

BESTSELLER

ASERTYWNA I SPEŁNIONA

KAMILA ROWIŃSKA

Z dedykacją dla moich ukochanych synów

Olafie, Brunie, pamiętajcie, że w życiu warto realizować swoją życiową misję. Taką, która będzie odzwierciedleniem Waszych unikatowych pragnień i wartości.

Życzę Wam odwagi do tego, aby ją odkrywać i wypełniać.
Dopóki Waszą intencją nie jest ranienie innych, macie prawo realizować swoje wartości.

Być może nie będą one społecznie uznawane za najlepsze.
To bez znaczenia; ważne, aby były najlepsze dla Was.

Być może nie spotkają się one z entuzjazmem otoczenia.
To nieistotne, ponieważ mają być entuzjastyczne dla Was.

Być może nawet ja będę nimi zdumiona.
Podejdźcie do tego ze spokojem, ponieważ nie urodziście się po to, aby spełniać moje oczekiwania.

Wasze życie jest WASZE.

Kocham Was!

Mama

Z podziękowaniem dla mojej rodziny i przyjaciół – ludzi szanujących moje wartości, akceptujących moje słabości i doceniających moje talenty.





POBIERZ TERAZ BEZPŁATNE,
BESTSELLEROWE, PIEKIELNIE SKUTECZNE
MATERIAŁY WIDEO NA TEMAT ASERTYWNOŚCI

WWW.ASERTYWNOSC.TV/WIDEO

DOWIEDZ SIĘ:

- JAK BYĆ BARDZIEJ ASERTYWNĄ;
- W JAKI SPOSÓB WYCOFAĆ SIĘ
Z PODJĘTEJ DECYZJI;
- JAK POWIEDZIEĆ SZEFOWI,
ŻE MASZ ZA DUŻO PRACY;
- W JAKI SPOSÓB KOMUNIKOWAĆ SIĘ
ASERTYWNIE ZE WSPÓŁPRACOWNIKAMI.

ZAINWESTUJ CZAS, ABY W PRZYSZŁOŚCI
BUDOWAĆ ZDROWE I WZMACNIAJĄCE RELACJE
ZARÓWNO PRYWATNE, JAK I ZAWODOWE!

Kamila Dwińska

SPIS TREŚCI

Przedmowa	12
Wstęp	20
● I Czym jest, a czym nie jest asertywność	32
Cztery modele zachowań	40
Uległość	40
Agresja	47
Manipulacja	52
Asertywność	54
● II Dlaczego ludzie nie zachowują się asertywnie	60
● III Jak zbudować asertywny komunikat?	76
3 podstawowe kroki do zbudowania asertywnego komunikatu	78
Jakich emocji doświadczasz najczęściej?	80
Jakich zmian oczekujesz?	82
Dwa rodzaje komunikatów	83
● IV Asertywność w związku	86
Historyczne uwarunkowania	87
Dobrowolność czy powinność?	88
Wchodzisz do rodziny czy zakładasz rodzinę?	90
Partnerstwo czy podporządkowanie?	91
Dzisiaj	94
Połówki czy całości?	96
Gdzie kończy się „MY”, a zaczyna „JA”?	97
Mówienie o potrzebach i oczekiwaniach	99
Kłótnie i konflikty	101
Asertywność w związku – przykłady	103

Historie kobiet	109
● V Asertywność w relacji z rodzicami	114
Dorosła Ty a Twoi rodzice	118
Przecięłaś już pępowinę?	120
● VI Asertywne dziecko	134
● VII Asertywność w pracy	152
Asertywne postrzeganie siebie	153
Asertywny pracownik	155
Asertywny szef	161
Asertywność w pracy – przykłady	164
Historie	172
● VIII Asertywność jako sposób przeciwdziałania mobbingowi	176
Mobbing	178
Zachowania i cechy sprzyjające pojawieniu się mobbingu	181
Przyczyny zewnętrzne mobbingu	185
Przyczyny wewnętrzne, w organizacji	186
Charakterystyka sprawcy i ofiary mobbingu	190
Portret mobbera	193
Motywy, którymi kierują się mobberzy	195
Radzenie sobie z mobbingiem	197
Mobbing jako zaburzenie komunikacji, czyli jak wydawać polecenia, aby nie stać się mobberem	207
● Zakończenie	212
Reakcja otoczenia	218

KAMILA ROWIŃSKA

Certyfikowany master facilitator, trenerka, dyplomowany coach, autorka oraz współautorka 8 książek o tematyce biznesowej i coachingowej, w tym bestsellera „Kobieta Niezależna”.

W praktyce coachingowej wspiera kadrę zarządzającą, przedsiębiorców i top menedżerów w osiąganiu ich celów zawodowych i prywatnych. Jako trenerka i mówca motywacyjny jest zapraszana zarówno przez małe firmy, jak i korporacje do wygłaszania power speechów i prowadzenia szkoleń z zakresu sprzedaży, asertywności, budowania wewnętrznej siły, budowania zespołu oraz zarządzania sobą w czasie.

Szkolenia organizowane przez Rowińska Business Coaching przyciągają rocznie ponad 7000 uczestników – głównie kobiety. Rocznie kilkadziesiąt tysięcy kobiet korzysta również z kursów online.

Na początku drogi zawodowej przez 13 lat ze spektakularnymi sukcesami budowała zespół sprzedaży dla jednego ze szwedzkich koncernów i zarządzała grupą 3500 osób. Ten czas pokazał jej, jak ważna jest asertywność i w życiu prywatnym, i w biznesie. Zaczęła rozwijać tę kluczową kompetencję. Wiele lat nauki, treningów i praktyk zachowań asertywnych przyczyniło się do ogromnego rozwoju i sukcesów Kamili.

Trudne doświadczenia osobiste związane ze śmiercią bliskich osób oraz diagnozą guzów piersi okazały się czynnikami transformującymi w jej życiu – spowodowały, że postanowiła założyć Rowińska Business Coaching i skoncentrować się na pomaganiu innym w dokonywaniu pozytywnych zmian w życiu (w tym uczeniu się postawy asertywnej).

Angażuje się społecznie. Wspiera wiele instytucji i inicjatyw, których misją jest pomoc potrzebującym. W 2020 roku założyła Fundację Kobieta Niezależna, której misją jest promowanie niezależności mentalnej oraz finansowej wśród kobiet.

Jest również absolwentką Politechniki Śląskiej (kierunek: zarządzanie przedsiębiorstwem) oraz Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej i Laboratorium Psychoedukacji (gdzie ukończyła coaching).

ASERTYWNOŚĆ TO
UMIEJĘTNOŚĆ WYRAŻANIA
SWOICH UCZUĆ, SWOICH
EMOCJI, SWOJEGO ZDANIA
I SWOICH POTRZEB BEZ
ŚWIADOMEJ INTENCJI
RANIENIA INNYCH OSÓB.

WSTEP

Jak często pod wpływem chwili zgadzasz się spełnić czyjąś prośbę, a później żałujesz tej decyzji? Jak często złościsz się na tych, którzy Cię o coś poprosili? Jak często czujesz się niezręcznie, bo „głupio było odmówić”? Jak często znajomi naruszają Twoje granice, decydując za Ciebie lub udzielając Ci nieproszonych rad na temat tego, jak powinnaś się odżywiać lub wychowywać dzieci, gdzie mieszkać, pracować, kiedy i czy zmienić pracę, zakładać biznes, pozostać na aktualnym stanowisku?

Ile razy zrezygnowałaś ze swoich pomysłów, ponieważ obawiałaś się tego, co pomyślą o Tobie inni – rodzice, znajomi, przyjaciele, partnerzy, sąsiedzi?

Jak często zastanawiasz się, czy decyzja, którą właśnie podejmujesz, spodoba się Twojej mamie (choć dawno skończyłaś 30 lat!)?

Czy w swoim nowym mieszkaniu wieszasz firanki zamiast rolet, bo czekasz na inspekcję i werdykt mamy?

Rodzice powiedzieli, że albo wesele na 300 osób, albo żadne, więc organizujesz ogromne przyjęcie. To nic, że nie marzysz o takim i nie znasz połowy gości.

Chciałabyś zdecydować się na poród ze znieczuleniem, ale usłyszałaś, że jest dla kobiet, które w imię matczynej miłości nie potrafią znieść bólu. Cierpisz za miliony, żeby nie wyjść na wyrodną matkę. A może weźmiesz znieczulenie, ale nie przyznasz się do tego?

Twój syn ma na imię Tomasz, bo w Twojej rodzinie dekady temu zadecydowano, że imiona chłopięce będą zaczynać się na literę „T”. Tobie podoba się imię Mateusz, ale nie odważysz się sprzeciwić.

Chociaż nie jesteś wierząca, ze względu na rodzinę biegniesz do chrztu z nowo narodzonym dzieckiem. Przecież babcia nie wyobraża sobie, że mogłabyś nie ochrzcić dziecka.

TOBIASZ



TADEUSZ



TEODOR



TOMASZ TO IDEALNE
IMIĘ DLA DZIECKA

ALE JA WOLĘ
„MATEUSZ”...



A żłobek? Znalazłaś idealny, bo chcesz wrócić do pracy (z której ojciec dziecka nigdy nie zrezygnował). Ale co powie teściowa? Przecież stale powtarza, że wnuki w żłobku „dopiero po jej trupie”. Postawisz na swoim czy ulegniesz naciskom?

Jak czujesz się w pracy? Czy Twój wniosek urlopowy jest rozpatrywany zwykle jako ostatni? Czy przychodzisz pierwsza do biura i w magiczny sposób zawsze masz do zrobienia najwięcej ze wszystkich? Czy koledzy i koleżanki – mimo że macie taki sam zakres obowiązków – przekazują Ci sprawy nieistotne lub mało prestiżowe, bo „bez ciebie sobie nie poradzą”? I tylko czasami marudzisz, tylko czasami masz poczucie niesprawiedliwości, tylko czasami coś Ci „nie gra”.

Kiedy ostatni raz byłeś w kinie, w teatrze, w operze? Kto wybierał repertuar? Ty czy druga osoba?

Czy Twoje potrzeby są brane pod uwagę? A może nie dajesz sobie prawa do tego, aby w ogóle je wyrażać?

Zdarzyło Ci się „dla świętego spokoju” zrezygnować z wyjazdu na szkolenie, bo mąż powiedział: „Co, ja ci już nie wystarczam? Nudzi ci się? To ja ci znajdę zajęcie w domu...!”.

A może wymarzony przez Ciebie kierunek studiów spotkał się z niechęcią rodziny i studiujesz to, co wybrali rodzice albo teściowie?

A teraz spójrzmy z drugiej strony.

Czy bywa, że nie dajesz innym osobom prawa do tego, aby żyły inaczej, niż Ty żyjesz, lub miały odmienne zdanie na różne tematy? A być może nie tolerujesz tego, że ludzie ubierają się inaczej niż Ty – zbyt odważnie, niestosownie do wieku?

Jak reagujesz, gdy ktoś z Twojego otoczenia decyduje się nie zakładać rodziny? Przyjmujesz to do wiadomości czy kwitujesz

stwierdzeniem typu: „Jeszcze ci się odmieni...! Prawdziwa kobieta musi zostać mamą”?

Jak się zachowujesz, gdy po urodzeniu dziecka Twoja koleżanka przez 10 lat nie wraca do pracy? Spieszysz do niej z informacją, że „upadła na głowę i marnuje życie w domu” (bo skoro jesteś pracującą mamą, to musisz ją pouczać, nawet jeśli nie pyta Cię o zdanie), czy pozwalasz, żeby samodzielnie podjęła decyzję, i tylko wtedy wyrażasz swoje zdanie, gdy chce je poznać?

Czy koleżankę, która – w przeciwieństwie do Ciebie – po macierzyńskim wróci do pracy, uraczysz aluzyjną krytyką w stylu: „Czytałam, że matki, które już rok po urodzeniu dziecka wracają do pracy, mają problem z zaakceptowaniem nowej roli życiowej i pracę traktują jako ucieczkę od wychowywania potomstwa”?

Zastanów się, proszę, jeszcze przez chwilę.

Jak komentujesz fakt, że ktoś wydaje pieniądze w inny sposób niż Ty? Na przykład z okazji 40. urodzin kupuje sportowy samochód. Czy powiesz, że jest próżny?

Jakie uwagi wygłaszasz, gdy ktoś spełnia marzenia, które są Ci obce – wybiera się w dalekie podróże, uczęszcza na lekcje jogi, uczy się kolejnych języków obcych, bierze udział w ultramaratonach? A gdy ktoś stosuje dietę wegańską lub jest abstynentem?

Czy uruchamiasz tryb „Udzielanie rad”? Oceniasz? Krytykujesz? Omawiasz decyzje tych osób za ich plecami?

Zapewne masz siostrę, przyjaciółkę lub dorosłą córkę. Pozwalasz im doświadczać życia czy chcesz przeżyć życie za nie? Jesteś inwazyjna? Mówisz im, jak powinny postępować, co studiować, jak się ubierać, malować lub czy w ogóle malować?

DLACZEGO PYTAM CIĘ O TO WSZYSTKO?

Chcę, abyś w powyższych przykładach odnalazła wzorce, według których postępujesz. Być może ulegasz prośbom i oczekiwaniom innych; być może zgadzasz się na coś, na co godzić się nie musisz lub nie chcesz, ponieważ nie masz odwagi, żeby odmówić. Boisz się utraty sympatii, spokoju, miłości, relacji, dlatego grasz kogoś, kim nie jesteś, a gdy się dłużej zastanowisz, dochodzisz nawet do wniosku, że już sama nie wiesz, kim jesteś – tak bardzo oddalałaś się od siebie i swoich pragnień.

Nie wierzysz, że można żyć w zgodzie z własnymi wartościami, bo nie znasz nikogo, kto tak żyje. Myślisz, że to jakaś ściema.

A może czasami jesteś nadopiekuńcza w stosunku do innych? Uważasz, że wiesz, jak „powinni” żyć i co robić, do tego stopnia, że niepytana mówisz im, jak mają postępować. Jesteś przekonana, że i tak zrobią, co uważają za właściwe, bo Ty masz prawo wyrażać własną opinię – wręcz nie wytrzymasz, jeśli tego nie zrobisz.

Znasz sposób na szczęście i sukces? Wiesz, jak powinny postępować osoby publiczne? Łatwo ferujesz wyroki? Ten „się skończył”, tamten jest idiotą, a jeszcze inny – pustakiem? A może bez pytania zbawiasz świat i ludzi? Chociaż nikt Cię nie prosi, wkraczasz na czyjś teren, udzielasz dobrych rad, instrukcji i dziwisz się, że są niewdzięczni.

Wiele z nas balansuje między zachowaniami uległymi, agresywnymi, manipulacyjnymi a asertywnymi. Z tymi ostatnimi jest najtrudniej.



O ile nie wychowałyśmy się w domu, w którym asertywność stanowiła normę, a granice innych szanowano i przestrzegano, o tyle w dorosłym życiu uczymy się języka asertywnego niemal jak języka obcego.

Nauka asertywności wymaga wtedy wielu miesięcy pracy i codziennych ćwiczeń – moim zdaniem efekty życia w zgodzie z sobą są warte tej ceny.

Jeśli czujesz, że asertywność stanowi dla Ciebie wyzwanie, wiedz, że takich osób jest więcej. Dotychczas nie poznałam nikogo, kto w 100% zachowuje się asertywnie. Proporcja jest jednak kluczem.

CZEMU SŁUŻY ASERTYWNOŚĆ?



Asertywność bazuje na zdrowej relacji z samą sobą i z innymi; na szanowaniu swoich potrzeb i wyznaczaniu granic, poza które nie chcemy nikogo wpuszczać lub wpuszczamy jedynie wybranych. Asertywność daje Ci prawo do

wyrażania swoich uczuć bez
intencji ranienia innych osób,
a jednocześnie chroni Cię i nie
pozwala, żeby inni Cię ranili.

Jeśli myślisz o zbudowaniu szczęśliwych, zdrowych relacji – z partnerem, w rodzinie, z dziećmi, w pracy – asertywność stanowi fundament. Aby cieszyć się szczerą przyjaźnią, trzeba pozwolić sobie na autentyczność, a innym – na odrębność.

Jeżeli chcesz zbudować karierę, potrzebujesz nauczyć się jasno wyrażać swoje oczekiwania i opinie, jak również dać sobie prawo do nauki i popełniania błędów oraz chronić się przed manipulacją innych. Gdy biznes budujesz bez asertywności, polegniesz już w trakcie pierwszych negocjacji, sprzedaży lub narady pracowniczej.

Efekty postawy asertywnej to nawiązywanie szczerych relacji, poczucie autentyczności, brak lęku przed zdemaskowaniem, sympatia do samej siebie i innych, szanowanie swojej odrębności i budowanie wewnętrznej siły. Przekonanie osoby asertywnej brzmi: „Jestem w porządku”. Ta postawa, połączona z długą praktyką, zwiększa pewność siebie, o którą zabiega tylu ludzi.

Od ponad 20 lat wspieram głównie kobiety w osiągnięciu przez nie prywatnych i zawodowych celów. Robię to za pośrednictwem książek, vloga, szkoleń i kursów online¹. Uczę, jak lepiej sprzedawać, budować zespół, zarządzać sobą w czasie i być maksymalnie produktywną. Kobiety najczęściej chcą awansować lub otworzyć

¹ Wszystkie moje książki, szkolenia i kursy online znajdziesz na www.KamilaRowinska.pl.

własny biznes, zbudować szczęśliwy związek, osiągnąć bezpieczeństwo finansowe, mieć zdrowe i zaradne dzieci, odkryć i realizować swoje pasje, mieć poczucie sprawczości. Do każdego z tych celów niezbędna jest asertywność. To dlatego uczę jej od 2010 roku – jako PODSTAWY lepszych relacji, zdrowych zespołów, sprzedaży, działalności społecznej i realizowania swojego potencjału.

Kilkanaście lat temu stałam na czele organizacji sprzedażowej liczącej 3500 osób, która składała się głównie z kobiet. W pewnym momencie zauważyłam, że normą w komunikacji stały się niedomówienia, krytyka aluzyjna, plotki i „obraza majestatu”. Jedna na drugą źle spójrzała, nie oddzwoniła, miała się domyślić, ale się nie domyśliła, podczas gdy ta pierwsza myślała, że to oczywiste. Docinki, tworzenie podgrup i obozów stały się codziennością. Gdy jedna na drugą zaczęła skarżyć, poczułam się jak w przedszkolu. Zamiast rosnąć w siłę, nasz zespół koncentrował się na konfliktach wypowiedzianych albo wprost, albo pośrednio. Nie byłam cierpliwa. Do dzisiaj nie jestem. Gdy znalazłam się u kresu wytrzymałości, zwołałam naradę i wyrzuciłam z siebie to, co myślę. Nie zachowałam się w sposób asertywny, byłam agresywna. Nasza komunikacja przebiegała fatalnie. Jeden cel, wspaniali ludzie, wszystko powinno działać jak w zegarku, a my dzieliliśmy włos na czworo i kręciliśmy sobie filmy na temat innych osób.

Postanowiłam znaleźć kogoś, kto pomoże nam rozwiązać problem i poprowadzi i mnie, i zespół ścieżką asertywności. Trafiłam na wspaniałą ekspertkę – panią psycholog z trzydziestoletnim doświadczeniem, Wiesławę Bahr.

To nie była łatwa podróż. Pani psycholog była wymagająca, a uczniowie byli niepokorni.



Praca nad asertywnością odkrywa czasami nasze sekrety, zmusza do zastanowienia się nad sobą, swoimi potrzebami, ograniczeniami, cechami charakteru. Nie każdy jest gotów poznać prawdę o sobie, dlatego najczęściej zaczyna atakować: tematykę, pozostałych uczestników szkolenia, a nawet trenera.

Przyjrzałam się sobie. Zauważyłam schematy, w które wchodziłam, oraz sytuacje, w których zachowuję się albo w sposób uległy, albo agresywny. Zaakceptowałam to, kim jestem, i rozpoczęłam WIELOLETNIĄ podróż, której celem było wypracowanie autentycznej, a jednocześnie nieinwazyjnej postawy. I zaczęłam pozwalać na to innym.

Zespół zdrowiał. Niewypowiedziane żale i pretensje znalazły adresatów i odpowiedzi. Zniknęła krytyka aluzyjna, bo w naszym nowym trybie komunikacji nie było na nią przestrzeni. Przyszedł czas na przeprosiny.

Nie każdy odnalazł się w zdrowym środowisku. Są osoby, które zachowują się tak, jakby wręcz zostały stworzone do funkcjonowania w atmosferze manipulacji, konfliktów i niepewności.

Czerpią z tego korzyści lub siłę. Niektóre odeszły, niektórym podziękowałam osobiście. Zostały te z czystymi intencjami, które z szacunkiem podchodzą do siebie i innych oraz w sposób etyczny dbają o swoje interesy. Znow byliśmy drużyną.

Moja praca nad asertywnością nie dotyczyła tylko obszaru zawodowego. W efekcie moje relacje z bliskimi stały się klarowne, a ja znalazłam w sobie odwagę do tego, aby mówić, co czuję, nawet tym osobom, które uważałam za autorytety. To było najtrudniejsze, bo nie tak mnie wychowano. Mój perfekcjonizm stracił na znaczeniu, dałam sobie prawo do popełniania błędów i zrozumiałam, że nie muszę na każdym kroku udowadniać, że wiem, potrafię, zasługuję, mogę zrobić lub pomóc. Zaczęłam lepiej radzić sobie z krytyką i dopuszczać inny punkt widzenia, a jednocześnie nie straciłam rozpędu.

Postawiłam granice w rodzinie, pozbyłam się poczucia winy, które chciano mi sprzedać jako matce odpowiedzialnej za wszystko. Zaczęłam doskonalić się w roli mamy, dawać przestrzeń mojemu dziecku, a jednocześnie precyzyjniej ustalać zasady. Przestałam zbyt wiele brać na swoje barki. Wzrosło zaufanie do samej siebie i zwiększyło się poczucie sprawczości. Po sześciu latach uczenia się asertywności, pobierania korepetycji, doskonalenia swojej komunikacji, po ukończeniu studiów coachingowych w Laboratorium Psychoedukacji przy Szkole Wyższej Psychologii Społecznej postanowiłam uczyć innych, jak budować komunikację asertywną.

„Dlaczego tak długo przygotowywałaś się do napisania tej książki? – pytają niektórzy. – Przecież to nie jest operacja na otwartym sercu”. Uważam wręcz przeciwnie – to jest operacja na otwartym sercu! Na sercu Twoim i sercach Twoich bliskich. Dlatego wciąż się uczę, jak bardziej Cię w tym wspierać.

Mogę się pochwalić, że w moich szkoleniach i kursach z asertywności wzięło udział ponad 10 000 osób, a treść książki przed wydaniem przeczytało i zaopiniowało kilku psychologów i psychoterapeutów.

Dziękuję, że obdarzasz mnie zaufaniem. Obiecuję, że dam Ci najwyższą możliwą wartość.

Kamila Dzwinińska

ROZDZIAŁ I

CZYM JEST, A CZYM NIE JEST ASERTYWNOŚĆ

Asertywność najczęściej jest kojarzona z umiejętnością mówienia „Nie”. To tylko część prawdy. Gdyby to było takie proste, wystarczyłoby wydrukować tabliczkę z napisem „NIE” i pokazywać ją zawsze wtedy, gdy nie zechcemy zrobić czegoś, o co ktoś nas poprosi. Są ludzie, którzy asertywność mylą z agresją. Oto przykład:

- *Cześć, wybieram się na szkolenie z asertywności. Może pójdziesz ze mną?*
 - *Chyba cię pocięło! To szkolenie dla jakichś totalnych baranów, którzy nie potrafią odmawiać. Ja już jestem asertywna!*
- Nie o samą odmowę zatem chodzi.



Asertywność to umiejętność wyrażania swoich uczuć, swoich emocji, swojego zdania i swoich potrzeb bez świadomej intencji ranienia innych osób.

Słowo „intencja” jest tutaj kluczowe. Dlaczego? Ponieważ ktoś może poczuć się zraniony z powodu Twojego komunikatu, mimo że nie miałś zamiaru nikogo ranić.

Wyobraź sobie, że ktoś się w Tobie zakochał. Tak się nie szczęśliwie złożyło, że Ty się w nim nie zakochałaś. Na pytanie, czy odwzajemniasz uczucie, zgodnie z prawdą odpowiesz, że nie.

Czy Twoją intencją jest zranienie tej osoby? Oczywiście, że nie! Ty wyrażasz swoje prawdziwe uczucia. Czy ta osoba poczuje się zraniona? Prawdopodobnie tak.

Podobne sytuacje są nieuniknione. Mimo że intencją zachowania asertywnego nie jest ranienie drugiej osoby, tylko prawdziwe wyrażanie własnych uczuć, może się zdarzyć, że Twój rozmówca poczuje się niekomfortowo w związku z tym, co usłyszy. Ważne, aby z Twojej strony nie było to celowe działanie.

Na co dzień coraz rzadziej mam do czynienia z osobami agresywnymi. Najczęściej spotykam je, gdy czytam komentarze w internecie. Nie chodzi o uwagi dotyczące mojej działalności, tylko o sposób komunikacji w social mediach. Mimo że celem jest przedstawienie własnych uczuć i opinii, często wypowiedzi tych osób wykraczają poza asertywność.

Ewa zamieszcza na Facebooku zdjęcie, które zrobiła podczas przypadkowego spotkania z osobą publiczną (piosenkarką). Fotografie komentuje znajomy Ewy:

Ewciu, wyglądasz super! Bijesz ją na głowę urodą! Może ci buty czyścić!

Intencją znajomego było skomplementowanie Ewy, co niewątpliwie uczynił. Zrobił to jednak kosztem innej kobiety. Czy Ewa ma prawo podobać mu się bardziej niż piosenkarka? Oczywiście, niepotrzebnie jednak znajomy krytykuje urodę jednej kobiety, aby zyskać sympatię drugiej. Wystarczyłoby, gdyby napisał:

Ewciu, wyglądasz super! Bardzo mi się podobasz!

Gdy po raz pierwszy odwiedzasz znajomych w ich nowym domu i wystrój Ci się nie podoba, nie musisz silić się na fałszywe komplementy. Swoje uczucia możesz wyrazić słowami:

Gratuluję wam spełnionego marzenia i własnego domu!

Cieszę się, że mogę świętować z wami ten moment. Oprowdzicie mnie?

Zakładam, że wizyta sprawia Ci radość. Gdy padnie pytanie: „I jak ci się podoba?”, możesz odpowiedzieć zgodnie z prawdą:

Najbardziej podoba mi się to, że widzę szczęście na twojej twarzy. Jestem fanką nowoczesnych/mniej nowoczesnych wnętrz, więc...

Ponownie założyłam, że coś w tym domu Ci się spodobało. Jeśli nie ma niczego takiego, zrezygnuj z ostatniego fragmentu.

Może masz tendencję do tego, aby na pytanie: „I jak ci się podoba?” odpowiadać w poniższym stylu:

Kompletnie nie rozumiem, po co wam dwie umywalki! Przecież i tak nie myjecie zębów w tym samym czasie. Gdybyście z jednej zrezygnowali, mielibyście miejsce na srebrną tackę z perfumami.

Albo:

A po co wam taki duży dom? Nie lepiej byłoby kupić mniejszy? Wiesz, ile pieniędzy będziecie wydawać na ogrzewanie? My kiedyś mieliśmy większy i płaciliśmy horrendalnie wysokie rachunki za gaz! Dzieci za kilka lat wyfruną z domu i tylko będziecie patrzeć na puste pokoje, bo z pewnością nie odzyskacie tych pieniędzy...

Jeżeli tak, to zastanów się, po co to robisz, jaka jest Twoja intencja.

Być może chodzi o wyrażenie własnej opinii, jednak czy nie posuwasz się za daleko? Czy gospodarz pytał, co sądzisz o powierzchni jego domu? Czy pytał o radę, w jaki sposób urządzić łazienkę? Co tak naprawdę chcesz mu przekazać?

W komunikacji asertywnej MAŁE rzeczy robią WIELKĄ różnicę. Dlatego ważne jest każde słowo. Pamiętaj też o intencji i refleksji: „Po co chcę to powiedzieć?”.



Koleżanka z pracy właśnie obcięła włosy, a Ty serwujesz jej powitanie:

Wolałam cię w długich włosach. Wyglądałaś młodziej.

Przecież nie pyta Cię o to, czy Ci się podoba w nowej fryzurze lub co wolisz; bez zaproszenia informujesz ją o tym, co myślisz. Tak, wiem, masz prawo wyrażać swoje myśli i uczucia, tylko czy zawsze jest to konieczne? I czy zawsze intencja Twojego komunikatu jest czysta? Przecież właśnie w ten sposób powstają zdania, które ranią innych:

Tyle ma lat, a ubiera się jak podłotek. W tym wieku już nie wypada.

Jak ona ubrała tego dzieciaka?! W tych podartych spodenkach wygląda jak bezdomny!

Przy takich nogach raczej nie nosi się takich spodni.

Tyle zarabia, a nie ma gustu.

Pomaga charytatywnie tylko po to, aby zrobić sobie dobry PR.

Julian Tuwim napisał kiedyś: „Błogosławieni ci, którzy nie mając nic do powiedzenia, nie oblekają tego faktu w słowa”. Uzupełniłabym to zdanie: „Błogosławieni ci, którzy niepytani o zdanie, nie mając nic dobrego do powiedzenia, nie oblekają tego faktu w słowa”.

Nie chodzi o to, aby mówić innym ludziom tylko dobre, miłe rzeczy i żyć w zakłamaniu. Chodzi o to, aby żyć po swojemu i pozwolić innym żyć tak, jak chcą – o ile postępują etycznie i nie wyrządzają Ci krzywdy.

Czy ktoś ubrany niezgodnie z oczekiwaniami społecznymi albo z Twoim gustem nie ma prawa chodzić po ulicy? Przecież nikogo nie krzywdzi, po prostu ma inne wyczucie stylu niż Ty. Nawet jeśli Ci się nie podoba, po co o tym mówić, po co okazywać mu



JAK ONA UBRAŁA TEGO DZIECIAKA,
WYGLĄDA JAK BEZDOMNY W TYCH
PODARTYCH SPODNIAKACH.

PRZY TAKICH NOGACH
TO SIĘ RACZEJ SPODNIE NOSI.

W TYM WIEKU TO
JUŻ NIE WYPADA

TYLE ZARABIA, A NIE MA GUSTU.

niechęć? Ty też nie podobasz się każdemu – czy każdy przechodzień ma Cię o tym informować?

Twój znajomy wybiera taki sposób zarabiania na życie, którego nie potrafisz zrozumieć. Postanawia zostać blogerem, youtuberem lub dołączyć do firmy zajmującej się marketingiem sieciowym. Pytasz:

Nie możesz sobie znaleźć jakiejś normalnej pracy?

Powyższe pytanie nosi znamiona oceny. Przecież to, co wybrał Twój znajomy, jest normalne! Dlaczego nie dajesz mu prawa do tego, aby żył tak, jak chce?

Twój znajomy oznajmia:

Planuję zostać blogerem kulinarnym i zarabiać w ten sposób na życie. Co o tym myślisz?

Mogłabyś odpowiedzieć:

Cóż, jestem zaskoczona twoją decyzją. Wiem, że lubisz gotować, ale nie sądziłam, że zechcesz prowadzić blog. Opowiedz mi coś więcej o swoich planach. Skąd ten pomysł? Co było inspiracją?

W tym wypadku okazujesz zaskoczenie (o ile się pojawiło), ale nie oceniasz czyjejś decyzji ani nie depczesz cudzych marzeń. Mimo że nie znasz szczegółów, mimo że nie jesteś ekspertką. Nawet jeśli poznasz plany znajomego i uznasz, że to niezbyt dobry pomysł, nie komentuj w stylu:

Trzeba być idiotą, aby myśleć, że z blogowania można przeżyć!

Tylko powiedz:

Z finansowego punktu widzenia pomysł wydaje mi się ryzykowny. Skoro pytasz mnie o radę, to proponuję, żebyś najpierw rozkręcił blog. Nie rezygnuj od razu z etatu ani nie rzucaj się od razu na głęboką wodę.

Mam nadzieję, że już dostrzegasz różnicę między asertywnym a agresywnym komunikatem. Będę ją jeszcze omawiała w kolejnych rozdziałach.

CZTERY MODELE ZACHOWAŃ

Jak zachowują się ludzie? Jakie modele postępowania wybierają i jakie są tego skutki? Jak w inny sposób powiedzieć to samo i dlaczego warto – biorąc pod uwagę asertywność – powiedzieć to inaczej? W tym rozdziale poznasz cztery modele zachowań ludzkich. Być może w opisanych przykładach odnajdziesz siebie?



**KLIKNIJ I ZAMÓW
KSIĄŻKĘ LUB E-BOOK**