



Asertywność – metoda skutecznej komunikacji

Przypomnijmy sobie sytuację, kiedy osoba, z którą rozmawialiśmy upierała się przy swoim zdaniu, nie przyjmowała do wiadomości naszych argumentów, uniemożliwiając nam przedstawienie swojego stanowiska, a dodatkowo kierowała w naszą stronę ostre uwagi w sposób mało przyjazny i obraźliwy. Są to zazwyczaj ciężkie rozmowy, po których czujemy się zdenerwowani, zniechęceni, zirytowani.

W branży ochrony podobne sytuacje mogą zdarzać się dość często. Jak zatem skutecznie radzić sobie z nimi, bez zbędnego stresu i poczucia zniechęcenia? Jest na to metoda – bycie asertywnym! Asertywność przydaje się wszędzie, niezależnie od sytuacji, czy miejsca w jakim się znajdujemy - w pracy, w domu, w rozmowie z przyjaciółmi oraz w kontakcie z klientami.

Co to znaczy być asertywnym?

Asertywność jest często utożsamiana z umiejętnością stanowczego odmawiania. Jest to błędne myślenie. Samo stanowcze „NIE” nie wystarczy by być asertywnym. Kiedy zatem możemy mówić o kimś, że jest asertywny?

Wyobraźmy sobie następującą sytuację:

Do pracownika ochrony podchodzi osoba, która chce wejść na teren budowy, mimo obowiązującego zakazu wstępu.

Pracownik ochrony w stronę zbliżającej się osoby:

- Zakaz wstępu, nie wolno wchodzić (tonem suchym, bez emocji).

Osoba:

- Co Pan opowiada, proszę mnie natychmiast wpuścić.

Nie po to tu tyle jechałem. Znam prezesa osobiście.

PO: - Przecież wyraźnie powiedziałem „zakaz wstępu” (marszczy brwi i mówi podniesionym tonem).

O: Co to ma znaczyć! Gdybym ja był Pana szefem, to bym z Panem inaczej porozmawiał.

W tym momencie powstaje konflikt, a na ciąg dalszy tej sceny lepiej spuścić zastonę milczenia.

Wyobraźmy sobie inną sytuację:

Do pracownika ochrony podchodzi osoba, która koniecznie chce wejść na teren budowy, pomimo obowiązującego zakazu wstępu.

Pracownik ochrony w stronę zbliżającej się osoby:

- Dzień dobry, niestety nie mogę Pana wpuścić, gdyż obowiązuje tu zakaz wstępu (przyjaźnie nastawiony do osoby, nie traktuje go jak intruza).

Osoba: - Co Pan opowiada, proszę mnie natychmiast wpuścić. Nie po to tu tyle jechałem. Znam prezesa osobiście.

PO: Rozumiem, ale tak jak powiedziałem, nie mogę Pana wpuścić, gdyż obowiązuje zakaz wstępu (spokojnym, opanowanym tonem).

O: Co to ma znaczyć! Gdybym ja był Pana szefem, to bym z Panem inaczej porozmawiał.

PO: Przykro mi, ale nie wpuszczę Pana na teren, bo bym Pana naraził na niebezpieczeństwo...(opanowany do końca, rozładowuje napięcie).

W jednym jak i drugim przypadku pracownik ochrony stanowczo określił swoje stanowisko i osiągnął cel - dopełnił swoich obowiązków nie wpuszczając osoby na teren budowy i nie naraził jej tym samym na potencjalne niebezpieczeństwo, z którego osoba ta pewnie nie zdawała sobie sprawy. Powstaje pytanie - który ze sposobów wyrażenia swojego zdania (postawa i ton wypowiedzi) w rzeczywistości okazał się lepszy, czyli bardziej skuteczny?

W pierwszym przypadku postawa pracownika (pozbawiony emocji ton głosu i „suche” odpowiedzi) uraziła rozmówcę, który w ostateczności odjechał mocno zirytowany i oburzony zaistniałą sytuacją, a sam pracownik naraził siebie na niepotrzebny stres. W drugim przypadku pracownik ochrony zachował spokój i nie dał się sprowokować. Stanowczo określił swoje stanowisko i nie odstąpił od niego, nie urażając jednak uczuć rozmówcy, pomimo nieprzyjemnej dla niego sytuacji. Co więcej, był przyjaźnie nastawiony

od początku do końca rozmowy. Nasuwa się zatem wniosek - w pierwszym przypadku trudno mówić o korzyściach i skuteczności rozmowy, w drugim natomiast przypadku pracownik ochrony odniósł ewidentnie sukces.

Co to jest w takim razie asertywność? To nie tylko stanowczo wypowiedziane „NIE”. Osoba asertywna potrafi bezpośrednio wyrazić swoje zdanie, mówić o swoich odczuciach i potrzebach oraz robi to w taki sposób, aby nie urazić uczuć drugiej osoby. Szanuje rozmówcę oraz jego prawo do opinii, nie podważa tej opinii w sposób niekulturalny i obraźliwy. Potrafi także wysłuchać argumentacji swego rozmówcy. Osoba asertywna nie wychodzi z założenia „rację mam tylko ja i nikt inny i nie muszę słuchać argumentów drugiej strony”. O osobach asertywnych mówi się również, że są to osoby stanowcze, pewne siebie, które nie boją odmówić innym, ale też nie mają oporów przed poproszeniem o przysługę.

Asertywność można zatem określić jako postawę życiową - sztukę zachowania równowagi między byciem stanowczym, a byciem życzliwym dla ludzi. Zachowanie asertywne jest zachowaniem, w którym bronimy swoich praw, równocześnie nie lekceważymy praw drugiej strony. Gdy lekceważone są prawa innych, mamy do czynienia z agresją, gdy pozwalamy natomiast na lekceważenie naszych własnych praw - mamy do czynienia z uległością.

Metoda czy mit?

Tyle się mówi o asertywności, ale czy nie jest to przypadkiem „takie tam gadanie”? Jakie korzyści możemy czerpać dzięki byciu asertywnym i czy można rzeczywiście nauczyć się takich zachowań?

Asertywność to zdecydowanie metoda, a nie mit. Jest to metoda na efektywną komunikację, budowanie długotrwałych relacji oraz wyższą skuteczność w pracy. Ze względu na charakter pracy w branży ochrony i bliski kontakt z ludźmi, sztuka bycia asertywnym może znacznie ułatwić wykonywanie obowiązków.

Podstawowym zadaniem i priorytetem pracownika ochrony jest zapewnienie bezpieczeństwa. Jeżeli ktoś swoim zachowaniem narusza zasady i procedury bezpieczeństwa, należy stanowczo i zdecydowanie zareagować na taką sytuację. Nie wolno jednak z tego tytułu zachowywać się w sposób, który mógłby urazić rozmówcę. Niedopuszczalne jest pouczanie, okazywanie irytacji lub komentowanie. Postawa asertywna pomaga skutecznie obronić swoje zdanie, uniknąć konfliktu oraz wzmocnić wizerunek profesjonalisty. Postawa asertywna przydaje się wszędzie, a szczególnie tam gdzie występuje duże nagromadzenie ludzi, np. w centrach handlowych, podczas imprez masowych lub tam, gdzie wydzielone zostały obszary o ograniczonym dostępie.

Ktoś może powiedzieć, że zdarzają się osoby agresywne, przedstawiające roszczenia niemożliwe do realizacji w obliczu obowiązujących procedur bezpieczeństwa. Oczywiście, że się zdarzają, ale nie mamy na to wpływu. Nie zmienia to jednak faktu, że po stronie pracownika ochrony leży dbanie o wysoką jakość obsługi klienta. Zachowując się asertywnie kontrolujemy siebie, nie innych.

W każdej sytuacji, gdzie pojawia się sprzeczność między naszymi priorytetami, a działaniami innych ludzi - powinniśmy zachować się asertywnie. Jeżeli zachowamy

się biernie, nasze działanie będzie mało skuteczne, a my zostaniemy ze swoją frustracją i gniewem. Przyjęcie postawy agresywnej zaostrza niepotrzebnie konflikt i wzmacnia stres. Postawa asertywna, pomaga osiągnąć wyższą skuteczność działania, zapewnia lepszą komunikację i wzmacnia pozycję w negocjacjach. Okazując szacunek rozmówcy, możemy szybko doprowadzić do załagodzenia sytuacji.

Już wiemy, że opłaca się być asertywnym, ale pojawia się kolejna wątpliwość - jak to osiągnąć? Czy asertywność trzeba odziedziczyć w genach? Nic bardziej błędnego - asertywności się uczymy. Czy można stać się asertywnym po przeczytaniu jednej lub kilku mądrych książek? To również mit. Uczenie się asertywności jest procesem rozciągniętym w czasie, wymagającym wytrwałości i samodyscypliny. W pewnym sensie przypomina konsekwentne stosowanie diety lub walkę z nałogiem.

Przed nami niełatwe zadanie. Uciekanie z trudnych sytuacji w bierność lub agresję jest często odruchowe, nawyki te mamy z reguły mocno zakorzenione i działamy w sposób automatyczny. Pocieszający jest natomiast fakt, iż istnieją pewne sprawdzone, bardzo praktyczne techniki i metody, których można się nauczyć. Najbardziej popularne techniki asertywnej odmowy to:

Asertywne „NIE” - czyli takie wypowiedzianie „nie”, które ma na celu zadbanie o siebie, a nie zranienie innych. Aby osiągnąć maksymalny skutek należy zachować kolejność wypowiedzi. Zaczynamy od „nie”, następnie mówimy czego nie zrobimy lub na co nie pozwolimy, a na koniec dodajemy krótkie, ale prawdziwe uzasadnienie odmowy (bez wymówek, usprawiedliwień czy pouczeń).

Przykład - kiedy ktoś chce wejść na teren, na którym obowiązuje zakaz wstępu, możemy zareagować: „Nie, nie mogę Pana wpuścić na ten teren bo jest to niebezpieczne”. Przykładów możemy doszukać się również w naszym codziennym życiu. Zdarza się, że ktoś chce od nas pożyczyć pieniądze, co nam jest zupełnie nie na rękę, gdyż osoba ta już nie raz pokazała, że z trudem przychodzi jej spłatenie długu. Czujemy się przy tym bardzo niezręcznie, bo to w końcu nasz przyjaciel. Asertywną postawą będzie odpowiedź w stylu: „Nie, nie pożyczę ci pieniędzy, bo ostatnio nie oddałeś w terminie”. Odmowa musi być wypowiedziana spokojnym tonem, lecz stanowczo i wprost. Należy unikać wszelkich rad, pouczeń i ocen, a powiedzieć o sobie i swoich odczuciach związanych z całą sytuacją. Można również zacząć od pewnych zmiękczeń jak na przykład: „przykro mi,” by nasza wypowiedź nie była taka „sucha”. Należy jednak zwracać uwagę by „przykro mi” nie zabrzmiało jak „przepraszam”.

Technika „zdarłej płyty” - może okazać się szczególnie przydatna w sytuacji, kiedy mimo naszych starań i postępowania całkowicie zgodnego z zasadami asertywnej odmowy, rozmówca nadal nie przyjmuje jej do wiadomości i nie przestaje nalegać na to, abyśmy spełnili jego prośbę. Metoda polega na wielokrotnym powtarzaniu zdania, które powiedzieliśmy za pierwszym razem. W technice tej najważniejsza jest konsekwencja. Nie zmieniamy pod żadnym pozorem naszej pierwotnej, asertywnej odpowiedzi

i powtarzamy ją tyle razy, ile będzie trzeba. Dzięki użyciu „zdarłej płyty” utwierdzamy się w pewności siebie i nie dostarczamy nowych informacji, mogących przeciągać dyskusję. Przykład: „Powtórzę, nie mogę Pana wpuścić na ten teren, gdyż nie mogę Pana narazić na niebezpieczeństwo”.

Technika „uginania” - polega na tym, że nie przeciwstawiamy się w żaden sposób argumentom drugiej strony i nie walczymy o rację. Jednakże nie zmieniamy również swojego zdania. Konsekwentnie trzymamy się raz podjętej decyzji. Staramy się wysłuchać i dobrze zrozumieć naszego rozmówcę, ale jesteśmy konsekwentni i stanowczy w obronie własnych interesów (często interesu samego rozmówcy, zwłaszcza jak nie ma świadomości, że jego zachowanie może naruszać zasady bezpieczeństwa). Przykład: „Hm, rozumiem... (słuchamy z uwagą, potakujemy głową)... nie mogę niestety wpuścić Pana na ten teren”.

Obrona własnych granic - zdarzają się sytuacje, w których podczas dyskusji ktoś zaczyna na nas krzyczeć, obraża nas lub narusza naszą godność. Najczęściej albo ignorujemy tego typu zachowanie, mimo że są dla nas nieprzyjemne, albo reagujemy z przesadną złością. Asertywna obrona przed tego typu reakcją składa się z następujących posunięć:

1. Prośba - przykład: „Proszę mi pozwolić dokończyć”. W ten sposób nalegamy, by ktoś zmienił swoje zachowanie, które jest dla nas nieprzyjemne. Możemy również przekazać rozmówcy informację zwrotną w postaci „Kiedy mi Pan przerywa trudno mi jest wytłumaczyć dlaczego obowiązuje na tym terenie zakaz wstępu”.
2. Ostrzeżenie i wykonanie - gdy prośby i ugodowe wyjaśnienia nie odnoszą skutku, należy ostrzec rozmówcę, że wykonamy konkretny krok, jeżeli nie zmieni swojego zachowania. Przykład „Jeśli mimo próśb będzie mi Pan nadal przerywał, zakończę rozmowę i poproszę Pana o natychmiastowe opuszczenie tego terenu”. Ostatecznie należy zrobić to, co się zapowiadało.

Technik i metod asertywnego zachowania jesteśmy w stanie się nauczyć – wymaga to od nas dyscypliny i samokontroli. To, na co szczególnie musimy zwrócić uwagę, to nasza własna postawa. Przy stosowaniu technik asertywnych zachowań, należy pamiętać o zachowaniu równowagi między byciem stanowczym, a życzliwym dla innych. Uśmiech i pozytywne nastawienie są zawsze pomocne.

Spróbowałem, ale nie wyszło tak jak bym chciał...

Nikt nie mówił, że będzie łatwo. Uczenie się asertywności wymaga czasu i samodyscypliny. Asertywność to długoterminowa inwestycja, ale jeżeli zależy nam na budowaniu długotrwałych, wzajemnie korzystnych relacji z klientami, współpracownikami, znajomymi zdecydowanie warto być asertywnym.

Agata Czurak
GM Solutions sp. z o.o.

GM Solutions jest firmą doradczą-szkoleniową specjalizującą się w dostarczaniu praktycznych rozwiązań zwiększających efektywność organizacyjną - ludzi, idei, know-how. Zespół GMS to ludzie o bogatym doświadczeniu zawodowym i biznesowym, którzy w swoich działaniach są zorientowani na rozwijanie kompetencji i postaw oraz wspieranie w budowaniu atmosfery sprzyjającej wyzwoleniu potencjału.

Inteligentne systemy zarządzania bezpieczeństwem

Systemy bezpieczeństwa opierają się na trzech filarach: ochronie fizycznej, procedurach bezpieczeństwa i zabezpieczeniach technicznych. Od ich sprawności i wzajemnego uzupełniania się zależy skuteczność całego systemu ochrony. Jeśli zawiedzie jedno z ogniw, pojawia się luka w systemie, a tym samym poziom bezpieczeństwa ulega znacznemu obniżeniu. Przyjęto się, że tym najłagodniejszym ogniwem jest czynnik ludzki. Czy rzeczywiście tak jest? Inteligentne systemy stanowią z pewnością ogromne wsparcie dla pracy człowieka, ale podejmowanie odpowiedniej decyzji leży jednak nadal w gestii pracowników ochrony. I choć inteligentne systemy zarządzania bezpieczeństwem stają się właściwie niezastąpione, to bez czynnika ludzkiego stałyby się raczej bezużyteczne.

Producenci systemów zabezpieczeń przeznaczają duże nakłady finansowe na badania i rozwój nowoczesnych technologii, które wspierają procesy zarządzania systemami bezpieczeństwa. Przykładem takich rozwiązań jest system BMS (Building Management System), przeznaczony do zarządzania budynkiem, a raczej automatyką budynkową. System nadzoruje oświetlenie, ogrzewanie, klimatyzację, wentylację, sterowanie windami, system zabezpieczeń technicznych itp. Do przetworzenia tak ogromnej liczby danych potrzebne są odpowiednio skonfigurowane serwery, a wizualizacje graficzne umożliwiają obsłudze systemu szybko wykryć nieprawidłowości i podjąć działania korygujące. W takich przypadkach czas odgrywa istotną rolę, a szybkość podejmowanych działań przesądza o ich powodzeniu. Systemy BMS stają się nieodzowne szczególnie w tzw. „inteligentnych budynkach”, gdzie wręcz niewyobrażalne jest sterowanie tak obszerną automatyką bez odpowiedniej platformy integrującej poszczególne systemy. Nietrudno przewidzieć bowiem skutek np. braku natychmiastowej reakcji na nadmierne napięcie linii nośnych w windzie 40-sto piętrowego wieżowca. System BMS automatycznie analizuje wszystkie dane i na bieżąco monitoruje parametry pracy wszystkich urządzeń, co pozwala na natychmiastowe wykrycie takiego zdarzenia i podjęcie odpowiednich kroków.

Praca operatorów takich systemów wiąże się z ogromną odpowiedzialnością, dlatego poddawani są systematycznemu szkoleniu. Stopień skomplikowania obsługi zintegrowanych systemów zarządzających obiektami spowodował, że zaczęto się zastanawiać czy systemy BSM w swojej integracji powinny uwzględniać systemy zabezpieczeń technicznych,