy do czynienia. Komunikacja niewerbalna jest najbardziej odporna na „reżyserię i aktorskie zabiegi”. Mowa ciała zdecydowanie mniej kłamie niż słowa!

Aspekty werbalne zachowań asertywnych, pasywnych i agresywnych

„Na ucho” czyli komunikacja werbalna osoby uległej, agresywnej i asertywnej – porównanie:

Osoba uległa	Osoba agresywna	Osoba asertywna
<ul style="list-style-type: none">•przewaga komunikatów o charakterze grzecznościowym;•dużo prośb, wątpliwości i wątpliwych stwierdzeń;•Używa twierdzeń typu: "Nic nie szkodzi", "Pewnie nie mam racji...", "Przepraszam, że...", "Nie poradzę sobie...", "Jestem beznadziejny".	<ul style="list-style-type: none">•przewaga komunikatów o charakterze nakazów i poleceń;•dużo gróźb, straszenia i obraźliwych stwierdzeń;•Używa twierdzeń typu: "Ja mam rację...", "Twoje zdanie się nie liczy", "Zrób to natychmiast...", "Nie ma dyskusji...", "W tej chwili...", "Natychmiast, bo inaczej..."	<ul style="list-style-type: none">•przewaga komunikatów o charakterze otwartym;•dużo słuchania, empatii i motywacji zrozumienia;•Używa twierdzeń typu: „Ja myślę...”, „Prawdopodobnie...”, „Moim zdaniem...”, „Sądzę”, „Przypuszczam...”, „Dlaczego...”, „Co...”, „Jak...”, „Ile...”, „Myślę, że...”, „Uważam, że...”

Źródło: Opracowanie własne.



Asertywne komunikowanie się

Komunikacja werbalna nie zawsze jest źródłem wiarygodnej oceny typu zachowania osoby, z którą mamy do czynienia. Pamiętaj o tym, aby znaczenie słów zawsze interpretować w relacji do mowy ciała. Używanie stwierdzeń i słów „asertywnych” nie zawsze oznacza, że dana osoba zachowuje się w sposób asertywny.

8. Charakterystyka emocji w zachowaniach asertywnych, pasywnych i agresywnych

„Na serce”, czyli jakie emocje wzbudza w nas osoba uległa, agresywna i asertywna – porównanie:

Osoba uległa	Osoba agresywna	Osoba asertywna
<ul style="list-style-type: none">•żal i litość,•złość i irytacja,•chęć pomocy,•chęć pokierowania i wskazania rozwiązań,•brak szacunku,•tendencja do manipulowania,•tendencja do podporządkowywania i wykorzystania.	<ul style="list-style-type: none">•strach,•przerażenie,•chęć ucieczki,•niechęć do kontaktu,•obawa przed zranieniem,•wycofywanie się ze współpracy,•unikanie jakichkolwiek relacji,•agresja.	<ul style="list-style-type: none">•satysfakcja,•zadowolenie,•chęć utrzymania kontaktu,•szczerłość,•otwartość,•zrozumienie,•inicjowanie współpracy,•przychylność.

Źródło: Opracowanie własne.

Emocje są doświadczane jako szczególny rodzaj stanu psychicznego. Towarzyszą im lub następują po nich zmiany somatyczne, ekspresje mimiczne oraz reakcje o charakterze behawioralnym (zachowania). Istotą emocji jest uruchomienie gotowości do działania. W konsekwencji: unikamy osób agresywnych, nie traktujemy poważnie osób pasywnych i chętnie zbliżamy się do osób asertywnych.

9. Zasady formułowania komunikatów asertywnych

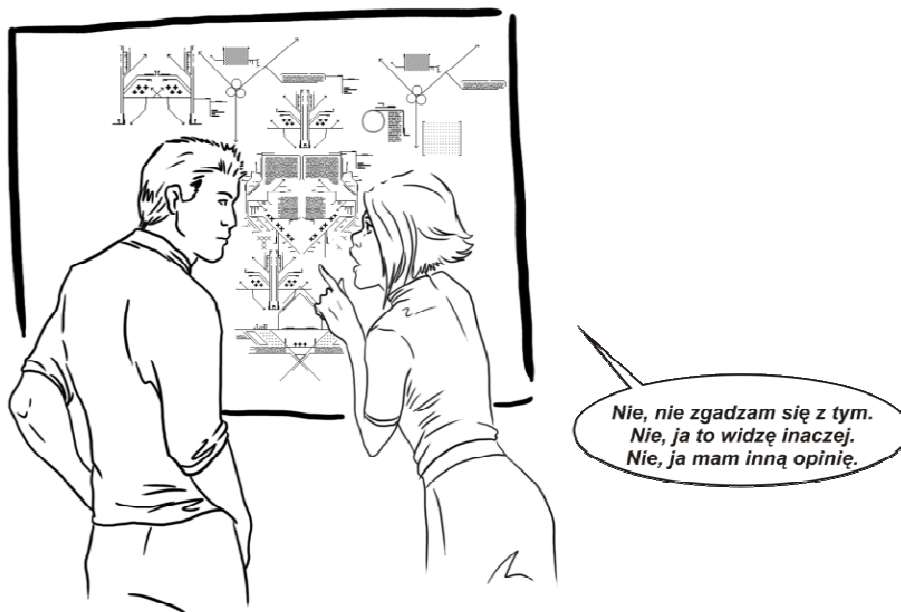
Budowanie asertywnej komunikacji jest podstawą skuteczności twojej komunikacji interpersonalnej. Spójrz na rysunki, na których przedstawiono niektóre techniki asertywne.



Asertywne komunikowanie się

Technika 1

Jeśli się nie zgadzasz, powiedz to wyraźnie – asertywna odmowa



Źródło: Opracowanie własne.

Prawo do odmowy jest jednym z ważniejszych elementów asertywności. Asertywna odmowa powinna zawierać słowo „nie” - informację, czego nie zrobimy i ewentualnie dlaczego tego nie zrobimy. Czasami wymaga wielokrotnego powtórzenia (tzw. technika zdartej płyty). Nigdy nie mów „nie mogę”, kiedy tak naprawdę - nie chcesz!

Technika 2

Używaj zdań podkreślających różnicę pomiędzy swoimi opiniami i doświadczeniami a opiniami innych.



Źródło: Opracowanie własne.



Asertywne komunikowanie się

Technika 3

Jeśli się z czymś nie zgadzasz, podaj krótko i precyzyjnie przyczyny



Źródło: Opracowanie własne.

Technika 4

Zawsze staraj się zrozumieć punkt widzenia innych ludzi



Źródło: Opracowanie własne.

Stosując techniki asertywne pamiętaj, że asertywność opiera się na spójności komunikatów werbalnych z niewerbalnymi – same słowa nie są wystarczające, aby komunikat był asertywny.



Asertywne komunikowanie się

10. Wyrażanie krytyki

Jedną z trudniejszych psychologicznie sytuacji jest wyrażanie i przyjmowanie krytyki. Wyrażanie krytyki to przekazywanie negatywnych informacji zwrotnych, związanych np. z zachowaniem innych ludzi.

Z wyrażaniem krytyki związane są różne obawy o reakcje innych ludzi:

- zdenerwują się,
- nie będą mnie lubili,
- będą o mnie mówili złe rzeczy,
- jeśli stanie się coś złego, nie będę umiał sobie z tym poradzić,
- zostanę skrytykowany lub odepchnięty.

Asertywne wyrażenie krytyki składa się z trzech etapów:

1. **Opisu sytuacji:** Co widzę? (Jak wygląda sytuacja?)
Przedwczoraj pożyczyłem(-am) ci zeszyt do matematyki. Umówiliśmy się, że zwrócisz mi go wczoraj wieczorem. Nie zrobiłeś(-aś) tego.
2. **Opisu uczuć** związanych z daną sytuacją: Co czuję w związku z tym, co widzę?
Jest mi przykro/jestem zły(-a) z tego powodu.
3. **Opis oczekiwań** związanych z daną sytuacją: Oczekuję... Chciał(-a)bym....
Chciał(-a)bym, abyś następnym razem dotrzymał(-a) umowy. W przeciwnym razie więcej ci nie pożyczę.

Przekazując negatywne informacje zwrotne powinieneś wykazać się właściwym poziomem asertywności. Jeśli nastawisz się na rozwiązanie problemu i skoncentrujesz się na samym problemie, a nie na tym, jaki ktoś jest, wtedy najprawdopodobniej uda ci się wyrazić asertywnie krytykę. Wyrażanie krytyki opiera się na mówieniu o konkretnych faktach, zachowaniach i ich konsekwencjach, a nie naszych ocenach postaw, osobowości czy opinii innych ludzi.

Radzenie sobie z krytyką

Nikt nie lubi być krytykowany. Słyszac krytykę, jedni z nas spuszczaają głowę i milczą (postawa uległa), inni wybuchają gniewem, odpowiadają krytyką, sarkazmem lub złośliwością (postawa agresywna).

Jak radzić sobie z krytyką w sposób asertywny?

- powstrzymaj emocje i zachowaj spokój;
- skup się na treści przekazu (o co chodzi?);
- obiektywnie oceń, czy krytyka jest zasadna;
- zastanów się, jakie są intencje osoby krytykującej.

Kiedy usłyszysz krytykę uzasadnioną:

- zgódź się z osobą krytykującą;
- nie szukaj wymówek;
- wyjaśnij błąd w sytuacji, która tego wymaga (np. gdy spóźnisz się do szkoły);
- zastosuj technikę potwierdzania.



Asertywne komunikowanie się

Potwierdzenie (zwłaszcza w sytuacji krytyki uzasadnionej) jest techniką przyznania się do błędu, braku itd. Bez stosowania wymówek, usprawiedliwiania i nadmiernego tłumaczenia.

Na przykład: *Tak, rzeczywiście nie ukończyłem(-am) projektu zgodnie z terminem...*

Jak radzić sobie z agresywną krytyką

Zdarza się, że osoba, która cię krytykuje, robi to w sposób agresywny.

W jaki sposób zareagować w takiej sytuacji?

1. Zareaguj i spokojnie wyraż swoją opinię: „Słowa, których używasz, obrażają mnie”, „Ja mam inne zdanie na swój temat”, „Twoja opinia na mój temat diametralnie różni się od mojej”.
2. Jeżeli zachowanie osoby krytykującej nie ulega zmianie - wycofaj się i odejdź.
3. Zastosuj technikę zamglania.

Zamglenie to technika przydatna w radzeniu sobie z manipulacją i niekonstruktywną krytyką, z którą się nie zgadzamy. Dzięki zamgleniu skutecznie radzimy sobie ze stwierdzeniami, które zawierają element prawdy, ale wypowiedzane są z zamiarem poniżenia i zdeprecjonowania nas. Technika ta polega na znalezieniu w danym stwierdzeniu elementu, z którym się zgadzamy i jednocześnie trzymaniu się swojego punktu widzenia.

Przykłady zastosowania zamglenia wobec przykładowego komunikatu agresywnego:

„Nigdy się nie uczysz, więc na pewno nie zdasz egzaminu”.

1. *Być może masz rację, za mało się uczę...*
Tzw. **zgoda częściowa** - zgadasz się jedynie z stwierdzeniem, że za mało się uczysz.
2. *Być może masz rację, uczę się za mało, by zdać egzamin.*
Tzw. **zgoda być może** - istnieje prawdopodobieństwo, że stwierdzenie jest prawdziwe i faktycznie nie zdasz, jeżeli nie będziesz się uczyć więcej.
3. *Racja, jeżeli człowiek za mało się uczy, nie zdaje.*
Tzw. **zgoda logiczna** - zgadasz się z logiką stwierdzenia, ale nie z tym, że odnosi się ono do ciebie.

11. Podsumowanie

Prezentowane opracowanie dostarczyło Ci podstawowej wiedzy z zakresu asertywności – kompetencji powszechnie uznawanej za klucz do efektywności i skuteczności komunikacyjnej. Szczególny nacisk został położony na praktyczne wskazanie technik i narzędzi asertywnego komunikowania.

Po zapoznaniu się z materiałem potrafisz:

- określić istotę zachowania asertywnego, agresywnego i uległego;
- rozpoznać i wskazać główne cechy zachowań asertywnych, agresywnych i uległych;
- określić korzyści wynikające z zastosowania asertywności;
- opisać i scharakteryzować podstawowe role zespołowe;
- zastosować w praktyce techniki asertywnego komunikowania.



Asertywne komunikowanie się

12. Literatura

1. McKay Matthew, Davis Martha, Fanning Patrick, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2003.
2. Hare Beverley, *Bądź asertywny*, Wydawnictwo Ravi, Łódź, 1999.
3. Olszyńska Agata, *Techniki asertywności i panowania nad emocjami oraz metody prowadzenia trudnych rozmów dla menedżera*, Wydawnictwo FORUM Sp. z o.o., Poznań, 2010.