

Ryszard Poprawa

Asertywność

Główne założenia, zasady i procedury
asertywnego radzenia sobie w życiu

Materiały do treningu



Instytut Psychologii Uniwersytetu Wrocławskiego
Copyright © by R.Poprawa

Wydanie czwarte poprawione i rozszerzone

Wrocław 2017

Co to jest asertywność?

Asertywnością w psychologii nazywamy specyficzny sposób zachowania się lub umiejętności tworzące ten sposób zachowania się.

Komentarz



„Asertywność” - słowo to do języka polskiego zapożyczono z języka angielskiego (assertive, assertiveness), w którym ogólnie mówiąc oznacza specyficzny sposób zachowania polegający na stanowczym, mocnym, pewnym siebie wyrażaniu własnych opinii lub praw i ujawnianiu na zewnątrz głębokiej wiary we własne umiejętności.

Asertywne zachowanie jest adekwatne, konstruktywnie otwarte i uczciwe, stanowcze i wyrażające pewność siebie, swobodne, ale kontrolowane oraz respektujące dobro innych ludzi.

Asertywność przejawia się w: 1) wyrażaniu siebie, swoich uczuć, przekonań i potrzeb, 2) reagowaniu na wymagania jakie stawiają człowiekowi kontakty z innymi ludźmi, oraz 3) rozwiązywaniu zadań i problemów życiowych. Inaczej mówiąc, zachowanie to służy zarówno autoekspresji jednostki, jak i radzeniu sobie z zadaniami i wymaganiami jakie stawia jej życie społeczne.

Asertywność charakteryzuje:

- adekwatne, otwarte i uczciwe wyrażanie siebie, które odnosi się do wypowiadania i demonstrowania swoich uczuć (pozytywnych i negatywnych), przekonań (dotyczących siebie samego i innych ludzi), poglądów oraz potrzeb, pragnień i życzeń, w sposób bezpośredni, uczciwy, spójny oraz w miarę możliwości pełny. Człowiek zachowujący się asertywnie wyrażając siebie pozostaje w zgodzie z sobą

samym, tzn. z najgłębszymi swoimi przekonaniami i aktualnym stanem psychicznym. Efektem takiego wyrażania siebie jest spójność komunikacji na poziomie werbalnym i niewerbalnym. Bycie w zgodzie z sobą samym wiąże się z samoakceptacją i pozytywną oceną siebie samego (przyjęciem postawy "jestem w porządku").

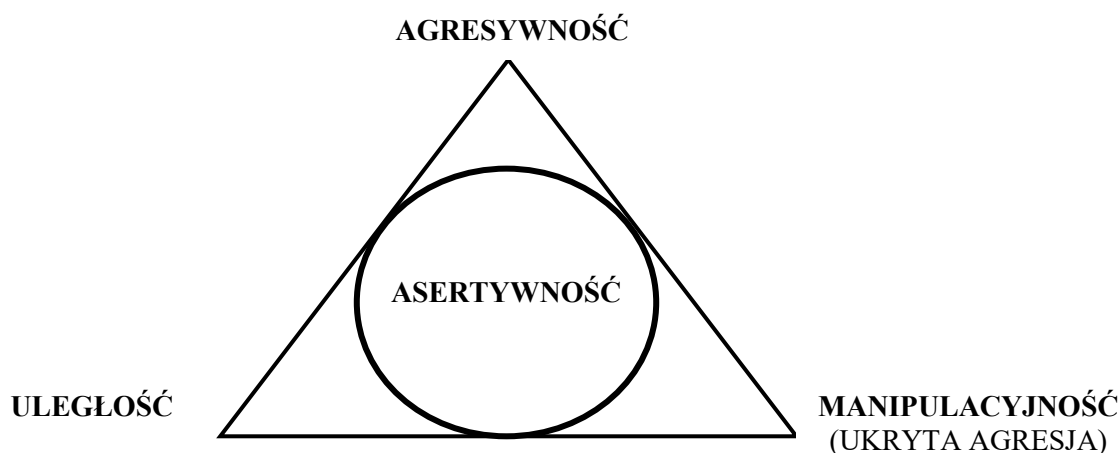
- pewność siebie, stanowczość i kontrolowana swoboda autoekspresji, przejawia się w przyjęciu odpowiedniego tonu głosu, swobodnej, otwartej, tj. zwróconej do partnera relacji społecznej postawy ciała, podtrzymywaniu z nim kontaktu wzrokowego. Człowiek zachowujący się asertywnie jest swobodny w wyrażaniu swoich uczuć i przekonań, ale przestrzega uznane przez siebie normy i zasady wchodzenia w relacje społeczne. Przede wszystkim respektuje zasadę szacunku i uznania praw innych ludzi. Stąd jego zachowanie jest swobodne, ale kontrolowane. Nieagresywna (łagodna) stanowczość, czy też naturalna pewność siebie możliwa jest dzięki afirmacji (samoakceptacji) własnej osoby.
- poszanowanie dóbr drugiego człowieka jest warunkiem koniecznym asertywności i oznacza respektowanie praw, przekonań, uczuć, potrzeb innych ludzi, a więc tego wszystkiego co stanowi przedmiot własnej ekspresji. Człowiek zachowujący się asertywnie nie jest agresywny w dochodzeniu swoich praw czy realizacji swoich celów. Dbą o własne terytorium psychologiczne, ale również respektuje terytorium innych, stara się nie być intruzem.

"Asertywność to umiejętność pełnego wyrażania siebie w kontakcie z inną osobą czy osobami. Zachowanie asertywne oznacza bezpośrednie, uczciwe i stanowcze wyrażanie wobec innej osoby swoich uczuć, postaw, opinii lub pragnień, w sposób respektujący uczucia, postawy, opinie, prawa i pragnienia tej drugiej osoby" (Król-Fijewska, 1992, s.84).

Komentarz



Najlepiej można zrozumieć czym jest asertywne zachowanie odróżniając je od zachowań przeciwnych mu, tzn. agresywnych, uległych (pasywnych, biernych) oraz manipulacyjnych. Jeśli by wszystkie ludzkie zachowania ująć (opisać) na wspólnym wymiarze, którego skrajności stanowiłyby, z jednej strony agresja, a z drugiej submisja (uległość, pasywność), a z trzeciej manipulacja lub zakamuflowana agresja, to asertywność znalazłaby się pośrodku, pomiędzy nimi.



CHARAKTERYSTYKA ZACHOWAŃ ASERTYWNYCH (porównanie zachowań pasywnych - asertywnych - agresywnych)

Kiedy jesteś ULEGŁY (pasywny) to:

- zaprzeczasz samemu sobie, swoim odczuciom i swojej potrzebie wyrażania siebie;
- działasz pełen niepokoju, wewnętrznej niemożności zrobienia czegoś;
- czujesz się niespokojny, zraniony, przestraszony, skrzywdzony;
- pozwalasz innym dokonywać wyboru za siebie;
- nie jesteś zdolny zdefiniować (określić) i osiągnąć swojego celu.

Kiedy masz do czynienia z osobą, która zachowuje się ULEGLE (pasywnie) to:

- czujesz złość za jej obniżanie swojej wartości;
- czujesz się winny, jeśli ona staje się obiektem twojej złości;
- często osiągasz swoje cele jej kosztem.

Kiedy zachowujesz się AGRESYWNIE to:

- podnosisz swoją wartość kosztem innych;
- wypowiadasz się w sposób obwiniający, oceniający, oskarżający, upokarzający i poniżający drugą osobę;
- dokonujesz wyboru za innych;
- osiągasz swoje cele kosztem innych.

Kiedy masz do czynienia z kimś zachowującym się AGRESYWNIE to:

- czujesz się poniżany, krzywdzony, upokarzany i wyzwała się w tobie chęć obrony i odwetu;
- uciekasz się do bycia nieasertywnym (pasywnym, tj. uległym lub agresywnym);
- często nie osiągasz swojego celu.

Kiedy zachowujesz się ASERTYWNIE to:

- wzmacniasz swoją samoocenę i pozytywny obraz własnej osoby;
- możesz wyrażać się swobodnie;
- czujesz się dobrze z samym sobą;
- dokonujesz wyboru za siebie, lecz nie kosztem innych i masz lepszą szansę osiągnięcia swoich celów.

Kiedy masz do czynienia z osobą zachowującą się ASERTYWNIE to:

- wiesz dokładnie na czym stoisz;
- masz równe szansę wypowiedzenia się;
- masz równe szansę osiągnięcia swoich celów.

Komentarz



Każdy człowiek jeśli chce dobrze czuć się ze sobą samym i innymi ludźmi musi posiadać, określić i dbać o swoje terytorium psychologiczne (przestrzeń osobistą). Terytorium psychologiczne stanowi to co należy i zależy od jednostki. Asertywność wiąże się z umiejętnością obrony swojego terytorium, ale nie jest działaniem intruzywnym, tj. wchodzeniem bez zgody czy uznania granic na terytorium drugiej osoby. Będąc asertywnymi nie działamy jak intruzi.

CHARAKTERYSTYKA INTRUZYWNOŚCI W KONTAKTACH INTERPERSONALNYCH

Gdy jesteśmy przedmiotami intruzji:

- inni wydają nam rozkazy;
- wymuszają na nas rozwiązanie swoich spraw w sposób im dogodny;
- mówią nam co i jak powinniśmy robić;
- podejmują za nas decyzje;
- narzucają swoje pomysły;
- krzykiem zmuszają nas do robienia tego co uważają za słuszne.

Gdy sami jesteśmy intruzami:

- wydajemy rozkazy innym;
- decydujemy za innych;
- narzucamy innym swoje poglądy, przekonania, pomysły itp.
- często używamy krzyku i innych agresywnych form wywierania wpływu na innych;
- nie liczymy się z innymi, ich poglądami, zdaniem itp.

Gdy nie jesteśmy intruzywni:

- przestrzegamy swoich granic i uświadamiamy sobie, że każdy ma prawo do swojego terytorium psychologicznego;
- czuwamy nad niewchodzeniem w czyjeś terytorium, przestrzegamy granic terytorium innych;
- pamiętamy, że każdy człowiek ma swoje terytorium i nie naruszamy granic innych ludzi, gdy tego sobie oni nie życzą - stanowi to podstawę dobrych relacji z innymi ludźmi.

Charakterystyka człowieka asertywnego, tzw. „pełnej osoby”

wg. H.Fensterheima i J.Baer (1999)

- Czuje się swobodnie w ujawnianiu samego siebie, co wiąże się z posiadanym przez niego poczuciem własnej tożsamości i zdolnością do samoorientacji. Swymi słowami i czynami nadaje on następujący komunikat: *Oto ja. Oto, co czuję, myślę i czego chcę.*
- Umie komunikować się z ludźmi - obcymi, przyjaciółmi, rodziną - na wszystkich poziomach. Komunikacja ta jest zawsze uczciwa, otwarta, bezpośrednia i adekwatna.
- Ma aktywne nastawienie do życia. Dąży do tego czego chce. Odwrotnie niż osoba bierna, czekająca na to, żeby coś się zdarzyło, powoduje on, że różne rzeczy się zdarzają.
- Zachowuje się w sposób, który sam szanuje. Jest świadomy własnych ograniczeń i akceptuje je. Stara się jednak zawsze próbować, tak że niezależnie od tego czy wygrał, przegrał, czy zremisował, zachowuje szacunek dla samego siebie (por. Gebert, 1979, s.83).

Co warunkuje asertywność?

Aby być asertywnym konieczne jest:

- 1) Nabycie odpowiedniej **wiedzy** o możliwych i właściwych sposobach zachowania się w kontaktach międzyludzkich w twojej kulturze;
- 2) Wyuczenie się (wyćwiczenie) **umiejętności** asertywnego reagowania i działania;
- 3) Ukształtowanie w sobie **proasertywnych przekonań i nastawień osobistych**, które wyrażały będą:
 - a) generalnie pozytywny, racjonalnie ufny stosunek do innych ludzi i uznanie ich praw,
 - b) pozytywny stosunek do własnej osoby, powiązany z racjonalną samoakceptacją,
 - c) uznanie własnych praw i gotowość do korzystania z nich,
 - d) wiarę we własne możliwości i skuteczność w realizowaniu zadań związanych z kontaktem z innymi ludźmi oraz radzeniu sobie z wyzwaniem i zagrożeniami jakie niosą te kontakty,
 - e) uznanie i poszanowanie dla norm oraz zasad określających społecznie stosowne sposoby autoekspresji i radzenia sobie w kontaktach z innymi ludźmi.

Asertywny sposób zachowania się opiera się więc na wyuczonych, odpowiednich umiejętnościach i powiązanej z nimi złożonej strukturze przekonań i nastawień osobistych o specyficznej treści, poprzez które wyraża się podstawowe zaufanie człowieka do świata i siebie samego oraz poszanowanie praw i wszelkich dóbr innych ludzi. Złożone umiejętności i powiązane z nimi przekonania osobiste tworzą **osobistą kompetencję człowieka** do autoekspresji i radzenia sobie z wymaganiami kontaktów interpersonalnych oraz realizacji stawianych sobie zadań. (patrz: Poprawa, 1998; 2000).

Przekonania, na których bazuje asertywność

Komentarz



Asertywność jest niemożliwa bez uznania i korzystania z własnych praw. Podstawowym prawem człowieka asertywnego jest **PRAWO DO BYCIA SOBĄ**. "Podstawowe prawa indywidualne jednostki są nie tylko tym z czego człowiek może korzystać, co mu przysługuje, ale też z czego korzystać powinien, jeśli chce w zdrowy sposób być przystosowanym do życia. Nie można bezkarnie zrezygnować ze swoich praw" (Lazarus, Wolpe, 1966). Niemożliwe jest asertywne zachowanie bez przyznania sobie przez jednostkę określonych praw osobistych. Chodzi tu przede wszystkim o **prawo do: istnienia i korzystania ze swoich praw; autoekspresji bez lęku, bezsilności czy poczucia winy; odmienności opinii, poglądów; indywidualności i niepowtarzalności** (Alberti, Emmons, 2002).

W przeciwieństwie do osób asertywnych, osoby które ujawniają tendencję do zachowań nieasertywnych, rozumianych jako uległe, bierne, nie wierzą w to, że mają prawo do własnych przekonań, poglądów oraz odczuć. Osobom tym brak solidnego oparcia we własnych przekonaniach by mogły swobodnie zachowywać się i skutecznie bronić własnych praw w relacjach interpersonalnych. Asertywne zachowanie jednostki wypływa z jej przeświadczenia, że: a) ona sama ma określone prawa, ale inni ludzie mają je również; b) ona ma określone potrzeby do zaspokojenia, lecz inni ludzie, zaangażowani w sytuację interpersonalną, mają również własne potrzeby do zaspokojenia, c) ona ma coś do zaoferowania - inni mogą także wnieść określone wartości w kontaktach interpersonalnych (Mączyński, 1991).

PODSTAWOWE PRAWA OSOBISTE

Masz prawo do robienia tego, co chcesz - dopóty, dopóki nie rani to kogoś innego.

Masz prawo do zachowania swojej godności poprzez asertywne zachowanie - nawet jeśli to rani kogoś innego - dopóty, dopóki Twoje intencje nie są agresywne, lecz asertywne.

Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb - dopóty, dopóki uznajesz, że druga osoba ma prawo odmówić.

Istnieją takie sytuacje między ludźmi, w których prawa nie są oczywiste. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania tej sprawy z drugą osobą i wyjaśnienia jej.

Masz prawo do korzystania ze swoich praw.



Wszyscy mamy prawo do szacunku ze strony innych osób.

Wszyscy mamy prawo mieć potrzeby i traktować te potrzeby jako tak samo ważne jak potrzeby innych ludzi. Ponadto mamy prawo prosić (nie wymagać), żeby inni ludzie spełniali nasze potrzeby i decydować o tym, czy będziemy troszczyli się o potrzeby innych ludzi.

Wszyscy mamy prawo mieć uczucia i wyrażać te uczucia w sposób, który nie narusza godności innych ludzi (tzn. mamy prawo czuć się zmęczeni, szczęśliwi, smutni, źli, samotni).

Wszyscy mamy prawo zdecydować, czy spełnimy oczekiwania innych ludzi, czy też będziemy działać w sposób, który nam odpowiada - dopóty dopóki zachowujemy się w sposób, który nie narusza praw innych ludzi.

Wszyscy mamy prawo posiadać swoje własne opinie i je wyrażać.



Komentarz



Gotowość do asertywnego zachowania się uwarunkowana jest obok nabytej wiedzy i wyuczonych **umiejętności** przez:

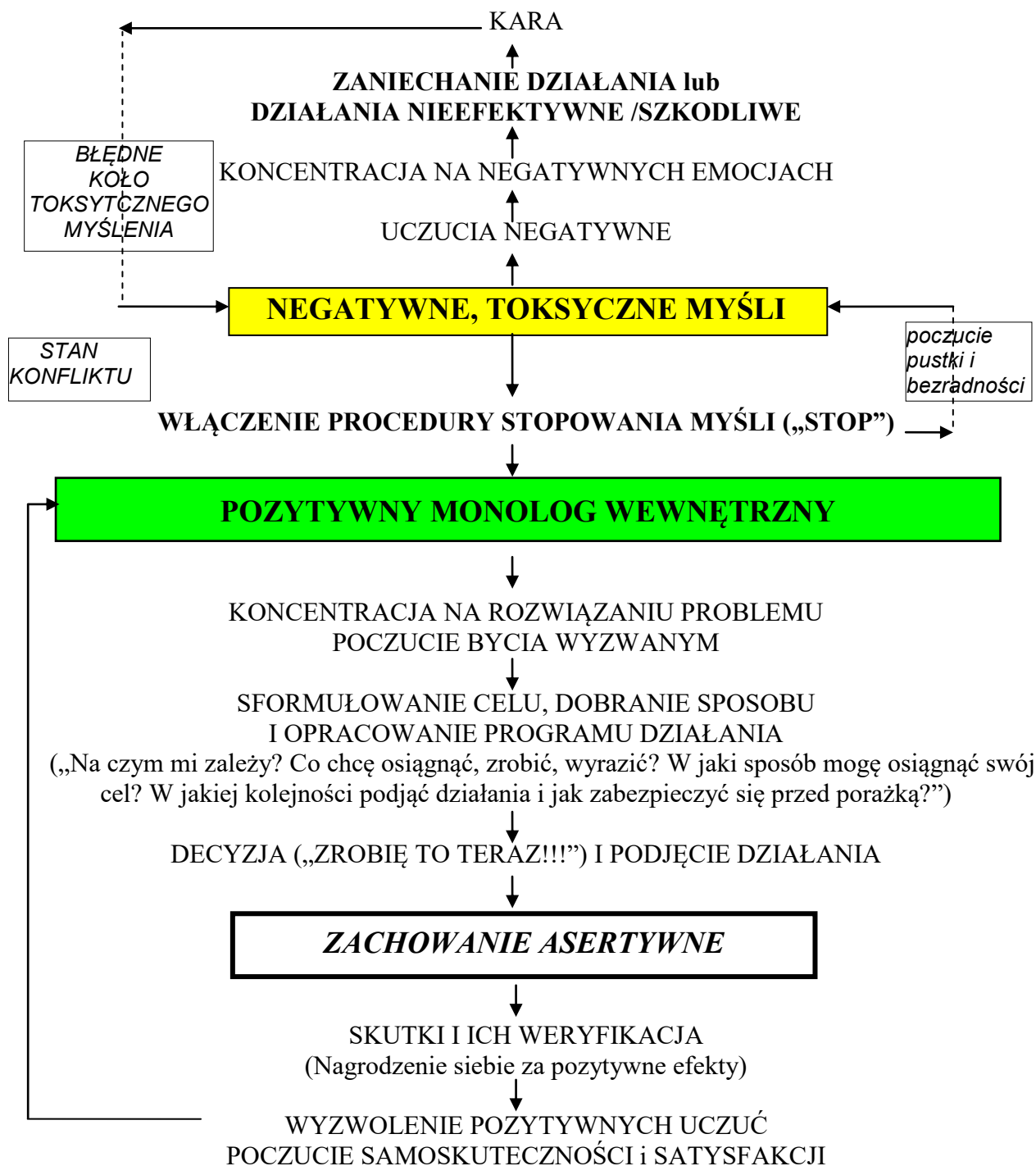
- 1)względnie utrwalone przekonania i nastawienia osobiste, oraz
- 2)wewnętrzne sposoby interpretowania, wyjaśniania, oceniania przebiegu relacji z innymi (wzorce myślenia czyli „monolog wewnętrzny”).

Istnieją takie wzorce oceniania, interpretowania własnej rzeczywistości, które nie sprzyjają wręcz blokują gotowość do asertywnego zachowania się.

Antyasertywne wzorce myślenia

1. Negatywne zdania na własny temat. Postrzeganie siebie jako nieskutecznego, niezaradnego, bezradnego i słabego. (*Jestem do niczego.*).
2. Samooskarżenia. (*Jestem nie w porządku. To moja winna. To wszystko przeze mnie.*).
3. Katastrofizowanie czyli wyolbrzymianie problemów (*Na pewno stanie się najgorsze.*).
4. Egocentryczny pesymizm czyli pesymistyczne oczekiwanie i wyjaśnianie przyszłych zdarzeń życiowych (*Wszystko co najgorsze przytrafia się mnie. Nie powiedzie się mi.*).
5. Przywoływanie norm i powinności, które ograniczają prawo do asertywnego zachowania (*Powinienem być zawsze taki jak inni tego oczekują.*).
6. Stawianie sobie wygórowanych warunków, ograniczających możliwość i gotowość do asertywnego zachowania (*Zrobię to pod warunkiem, że wszystko się zmieni i oni mi na to pozwolą.*).
7. Widzenie czarno - białe czyli niedostrzeganie alternatyw.
8. Samokaranie po braku sukcesów.
9. Rozpamiętywanie czyli przeżuwanie problemów.
- 10.Obwinianie (oskarżanie) innych bez dostrzegania potrzeby lub możliwości zmieniania siebie i swego życia (*To wszystko jego wina, gdyby nie on to ...*).
- 11.Deprecjonowanie (poniżanie) innych (*Oni są głupi, gorsi, nic niewarci...*).
- 12.Przypisywanie innym wrogich intencji (*Oni tylko czekają na moje podknięcie, są wrogo nastawieni wobec mnie, nie można nikomu ufać...*).

Jak działają antyasertywne wzorce myślenia?
Schemat indywidualnej pracy nad „toksycznymi przekonaniem”.



PROCEDURA INDYWIDUALNEJ PRACY NAD “TOKSYCZNYMI PRZEKONANIAMI”

1. Rozpoznaj nieasertywne, „trujące” myśli. Uświadom je sobie.

- a) przypomnij sobie ostatnio przeżywaną przykrość, problem życiowy, sytuację trudną;
- b) co wówczas czułeś, jakie przeżywałeś uczucia?
- c) jakie towarzyszyły ci wówczas myśli, co myślałeś o sobie, innych ludziach, sytuacji?
- d) co wówczas robiłeś, jak się zachowywałeś i jakie były skutki twojego przeżywania sytuacji (uruchomionego myślenia i doświadczanych uczuć)?

2. Jeśli udało Ci się zidentyfikować własne “toksyczne”, nieasertywne myśli, zamień je na konstruktywne, proasertywne.

Działanie to może być realizowane w dwóch wariantach:

- A. Celowo planowane działanie polegające na liczeniu i zapisywaniu w czasie dnia wszystkich “trujących” myśli i następnie ich zamienianie na proasertywne w ustalonym z góry wolnym od zajęć momencie dnia, na przykład pod koniec dnia.
- B. Spontaniczne, doraźne zamienianie zdań antyasertywnych na zdania proasertywne. Działanie to powinno następować jak najszybciej po **zastopowaniu** “trujących” myśli, zanim zawładnie nami “toksyczny”, nawykowy sposób myślenia.

Zamiana myśli nieasertywnych na konstruktywne może odbywać się najpierw w wariancie pierwszym a potem drugim lub w obu łącznie w tym samym okresie pracy nad sobą.

Źródła proasertywnego myślenia:

- a) pozytywne osobiste doświadczenia życiowe;
- b) prawa osobiste, które wynikają: 1) z natury człowieka, 2) tkwią w uregulowaniach społecznych, 3) związane są z naszym indywiduum, tzn. osobistymi wartościami, preferencjami, stylem;
- c) odwołanie się lub sformułowanie wartości.

Charakterystyka proasertywnego myślenia (warunki jakie muszą spełniać proasertywne myśli):

- a) pozytywne autoafirmacje;
- b) realistyczne (prawdziwe);
- c) pobudzające poczucie mocy i sprawstwa (kontroli, skuteczności i wolnego wyboru).

Umiejętności asertywnego zachowania się

Komentarz



Asertywność, zgodnie z językowym znaczeniem i behawiorystycznymi źródłami tego pojęcia, utożsamiana jest głównie ze złożonym zbiorem umiejętności interpersonalnych, tzn. przejawianych i dotyczących kontaktów z innymi ludźmi. Stanowi ona kompetencję społeczną człowieka co oznacza umiejętność życia w społeczeństwie, zgodnie z jego wymaganiami, ale również osobistą efektywność w realizacji własnych celów.

Umiejętności te człowiek nabywa w odpowiednim społecznym „treningu życiowym”, w ramach zdrowych i rozwojowych relacji z innymi ludźmi lub w wyniku specjalnie zaplanowanego programu kształtowania konstruktywnych zachowań i rozwoju osobistego.

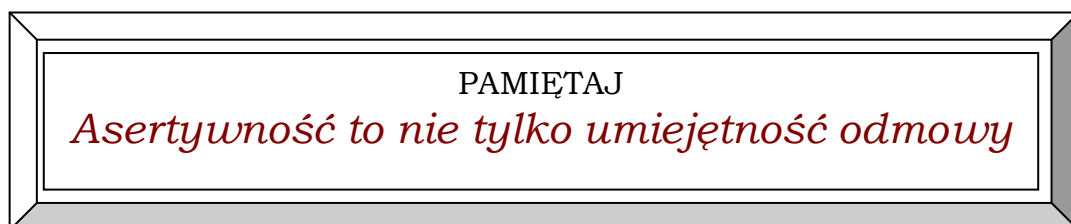
Jednakże nie zapominajmy, że nabyte w procesie uczenia się umiejętności dopiero wraz z odpowiednio ukształtowanymi przekonaniami osobistymi tworzą gotowość do zachowań asertywnych.

Szczegółowe umiejętności asertywnego zachowania się polegają na:

- wyrażaniu za pomocą różnych form ekspresji uczuć pozytywnych (np. sympatii, szacunku, uznania, przywiązania czy miłości) oraz negatywnych (np. zakłopotania, przykrości, złości, gniewu czy krzywdy);
- wyrażaniu własnego zdania, poglądów, prywatnie jak i publicznie, szczególnie w sytuacjach ryzyka (chodzi tu m.in. o umiejętność postępowania w kontaktach z przełożonymi, autorytetami, czy występowania publicznego);
- wyrażaniu ocen pozytywnych (pochwał, komplementów) i negatywnych (krytyk, opinii);
- wyrażaniu własnych oczekiwań i pragnień;

- wyrażaniu przeprosin i przyznawaniu się do błędu jeśli taki się popełniło;
- obronie i dochodzeniu własnych praw zarówno w sytuacjach instytucjonalnych, społecznych, zawodowych, jak i w kontaktach osobistych;
- wyrażaniu niezgody na poniżenie i zachowania agresywne;
- odmowie spełnienia rażąco niestosownych żądań, zwłaszcza o cechach eksploatorskich;
- przyjęciu lub odrzuceniu oceny własnej osoby ze strony innych ludzi na podstawie samodzielnej, krytycznej interpretacji tych ocen (chodzi tu o umiejętność liczenia się z przekonaniami innych ludzi oraz radzenia sobie zarówno z krytyką, jak i pochwałą);
- przyjmowaniu uczuć zarówno pozytywnych jak i negatywnych wyrażanych przez innych ludzi;
- zwracaniu się do innych ludzi z prośbą o pomoc i przysługę;
- inicjowaniu, podtrzymywaniu i ograniczaniu komunikacji z różnymi ludźmi oraz otwartym przyjmowaniu czyjejś inicjatywy w nawiązywaniu kontaktu.

W odniesieniu do każdej z wyżej wymienionych umiejętności sposób asertywnej autoekspresji i reakcji jest stanowczy, ale łagodny, swobodny, ale kontrolowany, pełny, adekwatny, spójny i uczciwy a przede wszystkim respektujący dobro innych ludzi.



Komentarz



Asertywność to przede wszystkim umiejętność porozumiewania się z innymi ludźmi. Na umiejętność tą składa się przestrzeganie zasad konstruktywnego komunikowania się. Człowiek asertywny dąży do porozumienia się z innymi ludźmi jeśli tylko jest to możliwe.

ZASADY KONSTRUKTYWNEGO KOMUNIKOWANIA SIĘ

Jeśli chcesz porozumieć się z drugim człowiekiem i zależy Ci na satysfakcjonujących kontaktach interpersonalnych oraz budowaniu pozytywnego wizerunku własnej osoby, to staraj się przestrzegać następujących zasad:

- Mów we własnym imieniu. Mów *Ja* zamiast *My*. Używaj zwrotów podkreślających autorstwo Twoich wypowiedzi i to że bierzesz za nie odpowiedzialność, np.: *Ja uważam, sądzę, takie jest moje zdanie, mój pogląd, ja zrobiłbym to tak...*
- Mów *do osoby* a nie *o osobie*. Kiedy mówimy o kimś w jego obecności osoba ta może poczuć się jak „przedmiot”. Nie traktuj drugiego człowieka bezosobowo, jak przedmiot, niezależnie od tego kim on jest i jaką zajmuje pozycję społeczną czy zawodową.
- Szczególnie kiedy wyrażasz krytykę mów o zachowaniach danej osoby, opisuj je, a nie o samej osobie, tzn. kim ona jest.
- Unikaj wyrażania interpretacji przyczyn czyjegoś zachowania, łatwo można się pomylić. Skup się na swoich wrażeniach, a nie wnioskach (interpretacjach) z tych spostrzeżeń. Mów o tym co *widzisz, słyszysz* czy *czujesz* w związku z drugą osobą.
- Zamiast krytycznie oceniać czyjeś zachowanie, działania czy poglądy wyrażaj własne poglądy, przekonania, preferencje czy uczucia. Zamiast mówić *Ty jesteś...* lub *To jest...* mów *Ja czuję, widzę, myślę, uważam...*; *Mój pogląd jest...*; *To rozwiązanie mi nie odpowiada* lub *odpowiada*, itp.

- Jeśli możesz, tzn. zezwala Ci na to Twoja pozycja czy rola, unikaj ocen w ogóle, szczególnie ocen jednoznacznie negatywnych. Zamiast oceniać (wartościować) opisz to co się dzieje, starając się robić to obiektywnie.
- Polegaj na swoich odczuciach i nie ukrywaj ich, lecz wyrażaj je w sposób asertywny.
- Nagradzaj (chwal) innych tak często jak to tylko jest możliwe. Inni wolą otrzymywać pochwały, niż nagany, wręcz czekają na pochwały i akceptację, a nie krytykę i odrzucenie. Będąc pozytywnym w stosunku do innych zyskasz przyjaciół i zwolenników, którzy chętnie będą Cię wspierać i realizować Twoje prośby czy polecenia.
- Jeśli to możliwe swoje oceny zachowań i działań drugiej osoby zaczynaj od pochwał, staraj się znaleźć w czymś działaniu jakieś pozytyw.
- Skoncentruj się na konkretach oraz sprawach dziejących się aktualnie w danym miejscu, tzn. „tu i teraz”. Unikaj ogólników i „wycieczek” w przeszłość (np. wypominania).
- Dziel się pomysłami i informacjami, a nie dawaj rad. Pozwalasz w ten sposób tej drugiej osobie decydować, w świetle jej własnych celów w danej sytuacji i danym czasie, jak użyje Twoich pomysłów i informacji. Kiedy udzielasz rad odbierasz drugiemu człowiekowi poczucie wolności.
- Przekazuj drugiej osobie taką liczbę informacji którą ona może przyswoić i spożytkować.
- Skoncentruj się na korzyści, jaką mogą przynieść Twoje informacje drugiej osobie, a nie na potrzebie wyrzucenia z siebie wszystkiego co Ci ślina na język przyniesie i co w Tobie siedzi.

Komentarz



Jedną z podstawowych umiejętności asertywnie zachowującego się człowieka jest umiejętność obrony własnych praw czy też swojego terytorium psychologicznego. Chodzi tutaj o umiejętność przeciwstawienia się próbom wykorzystania, podporządkowania, przeciwstawienia się wobec prób manipulacji, odmowy spełnienia niestosownych żądań. Jest to też umiejętność zadbania o własne dobro bez nieuzasadnionego poczucia winy.

ZASADY I SPOSOBY ASERTYWNEJ ODMOWY

Asertywna odmowa to krótkie stwierdzenie zawierające słowo **NIE** oraz informację, jak ma się zamiar postąpić. Może zawierać wyjaśnienie, to znaczy krótką informację o powodzie odmowy. Nie zawiera usprawiedliwień czy też tłumaczenia się. Wyrażana jest w sposób jasny, bezpośredni, wprost do osoby, której dotyczy. Brzmi stanowczo, ale nie jest atakiem na drugą osobę. Nie zawiera pretensji. Może również określać nasze oczekiwania wobec drugiej osoby. Na przykład.:

A - "Pożycz mi dyche."

B - "Nie. Nie pożyczę ci, bo nie oddajesz. Nie proś mnie już więcej."

lub

A – „Przyszedłem do pana w sprawie podwyżki...”

B – „Nie, nie otrzyma pan w tej chwili podwyżki, ponieważ...”

Podstawowe formy asertywnej odmowy:

- 1) krótka, bez wyjaśnienia;
- 2) z wyjaśnieniem;
- 3) z wyjaśnieniem i działaniem podtrzymującym dobrą relację;
- 4) uprzedzenie odmowy, tj. poinformowanie o własnej decyzji, itp. zanim ktoś wyrazi niewygodną dla ciebie czy niestosowną prośbę lub życzenie.

Po odmowie dobrą techniką rozładowania napięcia jest **zmiana tematu**.

SPOSOBY RADZENIA SOBIE Z NACISKIEM

(Sposoby odmowy w sytuacji zwiększonego nacisku, tzn. gdy ktoś nalega)

- 1) krótka odmowa bez wyjaśnienia, zawierająca głównie słowo „NIE”, tzw. "zacięta płyta" (*nie..., nie zrobię tego..., nie..., po prostu nie..., jeszcze raz mówię nie...*);
- 2) odmowa z wyrażeniem stanowczej prośby o nie naleganie (*proszę cię nie nalegać*);
- 3) odmowa odwołująca się do własnych decyzji, postanowień - podkreślająca ostateczności i nieodwołalność podjętych decyzji (*taka jest moja decyzja i jest ona nieodwołalna*);
- 4) odmowa odwołująca się do własnych doświadczeń, zasad, wartości (*takie mam zasady*);
- 5) odmowa połączona z prośbą o szacunek (*proszę uszanuj to co ci powiedziałem*);
- 6) odmowa odwołująca się do własnych uczuć (przeżywanych tu i teraz), tj. poinformowanie drugiej osoby o aktualnie przeżywanych uczuciach ("mówienie co dzieje się ze mną, gdy ktoś nalega");
- 6) odmowa połączona z uprzedzeniem o zerwaniu kontaktu (*jeśli nie przestaniesz nalegać będę musiał wyjść*);
- 7) zerwanie kontaktu z wyjaśnieniem jego powodu.

Uwaga: Stosowanie tych strategii powinno przebiegać w porządku hierarchicznym od łagodniejszych do coraz mocniejszych. Można łączyć bliskie sobie strategie. Zerwanie kontaktu jest ostatecznością, gdy wszelkie próby chronienia własnej godności i praw osobistych zawiodły.

PROCEDURA ASERTYWNEGO WYRAŻANIA GNIEWU

- ⊗ Komunikaty kierowane do drugiej osoby zaczynaj od słowa "JA" a nie od "TY".
- ⊗ Nie wyrażaj oceny osoby, tzn. nie mów jaka ona jest.
- ⊗ Mów tylko o sobie samym, swoich uczuciach, oczekiwaniach, postanowieniach.
- ⊗ Daj szansę drugiemu człowiekowi, aby zmienił swoje zachowanie i przyjął stawiane mu przez Ciebie warunki, bez naruszenia jego godności osobistej.
- ⊗ Stopnij swoją reakcję, poddaj ją samokontroli.
- ⊗ Nie tłum swoich uczuć.

I etap - udzielanie informacji:

Gdy czyjeś zachowanie przeszkadza mi, drażni mnie, złości itp., zwracam uwagę na to zachowanie i proszę, aby dana osoba zachowała się inaczej.

Informuję tę osobę o tym co robi. Opisuję jak „lustro” jej zachowanie, tak aby mogła bez niepotrzebnej złości czy lęku zrozumieć jak ją odbierasz (widzisz).

II etap - wyrażenie uczuć:

Jeśli ktoś nie zmienia swojego zachowania, mimo że wie, że ono mi przeszkadza, daję wyraz swojemu rozdrażnieniu. Informuję tę osobę o tym co dzieje się ze mną w związku z jej zachowaniem.

Po raz drugi naciskam na zmianę zachowania, tym razem bardziej stanowczo. Jestem rozdrażniony, więc mówię głośniej, z większą siłą, bardziej ostro i zdecydowanie, ale **kontroluje swoje reakcje**.

III etap - przywołanie zaplecza:

Jeżeli ktoś wie, że przeszkadza mi jego zachowanie i pomimo wyrażenia przeze mnie gniewu kontynuuje je, informuję go co mam zamiar uczynić, jeżeli nadal nie zmieni swojego zachowania, czyli przywołuję swoje „zaplecze”.

"ZAPLECZE" to jest to co mogę uczynić, aby zabezpieczyć się przed poczuciem bezradności i wzmożenia siły mojej złości. Służy ono obronie moich praw, a nie napaści czy odwetowi. Nie jest groźbą, lecz źródłem mojego wsparcia. Musi być realistyczne, tzn. takie z którego będę w stanie skorzystać.

IV etap - wykorzystanie zaplecza:

Jeśli zachowanie intruza nie zmienia się, zaczynasz czuć się bezsilnym korzystasz z zaplecza. Wykonuję dokładnie to co zapowiedziałem! Np. przestaję rozmawiać, wychodzę, składam skargę, wzywam pomoc, itp.

Pięć zasad asertywnego radzenia sobie z krytyką

- 1) Zamiast zbędnego usprawiedliwiania się, chowania głowy w piasek lub agresywnego odwetu najlepiej **potraktuj negatywną ocenę skierowaną pod twoim adresem jako czyjś subiektywny sąd**, opinię na twój temat. Nie jest to jedyna opinia na twój temat i nie jest to uniwersalna, niepodważalna prawda – jest to tylko czyjś sąd. **Ocena twojej osoby jest tylko w twoich rękach i to od ciebie zależy jak na nią zareagujesz.**
- 2) Nie będziesz w stanie asertywnie zareagować na krytykę własnej osoby jeśli nie uznasz, że **masz prawo**:
 - * do obrony własnej osoby, zachowania godności osobistej i domagania się szacunku ze strony innych ludzi;
 - * nie musisz być doskonałym i możesz popełniać błędy;
 - * możesz zmienić swoje zachowanie i próbować poprawiać zrobione błędy.
- 3) **Uznaj też prawa innych**:
 - * do posiadania własnych przekonań, nie zawsze zgodnych z twoimi;
 - * do wyrażania ocen i subiektywnych sądów.
- 4) **Sam rozsądź czy usłyszana ocena zgadza się z twoją własną czy jest od niej odmienna**, tzn. odpowiedz sobie na pytanie: *Zgadzam się z tą oceną, czy nie?*
 - a) Jeśli zgadzasz się z wyrażoną pod twoim adresem oceną - skoncentruj się na stwierdzonej zgodności sądów i wyraż ją podkreślając, że ty tak to widzisz. Nie ujawniaj - jeśli nie jest to konieczne - treści swoich przekonań co do kwestii, za którą jesteś krytykowany. Nie usprawiedliwiaj się, ani nie atakuj. Posłuż się stwierdzeniem: *Ja też tak sądzę; Zgadzam się z tobą; Ja też tak myślę; Podobnie oceniam tę kwestię*; itp.
 - b) Jeśli nie zgadzasz się z wyrażoną pod twoim adresem oceną - skoncentruj się na stwierdzonej rozbieżności sądów i wyraż ją podkreślając, że ty tak to widzisz. Nie ujawniaj - jeśli nie jest to konieczne - treści swojego przekonania co do kwestii, za którą jesteś krytykowany. Nie usprawiedliwiaj się, ani nie atakuj. Posłuż się stwierdzeniem: *Ja tak nie uważam; Nie zgadzam się; Mam odmienne zdanie w tej sprawie*; itp.
- 5) **Mów tylko o swoich przekonaniach, nie oceniaj drugiej osoby i jej wypowiedzi.** Używaj zwrotów: *Ja uważam; Ja sądzę; Moje zdanie jest...* (zamiast: *Ty nie masz racji; Ty masz rację; Twoje zdanie jest...*).

Przykłady asertywnego radzenia sobie
ze złożonymi, uwikłanymi formami krytyki
(za: Król-Fijewska, 1992)

I. Krytyka częściowo słuszna, ale zbyt szeroko zakrojona:

Os.A - Ty nigdy nie przychodzisz na czas!

Os.B - Istotnie już drugi raz w tym tygodniu spóźniłem się, ale to nieprawda, że nigdy nie przychodzę na czas. W pozostałe dni przychodziłem punktualnie na nasze spotkania.

II. Krytyka oparta na nieuprawnionym uogólnieniu pojedynczych faktów:

Os.A - Ty nie znosisz jak zapraszam do nas swoich znajomych. Jeżeli człowiek u siebie w domu nie może przyjąć kogoś, kogo lubi, to jest to po prostu dyskryminacja. Jestem dyskryminowana przez ciebie we własnym domu!

Os.B - Prawdopodobnie chodzi ci o wizytę Basi i Mietka. Istotnie, trudno mi było znaleźć z nimi wspólny język i dlatego brałem niewielki udział w rozmowie. Nie jest natomiast prawdą, że nie lubię, jak zapraszasz do nas swoich znajomych. Jestem zaprzyjaźniony z Grażyną i Robertem, cieszę się ilekroć zapraszasz Martę, lubię też twoje koleżanki ze studiów.

III. Krytyka oceniająca osobę a nie działanie:

Os.A - Jesteś kompletnie nieodpowiedzialny. Dwa razy prosiłam cię żebyś podjął pieniądze z banku, a ty po prostu zapomniałeś!

Os.B - Powiedziałaś, że jestem kompletnie nieodpowiedzialny. Mam inne zdanie na ten temat. Natomiast istotnie zapomniałem dziś podjąć pieniądze z banku. Ponieważ przyrzekłem ci, że to zrobię, pójdę tam po obiedzie.

IV. Krytyka wyrażona w agresywnej, raniącej formie:

Os.A - Jak mogłeś ubrać dziecko w ten sposób! Na dworze upał, a on chodzi w swetrze i w długich spodniach! Ty chyba kompletnie zgłupiałeś! Musisz być całkowicie pozbawiony rozumu!

Os.B - Zgadzam się z tobą, że ubrałem Mariusza dziś zbyt ciepło. Dobrze, że zwróciłaś na to uwagę - zaraz go przebiorę. Natomiast nie podoba mi się forma, w jakiej do mnie się zwracasz. Nie chcę abyś do mnie mówiła w ten sposób. Gdy tak do mnie mówisz robi mi się bardzo przykro i jednocześnie ogarnia mnie złość.

V. Krytyka podana w formie aluzyjnej:

Scena 1:

Os.A - Och, naprawdę, jak tak można...Ktoś tu jadł, za przeproszeniem, jak świnia. Obrus zupełnie pobrudzony...

Os.B - Powiedziałaś, że ktoś tu jadł jak świnia. To ja jadłem w tym miejscu. Rozumiem, że masz do mnie pretensje, że pobrudziłem ci obrus, czy tak?

Scena 2:

Os.A - Czytałam o ciekawych badaniach - podobno osoby, które chodzą po górach, mają często zaburzone życie seksualne.

Os.B - Jak wiesz, ja właśnie chodzę po górach. Czy mam rozumieć, że sugerujesz, iż moje życie seksualne jest zaburzone?

TECHNIKI ASERTYWNEGO RADZENIA SOBIE ZE ZŁOŻONĄ KRYTYKĄ i KRYTYKANTAMI

Technika zasłony z mgły: polega na tym, że krytykowany zgadza się z kierowanymi pod jego adresem uwagami krytycznymi, bez względu na ich charakter, nie próbując podejmować żadnej dyskusji z krytykującym. Posługiwanie się "zasłoną z mgły", polegające na bezdyskusyjnym akceptowaniu uwag krytycznych, pozwala na spokojne przyjmowanie tych uwag bez poczucia winy czy niepokoju z tego powodu.

Technika konkretyzacji polega na konsekwentnym dążeniu do ukonkretnienia stawianych zarzutów. Np. "Konkretnie co pan ma mi do zarzucenia"; "Proszę wskazać, w którym miejscu według pana popełniłem błąd;" itp.

Technika przyznania się do błędu: polega na zaakceptowaniu tego, że popełniło się błąd i pamiętaniu, że wszyscy popełniamy błędy, a rzeczą ważną jest ich niepowtarzanie, a nie doznawanie z ich powodu poczucia winy.

Technika przesunięcia tematu dyskusji: przesunięcia dokonuje się z sedna dyskusji na to co dzieje się między rozmówcami, najczęściej są to emocje. Z techniki tej korzystamy wówczas, gdy ktoś kluczy, zbacza z tematu, próbuje nas obrazić, zmanipulować a my czujemy, że tracimy pozycję.

Technika rozładowania napięcia: bez względu na przyczynę czyjejś złości proponujemy odłożenie rozwiązania sprawy na później, gdy rozmówca uspokoi się.

Technika niedopuszczania do napięcia: na prowokacyjne uwagi odpowiadamy półsłówkami, stwierdzeniami ucinającymi. (np. "Tak...; Nie...; Może...).

Asertywna ironia: na wrogo nastawioną krytykę odpowiadamy krótką grzecznością (np. na epitet: "idiota" odpowiadamy "dziękuję").

Asertywna zwłoka: odkładamy odpowiedź na wyzywający zarzut dopóki się nie uspokoiimy i będziemy w stanie odeprzeć atak (np. "Tak... bardzo interesujące... będę musiał to przemyśleć... Nie mam ochoty mówić o tym teraz... wrócimy do tego później, jak się uspokoję...).

Zasady i procedura radzenie sobie z agresywną krytyką

1. Zanim podejmiesz jakiegokolwiek działanie - poczekaj na odpowiedni moment spadku energii agresora. Reaguj dopiero wówczas, gdy agresor "spuści z tonu", np. przestanie krzyczeć.
2. Przekaż informacje zwrotne na temat zachowania agresora. W krótkiej formie poinformuj, bez oceniania (wartościowania) co robi agresor, jak się zachowuje. Np. "Krzyczysz na mnie", "mówisz podniesionym tonem", "powiedziałeś, że jestem głupi..."
3. Sprawdź co może podlegać krytyce, co uznajesz za słuszne w wypowiedzi agresora.

4. Jeśli to prawdziwe i możliwe, wyraż zrozumienie dla zdenerwowania agresora.
5. Odpowiednio do prawdy osobistej i realnych faktów, wyraż i podkreśl zgodność lub odmiennność własnej opinii, sądu z sądem agresora.
6. Oddziel treść krytyki od formy, w jakiej została wyrażona. Wyraż stanowczy protest przeciwko formie wyrażania krytyki i sposobowi w jaki traktuje cię agresor.
7. Stosownie do sytuacji, wyraż swoje uczucia, jakie wyzwoiliła cała sytuacja i zachowanie agresora, np. “czuję się urażony”, “jestem oburzony”, “czuję się skrzywdzony”, “jest mi przykro z powodu sposobu w jaki się do mnie odnosisz”, itp.
8. Określ sposób i formę porozumiewania się, pod warunkiem przestrzegania których jesteś gotowy porozumiewać się z adwersarzem. Poinformuj go o swoich oczekiwaniach.



PAMIĘTAJ

Asertywność - TAK, ale nie za wszelką cenę

Komentarz



*Ludzie mają trudności nie tylko z przyjęciem krytyki, ale i pochwały, które budzą czasami poważny niepokój a nawet złość. Ważną dla asertywności zasadą jest uznanie pochwał za **społeczne dobro**, które można otrzymać i które warto podtrzymywać. Karanie innych ludzi za ich pochwały może skutecznie zniechęcić do oferowania tego dobra, na które przecież wszyscy czekamy.*

ASERTYWNE SPOSOBY PRZYJMOWANIA POCHWAŁ

I. Potraktuj pochwałę (ocenę pozytywną) jako subiektywny sąd osoby, która ją wygłasza.

II. Uznaj swoje prawa i możliwości:

- * do bycia w porządku, bycia dobrym, dobrze działającym, zgodnym z oczekiwaniami i gustem innych;
- * do pozytywnego odbioru społecznego;
- * do niezależnej oceny siebie i swojego działania oraz swobodnego wyrażenia swoich opinii i uczuć.

III. Uznaj prawa innych:

- * do posiadania własnych przekonań, upodobań, które nie zawsze muszą być zgodnych z Twoimi;
- * do wyrażania ocen i subiektywnych sądów.

IV. Sam rozsądź czy usłyszana ocena zgadza się z Twoją własną czy jest odmienna i jakie wywołuje w Tobie uczucia. Tzn. odpowiedz sobie na pytanie: *Zgadzam się z tą oceną, czy nie? Czuję się (zakłopotany, zażenowany, zirytowany, zadowolony...).*

1. Jeśli zgadzasz się z wyrażoną pod Twoim adresem oceną:

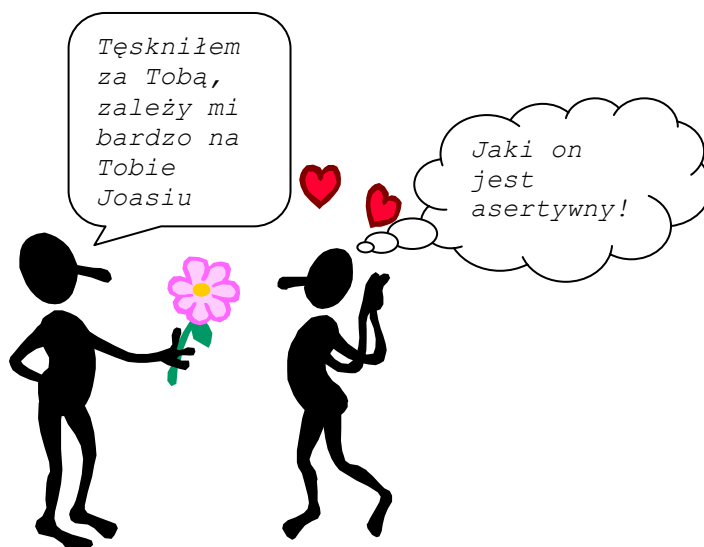
- skoncentruj się na własnym przekonaniu (sądzie) i **wyraż jego zgodność z osądem oceniającej Cię osoby**. Podziękuj za pochwałę, podtrzymaj gotowość Twojego

rozmówcy do przekazywania Ci pochwał w przyszłości. Nie tłumacz się. Posłuż się stwierdzeniem: ***Dziękuję, miło mi to słyszeć; Staralem się; Cieszę się, że to dostrzegłeś, zauważyłeś, doceniłeś; Jest mi niezmiernie miło to słyszeć, podobnie oceniam tę sprawę; Tak się właśnie czuję; Też tak o tym myślę; itp.***

2. Jeśli nie zgadzasz się z wyrażoną pod Twoim adresem oceną:

- skoncentruj się na własnym przekonaniu (sądzie) i **wyraż jego niezgodność z osądem oceniającej Cię osoby**. Nie ujawniaj - jeśli nie jest to konieczne - treści swojego przekonania. Nie usprawiedliwiasz się. Jeśli nie budzi to wyraźnego Twojego sprzeciwu to podziękuj za pochwałę, podtrzymaj gotowość Twojego rozmówcy do przekazywania Ci pochwał w przyszłości. Posłuż się stwierdzeniem: ***Dziękuję, chociaż ja tak się nie czuję; Myślę o tym trochę inaczej; Uważam, że mógłbym zrobić to jeszcze lepiej, Miło mi słyszeć twoją oceną, ale ja ...; itp.***

V. Mów tylko o swoich przekonaniach i odczuciach, nie oceniaj drugiej osoby i jej wypowiedzi. Używaj zwrotów: ***Ja uważam; Ja sędzę; Moje zdanie jest...; Czuję się w tej chwili...*** (zamiast: ***Ty jesteś... lub masz..., nie masz racji; Twoje zdanie jest...***)



Zasady asertywnego wyrażania ocen

1. Swój osąd drugiej osoby traktuj jak osobistą opinię w danej konkretnej sprawie, która może być różna od opinii innych ludzi. Twój osąd nie jest jedyną prawdą obiektywną, lecz tylko subiektywnym Twoim przekonaniem, nawet jeśli oparty jest o fakty i racjonalną wiedzę. Nie formułuj swojej oceny jako ostatecznego, jedynie prawdziwego wyroku.

2. Daj drugiemu człowiekowi prawo do odmienności jego opinii, przekonań, upodobań, itp.

3. Staraj się zrozumieć drugą osobę. Chociaż oceniasz, krytykujesz, wyrażaj akceptację dla jego/jej osoby.

4. Podkreślaj subiektywność i autorstwo swojego sądu. Zaczynaj od słowa **“JA”** a nie od słowa **“TY”**, np. *"ja sądzę, uważam, jestem przekonany, myślę, wolę, mnie podoba się lub nie podoba się"* zamiast *"ty jesteś, masz, nie masz racji, głupi jesteś"*, itp. Kiedy mówimy **"Ty"** najczęściej nasi rozmówcy czują się napadnięci, oskarżani, dotknięci i przede wszystkim chcą się obronić przed nami, zamiast porozumieć. Mówiąc *"Ty jesteś taki..."*, zamiast wyrazić własne przekonania i porozumieć się, konfrontujemy się z drugą osobą, jesteśmy intruzami.

5. Kiedy wyrażasz swoją ocenę, wypowiedź kieruj wprost do osoby, której ona dotyczy. Mów otwarcie, unikaj aluzji. Aluzje rodzą nieporozumienia, zniechęcają do porozumiewania się, wzmagają napięcie między partnerami.

6. Nie uogólniaj i generalizuj swoich osądów, poza problem czy rzecz której one dotyczą.

7. Nie oceniaj cech, właściwości osoby, lecz jej działania, zachowania czy poglądy.

8. Unikaj stwierdzeń ostatecznych, określeń: *“Ty - zawsze, nigdy, wszystko!”*.

9. Kontroluj swoją reakcję. Nie bądź agresywny. Jeśli zaczynają ogarniać Cię uczucia złości, gniewu, które mogą towarzyszyć wyrażaniu krytyki, staraj się opanować swoją reakcję, nie reaguj impulsywnie. Często lepiej jest odroczyć swoją reakcję na moment, aż będziesz bardziej spokojny.

10. Powstrzymaj się przed wygłaszaniem pochopnych ocen. Przemyśl zanim cokolwiek powiesz. Daj sobie czas na swoją reakcję. Czasami lepiej nie być zbyt spontanicznym.

11. Nie staraj się wywołać w drugiej osobie poczucia winy, wstydu czy uczucia bycia “nie w porządku”. Nie używaj obraźliwych porównań, nie pouczaj. Intencjonalnie (świadomie) nie rań, nie krzywdź drugiej osoby - szanuj osobę, chociaż krytykujesz jej zachowanie czy poglądy.

12. Pamiętaj, że każdy człowiek może się mylić i ma prawo do zmiany poglądów - również **TY**.

WYBRANA LITERATURA

- Alberti, R., Emmons, M. (2002). *Asertywność*. Gdańsk: GWP.
- Fensterheim H., Baer J. (1999). *Nie mów „TAK”, gdy chcesz powiedzieć „NIE”. Jak nauczyć się asertywności*. Warszawa: Książka i Wiedza.
- Król-Fijewska M. (1992). *Trening asertywności*. Warszawa: IPZiT PTP.
- Król-Fijewska M. (1992). *Łagodnie, stanowczo, bez lęku czyli 13 wykładów o asertywności*. Warszawa: INTRA.
- Lindeenfield G. (1994). *Asertywność, czyli jak być otwartym, skutecznym i naturalnym*. Łódź: RAVI.
- McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2001). *Sztuka skutecznego porozumiewania się*. Gdańsk: GWP.
- Morreale, S.P., Spitzberg, B.H., Barge, J.K. (2007). *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN
- Poprawa, R. (1998). Jak rozumieć asertywność? Zarys behawioralno - kognitywno – fenomenologicznej koncepcji asertywności. *Przegląd Psychologiczny*, 41, 3/4, 217-238.
- Poprawa, R. (2000). Co znaczy być asertywnym? [W:] B.Kaja (red.), *Wspomaganie rozwoju – psychostymulacja i psychokorekcja* (s.106 – 121). Bydgoszcz: Wydawnictwo Uczelniane WSP w Bydgoszczy.
- Poprawa, R. (2004a). Taktyka na krytyka. *Charaktery*, nr 8, s.28-29.
- Poprawa R. (2004b). Zachowania asertywne – czy jest to sposób na stres? [W:] J.Szopa, M.Harciarek (red.), *Stres i jego modelowanie*. Częstochowa: Wydział Zarządzania Politechniki Częstochowskiej.
- Rees S., Graham R.S. (1993). *Bądź sobą. Trening asertywności*. Warszawa; KiW.
- Sęk H. (1988). Rola asertywności w kształtowaniu zdrowia psychicznego. Ustalenia terminologiczne i metodologiczne. *Przegląd Psychologiczny*, 31, 3, s.787-807.



Materiały do treningu

PAMIĘTAJ

Na asertywność nigdy nie jest za późno.

MAPA ASERTYWNOŚCI*

Kwestionariusz ten jest metodą samopoznania dotyczącą Twojej **asertywności**. Przeczytaj uważnie każde z poniżej zamieszczonych pytań. Odniesz je do siebie, do tego jak ty zazwyczaj reagujesz lub wyobraź sobie jakbyś zachował się lub czuł gdybyś znalazł się w opisanych sytuacjach. Odpowiedz szczerze zakreślając krzyżykiem odpowiednią kratkę, przyjmując, że pierwsza oznacza **“Tak”** lub **“raczej tak”**, a druga **“Nie”** lub **“raczej nie”**. Jeśli będzie Ci trudno wskazać właściwą odpowiedź wybierz tę, która jest najbliższa prawdzie o Tobie a nie temu jak chciałbyś aby było.

<i>Tak lub raczej tak</i>	<i>Nie lub raczej nie</i>
--	--

I. OBRONA SWOICH PRAW W SYTUACJACH SPOŁECZNYCH.

1. Czy zdarza Ci się kupić jakąś rzecz, na którą właściwie nie masz ochoty, jedynie dlatego, że jest Ci trudno odmówić sprzedawcy?
2. Jeśli przeszkadza Ci, gdy ktoś pali papierosa blisko Ciebie lub rozpycha się czy zajmuje Twoje miejsce (np. w pociągu) - czy potrafisz otwarcie i stanowczo, ale bez agresji powiedzieć mu o tym prosząc go o zmianę zachowania?
3. Czy wahasz się i rezygnujesz ze zwrócenia towaru do sklepu, nawet jeśli towar ten jest najwyraźniej wadliwy i nieużyteczny lub jeśli zdecydowałeś się na reklamację to zazwyczaj ponoszą cię nerwy?
4. Jeśli ktoś głośno rozmawia lub w inny sposób przeszkadza Ci w trakcie filmu, sztuki teatralnej lub koncertu - czy prosisz go stanowczo, ale bez atakowania i obrażania go aby tego nie robił?
5. Jeżeli sprzedawca niesłusznie obsługuje przed Tobą kogoś, kto przyszedł do sklepu po Tobie a Tobie zależy na czasie - czy zwracasz głośno, wprost do tej osoby, bez atakowania jej, uwagę na tę sprawę?
6. Jeżeli taksówkarz, któremu płacisz za kurs traktuje, wbrew Twoim intencjom, należną Ci resztę jako napiwek - czy stanowczo, ale spokojnie upominasz się o swoje pieniądze?

II. OBRONA SWOICH PRAW W KONTAKTACH OSOBISTYCH.

7. Jeżeli ktoś zachowuje się wobec Ciebie w sposób niesprawiedliwy lub krzywdzący - czy zwracasz mu na to uwagę domagając się zmiany tego zachowania, ale bez odpłacania mu za to co zrobił?
8. Jeżeli ktoś pożyczył od Ciebie pieniądze (lub jakąś rzecz na której Ci zależy) i od dłuższego czasu zalega z oddaniem – czy stanowczo, ale spokojnie przypominasz mu o tym domagając się zwrotu?

* Kwestionariusz do treningu asertywności opracował Ryszard Poprawa głównie w oparciu o “Mapę Asertywności” M.Król-Fijewskiej (1992).

	<i>Tak lub raczej tak</i>	<i>Nie lub raczej nie</i>
9. Czy masz wrażenie, że inni ludzie wykorzystują Cię lub rządzą Tobą?		
10. Jeżeli ktoś prosi Cię o przysługę, którą oceniasz jako nie stosowną gdyż wiąże się z poniesieniem przez Ciebie nadmiernego trudu lub stwarza poważne ryzyko niezrealizowania własnych celów – czy bez poczucia winy lub złości odmawiasz spełnienia jego prośby?		
11. Jeśli ktoś postępuje względem Ciebie nieuczciwie, czy lękasz się aby mu o tym powiedzieć?		
12. Czy często zdarza Ci się robić coś na co nie masz ochoty, tylko dlatego, że jest Ci trudno przeciwstawić się otoczeniu?		

III. INICJATYWA I KONTAKTY TOWARZYSKIE.

13. Czy unikasz kontaktów towarzyskich z obawy przed popełnieniem jakiejś gąy lub błędu?		
14. Jeśli ktoś przedłuża rozmowę (spotkanie) z Tobą a Ty spieszysz się, czy bez trudu i obaw informujesz go o konieczności zakończenia rozmowy (spotkania)?		
15. Czy często odczuwasz trudności w podtrzymywaniu rozmowy w sytuacji towarzyskiej?		
16. Czy sprawia Ci trudność podtrzymywanie kontaktu wzrokowego z osobą, z którą rozmawiasz?		
17. Jeśli ktoś podoba Ci się lub wzbudza Twoje duże zainteresowanie – czy jesteś w stanie pierwszy rozpocząć rozmowę z tą osobą?		
18. Czy swobodnie uczestniczysz w spotkaniu towarzyskim, gdzie nie znasz nikogo oprócz gospodarzy?		

IV. OCENY – WYRAŻANIE I PRZYJMOWANIE POCHWAŁ.

19. Gdy ktoś Cię chwali - czy wiesz jak się zachować?		
20. Czy czujesz zakłopotanie lub irytację gdy jesteś chwalony?		
21. Czy sprawia Ci trudność mówienie innym komplementów i chwalenie ich?		
22. Czy przeważnie powstrzymujesz się i w ogóle nie ujawniasz swoich pozytywnych sądów czy ocen wobec znajomych, przyjaciół lub członków rodziny?		

V. OCENY – WYRAŻANIE I PRZYJMOWANIE KRYTYKI.

23. Gdy ktoś Cię krytykuje – czy wiesz jak się zachować?		
24. Czy gdy jesteś krytykowany często zdarza Ci się stracić panowanie nad sobą lub “zatyka Cię kompletnie”?		

	<i>Tak lub raczej tak</i>	<i>Nie lub raczej nie</i>
25. Czy wyrażenie Twojej oceny innej osoby w jej obecności wyzwała w Tobie niepokój?		
26. Czy przeważnie powstrzymujesz się i w ogóle nie ujawniasz swoich krytycznych sądów czy ocen wobec znajomych, przyjaciół lub członków rodziny?		

VI. WYRAŻANIE PROŚB.

27. Czy potrafisz zwrócić się do nieznajomej osoby o potrzebną Ci pomoc?		
28. Czy w sytuacji kiedy potrzebujesz pomocy, zwrócenie się z tym do innej osoby wzbudza Twój ogromny niepokój?		
29. Czy potrafisz prosić swoich znajomych, przyjaciół, członków rodziny o przysługi lub pomoc?		
30. Czy masz opory przed zwracaniem się do innych ludzi o pomoc lub przysługę?		

VII. WYRAŻANIE UCZUĆ NEGATYWNYCH.

31. Czy potrafisz być otwarty i szczery, ale i opanowany w wyrażaniu niezadowolenia i złości wobec kobiet?		
32. Czy potrafisz być otwarty i szczery, ale i opanowany w wyrażaniu niezadowolenia i złości wobec mężczyzn?		
33. Jeśli Twój przyjaciel nadużył Twojego zaufania – czy masz opory aby otwarcie wyrazić mu swoje oburzenie?		
34. Czy często zdarza Ci się żałować tego lub czuć się winnym z powodu sposobu w jaki wyraziłeś swoje negatywne uczucia?		

VIII. WYRAŻANIE UCZUĆ POZYTYWNYCH.

35. Czy potrafisz być otwarty i szczery wyrażaniu ciepła, sympatii, wobec kobiet?		
36. Czy potrafisz być otwarty i szczery wyrażaniu ciepła, sympatii, wobec mężczyzn?		
37. Czy potrafisz okazać miłość lub inne pozytywne uczucia wobec ludzi, na których Ci zależy?		
38. Jeśli cieszy Cię czyjś sukces czy powodzenie – czy umiesz to okazać?		

IX. WYRAŻANIE OPINII.

39. Jeśli w rozmowie z kimś uświadomisz sobie, że masz odmienne zdanie - czy zwykle decydujesz się wyrazić swój pogląd?		
---	--	--

	<i>Tak lub raczej tak</i>	<i>Nie lub raczej nie</i>
40. Czy często unikasz wypowiedziania Twojej prawdziwej opinii na jakiś temat z obawy, aby Twój rozmówca nie nabrał o Tobie niekorzystnego wyobrażenia?		
41. Czy często przeżywasz taką sytuację, że inni atakują Twoje zdanie a Ty masz kłopot z jego obroną?		
42. Czy masz zwyczaj reagować niepokojem i napięciem, gdy Twój rozmówca ma odmienne zdanie od Twojego?		

X. WYSTĘPY PUBLICZNE I AUTOPREZENTACJA.

43. Czy sprawia Ci trudność zabranie głosu (np. zadanie pytania lub podzielenie się opinią) w większej grupie osób?		
44. Czy z obawy przed własną tremą unikasz wszelkich występów publicznych?		
45. Czy przedstawienie siebie wobec szerszego grona osób (publiczne) wywołuje w tobie ogromny niepokój?		
46. Czy sprawia Ci trudność mówienie o sobie wobec innych osób przed którymi masz się zaprezentować?		

XI. KONTAKT Z AUTORYTETEM.

47. Jeśli ktoś kogo szanujesz podaje wyraźnie fałszywą informację, czy jesteś w stanie taktownie zwrócić mu na to uwagę?		
48. Jeżeli masz odmienne zdanie niż ktoś, kto jest dla Ciebie autorytetem - czy otwarcie wyrażasz swoje stanowisko?		
49. Czy często kiedy spotykasz osobę która jest dla ciebie autorytetem przeżywasz niepokój i skrępowanie?		
50. Czy często zdarza Ci się w kontakcie z osobą, która jest dla Ciebie autorytetem, rezygnować ze swoich interesów i preferencji na korzyść interesów i preferencji tej osoby?		

XII. INTRUZJA NA CUDZE TERYTORIUM.

51. Czy zdarza Ci się kończyć zdania za inne osoby?		
52. Czy masz zwyczaj używać krzyku jako techniki zmuszania innych do zrobienia tego, czego Ty chcesz?		

	<i>Tak lub raczej tak</i>	<i>Nie lub raczej nie</i>
53. Czy złościąc się masz zwyczaj używania wyzwisk i niecenzuralnych wyrazów?		
54. Czy kontynuujesz prowadzenie sprzeczki, mimo że druga osoba od dłuższego czasu ma jej dosyć?		
55. Czy trudno jest Ci powstrzymać się przed pouczeniem i rządzeniem swoimi bliskimi (rodziną i przyjaciółmi)?		
56. Czy masz zwyczaj podejmować decyzję za inne, dorosłe osoby?		

Po nałożeniu klucza do odczytywania mapy (który poda Ci trener) przeanalizuj swoje odpowiedzi i wyodrębnij dwa obszary, w których czujesz się najmocniejszy, najbardziej pewny siebie oraz dwa takie, w których masz kłopoty ze swoją asertywnością, w których chciałbyś dokonać zmian.

Asertywne radzenie sobie z krytyką

I. Krytyka częściowo słuszna, ale zbyt szeroko zakrojona:

Krytykant – *Pan/i zawsze się spóźnia!*

ASERTYWNA ODPOWIEDŹ:.....

.....

.....

II. Krytyka totalnie uogólniona, chociaż mogąca nawiązywać do rzeczywistych faktów:

Krytykant – *Pan/i zawsze, wszystko musi spieprzyć!*

ASERTYWNA ODPOWIEDŹ:.....

.....

.....

III. Krytyka oparta na nieuprawnionym uogólnieniu pojedynczych faktów:

Krytykant - *Naprawdę trudno jest pracować, kiedy jest się lekceważonym. Zawsze uważałem, że w naszej firmie powinniśmy współdziałać i informować się o podjętych decyzjach, a o twoich decyzjach dowiaduję się od innych i na samym końcu.*

ASERTYWNA ODPOWIEDŹ:.....

.....

.....

IV. Krytyka oceniająca osobę a nie działanie:

Krytykant – *Pan/i jest kompletnie nieodpowiedzialny/a. Dwa razy prosiłam aby załatwił/a pan/i tę sprawę, a sprawa wciąż jest niezalutowana.*

ASERTYWNA ODPOWIEDŹ:.....

.....

.....

.....

V. Krytyka wyrażona w agresywnej, raniącej formie (wyrażona krzykiem, z epitetami):

Krytykant - agresor- *Co pan/i do cholery wyprawia z tymi dokumentami! Czy pan/i w ogóle nie wie co pan/i robi. Cholera jasna jak z takimi niedorajdami pracować...!!!*

ASERTYWNA ODPOWIEDŹ:.....
.....
.....
.....

VI. Krytyka podana w formie aluzyjnej:

Scena 1:

Krytykant A - *Czytałam o ciekawych badaniach - podobno osoby, które chodzą po górach, mają często zaburzone życie seksualne.*

ASERTYWNA ODPOWIEDŹ:.....
.....
.....
.....

Scena 2:

Krytykant.B - *Niektórzy ludzie to myślą, że jak skończyli studia, to już na wszystkim się znają.*

ASERTYWNA ODPOWIEDŹ:.....
.....
.....
.....

Zachowania podporządkowujące

ZRZĘDZENIE:

Jeszcze pan/pani nie skończył/-a tej pracy? *(Jesteś nieudolony/-a, bezużyteczny/-a)*

REAKCJA ASERTYWNA:

.....

.....

WŚCIBSTWO:

Wiem, że to nie moja sprawa, ale... *(Łatwo dam sobie z tobą radę - sam mi wszystko powiesz)*

REAKCJA ASERTYWNA:

.....

.....

POUCZANIE:

Powinniśmy współdziałać, a wtedy będzie mniej napięcia. *(Ja jestem w porządku - powinieneś/-naś robić to, co ja chcę. To twoja wina)*

REAKCJA ASERTYWNA:

.....

.....

WĄTPIENIE W WYBÓR:

Czy jesteś przekonany, że to odpowiednia praca dla ciebie? *(Nie potrafisz dokonać dobrego wyboru)*

REAKCJA ASERTYWNA:

.....

.....

NIECHCIANE DORADZANIE:

Gdybym był tobą... *(Wiem lepiej od ciebie)*

REAKCJA ASERTYWNA:

.....

.....

OBRAŹLIWE KLASYFIKOWANIE:

To typowa kobieca reakcja. / Nie stać pana na nic innego *(Jesteś stereotypowa/-y. Nie masz osobowości)*

REAKCJA ASERTYWNA:

.....

.....

PSYCHOLOG - AMATOR:

Będzie to dla ciebie trudne, prawda? Przecież jesteś taki/-a nieśmiały/-a (nerwowy). *(Jesteś przypadkiem beznadziejnym)*

REAKCJA ASERTYWNA:

.....

.....

Zamiana zdań intruzywnych na nieintruzywne:

1. *"Masz bardzo ładne biuro, ale jak ty je urządziłaś/-eś, zupełnie jakbyś nie miał/-a gustu i nie znał/-a zasad ergonomii. Koniecznie musisz przestawić biurko i pozbyć się tych mebli."*

Wypowiedź szanująca cudze terytorium psychologiczne:

.....

.....

2. *"Dzisiaj będzie musiał/-a pan /pani zostać dłużej w pracy, bo trzeba skończyć to sprawozdanie."*

Wypowiedź szanująca cudze terytorium psychologiczne:

.....

.....

3. *"Idziesz do szefa, więc zanieś mu te dokumenty."*

Wypowiedź szanująca cudze terytorium psychologiczne:

.....

.....

4. *"Halo, pani Jadziu - świetnie, że panią zastałam/-em w biurze, za chwilę będę u pani z moją sprawą."*

Wypowiedź szanująca cudze terytorium psychologiczne:

.....

.....

5. *"Co ty na siebie włożyłaś, ubrałaś się okropnie. Musisz koniecznie się przebrać."*

Wypowiedź szanująca cudze terytorium psychologiczne:

.....

.....

6. *„Musisz coś zrobić z tymi włosami, bo kompletnie ci nie do twarzy."*

Wypowiedź szanująca cudze terytorium psychologiczne:

.....

.....

„MONOLOG WEWNĘTRZNY”
MODYFIKACJA MYŚLI BLOKUJĄCYCH GOTOWOŚĆ DO ASERTYWNOŚĆ

Przed próbą asertywnego zachowania się:

1. NEGATYWNE ZDANIA NA SWÓJ TEMAT (*nie umiem sobie radzić, jestem nieśmiały*)

.....

.....

.....

MYŚLI KONSTRUKTYWNE (AFIRMACJE)

.....

.....

.....

.....

2. KATASTROFIZOWANIE (*na pewno mi się nie powiedzie, on się obrazi*)

.....

.....

.....

MYŚLI KONSTRUKTYWNE (AFIRMACJE)

.....

.....

.....

.....

3. STAWIANIE SOBIE WYGÓROWANYCH WYMAGAŃ (*zrobię to jeśli...*)

.....

.....

.....

MYŚLI KONSTRUKTYWNE (AFIRMACJE)

.....

.....

.....

4. PRZYWOŁYWANIE NORM I POWINNOŚCI BLOKUJĄCYCH ASERTYWNE ZACHOWANIE SIĘ (*powinienem być zawsze..., nie wolno...*)

.....

.....

.....

MYŚLI KONSTRUKTYWNE (AFIRMACJE)

.....

.....

.....

.....

Po próbie asertywnego zachowania się:

5. WYPŁATY - AUTOKARANIE I AUTOOSKARŻENIA (*to moja wina, jestem nie w porządku, jestem do niczego*)

.....

.....

.....

MYŚLI KONSTRUKTYWNE (AFIRMACJE)

.....

.....

.....

.....

6. ROZPAMIĘTYWANIE CZYLI PRZEŻYWANIE PROBLEMÓW (*po co ja to zrobiłem, zawsze muszę się w coś wpakować*)

.....

.....

.....

MYŚLI KONSTRUKTYWNE (AFIRMACJE)

.....

.....

.....

.....

Negatywne myśli dotyczące innych ludzi:

7. OBWINIANIE (OSKARŻANIE) INNYCH *(to wszystko ich wina)*

.....

.....

.....

MYŚLI KONSTRUKTYWNE (AFIRMACJE)

.....

.....

.....

8. PONIŻANIE INNYCH *(to są sami durnie)*

.....

.....

.....

MYŚLI KONSTRUKTYWNE (AFIRMACJE)

.....

.....

.....

9. PRZYPISYWANIE INNYM WROGICH INTENCJI *(tylko czekają na moje potknięcie, nie można nikomu ufać)*

.....

.....

.....

MYŚLI KONSTRUKTYWNE (AFIRMACJE)

.....

.....

.....

Notatki własne