



---

# Asertywne komunikowanie

---

## Komunikowanie się Studium przypadku

---

2013

---



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Zachodniopomorska  
Szkoła Biznesu  
w Szczecinie

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY





# Asertywne komunikowanie

## Cel

Celem case study jest uświadomienie znaczenia umiejętności asertywnego komunikowania w budowaniu satysfakcjonujących relacji z innymi ludźmi.

Dotychczasowe życie Michaliny całkowicie się zmieniło, a wszystko za sprawą przeprowadzki do nowego miasta. Michalinie tak bardzo zależy na akceptacji i znalezieniu nowych znajomych, że godzi się na to, aby inni zachowywali się wobec niej w sposób, który narusza jej godność. I chociaż wcale jej się to nie podoba, to nie wie, co powinna w tej sytuacji zrobić, obawia się, że jeżeli powie, co naprawdę myśli, starci koleżankę.

## Wstęp

Michalina po ukończeniu gimnazjum razem z rodzicami i bratem Miłoszem przeprowadziła się z małej miejscowości w województwie lubelskim na przeciwległy koniec Polski. Czas tak szybko płynął, że zanim się zorientowała, minął już rok od kiedy mieszka w mieście Sz., położonym 100 km od morza. Od roku Michalina jest uczennicą Liceum Ogólnokształcącego nr V, a po zdaniu matury marzy o wyjeździe do Londynu, aby tam kontynuować naukę.

## Otoczenie przedmiotu

Michalina bardzo ciężko przeżyła przeprowadzkę. W swojej rodzinnej miejscowości pozostawiła nie tylko grono wiernych przyjaciół, ale również swoją pierwszą miłość. Jak tylko się dowiedziała o planach rodziców, nie odzywała się do nich chyba przez tydzień, wyładowując swoją złość i frustrację na młodszym bracie. Teraz, z perspektywy czasu inaczej patrzy na tę sytuację. Wie, że jej rodzice nie mieli już wyboru. Sklepić, który prowadzili, przynosił tak małe dochody, że w pewnym momencie to, co zarabiali, przestało wystarczać na utrzymanie czteroosobowej rodziny, jednocześnie miejscowość, w której mieszkali, była tak mała, że nie dawała perspektyw zawodowych rodzicom. Wtedy to mama Michaliny podjęła decyzję, że trzeba się przeprowadzić. Jej siostra mieszkała w Sz. i zobowiązała się, że pomoże im na początku.

Od tego czasu minął już prawie rok. Rodzice Michaliny pracują i nie żałują, że podjęli tę decyzję. Jedynie Michalina często wraca myślami do swoich dawnych przyjaciół, bo w nowym mieście i w nowej szkole wciąż czuje się jakoś obco...

## Problematyka

Michalina nie do końca dobrze czuła się w nowej szkole. Udało się jej poznać kilku nowych kolegów i koleżanek, ale coraz częściej czuła się jakoś dziwnie, kiedy razem się spotykali. Jedną z osób, które poznała jako pierwsze, była Majka. Majka bardzo często zwracała się do Michaliny sarkastycznie, rzucając w jej stronę rzekomo zabawne uwagi (np. umyj zęby, zanim zaczniesz do mnie mówić, albo zrzuć trochę sadła, bo przestanę cię lubić). Michalina zazwyczaj uśmiechała się tylko, chociaż wcale jej te uwagi nie bawiły. Raz próbowała zwrócić uwagę Majce, cicho i niepewnie zaczęła: – Wiesz, mmm, naprawdę te uwagi, to znaczy... – nie zdążyła nawet dokończyć zdania, bo Majka natychmiast to skomentowała: – Ty mi nie mów, co ja mogę, a co nie, przyjechałaś tu z jakiejś wiochy i myślisz, że taka mądra jesteś. Albo się zamknij, albo stąd spadaj – mówiąc to, Majka miała niewzruszony wyraz twarzy, jedną rękę trzymała na biodrach, a drugą wskazywała na Michalinę, głos miała wyraźnie podniesiony. – Przepraszam, nie chciałam cię zdenerwować, ja tylko... – zaczęła znowu niepewnie Michalina. – Ja chcesz mnie przeprosić, to lepiej kup colę i będzie po



## Asertywne komunikowanie

sprawie – dodała na koniec Majka, na co Michalina kiwnęła tylko głową i udała się w stronę szkolnego sklepiku.

### Główni aktorzy

Michalina (dawni koledzy mówili na nią Miśka) to bardzo wrażliwa dziewczyna. W wolnym czasie najbardziej lubi słuchać muzyki, a w szczególności listy przebojów radiowej „Trójki”. Bardzo przeżyła przeprowadzkę rodziców i chodź doskonale rozumie powód tej decyzji, to jednak w nowym mieście jest jej dużo trudniej. Michalinie bardzo zależy na tym, aby wszyscy ją lubili, w nowej szkole chciałaby znaleźć przyjaciół.

Majka jest koleżanką Michaliny, chodzą do tej samej klasy i siedzą razem w ławce. Majka z dużą łatwością potrafi wyrazić, co czuje, co myśli, czego chce. Kiedy coś dzieje się nie po jej myśli, przechodzi do ataku. Zazwyczaj otacza się takimi osobami, które może sobie podporządkować.

### Podsumowanie

Asertywność to sztuka wyrażania zarówno myśli, uczuć, jak i życzeń, a także dbanie o przestrzeganie swoich praw bez naruszania tym samych praw innych osób. Asertywność nie jest cechą osobowości, ale umiejętnością, której można, a nawet trzeba się nauczyć. Michalina w większości sytuacji nie była asertywna, nie dbała o poszanowanie swoich praw. Myślała, że ulegając i podporządkowując się innym, zdobędzie więcej przyjaciół i będzie bardziej lubiana. Tymczasem jej postawa przyniosła zupełnie odwrotny efekt.

Czy wiesz, że trening asertywności powstał jako procedura leczenia pacjentów o „zahamowanej osobowości”. Pionierem treningu był Andrew Salter (autor również pierwszej książki dotyczącej treningu asertywności wydanej w 1949 r.). Salter wyróżnił sześć rodzajów umiejętności, które mogą być pomocne w przewycięzaniu „zahamowań”, do których zaliczył m.in.: częste używanie zdań zaczynających się od „ja”, akceptowanie pochwał i chwalenie samego siebie, a także zdolność do życia teraźniejszością i spontaniczność.

### Pytania do rozwiązania

1. Jaki styl komunikacji jest charakterystyczny dla Michaliny? Nazwij go i opisz.
2. Jak myślisz, co może być przyczyną takiej postawy?
3. Jaki styl komunikacji jest charakterystyczny dla Majki? Nazwij go i opisz.
4. Zastanów się, jak będzie wyglądała ta relacja, jeżeli Michalina nie zmieni swojej postawy.
5. W jaki sposób Michalina powinna zareagować na komentarze Majki?