



ASERTYWNOŚĆ – CZY TYLKO MÓWIENIE „NIE”?

ŻANETA TEKŁAK - BIEGAJ

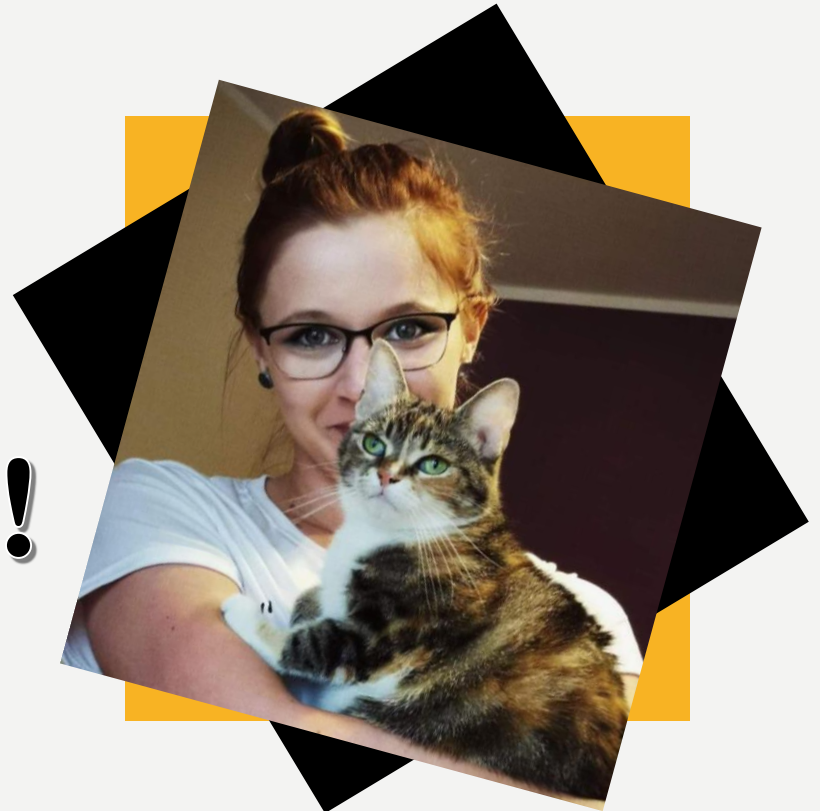
AKADEMIA MŁODEGO EKONOMISTY

11.12.2025

KIM JESTEM?

- ★ Specjalistka do spraw Rozwoju Pracowników
- ★ Trenerka biznesu
- ★ Kocia behawiorystka 😊

CZEŚĆ!



NA POCZĄTEK - ĆWICZENIE

01

WEŹ KARTKĘ
LUB OTWÓRZ
WORD

02

SŁUCHAJ
UWAŻNIE

03

PORÓWNUJEMY
WYNIKI

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

KIEDY SIĘ KOMUNIKUJEMY?



KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA



KONTAKT

Występuje relacja,
nawiązanie kontaktu



POMIĘDZY

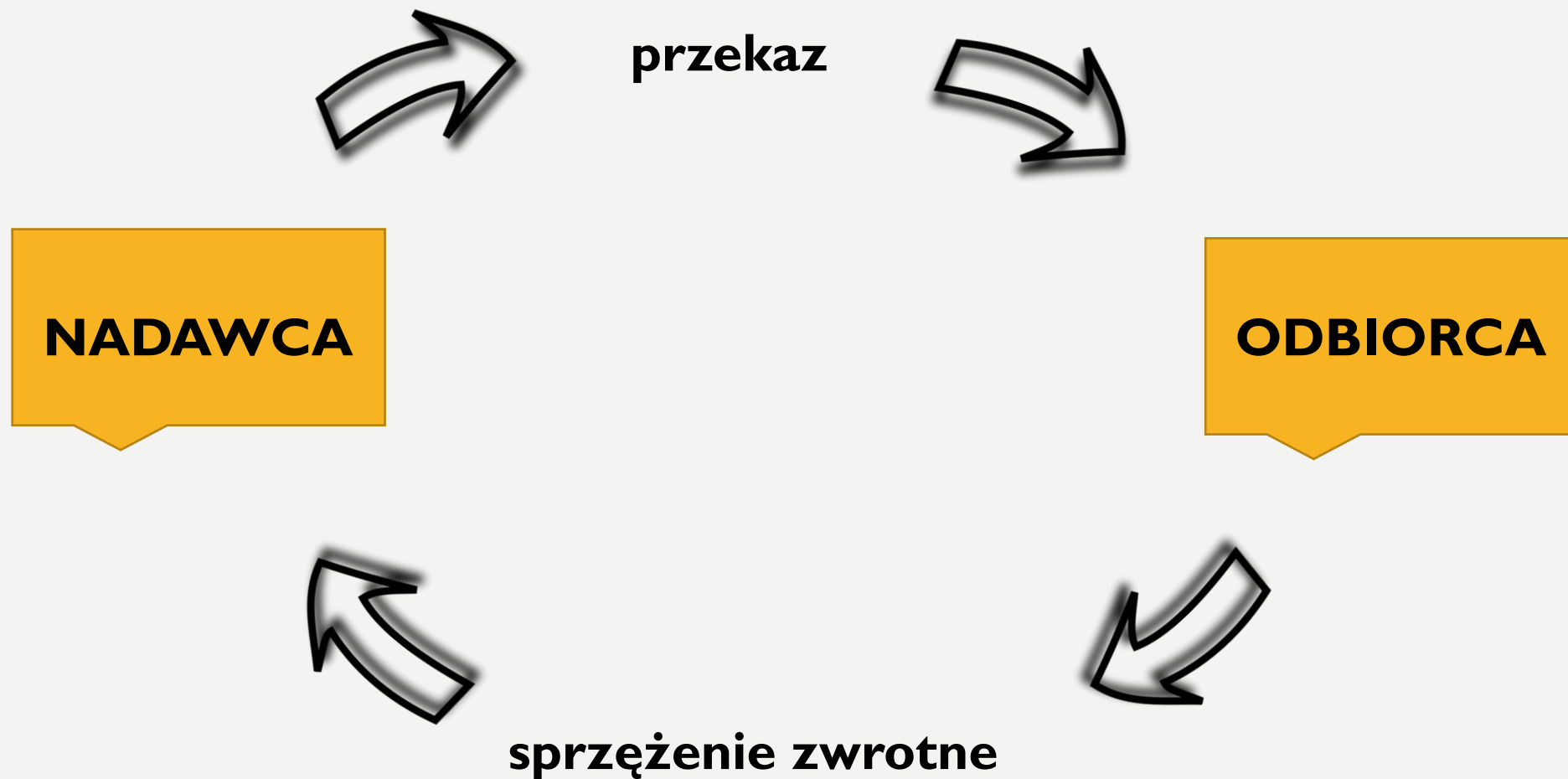
Jest dwustronna: mówię i słucham



OSOBAMI

Ma „ludzki” charakter - emocje

KOMUNIKACJA - INTERAKCJA



KOMUNIKAT – TYLKO SŁOWO?

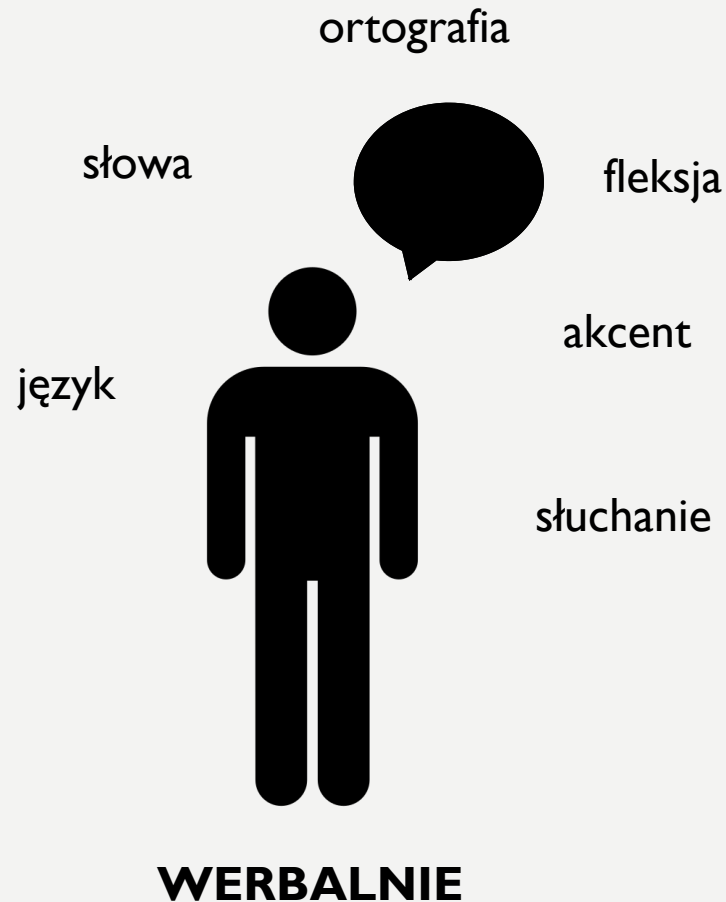


SŁOWA

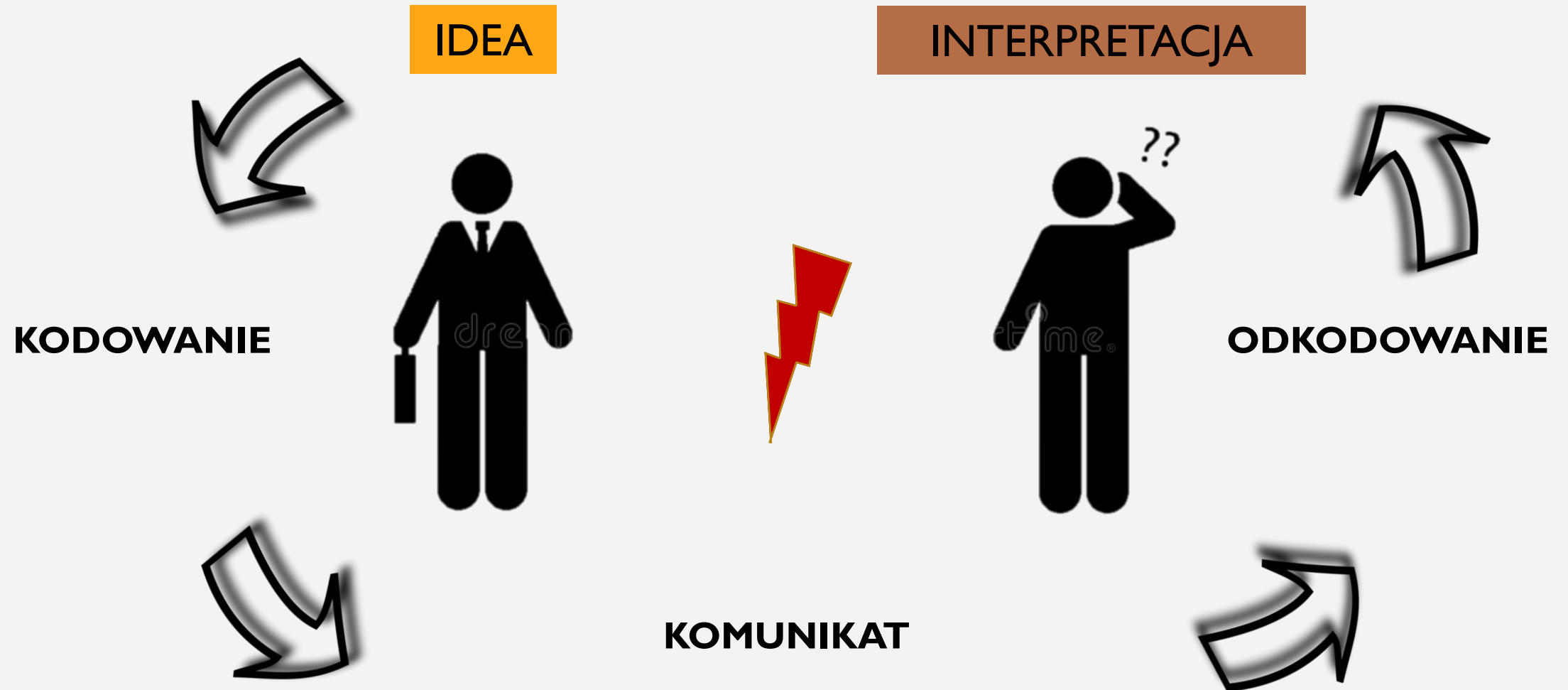
GŁOS

MOWA CIAŁA

KOMUNIKACJA WERBALNA I NIEWERBALNA



CZEMU SIĘ NIE ROZUMIEMY?





BARIERY KOMUNIKACYJNE

BARIERY KOMUNIKACYJNE

12 BARIER KOMUNIKACYJNYCH



OSĄDZANIE

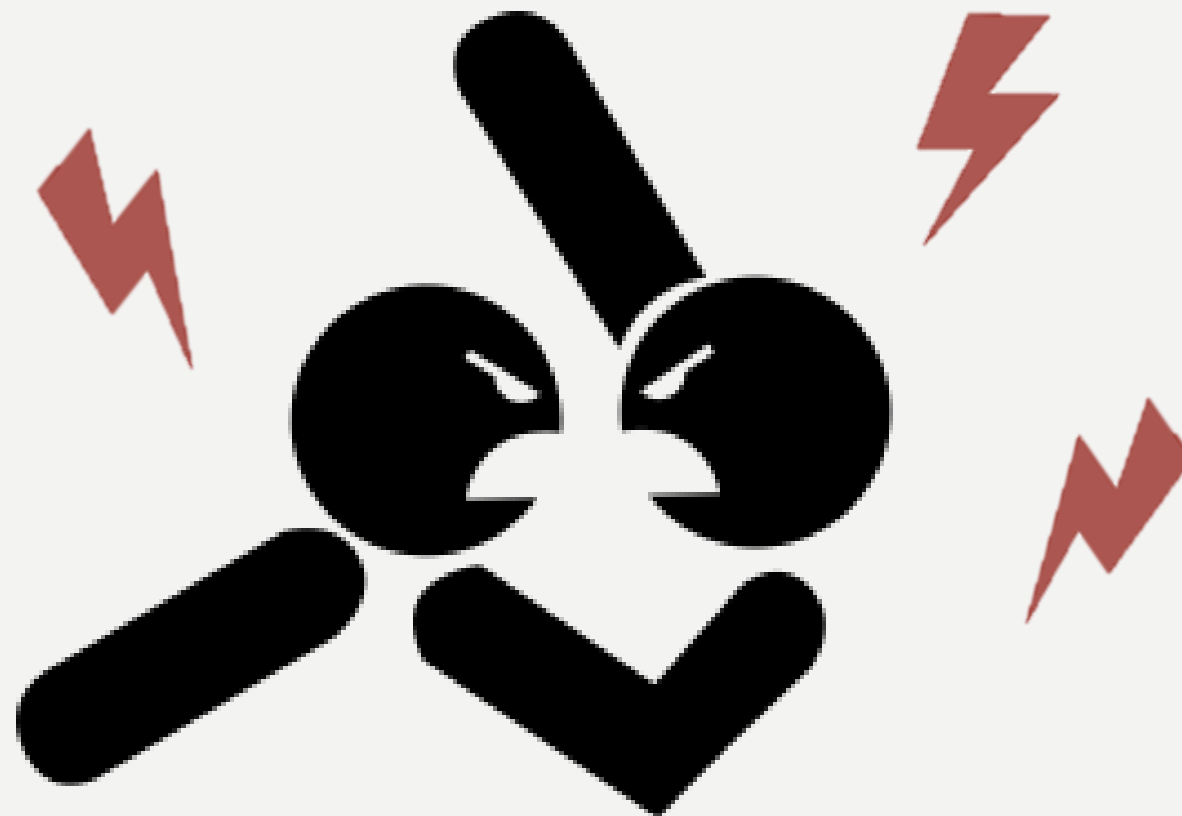


**DAWANIE
ROZWIĄZAŃ**



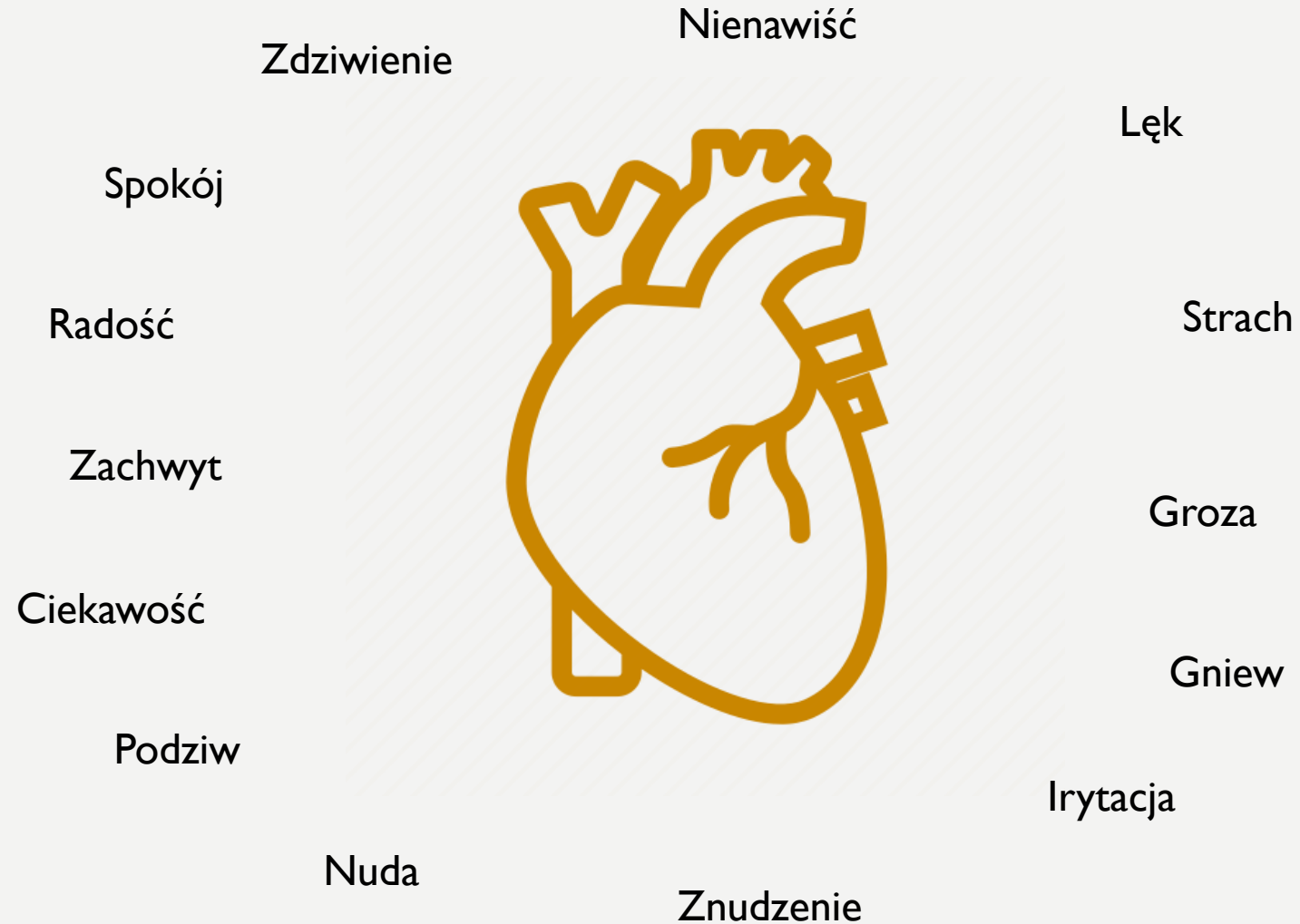
**UNIKANIE
UDZIAŁU
W TROSKACH**

* **BARIERA NUMER 13**



WYTYKANIE BARIER ☺

EMOCJE – NAKŁADKA NA KOMUNIKAT



ROZWIAZANIE? SŁUCHANIE!

SŁUCHAĆ, TO NIE SŁYSZEĆ

SŁUCHAM:



- przyjmuję
- rejestruję
- jestem bierny

SŁYSZĘ:



- angażuję się
- rozumiem
- pytam

AKTYWNE SŁUCHANIE

„Mamy dwoje uszu i jedno usta, abyśmy więcej słuchali niż mówili.” Epiktet



TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA



ZADAWANIE PYTAŃ

- ✓ pytania otwarte
- ✓ pytania zamknięte



ODZWIERCIEDLENIE

- ✓ „Widzę, że uśmiechasz się mówiąc o tym”



PARAFRAZA

- ✓ „Powiedziałeś, że...”
- ✓ „Czy dobrze zrozumiałam?”



PODSUMOWANIE

- ✓ „Jak dotąd udało nam się ustalić, że...”



KLARYFIKACJA

- ✓ „Co konkretnie powinnam poprawić?”
- ✓ „Czy mógłbyś to wyjaśnić?”

JAK RADZIĆ SOBIE Z EMOCJĄ?

1. Tolerancja – dla siebie i innych!
2. Zwracanie uwagi na rozmówcę.
3. Werbalne i pozawerbalne komunikowanie zrozumienia.
4. Aktywne słuchanie.
5. Komunikat „JA”

* Ocena, to nie opinia!



KOMUNIKAT...JA?

SPRÓBUJ WYRAZIĆ EMOCJĘ

1. Twoja mama właśnie poprzestawiała wszystkie rzeczy w Twoim pokoju. Nic nie możesz znaleźć!
2. Twój współlokator głośno puszcza muzykę. Zwróć mu uwagę, bo jesteś bardzo zmęczony po pracy.
3. Twoja przyjaciółka obgadywała Cię za Twoimi plecami. Jesteś na nią wściekła.

„Denerwujesz mnie!”

CZY

„Jestem zdenerwowana!”

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA EMOCJE

ZAMIAST	MÓWIMY:
On mnie zezłościł.	Ja zezłościłam się na niego.
Ty wyprowadziłeś mnie z równowagi.	Ja wyprowadziłem się z równowagi.
Ty mnie denerwujesz.	Ja zdenerwowałem się na ciebie.

KOMUNIKAT „TY”:

- wzbudza złość
- ingeruje w terytorium

KOMUNIKAT „JA”:

- nie ma ukrytych znaczeń
- wyraża emocje, bez oskarżania

Czuję....., kiedy ty....., ponieważ....., oczekuję.....

NASZA KOLEJ – ĆWICZENIE 😊

„Jesteś niepoważny,
w ogóle nie można
na Tobie polegać!”

Dlaczego nigdy nie
bierzesz pod uwagę
moich potrzeb?!

Znowu nie umyłaś
naczyni. Wiecznie
muszę po Tobie
sprzątać.

Ty zawsze mnie
krytykujesz!

ASERTYWNOŚĆ – MÓWIENIE „NIE”?

AGRESJA – ASERTYWNOŚĆ - ULEGŁOŚĆ



KTÓRĄ OPCJĘ WYBRAĆ?

AGRESJA – ASERTYWNOŚĆ - ULEGŁOŚĆ

postawa

**ULEGŁA /
PASYWNA**

ciągłe tłumaczenie się

rzadkie zwroty w pierwszej osobie
„Ja”, „Moim zdaniem”

zwroty typu „moje zdanie nie ma
tu znaczenia”

częste „przepraszanie”, prośenie
o wybaczenie

izolowanie się od grupy

„Ty jesteś świetnym
pracownikiem, ja nie”

postawa

ASERTYWNA

rozdzielanie faktów od opinii

zwroty w pierwszej osobie „Ja”,
„Moim zdaniem”

brak obwiniania, konstruktywna
krytyka, stanowcze wyrażanie zdania

dawanie sugestii, propozycji
rozwiązania bez narzucania

bycie częścią grupy

„Ja jestem świetnym
pracownikiem, Ty także”

postawa

AGRESYWNA

zadawanie zastraszających
pytań

zwroty typu „Ty musisz”,
„Ty powinienes”

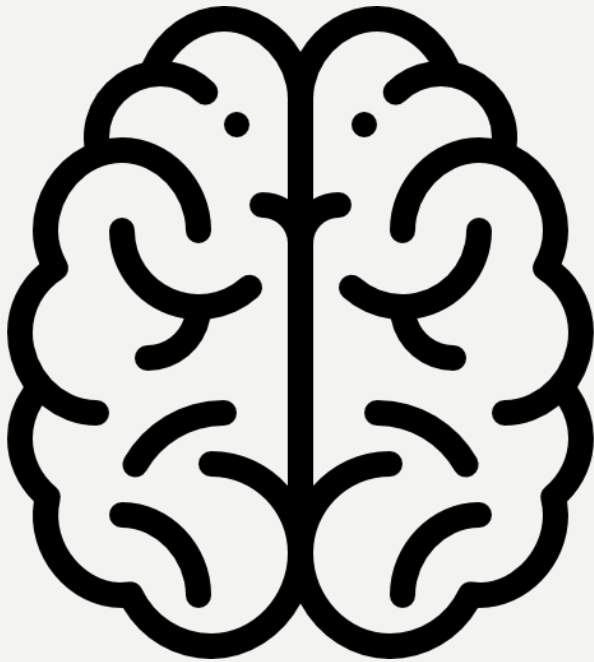
obwinianie, bezpodstawne
krytykowanie

wydawanie instrukcji,
rozkazywanie

kontrolowanie grupy

„Ja jestem świetnym
pracownikiem, Ty nie”

CZEMU TO TRUDNE?



„Wiem, że mogę się sprzeciwić”



„... ale czy powinnam?”

GRANICE OSOBISTE



**GRANICE
FIZYCZNE**



**GRANICE
EMOCJONALNE**



**GRANICE
RZECZY I CZASU**

Ćwiczenie: „Moje tak – moje nie”

JĘZYK ŻYRAFY I JĘZYK SZAKAŁA – JAK MÓWIĆ, ŻEBY SIĘ DOGADAĆ?



WPROWADZENIE DO KOMUNIKACJI NVC

- Każdy z nas czasem bywa zdenerwowany, smutny albo sfrustrowany.
- Sposób, w jaki mówimy, może pomóc rozwiązać problem... albo go powiększyć.
- Poznamy dziś dwa „języki”: **język szakala** (raniący) i **język żyrafy** (życzliwy i asertywny).



ŻYRAFA CZY SZAKAL?



- Żyrafa ma największe serce spośród zwierząt lądowych → symbol **empatii**.
- Wysoka szyja → potrafi „spojrzeć z góry” i zobaczyć więcej.
- Mówi spokojnie, jasno, o swoich potrzebach.



- Szakal, gdy się boi lub czuje zagrożenie, **szczeka, atakuje lub oskarża**.
- To symbol komunikacji pełnej ocen, krzyku, złości i pretensji.
- Szakal nie jest „zły” – po prostu nie umie inaczej pokazywać, że coś mu się nie podoba.

ŻYRAFA CZY SZAKAŁ?



- mówi o faktach, nie ocenach
- opisuje swoje uczucia („Czuję się...”)
- wyraża potrzeby („Potrzebuję...”)
- formułuje prośbę, nie żądanie



- oceny i etykiety („Jesteś leniwy!”, „Nigdy nic nie umiesz!”)
- groźby („Jak tego nie zrobisz, to zobaczysz!”)
- obwinianie („To wszystko twoja wina!”)
- porównania („Zobacz, jak inni potrafią, a ty nie...”)

ĆWICZYMY!

- ktoś zabiera ci miejsce w ławce
- kolega śmieje się z twojej pracy plastycznej
- ktoś zabiera ci piłkę na boisku
- młodsze rodzeństwo przeszkadza ci w nauce
- kolega nie oddaje ci rzeczy na czas
- ktoś nie chce cię wpuścić do gry



PODSUMOWANIE

- Język szakala rani → tworzy kłótnie
- Język żyrafy łączy → pomaga się dogadać
- **Masz wybór, którego użyjesz!**



Asertywność = mówienie o sobie z szacunkiem do innych

DZIĘKUJĘ ZA WSPÓŁPRACĘ!