

PRZYJAZNE, WIELOKULTUROWE MIEJSCA PRACY

NARZĘDZIOWNIK DLA TRENERÓW, MENEDŻEREK,
OSÓB ZATRUDNIONYCH W DZIAŁACH HR
ORAZ LIDEREK I LIDERÓW ZWIĄZKOWYCH.



Moduł IV

ASERTYWNOŚĆ

Konstruktywna ochrona własnych praw

CZYM JEST ASERTYWNOŚĆ?



Asertywność a ochrona praw pracowniczych

Asertywność to umiejętność niezbędna do świadomej ochrony przynależnych nam praw pracowniczych. Proces ten zaczyna się od psychologicznego zabiegu polegającego na **przyznaniu sobie samu prawa do szacunku, aktywnej obrony własnej godności i dochodzenia własnych praw w relacjach z otoczeniem**. Nazywamy to przyjęciem postawy asertywnej, a działania z tej postawy wpływające – zachowaniami asertywnymi.

Asertywność jest niezbędna do nawiązywania partnerskich relacji z osobami w naszym otoczeniu w tym z pracodawcą lub z osobą występującą w jego imieniu, czyli z bezpośrednim przełożonym. Asertywność daje nam również siłę do tego, by reagować gdy coś jest nie tak, pytać gdy czegoś nie rozumiemy lub prosić o pomoc, gdy sami nie dajemy rady.

Ja Ok.! Ty Ok.!

Asertywność, najprościej rzecz ujmując, to **pozytywny stosunek do siebie samego**, dawanie sobie prawa do zaspokajania potrzeb oraz gotowość do obrony własnych praw przy jednoczesnym **pozytywnym stosunku do drugiej strony interakcji** i poszanowaniu jej granic.

W potocznym rozumieniu asertywność najczęściej rozumiana jest jako umiejętność odmawiania i przeciwieństwo uległości. W rzeczywistość **postawa asertywna to przeciwieństwo uległości, agresji i manipulacji** a wśród zachowań asertywnych, poza odmawianiem znajduje się cały katalog zachowań, które mogą nam pomóc w realizacji własnych potrzeb i budowaniu konstruktywnych relacji z otoczeniem.

Ja Ok.! Ty Ok.!

Eric Berne opisywał postawę asertywną jako pozycję „Ja jestem OK., Ty jesteś OK.”. Oznacza to, że jesteśmy sobie równi i jako tacy możemy się dogadać oraz współpracować ze sobą na równych prawach. W opozycji do postawy asertywnej stoją:

- **AGRESJA** (Ja jestem OK., Ty nie jesteś OK.),
- **ULEGŁOŚĆ** (Ja nie jestem OK., Ty jesteś OK.)
- **POSTAWA MANIPULACYJNA** (Ja nie jestem OK., Ty nie jesteś OK.).

Asertywnym się raczej bywa niż jest

Jeśli w tym momencie wydaje Ci się, że jesteś mało asertywny(a), to nie martw się. Wszystkim się tak wydaje i wszyscy mamy trudności z asertywnym zachowaniem. Wynika to w dużej mierze z kultury, w jakiej nas wychowano.

W dzieciństwie większość z nas była zachęcana do uległości („nie narzekaj”, „nie bądź niegrzeczna”, „nie mów tak do starszych”) lub do agresji („trzeba walczyć o swoje”, „oddałeś mu?”). Warto podkreślić, że zachowania uległe przypisywane są zwykle dziewczynkom podczas gdy chłopcy częściej wychowywani są do agresji. Nie pozostaje to bez wpływu na nasze zachowania w dorosłym życiu.

Pamiętać też trzeba, że **asertywnym raczej się bywa niż jest**. Nie ma na świecie osoby, która w każdej minucie swojego życia, w każdej relacji i w każdej sytuacji jest zawsze i w pełni asertywna.

Asertywność można się nauczyć

Dobra informacja jest taka, że asertywność można się po prostu nauczyć. Co więcej, **ćwiczenie i wprowadzanie w życie asertywnych zachowań wzmacnia w nas postawę asertywną. Mocna postawa asertywna sprawia z kolei, że znacznie łatwiej jest nam asertywnie reagować na świat.**

Jak rozwijać swoją asertywność? Istnieje wiele książek i poradników umożliwiających samodzielną naukę asertywnych zachowań oraz wzmacnianie postawy asertywnej. Polecamy również udział w warsztatach asertywności oferowanych przez większość firm szkoleniowych. Ważnym elementem osobistego treningu będzie też codzienna praktyka zachowań asertywnych oraz niezrażanie się w razie wystąpienia niepowodzeń. Są one zupełnie naturalnym elementem procesu uczenia się!

Asertywność można się nauczyć

Jak natomiast rozpocząć naukę asertywności już teraz bez dodatkowych lektur i szkoleń? Proponujemy zacząć od powtarzania sobie następującego tekstu „**Mam prawo do szacunku. Mam prawo czuć się bezpiecznie w pracy. Mam prawo do godnego i wypłacanego na czas wynagrodzenia. Mam prawo bronić swoich interesów. Mam prawo nie zgadzać się na wszystko, czego chcą ode mnie inni. Mam prawo pytać, prosić o pomoc i popełniać błędy. Mam prawo rozwijać swoje umiejętności i spełniać swoje marzenia**”.

Tekst ten oczywiście można zmodyfikować pod swoje indywidualne potrzeby. Warto go natomiast powtarzać tak często i długo aż w pełni uwierzemy w jego treść! Pomoże nam on wchodzić z podniesioną głową we wszelkie relacje z pracodawcą i współpracownikami oraz pamiętać o swoich prawach i swoim wkładzie w dorobek zespołu i całej firmy. I pamiętajmy, asertywność to nie agresja. Asertywność oznacza „**Ja jestem OK.! Ty jesteś OK.!**”

ZACHOWANIA ASERTYWNE



Zachowania asertywne

Jak wspomniano wyżej, asertywność to znacznie więcej niż umiejętność odmawiania. Przyjęcie postawy asertywnej pozwala nam budować wartościowe relacje z otoczeniem i konstruktywnie reagować, we wszystkich tych sytuacjach, w których nasze granice przecinają się z granicami innych osób. Do zachowań asertywnych zaliczamy między innymi:

- ✓ umiejętność **wyrażania własnego zdania** w konstruktywny i nieraniący sposób,
- ✓ umiejętność konstruktywnego **wyrażania swoich emocji**,
- ✓ umiejętność **odmowy** w sytuacji, gdy czyjaś prośba wydaje nam się nieuprawniona lub gdy nie mamy możliwości jej spełnić,

Zachowania asertywne

- ✓ umiejętność **przyjmowania próśb i oferowania pomocy** w partnerski sposób (czyli mówienie „tak”),
- ✓ umiejętność **przyjmowania krytyki** i radzenia sobie z nią,
- ✓ umiejętność **przekazywania informacji zwrotnej** czyli potocznej krytyki, w konstruktywny i nieraniący sposób,
- ✓ umiejętność **zwracania się o pomoc**, gdy jej potrzebujemy,
- ✓ umiejętność **przyznawania się do błędów i pomyłek**,
- ✓ umiejętność **przyjmowania pochwał i komplementów** oraz zdolność do doceniania siebie.

Zachowania asertywne

Asertywność to również **zdolność do budowania bliskości oraz doceniania i wspierania innych**. To dzięki postawie asertywnej możemy budować pozytywne, partnerskie i wzmacniające relacje z przełożonymi oraz współpracownikami. Jak z kolei pokazuje doświadczenie, **pozytywne relacje w zespole to najlepszy czynnik ochronny** przed naruszeniami prawa pracy i jednocześnie najsilniejsza broń, jeśli do takich nieprawidłowości dojdzie.

W sytuacji kryzysowej to Twój najbliższy współpracownik mogą się okazać Twoim największym i najważniejszym oparciem. Z drugiej strony – jeśli komuś z Twoich najbliższych współpracowników wydarzy się krzywda – to właśnie Ty możesz stać się jego/ jej największym sojusznikiem.

ASERTYWNOŚĆ W PRAKTYCE



Podstawy komunikacji asertywnej

Postawa asertywna wyraża się przede wszystkim w komunikatach jakie kreujemy do świata. Na kolejnych slajdach zaprezentowano proste „przepisy” na asertywne komunikaty przydatne w sytuacjach odmowy, radzenia sobie z krytyką czy formułowania informacji zwrotnej. Wszystkie one bazują na podstawowych zasadach asertywnej komunikacji:

- ✓ **Mów za siebie!** Opisuj swój punkt widzenia, swoje potrzeby i swoje emocje. Nie zgaduj o czym myśli czy jakie intencje ma druga strona.
- ✓ **Osobno FAKTY, osobno OPINIE, osobno EMOCJE.** Nie myl faktów z własnymi opiniami, unikaj również ukrywania swoich emocji i potrzeb za przekonaniem.
- ✓ **Jak najmniej uogólnień, jak najwięcej WŁASNEGO PUNKTU WIDZENIA.** Uogólnienia niemal zawsze są nieprawdziwe i jako takie prowadzą do wzrostu napięcia i rozwoju konfliktu. Zamiast stosowania uogólnień postaw na dzielenie się swoim punktem widzenia.

Podstawy komunikacji asertywnej

- ✓ **Jak najmniej opinii, jak najwięcej FAKTÓW, EMOCJI, POTRZEB.** Koncentrowanie się na opiniach i przekonaniach powoduje, że tkwimy w konflikcie „o rację”. Zamiast tego, postaw na fakty i precyzyjne wyrażanie własnych potrzeb i emocji.
- ✓ **Jak najmniej negacji, jak najwięcej WZMOCNIENÍ i OFERT.** Asertywnej komunikacji służy wzajemne docenianie się, konstruktywne propozycje rozwiązań, wzajemne słuchanie się oraz dążenie do wzajemnego zrozumienia.
- ✓ **JA OK.! TY OK.!** Niezależnie z kim i o czym rozmawiamy, postawa asertywna zaprasza nas do przyjęcia stanowiska Ja Ok.! Ty Ok.! Oznacza to, że ja mam prawo cię o coś prosić, ty masz prawo odmówić. Ja mam prawo być dumna ze swojej prezentacji, ty masz prawo czuć niedosyt. Ja mam prawo dzielić się swoją opinią na dany temat, ty masz prawo mieć odmienne zdanie!

Asertywna odmowa

1. WYRAŹNE I JEDNOZNACZNE NIE!

Nie dam rady Cię zastąpić.

2. SZCZERE I KLAROWNE UZASADNIENIE (jeśli konieczne)

Jestem już umówiona na jutrzejsze popołudnie.

3. ZMIĘKCZENIE (dla dobra relacji)

Żałuję, że nie mogę Ci pomóc.

4. ALTERNATYWA (jeśli potrzebna i sensowna)

Jeśli to w czymś pomoże to mogę Cię zastąpić do południa. Może wtedy dasz radę załatwić swoje sprawy.

5. ZDARTA PŁYTA

Tak jak mówiłam, nie dam rady Cię zastąpić na tym spotkaniu.

6. KONSTRUKTYWNA KOMUNIKACJA (bez ataków, obwiniania itp.)

Asertywne radzenie sobie z krytyką

1. DOPYTANIE

(Co dokładnie masz na myśli?)

2. PRZYJĘCIE

(Faktycznie...)

3. PRZYJĘCIE CZĘŚCIOWE

(Czasem..., Być może...)

4. WYRAŻENIE WŁASNEGO ZDANIA

(Widzę to inaczej... Mi się podobało...)

5. PODZIĘKOWANIE

(Dziękuję, wnosząca uwaga!)

Asertywna informacja zwrotna

1. FAKTY

(Co się wydarzyło?)

2. USTOSUNKOWANIE

(Co mi to robi?)

3. KONSEKWENCJE

(Co z tego wynika?)

4. OCZEKIWANIA

(Czego potrzebuję na przyszłość? Co możemy zrobić by to się nie powtórzyło?)

PODSUMOWANIE



Warto zapamiętać!

- ✓ **Asertywność to postawa i płynące z niej zachowania**, które są podstawą budowania partnerskich relacji ze wszystkimi osobami z naszego otoczenia.
- ✓ Asertywność to również w **sposób w jaki traktujemy samych siebie**.
- ✓ Asertywność to inaczej postawa **Ja Ok.! Ty Ok.!** czyli poszanowanie własnych emocji, potrzeb, marzeń i opinii przy jednoczesnym pełnym szacunku do czyjs emocji, potrzeb, marzeń czy opinii.
- ✓ Przeciwnieństwem asertywności jest zarówno **uległość jak i agresja oraz manipulacja**.
- ✓ Asertywność to **postawa wyuczalna**, co oznacza że możemy, a nawet powinniśmy nad nią pracować przez całe życie.

Materiał opracowany w ramach projektu *Przyspieszenie wdrażania programu Godnej Pracy* realizowanego przez Międzyzakładowy Samorządny Niezależny Związek Zawodowy Pracowników CMC Poland Sp. z o. o. i Spółek oraz Ogólnopolski Konwent Agencji Pracy. Projekt realizowany jest ze wsparciem Norwegii poprzez Fundusze Norweskie 2014-2021, w ramach programu “Dialog Społeczny – Godna Praca”.

