

## **Asertywność jako wybrana kompetencja społeczna**

Człowiek jest istotą społeczną. W dużej mierze poczucie szczęścia i życiowego zadowolenia jest uzależnione od umiejętności efektywnego kontaktowania się z innymi ludźmi. Cała cywilizacja bazuje na ludzkiej zdolności do współpracy z innymi i prowadzenia wspólnych działań. Inni ludzie są nam niezbędni do szczęścia i spełnienia, musimy też potrafić z nimi współpracować, jeżeli chcemy stanąć na wysokości swoich zadań i osiągnąć zamierzone cele. Na co dzień żyjemy w otoczeniu rodziny, przyjaciół, znajomych, ludzi mijanych na ulicach. Życie publiczne, zawodowe, osobiste w ogromnej mierze zależy od oddziaływania, zachowania innych ludzi, grup i społeczności. Środowiska społeczne wymagają i opierają się na kontaktach międzyludzkich. Opanowanie umiejętności współżycia społecznego jest ważnym i niezbędnym warunkiem zadowolenia i satysfakcji życiowej. Efektywne funkcjonowanie w relacjach z innymi jest bardzo istotną, wręcz niezbędną umiejętnością, szczególnie w przypadku tych osób, których praca wymaga stałego obcowania z ludźmi. Kadra kierownicza, doradcy, nauczyciele, handlowcy, lekarze, pracownicy socjalni, terapeuci, psycholodzy to grupy zawodowe, których sensowne i skuteczne kontakty z innymi są koniecznością, a umiejętności, zdolności i kompetencje społeczne są wyznacznikiem efektywności funkcjonowania jednostki w rzeczywistych sytuacjach życiowych. Kompetencje interpersonalne u każdego z nas są różne, ponieważ stanowią wypadkową naszych życiowych doświadczeń. To właśnie dzięki nim człowiek jest społecznie kompetentny, czyli nabywa kompetencje do funkcjonowania w społeczeństwie. Kompetencje społeczne nabywamy dzięki udziałowi w sytuacjach społecznych mających miejsce się w codziennym życiu. Można powiedzieć, że kompetencje społeczne to zdolność do skutecznego działania w złożonych sytuacjach społecznych, to także osiąganie celów w życiu społecznym, ale również zdolność do budowania więzi emocjonalnych z innymi ludźmi, umiejętność empatii, uświadamianie sobie uczuć i punktów widzenia innych ludzi, zainteresowanie ich zmartwieniami, potrzebami i niepokojami, to inspirowanie jednostek i grup, inicjowanie zmian, tworzenie więzi i umiejętność pracy z innymi ludźmi dla osiągnięcia wspólnego celu. Kompetencje społeczne stanowią szereg niejednorodnych i równoważnych umiejętności. Pojedyncza kompetencja nie jest autonomiczna. Jednostka może poradzić sobie z daną sytuacją społeczną dzięki umiejętnemu wykorzystaniu określonej kombinacji poszczególnych umiejętności. Kompetencje społeczne okazują się pomocne w dążeniach do bardziej efektywnego porozumiewania się, zrozumienia, rozwoju, autokreacji, poznawania i wspierania innych ludzi. Przyczyniają się do zwiększenia efektywności współpracy, skutecznego rozwiązywania problemów oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Dzięki nim jednostka potrafi odróżnić wpływy, oddziaływania szkodliwe od wartościowych. To z kolei

umożliwia dążenie do rozwoju, osiągnięcie dojrzałości, stawanie się osobą odpowiedzialną, wypełniającą swoje powinności wobec innych, a przez to cieszącą się powszechnym uznaniem i zaufaniem. Z uwagi na powyższe przyjmuje się, że kompetencje społeczne są w zakresie umiejętności, które warunkują bycie akceptowanym przez otoczenie i odgrywają kluczową rolę w pełniejszym, aktywnym i bardziej dojrzałym uczestnictwie jednostki w życiu społecznym.

W potocznym rozumieniu „asertywność” oznacza umiejętność mówienia „nie”. W rzeczywistości jednak umiejętność odmowy to tylko jedna z wielu cech człowieka asertywnego. Generalnie, człowiek asertywny nie boi się wyrażać swojego zdania, potrafi reagować na krytykę, cieszyć się z komplementów i głęboko wierzy w to, że jest osobą wartościową. Wynika z tego, że aby być prawdziwie asertywnym, trzeba mieć głęboko zakorzenione poczucie własnej wartości — w przeciwnym przypadku człowiek może nauczyć się reakcji asertywnych, jednak będzie mu bardzo trudno wprowadzić je w życie. Kurs ten należy traktować jako pierwszy etap na drodze do asertywności — Ci, którzy chcą osiągnąć sukces, muszą zagłębić się w swoją psychikę i znaleźć obszary, które utrudniają bycie asertywnym (np. kompleks niższości, nieśmiałość, lęk przed oceną czy byciem „innym”). Jeśli ktoś nie podejmie takiego wyzwania, nauczy się tylko pewnych sztuczek. Oczywiście każdy ma prawo wyboru. Zachowanie asertywne oznacza bezpośrednie, uczciwe i stanowcze wyrażenie wobec innej osoby swoich uczuć, opinii lub pragnień, w sposób respektujący uczucia, opinie, prawa i pragnienia drugiej osoby. Asertywność to szacunek dla siebie i innych. Należy ją rozumieć jako zasadnicze przeświadczenie jednostki, że jej opinie, przekonania, myśli i uczucia są równie ważne jak innych ludzi, a inni również mają prawo żywić takie przekonanie. Asertywność w swojej istocie jest głęboko powiązana z poczuciem własnej godności i szacunkiem dla samego siebie. Asertywność nie jest wrodzona, jest zmienna i zależna od sytuacji. Asertywność wynika z nauczenia się w różnych sytuacjach określonego sposobu przeżywania i reagowania. Można z dużą łatwością wyrażać asertywnie swoje uczucia i prawa wobec pewnych osób, w pewnych sytuacjach, natomiast odczuwać paraliżującą trudność w byciu sobą wobec innych osób, w innych sytuacjach. Teoretycy asertywności przykładają dużą wagę do stanowienia i obrony własnych praw. Jeżeli człowiek kontaktując się z innymi nie zdecyduje się na samodzielne określenie swoich praw, inni - z konieczności - określą za niego jego rolę, a wtedy przestanie on być sobą. Prawo do bycia sobą jest najważniejszym indywidualnym prawem człowieka. Oznacza to, że każdy z nas może dysponować swoim czasem, energią i dobrami materialnymi oraz układać sprawy osobiste według własnej woli i zgodnie z własnym interesem - tak, jak go pojmuje. Mamy prawo wyrażać siebie - swoje uczucia, opinie, postawy i potrzeby, o ile czynimy to w sposób nie naruszający praw innych osób. W zachowaniu asertywnym nie chodzi o osiągnięcie za wszelką cenę tego, czego się pragnie, lecz o pełną świadomość swoich potrzeb i pragnień (Król - Fijewska, 1993). Asertywność związana jest głęboko z poczuciem własnej godności, a jej podstawowym

warunkiem jest szczerłość. Człowiek asertywny powinien mówić wprost, o czym myśli i czego chce, bez kłamstw i „owijania w bawełnę”. Asertywność jest zmienna i zależy od okoliczności — czasem łatwo wyrażać uczucia czy upomnieć się o swoje prawa, a czasem nie — są sytuacje, w których szczerze wyrażanie własnych uczuć może nas przerażać.

Asertywność to umiejętność pełnego wyrażania siebie w kontaktach z inną osobą bez naruszania jej praw. To styl zachowania, dzięki któremu jesteśmy fair wobec siebie i innych, dlatego nie powinno to być zachowanie nieświadome, ale celowe. Dzięki niemu bowiem możemy uniknąć wielu sytuacji, niekorzystnych lub nieprzyjemnych dla nas, jak np. krytyka. Zachowania asertywne pokazują naszą odrębność, ale nie atakują, nie obrażają drugiej osoby. Mogą zostać podsumowane następującym sformułowaniem: „Ja jestem w porządku i mam prawo być sobą. Ty jesteś w porządku i masz prawo być sobą”. Asertywność oznacza szacunek dla samego siebie pozwalający na formułowanie naszych oczekiwań wobec innych ludzi zakładający zarazem poszanowanie prawa innych do wyrażania swoich potrzeb, próśb i oczekiwań wobec nas samych. Asertywność można interpretować jako: zachowanie, pewność siebie i dobrą samoocenę, porozumiewanie się, umiejętność samorealizacji w ramach swoich możliwości (Ferguson 1999). Zachowanie asertywne sprzyja kształtowaniu równości w kontaktach interpersonalnych umożliwiając działanie w naszym najlepszym interesie, obronę własnego stanowiska i punktu widzenia w sposób stanowczy, łagodny i bez lęku. Pozwala na szczerze wyrażanie uczuć i korzystanie z własnych praw bez naruszania praw innych ludzi (Alberti i Emmons 2002). Według Lazarusa asertywność zawiera cztery elementy: odrzucanie żądań, żądanie względów i formułowanie wymagań, wyrażanie pozytywnych i negatywnych uczuć, rozpoczęcie, kontynuacja i zamknięcie ogólnej konwersacji. Zachowanie asertywne można umieścić pomiędzy agresją a uległością. Zachowując się asertywnie, respektujemy prawa zarówno swoje, jak i innych. Zachowując się agresywnie respektujemy prawa własne, lekceważąc cudze. Gdy jesteśmy ulegli, lekceważymy swoje prawa a respektujemy innych. Na tym polega istotna różnica pomiędzy trzema typami zachowań (Pawelec – Rożek 2006). W codziennym życiu spotykają nas różne problemy i trudne sytuacje. Jedną z nich jest poszukiwanie pracy, kiedy często spotykamy się z sytuacją odmowy, oceną czy konfliktem interesów. Co robić, by zachować własną godność, nie obrazić naszego rozmówcy i samemu nie poczuć się urażonym? Rozwiązaniem problemu może być opanowanie umiejętności bycia asertywnym. Dzięki niej możemy otwarcie wyrażać swoje myśli, uczucia i przekonania bez negacji czy lekceważenia uczuć i poglądów naszych rozmówców. W sytuacjach konfliktowych umiejętności asertywne pozwalają osiągnąć kompromis bez poświęcania własnej godności i rezygnacji z uznawanych wartości. Teoria i praktyka asertywności opiera się na podstawowym założeniu, że każdy człowiek ma takie same prawa i może z nich korzystać dotąd, dopóki nie zaczyna ograniczać praw innych. Wiele osób

obawia się ocen: silne emocje budzą oceny negatywne (krytyka) jak i pozytywne (pochwała, komplementy). Trudności z przyjmowaniem ocen polegają przede wszystkim na tym, że traktujemy je jako rodzaj całościowej, obiektywnej prawdy o nas lub swego rodzaju wyrok, przeciwko któremu buntujemy się. Uwagi krytyczne na nasz temat budzą w nas uczucie „bycia nie w porządku” i chęć obrony poprzez usprawiedliwianie się, gromadzenie kontrargumentów (udowadniania niewinności) lub kontratak. Uwagi pozytywne budzą zażenowanie lub poczucie, że są „zobowiązujące”. Osoby chwalone używają różnych sposobów, aby nie dopuścić do przyjęcia pochwały np.: zaprzeczają, bagatelizują jej znaczenie, obniżają wartość swojego sukcesu poprzez przywoływanie większych sukcesów innych lub przywoływanie swoich klęsk w innych dziedzinach. Asertywne przyjmowanie ocen wiąże się z przyjęciem postawy „jestem w porządku” i potraktowania cudzej oceny nie jako odzwierciedlenia jedynej „prawdy obiektywnej”, słusznego czy niesłusznego wyroku, ale jako jednej z możliwych opinii na nasz temat. Potraktowanie oceny jako opinii oznacza, że dopuszczam – jako naturalną – możliwość posiadania przez innych odmiennego niż mój obrazu mojej osoby. Czyjaś opinia na mój temat nie musi być dla mnie zagrażająca, ani budzić mojego gniewu, buntu czy zawstydzienia – jest tylko opinią, co do której mogę się odnieść – zgodzić się z nią lub nie. Jeżeli dwie osoby mają odmiennie opinie, nie musi to prowadzić do konfrontacji czy walki. Mogą się nimi podzielić i pozostać przy swoich sądach. Każdy ma prawo do asertywnego zachowania. Prawa wiążące się z asertywnością należą do podstawowych praw człowieka. Dlatego mamy prawo do:

- 1.robienia wszystkiego, co nie narusza praw innych,
2. zmiany,
3. dokonywania wyborów,
- 4.wyrażania opinii i przekonań,
- 5.myślenia dobrze o sobie,
- 6.prywatności,
- 7.posiadania potrzeb i pragnień,
- 8.marzeń,
9. informacji,
10. dóbr i usług, za które się zapłaciło,
- 11.niezależności i nieingerencji ze strony innych,
12. niewiedzy i niezrozumienia,
13. odnoszenia sukcesów (Kaczyńska i in.1997).

Wolpe wyróżnia trzy możliwe postawy w relacjach międzyludzkich. Pierwsza z nich polega na braniu pod uwagę wyłącznie własnej perspektywy i ignorowaniu innych osób. Druga z kolei polega na przedkładaniu racji innych przed własnymi. Trzecia natomiast to „złoty środek” zakładający stawianie siebie na pierwszym miejscu z jednoczesnym braniem pod uwagę racji innych osób (Wolpe i Fodor, 1975).

Analizując różne sytuacje możemy mówić ogólnie o trzech typach zachowań interpersonalnych, są to: zachowania uległe, zachowania agresywne i zachowania asertywne. Dwa pierwsze typy zachowań oparte są na reakcjach instynktownych, jakie człowiek przejawia w sytuacjach niebezpieczeństwa. Odziedziczyliśmy je po przodkach i istnieją one w naszej zbiorowej podświadomości i pamięci, a ich celem jest natychmiastowe podjęcie działania w obliczu zagrożenia. W pewnym sensie w przypadku zarówno uległości jak i agresji możemy mówić o braku szacunku: w uległości – dla samych siebie, w agresji – zarówno dla siebie jak i innych. Trzeci typ postępowania wykorzystuje nasze zdolności myślenia i umiejętności mówienia, a szczególnie analizowania sytuacji i dobierania adekwatnego sposobu reakcji i działania. Zachowanie bierne (uległe) polega na stawianiu interesów innej osoby na pierwszym miejscu, swoich - na drugim, uznawaniu, że inna osoba jest ważniejsza, uleganiu potrzebom innych.

Zachowania bierne cechują osoby, które często porównują się na niekorzyść z innymi. Osoby te mają tendencje do usprawiedliwiania innych, a oskarżania siebie. Ponieważ nie wierzą we własne możliwości, nie szukają nowych dróg i rozwiązań, aby nie być ukaranym. Sądzą, że inni zawsze mają rację, a sami się mylą. Ulegając innym przez dłuższy czas pragną później „wyrównać rachunki” i po prostu „wybuchają”. Zachowania uległe stwarzają ryzyko. Uległość często prowadzi do tego, że: tracimy poczucie własnej wartości, czujemy się skrzywdzeni, jesteśmy sfrustrowani, zachęcamy innych do dominacji, wybuchamy nagle agresywnie na skutek nagromadzenia się przykrych uczuć, nie osiągamy tego, co zamierzaliśmy, jesteśmy wykorzystywani. Dlaczego więc postępujemy wobec innych ulegle? Postępujemy w ten sposób, ponieważ: boimy się utraty aprobaty ze strony innych, boimy się reakcji otoczenia. Osoby wypowiadające się w stylu pasywnym charakteryzują się cichym, słabym i niepewnym głosem. Jeśli chcą zakomunikować coś bezpośrednio, pomniejszają znaczenie swoich wypowiedzi rozpoczynając je od wyrażenia typu: „Nie jestem ekspertem, ale...”; „Naprawdę nie jestem pewny, ale...”; „Nie powinienem tego mówić, ale...” itp. Bardzo trudno jest im o coś poprosić. Kiedy sami zostaną o coś poproszeni, co jest im nie na rękę – najczęściej spełnia prośbę mimo wszystko, albo znajdują wymówkę zamiast otwarcie odmówić. Zachowanie agresywne - polega na narzucaniu otoczeniu swoich racji. Agresywność jest często metodą ukrycia braku pewności siebie przed otoczeniem. Osoby agresywne spodziewają się ataku (np. w postaci krytyki) i dlatego przyjmują postawę obronną. Porównując się na korzyść z innymi, lekceważąc innych starają się podnieść

poczucie własnej wartości. Jednak uzyskane w ten sposób poczucie wartości jest bardzo krótkotrwałe. Sądzą, że inni nie dostrzegają ich braku wiary w siebie. Osoby agresywne nie interesują się cudzymi uczuciami i myślami. Nie umieją ani słuchać, ani zadawać pytań. Ignorują reakcje otoczenia. Często odczuwają złość. Mają też skłonność do obwiniania innych. Próbuje być samowystarczalni. Agresywne zachowanie często prowadzi do starcia, wywołuje agresywną odpowiedź. Zachowując się agresywnie narażamy się, że: popadniemy w konflikt, stracimy szacunek dla siebie, stracimy szacunek dla innych, będziemy nie lubiani, osiągniemy rezultaty odwrotne do zamierzonych. Czemu bywamy agresywni? Jest wiele powodów: boimy się, że nie dostaniemy tego, o co się staramy, nie wierzymy w siebie, chcemy wyładować złość, chcemy manipulować innymi. Osoba posługująca się takim stylem potrafi dosyć dobrze wyrazić to, co czuje, myśli i czego chce, jednak często dzieje się to kosztem praw i uczuć innych ludzi. Ma tendencję do poniżania innych poprzez sarkastyczne i rzekomo zabawne uwagi. Kiedy coś dzieje się nie po jej myśli, zwykle przechodzi do ataku. Wzbudza w innych żal i poczucie winy kierując w ich stronę oskarżenia. Wypowiedzi rozpoczyna od „Ty...”, a kończy atakiem lub negatywną etykietką, używa uogólnień typu: „zawsze”, „nigdy” oraz wypowiedzi, które sugerują jej wyższość i nieomyślność.

Zachowanie asertywne polega na uznawaniu, że jest się tak samo ważnym, jak inni. To reprezentowanie własnych interesów, ale z uwzględnieniem interesów drugiej osoby. Komunikacja asertywna polega na formułowaniu jasnych wypowiedzi na temat uczuć, myśli i życzeń. Człowiek asertywny jest otwarty na negocjacje i gotowy na ustępstwa, ale nie kosztem swoich praw i godności. Potrafi formułować bezpośrednie prośby i otwarcie odmówić. Skutecznie radzi sobie z krytyką – bez konieczności uciekania się do wrogiego czy obronnego nastawienia. Zachowanie asertywne oznacza korzystanie z osobistych praw bez naruszania praw innych. Charakteryzuje ludzi, którzy mają wysoką samoocenę i akceptują siebie. Osoby te szanują siebie i innych, interesują się uczuciami, myślami i reakcjami innych. Umieją zadawać pytania. Cechuje ich uczciwość i bezpośredniość, a także duża motywacja do pracy. Postawa asertywna towarzyszy ludziom, którzy mają adekwatny do rzeczywistości obraz własnej osoby. Znając swoje słabe i mocne strony, akceptują siebie i innych. Stawiają sobie realistyczne cele, dzięki czemu w pełni wykorzystują swoje możliwości, a jednocześnie nie podejmują zbyt trudnych zadań, co ich chroni przed rozczarowaniem i krytyką otoczenia (McKay, Davis i Fanning 2001). Zachowanie asertywne sprzyja budowaniu równości w relacjach interpersonalnych. Umożliwia zarazem działanie w osobistym interesie, obronę własnego zdania bez nadmiernego lęku, szczerze, swobodne i otwarte wyrażanie uczuć oraz korzystanie z własnych praw bez naruszania praw innych osób. Asertywność oznacza autentyczną troskę o prawa każdej jednostki (Alberti i Emmons 2002).

Dzięki zachowaniom asertywnym jesteśmy z siebie zadowoleni i odczuwamy wewnętrzną satysfakcję, ponieważ dajemy innym do zrozumienia, w jaki sposób należy nas traktować. Nie czujemy się przy tym zastraszeni przez innych, ponieważ mamy realistyczne, zdrowe poczucie własnej wartości i adekwatną samoocenę. Odmawianie, czyli mówienie „nie”, gdy jesteśmy o coś proszeni jest często ogromnie trudne, w szczególności gdy prosi nas o coś osoba bliska. Są sytuacje w których niektórzy z nas robią to bez żadnych problemów, odmawiają z łatwością, inni zaś nie potrafią odmówić. Powiedzenie „nie” sprawia im wielką trudność. Celem odmowy nie może być ukaranie drugiej osoby, pouczenie jej, pokazanie jego zależności od nas lub zemsta. Asertywne odmawianie ma na celu zadbanie o siebie, chodzi o działanie zgodne z własnymi priorytetami. Aby odmowa była asertywna, musi być czytelna, stanowcza i jasna. Człowiek, który potrafi spokojnie, ale stanowczo odmówić jest bezpieczny. Ma wpływ na swoje osobiste życie, świadomie wybiera, realizuje cele (Pawelec – Rożek 2006). Dzięki rozwinięciu zdolności do obrony własnych racji i działania z własnej inicjatywy jesteśmy w stanie zmniejszyć stres i zwiększyć poczucie własnej wartości jako osoby.

Nabycie umiejętności asertywnego zachowania nie oznacza, że zawsze musimy zachowywać się asertywnie. Zdarzają się bowiem sytuacje, w których bardziej właściwa staje się reakcja agresywna, na przykład wówczas, gdy coś zagraża naszemu życiu lub własności. W niektórych sytuacjach należy zachować bierność, na przykład wtedy, gdy sędzia odczytuje naganę. Asertywność oznacza więc także umiejętność oceny sytuacji, w której wskazane jest przyjęcie postawy asertywnej.

Osiągnięcie sukcesu osobistego i zawodowego w ogromnej mierze jest uzależnione od umiejętnego zarządzania emocjami i posiadania wysokich kompetencji społecznych, w tym asertywności. Osoby o wyższych kompetencjach społecznych są lepszymi pracownikami, pracują bardziej efektywnie, mają lepsze kontakty z ludźmi. Wiedza teoretyczna zdobyta podczas edukacji szkolnej bez zdolności uczenia się w miejscu pracy, zdolności przystosowania się, umiejętności panowania nad sobą, pragnienia rozwijania własnej kariery, umiejętności współdziałania, korzystnej autoprezentacji, polubownego rozwiązywania konfliktów, nie zapewni drogi do zawodowego sukcesu i powodzenia osobistego. Przyczyni się natomiast do niego umiejętne funkcjonowanie w sytuacjach, w których mają miejsce bezpośrednie kontakty interpersonalne, w szczególności te wymagające asertywności.

***Autorzy:***

*Szymon Olejnik – psycholog w Gimnazjum im. Polskich Noblistów w Nowych Skalmierzycach*

*Katarzyna Olejnik – psycholog w III Liceum*

*Ogólnokształcącym im. M. Kopernika w Kaliszu*

## **Bibliografia**

- Alberti, R., Emmons, M.,(2002). *Asertywność*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Argyle, M.,(1998). *Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa: PWN.
- Argyle, M.,(1994). Nowe ustalenia w treningu umiejętności społecznych, W: W. Domachowski, M. Argyle, *Reguły życia społecznego, Oksfordzka psychologia społeczna*, Warszawa: PWN.
- Bishop, S.,(1996). *Asertywność*, Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- Bobrowska – Jabłońska, K.,2010. *Znaczenie inteligencji emocjonalnej i kompetencji społecznych w kształceniu w SGH – raport z badań [online]*. Dostępny w: [http:// e-mentor.edu.pl](http://e-mentor.edu.pl)
- Borkowski, J.,(2003). *Podstawy psychologii społecznej*, Warszawa: Dom Wydawniczy Elipsa.
- Caban, M., Rewerski, T.,(2005). Inteligencja emocjonalna i kompetencje społeczne u osób pracujących i bezrobotnych, *Polityka społeczna*, nr 2.
- Cherniss, C.,(2000). *Social and emotional competence in the workplace*, London.
- Dickson, D., Hargie, O.,(2004). *Skilled interpersonal communication: research, theory and practice*, London: Routledge.
- Doroszewski, W.,(1969). *Słownik Języka Polskiego*, Warszawa: PWN.
- Dzwonkowska, I.,(2003). Nieśmiałość i jej korelaty, *Przegląd Psychologiczny*, nr 46.
- Ferguson, J.,(1999). *Asertywność doskonała*, Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Goleman, D.,(1999). *Inteligencja emocjonalna w praktyce*, Poznań: Media Rodzina.
- Huget, P.,(2001). Kompetencje społeczne dzieci z zaburzeniami w zachowaniu, W: B.,Urban, red. *Společne konteksty zaburzeń w zachowaniu*, Kraków: Wydawnictwo UJ.
- Jakubowska, U.,(1996). Wokół pojęcia „kompetencja społeczna” – ujęcie komunikacyjne, *Przegląd Psychologiczny*, nr 39.
- Kaczyńska, M., Babyńko, B., Górską-Ahmad G., Marczyk, J., *Kurs Inspiracji, Zeszyty informacyjno – metodyczne doradcy zawodowego* Nr 7, Warszawa, Zespół Wydawniczy KUP.
- Kenrick, D.T., Neuberg S.L., Cialdini R.B.,(2002). *Psychologia społeczna. Rozwiązane tajemnice*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Kopaliński, W.,(1981). *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*, Warszawa: PWN.
- Król – Fijewska, M.,(1993). *Stanowczo, łagodnie, bez lęku*, Warszawa: Wydawnictwo INTRA.
- Leary, M.,(2003). *Wywieranie wrażenia na innych, O sztuce autoprezentacji*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Mausch, K.,(2011). *Kompetencje osobowościowe pracowników pomocy społecznej*, W: Praca socjalna, nr 5, Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Służb Społecznych.
- Matczak, A.,(2001). *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych KKS, Podręcznik*, Warszawa: Pracownia Testów Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
- Matczak, A., Jaworska, A.,(2001). *Kwestionariusz Inteligencji Emocjonalnej, Podręcznik*,



- Warszawa: Pracownia Testów Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
- McKay, M., Davis, M., Fanning, P.,(2001). *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Moscovici, S.,(red.), (1998). *Psychologia społeczna w relacji ja – inni*, Warszawa: Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne.
- Nęcka, Z.,(2003). *Inteligencja. Geneza, struktura, funkcje*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Nowicka, A., (red.), (2006). *Wybrane problemy osób starszych*, Kraków: Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Otrębski, W., Rutkowska, K.,(2006). *Kompetencje społeczne instruktorów sportu*, *Studia z psychologii w KUL*, Tom 13, Lublin: Wydawnictwo KUL.
- Pawelec – Rożek, M.,(2006). *Skuteczna autoprezentacja*, Radom, Niepublikowane materiały szkoleniowe Klubu Pracy Fundacji Zakonu Kawalerów Maltańskich.
- Pawelec – Rożek, M.,(2006). *Asertywność w poszukiwaniu pracy*, Radom, Niepublikowane materiały szkoleniowe Klubu Pracy Fundacji Zakonu Kawalerów Maltańskich.
- Pilecka, W., Pilecki, J.,(1990). *Model kompetencji społecznych w ujęciu S. Greenspana*, *Roczniki Pedagogiki Specjalnej*, Nr 1.
- Przemieniecki, J., (2010). *Badanie uniwersalnych kompetencji społecznych oczekiwanych przez pracodawców [online]*. Dostępny w: [www.dos.org.pl](http://www.dos.org.pl)
- Salovey, P., Sluyter, D.J., (red.),(1999). *Rozwój emocjonalny a inteligencja emocjonalna*, *Problemy edukacyjne*, Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Schneider, R.,J., Ackerman, P.,L., Kanfer, R., *To „act wisely in human relations“: exploring the dimensions of social competence*, *Journal of Personality and Individual Differences*, nr 4.
- Skarżyńska, K.,(1981). *Spostrzeganie ludzi*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Smółka, P.,(2001). *Miękkie kompetencje i rozwój talentów interpersonalnych w organizacji*, Warszawa, *Edukacja ekonomistów i menedżerów*, nr 4.
- Spitzberg, B.H., Cupach, W.R.,(2002). *Interpersonal skills*, In: H., L., Knapp, J., A., Daly, (red.), *Handbook of interpersonal communication*, Thousand Oaks: Sage.
- Śmieja, M.,(1999). *Trójwymiarowy model inteligencji społecznej*, *Czasopismo Psychologiczne*, nr 5.
- Tkaczyk, R., *Umiejętności społeczne [online]*. Dostępny w: <http://www.solidarnosc.gda.pl>, [Dostęp 17.07.2010].
- White, R.,(1959). *Motivation Reconsidered: the Concept of Competence*, *Psychological Review*, nr 66.