

# Asertywność - ważna umiejętność społeczna

Asertywność to umiejętność pełnego wyrażania siebie w kontakcie z innymi osobami. Zachowanie asertywne oznacza bezpośrednio, uczciwie i jednoznacznie wyrażenie swoich uczuć, postaw, opinii lub potrzeb, ale w taki sposób, który nie naruszy dóbr, praw czy interesów innych osób. Jest więc przeciwieństwem zachowania agresywnego, ponieważ oznacza korzystanie z osobistych praw. Asertywność związana jest z poczuciem własnej godności i szacunkiem dla samego siebie. Nie jest umiejętnością wrodzoną. Wynika z nauczania się w różnych sytuacjach określonego sposobu przeżywania i reagowania. Asertywność jest zmienna. Zależy od sytuacji i osób, z którymi mamy kontakt.

Do podstawowych umiejętności asertywnych zalicza się takie, jak:

- obrona swoich praw
- wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych
- przyjmowanie uczuć i opinii innych osób
- stanowienie swoich praw
- wyrażanie osobistych opinii i przekonań
- zabieranie głosu na szerszym forum (występy publiczne)
- asertywna reakcja na własne poczucie krzywdy lub winy (wg M. Król-Fijewska).

Asertywność ma wpływ na wszystkie aspekty naszego życia, począwszy od codziennych obowiązków, a na ważnych życiowych decyzjach kończąc. Przynosi bardzo wiele korzyści.

Zachowując się asertywnie:

- umacniasz swoją pewność siebie
- sprawiasz, że inni naprawdę cię rozumieją
- czujesz się lepiej, wyrażając otwarcie swoje uczucia
- jesteś otwarty na ludzi, mówiąc o swoich uczuciach
- twoje związki z ludźmi opierają się na prawdzie i szczerości
- nie boisz się podejmowania ryzyka
- potrafisz akceptować swoje słabości i korzystać ze swoich mocnych stron
- nawet jeśli nie osiągasz zamierzonego celu, samo podejmowanie próby daje ci satysfakcję (wg E. Gillibrand, J. Mosley).

Osoba asertywna:

- uważnie słucha swoich rozmówców
- zwraca uwagę na potrzeby i pragnienia innych osób
- jasno i szczerze wyraża swoje uczucia i przedstawiła pomysły
- szanuje siebie i innych
- bez obaw zadaje pytania

- jest uczciwa wobec siebie i innych
- nie jest uzależniona od akceptacji otoczenia
- jest świadoma własnych praw
- respektuje prawa innych
- zdaje sobie sprawę z odpowiedzialności za swoje czyny i decyzje.

Osoba asertywna posługuje się między innymi takimi sformułowaniami:

- chciałabym...
- myślę, że...
- co myślisz o ...
- czy zgodziłbyś się, aby...

Język ciała osoby asertywnej:

- bezpośredni kontakt wzrokowy z rozmówcą
- spokojny, opanowany głos
- swobodne ruchy.

Swoją asertywność należy rozwijać w taki sposób, który najbardziej pasuje do naszej osobowości. Należy także pamiętać o tym, że asertywne zachowanie wcale nie gwarantuje otrzymywania zawsze tego, czego się chce. Jednakże umiejętność przejawiania postawy asertywnej pomaga nam kontrolować swoje zachowanie, a otwarte wyrażanie jasno sprecyzowanych własnych opinii przyczynia się do podniesienia samooceny.

Zdaniem Eileen Gillibrand i Jenny Mosley bazą do rozwoju asertywności powinna być świadomość własnych praw i praw innych ludzi. Częste wracanie do nich z reguły wzmacnia i pomaga w nauce asertywnego zachowania.

Twoje prawa:

- mam prawo być sobą
- mam prawo być traktowana na równi z innymi
- mam prawo mieć swoje zdanie
- mam prawo wyrażać swoje uczucia
- mam prawo dokonywać wyboru
- mam prawo nie mieć racji
- mam prawo oświadczyć, że czegoś nie rozumiem,
- mam prawo prosić o to, czego pragnę.

Niezwykle istotnym elementem asertywnego zachowania jest komunikacja asertywna. Autorki wymieniają pięć najważniejszych elementów takiej komunikacji:

- zwracaj się bezpośrednio do osoby, z którą rozmawiasz i jasno precyzuj, co chcesz jej przekazać
- z przekonaniem komunikuj, co myślisz i czujesz
- mów, czego naprawdę pragniesz
- pytaj o zdanie osobę, z którą rozmawiasz i wysłuchaj, co ma ci do powiedzenia

- szukaj kompromisowego wyjścia z sytuacji.

Trudne i skomplikowane? Sądzę, że nie. Wymaga po prostu racjonalnej oceny sytuacji, odwołania się do własnej inteligencji emocjonalnej (jak to ze mną jest?), włączenia samokontroli, uważności i ćwiczeń.

Z reguły wiemy, że nie należy „przyklejać etykiet i łatek”, że jest to wychowawczym grzechem, ale czy zawsze tę wiedzę stosujemy? Spróbuj to zmienić. Najprościej powiedzieć osobie, w której zachowaniu coś ci się nie podoba, co to konkretnie jest: że nie sprząta po sobie (że jest leniem – zakazane), że bywa arogancki (że arogant – zakazane), że buty są brudne (że flejtuch – zakazane). Zawsze nazywaj sedno sprawy – złe zachowanie. Dołóż starań, aby mówić treściwie i krótko.

Nie daj się ponieść emocjom. Spokojnie powiedz, że złości cię złe zachowanie, a nie sama osoba („złości mnie siorbanie zupy”).

Efektywności rozmowy ani działania nigdy nie podnosi robienie aluzji, sugestie, narzekanie czy agresja. Bardziej prawdopodobne jest spełnienie twojej prośby lub pragnienia, jeśli je po prostu nazwiesz i o nie wprost poprosisz.

Aby komunikacja miała sens, potrzebne jest zrozumienie, wsłuchiwanie się w wypowiedzane słowa, niewerbalne dawanie do zrozumienia, że jesteś wszystkim zainteresowana, że starasz się zrozumieć punkt widzenia rozmówcy. Nie musi to jednak oznaczać, że całkowicie z nim się zgadzasz.

Nie zostawiaj problemów nierozwiązanych. Staraj się dojść z rozmówcą do kompromisu. Upewnij się jednak, że wspólnie powzięte rozwiązanie jest dobre dla obu stron.

Dość złożone jest asertywne reagowanie na złość i agresję innych. Nie możesz bowiem wpływać na zachowanie ludzi, ale możesz kontrolować reakcje własne na takie zachowania i minimalizować ich negatywny wpływ na twoją psychikę. Ważne jest to, aby w sytuacji, w której masz do czynienia z agresją (wściekły rodzic), nie brać do serca wypowiedzanych w złości słów. Należy też zdawać sobie sprawę z tego, że agresja, którą jesteś dotknięta, najprawdopodobniej ma podłoże całkowicie niezwiązane z twoją osobą. Może być także przejawem niskiego poczucia własnej wartości, ukrywanego braku poczucia bezpieczeństwa. Dobrze być świadomym źródła agresji, z którą masz do czynienia, łatwiej wówczas na nią zareagować, ale nie zawsze jest to możliwe. Reagowanie agresją na agresję, stwarza szansę na jej pogłębienie i zaostrenie sytuacji. Wybuch wściekłości może stworzyć ci poczucie dużego dyskomfortu i złości na siebie. Pasywna reakcja na agresję innych może być najrozsądniejszym rozwiązaniem. Istnieje jednak niebezpieczeństwo, że unikanie konfrontacji i ukrywanie uczuć może stać się nawykowym sposobem rozwiązywania trudnych problemów i doprowadzić do utraty umiejętności asertywnego komunikowania swoich uczuć.

Aby opanować nerwy, będąc przedmiotem agresji, można wykorzystać następujące wskazówki (wg Eileen Gillibrand i Jenny Mosley):

- weź głęboki oddech - stosuj techniki relaksacyjne, myśl pozytywnie, dasz radę
- słuchaj uważnie - utrzymuj kontakt wzrokowy, nie uśmiechaj się, ogranicz gesty
- upewnij się, że rozumiesz rozmówcę i znasz motyw, jakimi się kieruje – zadawaj pytania, proś o wyjaśnienie. Twój głos musi być opanowany
- powiedz, co myślisz i czujesz – np. nie mogę się z tobą zgodzić co do...
- jeśli reakcje na twoje wypowiedzi są w dalszym ciągu negatywne, ogranicz je do minimum, niech będą krótkie, treściwe i stanowcze. Zaakcentuj swoje negatywne uczucia wywołane tą sytuacją
- jeśli rozmówca nadal jest agresywny, powiedz, jakie będą konsekwencje takiego zachowania – mów spokojnym, stanowczym głosem (Aniu, jeśli nie potrafisz o tym rozmawiać, nie podnosząc głosu, może spotkamy się innym razem).

Zarówno w życiu prywatnym, jak i zawodowym bardzo ważnym elementem komunikacji jest asertywna odmowa, mówienie „nie”. A oto korzyści, jakie przynosi ze sobą szczere, proste i bezpośrednie powiedzenie „nie”:

- zajęcie się tym, co naprawdę chcesz czy musisz zrobić
- zyskanie podziwu i zaufania ludzi, którzy rozumieją twoje uczucia i decyzję
- zwiększenie pewności siebie koniecznej przy podejmowaniu decyzji
- wzrost szacunku dla siebie
- rozwijanie opartych na szczerości i otwartości związków z ludźmi, zarówno na płaszczyźnie zawodowej, jak i prywatnej.

Bywa tak, że osoba, której mówimy „nie” czuje się osobiście dotknięta. Wykażmy wówczas zainteresowanie jej uczuciami, dając tym samym możliwość na wyrażenie ich oraz uświadamiając jej, że nie myślimy wyłącznie o sobie i własnym samopoczuciu. Można także zaproponować alternatywne rozwiązanie. Jeśli odmawiając asertywnie, czujesz pewien dyskomfort, pomyśl o tym, że ćwiczenie czyni mistrza i z czasem będzie to zupełnie łatwym zadaniem.

Stosując zachowania asertywne, zyskujesz zdolność wprowadzania różnorodnych zmian w poszczególnych aspektach swojego życia prywatnego i zawodowego, a także zdecydowanie zwiększasz swoje szanse na realizację wszystkich zamierzeń i wyznaczonych celów. Spróbuj. Do odważnych świat należy.

#### **Bibliografia:**

1. E. Gillibrand, J. Mosley, Do odważnych (kobiet) świat należy. Poradnik rozwoju profesjonalnego i osobistego, wyd. finansowane z funduszy Programu PHARE Unii Europejskiej-Program TERM, 1995
2. M. Król-Fijewska, Trening asertywności, IPZiT, Warszawa 1992