

Być sobą, nie raniąc innych

Asertywność

Bycie autentycznym w kontaktach z innymi ludźmi – moda, czy wewnętrzna potrzeba?

Większość z nas chce być akceptowana takimi, jakimi jesteśmy, z naszymi wadami i zaletami fizycznymi, cechami charakteru, sposobem bycia. Chcemy szczerze mówić o swoich uczuciach i problemach, ale w taki sposób, by nie urażając innej osoby, przekazać jej to, o co nam chodzi. Okazuje się, że to wcale nie jest proste.

Asertywność, to umiejętność pełnego wyrażania siebie w kontaktach z innymi ludźmi. Zachowanie asertywne oznacza bezpośrednie, uczciwe i stanowcze wyrażenie wobec innej osoby swoich uczuć, postaw, opinii i pragnień, w sposób respektujący uczucia, postawy, opinie i pragnienia drugiej osoby.

Zachowanie asertywne różni się więc od zachowania agresywnego, oznacza bowiem korzystanie z osobistych praw bez naruszania praw innych osób.

Zachowanie asertywne różni się też od zachowania uległego, zakłada bowiem działanie zgodne z własnym interesem oraz stanowczą obronę siebie i swoich praw – bez nieuzasadnionego niepokoju, łagodnie lecz stanowczo.

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

Asertywność jest zmienna i zależy od sytuacji. Można z wielką łatwością wyrażać asertywnie swoje uczucia i prawa wobec pewnych osób, w pewnych sytuacjach zaś – odczuwać paraliżującą trudność w byciu sobą wobec innych osób. Jeżeli człowiek kontaktując się z innymi nie zdecyduje się na samodzielne określenie swoich praw, inni – z konieczności – określą za niego jego rolę. A wówczas przestanie on być sobą.

Uświadomienie sobie swoich praw to pierwszy krok do bycia asertywnym. Psycholog Linda Mahrus określa **12 zachowań, do których masz prawo:**

1. Prosić o to, czego chcesz, ale nie wymagać tego.
2. Mieć swoje zdanie i je wyrażać.
3. Postępować nielogicznie i nie uzasadniać tego.
4. Podejmować decyzje i ponosić ich skutki.
5. Nie wiedzieć, nie znać, nie rozumieć.
6. Popęłniać błędy.
7. Odnosić sukcesy.
8. Zmieniać zdanie.
9. Zachować prywatność.
10. Być samotnym i niezależnym.
11. Zdecydować, czy chcesz się angażować w problemy innych ludzi.
12. Zmienić się i korzystać ze swoich praw.

Jak stać się asertywnym?

- ❑ Zdecyduj czego chcesz i czy jest to uczciwe?
- ❑ Wyraźnie o to poproś.
- ❑ Otwarcie wyrażaj uczucia – bądź pewny siebie.
- ❑ Nie obawiaj się podjęcia ryzyka.
- ❑ Bądź opanowany.
- ❑ Swobodnie mów i przyjmuj komplementy.
- ❑ Wypowiadaj i przyjmuj uczciwą krytykę zachowując realistyczne spojrzenie.

Aby zrozumieć, na czym polega różnica między agresją, biernością i asertywnością, warto wiedzieć, jak postawy te wyrażamy słowami.

AGRESJA: Powinieneś ... lepiej żebyś... jeśli nie ...niedobrze... uważaj...

BIERNOŚĆ: Może... wydaje mi się... gdybyś zechciał... tak mi przykro... zastanawiam się ...

ASERTYWNOŚĆ: Ja... uważam, że... czuję, że... chcę... weźmy się do... co myślisz o...

Asertywna odpowiedź musi być krótka, rzeczowa. Unikaj tłumaczenia się i agresywnego, zaczepnego tonu.

Pamiętaj, że każdemu posiadanemu przez Ciebie prawu odpowiada analogiczne prawo drugiej osoby. Jeśli np. sformułujesz jakąś prośbę, Twój rozmówca ma takie samo prawo odmówić Ci lub poprosić Cię o coś w zamian. Jeśli zlekceważysz jego prawo – zachowasz się agresywnie, jeśli nie potrafisz upomnieć się o swoje – zachowasz się ulegle.

Jeśli chcesz być odbierany jako człowiek stanowczy, pewny swoich racji wysyłaj komunikat: *To jestem ja i nie obawiam się. Takie są moje uczucia. Jestem gotów bronić swego stanowiska spokojnie i konsekwentnie.*

Jak uczyć się asertywności?

Zacznijmy od nauki wyrażania pozytywnych uczuć np. przyjmowania komplementów. Często je odrzucamy, albo ze skromności, albo dlatego, że tak

się nauczyliśmy: nie skądże... to stara sukienka... zazwyczaj nie udaje mi się...
Zamiast tego spróbuj się uśmiechnąć i powiedzieć **dziękuję**.

Warunkiem asertywnego zachowania jest poczucie własnej wartości. Stwórz pozytywne wyobrażenie o samym sobie. Nie porównuj się nieustannie z innymi, zawsze znajdziesz kogoś lepszego. Daj sobie szansę popełniania błędów. Wyrażaj własne zdanie w sposób otwarty.

Nauczysz się przyjmowania komplementów, możemy przejść do ich wyrażania. Jak to robić? Po pierwsze mów szczerze, pewnie i zdecydowanie. Nie używaj wielkich słów, jeśli nie ma takiej potrzeby. Bądź bezpośredni np.: ładnie wyglądasz... uważam, że postąpiłeś mądrze...

Mówienie „nie”

Najczęstszym powodem, dla którego – z poczuciem przymusu – ludzie robią coś, na co nie mają ochoty, są kłopoty z odmawianiem. Niektórzy wolą nie odmawiać, aby nie narazić się na gniew lub utratę sympatii. Są osoby, dla których samo słowo „nie” kojarzy się z niepokojem i poczuciem winy, niezależnie od sytuacji.

Jeżeli – w kontaktach z inną osobą – człowiek przez dłuższy czas robi coś, na co nie ma ochoty, doznaje zwykle silnych emocji, takich jak gniew, złość. Trenując asertywność uczy się mówić „nie”.

Asertywna odmowa to stwierdzenie czytelne, bezpośrednie, uczciwe i stanowcze, bez pretensji i usprawiedliwień. Powinno się tam znaleźć słowo „nie” i jasna informacja o tym, jak zamierzamy postąpić. Np. *nie, nie pożyczę Ci tej książki, bo sama z niej korzystam.*

Czasami ludzie obawiają się, że ich odmowa zrozumiana będzie jako sygnał braku sympatii czy chęć odsunięcia się. Aby tego uniknąć, można dodać komentarz podtrzymujący relację. Np. *nie, nie pożyczę Ci tej książki, bo sama z niej korzystam. Myślę, że za kilka dni nie będzie mi już potrzebna.*

Jak przyjąć krytykę?

Trudniejszą sprawą jest wyrażanie negatywnych uczuć, a więc konstruktywne krytykowanie innych i spokojne przyjmowanie krytyki. Istnieje kilka technik:

- ♦ **Potwierdzenie negatywne** to spokojne zgodzenie się z autentyczną krytyką ...to prawda, nie potrafię...

Jeśli jesteś w stanie przyznać się do swojej słabej strony, to inni będą mniej chętni, by Cię podporządkować. Kluczem jest poczucie pewności siebie i przekonanie, że potrafisz się zmienić, jeśli zechcesz.

- ♦ **Technika „mgły”**. Spokojnie przyznajesz, że w tym, co usłyszałeś jest część prawdy: tak, spóźniłem się dziś rano... możliwe, że nie poczuwam

się do tych obowiązków, tak jak mógłbym..., ...nie oznacza to jednak, że spóźniam się zawsze..., pewnie masz rację, nie byłem dziś punktualny... Ta technika pozwala radzić sobie z krytyką manipulacyjną, z wypowiedziami osób, które chcą Cię urazić i wyprowadzić z równowagi: myślisz tylko o sobie... oczekujesz, że zrobię za ciebie wszystko... Jeśli atak udaje się, Twoje poczucie winy sprawia, że robisz wszystko dla drugiej strony. Osoba, która Cię atakuje, chce być poczuł się urażony, wytracony z równowagi. Jeśli zachowasz spokój lub przyznasz jej częściowo rację, jest mało prawdopodobne, by ponownie próbowała.

- ♦ **Pytanie negatywne** to aktywne zachęcenie do krytyki Twojego zachowania, np. ...kiedy twoim zdaniem jestem...? Jest to najtrudniejsza technika, ale bardzo przydatna w relacjach z innymi. Jeśli odpowiedź na tak postawione pytanie jest konkretna, to znaczy, że krytyk jest szczerze zainteresowany Tobą, jeśli zaś usłyszysz: ...dobre pytanie ...no jasne, teraz powiesz, że nie zauważyłeś tego... wiedz, że masz do czynienia z manipulacją. Wówczas możesz zastosować **technikę mgły**.

Umiejętności asertywne

- **Wytrwałość.** Kiedy tracisz poczucie pewności siebie, rozmówca atakuje Ciebie nieistotnymi argumentami, gdy atakuje Ciebie bezpośrednio, możesz zastosować **technikę zepsutej płyty**. Spokojnie powtarzasz, czego chcesz, czego potrzebujesz, aż wreszcie rozmówca zgadza się negocjować lub ustępuje.
- **Negocjacje.** Współczuj, wczuwając się w sytuację drugiej strony, zastosuj empatię ...widzę, że to dla Pani ważne ...rozumiem, że Pani się spieszy...
 - domagaj się wyjaśnień... jakie rozwiązanie by Panią satysfakcjonowało?
 - zachowaj spokój (weź kilka długich, głębokich oddechów)
 - bądź przygotowany – miej argumenty
 - unikaj „odchodzenia” od tematu – możesz zastosować zepsutą płytę, by sprowadzić rozmowę do meritum
 - zaproponuj kompromis
- Chronienie siebie przed zachowaniem podporządkowującym, które polega na wyrażaniu przez kogoś zdań i opinii, naruszających Twoje prawa. Uwagi te mają sprawić, że poczujesz się mały, powiesz i zrobisz coś, czego nie chcesz powiedzieć i zrobić. W tych ocenach zawarte są ukryte lub jawne niemile przesłania np.
 - **zrzęczenie** ...jeszcze nie skończyłeś...

- **wścibstwo** ...wiem, że to nie moja sprawa, ale..
- **pouczanie** ...powinniśmy współdziałać...
- **wątpienie w Twój wybór** ...czy jesteś przekonany, że to odpowiednie...
- **nie chciane doradzanie** ...gdybym był na Twoim miejscu...
- **obraźliwe klasyfikowanie** ...to typowa histeryczna reakcja...
- **ocena psychologa amatora** ...to dla Ciebie musi być trudne, jesteś taki nieśmiały...

Przykłady asertywnych odpowiedzi na:

- ♦ zrzęczenie (odpowieź stanowcza i spokojna) ...a kiedy miałem to zrobić?...
- ♦ wścibstwo ...skoro uważasz, że to nie Twoja sprawa...
- ♦ pouczanie ...jak możemy współdziałać?...
- ♦ wątpienie w wybór ...teraz czuję, że to odpowiednie...
- ♦ nie chciane doradzanie ...ale nie jesteś...
- ♦ obraźliwe klasyfikowanie ...to moja reakcja, do mnie należy ocena mojego zachowania...
- ♦ ocena psychologa amatora (zadajesz pytanie negatywne) ...kiedy, Twoim zdaniem, jestem nieśmiały?...

Jak konstruktywnie krytykować innych?

- ♦ Bądź konkretny, unikaj ogólników *...myślę, że kolor tej garsonki jest dla Ciebie zbyt ciemny...* zamiast *...źle wyglądasz w tej garsonce...*
- ♦ Zauważaj to, co pozytywne *...mimo wszystko wolę Ciebie w tym zakiecie ze spodniami...* Jeśli możesz zawrzeć autentycznie pozytywną uwagę, zrób to.
- ♦ Wykaż się empatią *... zdaję sobie sprawę z tego, że to, co powiem może być dla Pani rozczarowaniem, ale muszę postępować zgodnie z regulaminem....*
- ♦ Zachowaj spokój, panuj nad swoim głosem
- ♦ Krytykuj zachowanie, nie człowieka *...zapomniałaś dzisiaj wziąć kluczy a nie ...jesteś roztrzepana...* Nie mów jaka w ogóle jest dana osoba, lecz co konkretnie zrobiła niewłaściwego.
- ♦ Nie używaj etykiet *... to typowe dla Ciebie...*

Gdy nauczysz się wyrażania swoich opinii, potrzeb, i uczuć, zastosujesz kilka przytoczonych tu technik, będziesz zupełnie inaczej podchodzić do sytuacji do tej pory stresujących.

MAPA ASERTYWNOŚCI

Mapa asertywności pomoże Ci sprawdzić, w jakich sytuacjach korzystasz ze swojego prawa do asertywnego zachowania, a w jakich masz z tym kłopot. Jak - w różnych sytuacjach – radzisz sobie z wyrażaniem siebie i respektowaniem praw innych osób.

Chodzi o to, żeby znaleźć sytuacje, które zmniejszają Twoją wiarę w siebie, których się boisz, unikasz, w których czujesz własną bezradność. Albo też zachowujesz się w sposób, który zupełnie Cię nie zadowala.

Wstaw krzyżyk do odpowiedniej kratki, przyjmując, że pierwsza oznacza **Tak – raczej tak**, a druga **Nie – raczej nie**. Ciemniejsze kratki wskazują obszary Twoich trudności w zachowaniu się w sposób asertywny.

Obrona swoich praw w sytuacjach społecznych

- 1) Czy zdarza Ci się kupić jakąś rzecz, na którą właściwie nie masz ochoty, tylko dlatego, że trudno Ci było odmówić sprzedawcy?

Tak, raczej tak

Nie, raczej nie

- 2) Czy wahasz się przed zwróceniem towaru do sklepu, nawet jeśli jest on najwyraźniej wadliwy i nieużyteczny?

- 3) Jeżeli ktoś rozmawia głośno podczas filmu, sztuki teatralnej lub koncertu – czy prosisz go, aby był cicho?

- 4) Jeżeli ktoś potrąca lub stuka w Twoje krzesło, w kinie, teatrze itd. – czy prosisz tę osobę, aby przestała?

- 5) Jeżeli przeszkadza Ci, że ktoś pali papierosa blisko Ciebie, czy potrafisz to powiedzieć?

6) Jeżeli sprzedawca niesłusznie obsługuje przed Tobą kogoś, kto przyszedł do sklepu po Tobie, czy zwracasz głośno uwagę na tę sytuację?

Tak, raczej tak

Nie, raczej nie

7) W przypadku jakiejś niedogodności lub awarii w Twoim mieszkaniu – czy nalegasz, aby odpowiedni pracownik administracji dokonał naprawy, do której jest zobowiązany?

8) Jeżeli taksówkarz, któremu płacisz za kurs, traktuje resztę jako napiwek – czy upominasz się o swoje pieniądze (nawet jeśli to nieduża suma)?

Obrona swoich praw w kontaktach osobistych

9) Jeżeli ktoś zachowuje się wobec Ciebie w sposób niesprawiedliwy lub krzywdzący – czy zwracasz na to uwagę?

10) Jeżeli ktoś pożyczył od Ciebie pieniądze (lub jakąś rzecz) i od dłuższego czasu zwleka z oddaniem- czy wspominasz mu o tym?

11) Jeżeli ktoś prosi Cię o przysługę, która wiąże się z poniesieniem przez Ciebie (w Twoim odczuciu) nadmiernego trudu lub niewygody - czy odmawiasz spełnienia jego prośby?

12) Czy masz wrażenie, że inni ludzie mają tendencję do wykorzystywania Ciebie lub rządzenia Tobą?

13) Czy często zdarza Ci się robić coś, na co nie masz ochoty, tylko dlatego, że nie potrafisz przeciwstawić się otoczeniu?

Inicjatywa i kontakty towarzyskie

14) Czy jesteś w stanie rozpocząć rozmowę z obcą osobą?

Tak, raczej tak

Nie, raczej nie

15) Czy często odczuwasz trudności w podtrzymywaniu rozmowy towarzyskiej?

16) Czy sprawia Ci trudność podtrzymywanie kontaktu wzrokowego z osobą, z którą rozmawiasz?

17) Czy swobodnie uczestniczysz w spotkaniu towarzyskim, gdzie nie znasz nikogo oprócz gospodarzy?

Oceny – wyrażanie i przyjmowanie krytyki i pochwał

18) Gdy ktoś Cię chwali – czy wiesz jak się zachować?

19) Czy zdarza Ci się chwalić przyjaciół, znajomych, członków rodziny?

20) Gdy ktoś Cię krytykuje – czy wiesz jak się zachować?

21) Czy masz trudności w krytykowaniu swoich znajomych, przyjaciół, członków rodziny?

Wyrażanie próśb

22) Czy potrafisz zwrócić się do nieznajomej osoby o potrzebną Ci pomoc?

Tak, raczej tak

Nie, raczej nie

23) Czy potrafisz prosić swoich znajomych, przyjaciół, członków rodziny o przysługę lub pomoc?

Wyrażanie uczuć

24) Czy potrafisz być otwarty i szczerzy w wyrażaniu ciepła, sympatii, zaangażowania wobec mężczyzn?

25) Czy potrafisz być otwarty i szczerzy w wyrażaniu niezadowolenia i złości wobec mężczyzn?

26) Czy potrafisz być otwarty i szczerzy w wyrażaniu ciepła, sympatii, zaangażowania wobec kobiet?

27) Czy potrafisz być otwarty i szczerzy w wyrażaniu niezadowolenia i złości wobec kobiet?

28) Czy często zdarza Ci się unikać pewnych ludzi lub sytuacji z obawy przed własnym zakłopotaniem?

29) Czy zdarza Ci się dzielić swoimi osobistymi odczuciami z jakąś inną

osobą?

Wyrażanie opinii

30) Jeżeli rozmawiając z kimś uświadomisz sobie, że masz odmienne zdanie -
-czy zwykle decydujesz się wyrazić swój pogląd?

Tak, raczej tak

Nie, raczej nie

31) Czy często unikasz wypowiedziania Twojej prawdziwej opinii na jakiś
temat z obawy, aby Twój rozmówca nie nabrał o Tobie niekorzystnego
wyobrażenia?

32) Czy często przeżywasz taką sytuację, że inni atakują Twoje zdanie, a Ty
masz kłopot z jego obroną?

33) Czy masz zwyczaj reagować niepokojem i napięciem, gdy Twój
rozmówca ma odmienne zdanie od Twojego?

Wystąpienia publiczne

34) Czy jest dla Ciebie trudnością zabranie głosu (np. zadanie pytania lub
podzielenie się opinią) przy dużym audytorium?

35) Czy odczuwasz trudności w podejmowaniu występów publicznych
(np. przemówienie, pogadanka itd.) wobec szerszego forum?

Kontakt z autorytetem

36) Jeżeli masz odmienne zdanie niż ktoś, kto jest dla Ciebie autorytetem - czy otwarcie wyrażasz swoje stanowisko?

Tak, raczej tak

Nie, raczej nie

37) 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?

Naruszenie cudzego terytorium

38) Czy zdarza Ci się kończyć zdanie za inne osoby?

39) Czy masz zwyczaj używać krzyku jako sposobu zmuszania innych do zrobienia tego, czego chcesz?

40) Czy złoszcząc się, masz zwyczaj używania wyzwisk i niecenzuralnych wyrazów?

41) Czy kontynuujesz prowadzenie sprzeczki, mimo, że druga osoba od dłuższego czasu ma jej dosyć?

42) Czy masz zwyczaj podejmować decyzje za inne dorosłe osoby?

Bibliografia:

1. Maria Król – Fijewska „Stanowczo, łagodnie, bez lęku”, Wydawnictwo INTRA, Warszawa 1993
2. „Asertywność – marzenie o byciu sobą” Gizela Bartczak-Rutkowska „Sekretariat” nr 10/ 2002
3. „Między agresją a uległością. Asertywność” Małgorzata Iskra, Gazeta Olsztyńska z dn. 16 grudnia 2003r