

ASERTYWNOŚĆ

SPOSÓB KOMUNIKOWANIA SIĘ



Asertywność – takie działanie, które umożliwia człowiekowi działanie w jego własnym interesie, obronę swoich praw, bez odczuwania lęku, to także wyrażanie swoich myśli, uczuć, pragnień w sposób, który nie narusza praw innych ludzi.

Jesteś asertywny, gdy w sposób otwarty, adekwatny, uczciwy, używając społecznie akceptowanych form wyrażamy własne prawa i uczucia, respektując prawa i uczucia innych osób (współpracowników).



dr Anna Walczyna

Bycie asertywnym łączy się z przekazaniem komunikatu, że nie pozwolimy sobą manipulować, naruszyć własnych granic.



Prawa własne i innych osób, innych członków grupy, organizacji – klucz do odróżnienia zachowań asertywnych od agresywnych i pasywnych (biernych).

dr Anna Walczyna

Zachowanie asertywne menedżera wyływa z przeświadczenia, że:

- 1. On sam ma określone prawa, ale inni uczestnicy organizacji również je mają;**
- 2. On ma określone potrzeby do zaspokojenia, lecz inni uczestnicy organizacji również je mają;**
- 3. On ma wiele do zaoferowania instytucji, ale inni członkowie organizacji mogą także wnieść do niej określone wartości.**



Dr Anna Walczyna

Zachowanie agresywne menedżera wyływa z przeświadczenia, że:

- 1. On ma określone prawa, a inni uczestnicy organizacji ich nie mają;**
- 2. Jego własne potrzeby i poglądy są ważniejsze od potrzeb, wymagań i poglądów innych uczestników organizacji;**
- 3. On ma wiele do zaoferowania instytucji, natomiast inni uczestnicy organizacji bardzo niewiele.**



**Cel – wygrać, choćby
kosztem innych**

Dr Anna Walczyna

Zachowanie pasywne menedżera wyływa z przeświadczenia, że:

- 1. Inni uczestnicy organizacji mają określone prawa, a on ich nie ma;**
- 2. Potrzeby, wymagania i poglądy innych uczestników organizacji są ważniejsze od jego własnych;**
- 3. Inni uczestnicy organizacji mają wiele do zaoferowania instytucji, a on sam bardzo niewiele.**



**cel – unikanie
kontrowersji, konfliktów**

Dr Anna Walczyna

Tabela 1. Cechy charakterystyczne asertywności.

	<i>Bierny</i>	<i>Asertywny</i>	<i>Agresywny</i>
CECHY	Pozwalasz innym decydować za siebie. Emocjonalnie nieuczciwy. Nie mówisz wprost, zapierasz się samego siebie, jesteś skryty. W sytuacji, gdy można wygrać lub przegrać – przegrywasz. Jeśli osiągasz swoje cele, to nie w sposób bezpośredni.	Sam podejmujesz decyzje. Jesteś taktownie uczciwy. Bezpośredni, a poczuciem godności, otwarty, wypowiadasz się wprost. Sytuacje, w których można wygrać lub przegrać – przekształcasz tak, by obie strony na tym zyskały.	Decydujesz za innych. Uczciwy w sposób nietaktowny. Bezpośredni, podkreślasz swoją wartość. Twardy, ponizasz i umniejszasz zalety innych. W sytuacji, w której możesz wygrać lub przegrać – wygrywasz.
UCZUCIA	Niespokojny, bezradny, ignorowany i manipulowany przez innych. Potem: zły na siebie i innych.	Pewny siebie, masz poczucie godności, dążysz do celów, jesteś doceniany. Potem: masz poczucie spełnienia.	Zasadniczy, wywyższający się, kontrolujący innych. Potem: ewentualnie masz wyrzuty sumienia.
Uczucia innych w kontaktach z tobą	Mają poczucie winy lub wyższości. Sfrustrowani przez ciebie.	Inni czują się doceniani i szanowani.	Poniżeni, w defensywie, pełni niechęci, zranieni.
Jak w kontaktach z tobą oceniają cię inni	Brak szacunku i zaufania. Mają cię za popychadło. Nie wiedzą, o co ci chodzi.	Szacunek, zaufanie. Wiedzą, o co ci chodzi.	Inni widzą cię jako mściwego, niegodnego zaufania. Boją się ciebie.
REZULTAT	Inni osiągają swoje cele twoim kosztem. Twoje prawa nie są brane pod uwagę.	Wynik określony przez uczciwe negocjacje. Twoje prawa są respektowane.	Osiągasz swoje cele kosztem innych. Uzurpujesz sobie prawa i naruszasz prawa innych.
Przekonania, na których opiera się twoje zachowanie	Nigdy nie powinienem zrobić przykrości albo narazić się nikomu ... oprócz siebie.	Mam obowiązek dbać o swoje prawa; szanuję innych, ale nieskoniecznie cenię ich zachowanie.	Muszę poniżyć innych, żeby zadbać o własne interesy.

Zrodlo: E.J. Neidhardt, M.S. Weinstein, R.F. Conry. Jak opanować stres.

Dr Anna Walczyna

Tabela 2. Kryteria różniące człowieka pasywnego, agresywnego i asertywnego.

	<i>Pasywność</i>	<i>Agresywność</i>	<i>Asertywność</i>
Wiedza o sobie	Jestem osobą spokojną o bardzo małym wpływie	Jestem osobą o silnej osobowości. Chcę, aby mnie słuchano, bo wiem najlepiej.	Jestem odrębna i wyjątkowa, a moje myśli i poglądy liczą się.
Opinia innych	Oto nieśmiała i niepewna osoba, szczęśliwa, że inni wykazują za nią inicjatywę.	To osoba zbyt pewna siebie, onieśmielająca innych. Uważa, że ma więcej praw od innych. Musi zawsze być na pierwszym miejscu.	To osoba śmiała, godna zaufania, która zawsze umie wyważyć między potrzebami swoimi i innych.
Uczucia	Stale czuję się onieśmielona, zawiedziona, przygnębiona, niepewna, zmęczona, przybita, bezradna, nie nadaję się do niczego, czuję się winna.	Czuję się poddenerwowana, zła, rozdrażniona, zmartwiona, wściekła, napięta, czujna, niedoceniana, atakowana, krytykowana.	Czuję się bezpieczna, kompetentna, pewna siebie, szczęśliwa, zadowolona z siebie, nie boję się sytuacji konfliktowych.
Działania	Mówię „tak” gdy chcę powiedzieć „nie”. Nie potrafię powiedzieć „nie”, gdy jestem wykorzystywana. Drżę na myśl o podjęciu decyzji. Unikam konfliktów za wszelką cenę.	Lubię walczyć, lubię zawsze wygrywać. Rzadko się z kimś konsultuję, wierząc, że ludzie lubią być instruowani co robić.	Uważam, że mam prawo: być wysłuchana, konsultować się, domagać się, aby liczone się ze mną przy podejmowaniu decyzji. Uważam, że jestem odpowiedzialna za dbanie o swoje prawa i sądzę, że te same prawa dotyczą wszystkich.

Zrodlo: Bańka A.: Bezrobocie. Podręcznik pomocy psychologicznej. Poznań 1992.

dr Anna Walczyna

Tabela 3. Kryteria interpretowania znaczeń „języka ciała”

<i>Część ciała</i>	<i>Asertywność</i>	<i>Agresywność</i>	<i>Pasywność</i>
<i>Postawa</i>	Wyprostowana, raczej sztywna	Wychylona do przodu	Zgięta, skulona
<i>Głowa</i>	Trzymana zdecydowanie, ale nie sztywno	Uniesiona, z wysuniętą brodą	Spuszczona
<i>Oczy</i>	Patrzą wprost, dobry i regularny kontakt	Mocno zogniskowane, „wgapiające się”, przesywające lub świdrujące	Patrzą w bok lub poza partnera, rzadki kontakt
<i>Twarz</i>	Ekspresja odpowiednia do słów	Zacięta „maska”	Uśmiecha się nawet gdy mu przykro
<i>Głos</i>	Odpowiednio modulowany do treści	Głośny, ze zbytnim naciskiem	Wahający się, miękki, zanikające końcówki
<i>Ręce i dłonie</i>	Zrelaksowane, poruszające się z łatwością	Ostre, przesadne ruchy, wskazywanie lub pukanie palcem	Spokojne, ale bezcelowe ruchy
<i>Sposób chodzenia i poruszania się</i>	W równym rytmie, odpowiednio dostosowany do działania	Wolny i ciężki lub szybki, twardy, jakby wyreżyserowany	Powolny i wahający się lub szybki i nerwowy.

dr Anna Walczyna

Rola komunikacji niewerbalnej w porozumiewaniu

Podkreślanie lub zaprzeczanie komunikatowi werbalnemu.

Cel – uzyskanie zgodności pomiędzy obydwoma rodzajami komunikatów

Przekazu niewerbalnego używamy zwykle do komunikowania uczuć, sympatii i skłonności.

Przestrzeń w komunikacji:

- ✓ sfera intymna – (do 45 cm) dostępna dla osób pozostających w bliskich związkach uczuciowych;
- ✓ sfera osobista – (46 do 120 cm) dystans taki dzieli nas od ludzi w sytuacjach towarzyskich;
- ✓ sfera społeczna - (120 do 350 cm) dystans przeznaczony dla nieznanym lub osób mało znanych;
- ✓ sfera publiczna – (350 cm i więcej) dystans jaki zachowujemy, gdy przemawiamy do większej grupy ludzi.

dr Anna Walczyna

Konsekwencje poszczególnych rodzajów zachowań

Zachowując się agresywnie ryzykujemy, że:

- ❖ Popadniemy w konflikty,
- ❖ Stracimy szacunek dla siebie,
- ❖ Ludzie będą się czuli przy nas zagrożeni,
- ❖ Będziemy nielubiani,
- ❖ Dojdzie do przemocy
- ❖ Osiągniemy rezultaty odwrotne od zamierzonych,
- ❖ Narazimy się na stres.

Uległość często prowadzi do tego, że:

- ❖ Tracimy poczucie własnej wartości,
- ❖ Czujemy się skrzywdzeni, źli na innych,
- ❖ Jesteśmy sfrustrowani,
- ❖ Zachęcamy innych do dominacji,
- ❖ Wybuchamy nagle agresywnie na skutek skumulowania przykrych uczuć,
- ❖ Nie osiągamy tego, co chcemy,
- ❖ Jesteśmy wykorzystywani przez innych.

Lęk prze reakcją otoczenia, chęć bycia grzecznym, unikanie konfliktów, chęć manipulowania innymi – to częste powody zachowań uległych.

dr Anna Walczyna

Konsekwencje poszczególnych rodzajów zachowań

Działając asertywnie ryzykujemy, że:

- ❖ Będziemy nielubiani przez ludzi za to, że wyrażamy swoje odczucia,
- ❖ Otrzymamy etykietę człowieka idącego przez życie przebojem,
- ❖ Zmienia się nasze relacje z ludźmi,
- ❖ Będziemy się spotykali z reakcjami zdziwienia i zaskoczenia.

W konsekwencji jednak mogą się pojawić reakcje takie jak:

- ❖ Prawdziwe zbliżenie się do innych ludzi,
- ❖ Lepsze poznanie siebie i innych,
- ❖ Wyrazy pochwały ze strony otoczenia,
- ❖ Samorealizacji.

dr Anna Walczyna

Prawa asertywności

- 1. Prawo do wyrażania siebie, swoich opinii, potrzeb, uczuć – tak długo, dopóki nie raniś innych;**
- 2. Prawo do wyrażania siebie – nawet jeśli rani to kogoś innego – dopóki twoje intencje nie są agresywne (są asertywne);**
- 3. Prawo do przedstawienia innym swoich próśb – dopóki uznajesz, że mają prawo odmówić;**
- 4. Są sytuacje, w których kwestia praw poszczególnych osób nie jest jasna. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania tej sytuacji z drugą osobą;**
- 5. Masz prawo do korzystania ze swoich praw.**

dr Anna Walczyna

Czynniki ułatwiające/utrudniające asertywność

- 1. Płeć**
- 2. Kultura**

dr Anna Walczyna