

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Sztuka otwartego dialogu,  
czyli o zdolności asertywnego  
komunikowania się

Anna Adamus-Matuszyńska

Organizatorzy

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

Data: 24. 01. 2022 r.



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

1

## Asertywność



- Słowo asertywność używane jest do opisu pewnego rodzaju zachowań, które pomagają nam komunikować się w sposób jasny oraz zgodny z naszymi potrzebami, uczuciami i wartościami w stosunku do innych ludzi, bez naruszania prawa i godności drugiego człowieka.
- Asertywność jest alternatywą dla zachowań biernych, agresywnych i manipulacji.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

2

## Co to jest asertywność?



- › To zachowanie pozwalające szanować siebie samego oraz innych ludzi.
- › To zachowanie pozwalające wyrażać swoje poglądy i opinie bez naruszania godności innych ludzi.
- › To zachowanie pozwalające bronić się przed atakami innych ludzi.

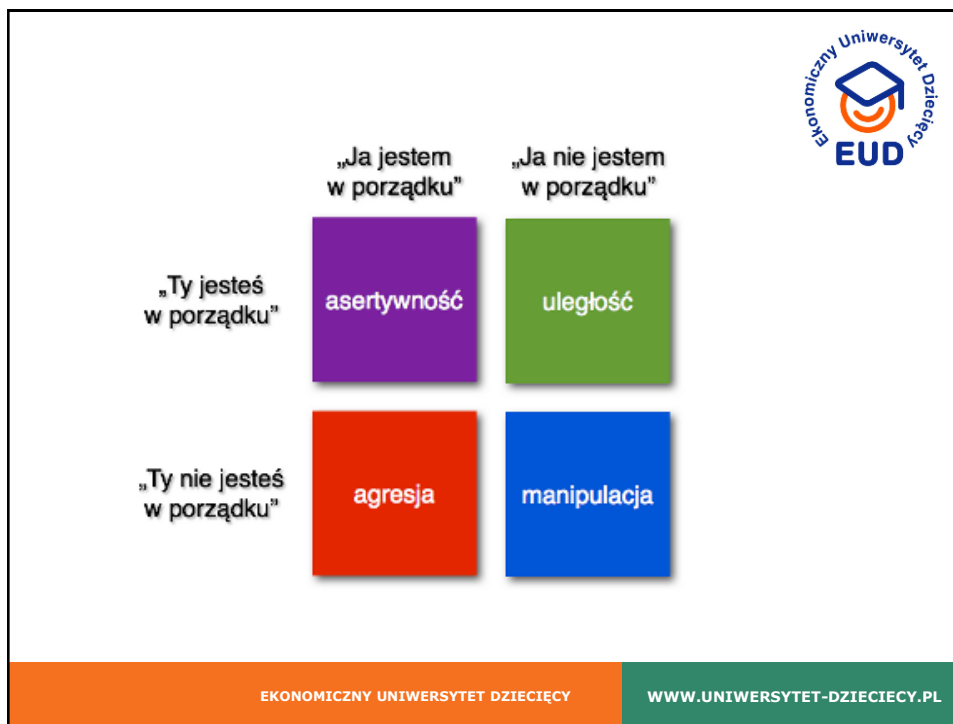
3

## Czym jest asertywność?

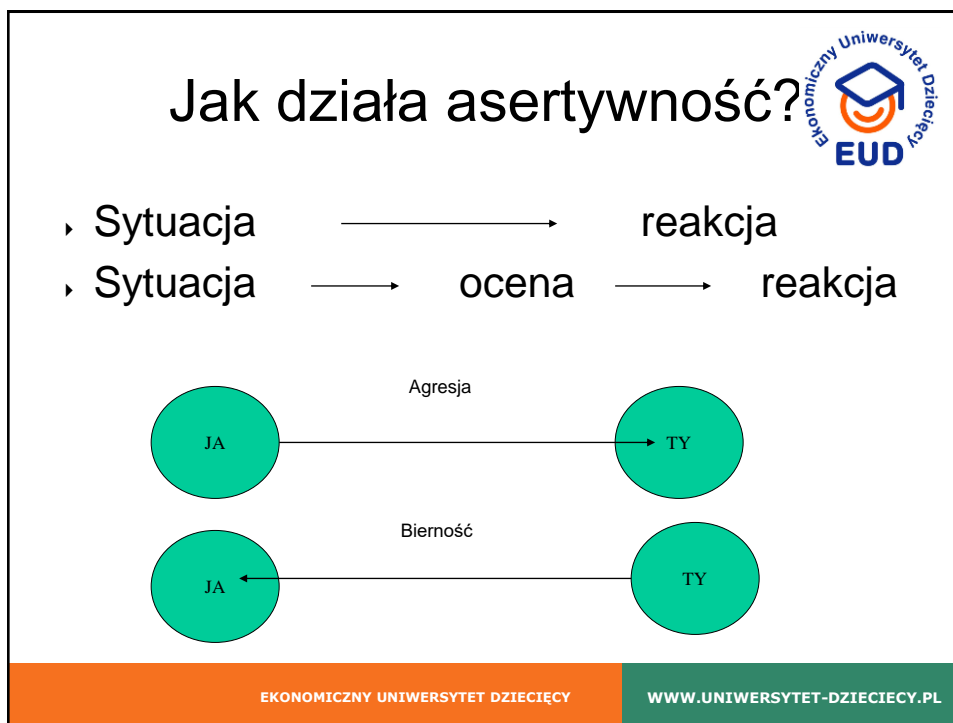


- › To teoria komunikowania przyjmująca założenie, że każdy człowiek posiada pewne podstawowe prawa, które otoczenie powinno respektować.
- › Asertywność polega na zachowaniu wiary we własne siły i możliwości, pielęgnowaniu pozytywnego stosunku do siebie oraz innych, korzystaniu z tych wzorów zachowań, które są uczciwe i szczerze.
- › Umiejętność bycia asertywnym można w sobie rozwijać!

4


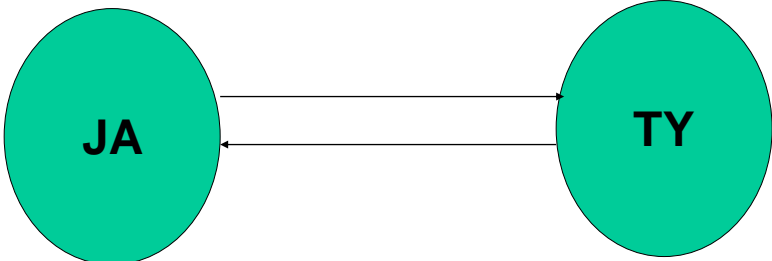


5



6


# Jak działa asertywność?

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

7



Asertywny:  
„Twoje i moje prawa są ważne”.

Uległy:  
„Twoje prawa są ważne, moje – nie”.

Agresywny:  
„Moje prawa są ważne, twoje – nie”.

Style komunikowania

Uległy – agresywny:  
„Ani Twoje. Ani moje prawa nie są ważne”.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

8

## Styl uległy – dlaczego tak się zachowujemy?



-  Lęk przed odrzuceniem.
-  Uczucie bezradności i frustracji spowodowane utratą kontroli nad własnym życiem, w tym zawodowym.
-  Niezadowolenie z powodu wymagań otoczenia.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

9

## Styl agresywny – dlaczego tak się zachowujemy?



-  Niskie poczucie własnej wartości.
-  Wcześniejsze doświadczenia uzyskiwania tego, czego się chce.
-  Nieostrzeżenie negatywnych konsekwencji agresywnej postawy.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

10

## Styl bierno-agresywny – dlaczego tak się zachowujemy?



- Obawa przed konsekwencjami bezpośredniego wyrażania własnego zdania.
- Różne style komunikowania sprawdziły się w życiu.
- Chęć manipulowania otoczeniem.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

11

## Styl asertywny - co pomaga zachowywać się asertywnie?



- Samoświadomość własnych umiejętności.
- Samoświadomość własnych celów.
- Szacunek dla siebie i innych.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

12

# O co chodzi w zachowaniu asertywnym?

**Twoje potrzeby**  
AGRESYWNOSC

**Potrzeby innych ludzi**  
BIERNOŚĆ

ASERTYWNOSC

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIECY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

13

# Cechy osoby asertywnej

- ▶ optymistą, nastawionym pozytywnie do ludzi, rozważnym, racjonalnym, szanującym innych, stanowczym, uczciwym;
- ▶ używa zwrotów: *ja chcę, czuję, nie lubię, jak możemy to rozwiązać, przedyskutujmy, nie będę, doceniam, to co, ty robisz, mam inne zdanie w tej kwestii...* , itp.;
- ▶ wykorzystuje świadomie niewerbalne komunikaty, spójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego, a także cyfrowego;
- ▶ stałość emocji, typowe emocje, które towarzyszą osobie asertywnej to: szczęśliwy, smutny, zły, wczuwający się w sytuację drugiej osoby, spokojny, zrównoważony;
- ▶ posiada poczucie humoru;
- ▶ typowy styl życia: aktywny, zróżnicowany, dynamiczny, innowacyjny, zorganizowany, celowy, dowcipny, ale nigdy nie kosztem innych.

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIECY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

14

## Siedem warunków asertywności



1. Dawanie innym osobom takich samych praw, jak sobie.
2. Zwięzłość, jasność i precyzja wypowiedzi.
3. Używanie komunikatów typu „JA” do wyrażania opinii, a nie ocen (np. myślę, sądzę, moim zdaniem, według mnie, moja opinia to..., mam wrażenie, że...).
4. Przyjazna i zdecydowana mowa ciała.
5. Spójność mowy ciała z wypowiedzianymi słowami.
6. Naturalność w procesie komunikowania, brak pozy, brak odgrywania roli.
7. Uprzejma forma wypowiedzi (zgodna z normami kulturowymi).

15

Zachowanie bierne	Zachowanie asertywne	Zachowanie agresywne
<ul style="list-style-type: none"> <li>• łatwe podporządkowanie się, uzależnianie się od innych</li> <li>• unikanie kontaktu wzrokowego</li> <li>• przyjmowanie postawy cichej, skromnej</li> <li>• odmawianie udzielania informacji, wydawania opinii, przekazywania uczuć</li> <li>• nieumiejętne słuchanie</li> <li>• niezdecydowanie</li> <li>• częste przeproszanie, unikanie trudnych sytuacji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stałe uczucia,</li> <li>• świadomość własnych celów i zadań</li> <li>• zdecydowanie</li> <li>• właściwy kontakt wzrokowy</li> <li>• postawa wyprostowana</li> <li>• otwarte przekazywanie informacji, opinii, ujawnianie uczuć</li> <li>• aktywne słuchanie</li> <li>• podejmowanie inicjatywy</li> <li>• ujawnianie własnych umiejętności</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przerywanie, podporządkowywanie i klasyfikowanie innych osób</li> <li>• wpatrywanie się w rozmówcę</li> <li>• postawa atakująca</li> <li>• ukrywanie informacji</li> <li>• nieefektywne słuchanie</li> <li>• dominowanie w rozmowie i dyskusji</li> <li>• głośne zachowywanie się</li> <li>• obrażanie, oskarżanie innych osób</li> <li>• cynizm</li> </ul>



16



	Zachowanie bierne	Zachowanie asertywne	Zachowanie agresywne
<b>Głos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• czasem drżący</li> <li>• zbyt miękki</li> <li>• monotony</li> <li>• cichy,</li> <li>• zbyt spokojny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spokojny</li> <li>• zdecydowany</li> <li>• szczerzy</li> <li>• klarowny</li> <li>• ani zbyt cichy, ani zbyt głośny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stanowczy</li> <li>• ton głosu sarkastyczny</li> <li>• ostry</li> <li>• często podniesiony</li> <li>• krzyk</li> </ul>
<b>Sposób mówienia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• niezdecydowany</li> <li>• dużo przerw</li> <li>• zmienianie tempa mówienia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• płynny</li> <li>• zdecydowany</li> <li>• podkreślanie kluczowych słów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• płynny</li> <li>• bardzo zdecydowany</li> <li>• częste przerywanie</li> <li>• podkreślanie obwiniających zwrotów</li> <li>• często bardzo szybki</li> </ul>

**EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY** **WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL**

17

	Mimika	Kontakt wzrokowy	Postawa ciała
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uśmiech podczas słuchania krytyki</li> <li>• brwi podniesione</li> <li>• częste zmienianie wyrazu twarzy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uśmiech, gdy zadowolony/a</li> <li>• marszczenie brwi, gdy zły/a</li> <li>• twarz zrelaksowana</li> <li>• zdecydowany wyraz twarzy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• krzywienie się</li> <li>• groźne spojrzenia</li> <li>• brwi uniesione w zdziwieniu, braku wiary</li> <li>• szczęka zaciśnięta</li> <li>• podbródek wysunięty do przodu</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• unikanie kontaktu</li> <li>• spuszczenie wzroku w dół</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zdecydowany, bez wpatrywania się</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wpatrywanie się</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• załamywanie rąk</li> <li>• podnoszenie ramion</li> <li>• odchylenie się do tyłu</li> <li>• przykrywanie ust dłonią</li> <li>• nerwowe ruchy</li> <li>• ramiona złożone jakby w ochronie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• właściwa, otwarta gestykulacja rękoma</li> <li>• postawa wyprostowana</li> <li>• postawa zrelaksowana</li> <li>• głowa uniesiona do góry</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wskazywanie palcem</li> <li>• zaciskanie pięści</li> <li>• wychylenie się do przodu</li> <li>• głowa bardzo wysoko</li> <li>• niecierpliwe kręcenie się</li> <li>• ramiona złożone tworząc barierę</li> </ul>

**EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY** **WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL**

18

## Przykłady technik asertywnych



- **Proszę, przepraszam, dziękuję**
- **Poproś:** *Chcę Tobie pomóc w matematyce, dlatego proszę powiedz mi dlaczego nie lubisz tego przedmiotu.*
- **Przepróś:** *Przykro mi, że nie pozwalam iść Ci do Zosi, ale uważam, że tak jest właściwie w czasach pandemii.*
- **Podziękuj:** *Dziękuję, że pamiętałaś/łeś o wyrzuceniu śmieci.*



## Przykłady technik asertywnych



### Mów nie:

*Dziękuję, nie chce kupić tych butów.*

*Mogę pomóc Tobie rozwiązać to zadanie, jednak proszę najpierw zrób to sam/a.*



## Przykłady technik asertywnych



**Wskaż problem:** Uważam, że Twoja praca z plastyki jest kreatywna. Jednak zobacz, przeoczyłeś/łaś kolory chmurek.



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

21

## Przykłady technik asertywnych



**Wskazuj granice:**

**Córka:** *Mamo, pomóż mi napisać wypracowanie! Masz wolny weekend!*

**Ty:** *Tak, rzeczywiście mam wolny weekend, ale tym razem chcę mieć ten czas dla siebie. Napisz, a ja chętnie go przeczytam wieczorem.*



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

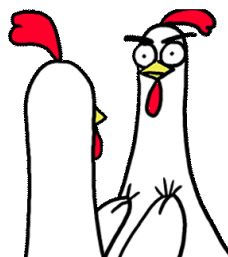
WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

22

## Przykłady technik asertywnych



- **Przekaż informację zwrotną - pozytywną:**  
*Wyglądasz świetnie w tej sukience. Wiesz jak się ubrać na studniówkę.*

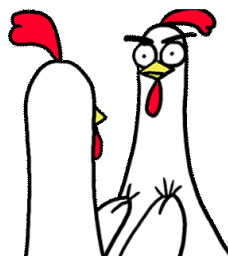


23

## Przykłady technik asertywnych



- **Przekaż informację zwrotną - negatywną:**  
*Rozumiem, że chcesz sukienką wyróżnić się na studniówce. Jednak uważam, że długość Twojej sukienki nie jest odpowiednia na taką uroczystość.*



24

## Przykłady technik asertywnych



**Syn:** *Tato, ty nigdy mnie nie słuchasz!*

**Odpowiedz na informację zwrotną:** *Właściwie zauważyłeś, że Cię nie słuchałem, jednak nie zgadzam się z Tobą, że robię to cały czas.*



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

25

## Prawa osoby asertywnej



- *Mam prawo wyrażać swoje poglądy i myśli.*
- *Mam prawo wyrażać swoje uczucia.*
- *Mam prawo mówić „tak”.*
- *Mam prawo mówić „nie”.*
- *Mam prawo do błędów oraz do tego, aby się czuć za nie odpowiedzialnym.*
- *Mam prawo powiedzieć „nie wiem”, „nie rozumiem”.*
- *Mam prawo do niezależności.*
- *Mam prawo do sukcesu.*
- *Mam prawo prosić o to, czego chcę.*
- *Ale – Ci, którzy rozmawiają z Tobą, mają takie same prawa.*

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

26

## Dialog



Warunkiem *sine qua non* dialogu jest podmiotowe podejście do drugiego człowieka, to znaczy wolne od instrumentalnego traktowania go przez pryzmat własnych potrzeb czy celów.

Przyjęcie takiej postawy wymaga samowiedzy, nieosądzającej otwartości oraz zdolności do intymności.

Czy jest to łatwe? Nie, dialog to trudna forma akceptowania siebie i drugiej strony, to partnerskie podejście do drugiej osoby, to tolerancja dla własnych słabości i wad drugiej strony.



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

27

## Polecane lektury



1. R. Alberti, M. Emmons, *Asertywność. Sięgaj po to, czego chcesz nie raniąc innych*. GWP, Gdańsk, 2018
2. H. Fensterheim, J. Baer, *Nie mów TAK, gdy chcesz powiedzieć NIE. Jak nauczyć się asertywności*. Książka i Wiedza, Warszawa, 2006.
3. B. Hare, *Bądź asertywny*, RAVI, 1997.
4. S. Rees, Roderick S. Graham, *Bądź sobą. Trening asertywności*, KiW 1995.
5. G. Lindenfield, *Asertywność*, RAVI 1999.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

28