



KOMPENDIUM OPIEKUNA STAŻU

MODUŁ III

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



- Rozdział 7. **SKUTECZNA KOMUNIKACJA** - czyli jaka?
- Rozdział 8. **KONFLIKT** – niszcząca siła czy pozytywny bodziec do działania
- Rozdział 9. **ASERTYWNOŚĆ** – stanowczo, łagodnie, bez lęku

STUDIUM PRZYPADKU

W dziale sprzedaży i obsługi klienta dużego supermarketu zatrudnione są trzy osoby oraz kierownik pan Tomasz. Pracują w takim składzie od kilku lat, mają wypracowany system pracy oraz podział obowiązków. W ostatnim czasie dołączyła do zespołu stażystka, pani Elżbieta. Posiada już kilkuletnią praktykę w handlu, pracowała w dwóch dużych firmach handlowych. Po kilkuletniej przerwie związanej z wychowywaniem dzieci podjęła staż, chcąc wrócić na rynek pracy. Jest pełna zapału i zaangażowania, chciałaby wykorzystać swoje wcześniejsze doświadczenia w nowym miejscu pracy. Jednak jej propozycje nie podobają się pozostałym osobom, są krytykowane i odrzucane jako mało praktyczne i nieprzydatne w ich sklepie.

W ostatnim czasie pani Ela zaproponowała zorganizowanie stoiska z kuchnią międzynarodową. Dla pozostałych osób to tylko utrudnienie i dodatkowa praca. Pan Tomasz był początkowo przychylny pomysłowi, szczególnie że coraz częściej klienci pytają o takie produkty i zauważył podobne stoiska w konkurencyjnych sklepach. Jest opiekunem stażu pani Elżbiety i podoba mu się jej entuzjazm i nowatorskie pomysły. Jednak nie chce wprowadzać zmian wbrew woli pozostałych pracowników, zależy mu na dobrej atmosferze w pracy. Zastanawia się, jak rozwiązać sytuację aby nie doprowadzić do konfliktu w zespole a jednocześnie wprowadzić ciekawe pomysły marketingowe stażystki i zwiększyć atrakcyjność oferty handlowej sklepu.

Postanowił przeprowadzić rozmowę z panią Elżbietą na temat jej stażu, współpracy w dziale oraz możliwości realizacji jej pomysłu.

TEMATYKA MODUŁU III

W tej części Kompendium zostaną udzielone m.in. odpowiedzi na pytania:

- Dlaczego komunikacja jest ważna?
- Co to znaczy aktywne słuchanie?
- Co składa się na mowę ciała?
- Jakie są bariery w komunikacji werbalnej?
- Jakie są style rozwiązywania konfliktów?
- Co sprzyja rozwiązywaniu konfliktów?
- Na czym polegają negocjacje?
- Jakimi cechami charakteryzują się ludzie asertywni?
- Jakie są techniki asertywności?



Rozdział 7.

SKUTECZNA KOMUNIKACJA - czyli jaka?



W rozdziale zostaną udzielone odpowiedzi na pytania:

- Dlaczego komunikacja jest ważna?
- Co to znaczy aktywne słuchanie?
- Czym jest mowa ciała?
- Co składa się na mowę ciała?
- Jakie są bariery w komunikacji werbalnej?

Dlaczego komunikacja jest ważna?

Na co dzień rzadko zastanawiamy się, w jaki sposób komunikujemy się z innymi ludźmi. Wydaje się, że jest to sprawa dosyć oczywista i prosta. Dopiero, gdy pojawiają się trudności, konflikty, zaczynamy się zastanawiać, dlaczego tak się dzieje. I wtedy okazuje się, że porozumiewanie się z drugim człowiekiem jest trudną sztuką. Mimo, że rozmawiamy ze sobą, nie znaczy, że się rozumiemy. Efektywna komunikacja ma bezpośredni wpływ na nasze życie zawodowe, rodzinne i towarzyskie. Kiedy potrafimy skutecznie się porozumiewać zazwyczaj mamy udane związki, jesteśmy doceniani w pracy, otacza nas szeroki krąg znajomych i przyjaciół.

Źródłem wielu nieporozumień jest to, że nie mówimy otwarcie o tym, czego pragniemy lub naprawdę myślimy. Przekazujemy swoje myśli i uczucia w sposób niepełny, zniekształcony lub wieloznaczny. Właściwe komunikowanie jest rzeczą niezmiernie ważną.

Komunikacja jest otwarta, kiedy o naszych uczuciach (oczekiwaniach, obawach, przekonaniach itp.) mówimy wprost, zamiast ukrywać je za milczeniem, aluzjami lub niejasnymi uogólnieniami. Otwartość w komunikacji to także szczere zainteresowanie tym, co druga osoba ma do powiedzenia.

Co to znaczy aktywne słuchanie?



Aktywne słuchanie oznacza umiejętność słuchania całym ciałem oraz umiejętność odczytywania uczuć, które kryją się za słowami. Pełni ono bardzo ważne funkcje w relacjach międzyludzkich.

Słuchając dajemy naszemu rozmówcy odczuć naszą akceptację i chęć zrozumienia go.

Co powinniśmy zrobić, aby być dobrym słuchaczem?

- Słuchaj uważnie, nie przerywaj.
- Zadawaj pytania w celu lepszego zrozumienia.
- Powtarzaj własnymi słowami część wypowiedzi, upewnij się, że wszystko dobrze zrozumiałeś.
- Rób przerwy po wypowiedzi rozmówcy, nie spiesz się z odpowiedzią.
- Dawaj werbalne (aha) i niewerbalne (skinienie głowy) potwierdzenia, że aktywnie słuchasz.

Czym jest mowa ciała?

Język ciała to język, którego uczy się zanim wypowiemy pierwsze słowo. Mowa ciała: uśmiech, pochycenie głowy, ruch dłoni czy zmiana pozycji, wyraża uczucia w takim samym stopniu, jak wypowiedziane słowa. Każdy instynktownie odbiera wiele sygnałów mowy ciała i reaguje na nie odruchowo. Tylko 7% znaczenia danej wiadomości zawarte jest w słowach, 38% w brzmieniu głosu, a aż 55% stanowi język ciała.

Gesty i mimika twarzy odzwierciedlają nasze emocje i stosunek do osób, z którymi się kontaktujemy. Potakiwanie głową wyraża poparcie dla rozmówcy lub zachęcanie do kontynuowania wypowiedzi. Zaciśnięcie pięści może wyrażać agresję, pocieranie czoła – zmęczenie lub zamyślenie, kiwanie nogą – zniecierpliwienie. Nie powinno się jednak interpretować pojedynczych gestów, pomijając towarzyszący im kontekst.

Błędna interpretacja mowy ciała może być źródłem nieporozumień między ludźmi. Ten sam gest może mieć zupełnie inne znaczenie w zależności od sytuacji.

Założenie rąk może świadczyć o wycofaniu się podczas trudnej rozmowy z przełożonym lub oznaką relaksu w trakcie oglądania naszego serialu.



Co składa się na mowę ciała?

- Kontakt wzrokowy

Ważną rzeczą jest kontakt wzrokowy z drugą osobą. W trakcie rozmowy nie unikajmy wzroku rozmówcy, patrzymy mu często w oczy. Świadczy to o spokoju, pewności siebie, szczerości. Osoby nawiązujące częstszy kontakt wzrokowy są odbierane bardziej pozytywnie, patrzenie komuś w oczy w naszej kulturze jest oznaką prawdomówności i uczciwości. Uciekanie wzrokiem budzi niepewność i powoduje brak zaufania.

- Mimika i wyraz twarzy

Mimika twarzy jest równie ważna. Jest ona wyrazem naszych emocji: sympatii, złości, pogardy, zdumienia, zakłopotania, itp. Przyjazny uśmiech wskazuje na pozytywny stosunek do rozmówcy. Niestety, negatywne emocje są także widoczne. Ściągnięte brwi, zaciśnięte usta i szczęki mogą być oznaką niezadowolenia lub niechęci do rozmówcy.

- Ton głosu

Ton głosu pomaga w porozumiewaniu się, gdy jest pewny, ciepły i spokojny. Nie powinien być ani zbyt głośny, ani zbyt cichy. Ważna jest intonacja oraz wyraźna, lecz nie przesadna artykulacja. Wysokość głosu i jego barwa są ważną informacją. Pozwalają odczytać, kiedy wypowiedź jest pochwałą, a kiedy złośliwym komentarzem, kiedy wypowiedziana jest z gniewem, a kiedy w przyjaznym tonie.

- Dystans i postawa ciała

W czasie rozmowy istotną rolę odgrywa postawa. Lekkie wychylenie w stronę rozmówcy oznacza zainteresowanie. Odchylenie może zaś budzić negatywne odczucia rozmówcy. Nie należy wykonywać niepotrzebnych gestów, kręcić się, przesadnie gestykulować. Warto też zwrócić uwagę na odpowiedni dystans. Każdy człowiek ma swoją „osobistą przestrzeń”. Jeśli zostanie ona naruszona, rozmówca może odczuwać niepokój i zamiast koncentrować się na rozmowie, będzie starał się odsunąć. Właściwa odległość to około 60 cm.

Jakie są bariery w komunikacji werbalnej?



Ważnym elementem komunikacji są słowa. To dzięki nim ludzie przekazują sobie informacje, przekonują się nawzajem i wywierają wpływ na swoje postępowanie.

Często jednak w komunikacji międzyludzkiej natrafiamy na bariery. Złudzeniem jest, że nasz rozmówca myśli i odbiera świat tak samo jak my oraz że pewne rzeczy są zrozumiałe dla wszystkich.

Aby uniknąć niepotrzebnych nieporozumień, warto pamiętać o następujących zasadach, które pozwalają lepiej i skuteczniej porozumiewać się z innymi ludźmi:

- Mów krótkimi zdaniami – świadczą one o precyzji oraz koncentracji.
- Nie powtarzaj się – powtarzanie męczy rozmówcę, a rozmowa staje się niejasna i niezrozumiała.
- Nie rób zbyt często przerw - powodują one, że rozmówca „traci wątek”.
- Nie zaczynaj zdania od „nie”.
- Dbaj o prostotę i przejrzystość języka.
- Unikaj „gadulstwa”, stosuj zasadę: minimum słów – maksimum treści.

Rozdział 8.

KONFLIKT – niszcząca siła czy pozytywny bodziec do działania



W rozdziale zostaną udzielone odpowiedzi na pytania:

- Czym jest konflikt?
- Jakie są pozytywne strony konfliktu?
- Jakie są style rozwiązywania konfliktów?
- Co sprzyja rozwiązywaniu konfliktów?
- Na czym polegają negocjacje?

Czym jest konflikt?

Konflikt jest nieodłączną częścią ludzkiego życia, zarówno zawodowego jak i osobistego. Jest elementem wszelkich kontaktów międzyludzkich. Powstaje w każdym zespole pracowniczym, w każdej firmie. Jeśli tak jest, to zamiast szukać sposobów uniknięcia go, lepiej jest szukać sposobów radzenia sobie z konfliktem tak, aby rozstrzygać go z korzyścią dla obydwu stron.

Sytuacje wywołujące konflikt z innymi osobami budzą w nas lęk i napięcie. Dla wielu z nas konflikt oznacza złość, agresję, wrogość. Nie wiemy, co z tego konfliktu ostatecznie wyniknie. Obawiamy się, że nie zapanujemy nad sobą i ucierpią na tym stosunki z innymi ludźmi. Najczęściej traktujemy je jak coś, czego trzeba za wszelką cenę unikać. Ludzie mają różne potrzeby, których jednoczesna realizacja jest niemożliwa. Unikanie sytuacji konfliktowych czasem jest błędem. Niedostrzegane problemy narastają i prędzej czy później objawią się ze zdwojoną siłą. I choć wiele osób woląoby ich nie przeżywać, całkowita eliminacja konfliktów z naszego życia wydaje się niemożliwa.

Jakie są pozytywne strony konfliktu?

Konflikt nie jest jednak tożsamy z kłótnią. Konflikt to różnica zdań, którą można wykorzystać, aby poprawić zaistniałą sytuację. Ludzie mają różne potrzeby, których jednoczesna realizacja jest niemożliwa. Unikanie sytuacji konfliktowych czasem jest błędem.



- Konflikty przyczyniają się do zmian

Bywają one silnym impulsem do zmian. Brak zmian oznacza często stagnację, udawanie, że wszystko jest dobrze. Otwarta konfrontacja sprzyja wyjaśnieniu dręczących spraw i usprawnia rozwiązywanie problemów. Ukazuje słabe strony sytuacji, skłania do modyfikacji postępowania i wypracowania nowych rozwiązań.

- Konflikt sprzyja lepszemu poznaniu siebie i innych osób

Konflikt przyczynia się do pogłębienia wiedzy zarówno na nasz temat, jak i na temat innych. W normalnych warunkach możemy po prostu nie zdawać sobie sprawy z tego, na czym najbardziej nam zależy, jakie są nasze priorytety. Konfrontacja ze stanowiskiem i interesami innych osób skłania nas, aby się nad tym zastanowić. Można dowiedzieć się także, na czym nam zależy, poznać lepiej swoje cechy charakteru i temperamentu jak zdecydowanie, pewność siebie, zdolności negocjacyjne, umiejętność działania w stresie.

- Konflikty mogą przyczynić się do poprawy kontaktów w zespole

W myśl powiedzenia „Kto się lubi ten się czubi”, może okazać się, że spory i konflikty nie zawsze prowadzą do wzajemnej niechęci. Po pomyślnym rozwiązaniu konfliktu ludzie mogą czuć się sobie bliżsi, niż przed jego powstaniem. Przewyciężanie kryzysu w zespole daje ludziom poczucie siły i kompetencji, a wspólne doświadczenia pogłębiają więzi, przyczyniają się do zwiększenia zaufania i poczucia wzajemnego zrozumienia.

Jakie są style rozwiązywania konfliktów?

Obserwując zachowanie ludzi w sytuacjach konfliktowych łatwo można dostrzec powtarzające się zachowania. Postępowanie w sytuacjach konfliktowych związane jest często z naszymi cechami osobowości czy temperamentu.

Chociaż style postępowania w sytuacjach konfliktowych związane są z cechami osobowości, to jednak ta sama osoba w różnych sytuacjach może przejawiać odmienne style postępowania. Ważne jest abyśmy szukali takiego rozwiązania, które zaspokoi potrzeby zarówno jednej, jak i drugiej strony konfliktu.



UNIKANIE – styl charakterystyczny dla ludzi, dla których napięcie spowodowane konfliktem jest na tyle silne, że wolą się z niego wycofać niż go konstruktywnie rozwiązać. Unikanie może polegać na wycofywaniu się z sytuacji konfliktowych lub takich, które grozić mogą ich powstaniem. Unikanie może być jednak całkiem sensowną reakcją, kiedy przedmiot konfliktu jest dla nas mało ważny, lub są małe szanse na jego pozytywne rozwiązanie.

ŁAGODZENIE – preferują ten styl osoby, którym zależy na dobrych stosunkach z otoczeniem i w tym celu gotowe są poświęcić własne sprawy i postępują zgodnie z interesem strony przeciwnej. Łagodzenie jest odpowiednim zachowaniem, kiedy stronie przeciwnej bardzo zależy na przedmiocie konfliktu, my natomiast nie przywiązujemy do niego większej wagi.

RYWALIZACJA – to dążenie do osiągnięcia własnych celów w jak największym stopniu, bez współpracy ze stroną przeciwną a nawet jej kosztem. Rozstrzygnięcie konfliktu bywa traktowane jako sprawdzian własnej wartości. Wygrana oznacza sukces i satysfakcję, przegrana natomiast słabość i porażkę. Takie postępowanie z pozycji siły ma swoje zalety, szczególnie w sytuacjach krytycznych, kiedy nie ma czasu na długie dyskusje i szukanie wspólnego rozwiązania.

KOMPROMIS – styl ten bliski jest osobom, ceniącym sobie rozsądek i racjonalne podejście do życia. Wytyka z przekonania, że ludzie w każdej sytuacji mogą znaleźć wspólną płaszczyznę porozumienia. W poszukiwaniu kompromisu, każda ze stron musi liczyć z tym, że nie uda się jej osiągnąć wszystkiego i częściowo będzie musiała ustąpić, lub z czegoś zrezygnować. Kompromis jest najlepszym rozwiązaniem, gdy staje się oczywiste, że żadna ze stron nie zdoła w całości przeforsować swego poglądu i obie są gotowe na ustępstwa.

KOOPERACJA – wiąże się z wolą zaakceptowania celów drugiej strony konfliktu, bez rezygnacji z własnych. Jest to jeden z bardziej efektywnych stylów reagowania na konflikt. Często różnice pomiędzy kompromisem, a kooperacją zacierają się. Zwolennika kooperacji wyróżnia przekonanie, iż jest możliwe osiągnięcie takiego rozwiązania konfliktu, które w sumie da największą korzyść wszystkim stronom. Kooperacja zakłada współdziałanie w rozwiązywaniu problemu przy uznaniu i zaspokojeniu celów obu stron, dochodzenie do rezultatów obopólnie korzystnych przy wzajemnej dobrej woli i zaufaniu.

Na szczególną uwagę zasługuje ostatnia z wymienionych strategii. Jej zaletą jest to, że umożliwia skoncentrowanie się na samym problemie.

Radzenie sobie z konfliktem to nie tylko znalezienie określonych rozwiązań, ale również umiejętność współpracy z drugą stroną w celu znalezienia obopólnej satysfakcji.



Co sprzyja rozwiązywaniu konfliktów?

1. Jasne i otwarte prezentowanie własnego stanowiska.
2. Uznawanie prawa strony przeciwnej do własnego zdania.
3. Dobre poznanie stanowiska drugiej strony.
4. Szukanie i sugerowanie rozwiązań kompromisowych.
5. Dążenie do szybkiego rozwiązania konfliktu, zanim zdąży się rozszerzyć i zanim zaangażują się w niego inni ludzie.
6. Koncentracja na zasadniczym przedmiocie sporu i unikanie „tematów zastępczych”.
7. Lepiej rozwiązać konflikt do końca i rozładować w ten sposób całą sytuację, niż go łagodzić. Pozorne rozwiązanie nie przynosi dobrych efektów.
8. Uświadomienie sobie własnych emocji i kontrolowanie ich.

Można wyróżnić trzy typowe sposoby rozwiązywania konfliktów.

- Metoda „Ty zwyciężasz, drugi przegrywa”

W tej sytuacji wykorzystujemy swoją przewagę w stosunkach z innymi, aby zaspokoić swoje potrzeby ich kosztem. Nasze rozwiązanie bierze górę jednak w rezultacie „zyskujemy” urazę ze strony drugiej osoby. Zaspokajanie swoich potrzeb kosztem innych psuje stosunki, gdyż inni czują rosnącą urazę wobec ciebie.

- Metoda „Ty ponosisz porażkę, drugi zwycięża”

W tej konfliktowej sytuacji, pozwalamy drugiej stronie zaspokoić swoje potrzeby swoim kosztem – rezygnujemy z nich. Rozwiązanie proponowane przez drugą osobę bierze górę. Metoda ta używana jest najczęściej przez ludzi, którzy chcą uniknąć konfliktu, chcą pokoju za wszelką cenę.

- Metoda „Bez porażek”

Alternatywa wobec przedstawionych dwóch metod rozwiązywania konfliktów, zakładających zwycięstwo lub porażkę. Polega ona na tym, że do konfliktów w stosunkach podchodzi się otwarcie i uczciwie. Obie strony mogą zaspokoić swoje potrzeby, nikt nie musi ponosić porażki. Metoda ta wymaga, aby obie strony zobowiązały się nie zaspokajać własnych potrzeb kosztem drugiej osoby.

Na czym polegają negocjacje?

W rozwiązywaniu wszelkich konfliktów pomagają negocjacje. Negocjacje (z łac. negotiatio - interes) są procesem komunikowania się stron, gdy oczekują one, że porozumienie może zapewnić większe korzyści niż działanie bez porozumienia.

W najszerszym znaczeniu są to pertraktacje, rokowania, wspólne wyjaśnienie i przedstawienie poglądów.



Powszechnie uważa się, że negocjacje są najlepszym sposobem postępowania w sytuacji konfliktu interesów.

Stwarzają realne nadzieje na uzyskanie takiego rozwiązania, które będzie satysfakcjonować obie strony – żadna z nich nie odejdzie z poczuciem przegranej.

Roger Fisher i Wiliam Ury w pracy „Dochodząc do tak”, wyróżnili trzy style negocjacyjne, które warto opanować, ale podkreślili zarazem, że styl oparty na zasadach jest optymalny.

Miękki styl negocjacji

- Starasz się być przyjacielem.
- Dążysz do porozumienia.
- Ustępujesz, unikasz walki.
- Ufasz, nie oszukujesz.
- Elastycznie zmieniasz stanowisko.
- Idziesz na kompromis.
- Składasz oferty.
- Poddajesz się presji.

Twardy styl negocjacji

- Rozmówca to twój wróg.
- Celem jest zwycięstwo.
- Żądasz ustępstw, walczysz.
- Nie ufasz, oszukujesz.
- Twardo bronisz swojego stanowiska.
- Kompromis nie wchodzi w grę.
- Stosujesz groźby.
- Wywierasz presję.



Negocjacje oparte na zasadach

- Uczestnicy negocjacji, to partnerzy wspólnie rozwiązujący problem.
- Celem negocjacji jest mądry wynik osiągnięty polubownie.
- Oddzielasz negocjujących ludzi z ich wadami od problemu.
- Działasz z ograniczonym zaufaniem, miękko do ludzi, twardo do problemu.
- Koncentrujesz się na interesach, nie na stanowiskach (zdaniach, poglądach).
- Opracowujesz różne możliwości, korzystne dla obu stron.
- Badasz i odkrywasz interesy obu stron.
- Pozostajecie w dobrych stosunkach.
- Poddajesz się regułom ustalonym obiektywnie i wspólnie.
- Nigdy nie poddajesz się presji.
- Upierasz się przy stosowaniu obiektywnych kryteriów.



Rozdział 9.

ASERTYWNOŚĆ – stanowczo, łagodnie, bez lęku



W rozdziale zostaną udzielone odpowiedzi na pytania:

- Na czym polega asertywność?
- Jakimi cechami charakteryzują się ludzie asertywni?
- Jakie są zasady asertywności?
- Jakie są techniki asertywności?

Na czym polega asertywność?

Asertywność to umiejętność zachowania się zdecydowanego, ale bez agresji, spokojnego i łagodnego, ale bez lęku. Zachowanie asertywne pomaga w skutecznym realizowaniu własnych celów poprzez bezpośrednio, precyzyjne, szczerze wyrażanie poglądów i uczuć. W sytuacjach konfliktowych, umiejętności asertywne pozwalają osiągnąć kompromis, bez poświęcania własnej godności i rezygnacji z uznawanych wartości. Asertywność nie zawsze gwarantuje powodzenia, ale umożliwia wyrażanie własnych odczuć przy jednoczesnym poszanowaniu odczuć innych osób, stwarza realną szansę.

Jeden z klasyków treningu asertywności Herbert Fensterheim, udziela następującej rady: „Jeżeli masz wątpliwości, czy dane zachowanie jest asertywne, sprawdź, czy choćby odrobinę zwiększa ono Twój szacunek do samego siebie. Jeżeli tak, jest to zachowanie asertywne. Jeżeli nie – nie jest ono asertywne”.



Asertywność powiązana jest z poczuciem własnej godności i szacunkiem do samego siebie. satysfakcjonujących relacji z innymi.

W sytuacjach konfliktowych, umiejętności asertywne pozwalają osiągnąć kompromis, bez poświęcania własnej godności i rezygnacji z uznawanych wartości.

Jakimi cechami charakteryzują się ludzie asertywni?

- potrafią powiedzieć „nie”, bez wyrzutów sumienia, złości czy lęku.
- dają jasno do zrozumienia czego oczekują od innych, wyrażają wprost swoje uczucia;
- zachowują spokój i opanowanie w trudnych sytuacjach;
- nie boją się uczciwej i konstruktywnej krytyki w stosunku do siebie i innych;
- komplementują i przyjmują szczerze komplementy;
- traktują innych tak, jak sami chcieliby być traktowani.

Dlaczego czasem trudno jest nam być asertywnymi?

Powodem, dla którego ludzie nie zachowują się asertywnie jest często obawa przed reakcją innych. Każdy chce być lubiany. Problem powstaje wtedy, gdy dla uzyskania aprobaty innych gotowi jesteśmy poświęcić samych siebie. Umiejętnie wyrażane potrzeby i życzenia, z jednoczesnym wyznaczeniem swoich granic, których nie chcemy, by ktoś przekroczył, powoduje, że czujemy się bardziej wartościowi, bardziej pewni siebie.

Jakie są zasady asertywności?

Teoria i praktyka asertywności opiera się na podstawowym założeniu, że każdy człowiek ma takie same prawa i może z nich korzystać dotąd, dopóki nie zaczyna ograniczać swym zachowaniem praw innych.

Różni autorzy różnie definiują te prawa, Anni Townend, autorka poradnika „Jak doskonalić asertywność” określa je następująco:

1. Mam prawo wyrażać swoje myśli i opinie, nawet jeśli różnią się one od poglądów innych ludzi.
2. Mam prawo wyrażać swoje uczucia i być za nie odpowiedzialnym.
3. Mam prawo mówić ludziom „tak”.
4. Mam prawo zmieniać zdanie bez konieczności usprawiedliwiania się.
5. Mam prawo do błędów i do tego, by poczuwać się do odpowiedzialności za nie.
6. Mam prawo powiedzieć: „nie wiem”.
7. Mam prawo powiedzieć: „nie rozumiem”.
8. Mam prawo prosić o to, czego chcę.
9. Mam prawo powiedzieć „nie” bez poczucia winy.
10. Mam prawo do szacunku innych ludzi oraz do tego, aby ich szanować.
11. Mam prawo do tego, by mnie wysłuchano i traktowano poważnie.
12. Mam prawo do niezależności.
13. Mam prawo odnosić sukces.
14. Mam prawo zdecydować się na brak asertywności.

Jakie są techniki asertywności?

Każdy z nas miewa takie sytuacje, w których trudno jest nam być asertywnym oraz takie, gdy jest to łatwiejsze. To normalne. Dużo łatwiej obstawać przy swoim zdaniu w rozmowie z obcym a trudniej sprzeciwić się osobie bliskiej, którą boimy się urazić. Można być swobodnym w wypowiedaniu swoich osobistych opinii w gronie znajomych, natomiast dla wielu z nas, jest to dużo trudniejsze w trakcie zebrania lub rozmowy z przełożonym.

Asertywności można się na szczęście nauczyć. Możemy opanować techniki, dzięki którym będziemy umieli skutecznie, ale grzecznie odmawiać, wytyczać swoje granice, lepiej radzić sobie z krytyką.

Na początku mogą się nam wydawać sztuczne, jednak po jakimś czasie staną się częścią nas samych.



- Technika „zdarłej płyty”

Polega na wielokrotnym i stanowczym powtarzaniu zdania – klucza w różnych jego formach. Jest to skuteczny sposób w sytuacji, gdy musimy odmówić drugiej osobie, która zmusza nas do ustępstw, do uległości, wtedy, kiedy ktoś próbuje nas namówić na coś, na co nie mamy ochoty. W tej metodzie, na każdy kolejny argument drugiej osoby odpowiadamy tak samo - spokojnie, jednoznacznie, stanowczo. Nie pozwalamy wciągnąć się w kłótnię czy tłumaczenia. Koncentracja na „zdaniu – kluczu” pozwala także opanować własne emocje.

Na przykład, gdy mały solidny kolega nalega na pożyczenie książki, odpowiadamy: „Nie, nie pożyczę ci tej książki”, „Nie pożyczę ci książki, bo nie oddałeś mi poprzedniej”, „rozumiem, że to się zmieni, ale nie pożyczę ci książki” itd., aż do wycofania się osoby proszącej.

- Technika „zastony dymnej”

Ta technika polega na bezdyskusyjnym akceptowaniu uwag krytycznych, zarzutów, przyjmowanych bez jakichkolwiek reakcji. Pozornie akceptujemy krytykę skierowaną do nas, nie próbujemy się otwarcie bronić, nie usprawiedliwiamy się i nie kontratakujemy. Zasadniczym elementem jest tu sformułowanie "być może", które przypomina, że zawsze możliwe są przekłamania i nieporozumienia, a każdy ma prawo do własnej opinii.

Na przykład: "Być może masz rację", „Być może źle zrobiłem", „Chyba faktycznie nie pomyślałem..."

- Technika czterech kroków

Zwana jest czasami metodą OWPS (opisz – wyraż – podaj - sformułuj). Polega na tym, że w pierwszym kroku określamy krótko, na czym polega problem, w drugim kroku opisujemy, jakie w związku z tym przeżywamy emocje, krok trzeci to podanie sposobu na rozwiązanie problemu zaś krok czwarty to sformułowanie konsekwencji, jakie to rozwiązanie będzie miało dla dalszych relacji interpersonalnych.

Na przykład „Podniosłeś na mnie głos w obecności moich znajomych" (nazwanie problemu). „Bardzo mnie to zabolowało. Jest mi przykro i ogarnia mnie złość, że to zrobiłeś". (szczerze mówienie o własnych emocjach). "W przyszłości proszę, aby się tak nie zachowywał. Wolę, kiedy rozmawiamy o naszych problemach na osobności" (propozycja). "Jeżeli zachowasz się tak ponownie, nie będziemy wspólnie wychodzić" (pokazanie skutków).