



## **1.6.2** *Reakcje na zachowania manipulacyjne*

## → Rodzaje zachowań

Definiując zachowania asertywne, bardzo często posługujemy się użytecznym rozróżnieniem trzech typów reakcji na zachowania manipulacyjne: reakcji uległych, agresywnych i asertywnych.

**REAKCJE ULEGŁE** polegają na podporządkowaniu się formułowanym w stosunku do nas oczekiwaniom. Nie chodzi tu o każde oczekiwania, ale takie, które w sposób manipulacyjny przekraczają nasze granice. Zachowania uległe mogą pojawić się w różnych układach społecznych. Najczęściej spotykamy je tam, gdzie istnieje hierarchia władzy: podwładni często ujawniają zachowania uległe względem swoich przełożonych, choć zdarzają się także sytuacje odwrotne – przełożony jest uległy wobec swoich podwładnych. Uległość może pojawić się także w relacjach między współpracownikami tej samej organizacji lub w relacjach pracownik organizacji – klient. Uległość pojawia się jako reakcja na przekroczenie psychologicznych granic przez inne osoby, w celu przeciwdziałania eskalacji konfliktu lub agresji.



**REAKCJE AGRESYWNE** na sytuacje przekraczania granic prowadzą z kolei do eskalacji konfliktu, pogorszenia relacji lub przekroczenia granic osoby, która formułuje w stosunku do nas oczekiwania przekraczające granice relacji. Chodzi tu zarówno o wszelkie formy agresji słownej, biernego oporu – agresywnego, nie reagowania na formułowane oczekiwania, jak i posługiwanie się manipulacyjnymi technikami w stosunku do osoby, która wydaje się przekraczać granice. Przykłady takich zachowań można dowolnie „mnożyć”: obrzucenie obelgami znajomego, który po raz kolejny chce od nas pożyczyć pieniądze, ignorowanie telefonów od klienta, który najprawdopodobniej chce pomocy wykraczającej poza zakres obowiązków pracownika. Przekraczanie granic drugiej osoby (zwłaszcza w przypadku reakcji bierno – agresywnych), nawet w reakcji na jej zachowania manipulacyjne, nie ma nic wspólnego z asertywnością. Podobnie sprawa będzie się miała z artykułowaniem własnych oczekiwań w stosunku do innych. Dlatego asertywnymi będziemy określać takie zachowania wobec innych osób, które pozwalając na zachowanie własnych oczekiwań, nie będą naruszały cudzych granic.

### **Czym jest zachowanie asertywne?**

Zachowanie asertywne oznacza bezpośrednie, uczciwe i stanowcze wyrażanie wobec innej osoby swoich uczuć, postaw, opinii lub pragnień w sposób respektujący uczucia, postawy, opinie, prawa i pragnienia tej drugiej osoby.

Zachowanie asertywne różni się od agresywnego i uległego. Oznacza bowiem korzystanie ze swoich praw bez naruszania praw innych osób oraz zakładanie działania zgodne z własnym interesem, jak też stanowczą obronę siebie i swoich praw. Zarówno w przypadku uległości jak i agresji możemy mówić o braku szacunku do samego siebie i innych osób. Asertywność wymaga akceptacji siebie i innych.

## **Agresywność**

Respektowanie własnych praw,  
lekceważenie praw innych

### **Przejawy postawy:**

- Bronimy własnych praw, lekceważąc prawa innych,
- Dominujemy nad innymi, czasami ich upokarzając,
- Nie słuchamy innych,
- Podejmujemy decyzje nie uwzględniając praw innych,
- Przyjmujemy postawy wrogie lub obronne.

### **Takie zachowanie oznacza, że:**

- Ja tak uważam, a Ty jesteś głupi, skoro myślisz inaczej,
- Takie są moje odczucia – Twoje się nie liczą,
- Tak oto wygląda sytuacja: nie obchodzi mnie, jak Ty ją widzisz.

## **Uległość**

Lekceważenie własnych praw,  
respektowanie praw innych

### **Przejawy postawy:**

- Lekceważymy własne prawa, pozwalając innym je naruszać,
- Nie przedstawiamy własnych potrzeb, poglądów i odczuć,
- Zachowujemy się nieuczciwie – nasze działania nie pokrywają się ze słowami, co powoduje nagromadzenie się złości i nieufności.

### **Takie zachowanie oznacza, że:**

- Liczy się to, co Ty myślisz, nie to, co ja myślę,
- Liczą się Twoje odczucia, nie moje,
- Ważne jest, jak Ty widzisz tę sytuację.

## **Asertywność**

Respektowanie własnych praw,  
respektowanie praw innych

### **Przejawy postawy:**

- Bronimy własnych praw, uznając jednocześnie prawa innych,
- Wyrażamy swoje potrzeby, poglądy i odczucia,
- Nasze stosunki z innymi cechuje wiara w siebie.

### **Takie zachowanie oznacza, że:**

- Takie jest moje zdanie,
- Tak to odczuwam,
- Tak oto widzę tę sytuację,
- Chciałbym/ chciałabym usłyszeć, jak Ty się z tym czujesz; może uda nam się znaleźć rozwiązanie zadowalające nas oboje.

## **Wskazówki do zachowań asertywnych**

### **Zasady odmawiania**

- Nie przepraszaaj.
- Nie atakuj.
- Nie kłam.
- Nie argumentuj w nieskończoność – daj jeden ważny, prawdziwy powód odmowy.
- Zastosuj metodę „zdartej płyty” zawierającą:
  - ✓ zdanie kluczowe powtarzane stanowczo i spokojnie,
  - ✓ podtrzymywanie kontaktu (np. „Rozumiem Twoje zdenerwowanie.”)

### **Elementy asertywnej odmowy**

- Wyraźne NIE - np. NIE dojdziemy do porozumienia.
- Jeden powód – np. ponieważ krzyczysz.
- Zdarta płyta – np. w tej sytuacji to nie możliwe.
- Zadbanie o relacje – np. Bardzo mi przykro, proponuję, żebyśmy się skontaktowali później, np. Zadzwoń do Ciebie za pół godziny. Czy wtedy będziesz dostępny/a?

**Technika zdartej płyty polega na:**

- Kilkakrotnym powtarzaniu tej samej informacji.
- Podawaniu jej w coraz krótszej informacji, np.:  
„Nie dojdziemy do porozumienia, ponieważ krzyczysz.”  
„Nie dojdziemy do porozumienia.”  
„To niemożliwe.”

