



SPÓJNA
INTEGRACJA
REGIONALNA
EKONOMII
SPOŁECZNEJ II

Asertywna komunikacja

Magdalena Jasińska



Stowarzyszenie Trenerów Organizacji Pozarządowych
Warszawa 2022

www.stowarzyszeniestop.pl



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt realizowany jest w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Potocznie asertywność jest rozumiana jako umiejętność mówienia „nie”. Niektóre osoby łączą prawo do odmowy z egoizmem. Jednak pod hasłem asertywności kryje się znacznie więcej, a jej praktykowanie wiąże się z poszerzaniem pola samoświadomości i rozwojem umiejętności komunikacji. Aby być asertywnym_ą, warto wiedzieć, jakie mam potrzeby, co myślę o danej sytuacji, czego chcę, a czego nie chcę, jakie emocje czuję, jak mogę je wyrażać, by nie przekraczać granic innych osób, a także jakie są moje mocne i słabe strony.

CZYM JEST ASERTYWNOŚĆ?

Maria Król-Fijewska definiuje zachowanie asertywne jako „zespół zachowań interpersonalnych, wyrażających uczucia, postawy, życzenia, opinie lub prawa danej osoby w sposób bezpośredni, stanowczy i uczciwy, a jednocześnie respektujący uczucia, postawy, życzenia, opinie lub prawa innej osoby (osób). Zachowanie asertywne może obejmować ekspresję takich uczuć jak: gniew, strach, zaangażowanie, nadzieja, radość, rozpacz, oburzenie, zakłopotanie itp., ale w każdym z tych przypadków uczucia te wyrażane są w sposób, który nie narusza praw innych osób. Zachowanie asertywne odróżnia się od zachowania agresywnego, które wyrażając uczucia, postawy, życzenia, opinie lub prawa, nie respektuje tych samych elementów u innych osób”¹.



Asertywność to umiejętność adekwatnego wyrażania siebie w kontakcie z inną osobą czy osobami².

Postawa asertywna oznacza także świadomość, że posiadam granice i że mam prawo się nie zgadzać, kiedy ktoś je przekracza. Jednocześnie respektuję granice innych osób. Szacunek wobec siebie i innych oraz poczucie godności są tutaj niezwykle ważne. Respektowanie zdania innej osoby oznacza bowiem także to, że jestem gotowa_y przyjąć jej odmowę.

¹ M. Król-Fijewska, *Trening asertywności*, Warszawa 1993, s. 9.

² Materiały edukacyjne Ośrodka Pomocy i Edukacji Psychologicznej INTRA.

Czołowy teoretyk komunikacji asertywnej Herbert Fensterheim radził, by w razie wątpliwości, czy dane zachowanie jest asertywne, sprawdzać, czy choć odrobinę zwiększyło ono nasze poczucie szacunku do samych siebie. Zachowanie asertywne powoduje, że szacunek rośnie, nieasertywne – że maleje.

Co istotne, asertywność nie jest cechą wrodzoną³. Można ją kształcić, rozwijać i się jej uczyć w każdym momencie swojego życia.

JAKIE MAMY PRAWA JAKO OSOBY?

Wspomniany już Herbert Fensterheim wskazał na pięć praw⁴, które są niezbywalne i których świadomość pomaga w budowaniu asertywnej postawy:

1. Masz prawo robić, cokolwiek chcesz, dopóki nie ranisz nikogo innego.
2. Masz prawo dbania o swoją godność poprzez asertywne zachowania, nawet gdy jest to raniące dla kogoś innego, dopóki twoje intencje nie są agresywne, a asertywne.
3. Masz prawo do wyrażania próśb do innych osób, dopóki akceptujesz to, że druga osoba może odmówić.
4. Między ludźmi zdarzają się sytuacje, w których ich prawa nie są jasne. Zawsze masz jednak prawo do dyskusowania i wyjaśniania problemu z drugą osobą.
5. Masz prawo korzystać ze swoich praw. Jeżeli tego nie robisz, zgadzasz się na to, że mogą ci zostać odebrane.

³ Jednocześnie Agnieszka Wróbel w książce *Asertywność na co dzień, czyli jak żyć w zgodzie ze sobą i innymi* (Warszawa 2011, s. 8) zwraca uwagę, że jako dzieci wyrażamy się asertywnie, dokładnie wiemy, czego chcemy, a czego nie chcemy, nie mamy kłopotu z komunikowaniem swoich emocji i potrzeb. I jeżeli dorośli respektują nasze granice, to w dorosłość wchodzimy jako osoby asertywne.

⁴ M. Król-Fijewska, dz. cyt., s. 83.

Jedynymi osobami, które mogą nas tych praw pozbawić, jesteśmy my sami. Jeżeli nie postawimy wyraźnie swoich granic, to inni zrobią to za nas.

JA JESTEM OK – TY JESTEŚ OK

Teoretycy asertywności zwracają uwagę na to, jak traktujemy swoich rozmówców_rozmówczynie (bądź osoby, z którymi wchodzimy w interakcje). Zachowanie asertywne oznacza bowiem, że „ja jestem OK i ty jesteś OK” – jesteśmy równe i równi, mamy takie same prawa. Szanuję prawa innych na równi ze swoimi.



Stawianie siebie wyżej, czyli „ja jestem OK – ty nie jesteś OK”, to postawa agresywna. Liczy się tylko to, co jest dla mnie ważne. Nie uważam, by prawa innych osób były równie istotne. W swojej komunikacji przekraczam granice innych. Używam przemocy słownej, obrażam, atakuję, oceniam, wywołuję poczucie winy, manipuluję, używam aluzji i ironii. Dążę do tego, by moja racja była na wierzchu. Nie słucham. I nie ujawniam swoich uczuć, emocji i potrzeb wprost. Albo czynię to, nie licząc się z uczuciami, emocjami i potrzebami innych.

Postawa „ja nie jestem OK – ty jesteś OK” to postawa uległa. Moje poczucie własnej wartości jest tak niskie, jestem tak niepewna_y swojego zdania, że odbieram sobie swoje prawa i respektuję wyłącznie prawa i zdanie innych osób. Pozwalam im na podejmowanie decyzji dotyczących mojego życia. Jestem wycofana_y, nie zabieram głosu, gdy moje zdanie różni się od zdania innych. Boję się konfrontacji. Nie ujawniam swoich uczuć, emocji i potrzeb.

„Ja nie jestem OK – ty nie jesteś OK” to postawa pesymistyczna, rezygnacyjna.

ASERTYWNA ODMOWA

Przede wszystkim sprawdź, czy i dlaczego chcesz odmówić. Upewnij się, dlaczego podejmujesz taką decyzję – co tobą powoduje. Sprawdź, co czujesz w związku z daną sytuacją. Postaraj się wyciszyć emocje, mówić spokojnie, stanowczo, wprost i blisko swoich potrzeb i przekonań. Nie przepraszaaj, jeśli nie ponosisz winy. Nie tłumacz się nadmiernie. I używaj komunikatu JA (mów w swoim imieniu, odnoś się do swoich emocji, potrzeb i myśli).

Etapy asertywnej odmowy

1. Powiedz „nie” i postaw kropkę. Zrób pauzę. Pozwól drugiej stronie usłyszeć swoją odmowę.
2. Poinformuj drugą stronę, co zamierzasz zrobić.
3. Wyjaśnij motywy swojej decyzji. Dzięki ich znajomości twój rozmówca lepiej zrozumie twoje zachowanie.
4. Jeśli chcesz, powiedz coś, co podtrzyma dobrą relację z daną osobą.

Przykład

Kolega z pracy prosi cię, żebyś mu pomogła skończyć zadanie. Jego wykonanie nie mieści się w zakresie twoich obowiązków. Sama kończysz swój projekt. Co więcej, poprzednim razem, kiedy pomagałaś koledze w pracy nad jego zadaniem, musiałaś siedzieć po godzinach i czułaś, że nie zadbałaś o siebie, że przekroczyłaś swoje granice i nie zachowałaś się asertywnie.

Na prośbę kolegi możesz odpowiedzieć na przykład tak:

1. Nie.
2. Nie pomogę ci skończyć tego zadania.
3. Mam dużo swoich zadań, których terminy kończą się za chwilę.
4. W przyszłości, jeśli tylko będę miała czas, chętnie ci pomogę.

ASERTYWNOŚĆ W PRACY

W pracy spędzamy dużą część naszego dnia. Realizujemy w niej rozmaite, ważne potrzeby – bezpieczeństwa (np. finansowego), przynależności, uznania i samorealizacji. Pracujemy w zespole, budujemy relacje z osobami, podlegamy komuś, jesteśmy rozliczani_e ze swoich działań, delegujemy zadania innym osobom, jesteśmy wystawieni_wystawione na ocenę. Przebywanie i współdziałanie z osobami, które nie zachowują i nie komunikują się asertywnie, są toksyczne, przekraczają nasze granice bądź nie sygnalizują, gdzie mają własne, i nie mówią otwarcie o swoich potrzebach, jest dużym wyzwaniem. Dla wielu osób bywa nawet powodem rezygnacji z pracy. To, czy zespół jest zintegrowany, czy ma ustalone zasady

współpracy i sposoby komunikacji, czy jasno wyraża swoje potrzeby i na bieżąco rozwiązuje konflikty, ma niebotyczny wpływ na atmosferę pracy.

„Asertywność pozwala na zapobieganie i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu”⁵ – pisze Agnieszka Wróbel. Autorka cytuje Richarda Jamesa i Burla Gillilanda, którzy przez wypalenie zawodowe rozumieją: „stan wyczerpania fizycznego, umysłowego i emocjonalnego, spowodowany długotrwałym udziałem w sytuacjach wymagających dużego wysiłku emocjonalnego. Towarzyszą mu rozmaite objawy, obejmuje fizyczne wycieńczenie, poczucie bezradności i beznadziejności, utratę złudzeń, negatywne wyobrażenie o sobie oraz negatywne postawy wobec pracy, ludzi i życia”⁶.

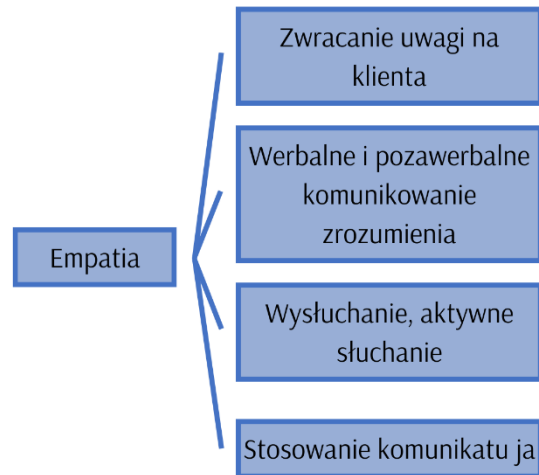
Przywołani badacze wyróżnili cztery stadia wypalenia zawodowego: entuzjazm, stagnację, frustrację i apatię. Agnieszka Wróbel dzieli przyczyny wypalenia na zewnętrzne (organizacyjne, związane ze strukturą firmy i zachowaniem innych osób) oraz wewnętrzne (czyli osobiste). Autorka radzi, by zająć się tymi, na które mamy wpływ i które zależą od nas.

W kontakcie z osobami w pracy, na przykład z klientem lub klientką, ale też z kolegami, koleżankami czy szefostwem warto pamiętać, by nie odbierać ich zachowania i słów osobiście, nie traktować ich jak ataku. Postępowanie przekraczające nasze granice nie świadczy o nas. To, co możemy z nimi zrobić, to zatroszczyć się o siebie i przypomnieć, że się na takie zachowania nie zgadzamy. Reakcja emocjonalna danej osoby jest jej reakcją, jej problemem, jej sprawą – nie bierzmy za nią odpowiedzialności.

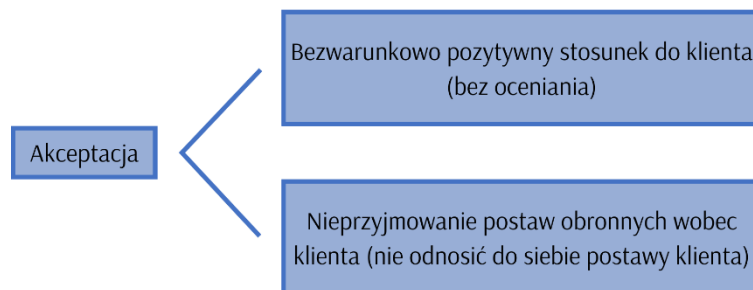
⁵ A. Wróbel, dz. cyt., s. 166.

⁶ R.K. James, B.E. Gilliland, *Strategie interwencji kryzysowej*, tłum. A. Bidziński, K. Mazurek, Warszawa 2008, za: A. Wróbel, dz. cyt.

W kontakcie z klientem lub klientką Wróbel zaleca zdystansowanie, uruchomienie empatii oraz akceptacji:



Rysunek 1. Warunki kontaktu z klientem. Źródło: A. Wróbel, dz. cyt., str. 168



Rysunek 2. Warunki kontaktu z klientem. Źródło: A. Wróbel, dz. cyt., str. 169

W trudnych sytuacjach, które wymagają bronięcia swoich granic, osoby zajmujące się asertywnością zalecają wzmacniające techniki komunikacyjne. Oto kilka z nich:

1. **Odroczenie** – informujesz osobę, że wrócisz do rozmowy za jakiś czas. Dajesz sobie w ten sposób czas, by zebrać myśli, argumenty i zastanowić się, w jaki sposób chcesz się odnieść do sytuacji. Nie musisz przecież reagować od razu.
2. **Zdarta płyta** – konsekwentnie powtarzasz swój asertywny komunikat (mówisz w swoim imieniu, odnosisz się do twoich emocji, uczuć, potrzeb, myśli i oczekiwań), mimo że rozmówca_rozmówczyni nadal na ciebie napiera i nie słucha tego, co do niego_niej mówisz.
3. **Zmiana perspektywy** – wskazujesz na szerszą perspektywę, patrzysz na sytuację z boku.
4. **Jujitsu** – słyszysz potrzeby i emocje drugiej strony, ale nie rezygnujesz z własnego prawa do odmowy i to właśnie komunikujesz: „Słyszę, że potrzebujesz... Nie mogę spełnić twojej prośby, bo...”.

Nauka asertywnych zachowań i komunikacji może być niezwykłą, bardzo wartościową podróżą, dzięki której odmienimy swoje relacje, wzmocnimy same_samych siebie i stworzymy sobie świat oparty na głębokim poczuciu szacunku i godności.

AUTORKA

Magdalena Jasińska – trenerka, pedagogka teatru, koordynatorka i ewaluatorka projektów. Prezeska Stowarzyszenia Osnowa – Toruń. Członkini Stowarzyszenia Trenerów Organizacji Pozarządowych, opiekunka procesów w 25 Szkole Trenerskiej Organizacji Pozarządowych. Współpracuje z Fundacją Szkoła z Klasą (w programie Asy Internetu), Fundacją Edukacyjną Przedsiębiorczości oraz z instytucjami kultury. Uczestniczyła w Programie Mentor4Eval Polskiego Towarzystwa Ewaluacyjnego. Uczestniczka rocznej grupy asertywności prowadzonej przez Ośrodek Pomocy i Edukacji Psychologicznej Intra.

Szkoli z komunikacji. Wzmacnia współpracę grupy. Pomaga integrować, budować i rozwijać zespoły. Interesuje ją dbanie o dobrostan (cyfrowy, pracowniczy, rodzicielski) oraz praca na zasobach.

BIBLIOGRAFIA

- James R.K., Gilliland B.E., *Strategie interwencji kryzysowej*, tłum. A. Bidziński, K. Mazurek, Warszawa 2008.
- Król-Fijewska M., *Stanowczo, łagodnie, bez lęku czyli 13 wykładów o asertywności*, Warszawa 1993.
- Król-Fijewska M., *Trening asertywności*, Warszawa 1993.
- Wróbel A., *Asertywność na co dzień, czyli jak żyć w zgodzie ze sobą i innymi*, Warszawa 2011.