

M i ł o s z K a r b o w s k i

Własne zdanie nie tylko w pracy

Asertywność
w praktycznych przykładach
i
gotowych rozwiązaniach

Spis treści

CZĘŚĆ I DIAGNOZA I PLAN DZIAŁANIA

1.	Świat, w którym żyjemy	11
2.	Kurs na fenomen.....	20
3.	Test z wariografem	25
	Asertywność wywołuje przyjemność — dosłownie!.....	33
	Trzy typy proste plus mieszane	34
4.	Poznaj Wielkiego Brata	38
	Czy trzymanie się reguł czyni nas szczęśliwymi?	39
	Rodzina	40
	Szkoła	41
	Kościół	41
	Praca	42
	Ty	43
5.	Na straży Twojej konstytucji	47
	Jak działa Twój trybunał konstytucyjny?	53
	Nie puszczaj kierownicy	54
6.	Drogi pamiętniku... ..	56
	Sprawy do załatwienia	59

CZĘŚĆ II NATURALNE ZŁOŻE ASERTYWNOŚCI

7.	Katalizator	65
8.	Pozytywnie o Tobie	69
9.	Dodaj sobie otuchy	73

1. Potrafisz brylować!.....	73
2. Ściana sławy.....	75
3. Grunt to przygotowanie.....	76
4. Vamos!.....	77
5. Uśmiech.....	79
6. Pasma zwycięstw	80
7. Błędy nie mogą powodować obłędu.....	81
8. Pożycz sobie odrobinę charakteru	81
9. Nic na siłę	83
10. Ideały nie istnieją.....	83
10. Łap za sztangę!	86
Prosto w oczy	86
Wycieczka za mury obronne	86
Pomóż staruszce	87
Odkurzony numer	88
Zagajanie	88
Zderzenie.....	88
Zaryzykuj gorzką pigułkę	89
11. (Wy)mowa ciała	90
Miej wzgląd na wygląd	91
12. I rzekł pewnym głosem... ..	96
Porada roku	97

CZĘŚĆ III

STWÓRZ SOBIE MOCNĄ POZYCJĘ, BYŚ MIAŁ CZEGO BRONIĆ

13. Ten nowy to swój chłop!	105
Tuzin pierwszych decyzji.....	105
Decyzja 1. Poznaj „dress code”.....	106
Decyzja 2. Savoir-vivre jest zawsze w modzie	106
Decyzja 3. Uśmiech.....	107

Decyzja 4. Rzetelność.....	107
Decyzja 5. Nie wychodź przed szereg.....	107
Decyzja 6. Pomagaj	108
Decyzja 7. Poznaj zwyczaje	108
Decyzja 8. Odłóż pistolet	108
Decyzja 9. Tym się nie interesuj.....	109
Decyzja 10. Nie rób z języka łopaty	109
Decyzja 11. Jak dobierać słowa	110
Decyzja 12. Impreza.....	110
14. Być niezastąpionym	112
Profesjonalista pełną gębą.....	112
Zawsze krok dalej.....	113
Dobry duch	114
Polub swoją pracę	115
Niech się dowiedzą.....	117
15. Ktoś więcej niż „swój chłop”	119
Daj się poznać	120
Pokaż innym, że są ważni.....	121
Droga donikąd	123
Cementowanie	123
16. Ciepło, zimno, ale z uczuciem	126
Klarownie	126
Mów o tym, co Ty czujesz	127
Szczерze.....	129
Bliżej.....	129

CZĘŚĆ IV JEST PROBLEM

17. Pitbull kontra struś	133
Złe wybory.....	135

Katharsis	136
18. Politycy tego nie potrafią	138
19. GPS w labiryncie złych emocji	144
20. Sztuka kompromisu	150
Łopatologia kompromisu	151
21. Szczypta pieprzu	154

CZĘŚĆ V

NIE, NIE I JESZCZE RAZ NIE!

22. Odmawiam wykonania tego rozkazu, panie majorze	159
Ruch stachanowski nie jest dla Ciebie	159
Myślimy „nie”, mówimy „tak”	160
Zasady odmawiania	162
23. Wyznaczanie granic	165
Kto rozporządza Twoim czasem?	165
24. Kłopotliwi ludzie, czyli obrona przed chwytem MMA	170
25. Zdemaskuj manipulantów	174
26. Jak radzić sobie z krytyką	179
Zawsze, nigdy	182
Antidotum na truciznę	183
Sztuka zbywania, czyli boksterski unik	183
27. Obrona przed upokorzeniem	186
Zderzenie ze skałą	186
Machnąć ręką czy szabelką?	187
I ty, Brutusie	189
Fora, czyli zmora	189
28. Gdy nie chcesz się spoufalać	193

29. Złość (nie tylko piękności)

nie musi szkodzić	197
Potrzebny piorunochron.....	197
Zakręć gaz pod czajnikiem	198
Szczepionka na wściekłość	199
Suszymy źródła agresji	200
Poczuj się panem sytuacji	201
Kiedy wybucham?	201
Bądź pozytywnie nastawiony do życia	201
Pracuj nad empatią	202
Gdy już się wkurzysz.	202
Zastanów się nad konsekwencjami	203

CZĘŚĆ VI

WAS TROJE, CZYLI TY, TWÓJ SZEFE I TWOJA FIRMA

30. Z szefem na karku	207
To warto wiedzieć.....	208
Oferty i inne przypadki.....	208
Dlaczego obawiamy się przełożonych?.....	209
Zbuduj nie porozumienia.....	210
Kiedy szef mnie krytykuje.	212
31. Jak się uporać z oceną okresową.....	214
32. Negocjujesz podwyżkę	218
Dziesięć wskazówek wartych spore pieniądze.....	218
1. Ustal, ile chcesz.....	218
2. Traf w odpowiedni okres	219
3. Dowiedz się, z kim negocjujesz	219
4. Bądź konkretny i miej dowody, których nie będziesz bał się użyć	220
5. Trening	220

6. Przyciśnij do muru	221
7. Nie odwołuj się do argumentów osobistych.....	221
8. Za tydzień, za miesiąc, za rok.....	221
9. Reakcja na odmowę	222
10. Bądź asertywny.....	223
33. Zabieranie głosu na zebraniach.....	224
34. Nie daj się wykończyć Twoją lojalnością.....	227
35. W pułapce prestiżu.....	230
36. Asertywna kobieta w pracy	234
Prawo mówi.....	234
Reaguj natychmiast	235
Gdy jeden raz nie wystarczy.	236
Powoli, mój drogi	238

CZĘŚĆ VII CO DALEJ?

37. Po nauce asertywności, czyli „wahadło”.....	243
Między agresją a biernością.....	243
Ku równowadze	244
„To do Ciebie niepodobne”	244
38. Na koniec — pakiet ćwiczeń	247
Proponowane asertywne reakcje.....	249

CZĘŚĆ I

DIAGNOZA I PLAN
DZIAŁANIA

1. Świat, w którym żyjemy

Na pewno byś tego chciał. Nie mam w tej kwestii najmniej-
szych wątpliwości. Wykonując dobrze swoją pracę, chciał-
byś być zauważany, doceniany i — przede wszystkim — atrak-
cyjnie wynagradzany. Na pewno pragniesz też przekraczać próg
Twojej firmy z przyjemnością. Czuć, że czekają tam na Ciebie
życzliwi, pomocni ludzie.

Wspaniale byłoby mieć sympatycznego i przyjacielskiego szefa,
który nie czepia się drobiazgów. W takiej firmie każdy może mó-
wić to, co myśli, i zostanie wysłuchany. Ludzie nie obgadują się
za plecami, szanują i szczerze wspierają.

Na pewno chciałbyś pracować w firmie, w której każdy jest trak-
towany sprawiedliwie, niezależnie od:

- ◆ stanowiska,
- ◆ znajomości,
- ◆ wyglądu,
- ◆ pewności siebie i śmiałości,
- ◆ płci, koloru skóry, wyznania, sposobu ubierania, wad wymo-
wy itd...

Jeśli masz nieprawdopodobne szczęście realizować się zawodo-
wo w miejscu podobnym do opisanego powyżej, proszę, bądź

laskaw dać znać, jak tam trafić. Zapewne w wielkiej, zabytkowej szafie uprzejmego prezesa na rozpatrzenie czeka potężna sterta CV osób, które oddałyby całe swoje dotychczasowe kariery za wstęp do pracowniczego raju.

No dobrze, od fantazjowania to był Tolkien. My szybko zejdziemy z obłoków na ziemię. Idylla w rzeczywistości nie istnieje. To fikcja, gatunek literacki. Nasza praca natomiast to realne życie, a w nim sporo spraw postawionych jest na głowie.

Kariere robią... karierowicze — pragnące za wszelką cenę do wartościowania i pieniędzy bezczelne typy.

Wybory parlamentarne wygrywają niekoniecznie ludzie światli. Potem decydują o wielu ważnych dla nas sprawach, a najważniejsze jest dla nich i tak przyklejenie się do dochodowych stolców.

W normalnym życiu straż miejska wlepia mandaty osobom jeżdżącym po mieście 50 kilometrów na godzinę, którym zdarzy się zaparkować jednym kołem na pasie trawy. Herosi w mundurach, uzbrojeni w aparaty i formularze, są wtedy zawsze na miejscu.

W życiu prym nierzadko wiodą najgłośniejsi, a mniej inteligentni. Agresją zastępują pewność siebie, tupetem — brak taktu. Arogancja i zuchwałość mogą dać lepsze efekty niż cicha rzetelność, pracowitość i inteligencja.

Nie powinniśmy się ludzić, że czeka nas zasłużona sprawiedliwość. Szkoda na to czasu. Ta książka ma Cię namówić do tego, byś wziął sprawy w swoje ręce. Niech każdy otrzymuje naprawdę to, na co zapracował swoim postępowaniem, charakterem i poziomem kompetencji.

Nauczysz się mówić NIE, kiedy tego chcesz. Ale nie tylko. Masz bowiem także prawo usłyszeć od innych słowo TAK, gdy tego potrzebujesz. Masz takie samo prawo mówić, jak i być wysłuchanym.

W pierwszej części poznasz wielofunkcyjne dobrodziejstwo, w jakie się potem wyposażysz. To ASERTYWNOŚĆ — 24-godzinne pogotowie na Twoich usługach, które pozwala Ci ułożyć zdrowe stosunki z innymi ludźmi. Tytuł książki wyjaśnia, o jaką tematykę chodzi w szczególności. Treść i wiele ćwiczeń mają wszechstronnie poprawić poziom Twojej asertywności w pracy.

To złożona umiejętność, nieskończenie wydajna w przynoszeniu Ci osobistych korzyści oraz wzmacnianiu poczucia własnej wartości. Pozwala prowadzić Twoje sprawy tak, jak tego chcemy. Jeśli brak Ci asertywności, czujesz się wykorzystywany i traktowany nie tak, jak na to zasługujesz, czas przestać cierpieć. Jesteś to sobie winien!

- ◆ Czy Twój szef, wiedząc, że jesteś pracowity i bez oporów przyjmujesz na siebie dodatkowe obowiązki, do Ciebie jako pierwszego zwraca się z przemiłą propozycją zostania po godzinach? Może również Tobie zwykle trafia się najbardziej pracochłonne z zadań, którego koledzy unikają jak pożyczenia pieniędzy? Szef — by mieć spokój — woli powierzyć je Tobie.
- ◆ Być może masz współpracownika, który przy automacie do kawy głośno mówi o tym, co Ci się ostatnio nie udało — oczywiście zwykle gdy Ciebie tam nie ma (albo, o zgrozo, w Twojej obecności!). Za to wykazuje graniczącą z nalogiem skłonność przypominania wszystkiego, co sam zrobił. Np.

wypełnił bohaterską misję umieszczenia w niszczarce starych, zakurzonych dokumentów, które były zakamuflowane pod biurkiem szefa od zeszłej zimy.

- ◆ A może jesteś tak dobry, że wszyscy w firmie przychodzą do Ciebie po radę i pomoc w codziennych zadaniach? Nie byłoby w tym nic złego, gdyby nie fakt, że kopiąc cudzy ogródek, masz mniej czasu na własne obowiązki, a w dodatku nie zarabiasz w ten sposób ani złotówki więcej.
- ◆ Wreszcie, być może jesteś atrakcyjną dziewczyną, która z przymusu słucha niedwuznacznych komentarzy, a czasem otrzymuje „propozycje” od — jedynie w ich własnym mniemaniu — firmowych mistrzów podrywów?

Wszystkie te sytuacje zdarzają się w realnym świecie. W każdej z nich powinieneś zachować się asertywnie. Inaczej stracisz: nerwy, pieniądze, szacunek innych, a co najgorsze — szacunek do samego siebie.

Każdy z nas czasem czuje się wykorzystany, oszukany i niedoceniony. Nie czekajmy na zbawienie naszej pracowniczej duszy. Przypomina mi się nauczyciel matematyki z podstawówki. Gdy ktoś opierał się podejściu do tablicy, pytał: „Na co czekasz? Na amnestię?”. Tak czy siak, uczeń nie miał szans ustrzec się przed bolesnym starciem z równaniem z dwiema niewiadomymi. Od nieuniknionego się nie ucieknie. Grunt, by do zadania być dobrze przygotowanym.

Świat, choć dziwny, trudny i czasem nieprzyjazny, wcale nie jest przecież taki zły. Nie kopie nas cały czas w tylek. Dzieje się tak

jednak nieuchronnie, jeśli sami wypinamy mniej szlachetną stronę ciała do soczystego kopniaka.

Asertywne postępowanie być może pozwoli Ci zarabiać lepsze pieniądze. Umiejętne mówienie NIE sprawi, że będziesz pracował tyle, za ile jesteś wynagradzany. Pozwoli poradzić Ci sobie z manipulacją, chamstwem czy nieuczciwością współpracowników lub szefa. Radykalnie obniżysz poziom stresu, dużo lepiej będziesz sobie radził z kłopotami lub przykrościami, jakich każdy z nas czasem doświadcza. Zdecydowanie poprawisz swoje stosunki z ludźmi, a co za tym idzie, pozycję w firmie. Dbając o siebie, lepiej zrozumiesz także innych, łatwiej zdobędziesz ich szacunek i sympatię.

Pierwszym, kluczowym momentem jest uznanie bezlitośnie brzmiącej tezy:

W głębi duszy wszyscy jesteśmy egoistami.

Często nie potrafimy lub nie chcemy tego pojąć. To jednak absolutnie jasne, że ludzie w Twojej firmie w pierwszej kolejności myślą o sobie i dbają o własny interes. Musisz przyjąć to do wiadomości — to naturalne!

Dlatego nie oburzaj się, jeśli ktoś chce mieć wszystko jak najmniejszym kosztem, za to chętnie przerzuci na Ciebie cięższe obowiązki. Nie dziw się, gdy koleżanka dba jedynie o to, by zrobić dobrą kawę szefowi i żeby ten doskonale wiedział, dzięki komu aromatyczny, gorący napój trafia na jego biurko. Ludzie tak postępujący działają, w swoim rozumieniu, w najważniejszym interesie tego świata — ich własnym. To ich natura. Bezsensowne jest z nią walczyć.

Ty po prostu również musisz myśleć o sobie. Nie zrozum mnie źle. Nie chodzi o to, byś stał się całkowitym samolubem. Możesz należycie zadbać o własne interesy, nie łamiąc zasad uczciwości i etyki. Pozbądź się jednak naiwnego myślenia, że ofiarność, milczenie i poświęcenie przyniosą Ci korzyści w postaci „bycia lubianym”, a może jakiejś podwyżki.

Zacznij więc od porzucenia wyuczonego, nienaturalnego pocucia winy, pojawiającego się, gdy w pierwszej kolejności myślisz o sobie. Nie robisz tym nikomu krzywdy, a jeśli ktoś tak uważa — ewidentnie chce Tobą manipulować.

W wielu z nas tkwi ugruntowane, chore przekonanie (w 4. rozdziale dowiesz się dlaczego), że jeśli na pierwszym miejscu stawiamy nas samych, jesteśmy aspołeczni i nie możemy pracować w zespole. To wielkie kłamstwo. Wyłącznie gdy potrafisz żyć dla siebie i umiesz się tym cieszyć, jesteś w stanie zrozumieć innych.

Egzystujemy w zabieganym, pędzącym świecie. Każdy jest tak zaaferowany swoimi sprawami, że nawet we własnych firmach dla wielu ludzi jesteśmy anonimowi. Osoba z działu kolportażu zapewne nie wie, jak mam na imię, choć pracujemy na tym samym piętrze i mówimy sobie „cześć”. Powiedz mi, kto w takiej rzeczywistości naprawdę się Tobą przejmuje?

Zwróć też uwagę na fakt, jaką masą informacji jesteśmy codziennie bombardowani. Telewizja, inne media, internet... Nasz mózg wciąż je przetwarza. Nie dość, że świat jest zatłoczony i szybki, to drastycznie „przeinformowany”. Jak w tym chaosie ktoś ma Cię zauważyć tak, jak na to zasługujesz? Kto ma czas, by Cię wysłuchać i zastanowić się, jak szanować Twoje prawa?

To pytania retoryczne. Ludzie dostrzegą Cię tylko wtedy, gdy sam o to zadbasz.

Ta książka przeprowadzi Cię przez trening asertywności w pracy. Wierzę zresztą, że jeśli tam ułożysz sobie stosunki, łatwiej zrobisz to w każdym innym miejscu.

Zacniemy od tego, do czego tak naprawdę dążymy. Przetestujesz swoje obecne zachowania, by wiedzieć, co masz do poprawienia. Zrozumiesz też, kto „skrzywdził” Twoją asertywność. Dlaczego czasem mówisz TAK, gdy powinienes powiedzieć NIE.

W drugiej części zajmiemy się pracą nad pewnością siebie. Zasiajesz ziarno, z którego wyrośnie solidne drzewo asertywności.

Potem przejdziemy do serca tej książki: ułożenia relacji z kolegami z pracy, zapewnienia sobie szacunku i poszanowania dla własnych praw. Dobrej atmosfery do tego, by móc się zawodowo realizować.

Ruszymy też na spotkanie z Twoimi przełożonymi i Twoją firmą. Nauczysz się, jak najlepiej dbać o swoje sprawy, np. starać się o podwyżkę czy poprawę innych warunków pracy.

Niezależnie od tego, jakie stanowisko zajmujesz, ile zarabiasz, przez kogo i gdzie jesteś zarządzany — znajdziesz tu wiele rzeczy dla siebie. Książka jest oparta na niedługich rozdziałach poruszających konkretne zagadnienia. To celowy zabieg, byś z łatwością mógł odnaleźć to, czego akurat potrzebujesz.

Czas zmniejszyć stres i lęk, jakie możesz odczuwać w kontaktach z ludźmi. Asertywność ma bezpośrednie przełożenie na Twoje samopoczucie, szczęście, a — jak wskazują badania —

także zdrowie. Stres czy wrogość mogą znacznie przyczyniać się do powstawania lub pogarszania dolegliwości układu pokarmowego czy krążenia.

Podsumowując — to, czym zajmiesz się w czasie lektury tej książki, sprawi, że w miejscu, w którym pracujesz:

- ◆ Będziesz zdolny do bronięcia własnych racji.
- ◆ Zwiększysz poczucie własnej wartości i pewność siebie.
- ◆ Zredukujesz stres związany z kontaktami z innymi ludźmi.
- ◆ Nauczysz się kontrolować swoje zachowania.
- ◆ Będziesz potrafił jasno, klarownie i pewnie wyrażać własne zdanie oraz uczucia.
- ◆ Będziesz działał w sytuacjach problemowych zamiast od nich uciekać.
- ◆ Weźmiesz odpowiedzialność za swoje postępowanie i swoją sytuację.
- ◆ Będziesz szczery wobec samego siebie co do swoich możliwości i ograniczeń, dzięki czemu w pełni wykorzystasz swój potencjał.
- ◆ Nie pozwolisz nikomu „wejść sobie na głowę”, nauczysz się odmawiać.
- ◆ Nie przegapisz żadnej szansy, by poprawić warunki, na jakich lub w jakich pracujesz.
- ◆ Staniesz się swoim najlepszym, wyrozumiałym przyjacielem.

Ta lista wygląda całkiem nieźle, prawda? Czas więc zakasać rękawy i wziąć się do roboty!

To już wiesz

Raz: nie ma idealnych miejsc pracy. Są lepsze i gorsze. Najważniejsze, byśmy sami wzięli odpowiedzialność za to, czy w swojej firmie dostajemy to, na co zasługujemy.

Dwa: jeśli doskwiera Ci poczucie winy, gdy siebie stawiasz na pierwszym miejscu, porzuć je. W głębi duszy wszyscy Twoi współpracownicy w pierwszej kolejności myślą o sobie.

Trzy: ta książka przeprowadzi Cię przez wszechstronny trening asertywności w miejscu pracy.

26. Jak radzić sobie z krytyką

Jestem subskrybentem newslettera znakomitego motywatora z Alabamy Ziga Ziglara. Polecam go, bo to dawka pozytywnej energii podana w eleganckiej i przemyślanej formie. W jednym z artykułów Ziglar pisze, jak Winston Churchill oprawił w ramkę i zawiesił na ścianie swojego biura słowa innego historycznego polityka, Abrahama Lincolna:

Robię to, co według mnie najlepsze, najlepiej jak potrafię. I mam zamiar robić tak do końca. I jeśli przy końcu okaże się, że mam rację, wszystko, co o mnie powiedziano, przestanie się liczyć. A jeśli koniec pokaże, że się myliłem, nie zmieni tego nawet 10 aniołów, które będą przysięgać, że miałem rację.

Jak pisze Ziglar — nieważne, czym się zajmujesz, im znacznie więcej odnosisz sukcesy, tym więcej krytyki na Ciebie spada. Niektórzy parają się nią z zazdrości, inni nie rozumieją tego, co robisz, a jeszcze inni mają zwyczaj znajdowania błędów, tak jakby mieli dostać za to nagrodę. Amerykański motywator pisze: *Tylko ci, którzy nie próbują niczego, nie są krytykowani.*

Jedyną osobą, która — niestety — ma prawo negatywnie wypowiadać się o Twojej pracy, jest Twój zwierzchnik. Możesz też dopuszczać krytykę innych osób z własnej woli, jeżeli ich opinię darzysz szacunkiem i wiesz, że wydają ją w dobrej wierze. Pozo-

stali natomiast mogą Cię pocałować tam, gdzie plecy tracą swą szlachetną nazwę.

Co w rzeczywistości krytyk ma na celu? Z lubością zwraca uwagę innym i ich poucza, bo pragnie błyszczeć. Ponieważ nie każdy zauważa jego zalety i fachowość, chce je przedstawić w jasnym świetle, wskazując wady innych. Krytyk to osoba, która wytknie Ci błąd, a może nawet łaskawie Ci doradzi tylko po to, by pokazać swoją wyższość.

Wanda, przechodząc obok stanowiska Adama, zwracała mu uwagę: „Nikt w firmie nie ma takiego bałaganu na biurku jak ty. Weź i coś z tym zrób”. Przy okazji dodawała coś o jego fachowości (Wanda miała też zwyczaj wpadania we wściekłość i przeklinania, na czym świat stoi, gdy klienci — ci cholerni idioci — nie odbierali od niej telefonów, ale to materiał na inną bajkę).

Adam był młodszy od Wandy, szanował zdanie starszych i zwykle po burze, jaką dostawał, mówił: „Dobrze, zaraz to uprzątnę”. Czuł się trochę jak wyrostek zganiony przez nauczycielkę, choć w gruncie rzeczy w swoim „bałaganie” bez problemów wszystko znajdował.

Po pewnym czasie do firmy przyszedł Grzegorz. Zajął stanowisko obok Adama. Po kilku dniach byli już dobrymi kumplami. Gdy Wanda przechodziła utartą ścieżką, rzuciła pogardliwie: „Adam, szukam dzisiejszego numeru «Gazety Prawnej». Może gdzieś zaginął w tym syfie, co masz na biurku?”. Adam rzucił się do przeglądania papierów i zaprzeczył. Oczywiście nawet nie brał dzisiejszej gazety.

Po tym jak czarownica odfrunęła, Grzesiek zagadnął Adama: „Ona tak zawsze? A co jej do twojego biurka?”.

I Adam zaczął się zastanawiać.

Czy Wandzie naprawdę zależy na tym, bym miał na biurku porządek? Przecież ze swojego stanowiska nawet mnie nie widzi.

Czy komuś moje zagracone biurko przeszkadza? Przecież tylko ja na nim pracuję i są tu jedynie moje rzeczy.

Czy Wanda ma nade mną jakąkolwiek władzę?

Czy w ogóle zależy mi na jej zdaniu?

Ponieważ na wszystkie pytania Adam odpowiedział „nie”, od razu poczuł się lepiej. Gdy kolejny raz Wanda zwróciła mu uwagę, odparł z uśmiechem: „To nie bałagan, tylko twórczy nieład, pani Wandeczko. Ale tylko artyści dostrzegą w nim harmonię”. Wanda po pierwszym szoku coś odburknęła i poszła dalej. Więcej nie zwracała Adamowi uwagi. Przecież tak naprawdę zależało jej tylko na zaznaczeniu swojej ważności, a wobec asertywnej riposty kolegi jej uszczypliwość straciła sens.

Kluczem do wyboru reakcji na krytykę jest ocena intencji osoby, która suszy Ci głowę. Generalnie — życzliwi Ci ludzie nie będą Cię dołować, a raczej postarają się konstruktywnie z Tobą rozmawiać. Jeżeli czujesz, że druga strona ma na celu Twoje dobro, warto jej wysłuchać. Wytknie Ci ona błąd na osobności, by nie narobić Ci wstydu. Szczerze dąży do poprawy Twojej sytuacji.

Nawet ludzie życzliwi mogą się oczywiście mylić. Ci też są niewinni, wysoki sędzie. Wysłuchaj ich, a potem wyraż swoje zdanie. Może jednak coś dobrego z takiej dyskusji się urodzi. Dowiesz

się czegoś ważnego o sobie. Wystarczy zapytać: „Co dokładnie masz na myśli? Rozwiń to, proszę”. Takie pytanie szybko demaskuje też krytyków, którzy uprawiają sztukę dla sztuki, bo po kilku następnych zdaniach już wiesz, że nie chodzi im wcale o to, by było lepiej.

Gdy masz wątpliwości, jak zareagować, zadaj sobie pytania:

- ◆ Co druga osoba chce osiągnąć, mnie krytykując?
- ◆ Czy chodzi o realizację jej celu, czy moich celów lub naszych wspólnych?

Zawsze, nigdy...

Odmianą krytyki niesprawiedliwej jest uogólnianie. Ktoś zarzuca Ci, że „zawsze” zachowujesz się niewłaściwie lub „nigdy” nie postępujesz jak trzeba. Ludzie mają skłonności do takiego ujmowania swoich pretensji:

- ◆ „NIGDY nie bierzesz pod uwagę tego, że ja nie znoszę przyjmować tego gościa”.
- ◆ „ZAWSZE kombinujesz, jak wyjść pierwszy”.
- ◆ „WSZYSCY są wkurzeni, że wzięłeś urlop w najbardziej gorącym okresie”.

Oczywiście nie postępujesz tak „nigdy”, „zawsze” i nie „wszyscy” są wkurzeni. W takich sytuacjach, o ile druga strona ma odrobinę racji, „skonkretyzuj” swój błąd.

- ◆ „Posłuchaj, dopiero drugi raz musisz go obsłużyć, ja robiłem to wielokrotnie, więc nie przesadzaj”.

- ◆ „Zwykle, niestety, nie wychodzę pierwszy, a że każdy chce być w domu jak najwcześniej, to chyba normalne, prawda?”.
- ◆ „Tak musiałem zrobić, bo urlop w tym okresie ma moja żona. I chyba nie wszyscy są wkurzeni, przecież tylko ty i Romek dostaniecie z tego powodu więcej obowiązków i to jedynie na dwa tygodnie”.

Antidotum na truciznę

Wyraźnie niesłuszna krytyka jest jak trucizna, którą ktoś wstrzykuje Ci do krwiobiegu. Nie masz wątpliwości, że chce Twoim kosztem poczuć się dobrze i pokazać, jaki jest mądry. Niektórzy są tak zadufani w sobie, że nawet mogą nie wiedzieć, że sprawiają Ci przykrość.

Możesz wybrać dwie metody walki z oczywiście niesłuszną krytyką. Albo w reakcję włożyć odrobinę wysiłku, albo po prostu zbyć zakochane w sobie jednoosobowe środowisko opiniotwórcze. Odrobina wysiłku może brzmieć np. tak:

- ◆ „Oj, stary, zdrowo przesadziłeś”.
- ◆ „Wiesz co, naprawdę chciałbym się zgodzić choć z jedną rzeczą, o jakiej mówisz, ale musiałbym postąpić wbrew sobie. Zostańmy więc w zgodzie, ale przy swoich zdaniach”.
- ◆ „Pogadamy, ale dopiero gdy spojrzysz na to obiektywnie”.

Sztuka zbywania, czyli boksterski unik

Utkwił mi w głowie obrazek z komiksu, niestety nie pamiętam już z jakiego. Jedna z postaci pokornie wysłuchiwała nauczek

drugiej. Przynajmniej taką miała minę. Jednakże za jej plecami w tzw. „dymku” oznaczającym, co myśli (ale nie mówi), rysownik nakreślił siekiere.

To dla mnie nie tylko wspomnienie z komiksu, bo z dzieciństwa pamiętam sytuacje, gdy dokładnie tak samo reagowałem na kazania dyrektorów i niektórych nauczycieli moich szkół. Mogę być nieobiektywny, ale uważam, że znali się na wychowywaniu dzieci jak słonie na szydelkowaniu. Czyli: mówili swoje, a ja słuchałem, by mieć to z głowy, ale wiedziałem swoje. Wszyscy byli stosunkowo zadowoleni.

Sztuka zbywania to szybka metoda na krytyków i niezmordowanych miłośników udzielania rad. Wyobraź sobie spotkanie dwóch koleżanek:

Pani numer jeden mówi do pani numer dwa: „Słuchaj, byłam ostatnio u takiej superfryzjerki. Mogłaby ci zmienić fryzurę, bo te twoje loki są chyba trochę przestarzałe”.

Zakładamy, że pani numer jeden nie jest przyjaciółką od serca pani numer dwa. Ta druga wyczuwa, że pierwsza nie życzy jej najlepiej, a raczej chce sobie w zakamuflowany sposób „poużywać” kosztem koleżanki. Pani numer dwa nie zamierza pozbywać się loków, na które w rzeczywistości „leci” połowa facetów w firmie. Nie chce też wdawać się w bezsensowną dyskusję.

Reagując asertywnie, pani numer dwa może odpowiedzieć: „Możliwe” albo: „Może i tak”. Po czym zmienić temat lub wrócić do pracy. W taki sposób pokazuje pani numer jeden, że nie ma ochoty na tę rozmowę. Mimo że tamta zaczęła temat zmiany fryzury w formie przytyku („twoje loki są chyba przestarzałe”),

druga strona po prostu ucina go, powstrzymując się od złośliwości, typu: „Kotku, dla tych loków kilku gości mogłoby zabić. Chociażby moją koleżankę, która zmienia co miesiąc fryzurę i wciąż nie może nikogo poderwać”.

Gdy zachowasz taki spokój i zerowe zaangażowanie, cios, jaki Ci jest wymierzany, przejdzie bokiem.

To już wiesz

Raz: im większe odnosisz sukcesy, tym więcej krytyki na Ciebie spadnie. Ludzie parają się nią z zazdrości albo nie rozumieją tego, co robisz. Krytyk zwykle ma na celu to, by samemu błysnąć wiedzą i fachowością.

Dwa: aby ocenić, czy ktoś krytykuje Cię „dla sportu” czy chce Twojego dobra, zastanów się nad jego intencjami. Człowiek życzliwy pragnie Ci naprawdę pomóc. Od Twojej oceny celu, jaki ma krytyk, zależy Twoja reakcja na jego słowa.

Trzy: jeśli krytyka jest wyraźnie niesprawiedliwa, Twoja reakcja powinna być stanowcza. Możesz stwierdzić np.: „Pogadamy, ale dopiero gdy spojrzysz na to obiektywnie”. Ewentualnie po prostu zbądź krytykującą Cię osobę.

27. Obrona przed upokorzeniem

Między krytyką a upokorzeniem jest cienka granica. Zdanie: „Znowu nie odbierałeś telefonów po 18.00 i nie mogłem ustalić z tobą programu dzisiejszego spotkania” — jest krytyką. Zdanie: „Żona założyła ci szlaban na telefon, co? Ciekawe, do czego jeszcze nie daje ci dostępu” — jest próbą upokorzenia.

Niektórzy ludzie chcą, byśmy poczuli się malutcy i zgnębieni. Nie mają do tego żadnego prawa.

Poniżenie ma kilka rodzajów. Jest nim zwykła słowna obraza: „Posłuchaj mnie, troglodyto, bo szósty raz nie będę tego powtarzał”. Poniżenie to także ukryta zniewaga: „No nieźle, nieźle, przedstawiłeś mi listę potencjalnych klientów. Masz ich aż pięciu po dwóch tygodniach, czyli na każdego pracowałeś całe dwa dni. Gratuluję skuteczności. Jak tak ci dalej pójdzie, będziemy chyba zapisywać ich w kolejkę”.

Poniżenie to także specyficzne gesty, np. drwiące spojrzenia i uśmieszki.

Zderzenie ze skałą

Właściwą obroną przed próbą upokorzenia jest szybka, bezpośrednia i chłodna reakcja. Nie chodzi może o prawy prosty w nos, a coś mniej bolesnego, za to równie skutecznego.

Obrażani przez kogoś powinniśmy zachować spokój. Samo zaniechanie emocjonalnej reakcji daje agresorowi sygnał, że trafił na skalę, a nie strzela przez styropian. Gdy ktoś obdarzy Cię złośliwym komentarzem, odpowiedz: „Nie życzę sobie, byś tak się do mnie odzywał. To niczego nie załatwia”. Albo: „Rozumiem, co chcesz mi przekazać, nie musisz jednak robić tego złośliwie. Czy przez to lepiej się czujesz?”.

Możesz też wymusić na drugiej osobie bezpośredniość, zbijając ją z tropu: „Wyjaśnij mi, proszę, co oznacza twoje zachowanie”.

Machnąć ręką czy szabelką?

Czasem nawet niezłym sposobem na upokorzenia jest zakończenie kontaktu. Przecież zdarza się, że naprawdę nie ma po co reagować. Gdy ktoś Cię atakuje, a istnieje taka możliwość, wycofaj się z godnością i na luzie.

◆ „Wiesz, nie znamy się za dobrze i niech tak zostanie”.

◆ „Skończyłeś? No to ja wracam do pracy. Aha, nie skończyłeś. No dobra, to ja wychodzę, a ty skończ beze mnie”.

Oczywiście — jeśli wiąże Was sprawy zawodowe, załatwiaj je profesjonalnie — bądź po prostu fachowy (czytałeś już o wyłączaniu emocji w rozdziale o kłopotliwych ludziach). Gdy jednak możesz sobie pozwolić na zwykłe unikanie przykrych gości, nie jest to oznaką tchórzostwa, a raczej wygody. Okazując, że nie masz ochoty na kontakt z takim człowiekiem, w sumie „wygrywasz”. Prawdopodobnie uniesie się honorem i da Ci spokój, ale to Ty rozdałeś tu karty. Zignorowałeś go.

Zamiast machać ręką, możesz też zdecydować się na ulańską szarżę. To Twój wybór. Zrób to, gdy roznosi Cię temperament i elokwencja lub gdy wiesz, że jeśli komuś nie odpłacisz pięknym za nadobne, będziesz się z nim męczył jak z powracającym deszczem podczas wakacji.

Chcąc pójść na wojnę, uderz w czuły punkt. Osoba upokarzająca innych to zwykle człowiek niedowartościowany, który chce poczuć się lepiej kosztem innych.

Oto wymyślona biurowa scenka. Występują w niej agresor i kontratakujący. Zakładamy, że szefowa, o której będzie mowa, jest atrakcyjna i wolna.

Agresor: Chyba się zakochałeś w szefowej i chcesz jej się podliżać, bo siedzisz po godzinach.

Kontratakujący: Nie wiem, co ci do tego. Ale, swoją drogą, ja przynajmniej mam u niej jakieś szanse.

A: Bo co, będziesz niewolnikiem na każde zawołanie?

K: Nie, bo mam tu cholernie małą konkurencję.

A: Doprawdy? Może pójdziemy razem do dyskoteki i zobaczymy, kto z kim wróci do domu?

K: Skończyłem trzydziestkę i już mnie nie bawi podrywanie małych. Ale ty to co innego. Posprzątaj tylko tylne siedzenie w aucie. Powodzenia.

A: No pewnie, lepszy stary wróbel w garści, co?

K: Słuchaj, czy możemy skończyć tę idiotyczną rozmowę? Tracę czas, a mam jeszcze sporo rzeczy do zrobienia.

I ty, Brutusie...

Najbardziej boli, gdy upokarzają nas osoby nam bliskie, np. najlepsi znajomi z pracy. Po pierwsze — jesteśmy zbici z tropu, bo trudniej nam się im zrewanżować i potraktować ich chłodno. Po drugie — oni najlepiej znają nasze słabości i, jeśli ugodzą, to w samo serce.

Nasza pierwsza reakcja to często jęk zawodu w stylu: „I ty, Brutusie, przeciwko mnie?”. Ale nikt, ani milusia ciocia, ani przyjaciel z pracy, nie ma prawa Cię upokarzać. Reagujesz więc, z tym że z palety zachowań do wyboru warto odrzucić ostry kontratak. W końcu Wam obu zależy na utrzymaniu przyjaźni.

Można odgryźć się, ale bez szczególnej złośliwości i z poczuciem humoru.

Jeśli więc Twój kumpel z powagą wypali w towarzystwie: „Coś źle wyglądasz. Co robisz wieczorami? Może dać Ci namiar na dobrą poradnię AA?”, odpowiedz: „Nie, jeśli ty do niej chodzileś, to jej skuteczność jest wątpliwa i wolę wybrać inną”.

Zawsze można też zareagować prościej: „Stary, lubię cię, ale nie chcę z tobą gadać, jak tak będziesz się do mnie zwracał”.

Fora, czyli zmora

W obecnych czasach pojawiło się miejsce, gdzie każdy może obrzucić kogoś wiadrem pomyj. Raj dla złośliwych, rozczarowanych, zawiedzionych lub bojących się prawdziwych kontaktów z ludźmi. To, rzecz jasna, otwarte internetowe fora.

Chyba ktoś już dociekał, skąd tam tyle słownej patologii. Ludzie są podobno sfrustrowani i wyżywanie się na innych jest ich sposobem na odreagowanie niepowodzeń. Jeżeli ocenia się Ciebie na publicznych forach internetowych, bierz pod uwagę jedynie wpisy merytoryczne. Ta sytuacja może dotyczyć każdej osoby, która jest bohaterem lub autorem artykułu. Ale także lekarzy czy polityków ocenianych na stosownych stronach. Ogólnie mówiąc, wartościowe komentarze pojawiają się głównie na forach fachowych lub tematycznych, najlepiej z koniecznością rejestracji i logowania.

Wróćmy jednak do wpisów anonimowych i złośliwych. Osoba, która się ich dopuszcza, jest zwykłym tchórzem. Co może być celem jej działania?

- ◆ Sprawienie Ci przykrości.
- ◆ Bywa, że realizuje jakiś interes (może chce Cię oczernić, bo np. zazdrości Ci wiedzy, pozycji, kariery). Taki człowiek czasem wpisuje się pod kilkoma nickami, aby uwiarygodnić swoją opinię.
- ◆ Być może to ludzie z konkurencji (lub, o zgrozo, wynajęci przez tę osobę specjaliści od „czarnego PR”), którzy chcą umniejszyć wartość Twoją lub Twojej firmy.

Dlatego jeśli już musisz czytać fora, na których np. wpisują się klienci Twojej firmy, zwracaj uwagę wyłącznie na treści merytoryczne.

Wyjątkowo narażone na internetowe chamstwo są znane osoby o ugruntowanych poglądach, które prowadzą blogi. Nie moderują komentarzy, by nie zostać posądzonymi o manipulację wpisami.

Stąd biorą się typowe dla internetu „wypowiedzi” osób niezgadzających się z poglądami blogera. Jako przykład wybrałem komentarze do felietonów posłanki do Parlamentu Europejskiego profesor Joanny Senyszyn. To osoba wykształcona i inteligentna, a zarazem kontrowersyjna. Wpisy pochodzą z komentarzy do jej bloga prowadzonego na portalu Onet.pl*. Dodam, że odrzuciłem te bardziej wulgarne. (Pisownia oryginalna — przyp. red.):

Co ty stara komunistyczna jędożo możesz wiedzieć o (...) moralności? Jak komuniści tacy jak ty mordowali prawdziwych Polaków to było dobrze, prawda?

Tu delikatnie:

Pani Profesor

Zadziwia mnie i rozczarowuje jakość Pani słownictwa i epitetów jakich Pani używa na swoim blogu. Pani, jako osoba o tytule naukowym profesora, nie może sobie na to pozwolić.

Każdy ma prawo do własnych poglądów, ale nie mogą one być wyrażane na tak niskim poziomie dyskursu publicznego, bo to ujmuje tylko ich autorowi.

Łączę pozdrowienia

I na deser...

Przestań wreszcie pouczać Polaków ty kremłowskie [...] czerwone ścierwo! Wy żydo-komunistyczne ścierwa już dosyć pokazaliście w historii Polski co potraficie! [...],

* [dok. elektr.] <http://senyszyn.blog.onet.pl/O-WYZSZOSCI-WYKORZYSTYWANIA-PA,2,ID432515224,n> [data dostępu: 5.08.2011].

CZERWONE PEDAŁY ! (SATANISCI) Z SLD – Zamknijcie swoje ryjelll

Tym mocnym akcentem kończymy lekcję reakcji na upokorzenia.

To już wiesz

Raz: na próbę upokorzenia powinniśmy reagować szybko i chłodno. Natychmiast musimy pokazać, że nie życzymy sobie, by ktoś tak nas traktował.

Dwa: zależnie od tego, co Ci da lepsze efekty i jak istotne są dla Ciebie dobre stosunki z upokarzającą Cię osobą, możesz uciąć taką rozmowę lub się zrewanżować.

Trzy: otwarte publiczne internetowe fora i komentarze pod artykułami przepelnione są złośliwymi wpisami. Jeżeli jesteś podmiotem ich oceny, bierz pod uwagę jedynie treści merytoryczne. Inne zignoruj, ponieważ mają na celu wyłącznie poprawę samopoczucia wpisującego.