

Asertywność brzmi dla wielu osób jak coś z kategorii „powinieniem potrafić”, a u mnie, kiedy zaczynałem temat, miała raczej formę lęku: lęku przed tym, że zawiodę, zdam się na czyjąś ocenę, albo że ktoś uzna mnie za „za trudnego”. W praktyce problem rzadko dotyczy samego faktu, że stawiam wymagania. Chodzi o to, co w głowie dzieje się tuż przed rozmową. Czy potrafię mówić wprost, bez proszenia o pozwolenie na własne potrzeby. I czy umiem utrzymać spokój, nawet jeśli druga strona robi się napięta.

Kiedy ktoś mówi „bądź asertywny”, często dostaje w zamian ogólne slogany. Tymczasem asertywność działa jak rzemiosło: ma swoje narzędzia, ma momenty ryzyka, i ma strategię wyjścia z sytuacji, gdy atmosfera robi się gorąca.

Ten poradnik jest pisany pod tych, którzy się boją. Nie obiecuję, że przestaniesz czuć lęk. Obiecuję raczej, że nauczysz się go prowadzić, tak żeby nie przejął sterów w rozmowie.

Co naprawdę jest „asertywnością”, a co tylko udawaniem twardości

Najczęstsze nieporozumienie: asertywność myli się z byciem bezczelnym. Twardy ton nie jest dowodem siły, bywa sygnałem, że ktoś nie potrafi regulować emocji. Jeżeli w momencie stawiania wymagań czujesz, że serce wali, a w głowie pojawia się jedno zdanie: „zaraz zrobię w sobie zbyt głośny bałagan”, to najpewniej nie brakuje ci charakteru. Brakuje ci formuły, która pozwoli mówić spokojnie mimo napięcia.

Asertywność to umiejętność stawiania granic i wymagań w sposób respektujący siebie i drugą osobę. To nie jest „ja mam rację”. To jest „ja mam potrzebę, i będę działał zgodnie z nią”. W tej definicji jest ważny haczyk: jeśli stawiasz wymagania tak, żeby druga strona czuła się upokorzona, konflikt staje się niemal gwarantowany. Jeśli stawiasz je tak, żeby była jasność, a ty zachowujesz szacunek, zwykle rośnie szansa na porozumienie lub przynajmniej na spokojne ustalenia.

Wspomnę własną, niewygodną scenę. Kiedyś dostałem zadanie, które zjadało mi weekend. Nie powiedziałem tego wprost. Zamiast tego zacząłem „sugerować”, że może nie będzie problemu, jeśli coś przełożymy, ale mówiłem tak miękko i długo, że druga osoba uznała to za negocjacje, a nie granicę. Efekt? Owszem, ustaliliśmy „coś”, ale tak, że nadal to ja brałem najgorszy fragment na siebie. Dopiero później zrozumiałem: kiedy mówisz niejasno, druga strona dopowiada sobie, że możesz jednak udźwignąć więcej. A ty dopowiadasz sobie, że „nikt cię nie słucha”. Konflikt rodzi się nie w momencie rozmowy, tylko w braku precyzji.

Lęk przed konfliktem to nie wada, to sygnał. Jak go wykorzystać

U wielu osób lęk działa jak wewnętrzny hamulec. Powstrzymuje, zanim powiesz „nie” albo poprosisz o zmianę. Problem jest taki, że hamulec ma sprężynę, która działa też wtedy, gdy hamować już nie trzeba.

Ja trenuję to tak: zanim otwieram rozmowę, łapię w ciele trzy objawy, które zwykle uprzedzają mnie o kłopotach. Zdarza się, że czuję ucisk w klatce, suchość w ustach i przyspieszony oddech. Kiedy to rozpoznaję, przestaję interpretować lęk jako dowód, że rozmowa się nie uda. Traktuję go jak informację: „za chwilę zabraknie ci słów, więc przygotuj się”.

3 PROSTE TECHNIKI NA ASERTYWNOŚĆ W CODZIENNYCH SYTUACJACH



To jest praktyczna różnica. Nie walczę z emocją. Zarządzam warunkami.

Jeśli lubisz podejście bardziej podręcznikowe, to w różnych wydaniach pojawiają się pojęcia typu „komunikat Ja”, „granice”, „technika zdartej płyty”. Możesz to czytać w formie asertywność książka, asertywność e-book albo nawet asertywność audiobook, ale ważne jest jedno: książka nie zastąpi treningu w konkretnym kontekście. Dlatego potraktuj ten poradnik jako plan pracy na twoje realne sytuacje, nie jako zbiór haseł.

Przygotowanie, które nie brzmi jak teatr: trzy rzeczy przed rozmową

Żeby stawiać wymagania bez konfliktów, potrzebujesz minimalnego przygotowania. Nie chodzi o scenariusz na pięć stron. Chodzi o trzy elementy, które w stresie pozwalają ci mówić „czysto”.

Po pierwsze, ustal, o jaką konkretnie zmianę chodzi. „Chcę szacunku” jest prawdziwe, ale za mało precyzyjne. „Proszę, żebyś przestał przerywać mi w trakcie omawiania zadań” brzmi inaczej i łatwiej to rozegrać. Jeśli wymaganie jest zbyt ogólne, druga strona będzie dyskutować o wartościowaniu, zamiast o faktach.

Po drugie, zaplanuj, jaką konsekwencję dopuszczasz. W asertywności konsekwencja nie jest karą. To informacja, co zrobisz, jeśli warunki się nie zmienią. Brzmi poważnie, ale jest proste: „jeśli termin nie zostanie przesunięty, nie podejmę się tej części” albo „jeżeli to się powtarza, poproszę o zmianę ustaleń w zespole”. Wtedy nie jesteś w trybie „walczymy”, tylko „ustalamy warunki pracy”.

Po trzecie, zdecyduj z wyprzedzeniem, jakiej odpowiedzi oczekujesz. Czasem to będzie zgoda. Czasem: „zastanowię się”. Czasem: „nie mogę, bo...”. A czasem to będzie odmowa. Asertywność jak stosować w stresie oznacza też pogodzenie się z tym, że nie każda rozmowa musi kończyć się twoim zwycięstwem. Ma kończyć się jasnością.

To ostatnie bywa trudne dla osób lękowych, bo podświadomie traktujemy każdą granicę jak test przyjaźni, a nie jak element współpracy. Trener w sporcie powiedziałby, że rozgrzewka jest częścią treningu. Tu rozgrzewka to mentalne ustawienie: „tu o jasność chodzi, nie o potwierdzenie, że jestem lubiany”.

Formuła, która zwykle działa: prośba o zmianę zamiast oskarżenia o charakter

Kiedy ludzie czują strach, często robią jedną z dwóch rzeczy. Albo zmiękczają wypowiedź do poziomu, który nikogo nie zobowiązuje, albo wybuchają i nazywają sytuację „nie do zniesienia”. W obu przypadkach konflikt rośnie.

Najbezpieczniejsza wersja brzmi mniej więcej tak: najpierw opis faktu i wpływu, potem twoja potrzeba, na końcu konkretne wymaganie i wybór wariantów. Brzmi poważnie, ale w praktyce to kilka zdań.

Przykład z życia zawodowego. Jeśli ktoś regularnie odkłada twoje zadania i potem przychodzi „na ostatnią chwilę”, twoje wymaganie może wyglądać tak: „Widziałem, że dostajesz prośby o te rzeczy dzień przed deadline. To robi u mnie pośpiech i ryzyko błędów. Potrzebuję, żeby przekazanie materiałów było minimum dwa dni wcześniej. Jeśli to trudne, możemy ustalić stały harmonogram albo priorytety, wtedy część pracy przełożę na kolejny dzień”. Zwróć uwagę: nie ma oskarżenia „jesteś nieodpowiedzialny”. Jest wpływ i warunek. I jest miejsce na alternatywy, czyli zmniejszasz poczucie zagrożenia po drugiej stronie.

Jeśli to dotyczy relacji prywatnych, formuła działa podobnie, tylko zmienia się język. Wtedy zamiast „ryzyko błędów” pojawia się „czuję się wyczerpany” albo „tracę czas, który miałem zaplanowany”. U osób lękowych często pojawia się skłonność do przeproszania w kółko, co rozmywa komunikat. Nie chodzi o to, by być bezwzględny, chodzi o to, żeby twoja granica była słyszalna.

Mały, ważny detal: ton i tempo

To, co ludzie najszybciej ignorują w poradnikach, a ja zauważyłem w pracy z wieloma osobami, to tempo mówienia. Kiedy boimy się konfliktu, mówimy szybciej albo zaczynamy mieszać pojęcia. Wtedy druga prawdziwy-sukces.pl strona łapie nerw i przestaje słuchać treści.

Praktyczny trik: zacznij spokojniej niż „wynika z twojego napięcia”. Pierwsze zdanie powiedz wolniej. Dopiero potem przyspieszaj. To trochę jak wejście do pokoju, w którym ktoś jest już rozgrzany. Jeśli wejdę jak błyskawica, automatycznie dokręcam spiralę. Jeśli wejdę spokojniej, mam większą szansę, że energia nie przeleje się na konflikt.

Co powiedzieć, gdy druga strona robi się defensywna

Największy strach pojawia się zwykle w momencie, gdy słyszysz: „ale ja nie miałem wyboru”, „przecież wszyscy tak mają”, „czemu dopiero teraz” albo „przesadzasz”. To są typowe komunikaty obronne. Nie oznaczają jeszcze wrogów. Oznaczają raczej, że ktoś próbuje odzyskać kontrolę.

W takich chwilach pomaga zdanie, które obniża temperaturę bez rezygnowania z granicy. Sprowadza się do krótkiego uznania emocji i przejścia do faktów. Zamiast dyskutować, czy ktoś „ma rację w ogóle”, wracasz do warunku.

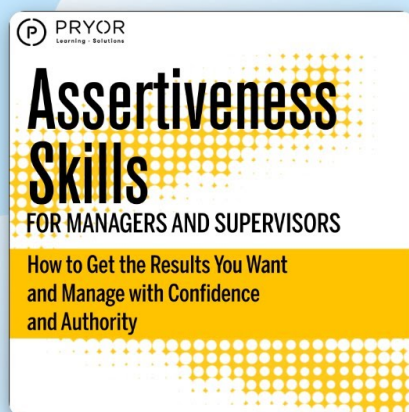
Możesz powiedzieć na przykład: „Rozumiem, że to nie było proste. Jednocześnie ja potrzebuję zmiany, bo inaczej to nie działa dla mnie. Wybierzmy konkretną opcję na jutro”. I tyle. Jeśli druga strona zaczyna moralizować albo atakować, wracasz do swojego punktu: „Widzę, że to wywołuje emocje. Ja wracam do warunku, bo to dotyczy ustaleń”.

To jest jedna z rzeczy, których nie da się nauczyć wyłącznie czytaniem. Technika ma być twoja, a nie cudza. Ale idea jest stała: nie karmisz ataku, kierujesz rozmowę na ustalenia.

Audiobook preview

Assertiveness Skills for Managers and...

Fred Pryor Seminars



Granice w praktyce domowej, w pracy i w znajomościach

Asertywność nie jest jedną rozmową. To seria decyzji w małych momentach. Czasem granica jest prosta, czasem wymaga cierpliwości.

W domu często problem dotyczy podziału obowiązków albo czasu. Jeśli ktoś mówi, że „zawsze ty robisz”, a ty w środku czujesz rosnące poczucie niesprawiedliwości, to zwykle masz już za dużo w sobie. W takich sytuacjach działa podejście, które nazywam „granica z wyprzedzeniem”: mówisz zanim wybuchniesz, nie dopiero po wyczerpaniu.

Na przykład: „W tym tygodniu mam już zaplanowane wieczory. Mogę zrobić w sobotę sprzątanie, ale nie podejmuję się codziennych rzeczy w dni powszednie. Jeśli chcesz, ustalmy harmonogram albo podzielmy obowiązki na konkretne dni”. Znowu: fakt, wpływ, potrzeba, warunek.

W pracy granice często dotyczą komunikacji i terminów. Tu ważna jest konsekwencja. Jeśli mówisz „nie” raz, ale potem i tak robisz, druga strona uczy się, że twoje słowa są tylko informacją. Jeśli mówisz „nie” i robisz to samo co zawsze, konflikt wrasta, bo druga strona będzie próbowała wygrać dyskusję.

W relacjach, szczególnie w znajomościach, trudność bywa inna: strach, że „zabiję klimat”. Asertywność w takim kontekście nie oznacza chłodu. Oznacza jasność i czasem delikatne „nie teraz”. „Nie wezmę odpowiedzialności za to wydarzenie, bo mam inne zobowiązania” może brzmieć jak zwykła logistyka, a nie jak odrzucenie człowieka.

Ryzyka i trade-offy, które warto znać z wyprzedzeniem

Nie da się udawać, że asertywność nie wpływa na relacje. Wpływa. Czasem kogoś to rozdrażni. Czasem ktoś przestanie próbować przekraczać granicę, bo zrozumie, że już nie „przecisniesz”. A czasem rozmowa ujawni, że dana osoba woli układ niż współpracę.

To jest ten fragment, w którym lęk często mówi: „a co jeśli oni się obrażą i ja stracę...” I tu warto trzeźwo ocenić: obraza nie jest testem twojej wartości. Jest sygnałem, że twoja granica koliduje z czyimiś nawykami. Jeśli te nawyki były jednostronne, twoja asertywność może być dla relacji zdrowa. Jeśli ktoś reaguje manipulacją, straszeniem albo pogardą, to już nie jest kwestia twojej techniki, tylko jakości relacji.

Krótką checklista przed trudną rozmową

Jeśli masz tendencję do odwrócenia, ta mikro-checklista działa jak kotwica. Zajmuje około minuty i pomaga uspokoić chaos w głowie.

- Powiedz sobie, jakie dokładnie wymaganie stawiasz, jednym zdaniem.
- Dodaj konsekwencję w formie warunku, nie kary.
- Przygotuj zdanie startowe, krótkie i neutralne.
- Zaplanuj, co zrobisz, jeśli druga strona odmówi, czyli jaki wariant wybierzesz.

To nie są kroki magiczne. To są kroki, które trzymają twoją uwagę w miejscu, gdzie potrzebujesz jej najbardziej.

Przykładowe zdania, które nie brzmią jak agresja

Gdy lęk jest silny, słowa „z głowy” odpływają. Wtedy ratują gotowce. Pamiętaj tylko, żeby dopasować je do sytuacji, nie kopiuj jak automatu.

- „Słyszę, że to dla ciebie trudne. Dla mnie też to ma konkretny koszt, więc proszę o zmianę warunku: ...”
- „Nie zgodzę się na to w tej formie. Mogę zrobić A albo B, wybierzmy jedną opcję na teraz.”
- „Rozumiem twoją perspektywę, ale moja decyzja jest taka: ... i tego będę dotrzymywał.”

Te zdania są celowo „twarde” w warstwie treści, ale miękkie w warstwie emocjonalnej. Jeśli chcesz, potraktuj je jak asertywność e-book w wersji praktycznej, do odczytania tuż przed rozmową. I tak, da się wypracować własny styl, nawet jeśli na początku brzmi to trochę sztucznie.

Co robić po rozmowie, żeby nie wracać do niej w nocy

W lękowych głowach jest taki nawyk: po trudnej rozmowie wracasz do niej w myślach dziesięć razy. Analizujesz, czy zabrzmiało za ostro, czy za słabo, czy powiedziałeś coś, co można było odczytać źle. To męczące i często prowadzi do autokrytyki, która sabotuje kolejne próby asertywności.

Ja po rozmowie robię jedną rzecz: zapisuję jedną decyzję i jedną rzecz do naprawy na przyszłość. Na przykład: „Ustaliłem termin, warunek został zrozumiany. Następnym razem dodam konsekwencję jednym zdaniem, zanim ktoś zacznie tłumaczyć”. To trzyma mnie w trybie nauki, a nie żalu.

Jeśli czytasz asertywność poradnik, zwykle znajdziesz tam zachętę do „konsekwencji i spokoju”. Rzadziej mówi się o tym, że konsekwencja jest też w twojej pracy po fakcie. Jeśli po rozmowie wchodzisz w rumination, to twoja energia nie wraca do życia. Asertywność ma poprawiać twoją jakość funkcjonowania, nie dokładać cierpienia.

Asertywność w praktyce, czyli kiedy jeszcze nie jesteś gotowy

Zdarza się, że lepiej odpuścić jedną rozmowę i wybrać moment później. To nie jest porażka. To jest mądry wybór, zwłaszcza jeśli obie strony są pod wpływem emocji, przemęczenia albo presji czasu.

Ja stosuję zasadę: jeśli czuję, że mogę powiedzieć coś z paniki, odkładam rozmowę. Nie dlatego, że „nie wolno stawiać granic”, tylko dlatego, że w panice granica zamienia się w atak. A atak tworzy konflikt, którego nie chcesz.

Wtedy możesz powiedzieć coś w stylu: „Chcę to omówić spokojnie. Daj mi godzinę, wrócę z konkretem”. To brzmi jak logistyka i nie zamyka tematu. Daje ci czas na ułożenie zdania, a drugiej stronie czas na zejście z obrony.

Jak ułożyć własny „styl asertywności”, żeby pasował do ciebie

Na końcu najbardziej liczy się twoje dopasowanie. Nie wszyscy mają ten sam temperament. Niektórzy są naturalnie spokojni, inni nerwowi, ale uważni. U jednych działa humor, u innych pogarsza sprawę. Dlatego zamiast kopiować cudzy ton, buduj system oparty na twoich wartościach.

Jeśli jesteś osobą lękową, najczęściej twoim wyzwaniem będzie ryzyko „za miękko”. Wtedy twoja asertywność musi mieć więcej konkretności, krótszych zdań i konsekwencji. Jeśli jesteś osobą, która łatwo się złości, twoim wyzwaniem będzie ryzyko „za ostro”. Wtedy twoim narzędziem musi być tempo, opis faktów i powrót do warunku, zanim emocja przejmie narrację.

Możesz potraktować to jak trening. Jedna rozmowa nie czyni z ciebie asertywnego człowieka. Dziesięć drobnych granic, wypowiedzianych coraz spokojniej, robi zmianę.

I tak, możesz korzystać z różnych form, asertywność książka, asertywność audiobook, a nawet asertywność e-book. Ale potraktuj to jak inspirację i słownik. Dopiero twoje codzienne praktyki zrobią różnicę w realnym życiu.

Jeżeli chcesz, wróć do sytuacji, która najbardziej cię uwiera: ta rozmowa, o której myślisz przed snem. Wybierz jedną rzecz do zrobienia inaczej, tylko jedną. Na przykład krótsze zdanie startowe, jedno słowo mniej, jedna konkretna alternatywa. Granice nie muszą przychodzić naraz. Granice mogą się budować jak mur, cegła po cegle. I nawet jeśli nadal będziesz się bał, będziesz wiedział, że masz sposób, by mimo lęku postawić wymaganie bez krzyku.