



Asertywność – czyli jak mówić 'nie' nie raniąc innych

Joanna Puchalska & Magdalena Przybyła

23-04-2010

Zapamiętaj



*Asertywność nie jest wrodzona
a wynika z nauczania się
w różnych sytuacjach
określonego sposobu
przeżywania i reagowania.*

Asertywność to świadomość siebie - swoich wad, zalet i opinii.



- Najtrudniejszy krok w nauce asertywności to umiejętność bycia asertywnym wobec samego siebie.
- Kluczem do dobrych relacji z innymi jest dobra relacja z samym sobą!

Moje terytorium

- Poznając siebie poprzez bycie autentycznym poznasz swoje mocne strony, odkryjesz potencjał i piękno tkwiące w Tobie. Poszerzysz samoświadomość, czyli znajomość swojego terytorium psychologicznego.
- **Terytorium psychologiczne** – wszystko to, co należy do mnie i zależy ode mnie, a więc: moje myśli, moje uczucia, moje przekonania, moje upodobania, moje obowiązki, moja przeszłość, mój czas, moje pieniądze itd.

*Jeśli sam nie określisz swoich granic to miej
pewność, że zrobią to inni!*

- Ludzie asertywni sami odpowiadają za relacje z otoczeniem, stawiają warunki, przyzwalają, decydują, wybierają, zgadzają się lub nie.
- Kiedy wiemy, gdzie przebiegają granice naszego obszaru i ich strzeżemy, to innym trudniej będzie przedostać się przez nie i wyrzeć na nas wpływ. W takiej sytuacji my sami również nie będziemy wykraczać poza swoje, jasno określone granice.
- W sytuacji, kiedy ani osoba zainteresowana, ani pozostali nie wiedzą gdzie przebiegają granice terytorium psychologicznego każdemu łatwo ingerować w sprawy tej osoby, a i ona sama zbyt łatwo „wychodzi” poza granice swego terytorium, których przecież nie zna.
-

Przyjrzyj się swoim emocjom



- **Jak rozpoznawać swoje granice?**
- Przekraczaniu granic terytorium psychologicznego towarzyszą emocje ujemne (złość, frustracja, niezadowolenie, rezygnacja)
- Gdy ktoś przez jakiś czas pod wpływem drugiej osoby postępuje wbrew sobie, początkowo złości się, z czasem jednak zaczyna tę osobę czynić odpowiedzialną za to, że ulega jej wpływom.
- **Nieadekwatne zachowanie do sytuacji**
Stan taki, jeśli trwa zbyt długo, może być powodem gwałtownego wybuchu emocji a nawet agresji. Reakcja ta zazwyczaj jest nieproporcjonalna do bezpośredniej przyczyny.
- **Straty Osobiste**
Bardzo długi okres trwania takiej sytuacji może doprowadzić do tego, że tłumiony gniew przeradza się we wrogość i wówczas taka osoba nie koncentruje się na obronie swoich praw, lecz na sprawianiu drugiej osobie bólu, który ma stanowić coś w rodzaju odwetu.
- Gromadzenie złości, narastające w nas poczucie krzywdy to *straty osobiste*.

Ja- Ty

- **Osoby uległe** - często pozwalają na naruszanie swojego terytorium psychologicznego. Nie potrafią powiedzieć „nie”.
- **Osoby agresywne** - (lub osoby uległe, które tak długo „dusiły” w sobie emocje, że wreszcie wybuchają) naruszają terytorium psychologiczne drugiej osoby. W ten sposób unikają odmowy, powiedzenia „nie”.
- Naruszanie cudzego terytorium psychologicznego to **używanie komunikatów typu „Ty”** (gdzie druga osoba jest podmiotem) w sposób bardzo krytyczny i uogólniający. Np. „Jesteś nieodpowiedzialny!” W sytuacji pojedynczego spóźnienia się.
- **Osoby asertywne** - mają świadomość gdzie przebiegają granice własnego obszaru i z szacunkiem, stanowczo i odważnie bronią swoich granic lub docierają w ten sposób do granic innych ludzi.

Role zachowań asertywnych

- W związku z terytorium psychologicznym istnieje podział na asertywność obronna i ekspansywna.
 - Asertywność obronna** potrzebna jest nam do obrony naszego terytorium psychologicznego. Używamy jej, reagując na krytykę i odmawiając.
 - Asertywność ekspansywna** jest potrzebna nam, kiedy docieramy do terytorium psychologicznego drugiej osoby. Używamy jej przy wyrażaniu uczuć, chwaleniu innych, wyrażaniu próśb i oczekiwań oraz przy krytykowaniu. Dzielenie się z innymi swoimi uczuciami i myślami, pokazywanie i dzielenie się swoim terytorium.

Asertywność oznacza postawę szacunku dla siebie i innych.

- Poznanie i akceptacja siebie, swoich mocnych i słabych stron, postrzeganie siebie jako wartościowej osoby jest podstawą do traktowania osób z Twojego otoczenia jako godnych szacunku.
- Ludzie, którzy czują się dobrze z samymi sobą, bardziej nastawieni są na samorealizację.
A to z kolei tworzy warunki do otwartości, uczciwości i spontaniczności - taka postawa wobec innych ludzi daje szansę na wspieranie ich w ujawnianiu podobnych zachowań. Lubimy przebywać z takimi osobami.
- **Budowanie i wzmacnianie poczucia własnej wartości** stanowi podstawę zachowań asertywnych, jest to jest praca nad asertywnością wewnętrzną.

Cechy komunikacji asertywnej model „JAJKO”

- *Ja*
- *Autentycznie*
- *Jasno*
- *Konkretnie*
- *Odważnie*

Cechy komunikacji asertywnej model „JAJKO”

- komunikaty typu **JA**
- Ja myślę, słyszę, widzę, czuję, uważam.....
- Ta komunikacja nie narusza terytorium drugiej osoby, jest pokazaniem naszego terytorium
- Naruszanie cudzego terytorium psychologicznego to używanie komunikatów typu „Ty” (gdzie druga osoba jest podmiotem) w sposób bardzo krytyczny i uogólniający. Np. „Jesteś nieodpowiedzialny!” W sytuacji pojedynczego spóźnienia się.
- **Autentyczna**, czyli spontaniczna, prawdziwa, **nie jest manipulacją**

Cechy komunikacji asertywnej model „JAJKO”

- **JASNA** Mów jasno i wprost o co Ci chodzi.
- Jasne i otwarte wyrażenie swoich potrzeb niesie ze sobą oczywiście konieczność:
 1. pokonania wstydu
(nigdy go o nic nie prosiłem, prosząc okazuję słabość),
 2. niesie ryzyko porażki (boję się, że mi odmówi),
 3. daje pole do odrzucenia
(i tak powie, że nie zrobi tego dla mnie),
 4. ale daje też szansę pozytywnego zaskoczenia
(można usłyszeć: nie wiedziałem, że to dla Ciebie ważne, jak dobrze, że mi o tym mówisz, chętnie to dla Ciebie zrobię).

Używaj otwarcie słów TAK i NIE

Cechy komunikacji asertywnej model „JAJKO”

- **konkretna** unikaj uogólnień, słów zawsze, nigdy, każdy. Skupiaj się na konkretnych przykładach zachowań.
- **ODWAŻNA**
 - Jeżeli ukrywasz swoje emocje lub ich nie nazywasz, to wprowadzasz ludzi w błąd lub skazujesz ich na domysły.
 - Codzienna asertywność to uczenie innych ludzi, jak mają cię traktować. Potrzebne jest do tego założenie, że inni ludzie nie wiedzą i nie będą wiedzieć, co myślisz i czujesz, jeżeli nie dowiedzą się tego od ciebie. Dlatego ważne jest byś miał odwagę mówić o swoich potrzebach - dajesz przez to innym szansę by mogli pomóc Ci je zrealizować.
 - **Nie każ im się domyślać, bo mogą się nie domyślić!**
 - **"mówisz i masz - nie powiesz nie dostaniesz"**, czasami wystarczy zaryzykować i poprosić...

Asertywna odmowa

- **ASERTYWNA ODMOWA to stwierdzenie czytelne, bezpośrednie, uczciwe i stanowcze.**

Kłopoty z odmawianiem:

- staramy się przed narazeniami na gniew lub utratę sympatii
- czasem samo słowo 'nie' kojarzone jest z niepokojem i poczuciem winy, więc unikamy go

Ryzyko jakie niesie za sobą nieumiejętność mówienia 'nie':

- kumulacja złych emocji i poczucie upokolenia
- małe wydarzenie może wywołać wybuch złości, nieproporcjonalny do samej sytuacji
- gromadzona złość może zamienić się we wrogość (skupienie się nie na obronie siebie lecz na ataku i zemście wobec drugiej osoby)

Asertywna odmowa



- **Asertywna odmowa** składa się z trzech elementów:
 - słowa **NIE**
 - **informacji** o tym, czego nie zrobię
 - krótkiego **wyjaśnienia**
- Powiedz prawdę, choć nie tłumacz się za pomocą przytaczania nadmiernej ilości szczegółów.
- oraz ewentualnie:
 - **komunikatu podtrzymującego relację** (jeśli chcę wyraźnie podkreślić, że na relacji z rozmówcą mi zależy a moja odmowa nie ma charakteru odrzucenia)

Asertywna odmowa



W jaki sposób asertywnie powiedzieć NIE?

- Zdanie zawsze zaczynaj od słowa NIE.
- Określ, czego nie wykonasz.
- Jasno i uczciwie uzasadnij swoją odmowę.
- Nie tłumacz się i nie usprawiedliwiaj.
- Nie kłam i nie oszukuj.
- Nie krytykuj i nie pouczaj drugiej osoby.
- Nie rób aluzji.
- Nie ulegaj.

Asertywna odmowa

- Nasz rozmówca powinien mieć jasność, że odmowa dotyczy jednej KONKRETNEJ sprawy i nie godzi w niego jako człowieka.
- Pamiętajmy, że :
 - "Ja mam prawo prosić, ty masz prawo odmówić.
 - Ja mam prawo odmówić, ty masz prawo prosić."

Asertywna odmowa



- **Rodzaje zmiękczeń**
- **"Przykro mi"**
 - gdy faktycznie jest nam przykro z powodu konieczności odmówienia komuś. Wyrażenie to nie ma nic wspólnego ze słowem "przepraszam", na które w asertywnej odmowie nie ma miejsca. "Przykro mi" jest wyrazem naszej empatii w stosunku do naszego rozmówcy

Asertywna odmowa

- Asertywna odmowa nie zawiera pretensji ani usprawiedliwien, nie przepraszamy (ale możemy podtrzymać relacje).

Przykłady:

- Zła odmowa zawierająca przepraszanie i usprawiedliwienie:
"Niestety, przepraszam, ale naprawdę chyba nie dam rady przyjść na to zebranie..."

- Nadmierne argumentowanie, usprawiedliwianie:

"To nie w porządku zawiadamiać kogoś tak w ostatniej chwili. To się przecież nie pierwszy raz zdarza. Wszyscy w naszym zespole mają weekend wolny, tylko ja zawsze muszę pracować dodatkowo. Nie wolno tak ludzi wykorzystywać..."

– tu może pojawić się zaproszenie do dyskusji co do argumentów a tego UNIKAMY!

Asertywna odmowa



- **Techniki wspomagające asertywną odmowę:**

- **Zdarta płyta**

polega na powtarzaniu zdania, które zostało wypowiedziane za pierwszym razem. Trzymamy się podjętej raz decyzji. Zmiana naszego argumentu 'odmowy' daje siłę rozmówcy.

- **Jest mi trudno**

Często samo powiedzenie NIE jest decyzją trudną. Technika ta ułatwia odmowę dzięki komunikatowi, który potwierdza otwartość osoby odmawiającej, wyraża zaufanie do partnera, a równocześnie jest to informacja o znaczeniu jakie ma oznajmienie odmowy w danej sytuacji.

Asertywna odmowa



■ **Uprzedzanie**

Jesli ktos przez dluzszy czas doswiadcza podobnych sytuacji, kiedy robi cos czego tak na prawde nie chce i wreszcie postanawia odmowic, trzeba uwazac by sytuacja nie wymknela sie spod kontroli – w wyniku stresu i napiecia.

Zalecane jest wowczas 'uprzedzenie' rozmowcy o swoich zamiarach (mozemy sie do tego przygotowac wybierajac okolicznosci i tresc tego, co powiemy).

"Chce Cie uprzedzic, ze postanowilam od dzisiaj nie pozyczac nikomu swoich ksiazek..."

Technika ta jest stosowana wobec osób, co do których można przewidzieć, że odmowa może je zranić, głęboko urazić lub wywołać inne reakcje wywodzące się z poczucia skrzywdzenia.

Asertywna odmowa

- **Jujitsu**

Skoncentrowanej energii partnera (jego presji, sile argumentów) odmawiający nie przeciwstawia całej swojej mocy (np. kontrargumentów, polemiki), lecz ugina się pozostawiając partnera z jego własną, skierowaną w próżnię siłą. Mówimy, że zdajemy sobie sprawę jak wygląda sytuacja, ale jesteśmy konsekwentni w odmowie.

- **Zasada „jestem słoniem”**

Zasada ta mówi o tym, aby w sytuacji odmawiania mówić wolniej, głębiej oddychać, parafrazować i dopytywać się, gdy coś jest niezrozumiałe. Widząc nasze opanowanie, 2 strona odbierze nas jako pewniejszych siebie. Podtrzymujemy kontakt wzrokowy.

Są oczywiście sytuacje, kiedy robimy coś czego nie mamy ochoty robić, ale wcale nam to nie przeszkadza.

KAZDY MA PRAWO DZIAŁAC NIEASERTYWNIE!

Wybierajmy więc zachowanie zgodne z naszymi wartościami.

Asertywne wyrażanie próśb i oczekiwań

- zawsze wyrażana w formie „**ja**”
- wyrażanie naszej próśby **kończymy pytaniem** o gotowość lub decyzję:
 - „*Czy możesz to dla mnie zrobić*”
 - „*Czy w takim razie mogę na Pana liczyć*”
 - „*Czy możemy się tak umówić?*”

Asertywne wyrażanie próśb i oczekiwań

- W sytuacji MAĆENIA ze strony partnera dokonaj odpowiedniej klaryfikacji
- *„Czy to znaczy, że nie jest Pan w pełni przekonany, czy tak ?”*
- *„Czy dobrze rozumiem, że potrzeba Panu czasu do zastanowienia się?”*

Asertywne wyrażanie próśb i oczekiwań

- Doprowadź do bardzo konkretnych ustaleń. Wyjdź z rozmowy „z liczbą”.
- Przykład:
 - *S: Istotną sprawą jest również to, by maile w tej sprawie były wysyłane do godziny 11-tej. Czy możemy się tak umówić?*

ASERTYWNE PRZYJMOWANIE ODMOWY

- Ze sztuką asertywnego przyjmowania próśb wiąże się sztuka asertywnego przyjmowania odmowy. Błędem byłoby obrażanie się za to, że ktoś nam odmawia. Błędem byłoby również nieproszenie innych osób w tej sprawie czy nieproszenie tej samej osoby w innej sprawie albo w ogóle zrezygnowanie z proszenia kogokolwiek o cokolwiek. Przed ich popełnieniem chronić nas może jedynie gotowość wysłuchania argumentów drugiej osoby wraz z przyjęciem ich do wiadomości

Asertywna konfrontacja opinii



„Ja jestem w porządku” – „Ty jesteś w porządku”

Często w sytuacji rozbieżności opinii naszej i partnera rozmowy mamy tendencje do:

- Zacierania rozbieżności
- Usprawiedliwiania się
- Ataku

Pozostań przy swoim



W sytuacji gdy ktoś stara się skłonić nas do zmiany naszej opinii na bardziej podobną do jego własnej:

- Ujawnij rozbieżność opinii
- Prezentuj a nie argumentuj
- Zamiast udowadniać odwołuj się do siebie
- Dekonspiruj aluzje

KONSTRUKTYWNA INFORMACJA ZWROTNA

- **INFORMACJA ZWROTNA** to ustosunkowanie się do czyjegoś zachowania, wypowiedzi, wyglądu, cech charakteru, sposobu bycia. Rozróżniamy informację zwrotną pozytywną – jej intencją jest aprobata cech lub zachowania, oraz informację zwrotną negatywną, której intencją jest dezaprobata, a w przypadku zachowania – powstrzymanie.

Negatywną informację zwrotną najczęściej wypowiadamy w 2 os. I. poj. używając **komunikatu typu „ty”**.

“Zachowujesz się okropnie...”

“Mówisz niejasno...”

Komunikat TY wchodzi na terytorium psychologiczne osoby z którą rozmawiamy, co często może budzić uzasadniony opór i obronę.

KONSTRUKTYWNA INFORMACJA ZWROTNA

- **KONSTRUKTYWNA INFORMACJA ZWROTNA** to komunikat w pierwszej osobie, mówi o tym jak **ja** reaguję na zachowanie, wygląd, wypowiedź drugiej .

"Drażni mnie twoje zachowanie..."

"Nie rozumiem tego, co do mnie mówisz..."

- mówimy tu o tym co MY czujemy, pozostawiając jednak decyzję współrozmówcy.
- są konkretne i szczerze
- nie stawiamy tu 2 osoby w sytuacji zagrożenia, nie naruszamy jego godności
- wypowiedź "JA" jest wolnym od akcentowania władzy sposobem działania, nie uciekamy się tu do rozkazów, siły fizycznej czy groźby

Reguły konstruktywnej informacji zwrotnej



- **Opisuj, nie oceniaj.** Pozwól zobaczyć danej osobie to, co zrobiła i jak jej zachowanie ma się do twoich oczekiwań.
- Skupiaj się na tych aspektach zachowania danej osoby, **które mogą być przez nią poprawione** i które odnoszą się do interesującej was sytuacji.
- Informacja zwrotna powinna być **udzielona jak najszybciej** po pojawieniu się zachowania, do którego się odnosi.
- Nie stawiaj ludzi w kłopotliwej sytuacji w obecności ich kolegów.
- Kiedy informacja jest postrzegana **jako użyteczna**, szybciej zostanie przyjęta i zastosowana.

REAGOWANIE NA KRYTYKĘ:



- Na ogół krytyka składa się z **FAKTÓW** i z **OPINI/ocen**
- do faktów zawsze należy się przyznać.
- Z opinią możesz się zgadzać lub nie.
- Dlatego też krytykę dzielimy na ZGODNĄ i NIEZGODNĄ

REAGOWANIE NA KRYTYKĘ:



- **Na krytykę zgodną odpowiadamy:**
 - Też tak o sobie myślę”
 - Zgadzam się z Pańska opinią na ten temat”
 - Mam podobne zdanie na własny temat”
- **Na krytykę niezgodną odpowiadamy:**
 - Myślę o sobie inaczej”
 - Nie zgadzam się z ta opinia na mój temat,
 - Ja tak nie uważam

REAGOWANIE NA KRYTYKĘ:

- Protestuj przeciwko ostrej, raniącej formie
- W sytuacji zaskoczenia - wyraż je!

W SYTUACJI ATAKU WERBALNEGO

Reaguj na FORMĘ, nie reaguj na TREŚĆ- używaj zwrotów:

- *„Proszę na mnie nie krzyczeć”*
- *„Proszę mi nie ubliżać”*
- Używaj tych zwrotów w charakterze Zdartej Płyty

Na krytykę niezgodną odpowiadamy:

- Myślę o sobie inaczej”
- Nie zgadzam się z tą opinią na mój temat,
- Ja tak nie uważam

ASERTYWNE PRZYJĘCIE KRYTYKI

- To wyraźne poinformowanie krytykującego o tym, czy się z nim zgadzamy czy nie i czy w ogóle interesuje nas jego zdanie. Informacje typu: „mam inne zdanie na ten temat”, „ja tak o tym nie myślę”, „sądzę inaczej”, „nie chcę”, „nie będę o tym z tobą rozmawiać” są poprawne. Taka reakcja nie przekracza granic terytorium psychologicznego drugiej osoby, jest pozbawiona ataku i jednocześnie „nie zaprasza” do kontynuowania dyskusji na ten temat. Gdy krytyka jest słuszna, asertywne jej przyjęcie może polegać na wyrażaniu zdań typu: „ja też tak myślę”, „myślę o tym podobnie”, „przykro mi tego słuchać”. Ostatni komunikat informuje o stanie naszych uczuć wywołanych usłyszaną uwagą krytyczną (Jamrożek, Sobczak 1997, s. 58-59).

Wyrażanie krytyki (FUO)



Konstruktywny komunikat krytyczny

- **F**akty-informacja dla drugiej strony o zaistniałych, niekorzystnych wydarzeniach dotyczących tej osoby
- **U**stosunkowanie-informujesz o swoich uczuciach
- **O**czekiwania-wyrażasz swoje oczekiwanie

Ćwiczenie



Dobierzcie się w pary i opowiedzcie sobie nawzajem o sytuacji, zachowaniu jakiejś osoby, które Was rozdrażniło. Jeżeli nic nie przychodzi Wam na myśl może to być sytuacja hipotetyczna. Postarajcie się ułożyć konstruktywny komunikat krytyczny oparty na FOU i powiedzcie go drugiej osobie, wyobrażając sobie że jest to prawdziwy odbiorca komunikatu.

ASERTYWNE PRZYJECIE POCHWALY

- Przyjmowanie pochwał także stanowi dla wielu z nas pewną trudność. Osoby chwalone starają się w dziwnie wyszukany sposób nie przyjąć uznania czy pochwały od innych. Zaprzeczają posiadaniu kompetencji, przypisują coś zwykłemu przypadkowi lub przypominają swoją nieudolność w innych dziedzinach.
- W efekcie takich zabiegów tworzy się nieprzyjemna atmosfera, uczestnicy relacji są zdezorientowani, nie wiedzą, co kto naprawdę na dany temat myśli
- Pochwała powinna zostać uczciwie zweryfikowana przez wewnętrzny system wartości. Gdy jest słuszna stanowi element budowania poczucia własnej wartości.

NIEWLASCIVE przyjmowanie pochwal:

(przykład na zdaniu: "zrobilas wspaniale ciasto")

- **zaprzeczenie pochwale**

"A skad! Wcale mi nie wyszlo. Wstyd je w ogole podawac na stol"

- **przeformulowanie pochwały, by nie dotyczyła nas**

"To nie moja zaslug. Przepis jest doskonaly. Kazdy moglby to zrobic"

- **obnizenie wartosci swojego sukcesu, przywołując sukcesy innych osob**

"tak, daje sie zjesc. A zebys wiedziala, jakie ciasto robi moja mama!"

- **obnizenie własnej wartosci poprzez przywołanie klesk w innej dziedzinie**

"Ciasto wychodza mi jeszcze jako tako, ale robic na drutach nie umiem – a wszyscy to potrafią"

Trudnosc w przyjmowaniu pochwal oznacza czesto obawe, ze jak zaakceptujemy własne pozytywy bedziemy nie w porzadku wobec innych.