

## IDŹ DO:

- ▶ Spis treści
- ▶ Przykładowy rozdział

## KATALOG KSIĄŻEK:

- ▶ Katalog online
- ▶ Zamów drukowany katalog

## CENNIK I INFORMACJE:

- ▶ Zamów informacje o nowościach
- ▶ Zamów cennik

## CZYTELNIA:

- ▶ Fragmenty książek online

Do koszyka



Do przechowalni

Nowość

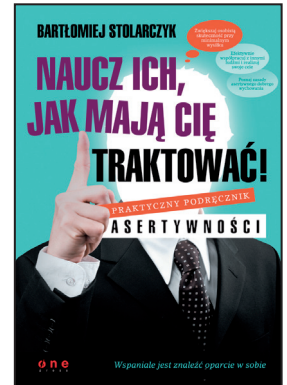
Promocja

# NAUCZ ICH JAK MAJĄ CIĘ TRAKTOWAĆ! PRAKTYCZNY PODRĘCZNIK ASERTYWNOŚCI

Autor: Bartłomiej Stolarczyk

ISBN: 978-83-246-2463-8

Format: A5, stron: 232



### Wspaniale jest znaleźć oparcie w sobie

- Zwiększaj osobistą skuteczność przy minimalnym wysiłku
- Efektywnie współpracuj z innymi ludźmi i realizuj swoje cele
- Poznaj zasady asertywnego dobrego wychowania

### Asertywnie – czyli jak?

Czy potrafisz bez lęku i zażenowania wyrażać własne zdanie? Umiesz sprawić, by zarówno partner, szef, jak i podwładny traktowali Cię w taki sposób, jakiego zawsze oczekiwałeś? Trzymasz emocje na wodzy, czy na najmniejsze słowo krytyki wybuchasz niczym wulkan? A może masz wrażenie, że inni wchodzą Ci na głowę, a Ty bezsilnie znosisz ten ciężar? Czy – niezależnie od znajomości podręcznikowej definicji – naprawdę wiesz, co oznacza asertywność w Twoim życiu?

Zachowanie asertywne to wyraz najwyższego szacunku – do siebie i innych. Na bycie asertywnym stać jedynie człowieka w pełni dojrzałego: kogoś, kto świadom jest własnych wad i zalet. Asertywna postawa życiowa pozwala w pełni korzystać z własnych praw, bez naruszania praw innych ludzi.

„I znów ta teoria” – pomyślisz. Jednak „Naucz ich, jak mają Cię traktować! Praktyczny podręcznik asertywności” różni się od innych tym, że nauczy Cię praktycznych zachowań asertywnych. Zaczyniesz swobodnie wyrażać swoje myśli w życiu prywatnym i zawodowym. Z czasem przestaniesz się bać i wstydzić uczuć powstałych w odpowiedzi na kontrowersyjne zachowania innych osób. Będziesz umiał powiedzieć „nie” i udźwigniesz ciężar bycia w centrum zainteresowania. Przyjdą nawet takie momenty, kiedy zupełnie świadomie pozwolisz sobie na bycie nieasertywnym!

Asertywność jest prawem do:

- wyrażania własnych myśli i opinii oraz brania za nie odpowiedzialności;
- mówienia „tak” i „nie” bez poczucia winy;
- popełniania błędów i ponoszenia za nie odpowiedzialności;
- proszenia o to, czego się chce;
- szanowania i otrzymywania szacunku od innych ludzi;
- wysłuchania i poważnego potraktowania;
- odmówienia sobie i innym asertywnego zachowania.

# SPIS TREŚCI

<b>O autorze .....</b>	<b>9</b>
<b>Wstęp, czyli wewnętrzna doskonałość .....</b>	<b>11</b>
<b>Rozdział 1. Czym jest asertywność? .....</b>	<b>15</b>
Strategie zachowań, czyli dlaczego nie zawsze zachowujemy się tak, jak chcemy .....	16
Każde nasze zachowanie (nawet to, które bardzo nam ciąży) kiedyś było skuteczne .....	18
To nie Twoja wina, że czasami zachowujesz się nie tak, jak chcesz .....	19
Cele asertywności .....	21
Cel nr 1. Uczenie innych, jak mają Cię traktować .....	22
Cel nr 2. Zmiana zachowań innych .....	24
Cel nr 3. Pomoc innym w decydowaniu o sobie .....	26
Cel nr 4. Maksymalizacja szans .....	29
Cel nr 5. Twoje zdrowie .....	30
Po czym poznam, że to już asertywność? .....	33
<b>Rozdział 2. Jak skutecznie kształtować zachowania asertywne? .....</b>	<b>37</b>
Jak przestać podstawić sobie nogę? .....	38
Jak uwolnić się od ograniczających przekonań? .....	41
Wykorzystaj największą tajemnicę skutecznego działania .....	47
Największa tajemnica skutecznego działania! .....	52
Policz, Ile Tracisz .....	53

<b>Rozdział 3. Pewność siebie, czyli jak zyskać zdrowy szacunek do siebie i innych? .....</b>	<b>57</b>
Jak zyskać pewność siebie? .....	59
Co Ci da świadomość własnych zalet? .....	64
Jak z życzliwością wobec siebie postrzegać własne wady? .....	68
O wstydzie, kompleksach i o tym, czy wada może być zaletą, czyli nie jesteś naiwny, jesteś... ..	73
<b>Rozdział 4. Jak wyrażać uczucia i zapobiegać konfliktom? .....</b>	<b>81</b>
O czym warto pamiętać, by Twoje emocje pracowały na Twoją korzyść? .....	81
Jak nauczyć innych, jak mają Cię traktować? .....	88
Czuję .....	88
Kiedy Ty .....	91
Oczekuję .....	94
Jeżeli tego nie zrobisz, będę zmuszony... ..	102
Działanie .....	104
Komunikat JA — procedura rozszerzona .....	104
Kiedy nie warto być asertywnym, czyli zanim powiesz... ..	105
Lista kontrolna asertywności .....	109
<b>Rozdział 5. Jak odmawiać bez poczucia winy? .....</b>	<b>111</b>
Poznaj kogoś, kto potrzebuje Twojej pomocy .....	111
Jak odmawiać bez poczucia winy i burzenia relacji? .....	115
Nie .....	118
Obszar odmowy .....	118
Uzasadnienie .....	119
Podtrzymanie kontaktu — czynna pomoc .....	121
Jak radzić sobie z nachalnymi ludźmi? .....	124
Asertywna odmowa w cienkim cieście na ostro .....	127
<b>Rozdział 6. Jak radzić sobie z opiniami innych? .....</b>	<b>131</b>
Jak radzić sobie z krytyką? .....	133
Ocena formalna .....	134
Ocena merytoryczna i decyzja .....	136

Jak nie dać się wciągnąć do gry? .....	139
Wyrażenie emocji .....	142
Powtórzenie zdania rozmówcy .....	142
Prośba o uzasadnienie .....	143
Jako człowiek uczciwy na pewno mnie zrozumiesz... .....	144
Niezbędnik na imprezach rodzinnych, czyli jak radzić sobie z dobrymi radami? .....	147

## **Rozdział 7. Jak wyrażać uczucia pozytywne i przyjmować komplementy? ..... 151**

Dlaczego warto wyrażać uczucia pozytywne? .....	151
Jak budować lepsze relacje, jak wyrażać uczucia i emocje pozytywne? .....	153
Jak przyjmować komplementy, nie doszukując się drugiego dna? ....	157

## **Rozdział 8. Jak zadbać o swoje prawa z szacunkiem do siebie i innych? ..... 163**

Poznaj swoje prawa .....	163
Upomnij się o swoje, czyli jak respektować swoje prawa? .....	166
Rozpoznanie .....	168
Przygotowanie .....	168
Działanie .....	170
Masz prawo prosić .....	171
Asertywna prośba .....	173

## **Teraz Twoja kolej ..... 179**

## **Dodatek A FAQ ..... 181**

Czy uda mi się zmienić? .....	181
Kiedy nastąpi zmiana? .....	184
Czy asertywność nie sprawi, że przestanę być sobą? .....	185
Czy moje otoczenie nie odsunie się ode mnie? .....	187
Jak być asertywnym wobec bliskich? .....	188
Jak odmawiać dzieciom? .....	191
Przepraszać czy nie przepraszać? .....	193
Gdzie mogę się tego nauczyć? .....	194

Asertywność i rozwój osobisty, czyli jak zyskać harmonię w życiu prywatnym i zawodowym oraz zdrowy szacunek do siebie i innych? .....	195
Co robić, gdy asertywność nie zadziała? .....	196
Nie podjąłeś działania, ale chcesz wiedzieć, co robić, gdy Ci nie wyjdzie .....	196
Podjąłeś działanie, nie wyszło, „bo ja tak robię, tylko trochę inaczej” .....	197
Podjąłeś działanie (wzorowo), nie masz rezultatów .....	199
<b>Dodatek B Asertywność w pracy .....</b>	<b>203</b>
Asertywny pracownik .....	206
Z kim jedziesz na imprezę firmową? .....	206
Jak poprosić o podwyżkę? .....	209
Asertywny szef .....	214
Asertywne informacje zwrotne, czyli jak wyzwalać inicjatywę, mieć więcej czasu i budować autorytet szefa? .....	214
Asertywność w sprzedaży i w obsłudze klienta .....	220
Jak radzić sobie z wulgarnym i agresywnym klientem? .....	222
Jak odmawiać klientom? .....	227

## Rozdział 5.

# JAK ODMAWIAĆ BEZ POCZUCIA WINY?

### Poznaj kogoś, kto potrzebuje Twojej pomocy

Święty spokój, niepewność, tak naturalna potrzeba bycia w porządku, a może lęk przed poczuciem winy nakazały Peterowi zgodzić się na spełnienie prośby siedzącego obok kolegi.

„NIE mam siły się z tobą spierać, rób, jak chcesz” — odparł w końcu, ulegając kolejnym argumentom.

Mógł poczuć ulgę, to w końcu nic wielkiego. „NIE warto spierać się o tak błahę rzecz, właściwie nic mnie to NIE kosztuje, szkoda życia, by udowadniać sobie, kto ma rację” — pomyślał zapewne.

„OK” — odparł Peter. NIE wiedział przecież, że jego życie trwać będzie jeszcze tylko 4 minuty.

NIE wiedział przecież, że ta nic NIEznacząca zgoda kosztować będzie życie 109 osób — 100 pasażerów i 9 członków załogi samolotu DC-8, odbywającego rejs 621 z Montrealu do Los Angeles, którego Peter Hamilton był kapitanem.

Air Canada 621 na skutek zbyt wczesnego uruchomienia spojlerów runął na ziemię.

15 lipca 1970 roku o 8:06 ta nic NIEznacząca zgoda, chwila świętego spokoju, krótkotrwała korzyść z zastosowania reguły „mądry głupiemu ustępuje”, odebrała życie 109 osobom, odebrała spokój rodzinom ofiar.

Dlaczego o tym piszę?

Piszę o tym, ponieważ chcę, abyśmy przyjrzeni się czemuś, co najczęściej bywa kojarzone z asertywnością — umiejętności odmawiania.

Umiejętności, która być może tamtego ranka 15 lipca 1970 roku mogła uratować życie 109 osobom.

Nie chcę jednak, byśmy uprawiali teraz gdybologię.

Odlóżmy więc tę tragiczną historię na chwilę na bok.

Zastanówmy się przez moment nad czymś innym.

NIE mówmy przez chwilę o konsekwencjach godzenia się na coś, na co NIE masz ochoty, o obwinianiu siebie, o Twoich nerwach i utraconym czasie.

NIE mówmy o tym, że nic NIEznaczące 15 minut dziennie, jakie poświęcasz na rzeczy, które NIE należą do Ciebie, w ciągu roku urasta do 8 dni pracy, a w ciągu 40 lat stażu przez blisko rok wykonujesz pracę, za którą nikt Ci NIE płaci.

NIE mówmy o tym, jak się czujesz, godząc się na coś, co kłóci się z Tobą.

NIE mówmy wreszcie o tym, jak mówić NIE, bo Ty doskonale potrafisz to robić. Posiadłeś tę umiejętność w pierwszym roku swojego życia.

NIE mówmy o tym, bo NIE chcę o tym mówić. Chcę zaproponować Ci coś zgoła innego.

Chcę bowiem, abyśmy porozmawiali o tym, jak pomagać.

Tak! Pomagać, ponieważ wiem, jak ważne jest dla Ciebie bycie w porządku, jak ważne są dla Ciebie relacje międzyludzkie, jak ważne jest dla Ciebie czyste sumienie, jak ważni są dla Ciebie inni ludzie, jak ważny jest święty spokój.

Wiem także, że za nic w świecie NIE chciałbyś tego stracić.

NIE będę Cię więc prosił, abyś dzisiaj chociaż spróbował powiedzieć NIE, bo NIE chcę po raz kolejny przymuszać Cię do czegoś, co jest sprzeczne z Tobą.

Poproszę Cię więc o pomoc.

Proszę Cię o pomoc, proszę o bycie w porządku, o koleżeństwo, troskę, empatię i kreatywność.

Jest bowiem ktoś potrzebujący, ktoś, komu trzeba pomóc, trzeba, bo inaczej zagubi się, straci kontrolę nad własnym życiem, znacznie obwiniać siebie — i ten ktoś bardzo potrzebuje Twojej pomocy.

Mam nadzieję, że także tym razem NIE odmówisz i zechcesz pomóc jeszcze tej jednej i jedynej osobie — zechcesz pomóc sobie!

Tak, pomóc sobie, bo właśnie w ten sposób postrzegam asertywność.

Ale NIE tylko sobie, ponieważ w ten sposób pomożesz też innym.

Będziemy jednak mówić o tym, jak pomagać w sposób uczciwy i NIEWymuszony. Pomagać z zaangażowaniem i chęcią, bo co to za pomoc, kiedy jest wymuszona, co to za zaangażowanie, kiedy czujesz, że się zmuszasz, co to za uczciwość, kiedy opiera się na niedopowiedzeniach...

Będziemy mówić więc o aktywnej, prawdziwej pomocy — pomocy pełnej oddania, zaangażowania i odpowiedzialności. Pomocy, która pozwala innym decydować o sobie, pomocy, która daleka jest od kłamstwa i fałszywych przekonań.

Pozwól więc, że przyjrzymy się pewnym zasadom, które pozwolą Ci nieść właśnie taką pomoc, jaką chcesz nieść i jakiej oczekują od Ciebie inni.

Ratownicy medyczni — przedstawiciele jednego z najbardziej poważanych i szanowanych zawodów na świecie — posiłkują się w swojej pracy pewną zasadą, która wspiera rzetelne i skuteczne niesienie pomocy innym.

Mianowicie ratownik medyczny, zanim przystąpi do udzielenia pomocy, jest zobowiązany do tego, by zadbać o jedną rzecz — własne bezpieczeństwo.

Po co komu ratownik, którego podczas akcji spotyka niebezpieczeństwo, razi prąd, ogarnia pożar albo który zostaje napadnięty przez przeżywającą szok ofiarę wypadku.



W imię tej zasady ratownik ma prawo odstąpić od udzielenia pomocy, jeżeli takowa bezpośrednio zagraża jego bezpieczeństwu.

Chcę Ci zaproponować, aby Twoja przygoda z asertywnością oparta była właśnie na tej zasadzie — pomóż sobie, zanim pomożesz innym, pamiętając, że masz prawo odmówić, jeżeli spełnienie prośby godzi w Ciebie.

Zadbaj o własny komfort, własne bezpieczeństwo, bo dopiero wtedy możesz prawdziwie pomóc innym.

Po co komu pomoc kogoś, kto NIE zadbał o własne bezpieczeństwo, może przecież nawalić, kiedy najbardziej będzie potrzebny. Po co komu pomoc kogoś, kto pomaga, chociaż pomoc NIE chce.

Prawdziwa pomoc to czynna pomoc, tzn. pomoc, która NIE zagraża Tobie, NIE rani Cię, NIE wywołuje poczucia wykorzystania i niesprawiedliwości dziejów.

Pomagaj z zaangażowaniem, uczciwością i empatią, które są w Tobie, a NIE z zakłamanym wyrazem twarzy, uciekającym spojrzeniem, złością wyrażaną za zamkniętymi drzwiami, złością, która przekłada się na samopoczucie Twoich bliskich.

Tak, zakłamanym. Bo godzenie się na coś, na co nie masz ochoty, dla mnie równoznaczne jest z kłamstwem — okłamywaniem innych. Skąd inni mają wiedzieć, jakie są Twoje potrzeby, plany i oczekiwania.

Jesteś jedyną osobą, która może powiedzieć TAK, jesteś jedyną osobą, która może powiedzieć NIE. Godząc się na coś, na co nie masz ochoty, świadomie wprowadzasz innych w błąd.

Pozwól innym decydować o samych sobie, pozwól samodzielnie reagować, przestań zakładać, że wiesz lepiej od innych, co jest dla nich dobre. Czy tego chcesz, czy NIE, NIE masz wpływu na czyjeś uczucia.

Twoje NIE nikogo NIE urazi, dopóki ten ktoś nie zgodzi się na to.

W tym rozdziale użyłem NIE więcej niż 30 razy — tylko od Ciebie zależy, czy jesteśmy nadal kolegami.

Pamiętaj, że jednorazowa odmowa nie może zniszczyć prawdziwej, trwałej relacji, oznaczałoby to bowiem, że opiera się ona tylko na Twojej pomocy i jako taka byłaby przecież bezwartościowa.

Zależy mi na Twoim bezpieczeństwie, zależy mi na tym, abys miał siłę i ochotę pomagać innym, dlatego pozwól, że opowiem Ci pewną historię.

Historię, która, mam nadzieję, pomoże Ci ostatecznie pogodzić dwie z pozoru sprzeczne ze sobą potrzeby — troskę o swoje granice i troskę o innych. Potrzeby, których pogodzenie pozwoli Ci pozbyć się tego największego hamulca asertywności — poczucia winy.

„Nie dam ci odpisać, bo nigdy się tego nie nauczysz, ale z chęcią ci to wytłumaczę” — zwykł mawiać pewien młody student w obliczu błagalnych próśb swoich kolegów niekoniecznie przygotowanych do zajęć.

Bronił w ten sposób siebie, bronił własnych wartości, wykazywał też troskę o innych. Prawdziwą.

Zachowywał równowagę. Równowagę, która jest podstawą asertywności. Jeden z największych autorytetów moralnych w historii polskiego narodu, człowiek, który pomógł zmienić oblicze ziemi... tej ziemi — Karol Wojtyła, papież Polak, Jan Paweł II.

Będąc studentem, nie wiedział zapewne, że to asertywność, ale wiedział zapewne, że tak jak inni mają prawo prosić o pomoc, tak on ma prawo proponować pomoc.

Wiedział, że pomoc jest procesem czynnym, uległość zaś kłamstwem.

## **Jak odmawiać bez poczucia winy i burzenia relacji?**

Czy wiesz, że Bułgarzy, kiedy mówią „nie”, kiwają głową na „tak”?

Jak głosi ludowa legenda, zwyczaj ten powstał w czasie panowania Turków w Bułgarii, kiedy miejscowa ludność musiała zmagać się z problemem przymusowej islamizacji.

Procedura islamizacji była nad wyraz uproszczona.

Turecki żołnierz przykładł nóż do gardła Bogu ducha winnego Bułgara i pytał: „Przejdiesz na islam?”

Ruch głowy na „nie” podcinał gardło, więc Bułgarzy zaczęli mówić „nie” — kiwając głową na „tak”.

Piszę o tym, ponieważ ta bułgarska legenda przypomina mi sposób, w jaki część ludzi odmawia innym wykonania niewygodnych rzeczy, posilkując się strategią, którą nazywam także strategią ciotki z Łomży — „Wiesz, bardzo chętnie, ale nie mogę, bo przyjechała do mnie ciotka z Łomży” (podczas gdy ciotka służy jako zgrabna ściema).

„Nie mogę zostać po godzinach w pracy, bo mam już umówioną wizytę u lekarza”.

„Wybacz, ale nie mogę z tobą rozmawiać, bo właśnie wychodzę, jestem umówiony”.

„Yyyyy, wiesz, nie bardzo mogę... Yyyyy ten tego... Przychodzi hydraulik...”.

„Nie mogę ci pomóc, nie pożyczę ci pieniędzy, bo sam nie mam... Wiesz, jak teraz jest...”.

To bardzo ciekawe zjawisko — na pierwszy rzut oka skuteczne, bo osoba, która Cię prosi, zazwyczaj odpuszcza sobie.

Na pierwszy rzut oka nie masz nawet problemu z odmawianiem.

Na pierwszy.

Ponieważ, podobnie jak w przypadku bułgarskich chłopów, to Ty, zyskując, tracisz.

Ja wiem, że to bywa skuteczne, ja wiem, że zazwyczaj proszący odpuszcza sobie, ja wiem, że to już nawyk, lecz jest w tym wszystkim kilka małych „ale”.

Nie zrozum mnie źle, nie chcę pisać o moralno-etycznych aspektach kłamstwa.

Nie znam bowiem osoby, która przynajmniej raz w życiu nie skłamałaby. Nie czuję się uprawniony do ocen moralnych.

Nie o to mi chodzi. Ważniejsze są konsekwencje. Raz, że prawda może wyjść na jaw. Dwa, że kłamstwo to negatywne emocje dla Ciebie.

Nie doświadczasz może poczucia winy, odczuwasz za to przyśpieszone tętno, pustkę w głowie, nie wiesz, co zrobić z oczami, Twój organizm jest pobudzony, czujesz, że zaczynasz mówić szybciej, być może nawet czujesz się gorszy, tłumacząc się przed drugim człowiekiem.

To jednak nie wszystko.

Ważne są także konsekwencje takiej odmowy w świetle uczenia innych, jak chcemy być traktowani, w świetle nadrzędnej zasady asertywności — podejmowania samodzielnych decyzji.

„Nie mogę” to informacja o naszej podatności na zewnętrzny wpływ — bardzo daleka od samodzielnej decyzji.

„Nie mogę” to przecież wskazanie zewnętrznego problemu, który uniemożliwia spełnienie prośby.

„Nie mogę” to także nieświadome zaproszenie do negocjacji. Bardzo niebezpieczne. Ponieważ ktoś może zaproponować Ci pomoc w rozwiązaniu zewnętrznego problemu, a ta wywoła w Tobie zobowiązanie np. do spełnienia prośby (no bo przecież ktoś chciał Ci pomóc).

Twoje „bułgarskie nie” (czyli: nie mogę, hydraulik, ciotka z Łomży, sam nie mam pieniędzy) to wreszcie przyzwolenie na dalsze prośby — taka odmowa uczy bowiem innych, że nie ma sprawy.

Bułgarzy, kiwając na „tak”, może zachowywali życie, jednak przekazując błędny komunikat, sprawiali wrażenie, że robią to z niekłamną ochotą, przez co wślali się w błędne koło dalszych niewygodnych i bolesnych żądań.

W sumie trudno im się dziwić.

Mam jednak nadzieję, że Twoje dzisiejsze dylematy mają mniejszy kaliber.

Na szczęście Ty masz możliwość nauczyć innych, jak chcesz być traktowany, nie czując przy tym zażenowania ani poczucia winy, a jednocześnie dbając o trwałość relacji.

Jeżeli także do Ciebie przyjeżdża czasami ciotka z Łomży lub czujesz nóż na gardle w obliczu krzywdzących Cię próśb, oto najprostszą procedurą, dzięki której będziesz w stanie budować naprawdę satysfakcjonujące relacje, ucząc innych, jak należy Cię traktować, oraz unikniesz tej dobrze Ci znanej zgagi, gdy godzisz się na coś, na co nie masz ochoty.

## **Nie**

To pierwszy krok. Proszę, nie myl go z „yyyyy, ten teges... no nie bardzo...”, bo może to bywa skuteczne, ale brakuje tu Twojej samodzielnej decyzji.

Jeżeli jest Ci przykro lub odmowa jest dla Ciebie trudna, powiedz, co czujesz.

Powiedz: „przykro mi”, bo to nie usprawiedliwianie się ani tłumaczenie, to sposób na autentyczność, Twoja ludzka twarz. Ma prawo być Ci przykro.

Powiedz to zwłaszcza wtedy, gdy chcesz pomóc, ale po prostu nie możesz. Asertywność to przecież pomoc czynna. To bardzo dalekie od poczucia winy.

## **Obszar odmowy**

Kolejnym krokiem jest precyzyjne wskazanie przez Ciebie obszaru Twojej odmowy.

Pamiętasz metodę audiodeskrypcji z rozdziału 4.?

Warto posłużyć się nią po raz kolejny. Opisz więc obszar odmowy w sposób konkretny, widoczny, obiektywny i policzalny.

Im bardziej obszar odmowy będzie precyzyjny, tym łatwiej będzie go przyjąć Twojemu rozmówcy.

Przekáže mu bowiem komunikat, że nie odrzucasz jego jako osoby, nie chcesz jedynie zrealizować jego prośby, jego pomysłu na pomoc.

Zwróć uwagę na poniższe przykłady:

- „Nie zostanę po godzinach w pracy” zamiast: „~~Nie dam sobą manipulować~~”.
- „Nie pożyczę ci pieniędzy” zamiast: „~~Nie jestem kasą zapomogowo-pożyczkową~~”.
- „Nie poprę twojego pomysłu” zamiast: „~~Nie będę uczestniczył w machlojkach~~”.
- „Nie przyjedziemy do was w sobotę na obiad” zamiast: „~~Nie udawajmy kochającej się rodziny~~”.

Precyzyjne opisanie obszaru odmowy przyniesie Ci korzyści, nawet gdy masz do czynienia z ewidentną manipulacją lub kolejną z rzędu „prośbą o pomoc”, która zakłada, że jak zwykle coś zrobisz za kogoś.

Pozwoli Ci bowiem ostudzić emocje, pozwoli Ci bowiem skupić się na bezspornych faktach.

Teraźniejszość jest bezdyskusyjna. Odwołanie do teraźniejszej prośby wzmocni skuteczność Twojej decyzji. Unikniesz bowiem pytań typu: „Dobra, dobra, powiedz mi, kiedy musiałeś coś zrobić za mnie?”.

## Uzasadnienie

Kolejny krok Twojej odmowy to krótkie, prawdziwe uzasadnienie Twojej decyzji.

Psychologowie społeczni dowiedli, że obecność uzasadnienia wzmacnia skuteczność komunikatu o blisko 30% (nawet wówczas, gdy jest ono nielogiczne — w słynnym eksperymencie Elli Langer studenci czekający w kolejce do ksero podobnie chętnie wpuszczali bez kolejki osobę, która prosiła o przepuszczenie, mówiąc, że bardzo się śpieszy, jak i wtedy, gdy prośbę swą podpierала uzasadnieniem „bo muszę zrobić ksero”).

Wykorzystaj więc uzasadnienie, aby wzmocnić swój przekaz.

Pamiętaj jednak, że uzasadnienie nie jest argumentem, ponieważ odmowa to nie prośba, odmowa nie jest przekonywaniem. Odmowa jest decyzją („Postanowiłem” zamiast: „Zrozum mnie, proszę”).

Prawdziwe uzasadnienie jest wyrazem Twojej decyzyjności — uczy innych, że to Ty podejmujesz decyzje.

Prawdziwe uzasadnienie pozwoli Ci zachować wewnętrzny spokój.

Sławetne „czuję się gorszy od innych” — jedno z najczęstszych ograniczających ludzi przekonań wynika na ogół z nadmiernej potrzeby tłumaczenia się lub posilkowania się kłamstwem.

Proszę, pamiętaj także, że uzasadnienie nie jest konieczne. Pamiętaj, że masz prawo nie zdradzać motywów swoich decyzji, jeżeli nie masz na to ochoty.

Mimo wszystko zachęcam Cię do tego. Uzasadnienie to wyraz szacunku wobec innych. Od dziecka lubimy przecież wiedzieć „dlaczego”.

Uzasadnienie to motyw Twojej decyzji i jako taki może być ogólny lub odwoływać się do Twoich uczuć.

Pozwól, że wrócimy do naszych przykładów.

- „Nie zostanę po godzinach w pracy, ponieważ mam inne plany”.
- „Nie pożyczę ci pieniędzy, ponieważ nie lubię tego robić / ponieważ nie oddajesz ich w terminie”.
- „Nie poprę twojego pomysłu, ponieważ byłoby to dla mnie bardzo kłopotliwe”.
- „Nie przyjedziemy do was w sobotę na obiad, ponieważ mamy inne plany”.

„Mamy inne plany?”

Już słyszę Twoje pytanie.

A co, jeżeli ktoś spyta mnie: „A jakie to plany?”. Przecież zaraz usłyszę o lekceważącym stosunku do pracy, o tym, że nie można na mnie liczyć, bo nie chcę spotkać się z matką, ojcem, teściową czy szwagrem.

Bardzo dobre pytanie. Pozwól, że poświęcę mu zatem chwilę.

Oczywiście usłyszysz. Usłyszysz, jeżeli na nie odpowiesz.

Jeżeli jednak wykonałeś ćwiczenia w rozdziale 4., wiesz już, jak sobie radzić.

Pamiętaj, że nie musisz odpowiadać na pytania, to wcale nie jest nieuprzejme. Ty również masz prawo oczekiwać uprzejmości wobec siebie i niezadawania Ci kępujących Cię pytań. Także tutaj obowiązuje zasada „masz prawo zachować milczenie, bo wszystko, co powiesz, może zostać użyte przeciwko tobie”.

Bardzo lubię określenie „mam inne plany”, więc pozwól, że odpowiem na kolejne pytanie: „No dobrze, ale jak mi się po prostu nie chce i nie mam nic w planach, chcę po prostu posiedzieć w domu, w kapciach przed telewizorem, czy to nie będzie kłamstwo?”.

Według mnie nie. Odpoczynek czy potrzebę prywatności postrzegam bowiem także jako czynność zaplanowaną. W szkole, na uczelni, w pracy spędzamy znaczną część naszego życia. Aby mieć energię do działania, musimy także wypoczywać, czyli zaplanować, że nie robimy nic, podjąc taką decyzję.

Jedna z uczestniczek mojego szkolenia zwykła odpowiadać zapraszającej ją na obiad teściowej, że „nie przyjedzie, bo ma dzień wewnętrzny”, myśląc o kapciach, papilotach i telewizorze.

A Tobie co podpowiada Twoja kreatywność?

### **Podtrzymanie kontaktu – czynna pomoc**

To prawdopodobnie najważniejszy krok asertywnej odmowy.

Pozwoli Ci on zrealizować pozytywną intencję, która dotychczas mogła kępować Ci ręce — chęć bycia pomocnym, chęć bycia w porządku wobec innych, intencję, która nieraz sprawiała, że godziłeś się na coś, na co nie miałeś ochoty, bo tak było lepiej.

Ten krok pomoże Ci czuć się osobą pomocną, uwolni Cię od wyrzutów sumienia i poczucia winy, pomoże Ci okazać troskę wobec innych, pomoże Ci zadbać o trwałość relacji.



Trzy pierwsze kroki były bowiem troską o Ciebie. Troską o własne bezpieczeństwo.

Dopiero teraz możesz pomagać aktywnie, dopiero teraz możesz pomagać skutecznie.

Czas więc na aktywną pomoc.

Pomoc wynikająca z Twojej potrzeby, Twojego zaangażowania, a nie zobowiązania czy lęku przed winą.

Jak więc to zrobić? Jak odmawiać bez poczucia winy i burzenia relacji?

Pamiętaj po prostu, że tak jak inni mają prawo prosić, Ty masz prawo proponować.

Co to oznacza?

O ile prawidłowo wykonałeś trzy pierwsze kroki, z pewnością zauważyłeś, że głównym przesłaniem asertywnej odmowy nie jest odrzucenie rozmówcy, tylko niewyrażenie zgody na realizację jego pomysłu na pomoc z Twojej strony.

O ile więc zależy Ci na relacji, zaproponuj po prostu własny pomysł realizacji oczekiwanej od Ciebie pomocy.

Powróćmy więc do naszych przykładów.

- „Nie zostanę po godzinach w pracy, ponieważ mam inne plany, ale mogę wykonać zadania, o które mnie prosisz, np. w poniedziałek, jestem wtedy mniej obciążony”.
- „Nie pożyczę ci pieniędzy, ponieważ nie lubię tego robić / ponieważ nie oddajesz ich w terminie, ale być może jestem w stanie ci pomóc w inny sposób”.
- „Nie poprę twojego pomysłu, ponieważ byłoby to dla mnie bardzo kłopotliwe, ale jeżeli zgodziłbyś się wprowadzić zaproponowane przeze mnie poprawki, to możesz na mnie liczyć”.
- „Nie przyjedziemy do was w sobotę na obiad, ponieważ mamy inne plany, dzwoniemy się w przyszłym tygodniu i pomyślimy, co możemy razem zrobić”.

Zwróć uwagę na ostatni przykład.

Podtrzymanie kontaktu nie musi oznaczać wcale zobowiązania do jakiegokolwiek działania, wystarczy zapewnienie o chęci podtrzymania relacji. To bardzo wiele. Oznacza to przecież, że inni są dla Ciebie ważni. Tobie pozostawia zaś furtkę.

### **Ćwiczenie „Asertywna odmowa”**

Zamień poniższe przykłady odmowy nieasertywnej na odmowę asertywną. Pamiętaj o precyzyjnym określeniu obszaru odmowy, krótkim i prawdziwym uzasadnieniu oraz zaoferowaniu aktywnej pomocy.

Sytuacja	Odmowa nieasertywna	Odmowa asertywna
<p>Znajomy prosi Cię o pożyczenie 300 zł. Ty jednak nie masz w zwyczaju pożyczać pieniędzy.</p> <p>Szef w pracy prosi Cię o wykonanie dodatkowego zadania niewchodzącego w zakres Twoich obowiązków.</p> <p>Znajomy chce skorzystać z Twojej pomocy związanej z wykonywanym przez Ciebie zawodem (naprawy komputera, wypełnienia PIT-u, napisania CV). Ty jednak jesteś po prostu zmęczony.</p> <p>Kolega z pracy prosi Cię o pomoc w wykonaniu jego pracy (np. raportu kwartalnego), ponieważ bardzo sobie ceni Twoje spostrzeżenia. W praktyce wiesz dobrze, iż będziesz musiał wykonać raport jak zwykle za niego.</p> <p>Dzwoni do Ciebie znajomy i informuje Cię, że będzie u Ciebie za 15 minut. Ty nie masz ochoty na niczyją wizytę.</p>	<p>Bardzo chętnie, ale sam nie mam.</p> <p>Mam strasznie dużo pracy, może poprosisz kogoś innego.</p> <p>Sam nie jestem w tym za dobry.</p> <p>Mam strasznie dużo pracy, poza tym nie jestem w tym dobry. Sam popełniam błędy.</p> <p>No przykro mi, ale właśnie wychodzę.</p>	

## Jak radzić sobie z nachalnymi ludźmi?

W trakcie mojego pierwszego treningu asertywności brałem udział w scenie, w której moim zadaniem było odmówić koledze pożyczania pieniędzy.

Była to sytuacja nad wyraz prawdziwa, ponieważ w tamtym okresie miałem z tym duży problem i nie brakowało mi kolegów, którzy traktowali mnie jak kasę zapomogowo-pożyczkową z bardzo atrakcyjnym oprocentowaniem 0% w skali wieczności.

Początek był łatwy: „Nie pożyczę ci pieniędzy, ponieważ nie oddasz mi w terminie”.

Za chwilę czekało mnie jednak prawdziwe wyzwanie.

„Ja wiem, ale tym razem to wyjątkowa sytuacja, tylko na ciebie mogę liczyć, nie poradzę sobie, jak mi nie pomożesz, ej, no nie bądź taki, przysięgam, tym razem oddam w terminie, a tak w ogóle to ostatni raz, koledze nie pomożesz?”

Byłem konsekwentny, usilnie starałem się znaleźć kontrargumenty, jednak szybko zauważyłem, że każde moje słowo potęguje nachalność argumentów mojego kolegi, a ja zaczynam się gubić.

Nie wiedziałem, dlaczego tak się dzieje, nie wiedziałem także, że popełniam błąd.

Powiedzmy to sobie szczerze. Opisana wyżej procedura asertywnej odmowy nie zawsze będzie skuteczna. Nie zawsze spotkasz ludzi, którzy zrozumieją Cię za pierwszym razem.

Spotkasz zapewne ludzi, którzy będą Cię za wszelką cenę próbowali przekonać, czasami będą nawet bardzo nachalni, posilkując się mniej lub bardziej emocjonalnymi chwytami.

Warto więc, byś w podobnych sytuacjach wiedział, jak sobie radzić.

Narzędziem, które pozwoli Ci radzić sobie z podobnymi sytuacjami, jest powszechnie znana **technika zdartej płyty**, którą wówczas zaproponował mi trener prowadzący szkolenie.

Technika zdartej płyty polega na kilkakrotnym powtórzeniu odmowy, jednak w zastosowaniu tej metody czai się kilka niebezpieczeństw. Dlatego pozwól, że przyjrzymy jej się znacznie szerzej.

Z doświadczenia wiem, że wiele osób w obliczu nachalnych próśb zaczyna się irytować, za każdym kolejnym razem starając się intensywniej zaznaczyć swoje stanowisko, tracąc przy tym nerwy, dając się ponieść emocjom — lub dla świętego spokoju po prostu przystaje na coś, na co nie ma ochoty.

Powód emocjonalnej reakcji („Głuchy jesteś czy co?”), powód zniecierpliwienia („Ile razy mam mówić NIE?”) przy wielokrotnym powtarzaniu odmowy jest jednak prosty.

Wynika z błędu, jaki ja także popełniłem.

Błąd ten polega na oczekiwaniu zakończenia trudnej dla nas sytuacji przez kogoś innego, wynika z oczekiwania podjęcia decyzji za nas, wynika bowiem z oczekiwania zrozumienia nas.

Odmowa być może skutkuje, pozostaje jednak niesmak, być może pada kilka słów za dużo.

Aby więc zapewnić Ci maksymalny komfort użytkowania techniki zdartej płyty, aby zapewnić Ci komfort w obliczu nachalnych próśb, pozwól, że przyjrzymy się istocie tej metody, odwołując się do jej metaforycznego zakresu, tzn. tego, jak działa zdarta płyta.

Najwygodniej będzie zilustrować mechanizm zdartej płyty za pomocą muzyki.

Nigdy nie pamiętam hitów lata, posłużę się więc przykładem utworu, o którym było głośno — także przez skrajnie szokującą krótkowzroczność speców od marketingu pewnej firmy, która wypuściła na rynek cmentarne znicze z pozytywką: „Wstań, powiedz: nie jestem sam”.

Adapter odtwarzający zdartą płytę za każdym razem odtwarza identyczny dźwięk.

„Nie powie sępie miłości, nie powie sępie miłości, nie powie sępie miłości” brzmi więc za każdym razem identycznie, dźwięki nie są

głośniejsze ani cichsze, dłuższe ani krótsze, a my dzięki temu mamy szansę usłyszeć przesłanie Michała Wiśniewskiego raz jeszcze.

Dlaczego o tym piszę?

Piszę o tym, ponieważ istotą skuteczności techniki zdartej płyty, a zarazem jej najczęściej ignorowanym elementem, są jej właściwości dźwiękowe.

Odmowa w obliczu natarczywej prośby powinna więc za każdym razem brzmieć identycznie: winna być wypowiedziana identycznym tonem i z identyczną tonacją. Powinna też zawierać pauzy.

Twój ton, Twoja intonacja oraz pauzy są niczym innym jak wyrazem Twojej decyzji, nie musisz przecież nikogo przekonywać, nikt nie musi niczego rozumieć ani na nic wyrażać zgody. Nie musisz się także irytować, ponieważ Ty tylko przekazujesz informację o podjętej już decyzji.

Powtórzenie pozwala Ci opanować emocje, a drugiej stronie pozwala zrozumieć, że decyzja jest nieodwołalna. To niewątpliwa korzyść dla Ciebie. Dbasz w ten sposób o swój spokój.

Zapytasz zapewne, ile razy powinieneś powtórzyć swoją odmowę.

Ilość zależy od Ciebie, możesz powtórzyć ją 2 – 4 razy, jednak znacznie ważniejsza od ilości jest świadomość, że to do Ciebie należy ostatnie słowo.

2 – 4 razy pozwolą Twojemu rozmówcy usłyszeć Twój przekaz, jeżeli wcześniej go nie zrozumiał.

Jeżeli jednak nie rozumie go dalej, to problem nie należy już do Ciebie.

Zrobiłeś wszystko, co mogłeś. Jeżeli to nie skutkuje, zmień temat, zakończ niewygodną dla Ciebie rozmowę albo wyraż swoje emocje w obliczu nachalnych prośb.

Podejmij decyzję, a zyskasz spokój.

Może zyskasz miano „sepa miłości” — szczęśliwie jednak nikt nie wie, co to właściwie znaczy.

## Asertywna odmowa w cienkim cieście na ostro

Kończąc rozważania na temat asertywnej odmowy, warto zwrócić uwagę także na sposób radzenia sobie z wyjątkowo nachalnymi ludźmi, z tzw. zawodowymi proszącymi — kolegami w pracy po 63 razy dziennie proszącymi Cię o zszywacz, dziurkacz, kartkę, długopis, samozwańczymi parkingowymi obiecującymi przypilnować Twojego samochodu, zbierającymi na lekarstwa lub szklankę chleba, których możesz spotkać np. na dworcach kolejowych w całej Polsce, osobami myjącymi szyby na skrzyżowaniach. Wszystkimi ludźmi, którzy nie rozumieją zwykłego NIE i którzy, spotykając się z Twoją decyzją, zazwyczaj Cię atakować.

Muszę Cię jednak ostrzec. Metoda, którą chcę Ci zaproponować, jest jak prawdziwy kebab — naprawdę ostro, a na dodatek w cienkim cieście, nie zawiera bowiem nic, co mogłoby zneutralizować jej smak.

Proponuję Ci ją jako sposób radzenia sobie w sytuacjach krytycznych, gdy wszystkie inne metody zadbania o swoje terytorium okażą się nieskuteczne lub po prostu nie będziesz widział sensu ani potrzeby ich wykorzystania.

Pamiętaj jednak, że jej zastosowanie zawsze piecze. Używaj jej więc w ostateczności — jako samoobrony.

Pamiętaj o tym, by serwować ją tylko wobec osób, z którymi nie zamierzasz tworzyć relacji, a których natarczywość próśb godzi w Ciebie, kłóci się z Twoimi wartościami, uderza w Twoje poczucie przyzwoitości.

Pamiętaj także, że ocena potrzeby jej wykorzystania zależy tylko od Ciebie.

Już za chwilę podam Ci przepis. Jednak pozwól, że najpierw dam Ci pewien przykład.

Nie wiem jak Ty, ale ja mam taką zasadę, że nie pomagam finansowo ludziom zbierającym na ulicy. Jestem przekonany, że w ten sposób potęguję ich wyuczoną bezradność. Zazwyczaj mówię NIE. I to wystarcza.

Jednak czasami muszę posłużyć się asertywną odmową w cienkim cieście na ostro, ponieważ zachowanie mojego rozmówcy wywołuje we mnie nie tylko zdziwienie, ale także sprzeciw.

Wracałem kiedyś z rannych zakupów, gdy chwiejnym krokiem podszedł do mnie znany z widzenia w „obrębie sklepu” miejscowy „sąsiad”.

„Kierowniku, sąsiedzie, jest taka prośba, na lekarstwo mi brakuje, kierownik dorzuci do wina, w piątek dostaję rentę, oddam”. Nie wiem, co mnie przekonało, bo na alkohol nie daję — być może szczerłość, być może zapewnienie zwrotu — zgodziłem się. Miałem pod ręką 2 zł, więc wspomogłem zakup „lekarstwa”, w duchu licząc się z tym, że zwrotu nie będzie.

Po tygodniu, kiedy znów wracałem z zakupów, pod tym samym sklepem podszedł do mnie „sąsiad”.

„Kierowniku, sąsiedzie, ja kierownikowi jestem winny 2 zł”.

Wyobraź sobie moje zdziwienie. Pięknie. Pełen szacunek. Miałem zajęte ręce, nie chciało mi się sięgać do portfela, a i gest mnie ujął, powiedziałem więc: „Na zdrowie, sąsiedzie, na wieczne nieoddanie”, mając nadzieję na odwzajemnienie szacunku.

Usłyszałem jednak: „Kierowniku, to pożycz jeszcze 2 — razem będzie 4”.

Przy całym moim uwielbieniu asertywności nie wyobrażam sobie mojej odpowiedzi w stylu: „Nie, nie dam panu 2 zł, ponieważ już w zeszłym tygodniu pożyczył pan ode mnie 2 zł, a tak na marginesie jestem przeciw prowadzeniu działalności gospodarczej bez odprowadzania należnych podatków, a w ten sposób postrzegam pańskie działania w »obrębie sklepu«, ale jeżeli łaskawy pan sobie życzy, być może mogę panu pomóc w inny sposób. Oferuję pomoc przy rejestracji działalności gospodarczej”.

W ruch poszła asertywna odmowa w cienkim cieście na ostro.

Strategia jest bardzo prosta. Prosta jak kebab. Zawiera dwa składniki.

Oto przepis dla Ciebie.

Składnik 1. *Nie* — to raptem ciasto, krótka, szybka decyzja. Wyrazistości strategii nadaje składnik drugi — sos. Bardzo ostry.

Składnik 2. *I pomyśl dlaczego nie*.

Zwróć uwagę na istotę drugiego składnika, który stanowi przeniesienie odpowiedzialności za Twoją odmowę na drugą stronę.

Technikę tę znam z książki *Strategia ostra jak pepperoni* Jensa Weidnera (Onepress, 2007) i poradziłem wykorzystać tę metodę jednej mojej znajomej, która miała w pracy problem z notorycznie proszącym o drobne rzeczy kolegą — zszywacz, dziurkacz, pinezki, kartki, post-itki itp. stanowiły dla niego bowiem sens życia.

Niby nic, ale ile razy dziennie można słyszeć: Kasiu, czy możesz mi podać zszywacz, Kasiu to, Kasiu tamto.

Dotychczasowe podawanie, dotychczasowa uległość ustąpiły miejsca: „Nie, i pomyśl dlaczego nie”. Ale to był dopiero początek.

Z relacji Kaśki wiem, że znajomy nie tylko odpuścił, ale przez kilka chwil głowił się, dlaczego tak się stało.

„Nie podałaś mi zszywacza, bo wczoraj, kiedy szedłem na obiad, nie zaproponowałem ci wspólnego wyjścia?” — brzmiało pytanie. „Nie” — padała odpowiedź.

„A może dlatego, że w zeszłym tygodniu skrytykowałem twój pomysł?”. „Nie” — brzmiała odpowiedź, a z każdą kolejną problem coraz mniej należał do Kaśki. Dobre, prawda?

Na zakończenie mam do Ciebie prośbę.

Nie stosuj tej metody wobec swoich bliskich, wobec osób, na których Ci zależy, nie stosuj jej wobec swojego szefa...

Nie powiem Ci dlaczego.

Powiem Ci NIE, i pomyśl dlaczego NIE.