

Spis treści

5	Wstęp
7	1 Jak asertywnie przetrwać atak?
8	1.1 Co daje asertywność?
11	1.2 Okazywać pewność siebie
15	1.3 Zaufaj swojemu osądowi
17	1.4 Rozpoznać swoje mocne i słabe strony
20	1.5 Otworzyć się na innych
25	2 Okazywanie asertywności poprzez głos i mowę ciała
26	2.1 Mowa ciała
28	2.2 Kwestia postawy
33	2.3 Przekonywanie gestami
35	2.4 Mimika
37	2.5 Siła głosu
41	3 Rozumieć i przełamywać blokady
42	3.1 Ratunku, potrzebna cięta riposta!
44	3.2 Jak powstają blokady?
46	3.3 Jak przełamać blokadę?
59	4 Błyskotliwość: pakiet startowy
60	4.1 Po prostu coś powiedz
62	4.2 Gotowce
66	4.3 Bonmoty i cytaty
70	4.4 Coś na zepsucie zabawy
73	4.5 Proste kontry
79	5 Jak sobie radzić z niesprawiedliwą krytyką?
80	5.1 Potęga opinii
83	5.2 Sprostowanie
85	5.3 Dodatkowe pytania
88	5.4 Demaskowanie nieszczerych komplementów
92	5.5 Technika tłumacza
107	6. Kobiety i mężczyźni
108	6.1 Małe różnice
110	6.2 Wojna płci

117	6.3	Ofensywa wdzięku
121	6.4	Zaloty i dowcipy
127	6.5	Dwuznaczne uwagi
131	7 Jak asertywnie przetrwać atak wściekłości?	
132	7.1	Dlaczego człowiek bywa wściekły?
133	7.2	Jak reagujemy na wściekłość?
135	7.3	Jak się zachować?
137	7.4	Zwyczajne milczenie
140	7.5	Trzy złote zasady radzenia sobie z wściekłością
143	7.6	Rozładować wściekłość językiem dyplomatycznym
146	7.7	Ochrona godności osobistej
149	7.8	Czy wolno wykorzystywać atak wściekłości?
153	8 Jak parować ciosy poniżej pasa?	
154	8.1	Jadowite szyderstwo
171	8.2	„Dowcipne” zwody
173	8.3	Oddawaj ciosy
179	9 Jak rozśmieszyć innych?	
180	9.1	Cudowna moc śmiechu
181	9.2	Zabawna uwaga
184	9.3	Rozśmieszyć atakującego
190	9.4	Po prostu zaskakująca: technika MPR
195	9.5	Zgrywaj błazna
199	9.6	Ośmieszaj atakującego
200	9.7	Klasyczna kontra
204	9.8	Technika akupunktury
209	10 Jak być błyskotliwym przed publicznością?	
210	10.1	Asertywność w dyskusji
217	10.2	Odpowiadanie na pytania i wywiady

Wstęp

Błyskotliwość to najważniejsza sprawność w pojedynku na słowa. Osoba błyskotliwa nie pozwala wodzić się za nos, potrafi bronić swoich interesów i dowcipnie zjednywać sobie publiczność. Błyskotliwość pomaga bronić się przed atakami, rozładowywać konflikty i radzić sobie w trudnych sytuacjach. Trafna uwaga lepiej, a przede wszystkim szybciej popycha sprawy do przodu. Komu natomiast ciągle brakuje właściwych słów, ma raczej kiepskie szanse w konfrontacji z bardziej wygadany przeciwnikiem – nawet jeśli ma akurat rację.

W życiu zawodowym ciągle brakuje czasu na przekonywanie oponentów. Jednocześnie trzeba bronić się przed atakami, które stają się coraz bardziej brutalne i agresywne. Książki i treningi dotyczące szermierki słownej cieszą się ogromną i niestabną popularnością. Przedstawiamy bardzo rozszerzony poradnik, który pozwoli rozbudować i usprawnić tricki oraz techniki postępowania w różnych sytuacjach. Jednocześnie więcej miejsca poświęcamy asertywności. Zawarte tu porady wyostrzą twój dowcip i dostarczą ci narzędzi pozwalających w przyszłości lepiej bronić się przed wszelkimi atakami.

Matthias Nöllke

Jak asertywnie przetrwać atak?

rozdział

1



Szermierka słowna to coś więcej niż tylko rzucenie od czasu do czasu paru dowcipnych uwag. Chodzi raczej o umiejętności pomocne przy zachowaniu asertywności.

W tym rozdziale przeczytasz:

- co to znaczy „być asertywnym” oraz jak stać się bardziej pewnym siebie i uwolnić od roli bezradnej ofiary,
- w czym może pomóc umiejętność oszacowania swoich mocnych i słabych stron oraz dlaczego warto otworzyć się na innych.

*Zawsze można odnaleźć w sobie lęk.
Trzeba tylko odpowiednio głęboko poszukać.*
André Malraux

1.1 Co daje asertywność?

Przykład

Pani Marzena siedzi w biurze i pracuje nad ważnym projektem. Nagle z hukiem otwierają się drzwi i wpada jej szef, najwyraźniej w złym humorze. Pyta zirytowany: „A pani oczywiście jeszcze tego nie skończyła?!”. Pani Marzena speszona pochyla się nad klawiaturą – „No tak, ale dopiero wczoraj dostałam dokumenty od Piotra...” – wyjaśnia piskliwie. „Ach tak?” – grzmi na to szef. – „A dlaczego nie zatroszczyła się pani o to wcześniej?!”. „Zatroszczyłam się” – mówi cicho pani Marzena – „ale Piotr...”. Szef przerywa jej w pół słowa: „Niech pani teraz nie zwala wszystkiego na Piotra, skoro nie jest pani w stanie porządnie wykonywać swojej pracy!”. Pani Marzena patrzy w podłogę.

Takie sytuacje zna chyba każdy. Ktoś niespodziewanie na czymś cię przyłapał, coś ci zarzuca, a ty nie bardzo wiesz, co masz odpowiedzieć. Odruchowo zaczynasz się bronić, co tylko pogarsza całą sytuację. To właśnie w takich sytuacjach najbardziej potrzebna jest asertywność.

Zagrożona asertywność

Twoja asertywność nie zależy tylko od ciebie. Ludzie, wśród których się obracasz, mogą mniej lub bardziej na nią wpływać, np. nie doceniając cię, odbierając ci pewność siebie lub ośmieszając. Oznacza to, że nie możesz być taki, jakim chciałbyś być. Cierpi twoja samoświadomość, maleje wiara we własne możliwości, zanika niezależność. Czujesz się poniżany.

Błyskotliwość, rozumiana jako umiejętność szybkiego i trafnego reagowania w różnych sytuacjach ma chronić twoją asertywność i godność osobistą. Masz prawo do bycia traktowanym z szacunkiem. Twoja błyskotliwość ma być narzędziem, które pomoże ci ten szacunek uzyskać.

Co to znaczy „być asertywnym”?

Asertywność można zdefiniować jako połączenie pewności siebie, niezależności i właściwej samooceny. Osoba asertywna nie daje łatwo wyprowadzić się z równowagi, lecz pozostaje spokojna i rozluźniona w każdej sytuacji – w pewnym sensie „ponad” problemami. Nawet, jeśli robi się nieprzyjemnie.



Przykład

Pan Marek ma wygłosić referat na dużej imprezie firmowej. Po kilku słowach wprowadzenia zostaje zaproszony na mównicę. W pośpiechu wbiega na schodki, potyka się, przewraca, a kartki z jego przemówieniem rozsypują się po scenie. Słychać śmiechy, później zapada niezręczna cisza, podczas gdy pan Marek i moderator w pośpiechu zbierają kartki ze sceny. Pan Marek dociera wreszcie do mikrofonu i zaczyna: „Szanowni państwo, jak państwo widzą, nie mogłem się już doczekać, żeby do was przemówić... (śmiech). Jednak skoro już padłem przed wami na kolana, pozwólcie proszę, żebym jeszcze uporządkował swoje materiały...”

Dzięki asertywnemu zachowaniu i dowcipnemu skomentowaniu swojego upadku jako „padnięcia na kolana przed publicznością” (o takich komentarzach powiemy zaraz więcej) pan Marek znakomicie poradził sobie z sytuacją i zyskał sympatię publiczności.

Cztery umiejętności, których można się nauczyć

Asertywność w psychologii oznacza zachowania wyrażające uczucia, postawy, życzenia, opinie lub prawa danej osoby w sposób bezpośredni, stanowczy i uczciwy, a jednocześnie respektujący uczucia, postawy, życzenia, opinie i prawa innej osoby. Jest to po prostu wyraz szacunku dla siebie i innych. Asertywność opiera się na pozytywnym obrazie samego siebie i przyjęciu odpowiedzialności za swoje decyzje.

Asertywność to niezwykle przydatna cecha. Pomaga przetrwać trudne sytuacje i pozostać przy tym wiernym swoim zasadom. Osoby na kierowniczych stanowiskach nie mogą obyć się bez tej umiejętności. Nieasertywny przełożony sprawia dosyć żałosne wrażenie, jest - jak to się mówi - „z góry przegrany”. Jednak także dla podwładnych asertywność jest niezwykle ważna. Ułatwia współpracę z innymi i pomaga stawić czoła przełożonym.

Według naszego rozumienia asertywność jest nie tyle cechą wrodzoną, co umiejętnością, która objawia się w pewnych sytuacjach, a mianowicie poprzez:

- 1 Pewność siebie: osoba asertywna okazuje pewność siebie i jest emocjonalnie stabilna.
- 2 Niezależność: być asertywnym oznacza ufać we własny osąd i unikać sytuacji, które są potencjalnym zagrożeniem.
- 3 Realistyczny obraz własnej osoby: człowiek asertywny zna swoje mocne i słabe strony. Nie musi niczego udawać, lecz wygrywa tym, w czym jest mocny; zdaje sobie jednak sprawę także ze swoich słabości.
- 4 Otwartość: asertywność nie odnosi się tylko do własnej osoby. Objawia się w obcowaniu z innymi.

1.2 Okazywać pewność siebie



Przykład

Pani Marzena siedzi w biurze. Szef wpada i zaczyna na nią krzyczeć: „A pani oczywiście jeszcze tego nie skończyła?!”. Pani Marzena podnosi wzrok, prostuje się i pewnym głosem wyjaśnia: „Oczywiście, że nie, przecież wczoraj dopiero zaczęłam!”. „A to dlaczego?” – pyta szef. Pani Marzena opiera się wygodnie na krześle: „Dopiero wczoraj dostałam dokumenty”. „Co za bałagan!” – wybucha szef i wychodzi z pokoju.

Tym razem pani Marzena sprawiła zupełnie inne wrażenie. Właściwie nie zrobiła nic poza okazaniem pewności siebie. Nie pozwoliła postawić się w pozycji zastraszonej ofiary, ale jasno dała szefowi do zrozumienia: „Nie dam się zakrzyczeć”. Chwileczkę: ale w tym przykładzie szef jest przecież tak samo wściekły, jak w poprzednim. No i co z tego? Jest w złym humorze – ale to jego problem. Jedno jest pewne: osoba, która wykazała tu brak asertywności, to właśnie szef.



Przykład

Po odejściu szefa jedna z koleżanek pyta: „Co go znowu ugryzło?” Pani Marzena odpowiada na to: „A, po prostu był wkurzony. Przejdzie mu”.

Rada 1

Jeśli przeciwnik traktuje cię bez należytego respektu, nie daj się wmanewrować w rolę bezbronnej ofiary. Staraj się pozostać rzeczowym i spokojnym. To pomoże ci sprawić wrażenie pewnego siebie i asertywnego.

Nie dać się ponieść emocjom

Osoba pewna siebie nie daje się łatwo ponieść uczuciom. Nie znaczy to, że trzeba być niewrażliwym lub tłumić własne emocje; wystarczy nie padać ich ofiarą. Osoba taka posiada najważniejszą cechę „inteligencji emocjonalnej” – opanowanie.

Pani Marzena na przykład odczuwa zapewne strach czy złość, kiedy szef ją tak agresywnie atakuje. Nie pozwala jednak, żeby te uczucia ją opanowały. Pozwalając na to, pogorszyłaby tylko całą sytuację. Jest spokojna i dzięki opanowaniu wykazuje siłę.

Małymi krokami do dużej pewności siebie

Nie zawsze łatwo jest być pewnym siebie, można się jednak tego nauczyć. Nie powinieś na początku zbyt wiele oczekiwać. Pewność siebie musi dojrzewać. Najlepiej zacznij od radzenia sobie z mniejszymi wyzwaniem. Jak to zrobić, dowiesz się w następnych rozdziałach. Nie pozwalaj sobą komenderować. Już na taką postawę ludzie z twojego otoczenia na pewno pozytywnie zareagują, a to z kolei sprawi, że będziesz trochę bardziej pewny siebie.

Rada 2

Pierwszy krok do większej pewności siebie: zdecyduj, że chcesz być bardziej pewny siebie.

Zyskanie niezależności



Przykład

Znany scenariusz w biurze pani Marzeny: szef grzmi: „Oczywiście jeszcze pani tego nie skończyła?!”. Pani Marzena patrzy zdziwiona: „A cóż pana nagle ugryzło, panie kierowniku?”.

Asertywność oznacza uniezależnienie się od innych. Pani Marzena zupełnie nie dyskutuje o zarzutach, które kryją się za agresywnym pytaniem szefa. Dzięki temu jego cios trafia w próżnię. Wyzwała się z narzuconej jej sytuacji i nadaje zachowaniu szefa znaczenie, które jej odpowiada.

Dzięki temu osiąga dwie rzeczy:

- odrzuca zarzut bez usprawiedliwiania się,
- wprowadza nowy temat: humor szefa. Dzięki temu jego zarzuty schodzą na drugi plan.

Wspólne definiowanie sytuacji

Sytuacje tworzą ramy, w obrębie których działamy. Jednak nie istnieją one tak po prostu, raczej stwarzamy je sami poprzez działania nasze oraz naszego partnera. Zgadza się bez słów na to, w jaki sposób definiujemy sytuację – na przykład jako krytykę czy atak złości. Potrzebujemy takiej zgody, żeby w ogóle ze sobą współdziałać - w przeciwnym razie działamy lub rozmawiamy niezależnie od siebie.

Mogą wynikać z tego trzy scenariusze:

- Ktoś może wmanewrować cię w jakąś sytuację (lub ty jego), zachowując się tak, jakby ona już istniała. Jeśli na to zareagujesz, akceptujesz jego „propozycję” działania na takiej płaszczyźnie.
- Możesz odrzucić tę „propozycję” i przedstawić „kontrapropozycję” lub zmienić „propozycję” partnera tak,

żeby była dla ciebie akceptowalna. Jeśli on się na to zgodzi, sytuacja zostanie zmieniona.

- Jeśli nie możecie zgodzić się na wspólną „definicję” sytuacji, nie ma sensu dalej działać niezależnie od siebie. Sytuacja powinna zostać przerwana.

Przeddefiniowanie sytuacji

Z nieprzyjemnej sytuacji możesz łatwo wyplątać się dzięki temu, że nadasz jej nowe znaczenie. Oczywiście nie możesz postępować przy tym samowolnie. Nowe znaczenie musi być jasne dla twojego przeciwnika, ponieważ musi on współdziałać.

Przykład

Szef grzmi: „Oczywiście jeszcze pani tego nie skończyła?!”. Pani Marzena wygląda przez okno i wzdycha: „No i tyle mieliśmy z pięknej pogody...”

Tak karkołomnego przeddefiniowania sytuacji raczej nikt nie zaakceptuje. W ten sposób sprawisz raczej wrażenie robienia uników lub niepoważnego traktowania przeciwnika. Zresztą, każde nowe zdefiniowanie sytuacji może być dla rozmówcy wyzwaniem (jeśli zdaje sobie z niego sprawę).

Szczególnie efektywnie przeddefiniujesz sytuację, jeśli sprawisz wrażenie, że twoja wypowiedź jest wynikiem tego, co właśnie powiedział rozmówca. Dlatego warto zagadnąć przeciwnika o powody jego złego humoru, jeśli akurat zniechęca agresywnie atakuje. Cały szereg technik (np. technika tłumacza) opiera się na przeddefiniowaniu sytuacji. Jak to może zadziałać, widzieliśmy już na przykładzie „upadku na kolana” pana Marka.

Rada 3

Nie przyjmuj nieprzyjemnej sytuacji jako zła dokonanego. Zmień ramy, wprowadzając nowe aspekty sytuacji lub ją przerywając. Spytaj przeciwnika: „Dlaczego właściwie się tak zachowujesz?”

1.3 Zaufaj swojemu osądowi

Przykład

Zespół działu marketingu w stołowce. Nowa pracownica, Agnieszka, po raz pierwszy je z kolegami. Tematem rozmowy są nowe, bardzo modne okulary Marcina. Kierownik marketingu pyta Agnieszkę: „No, czyż nie jest to bardzo szykowny model?”. „Tak, są absolutnie cool” – odpowiada Agnieszka. Na co kierownik marketingu mówi: „No więc, szczerze mówiąc, moim zdaniem są paskudne!”. A takie właśnie było pierwsze wrażenie Agnieszki...

Niezależność oznacza też, żeby nie dopasowywać się pośpiesznie do innych. Także do tych, którzy mają większą władzę, więcej pieniędzy czy lepsze wykształcenie. Powinieneś mieć odwagę wydawania własnych osądów i ufania im.

Nie znaczy to, że musisz od razu stać się wyalienowanym dziwakiem. Tacy są bowiem dokładnie tak samo nieasertywni jak ci, którzy zawsze starają się podzielać zdanie większości. Własne zdanie niekoniecznie musi być oryginalne na siłę. Chodzi raczej o to, żebyś zrozumiał siebie i swoje cele oraz w miarę realistycznie oceniał otoczenie. Własny osąd jest wyrazem twojej osobowości.

Rada 4

Przy podejmowaniu następnej decyzji przyjmij założenie, że nie dasz sobie niczego wmówić. Czujesz się wolny i silny, czy raczej niepewny i pozostawiony samemu sobie? Jeśli to drugie, powinieneś poważnie się zastanowić i odpowiedzieć na następujące pytania: czego właściwie chcę? Co jest moim celem?

Pozwól innym oceniać po swojemu

Niezależność nie wyraża się tylko w tym, żeby zagwarantować sobie prawo do tworzenia własnego zdania. Powinieneś też potrafić żyć ze świadomością, że inni widzą różne rzeczy inaczej niż ty. Nie chodzi przy tym o to, żeby obojętna była ci opinia innych. Człowiek pewny siebie zdaje sobie sprawę, że istnieją różne perspektywy i nie wolno nikomu narzucać własnych poglądów. Niezależność i nawracanie innych – te rzeczy po prostu do siebie nie pasują.

Rada 5

Bardzo ułatwi ci życie, jeśli zaakceptujesz fakt, że w pewnych sprawach przeciwnik ma inne zdanie niż ty. Nie możesz go zmienić, ale możesz stworzyć właściwą z nim relację.

1.4 Rozpoznać swoje mocne i słabe strony**Przykład**

Jeszcze raz – szef napada na współpracownicę: „A pani oczywiście ciągle tego nie skończyła?!”. Pani Marzena prostuje się i mówi: „Ależ szefie, może mi pan różne rzeczy zarzucać, ale chyba nie to, że za wolno pracuję, prawda?”. „No tak” – odpowiada szef niepewnie, mamrocze coś o bałaganie i wychodzi z biura.

Pani Marzena, pewna siebie, przypomina szefowi, że zawsze szybko wykonuje swoje zadania. W ten sposób jego wywołany złym humorem atak trafia w próżnię. Jeśli ktoś dobrze zdaje sobie sprawę ze swoich mocnych i słabych stron, nie tak łatwo wyprowadzić go z równowagi. Nie ma zresztą zupełnie znaczenia, czy przeciwnik zgodzi się z tym osądem, czy dalej będzie narzekał. Osoba asertywna wystarczająco dobrze zdaje sobie sprawę ze swoich umiejętności, żeby nie wątpić w nie tylko dlatego, że ktoś nie chce ich uznać. Nie znaczy to, że masz wyłączyć zmysł samokrytyki i wmawiać sobie, że wszystko ci się udaje, jesteś najlepszy, największy i najmądrzejszy, jeśli tylko będziesz wystarczająco mocno w to wierzył. Takie myślenie pozytywne za wszelką cenę nie bardzo dobrze pasuje do asertywności. Optymista z przymusu to dokładne przeciwieństwo osoby asertywnej.

Pewnie radzić sobie ze słabościami

Jak wiadomo, nikt nie jest doskonały - wszyscy mamy słabe strony. Jedną z cech asertywności jest właściwa ich ocena – czyli ani zaprzeczanie im, ani ich dramatyzowanie – i znalezienie sposobu, aby sobie z nimi poradzić. Na pewno nie jest oznaką pewności

siebie kokietowanie swoimi słabościami ani ciągle ich podkreślanie z wymuszoną ironią. Niektórych ludzi właśnie takie zachowanie może sprowokować do krytykowania lub ataków na ciebie.

Przykład

Pani Panek prosi koleżankę, panią Maj, o ponowne sprawdzenie skomplikowanego rachunku jednego z dostawców. Naliczona suma wydaje jej się za wysoka. Pani Maj: „Nie uważała pani w podstawówce, czy co? Nie było pani na obliczaniu procentów?”. „Och, z matematyki to ja jestem kompletna noga!” – śmieje się pani Panek. Pani Maj odpowiada na to: „No i na takie nogi nasza firma wydaje pieniądze...”

Rada 6

Otwarte przyznawanie się do własnych słabości może wprawdzie być bardzo pomocne, ale nigdy nie wolno się z nimi obnosić tylko po to, aby zyskać sympatię innych. Tu warto zastosować się do mądrego powiedzenia: „Nie poniżaj się tak – nie jesteś taki wielki”.

Rekompensować słabości

Istnieje wiele sposobów na asertywne traktowanie swoich słabości. Możesz nad nimi pracować i próbować poprawić swoje umiejętności poprzez intensywną naukę, co jest konieczne, jeśli potrzebne ci są one w pracy. Możesz też podejść do sprawy realistycznie i zrozumieć, że z prawdziwych słabości nigdy nie zrobisz mocnych stron i często będzie cię kosztowało mnóstwo wysiłków osiągnięcie choćby przeciętnych rezultatów na tym polu. Lepiej więc nie obciążać się zadaniami, które nie nadają się dla ciebie, lecz zostawić je osobom bardziej kompetentnym.

Rada 7

Nie porywaj się na rzeczy, które tylko cię kompromitują. Wiele osób odbierze jako komplement, jeśli poprosisz je o pomoc w rzeczach, na których znają się dużo lepiej od ciebie.

Dopasować własny i cudzy osąd

Osoba asertywna nie zaczyna wątpić w siebie, kiedy ktoś ją skrytykuje lub zgoła wyśmieje. Posiada ona wystarczającą dawkę zdrowego rozsądku, żeby takie ataki służyły jej bez śladu. Jednak badania psychologiczne wykazały dwie rzeczy:

- Osoby z naszego otoczenia potrafią z reguły trafniej nas oceniać, niż my to robimy. Potrafią lepiej przewidzieć, jak zachowamy się w danej sytuacji.
- Postrzeganie własnej osoby jest silnie zależne od tego, co myślą o nas inni. Ludzie, którzy zupełnie ignorują opinię innych, często są zupełnie oderwani od rzeczywistości.

Jak to się daje pogodzić? Po prostu, trzeba rozróżnić: istnieją złośliwe uwagi, które mają nas rozżłościć, rzucane bez zastanowienia nieprzyjemne słowa, które ktoś wypowiada, bo jest wściekły. Ale istnieją także zupełnie błędne oceny, których ktoś dokonuje, chociaż nie ma pojęcia o danej sprawie. Tych nie należy brać na serio. Codziennie też spotykamy się z reakcją osób z naszego otoczenia na to, co mówimy czy robimy. Zostajemy pochwaleni, nagrodzeni uśmiechem, napotykamy zmarszczone brwi lub agresywną krytykę. Lub jesteśmy po prostu ignorowani. Nie wszystko trzeba brać dosłownie. Mimo to reakcje otoczenia pozwalają stworzyć w miarę

dokładny obraz tego, co potrafimy dobrze, a co raczej mniej nam się udaje.

Osoba asertywna jest bardzo wyczulona na wrażenie, jakie robi na innych ludziach. Odbiera ich sygnały i przyporządkowuje je do obrazu własnej osoby. Przyporządkowanie jest tu kluczowym pojęciem, ponieważ obraz ten jest już stabilny i pozwala na właściwą ocenę reakcji innych oraz traktowanie z dystansem niesłusznych osądów. Jest to działanie w myśl zasady złotego środka. Dlatego właśnie pojedyncza krytyka nie powoduje załamania. Równie rzeczowo oceniane są pochlebstwa, które nie mogą wiele zdziałać.

Przykład

Znów ta sama sytuacja: pani Panek idzie ze skomplikowanym rachunkiem do pani Maj. „Nie uważała pani w podstawówce, czy co? Nie było pani na obliczaniu procentów?”. Pani Panek: „Obliczanie procentów to nie jest mój problem, już raczej tak ‘pomocne’ koleżanki jak pani...”

Rada 8

Przyjrzyj się swoim mocnym i słabym stronom. Sprecyzuj własny osąd swojej osoby rozmawiając o tym z ludźmi, których stosunkowo dobrze znasz, na przykład z przyjaciółmi czy kolegami z pracy, którym ufasz.

1.5 Otworzyć się na innych

Przykład

Już ostatni raz: szef wpada do biura pani Marzeńy i krzyczy: „A pani oczywiście jeszcze tego nie skończyła?!”. Pani Marzena

patrzy zdziwiona: „Cóż się panu stało? Nie widziałam pana jeszcze w takiej złości. Czy są jakieś problemy z tym projektem?”. „I to jakie!” – warczy szef. – „Cały nasz wydział zawalił sprawę!”. „Tak? Niech mi pan poda szczegóły...”

Niektórzy ludzie niewątpliwie są niezależni, pewni siebie i świadomi swojej wartości. Mimo to jednak brakuje im ważnej umiejętności: prawdziwej asertywności. Są zbyt skupieni na samych sobie. Inni ludzie są im raczej obojętni, czemu dają wyraz: „Jest mi obojętne, co myślicie. Najważniejsze, żeby ja nie miał sobie nic do zarzucenia”. To na pewno nie jest asertywność. Jedną z cech asertywności jest bowiem otwarcie na innych i udział w tym, co oni myślą i robią.

Dwa kierunki każdej relacji

Lekarz i neurobiolog Joachim Bauer w swojej książce „Prinzip Menschlichkeit” zamieścił trafne porównanie. Według niego każda relacja powinna, podobnie jak droga, przebiegać dwoma pasami:

- pas do jazdy: musimy „jechać” własnym pasem. Oznacza to także, że musimy dać się poznać jako człowiek i starać się, aby inni nas rozumieli.
- pas przeciwny: musimy zwracać uwagę na innych. Oznacza to także, że okazujemy im nasze zainteresowanie.

Jak dalej porównuje Bauer, u niektórych ludzi jeden pas jest nieco „szerszy”. Interesują ich przede wszystkim oni sami, a od innych oczekują, że będą brali udział w ich życiu. Do pewnego stopnia jest to oczywiście akceptowalne. Jeśli jednak taka osoba nigdy nie zwraca uwagi na „przeciwny pas”, bardzo trudno z nią obcować. Z drugiej strony niektórzy zaniedbują własny pas. W charakterze „wiecznych pocieszycieli”

poświęcają się głównie pomaganiu innym bądź pocuczeniu ich.

Rada 9

W relacjach z innymi ludźmi zwracaj uwagę na oba pasy: uważaj na własną drogę i sygnalizuj innym, że nie są ci obojętni.

Prawdziwe zainteresowanie jest bezinteresowne

Nasze zainteresowanie inną osobą może być różnie umotywowane: możemy chcieć utrzymywać z kimś kontakt, bo to, co robi i myśli, jest dla nas ważne – na przykład może się przydać lub stanowi zagrożenie. Zainteresowanie takie różni się od „prawdziwego”, które nie definiuje danej osoby jako środka do osiągnięcia jakichś celów. Tu chodzi raczej o postrzeganie drugiego człowieka jako osobowości i szanowanie go. Właśnie takie zainteresowanie okazują osoby asertywne i jest to dokładnie ten rodzaj zainteresowania, jaki szanują inni ludzie, a wręcz go oczekują. Natomiast zwykła ciekawość, wynikająca z zupełnie jasnych pobudek, odbierana jest jako nachalna i nieprzyjemna.

Asertywnie okazywać zainteresowanie

Prawdziwe zainteresowanie nie oznacza od razu, żeby każdego uważać za „interesującego”. Asertywność polega na właściwym okazywaniu zainteresowania. Nawet mała jego porcja może zjednać ludzi, zwłaszcza, jeśli nie wypływa ono z poczucia obowiązku, lecz jest szczere. Sposób, w jaki okazujesz zainteresowanie, jest

wyrazem twojego szacunku dla danej osoby. Człowiek ci bliski „zasługuje” zatem na więcej zainteresowania niż inni.

Wariant minimum polega na tym, żeby w ogóle dostrzegać drugą osobę. Co dziwne, szczególnie kadry kierowniczej wyraźnie brakuje tej umiejętności. Jeśli ktoś jest dla nich uciążliwy, po prostu go ignorują. Współpracowników, którzy przychodzą z kłopotliwymi bądź „głupimi” pytaniami, odsyłają z kwitkiem. Zachowanie takie jest wyrazem wyraźnej pogardy – i bardzo nieasertywne.

Rada 10

Nawet jeśli jakaś osoba wydaje ci się uciążliwa, nie powinieneś po prostu jej ignorować. Wyjaśnij jej krótko, ale grzecznie, że nie masz czasu na rozmowę bądź nie jesteś nią zainteresowany. Rozmówca musi to uszanować. Dopiero kiedy zignoruje twoje wyjaśnienia, możesz go spławić. Jeszcze lepiej: po prostu odejść.



Okazywanie asertywności poprzez głos i mowę ciała

rozdział

2

Aby błyskotliwe wypowiedzi wywarły odpowiednie wrażenie, musi korespondować z nimi mowa ciała. Także głos może znacznie wspomóc znaczenie wypowiedzianych przez siebie słów.

W tym rozdziale dowiesz się:

- jakie sygnały wysyłasz poprzez język swojego ciała i czy możesz mieć na nie wpływ oraz
- za pomocą jakiej postawy, gestykulacji, mimiki i głosu możesz skutecznie obronić się przed atakiem.

2.1 Mowa ciała

Przykład

Pan Hrynkiewicz wita gości odwiedzających jego stoisko na targach: „Dzień dobry. Chciałbym przedstawić państwu naszą innowacyjną końcówkę do prysznicza. Będą państwo zachwyceni!”. Jednak nikt nie chce oglądać tego wspaniałego wynalazku. Dlaczego? Pan Hrynkiewicz siedzi z założonymi ramionami, oparty o stół z katalogami. Za każdym razem, kiedy pojawia się jakiś gość, podnosi gwałtownie prospekt i cały spięty wykrzykuje swoje hasła. Od czasu do czasu pobrzmięwa w nich desperacja.

Właściwie to żadne odkrycie. Nie jest ważne tylko to, co mówimy, ale też: jak mówimy. W przypadku tego „jak” mowa ciała pełni decydującą rolę. Nic dziwnego, że osoba, która jak pan Hrynkiewicz chowa się za swoim stoiskiem, nie przyciąga nikogo. Język ciała jest bowiem fundamentem, na którym opiera się wszystko, co mówimy. Jeśli ten fundament nie jest stabilny, także nadbudowa się chwieje.

Poprzez postawę i gestykulację wyrażasz to, co myślisz. I nie chodzi tu o mowę ciała jako taką, lecz raczej o „ucieleśnienie” tego, co mówisz. Nadajesz swoim słowom przekonujący (oby) wyraz. Poprzez mowę ciała możesz podkreślać pewne rzeczy, wprowadzać niuanse, osłabić siłę sformułowania lub dodać mu wiarygodności. Możesz okazać swoje zaangażowanie w jakąś rzecz lub to, że tracisz cierpliwość. Możesz dać rozmówcy do zrozumienia, że chciałbyś przerwać rozmowę, że koniecznie chciałbyś coś powiedzieć lub jesteś w danej chwili całkowicie rozluźniony. W ten sposób właśnie używasz mowy ciała każdego dnia

– tym bardziej przekonująco, im mniej się nad tym zastanawiasz. Gesty, co do których można przypuszczać, że ktoś wykonuje je świadomie, sprawiają wrażenie drewnianych, sztucznych i wymuszonych.

Zdradzieckie ciało

Twoje ciało przez cały czas wysyła jakieś sygnały. Najczęściej w ogóle nie zdajesz sobie z tego sprawy. Czy na przykład zastanawiałeś się nad tym, jak powinieneś usiąść, żeby przeczytać tę książkę? A jednak za pośrednictwem ciała zawsze wyrażasz jakieś uczucia. Gdybyś się nad tym zastanawiał, bez trudu mógłbyś nadać im pożądany wyraz. Istnieje jednak wiele sygnałów, których nie da się kontrolować – wręcz przeciwnie, im bardziej starasz się z nimi walczyć, tym trudniej jest je ukryć.

Przykład

Marcin musi po raz pierwszy w swojej karierze wygłosić referat przed całym kierownictwem firmy. Kiedy wchodzi na podium, czuje się zestresowany. Czoło ma zroszone potem, jego puls galopuje. Kiedy chce włączyć projektor, żeby zacząć prezentację, nic się nie dzieje. Marcin czuje, że zaczyna się czerwienić.

Mowa ciała jest rzeczą zupełnie pierwotną – jest wcześniejsza od wszystkiego, co wyrażamy słowami. Dlatego też jest bardziej przekonująca. Jeśli ktoś mówi ci, że jest „do głębi wstrząśnięty”, a jego mimika wyraża zupełnie coś innego, raczej mu nie uwierzysz. Także jeśli jego wyraz twarzy jest neutralny, nie przekona cię tak naprawdę. Jeśli natomiast nic nie powie, ale pograżony w myślach będzie patrzył w podłogę, przekona cię o wiele bardziej, że coś naprawdę go poruszyło.

Rada 11

Postaraj się wyostrzyć wrażliwość na sygnały ciała. Zwracaj na co dzień uwagę na małe gesty, postawę czy ręce. Wypożycz film, którego jeszcze nie znasz. Podczas jakiejś rozmowy wyłącz dźwięk. Spróbuj zorientować się na podstawie mowy ciała o czym rozmawiają bohaterowie. Sprawdź później, czy miałeś rację.

2.2 Kwestia postawy

O tym, jak jesteś odbierany przez drugą osobę, decyduje już sama twoja postawa. Jeśli ktoś opiera się z założonymi rękami, jak pan Hrynkiewicz, wysyła sygnał „blokuje”. Nie powinien się dziwić, że nie podejść do niego nawet potencjalnie zainteresowani klienci. Zapraszająco natomiast działa podejście do kogoś z otwartymi ramionami – tak, jak robią to moderаторzy w telewizji. Ważne jest też odpowiednie dozowanie gestykulacji: jeśli jest przesadna, sprawi raczej nachalne wrażenie.

Napięcie ciała i ruch

Nasza postawa nie jest statyczna. Aby właściwie ją interpretować, musimy obserwować ciało w ruchu. Czy ruchy są sztywne, czy płynne? Czy są opanowane, czy gwałtowne? Eleganckie, czy nieporadne? Sprawiają wrażenie przesadzonych, czy świadomie hamowanych? Jeśli ktoś się w ogóle nie rusza, lecz stoi sztywno jak słup, też od razu wiemy, co o tym sądzić. Jedną z najważniejszych dla nas informacji jest to, czy rozmówca jest spięty. Oczywiście pewne napięcie

może być stosowne w danej sytuacji. Jeśli podczas wykładu ktoś jest apatyczny i nieruchawy, raczej nie zrobi dużego wrażenia. Oznacza to jednak także, że takiej osoby bardzo łatwo można nie docenić. Kto natomiast sprawia wrażenie zbyt spiętego, wywołuje w słuchaczach niepokój. Liczą się z tym, że jego energia znajdzie ujście w jakiś nieprzyjemny sposób.


Na co dzień warto utrzymywać średnie, względnie lekko podwyższone napięcie. Jego brak może wręcz prowokować kolegów i przełożonych. Sprawiasz bowiem wrażenie bezwolnego i apatycznego.

Postawa wewnętrzna i zewnętrzna

Przykład

Pan Hrynkiewicz stoi za swoim stoiskiem na targach. Lekko balansuje całym ciałem, w lewej ręce trzyma prospekt. „Dzień dobry” – wita z uśmiechem podchodzącą panią. – „Chciałbym pokazać pani naszą innowacyjną końcówkę do prysznicza”. Odpowiadająca uśmiecha się w odpowiedzi. „Będzie pani zachwycona!” – obiecuje pan Hrynkiewicz. „Po prostu nie mogę się doczekać!” – śmieje się na to klientka.

Uczucia, jakich w danej chwili doznajemy, wyraża język naszego ciała. Dzięki niemu inni ludzie odbierają odpowiednie wrażenie. Zaskakujące jest to, że nasza postawa oddziałuje także na nasze samopoczucie. Na pewno znasz to uczucie z różnych stresujących sytuacji. Stajesz się niepewny, twoje ciało się spina, oddech staje się płytszy, wysychają ci usta. Przez to czujesz się jeszcze gorzej, nie możesz wydusić słowa. Na szczęście może jednak być na odwrót.

 Przykład

Marcin czuje się świetnie – może przedstawić kierownictwu firmy projekt, który ma duże szanse powodzenia. Pewny siebie i wyprostowany wchodzi na mównicę. W czasie wykładu cały czas zerka na słuchaczy i widzi, że są bardzo zainteresowani jego słowami. To sprawia, że staje się jeszcze bardziej pewny siebie. Mówi silnym głosem, zupełnie oczywistym tonem wygłasza stwierdzenia, które wcześniej nigdy nie przysłyby mu do głowy. Uważa, że jest przekonujący – i rzeczywiście jest.

Oznacza to zatem, że poprzez postawę możemy wpływać na nasze samopoczucie, sposób postrzegania sytuacji oraz na to, co w danej chwili myślimy.

Rada 12

Przyjmij postawę wyrażającą zaufanie i energię. Staraj się sprawiać wrażenie wysokiego. Nigdy nie siedź zgarbiony, wyprostuj się.

Jak właściwie stać?

Biolog ewolucyjny Josef Reichholf zwrócił uwagę, że różnica w budowie ciała między małpą a człowiekiem objawia się przede wszystkim w nogach. Pod względem wyglądu zewnętrznego nogi upodabniają nas do człowieka, podczas gdy od pępka w górę jeszcze bardzo przypominamy małpy. Nic więc dziwnego, że pewne stanie na nogach jest nieodzowne dla dobrej postawy. Warto przestrzegać tu paru zasad:

- Nie stawiaj stóp zbyt blisko siebie. Buty absolutnie nie powinny się stykać. Taka postawa sprawia wrażenie, jakbyś stał na baczność i wysłuchiwał rozkazów.

- Jeśli rozstawisz nogi zbyt szeroko, wygląda to prowokująco. W zależności od wzrostu najlepszy jest odstęp od siedmiu do dwunastu centymetrów.
- Czubki butów nie powinny być skierowane do wewnątrz. Wygląda to nieco bezradnie. Ustaw stopy odchyłone lekko na zewnątrz - to optymalna pozycja.
- Skrzyżowane nogi w pozycji stojącej sprawiają wrażenie, jakbyś zamykał się w sobie. Taką postawę możesz przyjąć, kiedy kogoś uważnie słuchasz.
- Stój swobodnie. Nie opieraj się i staraj się unikać stania z plecami przyciśniętymi do ściany. Jeśli przemawiasz stojąc przy pulpicie, nie obejmuj go kurczowo.
- Postaraj się stać prosto. Dzięki wyprostowanym plecom sprawiasz wrażenie silniejszego i bardziej przekonującego, niż kiedy jesteś zgarbiony.

Rada 13

Niektórzy mają tendencję do przenoszenia ciężaru ciała na jedną nogę, podczas gdy druga tylko lekko opiera się o podłoże. Dzięki temu postawa nabiera większej elastyczności i lekkości, co w niektórych sytuacjach sprawia dużo lepsze wrażenie niż mocne, statyczne stanie na obu nogach. Powinieneś jednak zwrócić uwagę, żeby od czasu do czasu przenosić ciężar ciała, inaczej zbyt obciążysz jedną nogę.

Co zrobić z rękami?

Bardzo trudna sprawa, zwłaszcza jeśli musisz mówić przez dłuższy czas: co począć z rękami? Jeśli pozwolisz po prostu zwisać im po bokach, nie będzie to najlepiej wyglądało. Skrzyżowane ramiona i ukryte dłonie działają odpychająco. Niektórzy podczas mówienia

zacierają ręce, co sprawia nieco anachroniczne wrażenie „dobrego wujaszka”. Wreszcie są i tacy (przede wszystkim mężczyźni), którzy wkładają przynajmniej jedną rękę do kieszeni, aby sprawiać wrażenie bardziej rozluźnionych. W zależności od sytuacji i wielkości kieszeni może się to zresztą udać.

Najlepszym wyjściem jest trzymanie ramion lekko zgiętych i od czasu do czasu podkreślanie wypowiedzianych słów gestem. Czasem możesz złączyć dłonie – ale koniecznie z przodu, nigdy za plecami. Niektórzy bawią się ołówkiem lub okularami, walcząc w ten sposób z nerwami. Może to być pomocne, ale trzeba wiedzieć, że nie wygląda najlepiej.

Jak dobrze usiąść

Większość zawodów wymaga spędzania większości czasu w pozycji siedzącej. Także wtedy możesz sprawiać wrażenie mniej lub bardziej pewnego siebie: Nie zahaczaj stóp o nogi od krzesła. Sprawiasz wtedy wrażenie spiętego i nerwowego. W miarę możliwości staraj się w ogóle nie chować stóp pod krzesło.

Nie zakładaj nogi na nogę. Sprawia to wrażenie, jakbyś zamykał się w sobie. Jednak niektóre kobiety w takiej pozycji czują się najpewniej, co z kolei bardzo za nią przemawia.

Nie siedź na krawędzi, ale wykorzystuj całą powierzchnię krzesła. W przeciwnym razie sprawisz wrażenie wystraszonego lub kogoś, kto najchętniej zerwałby się i wyszedł od razu.

Unikaj miękkich mebli, wyściełanych foteli, w których się zapadasz lub kanap, z których z trudem możesz się podnieść. W takiej pozycji twoja zdolność bronięcia się jest bardzo ograniczona.

Trzymaj obie stopy na podłodze, ustawione obok

siebie przed krzesłem. W idealnym przypadku kolana ugięte są pod kątem nieco szerszym niż 90 stopni.

Rada 14

Jeśli zostajesz zaatakowany werbalnie, pochyl górną połowę ciała w stronę atakującego. Unikaj sytuacji, kiedy musisz obracać głowę – wtedy lepiej przestaw krzesło. Pochyl się trochę do przodu. W ten sposób będziesz mógł się lepiej skoncentrować.

2.3 Przekonywanie gestami

Możesz znacznie wzmocnić znaczenie wypowiedzianych słów, podkreślając je gestykulacją. W rzadkich przypadkach gest może także zastąpić słowa, jeśli jest jednoznaczny – na przykład kiedy komentujesz w ten sposób nieuczciwy atak. Takie gesty lepiej jednak traktować z rezerwą. O wiele bardziej przydatne są te, którymi możesz dodatkowo podkreślić i skomentować wypowiedzaną kwestię. To, co jest ważne, podkreślasz odpowiednim gestem. Tylko co to właściwie znaczy: odpowiedni gest? Niełatwo odpowiedzieć na takie pytanie, ponieważ gestykulacja jest bardzo ściśle osadzona w poszczególnych kulturach. W niektórych kręgach towarzyskich czy kulturowych gestykuje się bardziej intensywnie, w innych znów gwałtowna gestykulacja odbierana jest jako niepoważna bądź nachalna.

Gdzie gestykulować?

Trener technik komunikacji Nadine Kmoth rozróżnia trzy poziomy, na których można gestykulować:

- Poziom wyższy znajduje się na poziomie głowy: na tej wysokości wykonujemy gesty, kiedy staramy się pozyskać zaufanie i rozmawiamy z kimś, kto cieszy się naszym szacunkiem. Także szczególnie ważne apele podkreślamy podnosząc ręce na wysokość twarzy.
- Poziom średni znajduje się w obszarze między wysokością piersi i brzucha. Gesty wykonywane na tej wysokości są nieco bardziej neutralne. Jeśli prowadzimy bardzo rzeczową rozmowę, ten poziom jest do gestykulacji najlepszy. Nadaje się też do wytłumienia gestów zbyt gwałtownych. Jest to także miejsce na gesty, które nie są aż tak ważne (nikt nie może cały czas gestykulować na wyższym poziomie).
- Poziom dolny znajduje się na wysokości bioder. Tutaj możesz wyrazić brak szczególnego zaangażowania emocjonalnego w daną sprawę – lub to, że raczej nisko oceniasz rozmówcę.

Unikaj zdradzieckich gestów

Szczególnie interesujące, ale też niebezpieczne są te gesty, które badacz Peter Collett nazwał *tells* (od angielskiego *to tell* – mówić), ponieważ mówią nam co nieco o osobie, która je wykonuje – co często jest nie po jej myśli. Dla Colletta jednym z takich zdradzieckich gestów jest położenie palca na ustach, może bowiem oznaczać, że rozmówca mówi właśnie nieprawdę. Także gesty wyrażające niepewność (na przykład wzruszanie ramionami czy kręcenie głową) lub przemoc (jak uderzenie pięścią czy zaciskanie pięści) często mówią więcej o rozmówcy, niż chciałby on zdradzić. Podobnie złą sławą cieszy się podnoszenie palca *wskazującego*. Uznawane jest ono za gest nauczyciela lub przemądrzałego „besserwissera”. Dlatego warto takich gestów świadomie unikać.

Rada 15

Podczas gestykulacji nastawionej na pozyskanie zaufania zwracasz w stronę rozmówcy miękkie i delikatne części ciała: wewnętrzne powierzchnie dłoni i przedramion, brzuch i piersi, nie krzyżując z przodu rąk. Wyrażając natomiast postawę obronną, kierujesz w jego stronę „twarde” elementy: grzbiety dłoni, wierzch ramion, łokcie, plecy.

2.4 Mimika

Kto akurat popatrzy na twoją twarz, zorientuje się od razu, w jakim jesteś nastroju. Twarz jednak jest nie tylko odbiciem wewnętrznych przeżyć, jesteśmy też mistrzami w odczytywaniu wyrazu twarzy. Odbieramy subtelne zmiany i potrafimy właściwie je interpretować.

Przykład

Większość ludzi potrafi na przykład odróżnić szczerzy uśmiech od wymuszonego, nie wiedząc w ogóle, na czym ta różnica polega. W rzeczywistości sprawa jest prosta: w przypadku wymuszonego uśmiechu niektóre mięśnie się nie napinają, ponieważ nie potrafimy świadomie nimi sterować.

Nie pokazuj przestraszonej twarzy

Jeśli zostajesz zaatakowany, ważne jest przede wszystkim, żeby wyraz twarzy nie wymknął ci się spod kontroli, nie będziesz bowiem wówczas zdolny do udzielenia właściwej odpowiedzi, lecz tylko do mamrotania czegoś pod nosem. Jak uwolnić się od takiej blokady, dowiesz się z następnego rozdziału. Teraz tylko tyle:

postaraj się na tyle opanować mimikę, żeby nie otwierać szeroko oczu, nie unosić brwi i nie opuszczać kątek ust. Nawet jeśli tylko otworzysz usta, przestrach na twojej twarzy będzie doskonale widoczny, co tym bardziej cię sparaliżuje, a atakującemu da poczucie triumfu, że celnie trafił.

Rada 16

Tylko nie próbuj przypadkiem w razie ataku ratować się uśmiechem. Wiele osób wprowadzie tak robi, ale skutek jest fatalny. Prezentujesz wtedy wyraz twarzy, który badacz emocji Paul Ekman określił mianem „żałosnego uśmiechu”. Jest to wyraz głębokiej bezradności.

Patrz w oczy atakującemu

Jeśli z kimś rozmawiasz, patrz na niego, najlepiej patrz mu w oczy. W ten sposób nawiązujesz z nim kontakt, w przeciwnym razie nie będziesz w stanie do niego dotrzeć. Jeśli ktoś nie może patrzeć rozmówcy w oczy, to albo nie znosi go tak bardzo, że ta osoba dla niego nie istnieje, albo też czuje się od niego o tyle gorszy, że boi się, iż jego spojrzenie mogłoby go zniszczyć.

Możemy wyciągnąć z tego jeden wniosek: jeśli chcesz komuś trafnie odpowiedzieć, musisz patrzeć mu przy tym w oczy. W przeciwnym razie odpowiedź trafi w próżnię. Tylko w ten sposób możesz stwierdzić, czy jego spojrzenie jest rzeczywiście tak niszczycielskie, jak się tego obawiałeś.

Rada 17

Podczas odpowiedzi szukaj kontaktu wzrokowego. Patrz rozmówcy prosto w oczy. Już samo to może go rozbroić. Jeśli on odwraca wzrok, masz już połowę sukcesu. Teraz zastrzel go swoją błyskotliwą odpowiedzią. Patrz przy tym na niego, a potem znów odwróć wzrok. Ewentualnie możesz to też podkreślić odwróceniem reszty ciała. W ten sposób wysyłasz sygnał: dla mnie kwestia jest zamknięta.

2.5 Siła głosu

Nawet najtrafniejsza uwaga chybi celu, jeśli nie będzie do niej pasował ton głosu. Jeśli mówisz zbyt piskliwie, zbyt wysoko, za cicho lub mamroczesz, odbierasz wiele znaczenia najcelniejszej wypowiedzi.

Nie chodzi jednak tylko o to, żeby mówić głośno i wyraźnie. Głos nadaje ton wypowiedzi, a to otwiera wiele interesujących możliwości.

Przykład

Nawet największe świństwo możesz wypowiedzieć tak słodko, że rozmówca w ogóle nie weźmie ci tego za złe. Bezcelność możesz zamaskować jako zabawny dowcip – to najczęściej świetnie działa. Kolejna możliwość to wypowiadanie największych banalów z taką powagą, że rozmówca zaczyna się nad nimi zastanawiać.

Rada 18

To dźwięki tworzą muzykę. Niewiele zdziałasz, jeśli będziesz mówić drżącym, słabym głosem. Odpowiadaj głosem spokojnym, pewnym; w ten sposób możesz powiedzieć wszystko i nigdy nie brzmisz słabo.

Unikaj piszczenia i szczekania

Często nie udaje się wykorzystać siły głosu, jeśli akurat musisz bronić się przed atakiem. Dzieje się tak, ponieważ jesteś w stresie i się spinasz, przez co twój głos staje się wyższy i płytszy. Niektóre kobiety zaczynają „pisać”, a mężczyźni „szcekać”, co może wprawdzie być dość głośne, ale właśnie nie mocne, lecz najwyżej wysilone.

Celna odpowiedź powinna brzmieć inaczej. Głos nie powinien być ani za głośny, ani za cichy. Nie za wysoki i nie za niski. Najlepiej mówić optymalnym tonem, co rozpoznaje się po tym, że głos brzmi miękko, ale jednocześnie mocno. W takim wypadku twoje ciało tworzy najlepszy rezonans. A ponieważ każdy z nas zbudowany jest inaczej, istnieją różne optymalne tony.

Rada 19

Twój optymalny ton odnajdziesz w następujący sposób: połóż rękę na klatce piersiowej i powiedz długie, przeciągnięte „ooooo”. Zmieniaj przy tym płynnie wysokość głosu. Właściwy ton to taki, przy którym odczujesz najsilniejsze wibracje klatki piersiowej.

Język potoczny

Osoby posługujące się na co dzień językiem potocznym, nie dbające zbyt o język, próbują niekiedy posługiwać się językiem literackim. Może to brzmieć nieco sztucznie, ale to właściwa strategia, ponieważ używanie języka potocznego nie musi odpowiadać każdemu. Radzimy jednak: używaj języka, w którym czujesz się swobodnie. Wypowiedzi staną się wtedy płynniejsze i łatwiejsze do zrozumienia. Poza tym będą niewątpliwie ciekawsze.

Właściwy oddech

Oddech to podstawa głosu. Mówisz wydychając powietrze; kiedy je wciągasz, robisz przerwę. Przerwy te dzielą twoje wypowiedzi. Jeśli masz wystarczająco dużo powietrza, możesz mówić długo i płynnie. Długi, spokojny, głęboki oddech jest przy mówieniu najwłaściwszy.

Kiedy się denerwujesz, dzieje się coś dokładnie przeciwnego: oddech staje się krótki, co tym bardziej wzmacnia stres. Paniczne łapanie powietrza może wywołać prawdziwe stany lękowe, dlatego tak ważne jest, żeby nie wpadać w tę pułapkę.

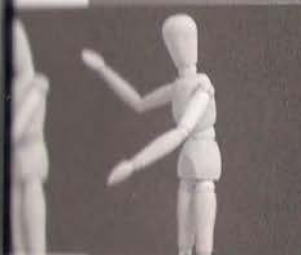
Rada 20

W sytuacji stresowej skoncentruj się na oddechu. Świadomie oddychaj bardzo wolno i spokojnie. Jeśli nie udaje ci się to od razu, spróbuj najpierw w kontrolowany sposób wypuścić całe powietrze, które masz w płucach – a potem pozwól po prostu „przyjść” świeżemu wdechowi. W ten sposób dosłownie „wydychasz” z siebie stres.

Rozumieć i przełamywać blokady

rozdział

3



„Błyskotliwość to coś, co pojawia się 24 godziny za późno” – stwierdził Mark Twain. Szkoda. Gdy ktoś atakuje cię werbalnie, chciałbyś zareagować natychmiast.

W tym rozdziale dowiesz się:

- dlaczego i jak powstają blokady i jak można je przełamywać oraz
- jak z humorem lub pewną dozą złośliwości szybko na taki atak zareagować.

3.1 Ratunku, potrzebna cięta riposta!



Przykład

Pani Kubiak wchodzi do domu towarowego i zwraca się do sprzedawczynie: „Przepraszam bardzo, gdzie znajdę baterie?”. Sprzedawczynie mierzy ją wzrokiem z góry na dół i mówi pogardliwie: „No a jak pani myśli, gdzie mogą być baterie? W dziale elektrycznym przecież!”. Panią Kubiak zatkało – chciałyby coś odpowiedzieć, ale nic jej nie przychodzi do głowy. Idzie więc bez słowa do schodów ruchomych i mozolnie szuka na tablicy informacyjnej, gdzie znajduje się dział elektryczny. Czuje się poniżona. „Powinnam była powiedzieć jej przynajmniej, że ten ton jest nie do przyjęcia!” – myśli. – „Powinnam była spytać, czy zawsze tak zwraca się do klientów!”.

To uczucie zna każdy: zaskakuje nas czyjaś bezczelność i chcielibyśmy odparować – wystarczy jedno celne zdanie, które ustawi rzeczy na właściwych miejscach. Jedno zdanie, które wyraźnie pokaże temu drugiemu, że nie damy sobie dmuchać w kaszę. Jedno zdanie, które przywróci nam zachwiane poczucie pewności siebie.

Jednak to zdanie, to rozpaczliwie potrzebne zdanie, nie przychodzi jakoś do głowy. A przynajmniej nie w tym akurat momencie, kiedy jest tak bardzo potrzebne. Reagujemy jakoś sztywno albo w ogóle nie możemy wydusić słowa. A później, kiedy jest już po wszystkim, doskonale wiemy, co trzeba było powiedzieć. Często nie jest to nic specjalnie błyskotliwego, ale zawsze coś lepszego niż to, co udało nam się wydukać – jeśli w ogóle coś się udało.

Dlaczego zareagowałem tak bezradnie? Dlaczego „coś takiego” zawsze mnie się przytrafia?

Dlaczego „coś takiego” może przytrafić się każdemu?

Oczywiście „coś takiego” nie przytrafia się tylko tobie; niemal każdy zna takie sytuacje. Nawet tym, których podziwiamy za wygadanie, brakuje niekiedy słów. Powód jest prosty: pewnych sytuacji oni też po prostu nie są w stanie przewidzieć. Czują się zaskoczeni i w pierwszej chwili nie wiedzą, jak powinni się zachować.

Za wszystkim, co robimy, kryją się jakieś nasze oczekiwania. Panią Kubiak przerosła opisana sytuacja, ponieważ według jej doświadczeń personel sklepowy zwykle reaguje inaczej, a mianowicie chętnie odpowiada na pytania klientów. Po prostu nie liczyła się z tym, że zostanie tak pogardliwie potraktowana przez sprzedawcę.

Włączenie umysłu chwilę trwa

Szczególnie łatwo dajemy się zaskoczyć właśnie w sytuacjach, w których czujemy się pewnie. Na podstawie wcześniejszych doświadczeń wykształcamy pewne rutynowe zachowania, które powinny następować niemal automatycznie – nawet jeśli chodzi o skomplikowane mechanizmy. Jednak kiedy tylko one się wykształcą, przestawiamy nasz umysł na jałowy bieg. Ma to wiele zalet, ponieważ tylko w ten sposób jesteśmy w stanie szybko reagować. Kierowca samochodu, który błyskawicznie omija rowerzystę, nie może się nad tym manewrem zastanawiać, lecz musi zadziałać automatycznie.

Ponieważ zastanawianie się wymaga czasu i wysiłku, włączamy umysł dopiero wtedy, kiedy sytuacja jest nowa lub trudna do zrozumienia albo nie pasuje do

naszych wcześniejszych doświadczeń. Problem w tym, że wówczas potrzebujemy czasu i energii, żeby znaleźć nowe rozwiązanie. W sytuacji, gdy musimy udzielić ciętej riposty, tego właśnie czasu brakuje. Łamiemy sobie głowę oczekując, że odpowiedź pojawi się tak szybko, jak w sytuacji „automatycznej”. Tak się jednak nie dzieje. Im bardziej wysilamy się, aby znaleźć rozwiązanie, tym bardziej nas to blokuje.

Rada 21

Nie możesz oczekiwać, że cięte riposty pojawią się, kiedy będziesz pod presją. Tajemnica błyskotliwości leży właśnie w byciu przygotowanym na daną sytuację.

3.2 Jak powstają blokady?

Kiedy zostajesz zniechęcony zaatakowany, twoje sprawdzone sposoby postępowania zawodzą; musisz dopiero zastanowić się, co zrobić – a stoisz pod ogromną presją czasu. Mówiąc inaczej - stresujesz się, a stres hamuje myślenie. Tyle, że w tej sytuacji powinieneś raczej przyspieszyć i rozszerzyć tok myślenia, żeby znaleźć ciętą odpowiedź.

W stresie jednak zostajesz zapędzony w kozi róg. Jesteś ograniczony do dwóch możliwości: uciekać albo atakować. Jeśli jednak nie możesz w danej sytuacji zrobić ani jednego, ani drugiego, stres cię wykańcza. Stajesz się niezdolny do myślenia, czujesz się bezradny, nieporadny i słaby. Obojętne, co zrobisz, i tak będzie źle. Twoja pewność siebie znika bez śladu. Dopiero, kiedy wyzwolisz się ze stresującej sytuacji, zaczynasz

myśleć jaśniej. No i proszę: odpowiedź pojawia się bardzo szybko. Tyle, że jest już za późno.

Rada 22

Jeśli znajdziesz się w nieprzyjemnej sytuacji, w której nie możesz już reagować, oszczędź sobie przynajmniej stresu. Odpuść. Zapomnij o „tym drugim” i o niekorzystnym położeniu, w jakim się znalazłeś. Skup się na sobie i postaraj uspokoić. Pozwól całej sprawie po prostu minąć. Następnym razem na pewno pójdzie ci lepiej.

Pięć czynników tworzących blokadę

Zanim zastanowimy się, jak zaradzić blokadom, podsumujmy, co konkretnie prowadzi do tego, że się blokujesz:

- nieprzyjemne zaskoczenie: zostajesz zaatakowany, chociaż się z tym nie liczyłeś,
- zagrożenie pewności siebie: jeśli nie zareagujesz, wypadniesz fatalnie,
- tempo, tempo: musisz teraz, natychmiast coś zrobić,
- pęka poczucie własnej wartości: przeciwnik wydaje się silny, ty czujesz się słaby,
- syndrom tonącego: im mocniej walczysz, tym szybciej się pogrążasz.

Lista ta daje nam parę punktów wyjściowych do zastanowienia się, jak uwolnić się od blokady lub jak w ogóle jej zapobiec.

3.3 Jak przełamać blokadę?

Punkt pierwszy: to, że tak się zaplątałeś w nieprzyjemną sytuację, nie jest twoim błędem. Wiele osób zna to uczucie i mylnie zakłada, że inni w takich okolicznościach poradziłoby sobie bez trudu. Wcale tak nie jest. Jeśli ktoś zostaje zaatakowany zniemacka, głupieje. Wiemy, że jest to bardzo nieprzyjemne położenie i powinniśmy go unikać. Uda się to jednak dopiero wtedy, kiedy nie będziemy tak strasznie poważnie podchodzić do sprawy, postrzegać jej jako zagrożenia, lecz potraktujemy ją z rezerwą.

Bądź przygotowany na niespodzianki

Jak więc najlepiej poradzić sobie z nieprzyjemnymi niespodziankami? Po prostu: trzeba być na nie przygotowanym – wtedy niespodzianki nie są tak całkiem zaskakujące. I tak bardzo nieprzyjemne też już właściwie nie są – bo wiesz, jak na nie reagować. Jest tu jednak pewien haczyk: czasami sytuacja rozwinię się inaczej, niż sobie to wyobrażasz. Życie pełne jest niespodzianek, a niektóre bywają bardzo niemiłe. Nie można jednak przygotować się na wszystko.

Rada 23

Bądź elastyczny i otwarty na zaskoczenia. To pomoże rozwinąć twoją błyskotliwość. Pamiętaj, że nie wszystko jesteś w stanie przewidzieć, a niektóre sprawy mogą po prostu potoczyć się źle.

Jeśli jesteś przygotowany

Czy powinieneś zatem pozwolić, żeby wszystko mogło się zdarzyć? Niekoniecznie, ponieważ istnieje wiele sytuacji, w których pomaga zmierzenie się z problemem w myślach. Później możesz reagować pewniej, inteligentniej. Być błyskotliwym w danej sytuacji często oznacza po prostu: być na nią lepiej przygotowanym. Nie kłóci się to wcale z otwartością, którą zalecaliśmy przed chwilą. Wręcz przeciwnie, może ją świetnie uzupełniać:

- Nawet, jeśli sobie coś ustalisz, nie powinieneś kurczowo się tego trzymać. Zmieniaj wypowiedzi, możesz spokojnie wypróbować wariant zupełnie przeciwny do tego, który wymyśliłeś. Baw się sytuacją.
- Skoncentruj się na najważniejszych i najbardziej prawdopodobnych sytuacjach. Powinieneś znać swoje słabe miejsca, w które łatwo cię trafić. Przygotuj sobie odpowiednie riposty.

Rada 24

Jako „żelazną rezerwę” możesz przygotować sobie zbiór wypowiedzi, które mogą pasować do różnych nieprzyjemnych sytuacji. Mogą to być proste zdania-gotowce w rodzaju „To już jest twój problem”, absurdalne cytaty, ale też typowe męsko-damskie dowcipy do przepychanek z przeciwną płcią.

O zdaniach-gotowcach i cytatach powiemy w następnym rozdziale.

Traktuj rzeczy z dystansem



Przykład

Dom towarowy. Pani Kubiak grzecznie pyta, gdzie są baterie. Sprzedawczyni odpowiada pogardliwie: „No a jak pani myśli, gdzie mogą być? W dziale elektrycznym przecież!”. Pani Kubiak chwilę się zbiera, po czym potrząsa głową: „Nie rozumiem dlaczego mówi pani do mnie takim tonem! Grzecznie spytałam, gdzie są baterie i oczekuję równie grzecznej odpowiedzi! Do widzenia!”...

Jeśli zaskoczy cię nieprzyjemna sytuacja, od razu zapomnij o jednym: że musisz być błyskotliwy. Jedyne, co się teraz liczy, to nie dać się przytłoczyć wydarzeniom. Musisz spróbować podejść do sprawy z dystansem i odzyskać zdolność do działania, więc wycofaj się na chwilę i zadaj sobie pytanie: chwileczkę, co tu się właściwie dzieje? Nie jest przy tym najważniejsze, czego oczekują od ciebie inni!

Tylko jak to zrobić? To wcale nie jest trudne, a nawet można się tego nauczyć. Musisz uświadomić sobie, że jesteś zdolny do wycofania się z nieprzyjemnej sytuacji. Tak właśnie zrobiła pani Kubiak. Nie zastanawiała się ani chwili, jaką zgrabną ripostę może rzucić sprzedawczyni. Wyraziła po prostu to, co przyszło jej do głowy – a potem odwróciła się i odeszła. Może nie bardzo błyskotliwie, ale za to zdecydowanie.

„Wewnętrzny zderzak”

Trenerka komunikacji Barbara Berckhan stworzyła pojęcie „wewnętrznego zderzaka”. Obrazowo opisuje ono, o co chodzi. Tworzysz sobie pewien rodzaj wewnętrznej ochrony, która sprawia, że trudno cię zranić. Dzięki temu nieprzyjemna sytuacja nie może

zbyt łatwo cię dotknąć. Wewnętrzny zderzak „amortyzuje” uderzenia. Możesz też wyobrazić sobie kopułę z pancernego szkła, pod którą chowasz się w razie potrzeby. Widzisz i słyszysz wszystko, ale nic nie może ci się stać. Inni mogą w nią walić pięściami, ale ich ciosy cię nie dotrą. Znajdujesz się w chronionym obszarze, który pozwala ci zachować pewność siebie i poczucie własnej wartości.

W sytuacji, kiedy spotykamy się z bezpardonowym, bezczelnym atakiem, możemy uruchomić „wewnętrzny zderzak” i złośliwa uwaga nas nie dotrą. Nie pozwólmy jednak stworzyć „wewnętrznego zderzaka” dopiero wtedy, gdy popadniesz w poważne tarapaty. Poćwicz wcześniej, kiedy nie jesteś zestresowany.

Rada 25

Pomyśl o jakiejś krytycznej sytuacji, w której czułeś się rozluźniony. Jak to było? Co wtedy myślałeś? Spróbuj znowu wzbudzić w sobie to uczucie. Jednocześnie wyobraź sobie, jak tworzy się twoja wewnętrzna ochrona. Powiąż z nią jakieś zdanie, które będziesz mógł sobie powiedzieć w stresie, coś w rodzaju „Jestem bezpieczny” lub „To mnie nie dotyczy”.

Wyobraź sobie swoją ochronę możliwie konkretnie, jako kopułę, gąbkę, zderzak, cokolwiek przyjdzie ci do głowy. Powiąż ściśle wymyślone zdanie z tym wyobrażeniem i zadbaj, żeby ochrona zadziałała także wtedy, kiedy będziesz potrzebował jej zaskoczenia.

Podejdź do rzeczy z humorem



Przykład

Pani Kubiak jest w domu towarowym. Szuka baterii. Gdzie można je znaleźć? Pytanie do sprzedawczynie i pogardliwa odpowiedź: „No jak to gdzie, w dziale elektrycznym!”. Pani Kubiak mówi na to słodko: „Gdyby mi pani jeszcze zdradziła, gdzie jest dział elektryczny, to mógłby być naprawdę piękny dzień...”

Humor jest doskonałym środkiem rozładowującym nieprzyjemną sytuację. Pomaga błyskawicznie nabrać dystansu. Okazujesz w ten sposób, że zjadliwa uwaga w ogóle cię nie dotknęła, krótko mówiąc: reagujesz asertywnie. W niektórych wypadkach być może nawet rozśmieszysz przeciwnika, a wtedy wszystko skończy się dobrze.

Dobry humor mamy jednak tylko wtedy, kiedy czujemy się dobrze i pewnie. Ktoś, kto najchętniej uciekłby gdzie pieprz rośnie, po prostu fizycznie nie da rady wymyślić zabawnej riposty. Pierwszy zatem warunek, żebyś w ogóle mógł reagować z humorem, to nie dać się przytłoczyć sytuacji (zderzak). Do tego dochodzi jeszcze jedno: zabawna riposta. Musisz tak rozwinąć sytuację, żeby pokazać drugiej osobie, że nie bierzesz całej sprawy na serio.

Działło to trochę na zasadzie opowieści o baronie Münchhausenie, który sam wyciągnął się za włosy z bagna. Znajdujesz się w nieprzyjemnej sytuacji i próbujesz wypłatać się z niej udając, że masz powód do żartów. Dokładnie to pomoże ci wyciągnąć się z bagna zmieszania. Możesz spróbować poprawić sobie humor. Pomyśl o czymś zabawnym, o jakiejś śmiesznej historii, przypomnij sobie dowcip – cokolwiek, co cię rozśmieszy.

Spróbuj sam dostrzec komizm sytuacji. Być może nagle wyda ci się bardzo zabawne, że stoisz w tym domu towarowym, grzecznie zaczepiając sprzedawcę, którego zadaniem przecież jest ci pomóc, a on na ciebie warczy.

Wyobraź sobie całą sytuację jako śmieszna. Zmień w myślach scenerię. Zastąp występujące w niej osoby zwierzętami albo wyobraź sobie, że mają czerwone nosy klaunów. Wtedy nie będą już dla ciebie zagrożeniem, a ty wpadniesz na śmieszne pomysły.

Rada 26

Reagowanie z humorem nie oznacza od razu, że musisz powiedzieć jakiś dowcip, albo że twoja wypowiedź musi kogoś rozśmieszyć. Taki przymus tylko wywołałby u ciebie blokadę. Jedyne, co się liczy, to pokazanie przeciwnikowi, że nie bierzesz sytuacji na serio.

Trochę złośliwości nie zaszkodzi

Jeśli musisz się bronić, nie zawsze da się to zrobić grzecznie i delikatnie. Jeśli zostajesz gwałtownie zaatakowany bądź ośmieszony, zabawna uwaga nie załatwi sprawy. Musisz zyskać respekt. Możesz to zrobić w sposób zdecydowany, zwracając atakującemu uwagę, że jego wypowiedź uważasz za niesmaczną i nie życzysz sobie, żeby ktoś się na tobie wyżywał. Mów jasno. Nie pozostawiaj żadnych wątpliwości, że nie pozwolisz sobie na coś takiego.

Drugą metodą leży nieco bliżej omawianej tu błyskotliwości. Respekt możesz mianowicie zyskać także w ten sposób, że „oddasz” przeciwnikowi, bezlitośnie obnażysz jego słabości i ośmieszysz je. Bez pewnej



dozy złośliwości nie da się tego zrobić. Czasami ta doza musi być nawet całkiem spora.



Przykład

Jeszcze raz sytuacja w domu towarowym. Sprzedawczyni do pani Kubiak: „No, a jak pani myśli, gdzie mogą być baterie? W dziale elektrycznym przecież!”. Pani Kubiak: „Racja, oczywiście. A gdzie znajdę jakiegoś uprzejmego sprzedawcę?”.

Złośliwość w pracy

Nie rób sobie złudzeń: często o wiele trudniej zdobyć się na złośliwość, niż mógłbyś przypuszczać. Zwłaszcza w pracy. Jest to też uzasadnione: ogólnie rzecz biorąc, lepiej sobie radzisz, traktując przyjaźnie osoby z twojego otoczenia, obchodząc się z nimi grzecznie i z szacunkiem. W ten sposób jesteś w stanie dogadać się też z ludźmi, za którymi osobiście nie przepadasz. Nie powinieneś tego absolutnie zmieniać. Musisz jednak umieć bronić się przed bezczelnymi atakami, wykorzystując błyskotliwość doprawioną złośliwością. Ciągłe bowiem zdarzają się sytuacje, w których uprzejmość po prostu nie pomaga, a wręcz przeszkadza w odpowiednim zareagowaniu.

Nawiasem mówiąc, istnieje standardowa odpowiedź, która pasuje prawie do każdej sytuacji, jeśli nie chcesz być niegrzeczny – albo jeśli nic lepszego nie wpadnie ci do głowy: „Czysta uprzejmość nie pozwala mi odpowiedzieć tak, jak powinienem”. A później po prostu się odwracasz i odchodzisz.

Rada 27

Jeśli jesteś uważany za osobę bardzo miłą i uprzejmą dla otoczenia, dzięki eleganckiej złośliwości możesz

wyrzucić bardzo mocny efekt. Inni nie spodziewają się tego po tobie i są pod wrażeniem. Poza tym zauważysz, że stać cię na dużo więcej, niż mógłbyś przypuszczać – jeśli tylko się odważysz.

Podwójne uzasadnienie

Cięte odpowiedzi często nie są miłe, niekiedy mogą kogoś urazić lub obrazić. A jednak nie jest to chamstwo. Złośliwość ciętej riposty nie jest bowiem celem sama w sobie, lecz musi być uzasadniona. Musi mieć wręcz podwójne usprawiedliwienie:

- twoja odpowiedź musi być pragmatycznie uzasadniona: zawarta w niej złośliwość musi być zrozumiała w kontekście całej sytuacji,
- twoja odpowiedź musi być estetycznie uzasadniona: kontrę trzeba jednak nieco „opakować”. Prymitywne odpyskowanie to nie jest błyskotliwość.

Uzasadnienie pragmatyczne: sama bezczelność nie wystarczy

Cięte riposty nie polegają na tym, żeby mówić przykre rzeczy mniej wygadanyim ludziom. Rzucenie mniej lub bardziej dowcipnego zdania, kiedy ktoś nam nadepnie na odcisk, też nie zawsze świadczy o błyskotliwości.



Przykład

Pani Roszkowska zgubiła ważny dokument. Jej szefowa, pani Opolska, zaczyna szukać razem z nią i w obliczu panującego wszędzie bałaganu zauważa: „Pani Roszkowska, na pani biurku panuje kompletny chaos. Bardzo proszę, żeby na przyszłość utrzymywała pani większy porządek”. Pani Roszkowska odpowiada na to: „Och, wie pani, porządek utrzymują tylko ci, którzy są zbyt leniwi, żeby czegoś szukać”.

Odpowiedź pani Roszkowskiej nie jest błyskotliwa, tylko bezczelna. Brakuje jej pragmatycznego uzasadnienia, żeby zignorować prośbę szefowej i w ten sposób jej odmówić. Szefowa ma bowiem prawo wymagać, żeby jej pracownicy utrzymywali porządek. Jeśli pani Roszkowska chce robić inaczej, potrzebuje dobrych powodów, a nie dowcipnej uwagi.

Przykład

Pani Roszkowska siedzi w swoim biurze. Przypadkiem przechodzi jej kolega i dogryza: „W twoim pokoju panuje kompletny bałagan. Kiedy ostatni raz widziałas blat swojego biurka?”. Na co pani Roszkowska odpowiada: „Ach, wiesz co, porządek utrzymują tylko ci, którzy są zbyt leniwi, żeby czegoś szukać”.

Ta sytuacja jest zupełnie inna. Kolega dogryza koleżance z powodu jej bałaganiarstwa. Właściwie jednak nie powinno go to w ogóle obchodzić. Odpowiedź pani Roszkowskiej to tylko grzeczniejsza forma powiedzenia: „Nie wtykaj nosa w nie swoje sprawy”.

Rada 28

Jeśli ktoś za coś słusznie cię krytykuje lub zwraca uwagę na jakiś błąd, lepiej zachowaj ciętą ripostę dla siebie. Wypowiedź, która normalnie wydałaby się sympatyczna, w takiej sytuacji brzmi grubiańsko lub wręcz obraźliwie.

Uzasadnienie estetyczne: troszkę trzeba złagodzić

Cięte riposty oznaczają tyle, że kiedy zostaniesz zaatakowany, możesz się bronić. Jednak musisz się zdobyć

na odrobinę wyrafinowania, w przeciwnym razie twoja wypowiedź nie będzie błyskotliwa, tylko ordynarna.

Przykład

Markowski w czasie prezentacji troszkę utknął. Zamienił kolejność dwóch planów i teraz zdezorientowany wodzi wskaźnikiem po ekranie. Jego kolega dogryza: „Masz chyba kłopoty z logicznym wnioskowaniem”. – „Chyba sam je masz!” – odgryza się Markowski.

Kolega trochę się zapomniał, dlatego Markowski ma prawo, pragmatycznie rzecz biorąc, aby się bronić. Robi to jednak w bardzo prymitywny sposób. Po prostu powtarza obelgę kolegi, przebijając ją jeszcze poprzez zaostrenie jej znaczenia. Nie jest to oczywiście szczególnie błyskotliwe. A przecież już minimalna zmiana treści mogłaby zmienić sytuację.

Przykład

Zdezorientowany Markowski patrzy na wyświetloną planszę. Jego kolega komentuje złośliwie: „Masz chyba kłopoty z logicznym wnioskowaniem”. Markowski odpowiada: „Tak, być może sprawia mi to czasem kłopot. Co do ciebie nie miałbym jednak takich wątpliwości...”. Śmiech wśród kolegów.

Cięta odpowiedź potrzebuje odrobiny zawołowania, przymrużenia oka, gry słów. Markowski zaskakuje kolegów, grając wyrażeniem „być może”. Jego kolega potraktował swoje „chyba” jako retoryczny ozdobnik własnej złośliwej wypowiedzi, „być może” natomiast służy Markowskiemu do wyrażenia wątpliwości. Ta zabawa słowami zaskakuje słuchaczy, dlatego się śmieją. Riposta spełniła swoje zadanie.

Rada 29

Cięta odpowiedź zawsze powinna trochę zaskakiwać. Nie powinieneś przy tym stawiać sobie zbyt wysokich wymagań - działaj zgodnie z zasadą malejącej oryginalności: im gwałtowniejszy i brutalniejszy atak, tym mniejsze wymagania estetyczne określają twoją odpowiedź.

Szybka reakcja

Jest jedna rzecz, o której w temacie błyskotliwości nie można zapomnieć: musisz reagować natychmiast, niejako odruchowo. Nie masz czasu do namysłu. Albo odpowiesz w ciągu paru sekund, albo musisz dać spokój i w ogóle nic nie mówić. Cięta riposta nic nie da, jeśli przyjdzie ci do głowy za późno.

Nie rób sobie złudzeń: cięte odpowiedzi nie są najwyższych lotów. Ich humor jest raczej przaśny i mają zwyczaj powtarzać się wielokrotnie, nawet w obecności tych samych osób. W sumie – dlaczego nie? W końcu nie chodzi o to, żeby brylować wyrafinowanym humorem, ale szybko i skutecznie zareagować na atak.

Pomyśl też o tym: jeśli twoje reakcje mają być cięte i szybkie, nie oczekuj od siebie zbyt wiele. Obniż poprzeczkę i odważ się reagować poniżej swojego poziomu. W szczególnie drastycznych przypadkach zyskasz respekt, jeśli w ogóle coś odpowiesz. Liczne przykłady takich sytuacji znajdziesz w następnym rozdziale.

Jak bardzo możesz być bezczelny?

To, do jakiego stopnia dowcipnie czy agresywnie możesz się bronić, zależy od okoliczności. Musisz

mieć wyczucie, do czego możesz posunąć się w danej sytuacji. Siłę swojej obrony powinieneś uzależnić od następujących czynników:

- Siła ataku: na niewinne przepychanki nie powinieneś reagować agresywnie. Jeśli natomiast ktoś chce cię ośmieszyć lub poniżyć, też powinieneś uderzyć mocniej.
- Poczucie humoru przeciwnika: są ludzie, którzy w ogóle nie mają poczucia humoru, szczególnie, kiedy dowcipkuje się na ich temat. Powinieneś na to bardzo uważać. W przypadku ludzi z poczuciem humoru możesz pozwolić sobie na więcej.
- Siła atakującego: jeśli atakuje cię ktoś, kto intelektualnie stoi na dużo niższym poziomie niż ty, łagodnie i raczej dowcipne odpowiedzi są bardziej na miejscu niż niszczące, cięte riposty. To po prostu kwestia przyzwoitości. Inaczej sprawa wygląda wtedy, kiedy atakujący stoi na silnej pozycji. Wówczas możesz sobie pozwolić na więcej.
- Stopień zależności: wobec osób, które są wobec ciebie zależne, powinieneś się hamować.
- Publiczność: jeśli „pojedynek” odbywa się w obecności osób trzecich, powinieneś zastanowić się, co jest dla ciebie ważniejsze: sympatia publiczności czy przyszłe stosunki z przeciwnikiem.



Przykład

Jasiński z lodowatą miną zwraca się do swojej podwładnej Marczyk: „Zauważyłem, że w ostatnim czasie firma nie ma z pani żadnego pożytku”. Pani Marczyk beztrząsco rzuca w stronę sztywnego przełożonego: „Och, po prostu starałam się dopasować do pańskich osiągnięć...”

Błyskotliwość za wszelką cenę?

Niektórzy nie wazą się na bezczelne wypowiedzi, żeby za bardzo nie dotknąć innych, ale są i tacy, którzy nie mają żadnych skrupułów. Reagują celnie i brutalnie, ponieważ, a nie chociaż, ranią w ten sposób innych. Zdolność do błyskawicznej reakcji jest dla nich środkiem przebicia się, zostawienia innych w tyle i przekonania się o własnej wyższości. Takiej „błyskotliwości za wszelką cenę” nie oceniamy najlepiej.

Rada 30

Zdolność do ciętej riposty powinna zawsze być środkiem do obrony własnej pozycji, a nie do atakowania innych. Jeśli ktoś wynosi się ponad innych i ośmiesza słabszych, słusznie naraża się na niechęć otoczenia. Jeśli natomiast to ty musisz bronić się przed atakami osoby pozbawionej skrupułów, możesz być pewien, że sympatia otoczenia jest po twojej stronie.



3

Błyskotliwość: pakiet startowy

rozdział 4

Kto chce wytrenować swoją błyskotliwość, powinien po prostu zacząć. W naszym „pakiecie startowym” poznasz techniki, które wprawdzie nie należą do najwyższej szkoły błyskotliwości, ale w praktycznym użyciu często są bardzo skuteczne. Mianowicie:

- łatwe do zapamiętania „zdania-gotowce” oraz celne cytaty, które powinieneś zapamiętać, lub też
- coś na zepsucie zabawy, co znakomicie działa, podobnie jak proste kontry w rodzaju „lepiej gruby niż głupi”

4.1 Po prostu coś powiedz

Przykład

Beata przechodzi przez biuro z wielkim naręczem dokumentów. Jej kolega, Janusz, rzuca złośliwie: „Biedactwo, zdegradowano cię do funkcji biurowego tragarza?”. – „Chętnie odpowiedziałabym ci coś odpowiedniego, ale w moim podręczniku błyskotliwości doszłam dopiero do trzeciego rozdziału” – odpowiada na to Beata.

Sądysz, że odpowiedź Beaty nie była zbyt lotna? Ale szczerze: czy wpadłoby ci tak na szybko coś lepszego do głowy? Popatrzmy, co by się stało, gdyby Beata za wszelką cenę starała się wymyślić celną odpowiedź.

Przykład

Beata jest dowcipna, inteligentna i dysponuje bogatym słownictwem. Na hasło „tragarz” przychodzi jej do głowy skojarzenie „nosiciel”. To mogłoby pasować – Janusz jako nosiciel czegoś? Byłaby świetna riposta. Tylko jak by do tego nawiązać? Niech no się zastanowię... Ale Janusz już sobie poszedł, a Beata stoi z górą papierów w rękach i duma nad pasującą odpowiedzią.

Ta pierwsza odpowiedź wcale nie była taka zła. Beata odpowiedziała na zaczepkę Janusza natychmiast. Nawet, jeśli powiedziała mu tylko, że nic nie przychodzi jej do głowy, mimo wszystko zareagowała. Zawsze to lepsze niż milczenie. Przede wszystkim do niej należało ostatnie słowo. Dzięki temu nie daje z siebie zrobić ofiary i jej pewność siebie na tym nie cierpi.

Rada 31

Lepiej powiedzieć cokolwiek, niż nic nie powiedzieć. Nawet, jeśli wydaje ci się to zupełnie niedorzeczne. Już sam fakt, że nie zachowałeś się jak zahukana ofiara, wzmocni twoje poczucie własnej wartości. Z czasem będziesz coraz bardziej pewny siebie, a twoje odpowiedzi staną się lepsze i bardziej błyskotliwe.

Pierwsze kroki: powiedz, że nic nie powiesz

Zdziwisz się, jakie to może zrobić wrażenie: powiedzieć przeciwnikowi, że „kompletnie nic” nie odpowiesz na jego zarzut, bezczelną aluzję czy pogardliwą uwagę. Musisz to zrobić jednak w taki sposób, żeby nie było wątpliwości, że to ty jesteś panem sytuacji. Patrz więc przeciwnikowi prosto w oczy, mów spokojnym, ale pewnym głosem.

Przykłady

„Nic mi na to doprawdy nie przychodzi do głowy.”

„Nie mam pojęcia, co mógłbym na to odpowiedzieć.”

„Mam nadzieję, że nie oczekujesz ode mnie jakiejś odpowiedzi.”

„Udam, że nie słyszałem twojej uwagi!”

„Jakbym miał wymyślić teraz odpowiedź, rozboliłaby mnie głowa.”

Powiedz, że nie zrozumiałeś

Bardzo popularnym wariantem obrony jest danie przeciwnikowi do zrozumienia, że jego słowa w ogóle do ciebie nie dotarły. Ta metoda jest godna polecenia przy nietrafionych dowcipach.

 Przykłady

„Nie zrozumiałem, co chciałeś przez to powiedzieć.”

„Czy muszę rozumieć to, co przed chwilą powiedziałeś?”

„Mówiłeś coś?”

„Momencik, nie tak szybko. Czy możesz wytłumaczyć mi to jeszcze raz, własnymi słowami?”


Żeby przekonująco wygłaszać tego typu komentarze, potrzebujesz pewnej dozy sarkazmu. Nie każdy to potrafi. Jeśli nie, trzymaj się po prostu pierwszego wariantu.

Rada 32

Po ataku słownym poproś atakującego, żeby powtórzył to, co powiedział. Nie martw się, to nie wzmocni ataku – z reguły bowiem nikt nie spełnia takiej prośby. A jeśli nawet, cały atak traci swój impet. Możesz wysłuchać wszystkiego w spokoju, a potem powiedzieć, że nie masz nic do powiedzenia.

4.2 Gotowce

Odpowiedzi, które właśnie poznałeś, są wprawdzie skuteczne, ale nie bardzo błyskotliwe. W ten sposób idziesz troszkę za bardzo na skróty. Nieco bardziej błyskotliwe są „zдания-gotowce”, przygotowane standardowe odpowiedzi, które pasują do wielu sytuacji.

 Przykład

Piotr spotyka Marcina w biurze. „Czy możesz mi wytłumaczyć, dlaczego zawsze nosisz takie paskudne krawaty?”. Marcin nie

zastanawia się ani sekundy: „Staram się naśladować ciebie, Piotrusiu...”

Takie zdania mają mnóstwo zalet: oszczędzają długiego namysłu i sprawiają, że zawsze masz pod ręką szybką odpowiedź. Zwłaszcza w sytuacjach, w których może zagrażać ci blokada.

Gotowe zdania błyskawiczne

Na pewno znasz błyskawiczne zupy z torebki, które trzeba tylko zalać wrzątkiem i od razu można je zjeść. Podobnie jest z gotowymi zdaniem. Możesz je wykorzystać natychmiast, kiedy znajdziesz się w niezręcznej sytuacji. Są gotowe do użycia i przez to świetnie się nadają do zaskoczenia przeciwnika.

Pozostaje jeszcze pytanie, skąd bierze się takie zdania? Możliwości jest wiele. Posłuchaj ludzi wokół siebie, a na pewno usłyszysz jedno czy drugie sformułowanie, które ci się kiedyś przyda. Znaleźć je można nie tylko w najbliższym otoczeniu – także książki i filmy pełne są najróżniejszych pomysłów. No i oczywiście telewizja. Wreszcie istnieją specjalne poradniki, w których znajdziesz gotowe już cięte odpowiedzi.

Odpowiedź musi pasować

Liczba gotowych zdań i standardowych sformułowań jest ogromna. W dodatku codziennie się wydłuża.

 Przykłady

„Ja tylko dostosowuję się do otoczenia.”

„O to lepiej spytaj mojego księgowego/trenera/speca od wizerunku.”

„To zależy od wysokości mojej odprawy.”

„Tak tylko gadasz, czy też myślisz?”

„Umiesz powiedzieć to też wspak?”

„Nie masz większych problemów?”

„Z tym numerem powinieneś wystąpić w telewizji.”

„Zaraz to zapiszę w moim dzienniczku mobbingu.”

Bez problemu zapamiętasz dziesięć czy dwanaście takich zwrotów i będziesz mógł wykorzystać je w odpowiedniej sytuacji. Najważniejsze jest, żeby wybrany zwrot pasował do okoliczności, a także do twojej osobowości. Jeśli jesteś osobą o raczej umiarkowanym temperamencie, bezczelny „gotowiec” w twoich ustach prawdopodobnie zabrzmiałby śmiesznie. Zwroty, które do ciebie nie pasują, łatwo też będzie rozpoznać jako wyuczone na pamięć. Postaraj się zatem być sobą i raczej zrezygnuj ze zdań, które zabrzmiałyby fałszywie.

Rada 33

Ostrożnie z wystudiowanymi dowcipnymi i luzackimi zdankami, przejmowanymi od znanych postaci. W codziennym życiu wcale tak dobrze się nie sprawdzają. Jeszcze gorzej, jeśli twój przeciwnik zna autorstwo oryginalnej wypowiedzi – wtedy sam wciskasz mu do ręki broń: „Ach, oglądałeś wczoraj Szymona Majewskiego?”. I od tej pory kochany kolega będzie zwracał się do ciebie wyłącznie per „nasz Majewski”.

Przygotuj parę standardowych zdań

Błyskotliwość opiera się na zaskakujących odpowiedziach. Nie pojawią się jednak na zawołanie, kiedy już znalazłeś się w nieprzyjemnej sytuacji. Umiejętność zaskakiwania często jest jedynie kwestią dobrego przygotowania. Twoja odpowiedź ma przecież zaskoczyć nie ciebie, ale przeciwnika.

Gotowce możesz dowolnie zmieniać, wręcz powinieneś to robić – muszą bowiem brzmieć w twoich ustach możliwie naturalnie. Możesz też wymyślić sobie własne, wtedy prawdopodobnie będą jeszcze lepiej do ciebie pasowały. Kilka pomysłów na tworzenie własnych zwrotów znajdziesz na następnych stronach. Twoje gotowce powinny przy tym spełniać następujące wymagania:

- Muszą być krótkie i dosadne. Wtedy lepiej można je zapamiętać.
- Nie mogą być zbyt konkretne. Najlepsze są ogólne stwierdzenia, które pasują do wszystkiego i do niczego (np. „Powiedział, co wiedział”).
- Muszą odpierać atak. Albo odbijesz piłeczkę („Brałem z ciebie przykład”), albo jasno dasz do zrozumienia, że nie zamierzasz wdawać się w przepychanki („Zwróć się do mojego adwokata”).

Nie bądź maszynką do „śmiesznych” wypowiedzi

Niektórym posługiwanie się gotowcami pomaga tak, że przestają zachowywać umiar. Przy każdej dogodnej bądź nie okazji rzucają tego typu zdanie – nawet jeśli nie są atakowani, lecz po prostu chcą być „dowcipni”. Prowadzi to do sytuacji, w której zamiast powitania mówią rzeczy w rodzaju „Ty tutaj? Nie w Hollywood?” albo „Przybij piątkę!”. Zdumionemu rozmówcy tłumaczą z tubalnym śmiechem, że „piątka” to jego dłoń, którą zamierzają ucisnąć.

Przykład

Jerzy, zamawiając piwo, określa je zwykle mianem „wina z chmielu”, nie zapominając powiadomić całego baru, że „piwo z rana jak śmietana”. Idąc do toalety mówi, że musi „odcedzić kartofelki”. Kiedy się żegna, nigdy nie pominie dowcipasów

w rodzaju „Narazka!”, „Do widzenia, ślepa Genia” czy „Goodbye, Hawaii!”.

Za tym wszystkim kryje się wysiłek rozluźnienia sytuacji, stworzenia swobodnego nastroju i ogólnego „wyluzowania się”. Niestety, większość z tych zwrotów jest tak wyświechtana, że działa tylko na nerwy. Nie mają one nic wspólnego z błyskotliwością, nawet jeśli osoba eksploatująca je poza granice możliwości sądzi inaczej.

Rada 34

Nie używaj za często swoich gotowców, zmieniaj repertuar i od czasu do czasu uzupełniaj kolekcję. Nie używaj ich bez powodu, ponieważ dowcipkowanie na siłę strasznie gra na nerwach.

4.3 Bonmoty i cytaty

Niekiedy przydają się zabawne lub złośliwe sentencje sławnych lub mniej sławnych ludzi. W zależności od gustu i okoliczności możesz czerpać z najróżniejszych źródeł: nie ma znaczenia, czy dane zdanie wypowiedział filozof, polityk, pisarz, ekonomista, trener piłkarski, kucharz czy gwiazda filmowa. Najważniejsze, żeby cytaty pasowały. A to wcale nie jest takie oczywiste.

Przykład

Po firmowej imprezie grupa kolegów wstąpiła jeszcze do pubu. Paweł jak zwykle natrzęsa się ze swojego kolegi, Jacka, i ośmiesza go. Jacek reaguje na to klasycznym cytatem: „Jak mawia Thomas Hobbes, homo homini lupus. Człowiek człowiekowi wilkiem”. – „Kto jest homo?” – denerwuje się Paweł.

A młodzianka praktykantka Natalia zwraca nieśmiało uwagę, że właściwie to cytat nie z Hobbesa, tylko z rzymskiego poety Plauta.

Znalezienie odpowiedniego cytatu we właściwym momencie zawsze robi wrażenie. Pokazujesz przez to, że jesteś czytany człowiekiem. Cytaty są też blisko związane z gotowcami, bo także w tym wypadku czerpiesz z gotowego zbioru. W porównaniu z tradycyjnym gotowcem cytat ma dwie zalety: Nie ty jesteś autorem wypowiedzi, lecz osoba ciesząca się mniej lub bardziej autorytetem. Ma to tę zaletę, że często może trafić silniej niż coś, co wymyśliłeś ty sam. Sięgając nagle po słowa Mickiewicza, Bartoszewskiego czy Szymona Majewskiego (zależy, kogo cytujesz), nabierasz dystansu do własnego położenia i jesteś bardziej asertywny.

Uwaga, wiedza książkowa!

Możesz wydać się śmieszny, przynajmniej w kręgach inteligencji, gdybyś dokładnie przytoczył klasyczny cytat – dałbyś bowiem do zrozumienia, że inni go nie znają, a ty starasz się popisywać jego znajomością. Dla ciebie i twoich cytatów ma to daleko idące konsekwencje: jeśli w każdej chwili możesz rzucić jakimś klasycznym cytatem, posługując się nim sprawiasz wrażenie pyszałka. Wiele osób odbiera jako obelgę, kiedy ktoś nachalnie daje do zrozumienia, że wie coś, o czym inni nie mają zielonego pojęcia („Tu mogę tylko za noblistką Doris Lessing powiedzieć, że...”). A u tych, którzy mogą równać się z tobą wiedzą, już zupełnie nie znajdziesz uznania – bowiem ktoś, kto ciągle kluje w oczy swoim wykształceniem, pokazuje jedno: że może jest wykształcony, ale niekoniecznie inteligentny... Dlatego oszczędnie cytuj klasyków.

**Rada 35**

Za pomocą klasycznych cytatów możesz punktować tylko w wyjątkowych przypadkach – na przykład używając cytatu zupełnie w innym kontekście, niż był on pierwotnie pomyślany. Albo też jeśli wygrzebiez u klasyka jakieś dziwaczne stwierdzenie, które zaskoczy słuchaczy.

Kogo cytować?

Oczywiście kwestią gustu jest to, kogo cytujesz. Szczególne wrażenie zrobi jednak, kiedy powołasz się na autorytet odbiegający w jakiś sposób od twojego stanowiska bądź twoich poglądów.

**Przykład**

Niemiecki konserwatywny polityk CSU Peter Gauweiler z upodobaniem cytuje Bertolda Brechta, a naukowcy okraszają swoje wykłady cytatami z „Kubusia Puchatka” czy „Alicji w krainie czarów”.

To może być sprytne nie tylko pod względem taktycznym – sięgając do nieoczekiwanych źródeł pokazujesz, że masz szerokie horyzonty. Jednym słowem, okazujesz pewność siebie. Jeśli więc pracujesz na kierowniczym stanowisku, nie powinieneś cytować raczej autorytetów z dziedziny zarządzania firmą. Bardziej oryginalnie i zabawniej będzie przytoczyć, powiedzmy, Woody Allena zamiast prezesa znanej korporacji.

Słuchacze powinni w miarę możliwości znać postać, którą cytujesz – w przeciwnym razie poczują się pouczeni. Wyjątkiem są niektóre cytaty, tak dobre, że nie trzeba znać ich źródła. Na ironiczne komentarze

szczególnie nadają się Mark Twain, satyryk Karl Kraus, Woody Allen, Erich Kästner, Kurt Tucholsky, Winston Churchill lub Oscar Wilde.

Autorytety, na które zawsze możesz się powołać – przede wszystkim, jeśli chcesz sięgnąć do zupełnie odległej dziedziny – to np. Albert Einstein, Dalaj Lama, Biblia czy Friedrich Nietzsche.

Absolutnie nie musisz sięgać tylko do cytatów znaczących osobistości. O wiele bardziej zaskoczysz słuchaczy, cytując osobę, która w ogóle nie jest uznawana za autorytet: trenera piłkarskiego, top modelkę czy znanego piosenkarza. Cytat absolutnie nie musi być wyrazem nadzwyczajnej mądrości. Wręcz przeciwnie, głęboki sens raczej może zatruć atmosferę, natomiast banały czy niedorzeczne stwierdzenia zwykle doskonale się sprawdzają.

Zbierz własną kolekcję cytatów

Podobnie jak zdania-gotowce, odpowiednie cytaty zawsze musisz mieć pod ręką. Jeśli nie chcesz posługiwać się w kółko tymi samymi, musisz zebrać ich kolekcję, do której będziesz mógł w każdej chwili sięgnąć. Jeśli jakieś stwierdzenie szczególnie ci się spodoba, zapisz je sobie. Istnieją też specjalne książki, zbiory cytatów – jednak niektóre z nich zawierają wyłącznie zakurzone mądrości, których absolutnie nie powinieneś używać. Dobry zbiór cytatów zawiera „Księga cytatów”, możesz też skorzystać z bogactwa Internetu.





Przykłady

Na początek proponujemy kilka cytatów:

„Naprawdę dobry pomysł poznaje się po tym, że jego realizacja wydaje się być z góry niemożliwa” – Albert Einstein.

„Piłka jest okrągła, a bramki są dwie” – Kazimierz Górski, trener.

„Człowiek ma więcej z małpy niż niejedna małpa” – Friedrich Nietzsche.

„Wybaczaj wrogom. Ale nigdy nie zapominaj ich nazwisk” – John F. Kennedy.

„Nie ma piękniejszego dźwięku niż zgrzytanie zębów przyjaciela” – Groucho Marx.

„Jeśli będę ciekaw twojego zdania, powiem ci o tym” – Samuel Goldwyn, producent filmowy.

„Nigdy nie pozwoliłem, żeby szkolne wykształcenie zepsuło moje wychowanie” – Mark Twain.

„Nawet jeśli nie wygramy, przynajmniej zadbamy im ten trawnik” – Rolf Rüssman, sportowiec.

„Nic nie może istnieć bez porządku, nic nie może powstać bez chaosu” – Albert Einstein.

„Trzeba znać fakty, zanim się je pomyli” – Mark Twain.

4.4 Coś na zepsucie zabawy

Nie zawsze musisz błyszczeć oryginalnością i pomysłowością. Niekiedy dużo skuteczniej wytrącisz atakującemu broń z ręki, jeśli zachowasz się dokładnie odwrotnie, tzn. wypowiesz nudny, stereotypowy frazes, którym popsujesz temu drugiemu zabawę. Jeśli przeprowadzisz to konsekwentnie, częściej odniesiesz sukces, niż mógłbyś się tego spodziewać. Nieoszacowaną zaletą takich odpowiedzi jest to, że nie zużywają się od częstego z nich korzystania. Wręcz przeciwnie: im bardziej konsekwentnie ich używasz,

tym silniej działają. O jednym oczywiście nie wolno zapominać: nie powinieneś reagować w ten sposób na poważną krytykę.

„I co z tego?”

Jest to klasyczny „killer”, który znasz być może jeszcze ze szkoły. Ktoś niemiłosiernie się z Ciebie natrząsa, a Ty wzruszając ramionami mówisz: „I co z tego?”. Istnieją różne warianty: „no to co”, „nic nie poradzisz”, „no i dobrze”. Na taką odpowiedź nikt nie zdoła zareagować. Nie jest ani dowcipna, ani agresywna – i właśnie dlatego świetnie nadaje się do reagowania na wszelkie prowokacje i uwagi, które wydają się zbyt głupie, żeby w ogóle serio je traktować. Niekiedy warto jeszcze krótko powtórzyć taką uwagę, dodając „uważasz więc...” lub „czyli twoim zdaniem...”



Przykłady

„Wyglądasz jak strach na wróble” – „Uważasz, że wyglądam jak strach na wróble? I co z tego?”

„Coś takiego! Masz łupież!” – „Nic nie poradzisz...”

„Nie potrafisz prowadzić samochodu? Moim zdaniem to głupota!” – „Tak sądzisz? No i dobrze.”

„Jeśli pijesz więcej niż dwa kieliszki wina dziennie, masz problem z alkoholem.” – „Uważasz, że moje dwa kieliszki wina to problem z alkoholem? No cóż, nic nie poradzisz...”

„Co ty o tym wiesz?”

Podobnie lapidarna jest odpowiedź „co ty o tym wiesz”, za pomocą której możesz obronić się przed jakimś zarzutem, niszczącą krytyką czy zjadliwą obelgą. Aby skutecznie odebrać impet atakowi, powinieneś odpowiadać zimnym, spokojnym tonem. Możesz też pokiwać głową. Jeśli doprawisz to zdanie odpowiednią dawką ironii i złośliwości, sprowokujesz atakującego

do dogrywki. To jednak może być po twojej myśli. Jako wariant proponujemy zadane możliwie neutralnym tonem pytanie: „A ty jesteś ekspertem?”

Przykłady

„Nie przyjęliby cię nawet do sadzenia buraków!” – „Co ty się na tym znasz...”

„Ty oportunisto!” – „Co ty o tym wiesz...”

„W ogóle nie wiesz, o czym mówisz!” – „A ty co, jesteś ekspertem?”

„Twoje biuro wygląda jak chlew!” – „I co z tego?”

„Mówisz, jakby to było coś złego”

Jedną z takich odpowiedzi, która pozwala ci zareagować z pewnym przymrużeniem oka, jest: „mówisz, jakby to było coś złego”. To wytrąca przeciwnikowi broń z ręki, niekiedy może go nawet rozśmieszyć. Jako warianty polecamy „właśnie to sprawia, że odnoszę sukcesy” lub „kobiety/mężczyźni to lubią”.

Przykłady

„W ogóle nie masz kręgosłupa!” – „Mówisz, jakby to było coś złego.”

„Twoi pracownicy wodzą cię za nos!” – „Mówisz, jakby to było coś złego.”

„Nie masz zielonego pojęcia o zarządzaniu personelem!”

– „Dzięki temu właśnie odnoszę sukcesy.”

„Wygładasz jak idiota!” – „Dzięki temu właśnie odnoszę sukcesy.”

„Czy w ogóle nie widzisz, jaki jesteś śmieszny?” – „Kobiety to lubią...”

„To nie mój problem”

Klasyk, dzięki któremu zamkniesz usta każdemu przeciwnikowi. Jest szczególnie efektywny, jeśli towarzyszy mu śmiech. Dzięki niemu raz na zawsze stwierdzasz: „Jedyną osobą, która robi problemy, jesteś ty, nudziarzu!”

Przykłady

„Twoje poglądy są rodem ze średniowiecza!” – „To nie jest mój problem.”

„No nie mogę, zafarbowałaś sobie włosy?!” – „Ja z tym nie mam problemu.”

„Otmieszasz się, proponując coś takiego!” – „To nie mój problem.”

Rada 37

Tego typu zwroty psujące zabawę mają zapędzić przeciwnika w ślepy zaułek. Dlatego w żadnym wypadku nie powinieneś dać się wciągnąć w dalszą dyskusję, a tym bardziej się usprawiedliwiać. Jeśli powiedziałaś, że coś nie jest twoim problemem, sprawa załatwiona. Jeśli ktoś mimo wszystko nie chce odpuścić, po prostu odejdź.

4.5 Proste kontry

Jeśli ktoś atakuje nie fair, najchętniej byśmy mu oddali. Jednak wcale nie tak prosto bezpośrednio komuś „oddać”. Musisz zastanowić się, gdzie zahaczyć, żeby odwrócić sytuację, a to wymaga zbyt wiele czasu. Przy-
pomnij sobie przykład z „biurowym tragarzem”: Beata chętnie odpowiedziałaby coś inteligentnego, najlepiej klasyczną kontrą, ale z braku pomysłu nie wydobywa z siebie słowa.

Klasyczne kontry istnieją też jednak w prostszej wersji, można powiedzieć: w wersji dla początkujących. I mogą zaoszczędzić wiele czasu. Co zabawniejsze, te prostsze wersje wcale nie są mniej skuteczne.

Prosta kontra: lepiej gruby niż głupi

Przykład

Wróćmy jeszcze raz do Beaty i jej góry papierów. Jej kolega Janusz skomentował noszenie dokumentów: „Biedactwo, zdegradowali cię do roli biurowego tragarza?”. Beacie przyszło do głowy, żeby zrobić z Janusza „nosiciela”, ale nie bardzo wiedziała, jak do tego nawiązać. W międzyczasie nauczyła się jednak techniki „lepiej gruby niż głupi” i błyskawicznie odpowiada: „Wolę być biurowym tragarzem niż biurowym osłem!”.

Zasada jest bardzo prosta. Podchwytujesz zarzut przeciwnika i oznajmiasz, że wolisz być czymś takim niż czymkolwiek innym – mianowicie tym, co pośrednio insynuujesz przeciwnikowi. Zgodnie z zasadą „lepiej (a) niż (b)”, przy czym między a i b musi istnieć jakiś związek: treściowy, brzmieniowy, skojarzenie poprzez znane powiedzenie czy przysłowie. Taka minikontra może być bardzo zjadliwa – uważaj więc, żeby niepotrzebnie nie narobić sobie wrogów.

Rada 38

To wyłącznie twoja sprawa czego użyjesz jako porównania w technice „lepiej gruby niż głupi”. Nie musisz uderzać tak mocno jak atakujący, możesz wybrać coś zupełnie absurdalnego. Zdecyduj w zależności od tego, co jako pierwsze przyjdzie ci na myśl.

Poszukiwany odpowiedni partner

Twoja kontra zrobi tym większe wrażenie, im zabawniejsze i bardziej zaskakujące będzie skojarzenie, które wykorzystasz. W praktyce nie należy jednak zbytnio wybrzydzać. Skoncentruj się na ataku – w ciągu paru sekund musisz znaleźć odpowiednie skojarzenie. Najłatwiej wybierać w oparciu o następujące reguły:

- Przeciwnieństwo: „czarny” kontrujesz przez „biały”, „duży” przez „mały”, „gruby” przez „szczupły”, „tłusty” przez „chudy”, „mądry” przez „głupi”.
- Rym: „stół” – „wół”, „durny” – „jurny”, „nachalny” – „genialny” itp.
- Tytuł, slogan, przysłowie, które możesz skojarzyć z właśnie usłyszanym stwierdzeniem: głupi i głupszy, dzieci-śmieci, chleb i igrzyska, ni pies ni wydra.

Staraj się nie być zbyt schematyczny. Zmieniaj i uzupełniaj sformułowania. Możesz naginać różne powiedzonka jak chcesz. Na zgryźliwą uwagę „też mi erudyta!” możesz np. odpowiedzieć „lepiej erudyta, niż troglodyta” albo na stwierdzenie „znał się uczoney” – „lepiej uczoney niż niedouczoney”. Jeśli uda ci się znaleźć jakikolwiek zabawny związek między (a) i (b), będzie to już wystarczająco cięta odpowiedź.

Przykład

Przyjaciółka dogryza Joannie: „Ależ okropnie utyłaś!”. Dostyc puszta Joanna odpowiada pogodnie: „Wolę być gruba i ładna niż chuda i brzydka!”.

Rada 39

Technika „lepiej gruby niż głupi” nadaje się najlepiej do odpierania nonsensownych ataków. W przypadku podłych insynuacji lub obelg sprawa wygląda nieco

inaczej: musisz bowiem pamiętać, że poprzez pierwszą część odpowiedzi (a) potwierdzasz wyrażone zarzuty.

Odwrócić cios

Technika ta nie jest wprawdzie szczególnie elegancka, ale nieoceniona, gdy masz do czynienia z wyjątkowo podłym atakiem. Wtedy trzeba zrezygnować z zabawnych elementów i odplacić pięknym za nadobne. Krótko mówiąc, chodzi o to, żeby uchylić się przed ciosem, odwrócić go i skierować na atakującego.

Przykład

W czasie imprezy Marcin próbuje podpuścić swojego kolegę Piotra: „No, ty to jesteś dokładnie taki typ, co poleciałby na każdą laskę!”. Piotr odpowiada sucho: „Niekoniecznie. Ale skoro to sugerujesz, świadczy, że sam myślisz w tych kategoriach...”

Musisz wykonać dwa kroki: najpierw bez cienia poczucia humoru powinieneś stwierdzić, że sugestia przeciwnika nie odpowiada prawdzie. Absolutnie nie wolno ci się denerwować, ale tym bardziej nie możesz podejść do sprawy z humorem – w takim wypadku ryzykujesz podejrzenie, że w tych insynuacjach coś jednak może być. Rzeczowość i chłód to odpowiednia reakcja. W następnym kroku odpierasz insynuację. Możesz posłużyć się dłuższą wypowiedzią, np. jak Piotr w przykładzie powyżej. Ale możesz też załatwić sprawę krótko.

Przykład

„No, Piotrze, wiek robi swoje. Masz już problemy z pęcherzem?” – natrząsa się Marcin w czasie imprezy. Piotr odpowiada: „Nie mam takich problemów – w przeciwieństwie do ciebie!”

Niepasujące powiedzenie

Mówiliśmy już o tym, że możesz posłużyć się powiedzeniem, znaną sentencją czy cytatem. Powiedzenia możesz stosować także dla uniknięcia prowokacji. Pod jednym jednak warunkiem: przysłowie absolutnie nie może pasować. Może też być nonsensowne, przekręcone lub kompletnie nic nie znaczyć. W ten sposób możesz reagować na atak, którym przeciwnik chce wprowadzić cię z równowagi.

Przykład

Pana Nowaka niezwykle bawi denerwowanie koleżanek poglądami, które określa jako „absolutnie niepoprawne politycznie”. Pewnego ranka zaskakuje panią Franczyk: „Czytałem dziś rano w gazecie, że jest naukowo udowodnione, że kobiety nie potrafią odczytać planu miasta!”. Pani Franczyk mówi tylko: „Ależ panie Nowak! Jak to się mówi, lepiej grzeszyć i potem żałować, niż żałować, że się nie grzeszyło!”

Niepasujące zawsze pasuje

Najlepiej nadają się do tego stwierdzenia, które pasują wszędzie i nigdzie. Może być bowiem bardzo zabawnie, jeśli przeciwnik nie od razu zauważy, że się z niego nabijasz, lecz zaczyna łamać sobie głowę, co też chcesz przez to powiedzieć. Jeśli spyta: „A cóż to ma znowu do rzeczy?”, odpowiedz tajemniczo: „No, pomyśl przez chwilę...” albo po prostu powiedz, jak jest: „Nic!”

Przykład

Mały zbiór powiedzonek:
Nie istnieje igła o dwóch ostrych końcach (z Chin).
Czyń dobro i wrzucaj je do wody (z Indii).
Nikt nie może wejść na drzewo, które nie ma gałęzi (z Japonii).
Gruszka ogonek ma z tyłu (z Albanii).

Kto nie ma noża, nie ukroi chleba (z Hiszpanii).
Z trzydziestu sześciu rodzajów ucieczki najlepsza jest ucieczka
biegiem (z Chin).

Rada 40

Dzięki niepasującym powiedzeniom możesz elegancko uniknąć konfrontacji: prowokacja po prostu trafia w próżnię.



Jak sobie radzić
z niesprawiedliwą
krytyką?

Opinie innych są dla nas niezwykle ważne, dlatego właśnie niesłuszna ocena tak bardzo nas dotyka. Ktoś na nas narzeka, ignoruje nasze zdanie lub mówi niewłaściwym tonem – wszystko to aż się prosi o ciętą ripostę.

W tym rozdziale przeczytasz:

jak za pomocą techniki sprostowania obronić się przed insynuacjami oraz jak dzięki technice dodatkowych pytań wytrącić atakującemu broń z ręki, a także, jak zareagować na nieszczerze komplementy oraz jak skutecznie zastosować różne warianty „tatyki tłumacza”.

5.1 Potęga opinii

Przykład

Zespół Stefana z wielkim zaangażowaniem skończył projekt. Uskrzydłony dobrym nastrojem w pracy Stefan stworzył oryginalną prezentację i chce ją przedstawić zgromadzonym kolegom. Jednak jego szef, Nowicki, odchyła się z założonymi ramionami na krześle i stwierdza: „Te wieczne prezentacje w PowerPoincie zaczynają działać mi na nerwy!”

Niezasłużona krytyka może naprawdę zaboлеć. Jeśli angażujesz się w projekt tak jak Stefan, oczekujesz uznania. Jeśli natomiast twoje osiągnięcia zostają skwitowane wzruszeniem ramion lub zgoła wyszydzzone, jesteś rozczarowany i wściekły. Chętnie byś coś odpowiedział, żeby odreagować – ale co? Albo na przykład popełniłeś jakiś błąd. Klient, kolega czy przełożony jest o to zły. Zarzuca cię wymówkami, sugeruje, że jesteś niekompetentnym leniem i zrzuca na ciebie odpowiedzialność za wszystkie możliwe porażki. Również taką przesadną krytykę rzadko kto może wytrzymać.

Jednak – dlaczego takie sytuacje tak okropnie dają nam się we znaki? Dlaczego odczuwamy tak silną potrzebę wyjaśnienia całej sprawy? I dlaczego najczęściej brakuje nam słów? Znowu chodzi o to, że atakowane jest nasze poczucie własnej wartości. Z trudem potrafimy znieść, że ktoś ocenia rzeczy inaczej – szczególnie, jeśli to nas właśnie ocenia. Dla naszej pewności siebie podstawową sprawą jest, żeby inni widzieli nas takimi, jakimi chcemy być widziani.

Chcemy być oceniani fair

Nie chodzi przy tym o ciągłe wysłuchiwanie miłych słówek. Problemem nie jest zła ocena. Słuszna krytyka niekiedy pomaga, a niezasłużona pochwała raczej razi. Chcemy po prostu być oceniani uczciwie. Jeśli więc chcesz bronić się przed niesłuszną oceną, pierwsza sprawa to się z nią nie zgodzić. Jeśli się nie sprzeciwisz, w pewnym sensie zaakceptujesz opinię, a inni będą potem mogli się do niej odwołać.

Przykład

W kolejnej fazie pracy zespół Stefana naradza się, kto powinien przedstawić wyniki. Jedna z koleżanek zauważa, że Stefan w ogóle nie wchodzi w grę, bo poprzednio przecież tak się rozłożył na prezentacji.

Skąd biorą się niesłuszne oceny?

Zanim powiemy, jak najlepiej reagować, zastanówmy się, co w ogóle kryje się za niesłuszną oceną. Zasadniczo rozróżniamy cztery różne jej przyczyny:

- **Niekompetencja:** osoba oceniająca zbyt słabo zna się na rzeczy, na temat której się wypowiada. Co gorsza, całkiem sporo osób próbuje właśnie brak kompetencji wyrównać ostrością własnych sądów.
- **Brak zainteresowania:** oceniający w ogóle nie ma ochoty bliżej przyjrzeć się sprawie. Ocenia na podstawie pierwszego wrażenia – i często się myli.
- **Ukryta motywacja:** oceniający chce poprzez swoją krytykę osiągnąć coś zupełnie innego. Być może chce cię „ustawić”, dać ci nauczkę, przypodobać się komuś trzeciemu. Albo po prostu cię nie lubi.
- **Różne poglądy na sprawę:** osobiste sympatie czy uprzedzenia niekoniecznie muszą odgrywać jakąś rolę. Czasami istnieją także rzeczowe powody jakiejś opinii, którą uważamy za krzywdzącą.

W przypadku braku kompetencji kluczowa jest pozycja oceniającego: jeśli to twój przełożony lub klient, musisz działać bardzo delikatnie. Możesz spróbować ostrożnie dać mu do zrozumienia, że jesteś innego zdania. W innym przypadku jednak możesz bezlitośnie obnażyć niekompetencję. Wprawdzie nie zyskasz w ten sposób przyjaciela, ale w końcu chodzi o twoją opinię. Koniecznie jednak bądź rzeczowy. W ten sposób najlepiej udowodnisz własną kompetencję.



Przykład

„Nie namęczyłeś się zbytnio” – zauważa zazdrosny kolega po prezentacji Stefana. – „Parę ściągniętych z internetu kolorowych obrazków – i już!”. – „Nie wiem, jakie ty ściągasz obrazki z internetu, ale mnie przy tej prezentacji już samo znalezienie ilustracji kosztowało pół dnia pracy” – odpowiada Stefan.

Osobę niezainteresowaną możesz przekonać stosunkowo najłatwiej. Często wyraziła ona swoją opinię bez namysłu, „bo tak”. Nie zmieniaj tematu, ale wyjaśnij dokładnie, dlaczego nie zgadzasz się z jej oceną. Nakłoń ją do ustosunkowania się do twojego zdania.

Jeśli ktoś kieruje się jakimiś ukrytymi pobudkami, nie przekonasz go nawet najlepszym argumentem. Upieraj się jednak przy swojej ocenie sytuacji (por. Sprostowanie).

W przypadku różnicy poglądów powinieneś uzasadnić swoje stanowisko. Jeśli przeciwnik zna już te argumenty, wystarczy krótko powiedzieć, że nie zgadzasz się z jego opinią.

Abyś łatwiej mógł znaleźć właściwe słowa, przedstawimy za chwilę odpowiednie techniki: sprostowanie, dodatkowe pytania i nieocenioną technikę tłumacza.

Rada 41

Jeśli przeciwnik krytykując cię kieruje się ukrytymi pobudkami, możesz się wybronić, jeśli wyraźnie o tym powiesz. Powinieneś jednak wskazać prawdopodobną motywację lub jakoś ją udowodnić, inaczej się zbłąznisz.

5.2 Sprostowanie

Technika ta przypomina troszkę technikę „odwróconego ciosu”, ponieważ także i tu bronisz się w dwóch etapach. Tyle tylko, że nie odbijasz zarzutu lub niesprawiedliwej oceny, a tylko właściwie ją formułujesz. Cała technika funkcjonuje trochę na zasadzie zamieszczania sprostowań w mediach, kiedy to „podane informacje nie były zgodne z prawdą”. Cięte sprostowanie jest oczywiście bardzo krótkie, ale cel jest ten sam: „wyprostować” niewłaściwą opinię.



Przykłady

Stefan sumiennie opracował projekt i przedstawia wyniki swojemu szefowi, Nowickiemu. „Dopiero teraz?” – burczy Nowicki. Stefan unosi brwi. Nowicki wzdycha: „Dlaczego zawsze zajmuje to panu tyle czasu?”. Stefan odpowiada: „Nie zajmuje mi to tyle czasu, po prostu bardzo zależy mi na jakości mojej pracy”.

Marzenie dostaje się od szefowej z powodu jej stroju: „Jak pani w ogóle wygląda? Nie jesteśmy w salonie masażu!”. – Marzena odpowiada: „Absolutnie nie wyglądam jak pracownica salonu masażu. Jestem ubrana odpowiednio do panujących upałów!”.

Jak widzisz, zasada jest zupełnie prosta. Nie musisz si-
lić się na oryginalność, odpowiedz w dwóch zdaniach.
To wystarczy, żeby zmierzyć się z krytyką. Jeśli prze-
ciwnik będzie kontynuował, możesz dalej kontrować
za pomocą sprostowania.

Rada 42

Zawsze formułuj sprostowanie krótko, zwięźle i pew-
nym tonem. Nie bój się przeciwstawić. Bronisz prze-
cież tylko swojego zdania.

Jak bronić się przed insynuacjami?

Sprostowanie bardzo dobrze nadaje się także do od-
pierania insynuacji. „A, chce pani po prostu iść wcześ-
niej do domu” – mówi twój szef – „dlatego tak się pani
pospieszyła!”. Prostujesz od razu: „Wcale się nie pospie-
szyłam. Po prostu sprawnie pracuję!”.

Przykład

Rafał do koleżanki na imprezie firmowej: „Można się było tego
spodziewać – znowu usiadłaś obok szefa...”. Koleżanka patrzy
na niego. Rafał dodaje: „No co, czego się nie robi dla własnej
kariery...”. Koleżanka spokojnie wyjaśnia: „Wcale nie usiadłam
obok szefa. To on usiadł koło mnie. Myślę, że to właśnie cię tak
wkurzyło...”.

„To ty tak sądzisz”

Pierwszą część sprostowania, czyli odrzucenie zarzutu,
możesz sformułować ostrzej. Podkreślasz, że w przy-
padku oceny lub insynuacji twojego przeciwnika
chodzi wyłącznie o jego osobisty pogląd. Były kan-
clerz Niemiec Gerhard Schröder szczególnie chętnie
posługiwał się tym środkiem, kiedy nie chciał odpo-

wiadać na pytania dziennikarzy. Możesz wykorzystać
to przede wszystkim, jeśli ktoś chce przedstawić swoje
poglądy jako niezaprzeczalne fakty.

Przykłady

Jerzy: „Powiedz mi, Joanno, jak właściwie chcesz prowadzić
projekt bez żadnej fachowej wiedzy?”. Joanna uśmiecha się
i odpowiada: „To ty uważasz, że brak mi fachowej wiedzy. Tak
naprawdę świetnie się na tym znam”. I słodko dodaje: „Jestem
pewna, że wkrótce się o tym przekonasz”.

„Ale, Joanno” – mówi inna koleżanka. – „Na pierwszym
projekcie konkursowo się wyłożyłaś!”. Również ta
uwaga nie wyprowadza Joanny z równowagi: „To ty tak
sądzisz. Tak naprawdę z dużym wysiłkiem dociągnęli-
śmy ten trudny projekt do końca”.

Rada 43

Podczas sprostowania nie powinieneś wymyślać nie-
stworzonych historii, a jedynie przedstawić swoje zda-
nie. Oczywiście możesz wprowadzać tu różne niuansy,
np. przyznać, że pewne rzeczy „nie poszły najlepiej”.
Absolutnie nie osłabia to twojej pozycji, a jedynie
świadczy o pewności siebie.

5.3 Dodatkowe pytania

Kolejną techniką, pozwalającą stawić czoła niesłusznej
ocenie, jest technika dodatkowych pytań. W porówna-
niu do sprostowania, które może nieco pogorszyć two-
je stosunki z danym rozmówcą, jest nieco łagodniejsza
– jeśli tego chcesz. Stosując ją bowiem najpierw trzy-

masz się nieco z boku, odbijając piłeczkę do przeciwnika, który musi doprecyzować swoje zarzuty. Dzięki temu możesz lepiej zorientować się w jego motywacji i masz więcej możliwości, aby odpowiednio zareagować. Być może przeciwnik po prostu się zapomniał, być może okaże się, że nie wie, o czym mówi, być może fatalna ocena nieoczekiwanie okaże się nie taka zła.

„Co przez to rozumiesz?”

Jeśli ktoś cię atakuje, spytaj po prostu „Co przez to rozumiesz?” albo „Jak to rozumiesz?”. Albo też: „Skąd ci to przyszło do głowy?”. Dzięki temu pozostaniesz uprzejmy, asertywny i dasz przeciwnikowi szansę naprawienia sytuacji. W ten sposób będzie musiał wyrazić się jaśniej i uzasadnić swoją ocenę. O tym można już jednak rozmawiać; często zyskasz dodatkowe punkty wyjścia do dalszej dyskusji.

Przykłady

Stefan sumiennie opracował projekt. Jego szef, Nowicki, narzeka: „Dlaczego zawsze zajmuje to panu tyle czasu?”. Stefan pyta: „Co pan przez to rozumie?”. – „No, potrzebował pan pięciu dni, żeby to zrobić... Sądzę, że trzy powinny być wystarczające”. – „Skąd to panu przyszło do głowy?” – pyta Stefan. – „Na podobne projekty zawsze potrzebowaliśmy od pięciu do siedmiu dni!”.

Szefowa prawi Marzenie kazanie na temat jej stroju: „Jak pani właściwie wygląda? Nie jesteśmy w salonie masażu!” – „Jak pani to rozumie?” – pyta zirytowana Marzena. „No, pani ubranie nie wpisuje się w nasz styl” – wyjaśnia szefowa. „Ale co pani ma na myśli?” – upiera się Marzena. – „Przecież jest pełnia lata!” – „Trzeba było w takim razie włożyć letni kostium!” – mówi szefowa. Marzena: „Ale to przecież jest letni kostium!”.

To, że o czymś dyskutujesz z drugą osobą, nie znaczy oczywiście, że zdołasz ją przekonać. Różnica jednak jest duża. Dzięki dodatkowym pytaniom prowadzisz rozmowę na rzeczowym poziomie. Coraz bardziej oddalasz się od nieprzyjemnej uwagi. I dokładnie o to chodzi: podczas rzeczowej rozmowy możesz okazać swoją pewność siebie. Niekiedy też proste pytania sprawiają, że zarzuty tracą moc.

Rada 44

Dodatkowe pytania szczególnie dobrze sprawdzają się, kiedy ktoś chce „przyłożyć z grubej rury”. Jeśli ktoś zarzuca ci np. „ubeckie metody”, to po uprzejmym pytaniu „Co właściwie rozumiesz przez ubeckie metody?” raczej spuści z tonu.

Uwaga na „zdefiniuj najpierw...”

Jeśli chcesz troszkę bardziej przycisnąć rozmówcę, zadajesz pytanie (jak w radzie powyżej): „Co właściwie rozumiesz przez...?”. Sugerujesz tym samym, że rozmówca niewłaściwie użył jakiegoś zwrotu i w gruncie rzeczy nie ma pojęcia, co wygaduje. Niekiedy też tylko w ten sposób możesz zyskać respekt.

Jeszcze agresywniej i bardziej onieśmielająco zadziałasz, kiedy zażądasz od przeciwnika: „zdefiniuj najpierw...”. Ten zwrot jest na pierwszy rzut oka bardzo mocny, szczególnie jeśli na niezbyt szczęśliwą odpowiedź rozmówcy możesz stwierdzić: „No widzisz, nie potrafisz nawet wyjaśnić, o co ci chodzi. Nie możemy w ten sposób rozmawiać...”. Faktem jest, że w toku gorącej dyskusji niemal nikt nie jest w stanie „zdefiniować” czegokolwiek tak, żeby zadowolić przeciwnika.

Demaskowanie nieszczerych komplementów

Co jednak robić, kiedy zatrute komplementy mają cię zdyskredytować? To ich właściwa domena: ktoś chciałby powiedzieć o tobie coś nieprzyjemnego, oczernić cię, ale nie może tego zrobić otwarcie; mógłbyś się przecież bronić lub ktoś inny mógłby stanąć w twojej obronie. Zaczyna więc od komplementu jako czegoś w rodzaju forpoczty, aby wszyscy myśleli, że jest po twojej stronie.

Komplement w grupie ma też funkcję pewnego rodzaju zabezpieczenia. Jeśli okaże się, że wszyscy inni oceniają cię pozytywnie i „trucizna” atakującego nie znajduje aprobaty, atakujący może zawsze wrócić do komplementu i jeszcze raz podkreślić, jak „wspaniałe” są twoje osiągnięcia.

Przykład

Janusz zaprezentował wyniki swojego zespołu. Wojtek, jego kolega, po skończonej prezentacji stwierdza: „Naprawdę dobrze to zrobiłeś, Janusz” – i rzucając okiem na szefa, dodaje: „To znaczy jak na prezentację w PowerPoint. Prawie się nie nudziłem. Przynajmniej w pierwszej połowie”. – „To była świetna prezentacja!” – wtrąca się z entuzjazmem szef. – „Pierwsza klasa, Janusz!” – „No przecież mówię” – dodaje Wojtek. – „Super. I jeszcze jak się pomyśli, że to była prezentacja w PowerPoint...”

Istnieje doskonała metoda bronięcia się przed zatrutymi komplementami: po prostu nazwać dyskredytowanie twojej osoby po imieniu. Trochę tak, jakbyś rozwijał zrobione z komplementu opakowanie, żeby wszyscy mogli zobaczyć, co jest w środku. Możesz przy tym spokojnie nieco przesadzić.

Przykład

Janusz mógłby odpowiedzieć Wojtkowi tak: „Chcesz powiedzieć, że jestem nudziarzem, dla którego niesamowitym osiągnięciem jest to, że słuchacze mogą zasnąć dopiero w drugiej części prezentacji?”

Jeśli obnażyłeś insynuację, czyli wydobyłeś truciznę na światło dzienne, powinieneś jeszcze raz wyraźnie spytać, żeby uniknąć nieporozumień: „Dobrze to rozumiałem? To właśnie chciałeś powiedzieć?”

Przykład

Gabriela przychodzi do biura w nowym kostiumie. Jej koleżanka Zosia wita ją z dwuznacznym uśmiechem: „No, no, moje uznanie!”. Gabriela uśmiecha się, ale Zosia ciągnie dalej: „To bardzo dobrze, że wreszcie odważyłaś się włożyć coś nowego!”. Uśmiech Gabrieli znika: „Chcesz powiedzieć, że moje ciuchy są tak stare i paskudne, i teraz nie możesz uwierzyć, że wreszcie przysłałam w czymś nowym? Piękne dzięki!”

Rada 46

Demaskuj zatrute komplementy, jeśli miałyby ci zaszkodzić. Za pomocą pytań przyciśnij przeciwnika do muru i wyraźnie nazwij po imieniu jego krytykę lub insynuację. Będzie musiał albo wycofać swoje krytyczne uwagi, albo je potwierdzić. W tym drugim przypadku przynajmniej wiesz, na czym stoisz.

Uwaga, ironia!

Musisz uważać: niekiedy zatruty komplement wypowiedziany zostaje ironicznie. Demaskowanie go w takiej sytuacji w zasadzie nie jest złe, tylko musisz liczyć się z tym, że przeciwnik wtedy po prostu nie da za

wygraną. Jak na to reagować, dowiesz się w rozdziale „Jadowite szyderstwo” (s. 154).

5.5 Technika tłumacza

Technika tłumacza to jedna z najefektywniejszych technik szybkiego reagowania na atak. Jest przy tym niezwykle elastyczna i umożliwia reakcję o różnym stopniu złośliwości. Możesz być uprzejmy, zabawny, agresywny, szarmancki albo głupawy, jak ci się podoba. Opłaca się często stosować technikę tłumacza, stale ją przy tym udoskonalać. Za jej pomocą możesz reagować nie tylko na niesprawiedliwą krytykę, ale także bronić się przed właściwie każdym typem werbalnego ataku.

Grasz rolę tłumacza

Podstawowa zasada jest bardzo prosta: przejmujesz rolę tłumacza i przekładasz złośliwy atak przeciwnika na przyjazny język. Na pozór nie brzmi to szczególnie błyskotliwie – przypomina raczej coś z dziedziny psychologii społecznej. To jednak niesłuszna ocena, ponieważ jako tłumacz przejmujesz na siebie funkcję wyjaśnienia przeciwnikowi co właśnie powiedział, dzięki czemu pozostajesz asertywny i sam określasz, w którą stronę rozwinię się sytuacja. Przeciwnik nie zawsze będzie z tego zadowolony, ale teraz to on musi zdobyć się na trud ściągnięcia rozmowy z wyznaczonego przez siebie kursu.

Nie nawiązuj do zarzutów

Jeśli ktoś wyraża o nas jakąś opinię, mamy skłonność do dyskusowania na ten temat. Nawiązujemy do

wypowiedzi i wyrażamy własne stanowisko. W końcu sprawa dotyczy właśnie nas, a to jest temat, na który zawsze mamy coś do powiedzenia. Na tym bazują niektóre techniki – na przykład technika sprostowania, którą przed chwilą omówiliśmy. Przeciwnik zarzuca ci coś albo insynuuje coś nieprzyjemnego. Wypowiadasz się więc na ten temat, odrzucasz zarzuty i przedstawiasz sprawę we właściwym świetle.

W przypadku techniki tłumacza rzecz ma się inaczej: ty osobiście w pewnym sensie schodzisz ze sceny. Schodzisz z linii strzału. Nie robisz nic innego, jak tylko powtarzasz wypowiedzi przeciwnika – tyle że innymi słowami. W ten sposób obraza może przekształcić się w komplement.

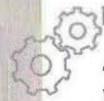
Przykład

„Ależ z ciebie noga!” – prycha Marcin na swojego kolegę, Piotra. Piotr odpowiada lodowato: „Masz na myśli, że jestem podporą firmy?”

Przekład musi być zrozumiały

Nie możesz „tłumaczyć” nieprzyjemnych komentarzy tak po prostu na miłe komplementy (lub na odwrot). Potrzebujesz jakiegoś związku, „linka”. Nie może być on jednak zbyt skomplikowany.

Przyjrzyjmy się, jak „noga” przekształca się w „podporę”. „noga” to pogardliwe określenie na osobę nieudolną. Do twojego przekładu potrzebujesz pozytywnego obrazu nogi – takiego, który jest rozpowszechniony i przeciwnik łatwo będzie mógł go zrozumieć. Nogi podpierają różne rzeczy – służą jako podpora, można więc spokojnie określić je mianem podpór. W związku „podpora firmy” cała wypowiedź nabiera jednoznacznie pozytywnego znaczenia.

**Przykład**

„Ależ z ciebie noga!” – natrzęsa się Marcin z kolegi. Ten odpowiada: „Masz na myśli, że posuwam firmę naprzód?”

To może nie była bardzo trafna riposta. Dlaczego? Nogi wprawdzie służą do poruszania się naprzód, ale skojarzenie jest jednak nieco zbyt odległe – trzeba się nad nim chwilę zastanowić. Piotr musi być więc trochę bardziej precyzyjny.

**Przykład**

Piotr odpowiada: „Masz na myśli, że dzięki mnie firma idzie naprzód?”

To też nie najlepsze porównanie. Kiedy chodzi o jedną nogę, komuś może przyjść do głowy skojarzenie z utykaniem lub skakaniem na jednej nodze, co nie kojarzy się bardzo pozytywnie – a taki był przecież twój cel.

**Przykład**

Piotr odpowiada: „Masz na myśli, że beze mnie firma by upadła?”

Nie jest to tak dobra odpowiedź, jak ta z „podporą”, ale jeszcze do przyjęcia. Co zresztą zupełnie wystarczy. Kiedy musisz sparować atak, nie możesz długo zastanawiać się nad odpowiedzią. Poza tym twoje „tłumaczenie” niekoniecznie zawsze musi być dowcipne; wystarczy, że osłabi siłę wypowiedzi atakującego.

Trzy języki techniki tłumacza

Za techniką tłumacza kryją się właściwie trzy techniki obrony, z których każda działa zupełnie inaczej. Ta, którą właśnie omówiliśmy, to technika zwana „językiem żartobliwym”, za pomocą której przeobrazisz jadowity

atak w pochlebstwo. Błyskotliwy tłumacz dysponuje jeszcze dwoma „językami”:

- jadowity język, który sprawia, że ukryte ataki stają się jeszcze bardziej jadliwe,
- dyplomatyczny język, który łagodzi ostry ton i ukazuje cię w lepszym świetle.

Język żartobliwy

Tłumacząc w „języku żartobliwym”, reagujesz na atak dowcipnie. Jest zupełnie oczywiste, że zmieniasz sens wypowiedzi. Tak powinno być. Ludziom wyda się zabawne, jeśli zdołasz poprzez skojarzenia połączyć ze sobą dwa pojęcia, które właściwie nie mają związku. Na tej zasadzie opiera się wiele dowcipów. Bawią nas abstrakcyjne skojarzenia i śmiejemy się z nich.

Rada 47

Stosując „język żartobliwy” trzeba unikać zaczynania odpowiedzi od „sądzisz więc...”. Przeciwnik pozbawiony poczucia humoru może odpowiedzieć na to „nie, wcale tak nie sądzę!” i zepsuje twoją dowcipną grę skojarzeń. Aby temu zapobiec, pominięto „sądzisz” i zacznij odpowiedź od prostego potwierdzenia.

Bez przygotowania nie da rady

Język żartobliwy to technika równie zabawna, co wymagająca. Jeśli odparujesz atak za jej pomocą, możesz być dumny ze swojej przytomności umysłu i ciętego dowcipu. Szczerze mówiąc, zgrabna kontra niekoniecznie musi przyjść ci do głowy ot tak od razu, w momencie kiedy jesteś atakowany. Bardzo wiele może tu jednak zdziałać przygotowanie. Zastanów się więc, na jakim polu i w jaki sposób ktoś mógłby cię

zaatakować. Bardzo upraszcza sprawę fakt, że agresywne lub obraźliwe wypowiedzi często się powtarzają.

Nie każdy atak można „przetłumaczyć”

Każde „tłumaczenie” potrzebuje jakiegoś zaczepienia, na którym można oprzeć dowcip. Na prymitywne wyzwiska w rodzaju „idiota”, „drań” czy „debil” technika ta niewiele pomoże – po pierwsze dlatego, że nie ma pola do skojarzeń, a po drugie, ponieważ jest to raczej zabawna technika i nie nadaje się do obrony przed naprawdę mocnym atakiem. Jeśli ktoś na serio cię obraża, nie powinieneś z tego żartować. Z drugiej strony, trudno znaleźć lepszy sposób okazania, że obraza chybiła celu, niż dowcip.

Obrona przed pogardliwym porównaniem

Język żartobliwy szczególnie dobrze sprawdza się w sytuacjach, kiedy ktoś chce cię zdyskredytować za pomocą pogardliwego porównania. Wspominaliśmy już o „nodze”. Inne popularne przykłady to „osioł”, „pajac” czy „małpa”. Jak „przetłumaczyłbyś” to na komplement?

Przykład

Marcin kręci głową: „Piotrek, ty to jesteś osioł...”. – „Tak, jestem najbardziej wytrzymały z całej karawany!” – odpowiada Piotr z uśmiechem.

Marcin: „Ależ z ciebie pajac, Piotrek!”. Piotr: „No, jestem najzabawniejszy w całej firmie...”

Marcin skarży się na dokładność Piotra: „Ty to jesteś piła, naprawdę!”. – „Pewnie, każdego potrafię ściąć...” – odpowiada Piotr.

Monika do Ewy: „Zachowujesz się jak małpa!”. Ewa: „Fakt, jestem sprytna i zręczna...”

Jadowity język

Jadowity język już poznałeś – używasz go mianowicie wtedy, gdy demaskujesz nieszczerzy komplement. Oprócz tego technika ta nadaje się świetnie do asertywnego reagowania na nietakty i blokowania prób manipulacji.

Przykład

„Co sądzisz o tym kostiumie?” – pyta Alicja koleżankę, pokazując się w nowym ubraniu. „No cóż, sądzę, że do ciebie świetnie pasuje” – odpowiada kąśliwym tonem zagadnięta. Alicja zamiera: „Chcesz powiedzieć: jest tak brzydki, że świetnie do mnie pasuje...?”

Pan Łopian opowiada o znakomitym filmie telewizyjnym. Pani Majewska wtrąca się: „Ja w ogóle nie oglądam telewizji. Mam lepsze rzeczy do roboty...”. Pan Łopian odpowiada: „Chce pani powiedzieć, że jestem leniem i idiotą, bo wieczorami gapię się w telewizor? Dziękuję pięknie...”

Za pomocą jadowitego języka zaostrzasz wypowiedziane słowa. Sprawiasz, że wydają się jeszcze bardziej złośliwe, niż naprawdę są. Wydobywasz na światło dzienne złośliwość, która kryje się w całej wypowiedzi, i pokazujesz atakującemu jak na dłoni. Zrób to dobitnie, bo nawet najbardziej oporny musi zauważyć, że posunął się za daleko. Ty za to nie ryzykujesz nieprzyjemnego uczucia, jakie zostawiają tego typu nietakty, kiedy pominie się je milczeniem.

Jak zareaguje przeciwnik?

Przykład

Jeszcze raz rozmowa o kostiumie. Alicja zamiera: „Chcesz powiedzieć, że mój kostium jest tak brzydki, że świetnie do mnie pasuje...?”. Przyjaciółka łąpie się za głowę: „Ojej, źle się wyraziłam!

Bardzo cię przepraszam!". Oczywiście Alicja przyjmuje przeprosiny i wszystko dobrze się kończy. ■

Czasami doczekasz się błyskawicznych przeprosin, częściej jednak przeciwnik będzie upierał się, że wcale nie miał na myśli tego, co mu zarzucasz: „Skąd ci to przyszło do głowy?” – spyta zdziwiony. Albo stwierdzi: „Jesteś przewrażliwiony!”. Wtedy wyjaśnij mu: „Wcale nie jestem przewrażliwiony. To właśnie dałeś mi do zrozumienia...”.

Rada 48

Jeśli przeciwnik stwierdzi, że źle go zrozumiałeś, po prostu dopytuj: „To co właściwie miałeś na myśli?”. Po takim pytaniu z reguły usłyszysz o wiele sympatyczniejszą wersję, którą możesz skomentować na przykład: „Dlaczego od razu tak nie mówisz?”.

Wreszcie istnieją ciężkie przypadki. Jedni wieloznacznie mówią: „No cóż, jeżeli tak uważasz...”. Twoja odpowiedź może brzmieć: „Tak, właśnie tak uważam. A co ty sądzisz?”. Jeśli rozmówca zrobi unik albo znowu powie coś nietaktownego, podsumuj jeszcze raz jego słowa w „jadowitym języku” i dodaj: „Uważam, że to obraźliwe”. Twój punkt.

No i w końcu istnieją też zupełnie trudne osoby, które w takiej sytuacji wybuchną: „Oszalałeś? Co ty w ogóle bredzisz?”. Jak radzić sobie z rozwścieczonym rozmówcą, dowiesz się w rozdziale siódmym. Teraz tylko tyle: rozluźnij się i powiedz: „Twoja reakcja najlepiej pokazuje, że trafiłem w sedno!”.

Blokowanie manipulacji

Za pomocą jadowitego języka możesz bronić się też wtedy, gdy ktoś próbuje tobą manipulować - werbalizujesz po prostu powody, którymi twoim zdaniem kieruje się przeciwnik. Powinieneś przy tym wręcz troszkę zaostrzyć zarzuty. Jednocześnie możesz złagodzić nieco swój „przekład” śmiechem albo mrugnięciem.



Przykłady

„Jeśli podpisze pani umowę jeszcze dziś, dam pani dodatkowo pięcioprocentowy rabat” – mówi sprzedawca do pani Rudzkiej. Pani Rudzka drapie się w głowę i odpowiada uprzejmie: „To znaczy, będzie to pana kosztowało pięć procent, jeśli ja bez zastanowienia podpiszę umowę?”.

„W przypadku tego produktu nie płaci pani VAT-u” – oznajmia dumnie sprzedawca. Pani Rudzka: „To znaczy, że obniżyliście cenę o 22%, żeby pozbyć się tych zalegających w magazynach pudeł?”.

„Doradcy banku ABC polecają tylko ich własne oferty. My tego nie robimy!” – zapewnia doradca finansowy. Pani Rudzka reaguje z rozbawieniem: „Chce pan powiedzieć, że wasze oferty są tak złe, że nie mógłby mi ich pan polecić? A może polecacie też oferty innych banków?”. ■

Oczywiście, tego typu ironiczne uwagi rozzłoszczą każdego, możesz sobie na nie jednak spokojnie pozwolić, skoro rozmówca próbuje cię jakoś „wrobić”. Nie musisz od razu go niszczyć – sygnalizujesz tylko, że nie dasz sobie wcisnąć każdej gadki. Innymi słowy – reagujesz asertywnie.

Nie przesadzaj z podejrzliwością

Przy całej zabawie z „tłumaczeniami” nie należy jednak przesadzać z jadowitym językiem. Jeśli dopatrzysz się jakichś straszliwych obelg w zupełnie niewinnej uwadze,

tylko się ośmieszysz. Twoje wnioski muszą być logiczne, w przeciwnym razie rozmówca słusznie pomyśli: „Dlaczego on jest tak potwornie przewrażliwiony i wszystko odbiera jako atak? Czyżby w zarzutach, których dopatrywał się w moich słowach, rzeczywiście coś było?”. Jeszcze jednej rzeczy powinieneś unikać: żeby przeciwnik na twoje „tłumaczenie” odpowiedział: „Dokładnie tak. Świetnie to rozumiałeś”.

Rada 49

Jeśli twoje „tłumaczenie” okazało się zbyt złośliwe, może się zdarzyć, że rozmówcy „opadnie szczęką”. W takim wypadku często możesz dodać „przymrużenie oka”: „No nie, przecież żartuję” – wyjaśnij ze śmiechem. Kiedy rozmówca ciągle jeszcze patrzy na ciebie dużymi oczami, przeproś go.

Język dyplomatyczny

Przykład

Pan Pietrzyk zagląda do biura swojej sekretarki: „Gdzie są te tabele, pani Jolu?”. Ona jednak jest w strasznym stresie. „Tabele, tabele, nie widzi pan, co tu się dzieje? Najpierw przynosi mi pan list, potem mam dzwonić do Monteckiego! Robię co mogę, a pan mi tu wyskakuje z tabelami! Traktuje mnie pan jak jakąś maszynę do papierów!”. Pan Pietrzyk wycofuje się z uwagą: „Pani Jolu, niechże się pani uspokoi...”.

Nie była to zbyt asertywna reakcja ze strony pana Pietrzyka. Nie zdarzyłoby się tak, gdyby użył „dyplomatycznego języka” – techniki, którą szczególnie lubią trenerzy komunikacji. Dlaczego? Nie jest szczególnie złośliwa ani szczególnie zabawna, ale wzmacnia sto-

sunki między ludźmi. Posługując się dyplomatycznym językiem jesteś może mniej zabawny, ale za to masz w biurze mniej wrogów.

Sprowadzenie ataku na rzeczowy poziom

Za pomocą języka dyplomatycznego uspokajasz sytuację i sprawiasz, że uspokaja się także przeciwnik. Poprzez cięte odpowiedzi zaogniasz tylko konflikty, natomiast „tłumacząc” na język dyplomatyczny, osłabiasz emocje i sprowadzasz rozmowę znów na rzeczowy poziom. Jak to zrobić? Po prostu: zmieniasz nieprzyjemną uwagę we w miarę znośne sformułowanie.

Przykład

Jeśli ktoś cię atakuje: „Jesteś naprawdę największym idiotą, jakiego w życiu widziałem!”, spróbuj przenieść tę mało konstruktywną uwagę na inny poziom. Możesz na przykład przetłumaczyć tak: „Masz na myśli, że źle cię potraktowałem?”.

Wykonujesz więc zabieg dokładnie odwrotny do tego, który ma miejsce w przypadku jadowitego języka: kasujesz z wypowiedzi całą złość i jad. Przeciwnik może zgodzić się na twoje „tłumaczenie”, mówiąc na przykład: „No, i to jeszcze jak źle zostałem potraktowany!”. Rozmowa może dalej toczyć się na rzeczowym poziomie. Jeśli rozmówca znów porzuci rzeczowe argumenty, możesz sprowadzić go z powrotem na właściwe tory za pomocą kolejnego dyplomatycznego tłumaczenia.

Dyplomatyczny język pomaga ci asertywnie przeformułować obraźliwe słowa. Jeśli nie chcesz, nie musisz się już przed nimi bronić. Uważanie tej techniki za niewinną i traktowanie jej jak „błyskotliwości dla ubogich”

jest jednak zupełnie błędne, bowiem za jej pomocą w efekcie często możesz osiągnąć najwięcej. Nie tylko osłabiasz atak przeciwnika, ale też zwracasz uwagę na aspekty sytuacji, które są ważne dla ciebie.

Kiedy rozmówca się „gotuje”

Nie zawsze od razu uda ci się tak po prostu zmienić atmosferę i zacząć z przeciwnikiem rzeczową dyskusję. Czasami trzeba go najpierw trochę uspokoić. Jeśli jednak konsekwentnie będziesz tłumaczył na język dyplomatyczny, masz spore szanse, że w końcu uda ci się sprowadzić rozmowę na rzeczowy poziom. Przy tym to ty zachowasz się asertywnie, a rozmówca da się ponieść emocjom i swoją asertywność straci.

Nie oczekuj, że zawsze rozmówca zgodzi się z twoim „tłumaczeniem”. Być może gwałtownie zaprotestuje. To nic nie szkodzi – nakłoń go do jasnego przedstawienia sprawy. Albo jeszcze lepiej: zaproponuj kolejne „dyplomatyczne tłumaczenie”. Przy odrobinie wprawy możesz w ten sposób bardzo subtelnie sterować dyskusją. Sprawdza się to na przykład w sytuacji, kiedy jako przełożony zostajesz zaatakowany przez pracownika. Za pomocą języka dyplomatycznego sprowadzisz go z powrotem na poziom wzajemnego porozumienia.

Przykład

Jeszcze raz o pani Joli i jej szefie Pietrzyku: „Traktuje mnie pan jak jakąś maszynę do papierów!”. Tym razem pan Pietrzyk pozostaje spokojny: „Uważa pani, że niesprawiedliwie panią potraktowałem?” – „Zaraz tam! Nie niesprawiedliwie, tylko po prostu źle! Mam na głowie tyle spraw, a pan w ogóle nic mi nie pomaga! I zawsze mówi pan takie obraźliwe rzeczy, kiedy coś panu nie pasuje!”. Pan Pietrzyk

zastanawia się chwilę: „Znaczy, nawet jeśli mam rację w jakiejś sprawie, to wyrażam się w niewłaściwy sposób?”. – „No właśnie, coś w tym rodzaju”.

Zachowujesz godność

Języka dyplomatycznego można użyć nie tylko wtedy, gdy stoimy na silnej pozycji, lecz również wtedy, gdy to atakujący jest „silniejszy” – na przykład jest twoim przełożonym. W takiej sytuacji po prostu odfiltruj z jego słów złośliwą treść.

Przykład

Pani Jola zagląda do biura pana Pietrzyka: „Miałby pan może dwie minuty?”. – „Na litość boską, jeszcze pani tu brakowało!” – wybuchu pan Pietrzyk. Pani Jola nie daje się zastraszyć: „To znaczy, że dopiero za pięć minut, tak?”. – „Niech mi pani da dziesięć!” – odpowiada zdenerwowany szef.

Nawet, jeśli stosunki między rozmówcami nie poprawią się od razu, język dyplomatyczny może być bardzo pomocny, bowiem zawsze pozostawia możliwość powrotu do normalnej dyskusji. Jeśli nawet przeciwnik nie da się ułagodzić i sprowadzić na rzeczowy poziom, technika ta ma sens: sprawia, że sam nie dajesz się wyprowadzić z równowagi.

Przykład

Pani Jola do szefa: „Miałby pan może dwie minuty?”. – „Na litość boską, jeszcze pani tu brakowało!” – warczy w odpowiedzi szef. Pani Jola: „To znaczy: za pięć minut?”. – „Zwariowała pani? Nie widzi pani, co tu się dzieje?” – odpowiada wściekły Pietrzyk. Pani Jola: „To znaczy, że mam wrócić teraz do biura, chociaż mam tylko jedno krótkie, za to ważne pytanie...”. Pietrzyk wpada jej w słowo: „Jest mi obojętne dokąd pani pójdzie, może pani iść nawet do diabła! Niech pani tylko da mi spokój!”. Pani

Jola: „Widzę szefie, że strasznie pan zdenerwowany. Proszę mi dać znać, kiedy będzie można się z panem porozumieć”.

W przypadku ataku wściekłości trzeba zwrócić uwagę jeszcze na inne rzeczy, o których powiemy w rozdziale „Jak asertywnie przetrwać atak wściekłości?”. Kiedy przeciwnikowi „pęka żyłka”, z dyplomatycznego tłumaczenia raczej nic nie będzie. Ta technika pomaga jednak w wielu przypadkach zapobiec doprowadzeniu do takiej sytuacji.

Sterowanie ludźmi językiem dyplomatycznym

Język dyplomatyczny służy nie tylko do ułagodzenia rozmówcy; za jego pomocą możesz nim też subtelnie sterować. Tylko od ciebie bowiem zależy, jak „przetłumaczysz” słowa przeciwnika. W zależności od tego, co najlepiej ci pasuje, możesz podkreślać różne aspekty jego wypowiedzi.

O jakie aspekty tutaj chodzi? Trenerzy komunikacji Christoph i Matthias Dahms opracowali technikę bardzo podobną do naszej techniki tłumacza, którą nazwali „techniką lustra”. W ich modelu wyróżnili pięć poziomów, które możemy przyjąć jako pomoc w technice tłumacza – przede wszystkim w jej dyplomatycznym wariacie. Z perspektywy atakowanego poziomu te wyglądają tak:

- Poziom „ja” – pozostawiasz wypowiedź po stronie przeciwnika (odbijasz jego „ja”): „Uważasz, że zostałeś niesprawiedliwie potraktowany”. Zaleta: kierujesz uwagę na drugą osobę i jej problem, samemu schodząc tym samym z linii strzału.
- Poziom „ty” – odnosisz wypowiedź rozmówcy do siebie: „Masz na myśli, że nie powinienem być zapomniać tych dokumentów”. Zaleta: szybko dowiadu-

jesz się, czego oczekuje od ciebie przeciwnik. Możesz osłabić atak i wypowiedzieć się w tej sprawie.

- Poziom „my” – rozciągasz wypowiedź na obie strony: „Uważasz, że nie powinniśmy się dzisiaj spotykać”. Zaleta: jeśli w grę wchodzi problem osobistych stosunków między wami, w ten sposób najlepiej wyjaśnisz sytuację.
- Poziom informacyjny – odnosisz się do faktów: „Sądziś, że jest na to czas do jutra”. Zaleta: odsiewasz emocje. Porozumiewacie się w kwestii tego, co teraz w ogóle zrobić.
- Poziom apelu – rozumiesz wypowiedź przeciwnika jako żądanie: „To znaczy, że dzisiaj nikomu nie wolno panu przeszkadzać”. Zaleta: szybko zorientujesz się, czego przeciwnik w ogóle chce. Może to znacznie skrócić dyskusję.

Pięć poziomów daje ci do ręki wiele możliwości manewru. Zobaczysz, jak szybko zmieni się klimat rozmowy, jeśli uda ci się porozumieć choćby na jednym z nich.

Rada 50

Samo „tłumaczenie” jednak nie wystarczy, ponieważ język dyplomatyczny pozwala ci znaleźć tylko podstawę porozumienia. Dlatego bardzo ważne jest, żebyś do „tłumaczeń” dodawał też swoje zdanie na temat wypowiedzi przeciwnika. Nieważne, czy się z nimi zgadzasz, czy nie.

Nie zapominaj o komunikatach „ja”

Psycholog Thomas Gordon rozwinął koncepcję „aktywnego słuchania”, która ma trochę wspólnego z „językiem dyplomatycznym” (choć opiera się na

innych podstawach). Jednak inna technika „metody Gordona” zasługuje na wymienienie jej tutaj – chodzi o wysyłanie „komunikatów ja”. Nie ma to nic wspólnego z egocentryzmem, a tylko ma ci pomóc w porozumieniu się z przeciwnikiem.

Rzecz w tym, że „komunikaty ty” nastawione są o wiele bardziej na konfrontację, ponieważ przekazują sygnał: „ty musisz zrobić to czy tamto”. Ustawia to rozmówcę automatycznie w pozycji obronnej. Zupełnie inaczej rzecz ma się z komunikatami „ja”: tutaj sygnalizujesz rozmówcy, że to ty chcesz od niego tego czy tamtego. Coś takiego będzie mu trudno zignorować; musi też argumentować zupełnie inaczej.

Dotarliśmy właśnie do granicy naszego tematu. W kontekście języka dyplomatycznego chciałbym bardzo polecić wykorzystywanie czasem komunikatów „ja”. W przeciwnym razie przeciwnik gotów dojdź do wniosku, że cała sprawa dotyczy tylko jego, a ty nie masz nic do powiedzenia.

Przykład

Pan Pietrzyk uważa, że sekretarka mu przeszkadza i wybucha: „Jeśli o mnie chodzi, niech pani idzie do diabła! Proszę mi tylko dać spokój!”. Pani Jola odpowiada zimno: „Wydaje mi się, że mógłby pan trochę grzeczniej powiedzieć, żeby panu nie przeszkadzać”.

Umiejętność znalezienia szybkiej i błyskotliwej odpowiedzi rzadko kiedy jest tak pożądana jak w przypadku stosunków damsko-męskich. Wachlarz możliwości rozciąga się tu od żartobliwych powiedzonek przez wątpliwe dowcipy, aż do rzeczywiście obraźliwych uwag – a ty, niezależnie od płci, musisz na to jakoś reagować.

W tym rozdziale przeczytasz:

- jak poradzić sobie z denerwującymi uwagami, seksistowskimi dowcipami czy nawet najgłupszymi stereotypami,
- co możesz osiągnąć za pomocą wdzięku oraz jak bronić się przed grubiańskimi zalotami i dwuznacznymi uwagami.



Kobiety i mężczyźni

rozdział

6

6.1 Małe różnice

Przykład

„No, Joasiu, znowu pół godziny spóźnienia?” – wita Jacek koleżankę, która zdyszana wpada do biura. Po czym dodaje, puszczając oko: „Znowu problemy z parkowaniem, co?”. – „Nie, skąd, dlaczego z parkowaniem?” – odpowiada zaskoczona Joanna.

Kobiety i mężczyźni bardzo różnią się między sobą, zarówno fizycznie, jak i mentalnie. Tyle wiadomo od dawna. Jest to temat-rzeka, którego analizowanie bywa często zabawne – ale nie zawsze, wiele osób traktuje go bowiem śmiertelnie poważnie. Dodatkowo sprawę utrudnia fakt, że ludzie zazwyczaj wierzą, iż dokładnie wiedzą, jacy „są” mężczyźni i kobiety, a przynajmniej – jacy powinni być. Jeśli ktoś naprawdę chce ci dopiec, możesz z dużym prawdopodobieństwem liczyć, że usłyszysz albo „jesteś głupi”, albo „nie jesteś prawdziwym facetem/prawdziwą kobietą”.

Odpreź się

Relacje między płciami mają oczywiście swoje dobre strony, jak pokazuje historia ludzkości. Jeśli chcesz błyskotliwie reagować w tym gorącym temacie, bardzo ci pomoże, jeśli nie będziesz postrzegał problemu zbyt poważnie, lecz potraktujesz go raczej z przymrużeniem oka.

Błyskotliwość może ci się tu przydać z dwóch powodów:

- aby odpowiadać na komplementy, odpierać głupie uwagi lub asertywnie dotrzymywać pola w słownych przepychankach,
- aby znaleźć ciętą odpowiedź, kiedy przeciwnik chce cię zdiskredytować.

Stereotypy? Proszę bardzo!

Kiedy ktoś nawiązuje do kwestii płci, przeważnie sięga głęboko do kolekcji stereotypów. Tak jak Jacek, któremu odruchowo przyszły do głowy mityczne kobiece „problemy z parkowaniem”, kiedy jego koleżanka spóźniła się do pracy. Niektórzy reagują pełnym niezrozumieniem – jak Joanna. Inni natomiast czują się zaatakowani i sądzą, że muszą się bronić.

Trzeba przyznać, że tego rodzaju stereotypy często nie są bardzo pochlebne, a także nie bardzo mądre. Nie znaczy to, że koniecznie musisz z nimi walczyć – to szybko staje się nudne i nadęte. Takie wypowiedzi, jak przykładowego Jacka, nie mają bowiem nikogo zranić, krytykować czy ośmieszać. Mają raczej bawić, są po prostu częścią biurowego humoru. Kto bierze je na serio, sam jest sobie winien. Asertywna reakcja na stereotypowe komentarze polega na tym, żeby samemu sięgnąć do skarbnicy uprzedzeń i włączyć się do gry.

Przykład

„Znowu problemy z parkowaniem?” – mówi Jacek do spóźnionej koleżanki. „Jasne” – odpowiada Joanna z uśmiechem. – „Miałam problem z zaparkowaniem, a teraz ty masz problem z wyjazdem – stanęłam centymetr od twojego samochodu...”

Joanna nawiązuje do stereotypu i wyraźnie go potwierdza. To wywołuje zaskoczenie, bo w ten sposób „akceptuje” przecież bezczelną insynuację, która w dodatku wzięta jest z sufitu. Potwierdzając to absurdalne przypuszczenie, Joanna jednak wysyła wyraźny sygnał: to tylko zabawa! Nie biorę serio tego, co mówisz. A moja odpowiedź to dokładnie taki sam absurd.

Rada 51

Zaskocz przeciwnika nie tylko potwierdzając jego stereotypy i uprzedzenia, ale wręcz je przebijając.

Nie ty jesteś przegrany

W odpowiedzi Joanny jest jeszcze jeden element, którego nie powinniśmy przeoczyć: mianowicie to Jacek jest przegrany. Nie naprawdę, bo przecież to tylko słowna zabawa. Kiedy jednak Joanna beztrąsko oznajmia, że Jacek jest ofiarą jej umiejętności parkowania, to właśnie on jest w głupiej sytuacji. Patrząc z tej strony, Joanna wygrała pojedynek. Jak konkretnie tworzyć takie kontry, dowiesz się w ósmym rozdziale.

Rada 52

W przypadku kontry idealnej musisz zadbać, żeby to ta druga osoba okazała się „przegraną”. Oczywiście tylko w zabawie, ale jednak. Szczególnie celna będzie twoja odpowiedź wtedy, gdy uda ci się „zaszkodzić” przeciwnikowi właśnie tym, że przebijesz jego stereotyp.

6.2 Wojna płci

W tle tego typu słownych przepychanek zawsze mają czy wrazenie, że obie płcie znajdują się w stanie ciągłej konkurencji. To znaczy, że każda wypowiedź na temat umiejętności parkowania, braku empatii, blondynek czy macho przekazuje pewną (nie całkiem serio) wiadomość: my jesteśmy lepsi/lepsze. Dlatego w samej

logice tych wypowiedzi leży atakowanie drugiej strony po to, żeby zwyciężyć.

Owa konkurencja nadaje jedynie pewne ramy twoim wypowiedziom. Nie chodzi o wygraną, lecz o samą grę. Inaczej mówiąc, możesz się poddać, a mimo to (lub właśnie dlatego) zachować asertywność.

Przykład

„Znowu problemy z parkowaniem, co?” – rzuca Jacek spóźnionej koleżance. „No popatrz, jak zgadłeś?” – wzdycha Joanna. – „To faceci też mają kobiecą intuicję, niesamowite...”

Chodzi tylko o zabawę

Z każdej twojej wypowiedzi powinno jasno wynikać, że nie mówisz zupełnie poważnie, lecz traktujesz sprawę z przymrużeniem oka. Dzięki temu możesz łagodzić uwagi, które rozmówca wziął być może trochę za bardzo serio. Kiedy jednak włączasz się do zabawy, podchwytywając jego słowa, nie ma wyjścia: musi się przyłączyć.

Jak pokazać, że wcale tak nie myślisz?

Na podstawie odpowiedzi Joanny możesz się już domyślić, jakimi środkami zasygnalizować rozmówcy, że nie mówisz całkiem poważnie:

- Nieoczekiwana zgoda: rozmówca cię atakuje, a ty przyznajesz mu rację lub nawet przebijasz jego uwagę.
- Gry słów i podchwytywanie zwrotów: kiedy rozmówca insynuuje, że nie potrafisz parkować, kontrujesz, że on nie będzie potrafił wyjechać z parkingu.
- Bezwarunkowa akceptacja stereotypów: na ogół bronimy się, kiedy ktoś usiłuje wtłoczyć nas w jakiś stereotyp. Jeśli jednak zgodzisz się na to i dorzucisz

jeszcze parę własnych, posługując się wyłącznie kategoriami stereotypów, będzie zupełnie jasne, że nie mówisz serio.

■ Brak logiki i skoki myślowe: jeśli ktoś argumentuje na poważnie i chce przekonać drugą osobę, powinien właśnie tego unikać. I na odwrót: kiedy zupełnie jawnie przeczysz logice i przeskakujesz z tematu na temat, oczywiste jest, że tylko się bawisz.

Poza tym możesz przesadną mimiką, gestykulacją czy tonem głosu dać do zrozumienia, że uważasz całą rozmowę za żart. Często wystarcza po prostu uśmiech.

Odpowiadać stereotypem na stereotyp

Zamiast ironicznie przerysować stereotyp i przez to go unieszkodliwić, możesz skontrolować go innym stereotypem, przypisywanym z kolei rozmówcy.

Przykład

Jacek: „Znowu problemy z parkowaniem, co?”. Joanna: „Oj Jacek, ty przyjechałeś punktualnie tylko dlatego, że jednocześnie nie musiałeś zajmować się niczym innym!”.

Oczywiście twoja kontra będzie działała tylko pod warunkiem, że rozmówca zna stereotyp, którym się posługujesz. Ponieważ Jacek zaczyna od stereotypu nieumiejętności parkowania, Joanna może założyć, że zna też inny: mianowicie, że mężczyźni kiepsko radzą sobie z jednoczesnym wykonywaniem wielu czynności.

Sięgnąć do kolekcji stereotypów

Twoim materiałem do zabawy są stereotypy dotyczące płci. Możesz z nich czerpać do woli. Nie jest przy tym istotne, czy insynuowana cecha w ogóle ma jakieś

potwierdzenie w rzeczywistości. Decydujące jest tylko, żeby wykorzystać powszechnie znany, żeby nie powiedzieć wyświechtany stereotyp.

Przykłady

Stereotypy:

Kobiety nie umieją parkować. Mężczyźni nie umieją słuchać. Kobiety nie potrafią czytać map i dlatego notorycznie błędzą. Mężczyźni nigdy nie pytają o drogę i dlatego również często błędzą.

Kobiety kupują buty. Mężczyźni kupują zbędne urządzenia. Kobiety są złożone i wyrafinowane. Mężczyźni mają prostą naturę i są łatwi do przewidzenia.

Kobiety zawsze chcą o wszystkim rozmawiać. Mężczyźni są oszczędni w słowach. Kupują pocztówki z gotowymi życzeniami, bo nie znoszą dużo pisać.

Kobiety potrafią robić wiele rzeczy na raz. Ale żadnej nie robią dobrze, sądzą mężczyźni. Mężczyźni potrafią robić rzeczy tylko po kolei, jedna po drugiej (o byłym prezydencie USA Ronaldzie Reaganiu mawiano, że nie potrafi jednocześnie iść i żuć gumy – typowy facet, jak powiedziałyby kobiety).

Kobiety są zbieraczkami i mają szeroki kąt widzenia. Mężczyźni są myśliwymi i mają spojrzenie skupione na jednym punkcie. Kobiety interesują się ezoteryką i czytają horoskopy. Mężczyźni interesują się piłką nożną i czytają gazety sportowe.

Kobiety kochają dzieci. Mężczyźni kochają samochody.

Mężczyźni patrzą u kobiet najpierw na biust, a potem w oczy.

Kobiety patrzą u mężczyzn najpierw na stan konta.

Tę listę można ciągnąć bez końca. Skarbnicą tego typu uprzedzeń są poradniki męsko-damskie, które wyjaśnią ci, dlaczego kobiety i mężczyźni są, jacy są.

Nie bój się idiotycznych skojarzeń. Takie właśnie świetnie się nadają, bo prawie każdy je zna. A to jest warunek, żeby zabawa mogła się toczyć. Nie musisz się też martwić, że ktoś uzna stereotyp za twoje przekonania. Jeśli jednak masz wątpliwości, czy rozmówca dobrze cię zrozumiał, zawsze możesz powiedzieć: „żartowałem”.

Denerwujące uwagi

Nie każda sytuacja rozładowuje się w zabawnych potyczkach słownych. Postępowanie się stereotypami może być niekiedy naprawdę denerwujące – szczególnie, jeśli powtarzane są do znudzenia, a spod pozornej dowcipnej uwagi przebija agresywny ton.

Przykład

Jacek opracował wstępny projekt, z którego jest bardzo dumny. Joanna przegląda dokumenty i ostrożnie wyraża krytyczne uwagi. Jacek, lekko poirytowany, mówi: „A co ty możesz o tym wiedzieć. Idź, kup sobie lepiej jakieś buty!”. Marcin zza biurka obok chichocze. „O co ci chodzi?” – denerwuje się Joanna.

W przypadku takich denerwujących uwag możesz zareagować na dwa sposoby:

- **Włączasz się do gry i kontrujesz odpowiednio mocniej.** Zaleta: okazujesz asertywność; jeśli twoja odpowiedź była celna, dajesz rozmówcy dobrą naukę. Niebezpieczeństwo: przeciwnik czuje się wyzwany do odparcia twojego ataku. W ten sposób wpadacie w spiralę wzajemnej agresji.
- **Nie włączasz się do gry i dajesz rozmówcy do zrozumienia, że zupełnie nie bawią cię takie uwagi.** Zaleta:

jeśli to się uda, przeciwnik zostawi cię w spokoju. Niebezpieczeństwo: wie teraz, jak cię zdenerwować. Poza tym możesz dostać łatkę ponuraka.

Jeśli włączasz się do gry


Musisz się bronić. Obowiązuje przy tym zasada, że oddajesz odrobinę mocniej, niż zostałeś zaatakowany. W każdym razie musisz sparować atak, a wręcz go przebić. I najważniejsze: to ty jesteś atakowany, to ty jesteś ofiarą, która się broni, i dlatego masz pewien kredyt sympatii – jeśli jeszcze ktoś was słucha. Zasadniczo chodzi jednak o to, żeby stanąć do walki i pokonać przeciwnika jego własną bronią. A ponieważ ta broń to denerwujące uwagi, nie musisz przesadnie się martwić, że twoja odpowiedź będzie zbyt ostra. Mówiliśmy już o przebijaniu ataku.

Przykład

Jacek reaguje nerwowo na krytykę Joanny: „Co ty możesz o tym wiedzieć! Idź lepiej, kup jakieś buty!”. – „Dlaczego buty?” – pyta zdumiona Joanna. – „Jedyne, co by tobie mogło pomóc, to nowy mózg!”


To wystarczy. Joanna sprytnie przeformułowała znaczenie uwagi o butach (podtekst: „idź kupować buty, na tym się przynajmniej znasz”) na sugestię, że ma kupić buty, żeby pomóc Jackowi (podtekst: „tobie nie pomogą buty, tylko nowy mózg, sądząc z tej bezmózgiej uwagi”).

Można to jednak załatwić prościej. Nie zawsze przecież będziesz w stanie na poczekaniu wymyślić jakąś ciętą, pasującą do kontekstu odpowiedź. Wówczas pomoc mogą gotowce, które w takich sytuacjach zawsze są przydatne.

 **Przykład**

Jeszcze raz Jacek: „Nie znasz się na tym. Idź lepiej kupić jakieś buty!” – „Porywający tekst mężczyzny, któremu brak lepszego pomysłu...” – odpowiada Joanna.

Albo spróbuj „odwróconego ciosu”:

 **Przykład**


Jacek: „Co ty się na tym znasz. Idź lepiej kupić jakieś buty!” – „Gdyby kupowanie butów było dowodem ignorancji, to ty w ogóle nie wychodziłbyś ze sklepów obuwniczych!” – odpowiada Joanna. Marcin zza biurka obok chichocze: „Żartowałam” – dodaje Joanna.

Rada 54

Jeśli masz wrażenie, że twoja odpowiedź była zbyt brutalna, zawsze możesz złagodzić sytuację, odwołując się do poczucia humoru rozmówcy: „Z tobą mogę sobie pozwalać na żarty...”.


Jeśli nie włączasz się do gry

W dłuższej perspektywie możesz nie mieć ochoty ciągle odpowiadać na te same idiotyczne uwagi. Być może po prostu brakuje ci już dobrych odpowiedzi. Tak czy owak, nie każdą głupią uwagę musisz kontrować błyskotliwą ripostą. Czasami nadchodzi po prostu taka chwila, kiedy trzeba powiedzieć wyraźnie, że masz dość.

 **Przykład**

Jacek: „Co ty się na tym znasz. Idź lepiej kupić jakieś buty!”. Joanna odpowiada: „Jacek, przecież normalnie jesteśmy w stanie się jakoś dogadać. Dlaczego nagle wyjeżdżasz z czymś takim?”.

Oczywiście relacje między „dowcipnisiem” i jego ofiarą nie zawsze są tak dobre, że można się na nie powołać. Ale oczywiście możesz też odpowiedzieć nieco ostrzejszym tonem.

 **Przykład**

Jacek: „Co ty się na tym znasz. Idź lepiej kupić jakieś buty!”. Joanna odpowiada stanowczo: „Nie wiem dlaczego zawsze rzucasz takie idiotyczne uwagi. Zresztą wcale nie chcę wiedzieć. Chcę tylko mieć święty spokój i nie muszę ich wysłuchiwać. Jesteś w stanie to zrozumieć? Dziękuję!”.

Rada 55

Jeśli nie włączasz się do gry, ważne jest, jak to zrobisz. Nie możesz okazać, że jesteś zdenerwowany, zmieszany czy dotknięty. Najlepiej podczas odpowiedzi przyjmij zimny, rzeczowy ton, nawet jeśli twoja reakcja nie jest bardzo przyjemna.

6.3 Ofensywa wdzięku

Jak już wspomnieliśmy, relacje między płciami nie zawsze są wrogie. Zarówno mężczyźni, jak i kobiety bardzo starają się zrobić dobre wrażenie na przedstawicielach płci przeciwnej. Kobiety roztaczają cały swój wdzięk, mężczyźni są szarmanccy, hojni, brylują poczuciem humoru.

W takich sytuacjach od czasu do czasu przydaje się szybka riposta. Nawet jeśli akurat nie chodzi o obronę zagrożonego „ja”, lecz tylko o zaprezentowanie się z jak najlepszej strony – tak, żeby po takim spotkaniu

obie strony miały wrażenie, że oczarowały rozmówcę i godnie reprezentowały swoją płć.

Reagowanie na komplementy



Przykład

Asystentka w dziale marketingu, Elżbieta, bierze udział w spotkaniu z klientem. Klientowi młoda dama bardzo się podoba. „Ależ pani ma sympatyczny uśmiech!” – mówi. Elżbieta uśmiecha się niepewnie.

Prawienie komplementów nie zawsze jest łatwe. Nie mogą być zbyt nachalne, zbyt szablonowe, muszą być odpowiednie do sytuacji i nie sprawiać wrażenia zdawkowych. Jednak także dla odbiorcy komplementu sprawa jest skomplikowana. Często nie wiesz, o co właściwie rozmówcy chodzi. W takich sytuacjach pomaga błyskotliwość i wdzięk – jesteś uprzejmy, ale nie odbiera ci mowy.



Przykład

Elżbieta bierze udział w spotkaniu z klientem. Klientowi młoda dama bardzo się podoba. „Ależ pani ma sympatyczny uśmiech!” – mówi. „No, pana też jest niczego sobie!” – odpowiada Elżbieta.

Tak oczywiście nie można. Komplementu nie „zwraca” się tak po prostu, a już na pewno nie w tak nieodpowiedni sposób („no, niczego sobie” nie jest szczególnie eleganckim zwrotem).



Przykład

Jeszcze raz Elżbieta z klientem. „Ależ pani ma sympatyczny uśmiech!” – mówi klient. „Hm, moim zdaniem szczerzę się jak pirania!” – odpowiada ze śmiechem asystentka.

To też nie było bardzo na miejscu. Z całym szacunkiem dla autoironii, nie należy natrząsać się z cechy, którą rozmówca właśnie postanowił skomplementować – w ten sposób możesz go obrazić. Rzecz jasna, nie możesz się także z całym przekonaniem zgodzić z komplementem: „Sugeruje pan, że mówię po francusku bez akcentu? Ma pan absolutną rację!”

W przypadku reakcji na komplement konwencja wymaga, żeby go przyjąć, ucieszyć się (ale nie przesadnie), a jednocześnie niejako zbagatelizować całą sprawę. To nie tylko wygląda na dosyć skomplikowane – tak rzeczywiście jest. Ponieważ jednak twój rozmówca wie, że ty po prostu musisz zbagatelizować jego komplement, możesz dodać do swojej odpowiedzi szczyptę ironii.



Przykład

„Ależ pani ma sympatyczny uśmiech!” – mówi klient. „O, dziękuję bardzo” – odpowiada Elżbieta. – „Słyszałam, że to, jak się uśmiechamy, bardzo zależy od naszego rozmówcy...”

Rada 56

Odpowiedz na komplement krótko, zwięźle i przyjaźnie. Podziękuj, a następnie zbagatelizuj nieco całą sprawę. Jeśli pasuje to do sytuacji, możesz powiedzieć coś o przyjemnej atmosferze rozmowy i w ten naturalny sposób odwzajemnić komplement.

Szarmancka riposta

Kiedy jesteś atakowany, nie zawsze musisz reagować złośliwie. Szczególnie w relacjach między kobietami a mężczyznami. Na atak przeciwnika możesz też

odpowiedzieć szarmancko i tym samym asertywnie odciąć się od krytyki czy insynuacji.

Przykłady

„Oj, coś dzisiaj nie najlepiej wyglądasz!” – mówi Beata do kolegi. „Nic podobnego” – odpowiada kolega. – „Wyglądam tak jak zwykle, za to ty wyglądasz dzisiaj kwitnąco!”

„W ogóle się pani na tym nie zna!” – kierownik marketingu narzeka na swoją asystentkę Elżbietę. Ta odpowiada z uśmiechem: „Nie, ale przy takim nauczycielu, jak pan, z pewnością się czegoś nauczę!”

Małe złośliwości szybko dają się wymazać za pomocą takich szarmanckich odpowiedzi. Nawet jeśli rozmówca przejrzy twój manewr, poprzez miłą odpowiedź od razu inaczej go do siebie nastawisz. Kogoś miłego trudno dalej atakować. Poza tym dajesz mu do zrozumienia, że jego słowa cię nie uraziły. W ten sposób można w zdumiewający sposób „odtruć” nawet najzłośliwsze uwagi czy obelgi.

Przykład

Podczas gorącej dyskusji pani Franczyk w pewnym momencie traci panowanie nad sobą. „Z pana to naprawdę jest podstępny, cyniczny hipokryta!” – prawie krzyczy do przedstawiciela drugiej firmy. Kilka osób się śmieje. „A pani jest bardzo energiczną młodą damą, z którą aż przyjemnie podyskutować!” – odpowiada miło napadnięty.

Rada 57

Szarmanckie odpowiedzi mogą czasami zdziałać cuda. Z pewnością warto mieć je pod ręką w przypadku jakiegoś ataku. Powinieneś jednak pamiętać, że w jednym wypadku są one absolutnie nie stosowne:

kiedy rozmówca stawia ci słuszne zarzuty, powinieneś rzeczowo się do nich ustosunkować; jeśli natomiast chce cię zdyskredytować, powinieneś zareagować ostrzej.

6.4 Zaloty i dowcipy


Przykład

W czasie targów w barze hotelowym pan Makowski dosiada się do pani Juszczyk – kobiety, którą zna tylko przelotnie. „Mam problem” – oznajmia – „Zgubiłem mój numer telefonu”. – „Aha” – odpowiada pani Juszczyk lekko poirytowana. „No właśnie. Mógłbym w zamian dostać pani numer?” – pyta Makowski. Pani Juszczyk śmieje się i potrząsa głową.

Tego typu próby podrywania są bardzo źle widziane. Mimo to podobno mają świetnie działać – jeśli się wie, jak to zrobić. Tym porywającym tematem nie będziemy się jednak zajmować, bo mówimy o błyskotliwości, a to oznacza, że interesuje nas wyłącznie jedna kwestia: jak reagować na niepożądanym podrywaczy?


Bardzo wyraźnie powiedz „nie”

Jeśli – jak pani Juszczyk – masz do czynienia z próbą podrywu, na którą możesz odpowiedzieć „tak” lub „nie”, jedno wiesz na pewno: raczej nie podrywa cię „profesjonalista”. Przy takich zaczepkach wystarczy bowiem powiedzieć „nie”. Rozmówca prawdopodobnie nieraz już taką odpowiedź otrzymał, dlatego takie zagajenie służy mu zwykle jako wstęp do dalszej rozmowy. Po twoim „nie” będzie więc kontynuował. Jeśli nie masz ochoty z nim rozmawiać, musisz jasno i wyraźnie dać do zrozumienia: nie jestem zainteresowana!

 **Przykład**

„Zgubiłem mój numer telefonu” – mówi pan Makowski. „Ach tak?” – odpowiada pani Juszczyk. „No właśnie, czy mógłbym w zamian dostać pani numer?” – „Nie, niestety musi pan spróbować gdzie indziej!” – wyjaśnia pani Juszczyk i odwraca się.

To odwrócenie się jest właściwie najważniejsze. W ten sposób pokazujesz największemu uparciuchowi, że nie zamierzasz kontynuować rozmowy. Jeśli rozmówca ignoruje ten sygnał, musisz zareagować dobitniej.

 **Przykład**

„Och, no niechże pani nie będzie dla mnie taka niedobra!” – mówi Makowski i przysuwa się bliżej pani Juszczyk. Ta odwraca się do niego z powrotem, patrzy mu prosto w oczy i mówi: „Nie jestem dla pana niedobra, uważam tylko, że pan się narzuca. Czy mógłby pan zostawić mnie w spokoju?”. Makowski uśmiecha się. „Dziękuję bardzo” – mówi pani Juszczyk i znów się odwraca. Makowski odchodzi.

Brutalna odprawa **Przykład**

„Napije się pani czegoś?” – pyta panią Juszczyk niezbyt pociągający mężczyzna. „Tak, poproszę środek na wymioty...” – odpowiada ona ponuro. Jej koleżanka wybucha śmiechem.

Tym, co często czyni próby podrywania nie do zniesienia, jest ich kompletny prymitywizm. Jednak często kryje się za nimi po prostu chęć poznania cię, a to jeszcze nie przestępstwo. Stąd taka odpowiedź, jakiej udzieliła pani Juszczyk, jest zbyt obcesowa. Tak ostra reakcja jest usprawiedliwiona tylko wtedy, kiedy

podrywacz staje się bardzo nachalny. Jeśli tak nie jest, trzeba odrzucać niepożądane zaproszenia grzecznie, ale stanowczo. Zupełnie bez złościwości.

 **Przykład**

„Napije się pani czegoś?” – pyta panią Juszczyk niezbyt pociągający mężczyzna. „Nie, dziękuję” – odpowiada pani Juszczyk z krzywym uśmiechem. Mężczyzna odchodzi.

Troszkę inaczej wygląda sytuacja w przypadku niemożliwie głupich prób zaczepki. Za nimi wprawdzie też stoi brak pewności siebie i brak pomysłu – tacy mężczyźni po prostu nie wiedzą, jak nawiązać rozmowę – ale ponieważ kreuja się przy tym na niesamowicie wyluzowanych macho, możesz zareagować już nieco ostrzej.

 **Przykład**

„Dzieńdoberek” – zaczyna opalony młodzieniec w białym garniturze. – „Jestem jasnowiedzem! Gwiazdy mi mówią, że spędzi pani dzisiaj niezapomnianą noc!”. Pani Juszczyk odpowiada: „No cóż, jeśli o pana chodzi, ja nie jestem jasnowiedzem. Widzę to raczej czarno!”

Rada 58

Cięte odpowiedzi na próby podrywania są dość ryzykowne. Mają bowiem w sobie zawsze pewien element zabawy, co skłania zaczepiającego do utrzymania się w grze. Stąd nasza rada: jeśli naprawdę chcesz się kogoś pozbyć, wyjaśnij mu zdecydowanie, że ma zostawić cię w spokoju. To zrozumie nawet facet, który właśnie przeczytał podręcznik „Jak zdobyć każdą kobietę”.

Mężczyźni i ich dowcipy



Przykład

„Dlaczego blondynki nie jedzą bananów?” – pyta pan Nowicki w stołówce. „Tylko nie to!” – pani Franczyk przewraca oczami. Nowicki jednak niezrażony kontynuuje: „Bo nie mogą znaleźć zamka błyskawicznego!”. Kilku kolegów uśmiecha się, pani Franczyk się krzywi: „Bardzo śmieszne”. – „Och, niechże się pani trochę odpręży!” – mówi pan Nowicki.

Nawet, jeśli trudno w to uwierzyć: wiele idiotycznych seksistowskich dowcipów ma być naprawdę tylko śmiesznych. Mają rozluźnić atmosferę i wysłać sygnał: „Jestem w świetnym humorze. Pośmiej się razem ze mną”.

Z tej perspektywy pewna doza tolerancji oczywiście jest potrzebna. Nic się nie stanie, jeśli grzecznie się uśmiechniesz, ale możesz też tego nie zrobić. Możesz dać do zrozumienia, że nie uważasz danej wypowiedzi za bardzo udaną, jak pani Franczyk w naszym przykładzie. Niekiedy też można po prostu udać, że się nie słyszy – oczywiście jest bowiem, że dowcipniś uzna cię za ostatniego ponuraka, jeśli publicznie skrytykujesz jego dowcip.

Dowcipnisie za wszelką cenę

Niewinny żarcik nie jest problemem. Niektórzy ludzie jednak – z reguły mężczyźni – nie znają umiaru i uważają, że poruszanie się ciągle w tej sferze czyni z nich niezwykle dowcipnych i lubianych kolegów. Wtedy warto wypowiedzieć się na ten temat. Nie nawiązuj do pojedynczej uwagi, lecz wyjaśnij, że denerwują cię ciągle aluzje. Albo po serii dowcipów powiedz: „No dobrze. Teraz porozmawiamy jak kulturalni ludzie”.

Najczęściej to wystarczy. Jeśli jednak masz do czynienia z grupą ludzi, którzy licytują się na dowcipy, głosem rozsądku nic nie zdziałasz. W takim wypadku najlepiej pożegnać się pod jakimkolwiek pretekstem.

Przeciwnik chce wytrącić cię z równowagi

W przypadku głupich dowcipów nie zawsze chodzi jednak o stwarzanie dobrego nastroju. Niekiedy przeciwnik chce po prostu wytrącić cię z równowagi – stosuje, można powiedzieć, seksistowskie dowcipy jako test asertywności. Oczywiście jest bowiem: kto czuje się zmieszany, nie jest asertywny. A kto potrafi wytrącić z równowagi inną osobę, czuje się silny.

Nie pozwól wytrącić się z równowagi

W takich sytuacjach najlepiej zachować asertywność nie denerwując się, lecz po prostu będąc „cool”, a to nie takie proste. Nie tracisz przecież nad sobą kontroli dobrowolnie, lecz po prostu ci się to przytrafia. A mimo to możesz poradzić sobie i w takiej sytuacji – jeśli mentalnie zmierzysz się z tego rodzaju dowcipami i aluzjami, przygotujesz się i zaplanujesz, jak możesz reagować. To może już wiele zdziałać. Jednak – jak można reagować w takich sytuacjach?

Odparuj atak

Znowu, podobnie jak przy denerwujących uwagach, masz do wyboru dwie drogi: włączyć się do gry albo nie. Jeśli decydujesz się włączyć, możesz na przykład też opowiedzieć dowcip – i zobaczyć, czy przeciwnik tym razem wykaże się poczuciem humoru.



Przykład

Pan Nowicki opowiedział właśnie dowcip o blondynce i bananach; pani Franczyk odpowiada: „No, to ja też mam do

pana pytanie: „Ilu potrzeba mężczyzn, żeby wkręcić żarówkę?”
– „No, nie wiem.” – „Pięciu. Jednego, by ją wkręcił, czterech pozostałych, żeby słuchali, jak się tym chwali.”

Mnóstwo dowcipów o mężczyznach można znaleźć w internecie. Nawet jeśli poziomem niewiele różnią się od kawałów o blondynkach, nie musisz się martwić, że zabraknie ci pomysłów. Oprócz tego, jeśli przypadkiem jesteś blondynką, możesz dowieść swojej asertywności i opowiedzieć jakiś dowcip o blondynkach. Polecalibyśmy jednak raczej zacząć od dowcipu o mężczyznach – wtedy ten o blondynkach będzie dowodem asertywności, a nie próbą przypodobania się rozmówcy.

Rada 59

Dowcipy trzeba opowiadać swobodnie. Jeśli masz do tego talent, możesz zyskać spory respekt. Jeśli natomiast masz problemy z dowcipami, raczej się do tego nie zmuszaj. Możesz udzielać ciętych odpowiedzi w inny sposób.

Granice smaku

Trzeba przyznać, że są dowcipy i aluzje do tego stopnia niesmaczne, że nie wystarczy reagować na nie kontrdowcipem. Jeśli bowiem włączasz się do opowiadania dowcipów, przyznajesz automatycznie, że należysz do grupy dowcipnisiów. W przypadku nie stosownych żartów konieczne jest jasne stanowisko – albo bardzo silna kontra.



Przykład

„Nie rozumiem zupełnie, dlaczego wszyscy tak podniecali się chorobą wściekłych krów” – mówi Janek z głupawym uśmiechem. – „Ja mam taką w domu od piętnastu lat!”. Nikt się nie śmieje, więc Janek wyjaśnia: „No, moją żonę!”. – „Ach, a ja myślałam, że chodzi o twój chory mózg!” – pada riposta.

6.5 Dwuznaczne uwagi

Błyskotliwość przyda ci się też do odpowiedniego reagowania na dwuznaczne uwagi. W zasadzie sytuacja jest podobna do opowiadania dowcipów: niektórzy traktują takie uwagi jako coś na poprawę nastroju, chcą przede wszystkim okazać swój dobry humor albo zrobić wrażenie na kolegach.


Oczywiście możesz próbować je przetrzymać. Moim zdaniem jednak twoja cierpliwość może szybko się skończyć, bo w końcu aluzje dotyczą ciebie lub kogoś z obecnych. Wtedy masz znowu dwie możliwości: albo włączasz się do gry, albo krótko rozprawiasz z dowcipnisiem.



Przykład

„Koniec komunikatu”
Pan Nowicki znowu rzucił jakąś grubszą aluzję i śmieje się do łez. „Panie Nowicki” – mówi pani Franczyk – „nie wiem, co jest nie tak z pana życiem seksualnym, że ciągle rzuca pan nam tu takie aluzje. Nie interesuje mnie to też w najmniejszym stopniu. Wiem tylko, że nie życzę sobie wysłuchiwać w pracy takich uwag. Koniec komunikatu!”

Nie zawsze uda się w ten sposób zyskać święty spokój. Z drugiej strony, możesz liczyć na wsparcie innych, jeśli o to poprosisz.

 **Przykład**

Pani Franczyk zwraca się do kolegi, który siedzi naprzeciwko: „Niech mi pan powie, co pan sądzi o takich uwagach? Uważa je pan za zabawne? Czy może denerwują pana tak samo jak mnie?” Kolega macha tylko ręką.

Broń się zgodnie z zasadami sztuki

Poznałeś już (i jeszcze poznasz) w tej książce kilka technik, które pozwalają bronić się w odpowiedni sposób. Nie musisz być przy tym specjalnie ostrożny. Dwuznaczne uwagi nie są tak niewinne, jak twierdzą ich autorzy („Nie zna się pani na żartach?”). Jak najbardziej możesz bronić się nieco ostrzej.

Odnosi się to zresztą nie tylko do kobiet. Również wielu mężczyzn takie aluzje w ogóle nie śmieją – wstydzają się jednak stanowczo oponować. A dokładnie tak powinni zrobić.

 **Przykłady**

Szef marketingu Pietrzyk zwraca się do swojej asystentki Elżbiety: „Hmm, pani Elżbieto, to, co miała pani na sobie wczoraj, bardziej mi się podobało!”. Elżbieta odpowiada z jadowitym uśmiechem: „Och, a ja nawet nie wiedziałam, że pan lubi damskie ubrania!”.

Na imprezie firmowej Marcin prowokuje starszą koleżankę, Iwonę: „No, Iwonko, przyznaj się, miałabyś ochotę spędzić ze mną wieczór, prawda?”. Iwona mierzy go wzrokiem i mówi: „Po co? Żeby zaoszczędzić jedną tabletkę nasenną?”. Koledzy śmieją się, Marcin robi się czerwony.

Justyna uważana jest za bardzo przebojową osobę. „Przyznaj się. Wolałabyś być facetem” – prowokuje ją kolega Paweł.

Justyna odpowiada: „Nie, ja na pewno nie. A ty?”.

Męski wieczór, męskie rozmowy. Jeden tylko Janusz nic nie mówi. „Hej Janusz, co z tobą?” – zaczepia go Piotr. – „Nic nie mówisz. Nie interesujesz się babkami? Jesteś gejem?”. Janusz

odpowiada z uśmiechem: „Ależ skąd, Piotrusiu, ja kocham kobiety. W przeciwieństwie do ciebie”.

Cieniasy i inni frajerzy

Także mężczyźni muszą wysłuchiwać czasem niezbyt pochlebnych uwag. Przede wszystkim od tych mężczyzn, którzy nie uważają ich za „prawdziwych facetów”, ale za „cieniasów”, „frajerów”, „mięczaków” czy zgoła „cioty”. Takie ataki często przytrafiają się tym, którzy nieodpowiednio reagują na wspomniane wcześniej dowcipy czy dwuznaczne uwagi. Jednak zawsze, gdy jesteś gdzieś nowy, młody lub w jakikolwiek sposób różnisz się od reszty, musisz liczyć się z takim traktowaniem.

Nie rób sobie przy tym złudzeń: jeśli jesteś obiektem złośliwości, to nie tylko żarty. Najczęściej chodzi o to, żeby cię poniżyć – przede wszystkim wtedy, kiedy wszyscy inni tworzą front, żeby pokazać frajerowi: nie jesteś jednym z nas. Najskuteczniejszym sposobem osiągnięcia tego jest zrobienie z kogoś pośmiewiska, a to z kolei najczęściej udaje się poprzez atak na jego męskość.

Broń się

Jeśli ktoś nazywa cię cieniasem czy frajerem, nie winięś udawać, że nie słyszysz. A już na pewno nie możesz po prostu uśmiechać się do siebie i potrząsać głową. Broń się. Natrząsaj się z tego, kto próbuje cię ośmieszać. To wzmocni twoją pewność siebie. Jeśli twój przeciwnik polegnie i sam się ośmiesz, zastanowi się dwa razy, zanim zaatakuje cię znowu.

Kiedy twój rozmówca dostaje szału, nie jest łatwo błyskotliwie reagować.

W tym rozdziale przeczytasz:

- dlaczego jesteśmy tak bezradni w przypadku ataku wściekłości i jak mimo to można być asertywnym oraz zachować godność osobistą, a także
- jak efektywnie zastosować technikę „zwycięskiego milczenia” (s. 137) lub język dyplomatyczny.



Jak asertywnie przetrwać atak wściekłości?

rozdział

7

7.1 Dlaczego człowiek b wa wściekł ?

Wściekłość to skoncentrowana energia. Sama energia to nic złego, ale jednak wściekłość zawsze jest destrukcyjna. Kiedy jesteśmy wściekli, nasz rozsądek się wyłącza, nie kontrolujemy się, dostajemy szału. Człowiek w ataku wściekłości nie działa zgodnie ze swoją wolą, lecz pozwala przejąć panowanie emocjom – „wychodzi z siebie”.

Zwykle na utratę kontroli nad sobą składa się kilka rzeczy. Musimy się naprawdę bardzo, bardzo zdenerwować. Zwykle taka sytuacja następuje, kiedy zostają zawiedzione nasze nadzieje i oczekiwania, na przykład coś nie uda się tak, jak sobie to zaplanowaliśmy, albo ktoś uniemożliwi nasze zamiary. Do złości dochodzi jeszcze bezradność, a kiedy te uczucia połączą się z wewnętrzną energią, powstaje wściekłość.

Wściekłość jest zawsze ukierunkowana

Chociaż w ataku wściekłości tracimy kontrolę, zawsze skierowana jest ona na coś lub na kogoś. Często bywa przy tym tak, że emocje gromadziły się już wcześniej, często przez wydarzenia, na które osoba będąca obiektem ataku wściekłości nic nie mogła poradzić. To ona jednak wywołała atak przez jakiś błąd, zaniedbanie czy zachowanie, które komuś się nie spodobało. Była ostatnią kroplą przelewającą czarę. A do tego, jak świetnie wiesz, czasami wystarcza jedna kropla.

Siła i bezsilność jednocześnie

Wściekłość jest oznaką jednocześnie siły i bezsilności. Jest oznaką siły, bo wściekły człowiek przejmując inicjatywę, a jego ofiara wydaje się być wobec tego

bezbronna. Wściekłość nie toleruje sprzeciwów, bo one tylko ją wzmagają. Jednocześnie jednak wściekła osoba jest bezsilna. Nie panuje nad sobą, nie robi tego, co by chciała, lecz jest całkowicie opanowana przez wściekłość. Często wcale nie działa we własnym interesie, a wręcz mu szkodzi – choćby tylko dlatego, że zyskuje wrogów we wszystkich ofiarach swoich napadów szału.

7.2 Jak reagujemy na wściekłość?

Gdy ktoś w naszej obecności traci kontrolę i zaczyna wrzeszczeć, to jeśli nasze emocje są na normalnym poziomie, z początku niewiele możemy zrobić. Chwilę trwa, zanim zdecydujemy, jak zareagować: też wpadamy we wściekłość i zaczynamy wrzeszczeć, przez co kłótnia przybiera na sile, cierpliwie przeczekujemy wybuch wściekłości w roli ofiary i czujemy się poniżeni.

Nie zwalczać złości złością

Jeśli rozmówca zaczyna być wściekły, nietrudno też wpaść w złość – zwłaszcza, jeśli nie czujemy się winni albo uznajemy wściekłość za niewspółmierną do sytuacji. Zaczynamy się bronić. Po krótkim czasie też tracimy kontrolę, podnosimy głos i zaczynamy wrzeszczeć w odpowiedzi.

Skutki mogą być opłakane. Awantura staje się coraz gwałtowniejsza. Jeśli jedna ze stron szybko nie opuści pola walki – co też odbywa się „z hukiem”, bo oczywiście chcemy zaznaczyć, że się nie poddajemy i dalej jesteśmy wściekli – sytuacja może łatwo wymknąć się

spod kontroli. Później potrzeba zwykle mnóstwo czasu i dobrej woli, żeby wyleczyć rany i wrócić do dobrych stosunków. Niekiedy jedna jedyna taka awantura wystarczy, żeby na dobre zniszczyć relacje między dwojgiem ludzi.

Rada 61

Jeśli masz skłonność do „zarażania się” wściekłością rozmówcy, powinieneś koniecznie starać się zapobiec eskalacji konfliktu. W miarę możliwości staraj się szybko odejść – a jeśli nawet już koniecznie musisz przy tym huknąć za sobą drzwiami, zawsze to i tak lepiej, niż gdybyś też zaczął wrzeszczeć.

Wielkie poniżenie

Kto pada ofiarą ataku wściekłości, czuje się poniżony. Jeśli przypadkiem masz cholerycznego szefa, dobrze znasz to uczucie totalnej bezsilności. Niemal wszyscy przyjmują ataki wściekłości położonych w pozycji ofiary (w końcu to on jest na silniejszej pozycji), jednak ich poczucie własnej wartości mocno cierpi, kiedy muszą znosić takie traktowanie.

Dla kadry kierowniczej jest tym bardziej poniżające, gdy podwładny zaczyna się awanturować. Jeśli szef pozwoli na siebie krzyczeć, zagrożona będzie jego pozycja, ponieważ okazuje bezradność i traci respekt. Nawet jeśli później pociągnie pracownika do odpowiedzialności, nie skasuje to zaistniałej sytuacji. Szczególnie poniżające są ataki wściekłości, które nie nastąpiły w wyniku gwałtownej utraty kontroli atakującego, lecz zostały wyprowadzone świadomie – na przykład, żeby zademonstrować władzę.

7.3 Jak się zachować?

Cywilizowani ludzie właściwie nie powinni na siebie krzyczeć. Istnieje wiele innych możliwości zwrócenia komuś uwagi. Uświadom więc sobie: nie możesz nikomu pozwalać, żeby na ciebie krzyczał.

Świadomość tego niewiele ci jednak pomoże, jeśli stoi przed tobą purpurowy z wściekłości szef. Czy masz w takiej sytuacji wygłosić wykład o konstruktywnym rozwiązywaniu problemów? Oczywiście, że nie. W takiej chwili potrzebujesz chłodnego umysłu, opamowania i bardzo grubej powłoki ochronnej.

Aktywuj swój „zderzak”

Na pewno pamiętasz „wewnętrzny zderzak” z trzeciego rozdziału. Może ci się świetnie przydać nie tylko w sytuacji, kiedy ktoś wygłasza pod twoim adresem jakąś niestosowną uwagę, lecz także, kiedy jest wściekły. Odczekaj więc chwilę zachowując spokój i spróbuj sobie wyobrazić, jak aktywujesz ochronę. Wytrzymaj atak. Nie pokazuj przestachu na twarzy i nie uciekaj. Spróbuj przyjąć możliwie neutralną postawę ciała.

Rada 62

W przypadku ataku wściekłości raczej nie powinieneś przyjmować demonstracyjnie rozluźnionej czy wręcz prowokującej postawy, bowiem wówczas sygnalizujesz przeciwnikowi: nie biorę cię na serio. A to może dopiero wprawić go w furję.

Piwnica na wściekłość

Musisz zdać sobie sprawę, że wybuch wściekłości to stan wyjątkowy dla emocji. Bardzo pomocne może tu być wyobrażenie sobie „piwnicy na wściekłość”. Wyobraź sobie, że cała awantura rozgrywa się na dwóch piętrach. Na parterze siedzisz naprzeciwko rozmówcy i próbujesz rzeczowo wyjaśnić całą sprawę. W piwnicy natomiast wyładowuje on całą wściekłość. Zostaw go tam samego i absolutnie nie schodź na dół.

Rada 63

W stadium wściekłości człowiek powinien przede wszystkim się wyładować. Jeśli już odpowiadasz, to krótko, rzeczowo i bez emocji. Nie zaczynaj się usprawiedliwiać lub uzasadniać swojego zachowania. Przez to możesz tylko „spalić” argumenty, których będziesz potrzebował później.

Zrezygnuj z ciętych odpowiedzi

Dopóki przeciwnik nie rozładuje emocji, zrezygnuj z błyskotliwych i ciętych odpowiedzi.

Przykład

Pan Pietrzyk szaleje z wściekłości: „Panie Montecki, ja mam z panem do pogadania! Co miał znaczyć ten e-mail, który wysłał pan do kierownictwa?! Czy pan kompletnie zwariował?! Szlag mnie chyba przez pana trafi!!!” – „To może jakieś tabletki na nadciśnienie, kolego..?” – odpowiada Montecki pewnym głosem. Pietrzyk zaczyna krzyczeć: „Co?! Jeszcze do tego pan jest bezczelny?! Wynocha z mojego biura!!!”. Montecki ciągle jest spokojny: „To co, nie mamy już nic do pogadania?”. Pietrzyk odpowiada podejrzanie cicho i spokojnie: „Panie Montecki, ja wyciągnę z tego konsekwencje...”, po czym wrzeszczy: „A teraz wynocha!!!”

To oczywiste: cięte odpowiedzi doprowadzają przeciwnika tym bardziej do szału. Właściwie szkoda, bo akurat wściekła osoba stanowi łatwy cel dla ciętej riposty: ponieważ atak wściekłości jest już wystarczająco męczący, często wypowiedane przy tym słowa to stek bzdur. Już samo to dałoby ci możliwość rzucenia jednej czy drugiej błyskotliwej uwagi – a co dopiero po przeczytaniu tej książki, kiedy będziesz dysponował zestawem odpowiednich technik. Powinieneś jednak zachować je na inne okazje.

7.4 Zwycięskie milczenie

Milczenie i błyskotliwość – to nie wydaje się dobrze ze sobą komponować. A jednak: błyskotliwość może oznaczać też umiejętność milczenia we właściwym momencie.

Cała sztuczka polega na tym, żeby zostawić przeciwnika samego z jego wściekłością. Dopóki się nie wyładowuje, odzywianie się nie ma najmniejszego sensu. Co miałbyś mu niby takiego rozsądnego powiedzieć? Nie przyjmie żadnych wyjaśnień czy racjonalnych przyczyn zaistniałej sytuacji, nie możesz ich więc wykorzystać. W zamian za to odpowiadaj króciutko – lub milcz. Pozostań bierny także wtedy, kiedy przeciwnik cię atakuje: „Niechże pan wreszcie coś powie!”. W pewnym sensie wyłączasz nadawanie, dopóki rozsądny dialog nie będzie możliwy. O tym, kiedy odpowiedzieć, decydujesz wyłącznie ty. W ten sposób twoje milczenie to nie „odebranie mowy”, ale wyraz asertywności.

Teraz przeciwnik mógłby sam napędzać się w swojej wściekłości, skoro ty mu w tym nie pomagasz. Tyle

tylko, że robienie takiego przedstawienia w pojedynkę to niezwykle wyczerpujący proces. Przekonasz się, że wybuch sam się spokojnie dopali, jeśli nie będziesz dolewał oliwy do ognia.



Przykład

Jeszcze raz panowie Pietrzyk i Montecki. Pietrzyk krzyczy: „Panie Montecki, ja mam z panem do pogadania! Co miał znaczyć ten e-mail, który wysłał pan do kierownictwa?! Czy pan kompletnie zwariował?! Szlag mnie chyba przez pana trafi!!!” Montecki milczy. Pietrzyk wrzeszczy: „Jest pan naprawdę najbardziej nieudolnym pracownikiem, z jakim w życiu miałem do czynienia!”. Montecki ciągle nie reaguje. „Jak pan mógł pomylić przychody z obrotem, idioto?!”. Montecki milczy. „A może zrobił to pan specjalnie?! Żeby skompromitować cały nasz wydział?!”. Żadnej reakcji. „No niechże pan coś odpowie, Montecki!”. Ale Montecki milczy. Pietrzyk pyta zdenerwowany: „No więc co pan powie o tej potwornej kompromitacji?!”. Montecki ciągle milczy. „Dlaczego pan nic nie mówi? Ma pan to wszystko w nosie, tak?!”. – „Ależ skąd” – mówi Montecki. – „Mam panu wyjaśnić, jak doszło do tej pomyłki?”

Ważne jest, żebyś znalazł dogodny moment dla swojego wyjaśnienia bądź odpowiedzi. Najlepszym jest ten, kiedy wściekłość zaczyna już mijać, a ty masz punkt zaczepienia, do którego może nawiązać twoja odpowiedź.

Rada 64

Jeśli zdecydujesz się na zwycięskie milczenie, musisz wesprzeć je mową ciała. Nie siedź przestraszony i zgarbiony na krześle, nie opuszczaj wzroku. Zbyt dominujące gesty też są nie na miejscu. Najlepiej usiądź tak, jakbyś czekał na dogodny moment włączenia się do interesującej rozmowy.

Kto milczy – dominuje

Będziesz zaskoczony, kiedy pierwszy raz wypróbujesz efekt „zwycięskiego milczenia”: przeciwnik, czy to wrzeszczący despota, czy wściekły kłębek nerwów, nagle przestanie mieć nad tobą władzę. Dopóki nie reagujesz, przeciwnik nie może nic zrobić. Możesz też wypróbować wariant przeciwny: zupełnie inaczej wygląda sytuacja, kiedy ofiara nagle zabiera głos i zaczyna się bronić.



Przykład

Znany scenariusz. Pietrzyk w ataku wściekłości wrzeszczy: „Jak pan mógł pomylić przychody z obrotem, idioto?!”. Montecki odpowiada: „Ależ, uważam, że aż tak źle nie było”. Pietrzyk wrzeszczy: „Co takiego?! Nie było tak źle?! Kompromituje pan cały wydział, i jedyne, co ma pan do powiedzenia, to ‘nie było tak źle?!’”. – „Pomyliłem tylko liczby. To się przecież może zdarzyć...” – „Co?! Po prostu w to nie wierzę, daję pan taką plamę i nie uważa tego nawet za błąd?” – „Ale przecież powiedziałem, że przepraszam...” – „Przepraszam?! Coś takiego, Montecki powiedział przepraszam!! Padam na twarz przed taką odwagą!! I to niby załatwia sprawę, tak?! Czy jak?!” – „No tak, a czego się pan spodziewa?” – pyta Montecki. Pietrzyk robi się fiołkowy i wrzeszczy: „Wynocha! Precz! Niech pan się wynosi z mojego biura!!!”.

Rada 65

Bądź konsekwentny w milczeniu – tak długo, dopóki przeciwnik nie wyładuje całej wściekłości.

Kiedy przeciwnik nie przestaje się wściekać

Asertywne „zwycięskie milczenie” może być niezwykle efektywną metodą radzenia sobie z czymś atakiem

wściekłości. Niekiedy jednak zastosowanie tej techniki jest bardzo trudne i nie każdy to potrafi. W gruncie rzeczy dopuszcza ona bowiem dwie możliwości: Po (najczęściej) wielu próbach wywołania twojej reakcji przeciwnik wreszcie przestaje szaleć i próbuje innego tonu. To jest twój sukces.

Przeciwnik szaleje na całego. Kończy się to tylko w jeden sposób: jedna strona opuszcza „pole bitwy” (na przykład zostaje wyrzucona za drzwi).

Jeśli zanosi się na tę drugą możliwość, powinieneś reagować. Nie zależy ci przecież na eskalacji konfliktu. Przejdź ostrożnie do „techniki tłumacza”, którą zaraz omówimy jeszcze dokładniej w kontekście ataku wściekłości.

Rada 66

„Zwycięskie milczenie” może pomóc ci także w innych sytuacjach, które wymagają twojej reakcji. Na przykład kiedy ktoś składa ci propozycję, która wydaje się bardzo niekorzystna. Jeśli będziesz milczał, rozmówca być może spyta niepewnie: „Czy mam jeszcze poprawić swoją ofertę?”

7.5 Trzy złote zasady radzenia sobie z wściekłością

Z reguły atak wściekłości ma jakąś przyczynę. Być może zrobiłeś mniejszy lub większy błąd – nieważne, twój rozmówca szaleje. Jeśli chcesz wyjść bez szwanku z takiej sytuacji, trzymaj się trzech sprawdzonych zasad:

- bez ogródek przyznaj się do błędu,

- nie zaczynaj dyskutować o obelgach,
- „pokaż lustro” rozmówcy.

Zasada 1: Bez ogródek przyznaj się do błędu

Zwrot „bez ogródek” jest tu szczególnie istotny. Staw czoła swojemu błędowi bez wymówek i usprawiedliwień. To działa bardzo rozbrajająco, natomiast jeśli przeciągasz sprawę i rozmówca musi wyciągać z ciebie przyznanie się do winy, jego wściekłość tylko się wzmacnia. Jeśli później będziesz potrafił go przekonać, że coś takiego więcej się nie powtórzy, właściwie nie pozostaje już nic do wyjaśniania. Dzięki temu zlikwidowany zostaje powód jego wściekłości, jeszcze tylko musi się „wyładować”. Co zresztą w przypadku niektórych osób może się nieco przeciągać.

Zasada 2: Nie dyskutuj o obelgach

Gdzie drwa rąbią, tam wióry lecą, a gdzie ktoś się wścieka, tam lecą obraźliwe słowa. Dlatego powinieneś udać, że nie słyszysz nawet najgorszych obelg. Nie znaczy to, że automatycznie je przyjmujesz i pozwalasz naruszać swoją godność osobistą – to tylko znaczy, że potrafisz postępować z kimś, kto jest wściekły. Jeśli tylko podchwycisz jakieś wypowiedziane w złości obraźliwe słowo, włączasz się do awantury i wdajesz w pyskówkę, która prowadzi donikąd.

Przykład

Pan Pietrzyk wrzeszczy: „Monteck! Znowu pomylił pan dane! Pan jest zerem i tyle!”. – „No, panie Pietrzyk, niech mnie pan nie obraża” – odpowiada Montecki. „Ja pana obrażam?? Ja?! Czyś pan zwariował?!” – Pietrzyk dusi się z wściekłości. – „Jedyna obraza, jaką ja tu widzę, to pańska obecność!!!” – „No dobrze, panie Pietrzyk, przyznaję, popełniłem błąd, ale to nie

powód, żeby wyzywać mnie od zer. Nie pozwolę sobie na takie obelgi” – odpowiada Montecki. „Nie pozwoli pan sobie?! To może pozwoli pan sobie trochę lepiej pracować, miernoto!” – „Miernoto? Co pan przez to rozumie?” – „Precz!!! Wynocha z mojego biura!!!”

Jeśli Pietrzyk wycofałby swoją obelgę, byłoby to w pewien sposób ustąpienie Monteckiemu – co jest psychologicznie niemożliwe w sytuacji, kiedy gotuje się ze złości. Krótko mówiąc: nawet spokojne zwrócenie uwagi na obraźliwe słowa nie przyczynia się do ochłodzenia emocji, a jedynie prowokuje przeciwnika, żeby tym bardziej „załatwić” ofiarę.

Rada 67

Nie protestuj przeciw obelgom, jakimi ktoś obrzuca cię w napadzie szału. Dotyczy to także nierzeczowych zarzutów, które w gruncie rzeczy też są zamaskowaną obrazą. O obelgach bowiem nie można dyskutować.

Zasada 3: „Trzymaj lustro” przed przeciwnikiem

Wściekły człowiek zupełnie inaczej odczuwa swoje emocje niż osoby z jego otoczenia. W ataku wściekłości traci on perspektywę, która zwykle pozwala mu rozsądnie sterować swoim zachowaniem i czynić je znośnym dla otoczenia. Trudno zatem o efektywniejszy sposób przywołania kogoś do porządku, niż pozwolić mu „z zewnątrz” zobaczyć swoje zachowanie – odbić je w „lustrze”.

Zamiast mówić cokolwiek na temat zarzutów przeciwnika, zwróć się do niego możliwie pewnym i rzeczowym głosem: „Jest pan zdenerwowany”, albo: „Jesteś

okropnie wściekły”, albo: „Bardzo głośno krzyczysz”. Nie pytaj jednak „Dlaczego tak krzyczysz?”. Po prostu opisz, co widzisz i słyszysz. Nie oceniaj. Nie wygłaszaj pouczających uwag w rodzaju: „Nie wiesz, co mówisz!”. To działa tylko prowokująco.

Jeśli trzymasz przed rozmówcą „lustro”, oznacza to także, że sam schodzisz ze sceny i nie bierzesz udziału w sytuacji jako żałosna ofiara. Stwierdzenie „okropnie krzyczysz” jest dużo mocniejsze od sugerującego w jakiś sposób pokorę pytania „Dlaczego właściwie tak na mnie krzyczysz?”.

7.6 Rozładować wściekłość językiem dyplomatycznym

Język dyplomatyczny – trzeci wariant techniki tłumacza – poznałeś już w piątym rozdziale. Technika ta jest przydatna nie tylko do radzenia sobie z niesprawiedliwą krytyką, równie pomocna jest w przypadku ataku wściekłości. Warto jej użyć przede wszystkim w trzech sytuacjach:

- Twój rozmówca jest wprawdzie rozszłoszczony, ale jeszcze nie całkiem wściekły. Szczególnie w pracy miewasz do czynienia z takimi ograniczonymi wybuchami złości, podczas których nie możesz po prostu stać i przyjmować ataku w milczeniu.
- Jeszcze nie wiesz do końca, dlaczego ktoś się rozszłościł. Co dokładnie zrobiłeś źle? Czy rozmówca zna w ogóle cały rozmiar katastrofy? A może w ogóle nie widzisz żadnej swojej winy? Może ktoś cię oczernił? A może to po prostu jedno z tych – tak częstych w pracy – nieporozumień, które łatwo będziesz mógł wyjaśnić? Ponieważ taka sytuacja wymaga wyjaśnienia, musisz jakoś porozumieć się z rozszłoszczonym rozmówcą.

„Zwycięskie milczenie” nie odniosło oczekiwanego skutku. Rozmówca z minuty na minutę robi się coraz bardziej wściekły i po prostu nie możesz już dłużej milczeć.

Tłumacz wściekłość na rzeczowe zarzuty

W jaki sposób użyć dyplomatycznego języka, kiedy wściekłość rozmówcy wydaje się nie do opanowania? Nie milcz, nie usprawiedliwiaj się, lecz powtarzaj to, co on ci zarzuca – tyle że w rzeczowy i neutralny sposób. Jak by to mogło wyglądać, pokaże przykład panów Pietrzyka i Monteckiego, który tym razem nie kończy się wywaleniem pracownika za drzwi. Zwróć uwagę, jak Montecki stale zmienia poziomy dyskusji.



Przykłady

Pan Pietrzyk wrzeszczy: „Montecki! Znowu pomylił pan dane! Pan jest zerem i tyle!!!”. – „Ma pan na myśli, że w czasie prezentacji pomyliłem dwie liczby” (poziom informacyjny, Montecki usiłuje sprecyzować błąd: chodzi o dwie liczby).

„Tak, i to kolejny raz!” – denerwuje się Pietrzyk. – „Za pierwszym razem pomyślałem: no dobrze, może się zdarzyć każdemu. Ale teraz... Jak można być aż tak głupim! Czy pan mnie chce wykończyć?” – „Sądzi pan, że pomyliłem te liczby specjalnie, żeby panu zaszkodzić?” (poziom „ty”, zarzut zostaje zwerbalizowany; dzięki temu widać, jaki jest absurdalny).

„A jak inaczej mogło się to stać? Jest pan tak nieudolny, że drugi raz popełnia pan ten sam błąd?” – „Sądzi pan, że nie możemy tego już wyprostować?” (poziom „my” – Montecki przygotowuje rozwiązanie).

„Niby jak? Prezentacja jest już przecież w firmowym intranecie!” – „No to dziś jeszcze podmienię ją na nową wersję. Jestem pewien, że przy tej ilości danych nikt jeszcze tego nie zauważył...” (rozmowa wróciła na rzeczowy poziom, tak że Montecki

może przedstawić konkretną propozycję) „No to niech pan to szybko zrobi!” – warczy Pietrzyk.

Steruj rozmowę poprzez zmianę poziomów

Nasz przykład już to pokazał: poprzez zmianę poziomów możesz subtelnie sterować przebiegiem rozmowy. Jeśli zależy ci na wyjaśnieniu przyczyny wściekłości, przejdź do poziomu informacji. Jeśli chcesz zejść z linii strzału, zmień na poziom „ja”. Jeśli trzeba coś wyjaśnić, np. co konkretnie zarzuca ci rozmówca, skieruj go na poziom „ty”. Dzięki wejściu na poziom „my”, podkreślasz wspólność sytuacji i przygotowujesz rozwiązanie.

Jak przemycić usprawiedliwienie

Jeśli twój rozmówca jest wściekły, próbując się usprawiedliwiać, pogorszysz tylko sytuację. Przeciwnik z pewnością rozniesie twoje argumenty. Dużo skuteczniej możesz się usprawiedliwić, stosując tłumaczenie na poziomie „ty”. Na przykład: „sądzi pan, że pana oszukałem”. Nieważne, czy rozmówca teraz potwierdzi, czy zaprzeczy – zakiełkuje w nim chęć dowiedzenia się, dlaczego niby miałbyś go nie oszukać.

Rada 68

Jeśli język dyplomatyczny nie spowoduje rozładowania wściekłości rozmówcy, najwyraźniej po prostu chce on być wściekły. Pozwól mu na to – to jego złość, nie twoja. Spróbuj utrzymać dystans, zostaw go z jego wściekłością samego, żeby cię ona nie dotknęła. Powstrzymaj się jednak przed dawaniem mu na pożegnanie jakichkolwiek rad.

7.7 Ochrona godności osobistej

Jeśli twój rozmówca jest wściekły, warto reagować stopniowo. Najpierw pozwól mu się wyładować w „piwnicy”. Gdy straci nadmiar energii, będziesz mógł lepiej się z nim porozumieć. Być może dowiesz się też, dlaczego jest taki wściekły. Później pozwól mu jeszcze trochę się pozłościć, nawet jeśli to będzie mało przyjemne. Po czymś takim często można już rozsądnie ze sobą rozmawiać. Istnieje jednak pewna naturalna granica, poza którą nie pomoże ani milczenie, ani dyplomatyczny język. Kiedy zagrożona jest twoja godność osobista, musisz działać: przejąć inicjatywę i zapobiec dalszym atakom osobistym.

A co w sytuacji, kiedy osobą, która straciła panowanie nad sobą, jest twój przełożony? Czy wtedy też możesz się bronić? Może troszkę cię to przestraszy, ale – dokładnie tak. Musisz się bronić, inaczej będziesz poszkodowany. Chodzi o twoją godność osobistą. Nie pozwalaj nikomu jej naruszać i niszczyć.

Kiedy powiedzieć „dość”?

Nie ma jasnej zasady, kiedy powinieneś zacząć się bronić. Znaczenie ma tu bowiem wiele czynników:

- Na ile uzasadniony i zrozumiały jest atak wściekłości? Jeśli rzeczywiście strzeliłeś potężnego byka, powinieneś być nieco bardziej tolerancyjny i pozwolić rozmówcy się wyładować.
- Na ile silna bądź słaba jest twoja pozycja? Nie wolno ci przy tym zapominać, że osłabiasz ją, jeśli pozwalasz rozmówcy na zbyt wiele.
- Czy rozmówca jest niestabilnym emocjonalnie kłębkim nerwów? Jeśli tak, to wiesz przecież, że wielu rzeczy nie możesz brać dosłownie.

- Czy nie chodzi przypadkiem o czysty pokaz siły, który ma cię przetestować? Jeśli tak, granica zbliża się bardzo szybko.
- Na ile wrażliwy lub odporny jesteś ty sam? To także odgrywa rolę. Sam najlepiej wiesz, co zupełnie cię nie dotyka, a co łatwo rani.

Na podstawie tych pytań możesz rozstrzygnąć, na jak dalece posuniętą wściekłość możesz pozwolić rozmówcy. Nie chodzi tu o to, żeby skomplikować tę decyzję. Wręcz przeciwnie, w jakimś momencie odzywa się w nas wewnętrzny głos: „dość”. Tego głosu właśnie powinieneś słuchać.

Jak znowu odzyskać respekt

Skoncentruj się, zbierz całą pewność siebie. Mów mocnym, pewnym głosem – ale nie za głośno. Bądź spokojny i skupiony. Jasno postaw sprawę: „Właśnie mnie pan obraził”. Albo jeszcze wyraźniej: „Właśnie nazwał mnie pan kretyńcem. To obraźliwe”.

Ułatwiać sytuację, czy wręcz przeciwnie?

Po wystaniu pierwszego sygnału istnieją tylko trzy możliwości dalszego postępowania:

- Metoda łagodna – dajesz jeszcze raz szansę porozumienia. Wyjaśniasz, że możesz zrozumieć, dlaczego rozmówca jest wściekły, ale nie jest to żaden powód, żeby miał cię obrażać.
- Metoda mniej łagodna – postaw warunek – „Czekam na przeprosiny”. Jeśli ktoś cię obraził, możesz ich oczekiwać. Jeśli przeprosiny nie nastąpią, przechodzisz do ostrzejszych metod.
- Metoda ostra – przerywasz rozmowę – „W tych okolicznościach nie zamierzam dalej z panem rozmawiać”. I opuszczasz pomieszczenie.

Oczywiście dotyczy to także łagodnej metody: jeśli rozmówca nie powróci do w miarę rzeczowej rozmowy, lecz dalej będzie cię obrażał, po prostu przejdź bezpośrednio do ostrej metody.

Rada 69

Także w przypadku ostrej metody możesz zostawić sobie jeszcze furtkę. Zanim opuścisz pomieszczenie, dodaj: „Jak dojdzie pan do siebie, w każdej chwili może pan do mnie zadzwonić”. Jeśli rozmówca zacznie wykrzykiwać teraz jakieś obelgi, zignoruj je. Wyjdź – bez wahania.

Kiedy powinieneś żądać przeprosin?

Ostrzegliśmy już, żeby przeprosin nie domagać się za wcześnie. Jeśli rozmówca szaleje jeszcze ze złości, niewiele takim żądaniem wskórasz – poza podsyceniem jego wściekłości. Z drugiej strony, takie żądanie można też wyrazić za późno. Jeśli przez jakiś czas pozwalałeś obrażać się w brutalny sposób, to nie będzie bardzo logiczne, jeśli nagle ni stąd ni zowąd zażądasz przeprosin.

Mimo to radzimy: lepiej żądać przeprosin za późno niż wcale, bo wtedy pokazujesz, że całkowicie się poddałeś. A jeśli rozmówca zdecyduje się jednak i przeprosi, będzie to ogromny krok do powrotu do normalnych stosunków.

Istnieje jednak ten właściwy moment, kiedy trzeba żądać przeprosin – mianowicie wtedy, kiedy rozmówca straci prawo do przypisywania mu „niepoczytalności”. Udać, że się nie słyszy kilku obelg, żeby zdołał się wyładować – to asertywna reakcja. Kiedy on to jednak kontynuuje, poniża cię i obraża, i widzisz, że sprawia

mu to przyjemność – wtedy nadchodzi moment przejścia inicjatywy.

Wzmocnij samoświadomość

Wyraźnie domagaj się przeprosin i nie daj się zastraszyć groźnymi gestami przeciwnika – to poprawi twoją pozycję nie tylko w tej konkretnej sytuacji, ale i wzmocni twoją pewność siebie także na wypadek przyszłych awantur. Obawa, że może ci to zaszkodzić, zwykle jest nieuzasadniona. Doświadczenie pokazuje, że częściej kopani są ci, którzy sobie na to pozwalają.

7.8 Czy wolno wykorzystywać atak wściekłości?

W większości przypadków, kiedy ktoś wyładowuje na nas swoją wściekłość, widzimy się w roli ofiary. Z drugiej strony istnieją osoby, które świadomie wywołują u rozmówcy atak szału, żeby czerpać z niego korzyści. Odnosi się to szczególnie do sytuacji, kiedy awantura odbywa się przy osobach trzecich, a rozmówca jest twoim wrogiem.

Przykład

Trwa dyskusja na temat przyszłości wytwarzania odpowiedniej ilości energii. Przedstawiciel zakładu energetycznego powołuje się na ekspertyzę, żeby uzasadnić swoje stanowisko. Przerzywa mu przedstawiciel organizacji ekologicznej: „Ile zapłaciliście za tę ekspertyzę?”. Przedstawiciel energetyki napada na niego: „Jak pan może w ogóle przypuszczać coś takiego! To nieprawdopodobna bezczelność! Jeszcze nigdy mi się coś podobnego nie zdarzyło! Przez trzydzieści lat! To skandal! Nie pozwolę sobie na takie insynuacje! Zawsze stosujecie takie

metody, co? Obrzucać innych błotem!”. Publiczność jest nieco skonfundowana.

Kto się wścieka – przegrywa

Trzeba wyraźnie powiedzieć: człowiek w ataku wściekłości stoi na fatalnej pozycji. Jeśli ktoś traci nad sobą kontrolę, spokojna i rzeczowa rozmowa z nim nie jest możliwa. Nawet jeśli mógłby mieć rację, nie ma co liczyć na jakąkolwiek sympatię. Za wściekłością kryje się wprawdzie ogromna siła, ale także ogromna słabość. Oczywiście nic dziwnego, że przeciwnik stara się tę słabość wykorzystać i prowokuje: mała szpileczka tu, złośliwe słówko tam – choleryk wybuchnie bardzo szybko.

Pamiętaj też, że i ten, kto prowokuje, nie wzbudza wielkiej sympatii ani przekonania. Jeśli przesadzi, wściekłość prowokowanego staje się wręcz zrozumiała, nawet jeśli tego nie pochwalamy. Stanowczo odradzamy prowokowanie kogoś do wpadania we wściekłość, koniec końców przegrywają bowiem obie strony.

Zajrzeć pod maskę

Istnieje jednak wyjątkowa sytuacja, w której można wypróbować opanowanie przeciwnika. Jeśli choleryczny despota przywdziewa maskę dobrodusznego i przyjacielskiego, i przez to zdobywa sympatię, można nieco nadwyrężyć ten wizerunek. Otoczenie z całą pewnością nie poczyna ci za złe, jeśli z powodu jakiejś błażostki maska opadnie i przeciwnik pokaże swoją prawdziwą twarz.

Rada 70

Oczywiście cholerycy wiedzą o tym, że tracą w oczach innych, jeśli wpadają we wściekłość, dlatego opanowują się w obecności osób trzecich. Najgorsze ataki wściekłości odbywają się zwykle przy zamkniętych drzwiach. Może więc warto spróbować „ucieczki” w miejsce publiczne, kiedy spodziewasz się awantury od szefa. „Miejsce publiczne” może oznaczać po prostu obecność innych pracowników, których sytuacja nie dotyczy.

Przed złośliwymi atakami i ciosami poniżej pasa powinieneś bronić się błyskotliwymi i ciętymi odpowiedziami. Jak mocno jednak należy reagować?

W tym rozdziale przeczytasz:

- jak bronić się przed małymi uszczypliwosciami i jadowitym szyderstwem oraz
- jak za pomocą dowcipnych zwodów i mocnych kontr nie dać się ośmieszyć.



**Jak parować ciosy
poniżej pasa?**

rozdział **8**

8.1 Jadowite szyderstwo

Przykład

Marcin przedstawia krótką prezentację. Ma przy tym problemy techniczne. „Co się dzieje? Pojęcia nie mam...” – mamrocze i klika na kolejne polecenia na swoim komputerze. „Ach, pan nie ma pojęcia... No tak” – mówi powoli jego szef. – „Wspaniale. Niechże pan kontynuuje.”

Marcinowi udaje się wreszcie wyświetlić następną stronę. „Tu widzimy wzrost obrotu w ostatnich trzech kwartałach...” – zaczyna. „Ja tu nic nie widzę!” – przerywa jego szef. – „Gdzie pan ma dane z września?” Marcin utyka, chrząka, wreszcie czerwony jak burak kończy prezentację. „Wspaniale” – mówi szef. – „To była naprawdę intelektualna uczta. Panie Marcinie, dziękuję panu za dogłębną analizę tej skomplikowanej materii...”

Prawie każdy przeżył już kiedyś coś takiego. Robisz jakąś rzecz, która nie wypadła tak dobrze, jak powinna, i co się dzieje? Osoba, która ma ją ocenić, nie gani cię, nie złości ani nie mówi niczego w rodzaju: „To było do kitu. Następnym razem niech się pan lepiej przygotuje” – wręcz przeciwnie, chwali cię w pełnych uznania słowach. Właściwie dlaczego?

Wywyższyć, żeby poniżyć

Jeśli ktoś mówi w ten sposób, nie chodzi mu o rzeczowe wyjaśnienie sprawy. Nie odreagowuje też w ten sposób złości, w jaką wprawiła go twoja nieudolność. Ma tylko jeden cel: poniżenie drugiej osoby. Doskonałym środkiem do tego jest szyderstwo. Jeśli ktoś zostaje wyszydzony, nie jest już postrzegany jako peł-

noprawny członek grupy, nie traktuje się go poważnie, jest tylko obiektem żartów i drwin. Jak to się dzieje? Poprzez powstanie komicznego kontrastu.

Komiczny kontrast

To, co ktoś robi czy jak wygląda, nigdy nie jest komiczne samo w sobie, lecz zawsze zależy od naszych oczekiwań (por. następny rozdział). Żeby coś nas rozśmieszyło, potrzebna jest jakaś sprzeczność, jakiś kontrast.

Przykład

Starszy pan nie jest śmieszny. Ale starszy pan ubrany jak nastolatek i zachowujący się jak nastolatek z reguły szybko staje się śmieszny. I na odwrót: nastolatek, który będzie poprzez wygłaszanie staroświeckich mądrości starał się za wszelką cenę być tak szacowny, jak własny dziadek, też wywoła komiczny efekt. Marcin sam w sobie też nie jest śmieszny – już raczej budzi współczucie. Kiedy jednak szef dziękuje mu za „ucztę intelektualną”, wywołuje to komiczny kontrast.

Dopiero zatem kontrast między tym, czego oczekujemy, i tym, co widzimy, sprawia że uważamy coś za śmieszne i śmiejemy się z tego.

Bezlitosny śmiech

Śmiech pełni wiele bardzo ważnych funkcji. Przede wszystkim zbliża ludzi. Ludzie, którzy razem z czegoś się śmieją, tworzą wspólnotę. Jednocześnie jednak śmiech tłumi współczucie. Filozof Henri Bergson mówi w tym kontekście o „znieczuleniu serca”. Rzeczywiście, kiedy ktoś natrzęsa się i szydzi z jakiejś osoby, niemal zawsze można zaobserwować dwa zjawiska:

■ Istnieje publiczność, którą ma to bawić. W przykładzie byli to koledzy Marcina. Ich rozbawienie jedno- czy ich przeciw niemu.

- Dopóki publiczność dobrze się bawi, nie czuje współczucia wobec ofiary. Nikt nie stanie po stronie Marcina, nikt mu nie pomoże. Dokładnie taki jest cel szyderstwa: ofiara ma zostać dotknięta osobiście.

Przeciętność także można ośmieszyć



Przykład

Marcin składa swoje zwykłe sprawozdanie. Koledzy przysypiają. „Tutaj widzimy wzrost obrotu w ostatnich trzech kwartałach...” – mówi Marcin monotonna. „Co też pan nie powie” – wrywa się szefowi. – „To powalające dane, co nam pan tutaj pokazuje”. Koledzy uśmiechają się pod nosem. „Ma pan więcej takich rewelacji?”

W codziennym życiu szyderstwo możesz dostrzec najczęściej, kiedy coś zupełnie normalnego, przeciętnego, nie rzucającego się w oczy zostaje nagle „nadmuchane” do rangi wielkiego wydarzenia. Właściwie nie ma nic mniej zabawnego od normalnego przypadku. Kiedy jednak ktoś określi go mianem „sensacji”, kiedy przeciętny pracownik zostanie przedstawiony jako „wspaniały przykład”, to jednak stanie się on śmieszny.

Rada 71

Broń się przed szyderstwem. Nie ma ono nic wspólnego z humorem, a tylko jeden cel: zaszkodzić ci.

Pięć faz obrony

Szyderstwo stanowi szczególnie podstępne zagrożenie dla poczucia własnej wartości. Jeśli ktoś chce naprawdę cię załatwić, często sięgnie po ten środek. Małe uszczypliwości są przy tym tak rozpowszechn-

nione, że wiele osób ma tendencję do niedoceniańszyderstwa i efektów, jakie wywołuje. Jeśli dla kogoś jest ono najważniejszą bronią, nie zrezygnuje z niego tak łatwo tylko dlatego, że uznawane jest za nie fair. Szyderstwo jednak jest nie fair. Nawet uszczypliwe komentarze, które same w sobie są niewinne lub żartobliwe, mogą podkopać nasze ego – jeśli słyszymy je ciągle. Podstępną cechą szyderstwa jest to, że nie można się przed nim bezpośrednio bronić.



Przykład

Jeśli ktoś cię obraża, możesz od razu zwrócić mu na to uwagę: „Słuchaj, właśnie nazwałeś mnie kretynem. Czuję się obrażony. Chcę, żebyś to odwołał i mnie przeprosił”. W przypadku uszczypliwej uwagi, jeśli zażądasz jej odwołania, przeciwnik uśmiechnie się tylko jeszcze szerzej.

Elastyczna reakcja

Jak więc odpowiadać na uszczypliwości i szyderstwa? Na pewno nie zawsze tak samo – ich rodzajów jest po prostu za dużo. Dlatego najbardziej polecamy reakcję stopniową:

- Faza 1: włączyć się do gry. Przyłączasz się do ironicznego sposobu wyrażania myśli (na temat ironii więcej za chwilę).
- Faza 2: śmiać się i dowcipnie komentować. Interpretujesz szyderczą uwagę jako żart.
- Faza 3: ignorować. Pozwalasz szyderstwu po prostu przebrzmieć bez śladu.
- Faza 4: brać dosłownie. Zachowujesz się, jakbyś zrozumiał szyderstwo jako komplement.
- Faza 5: protestować. Domagasz się, żeby rozmówca przestał rzucać szydercze uwagi.

Rada 72

Sposób reagowania na szyderstwo zależy w dużej mierze od tego, na ile jest ono mocne. Uszczypliwość w małej dawce mogła zostać ogłoszona bez złych zamiarów. Wtedy możesz włączyć się do gry i odpowiedzieć jakąś inną złośliwością. Jeśli ktoś jednak świadomie próbuje cię ośmieszyć, żeby samemu znaleźć się w lepszym położeniu, powinieneś zaprotestować przeciw szyderczym uwagom.

Co trzeba wiedzieć o ironii

Szyderstwo zakorzenione jest w ironii, która sama w sobie nie jest niczym złym. Wręcz przeciwnie, ironia może być bardzo przyjemnym atrybutem, który urozmaica wzajemne relacje między ludźmi. Człowiek obdarzony zmysłem ironii nie traktuje samego siebie śmiertelnie poważnie, a w kontaktach z innymi jest rozluźniony.

Główna zasada: myśleć jedno, mówić drugie

W przypadku ironii mówimy coś, mając na myśli coś zupełnie innego – nierzadko dokładne przeciwieństwo tego, co właśnie się powiedziało. Dlaczego? Z trzech powodów:

- Ironia tworzy ciche porozumienie między osobą, która ironicznie się wyraża, i tą, która ironię rozumie. Ironia łączy.
- Ironia umożliwia zdystansowanie się od nieprzyjemnej sytuacji.
- Ironia sprawia, że sytuacja zyskuje zabawny podtekst, tracąc na powadze.



Przykład

Pan Kotecki jest gościem w pewnym hotelu. Przychodzi do recepcji: „Przytrafiła mi się tragiczna katastrofa: dała mi pani niewłaściwy klucz!” – „O nie!” – wykrzykuje recepcjonistka. – „Czy wybaczy mi pan kiedykolwiek?”. Pan Kotecki potrząsa głową: „Będę to pani wypominał do końca moich dni!”.

Jest zupełnie oczywiste, że pan Kotecki nie jest zły na recepcjonistkę. Dzięki szczypcie humoru nadaje całej sytuacji zabawny i przyjacielski ton. Recepcjonistka włącza się do gry i również wpada w żartobliwy ton, przez co daje panu Koteckiemu do zrozumienia: nadajemy na tych samych falach i z przymrużeniem oka traktujemy całe nieporozumienie.

Pomoc w zrozumieniu: sygnalizowanie ironii



Przykład

Jerzy, rzecznik prasowy pewnej firmy, ma zwyczaj przedstawiania produktów w lekko ironiczny sposób. Na przykład artykuł, który od roku jest w asortymencie, określa mianem „klasyka”. O szefie przedsiębiorstwa nie mówi inaczej niż „nasz pan i władca”. Kiedy szef się o tym dowiedział, nie był zachwycony, ale dziennikarzom się to bardzo podobało.

Kiedy wypowiadasz się ironicznie, musisz to w jakiś sposób rozmówcy zasignalizować, w przeciwnym razie weźmie twoją wypowiedź dosłownie i zrozumie zupełnie niewłaściwie. Taka sygnalizacja jednak nie może być bezpośrednia, bo cała ironia weźmie w łeb. Pewna niejasność, niedopowiedzenie to bowiem nieodzowny składnik ironii, który dopiero nadaje jej sens. Jeśli powiesz wyraźnie: „Uwaga, teraz będę ironiczny!”, to oczywiście już nie będziesz. Z drugiej strony, jakoś

musisz to dać do zrozumienia. Oczekujesz, że druga osoba zrozumie, że wyrażasz się żartobliwie. Do tego służą tzw. „sygnały ironii”.

Bardzo popularnym sygnałem ironii jest przesada. Jeśli ktoś mówi o „tragicznej katastrofie” w przypadku pomylenia kluczy, nie może mówić poważnie. Żartobliwy ton mogą też sygnalizować anachroniczne lub przesadnie wyszukane sformułowania: jeśli ktoś „uniżenie” cię wita, jest jasne, że masz do czynienia z ironią. Niemal zawsze sygnalizujemy ironię za pomocą głosu. Mówimy ze szczególnym naciskiem lub tonem nie pasującym do treści wypowiedzi.

Rada 73

To, jak silne muszą być sygnały ironii, zależy od tego, na ile znasz rozmówcę. Sztuka polega na trafieniu dokładnie w taki ton, żeby rozmówca zrozumiał ironię. Zbyt wyraźne sygnalizowanie wywiera wrażenie nieporadności i wymuszenia.

Ironia stwarza dystans

Przykład

Piotr prowadzi szkolenie w pewnej firmie. Kiedy rano wkra-
cza do sali konferencyjnej, kilka osób chichocze, bowiem ma na sobie turkusowe, baloniaste spodnie od dresu z błyszczą-
cego nylonu, które dziwnie kontrastują z przepisową koszulą i krawatem. Piotr zaczyna pogodnie: „Dzień dobry szanow-
nym państwu, mam na imię Piotr, jestem dyplomowanym ekonomistą i poprowadzę dzisiejsze szkolenie”. Kilka osób wymienia znaczące spojrzenia. Piotr kontynuuje: „Widzę, że nieco irytuje was mój niecodzienny strój. Proszę mi wierzyć, że mnie również on irytuje. Dziś rano na śniadaniu w hotelu

niezwykle żywy i ruchliwy chłopczyk przewrócił karton soku porzeczkowego – wycelował znakomicie, prosto w moje spodnie”. Zebrani śmieją się. Piotr pogodnie kontynuuje: „Takie plamy trzeba usuwać od razu, inaczej są nie do ruszenia, więc musiałem się przebrać. No i nie uwierzycie, ale jedyne, co wpadło mi na szybko w ręce, to ten śliczny, sportowy model”. Znowu śmiech. Ktoś z sali woła: „Ależ są wspaniałe, naprawdę!”.

Dzięki lekkiej kpinie możesz nabrać dystansu do kłopotliwej dla ciebie sytuacji i w najtrudniejszym nawet położeniu będziesz mógł zachować pewność siebie. Niektórzy ludzie sięgają też po kpinę, kiedy muszą zrobić coś, na co nie bardzo mają ochotę.

Przykład

„No to zapraszam państwa do naszej świątyni smaku...”
– oznajmia szef wydziału swoim gościom przy wejściu do stołówki. Przekazywana w ten sposób wiadomość brzmi: ja też zjadłbym chętnie gdzie indziej...

Taką ironię można oczywiście zignorować, wówczas zadaniem rozmówcy będzie wyrazić się jaśniej. W wielu przypadkach jednak po prostu miło jest podchwycić jego grę, dzięki czemu zasygnalizujesz, że ją rozumiesz i poprawiasz relację z rozmówcą, który czuje się rozumiany.

A co naprawdę sądzi rozmówca?

Wreszcie pozostaje pytanie: kiedy ktoś jest ironiczny i nie mówi, co ma na myśli – to co naprawdę myśli? Na takie pytanie wcale nie jest łatwo odpowiedzieć, bo to, co rozmówca myśli, zostaje właśnie niedopowiedziane. Obie strony dają sobie pośrednio do zrozumienia, o co chodzi. To oczywiście tworzy pole do nieporo-

zumień, dlatego co jakiś czas trzeba darować sobie żartobliwe aluzje i jasno mówić, co się ma na myśli.

Co różni ironię od szyderstwa?

Szczególnie w sytuacji, kiedy nie znasz dobrze swojego rozmówcy, może się zdarzyć, że odbierzesz ironiczną uwagę jako szyderczą albo na odwrót. W obu przypadkach bowiem nie mówi się tego, co się ma na myśli. Szyderstwo i ironię można jednak łatwo odróżnić choćby na podstawie samej mimiki: kpiącej uwadze towarzyszy lekki uśmiech, natomiast szyderstwo wywołuje raczej uśmiech szeroki i triumfujący. Decydującym kryterium jednak jest inne: w przypadku szyderstwa na pierwszym planie stoi chęć poniżenia kogoś, często po to, aby umocnić własną pozycję. W przypadku ironii nie zawsze tak jest.

Rada 74

Rozmówca może też posługiwać się ironią, aby ukryć swoje zamiary. Jeśli nie bardzo możesz domyślić się, o co mu chodzi, koniecznie się dopytuj: „Co masz konkretnie na myśli?”. Jeśli dalej będzie uciekał w ironię, nie odpuszczaj: „Bardzo mi przykro, ale ciągle niezupełnie rozumiem, co chciałeś powiedzieć...”. Możesz wyrazić to także bardziej ironicznie: „No popatrz, jestem tak mało pojętny, że musisz wytłumaczyć mi to trzeci raz...”. Nie martw się: rozmówca cię zrozumie i będzie uważał raczej za inteligentnego niż mało pojętnego.

Sarkastyczne uwagi

Sarkastyczna uwaga nie jest jeszcze prawdziwym szyderstwem, ale już nie kpiną. Zostaje wypowiedziana,

żeby trochę nas zranić, jak ukłuciem szpilki. Może też bardzo skutecznie zepsuć humor. Z drugiej strony sarkazm bywa też zabawny i odświeżający – jeśli odbiorca właściwie go rozumie. Jedno natomiast jest pewne: jeśli sarkastyczne uwagi padają jedna po drugiej, kryje się za nimi coś więcej.



Przykład

Kongres w Krakowie. Trzech kolegów z pracy wybiera się wieczorem na przegląd krakowskich pubów. Przewodnikiem towarzystwa jest Karol, który parę lat mieszkał w Krakowie, jednak lokale, które uznał za najfajniejsze, okazują się mało zachęcające. Kiedy grupka opuszcza trzeci z kolei pub, Piotr mówi: „No, ciekaw jestem, do jakich jeszcze fantastycznych miejsc nas poprowadzisz, Karolku...”. Karol denerwuje się: „Piotrek, jak się tak super tu orientujesz, to może sam coś zaproponuj?!”. ■

Śmieję się z tego

Karol nie zareagował asertywnie, tylko nerwowo – to nie zrobiło na kolegach dobrego wrażenia. Jak jednak mógłby zareagować? Udać, że nie słyszy? Raczej nie. Najbardziej asertywną reakcją na sarkazm jest po prostu śmiech i odpowiednio swobodny komentarz. Oczywiście da się to zrobić tylko wówczas, gdy uwaga nie była obraźliwa. Jeśli do tego była w jakiś sposób usprawiedliwiona, przyznanie racji ze śmiechem powinno przyjść ci szczególnie łatwo. Jednak nawet, jeśli Karol odebrał uwagę Piotra jako niesprawiedliwą, najbardziej asertywną reakcją powinna być cięta i dowcipna odpowiedź.



Przykład

Piotr: „No, ciekaw jestem, do jakich jeszcze fantastycznych miejsc nas poprowadzisz, Karolku...”. Karol z uśmiechem:

„Powinieneś się cieszyć, że mamy z głowy już trzy knajpy, do których z pewnością nie chcemy pójść...”

Jak rozśmieszyć rozmówcę, dowiesz się w następnym rozdziale. Na sarkastyczną uwagę nie zawsze jednak trzeba odpowiadać dowcipnie. Wystarczy pokazać, że podchodzisz do sprawy z humorem – na przykład odpowiadając ze śmiechem „Tak, to naprawdę straszne!”

Rada 75

Demonstracyjnie dobry humor to najlepsza obrona przed małymi złośliwościami. Przeciwnik zostaje zmuszony, żeby się do niego dostosować, inaczej wychodzi na ponurego malkontenta. W razie czego możesz mu to zresztą od razu wypomnieć: „Daj spokój, przestań narzekać! Zaraz znajdziemy coś fajnego”

Ignorowanie szyderstwa

Jeśli szydercze podteksty stają się już zbyt wyraźne, często najlepiej udać, że się ich nie słyszy. Warto tak postąpić przede wszystkim w sytuacjach, kiedy ktoś chce cię sprowokować lub wytrącić z równowagi, albo wyładowuje na tobie swój zły humor.

Przykład

Podczas zebrania Marcin chce przedstawić swoją propozycję. Jego szef ze złośliwym uśmiechem: „O, panie Marcinie, znów będziemy mieli zaszczyt poznać jakieś pańskie wiekopomne dzieło?”. Marcin nie zwraca uwagi na tę wypowiedź, lecz z całkowitym spokojem zaczyna prezentację.

Jeśli asertywnie zignorujesz szyderstwo, przeciwnik chybi celu: jego sarkazm cię nie dotknie. Wprawdzie

nie traktujesz sprawy z humorem (jak na poziomie 2), ale ani nie rzucasz mu się do gardła (provokacja), ani nie zaczynasz się jękać, ani nie dajesz się wyprowadzić z równowagi. Jeśli na przykład prowadzisz jakąś prezentację i nie czujesz się bardzo pewnie, często najsensowniejsze jest ignorowanie tego typu uwag. Skoncentruj się na swoim wykładzie, to jest ważniejsze niż szukanie ciętych odpowiedzi, które prawdopodobnie tak od razu nie przyjdą ci do głowy. Nie warto też poświęcać takim komentarzom więcej uwagi, niż na to zasługują.

Odpowiedz językiem dyplomatycznym

Nawet jeśli udasz, że nie słyszałeś szyderstwa, nie zawsze możesz zignorować całą wypowiedź rozmówcy. Musisz ustosunkować się do jej treści albo w ogóle jakos zareagować. Tu znowu może pomóc język dyplomatyczny: przetłumacz szyderczą uwagę na rzeczową i neutralną wypowiedź.

Przykład

Po skończonej prezentacji Marcina jego szef zauważa: „Znowu niezwykle wyrafinowany projekt, panie Marcinie...”. – „Chce pan powiedzieć, że mój pomysł pana nie przekonał? W takim razie może porozmawiamy, dlaczego...”

Potraktuj wypowiedź dosłownie

Ignorowanie szyderstwa to taktyka defensywna. Wprawdzie pokazując, że jego słowa cię nie dotknęły, nie dajesz przeciwnikowi satysfakcji, ale tak naprawdę w ogóle nie zareagowałeś. Pozostawanie w defensywie nie zawsze musi być złe – pomyśl o rozmowach z klientami czy sprzeczkami z twoim szefem. Istnieje jednak możliwość „postawienia się” rozmówcy nieco pewniej, nie atakując go od razu. Możesz mianowicie

zepsuć mu zabawę odbierając jego słowa tak, jak właśnie nie chciał, żeby one zabrzmiały – czyli dosłownie (jak w przykładzie powyżej).

Czasami w odpowiedzi dostaniesz tylko krzywy uśmiezek, czasami przeciwnik jasno powie, o co mu chodzi. W każdym razie popsujesz mu zabawę.



Przykłady

„Panie Marcinie, pan chciał coś powiedzieć?” – mówi szef.
 – „Czy znowu będziemy mieli zaszczyt usłyszeć jedną z pana genialnych propozycji?” – „Czy ona jest genialna, czy nie, to się dopiero okaże; z pewnością jest nie najgorsza.” – „Cieszę się, że tak to pan widzi...” – mruczy szef. Marcin uśmiecha się: „No, to wszystko jest w jak najlepszym porządku...”
 Marcin przedstawia prezentację: „Tutaj widzicie wzrost obrotów w ostatnich trzech kwartałach...”. Szef: „Cóż za oryginalny diagram, panie Marcinie. Czegoś tak wspaniałego jeszcze nie widziałem!”. Marcin: „No, ‘wspaniały’ to może przesada, ale rzeczywiście jest bardzo przejrzysty...”. Szef: „Hm... Panie Marcinie, w razie, gdyby pan jeszcze nie zauważył: to było ironicznie powiedziane”. Marcin: „Naprawdę? Zupełnie mi to umknęło...”

Rada 76

Szyderczych „szpileczek” możesz asertywnie unikać udając, że bierzesz je dosłownie. Jeśli jednak przeciwnik drwi z ciebie na całego i wyraża się pogardliwie, to musisz zareagować bardziej zdecydowanie.

Przełam szyderstwo

Technika brania szyderstwa dosłownie pokazuje już pewien kierunek, jak właściwie na nie reagować:

musisz spróbować przełamać „niewłaściwy” sposób wyrażania się przeciwnika. Powinieneś zmusić go, żeby porzucił ten styl wypowiedzi i wyrażał się jasno. Czy nie trzeba jednak obawiać się, że dopiero potem w rozmówcy pękną wszelkie tamy i wyleje na nas całe morze zarzutów? Być może. Być może jednak za szyderstwem kryje się o wiele mniej treści, niż mu przypisujesz, a w każdym razie na pewno lepiej poradzisz sobie z negatywną oceną wyrażoną wprost, niż z szyderczym komentarzem. Można to łatwo wyjaśnić:

- Szyderstwo nie skupia się na rzeczy, którą zrobiłeś źle, lecz wycelowane jest w ciebie osobiście. Ma na celu ośmieszenie cię. O tym nie można dyskutować i niczego się z tego nie można nauczyć.
- Krytyka, nawet bezwzględna, dotyczy przede wszystkim przedmiotu dyskusji. Jeśli staje się osobista, możesz do niej nawiązać i dyskutować na ten temat. Szyderstwo nie może stać się osobiste, ponieważ od początku takie jest.

Szyderstwo niewiele kosztuje

Powinieneś skłonić rozmówcę do wyrażania się jasno jeszcze z jednego powodu: szyderstwo może być bardzo przykre, podobnie jak atak wściekłości. Jednak, jak powiedzieliśmy w poprzednim rozdziale, atak wściekłości wymaga wiele energii i po pierwszym wybuchu szybko się wypala, tak że często dość szybko można wrócić do rzeczowej rozmowy, szyderstwo natomiast działa zupełnie inaczej: przeciwnik może od rana do wieczora siedzieć wygodnie i bez wysiłku rzucać szydercze komentarze. Małym nakładem sił może terroryzować cały wydział. Od takiej osoby nie możesz oczekiwać konstruktywnej rozmowy.

jest, żeby nie mylić dwóch rzeczy: krytyce, choćby nie wiadomo jak ostrej, musisz się poddać. Na szyderstwa pod swoim adresem nie możesz nikomu pozwalać. Upieraj się, żeby rozmówcy krytykowali cię nie wyszydając. Nikt nie może odmówić ci czegoś takiego, chyba że celowo chce postawić cię w fatalnym położeniu, ale z drugiej strony odmowa przeciwnika nie działa i na jego korzyść.

Szukaj sprzymierzeńców

Jeśli ktoś zignoruje taką prośbę, raczej nie może liczyć na wiele sympatii. Wcześniej osoby przysłuchujące się wymianie zdań mogły się jeszcze śmiać z szyderczych komentarzy. Teraz poczują się na pewno mniej komfortowo. Być może będą czuli wewnętrzny sprzeciw wobec zachowania atakującego – to właśnie możesz wykorzystać. Spróbuj znaleźć jakiegoś sprzymierzeńca. Kogoś, kto wesprze cię przynajmniej w próbie przywrócenia rozmowie rzeczowego tonu. Jeśli to możliwe, zwróć się do niego bezpośrednio i poproś o wyrażenie swojego zdania. Uważaj tylko, żebyś nie wpędził kogoś w sytuację, kiedy zostanie zagrożona jego lojalność wobec któregoś ze stron. To może postawić go w nieprzyjemnym położeniu, a ty ryzykujesz, że odetnie się od ciebie.

Rada 78

Jeśli nie możesz poradzić sobie z szyderstwami rozmówcy, lepiej odejść, niż dalej narażać się na nieprzyjemną sytuację.

8.2 „Dowcipne” zwody



Przykład

Piotr bierze udział w dyskusji w większym gronie. Jest bardzo zaangażowany w całą sprawę. Do tej pory doskonale sobie radził i sprawił, że kontrahentowi Bernardowi zaczęło już brakować argumentów. Nagle Bernard pyta żartobliwie: „A niech pan mi powie, panie Piotrze, dlaczego pan się właściwie tak poci?”. Waszyscy się śmieją, a Piotr nie ma pojęcia, jak na to zareagować.

Niezwykle denerwujące jest dać się zagadać takim „dowcipnym” zwodem. Zadajemy sobie pytanie: co to ma znaczyć? Być może w desperacji próbujemy zaatakować przeciwnika, co często się nie udaje. Być może żądamy przeprosin, co z kolei ma taki skutek, że rozmowa schodzi na to, czy uwaga była rzeczywiście obraźliwa, czy po prostu tylko dowcipna. Wracasz do właściwej dyskusji, ale już straciłeś wątek. Tracisz pewność siebie i nie zachowujesz się już tak, jak wcześniej. Mały manewr osiągnął swój cel.

Pozostań w temacie

Z tego typu manewrami musisz liczyć się zawsze, ilekroć bierzesz udział w dyskusji w większym gronie, przy czym grono to może składać się po prostu z obecnych kolegów czy przyjaciół. Nie musisz wcale wypowiadać się publicznie, żeby paść ofiarą „dowcipnych” komentarzy. Sytuacja jest wprawdzie nieprzyjemna, ale obrona wcale nie jest taka trudna. Powinieneś tylko uważać, żeby nie wpaść w żadną z następujących pułapek:

- Nie możesz stracić panowania nad sobą. Nie daj się zagadać ani wytrącić z równowagi. Jeśli jednak atak



cię trafi, głęboko odetchnij, pozbieraj się i odpowiedz zupełnie spokojnie.

- Zrezygnuj z jakichkolwiek prób rewanżu, usprawiedliwiania się, dyskusji o stosowności bądź niestosowności tej uwagi.

Twój rozmówca nie bez powodu próbuje stworzyć poboczny wątek. Nie daj się złapać, zostań przy temacie. Nie zmieniaj też nastawienia, z jakim dyskutowałeś wcześniej. Zachowuj się dokładnie tak jak do tej pory, a niestosowną uwagę potraktuj jak piłkę, którą musisz odbić do bramki przeciwnika.

Proste stwierdzenie

Niektórzy po prostu ignorują tego typu uwagi. Nie jest to dobre rozwiązanie, bo publiczność przecież słyszała; zwróciła już uwagę na kropelki potu na twoim czole i teraz myśli: „Rzeczywiście, poci się biedaczek...”, powinieneś więc powiedzieć coś na ten temat, żeby uwaga nie wisała w powietrzu.

„To dość niezgrabny unik”, możesz na przykład powiedzieć – ale to brzmi trochę sztywno. Z tych słów przebija zbyt mało asertywności, a publiczność ciągle z uśmiechem gapi się na twoje zroszone czoło. Posłuż się zamiast tego sprawdzoną już techniką tłumaczenia – podrzuc publiczności stosowną pomoc w tłumaczeniu.

Przykład

Dyskusja w większym gronie. Kontrahent nagle pyta Piotra: „A niech mi pan powie, panie Piotrze, dlaczego pan się właściwie tak poci?”. Wszyscy się śmieją. Piotr odpowiada sucho: „Pan się martwi moją fizjologią, ja natomiast wolałbym wrócić do naszej dyskusji. Sądzę, że parę rzeczy trzeba jeszcze omówić, na przykład...”.

Idea powrotu do właściwego tematu jest słuszna.

Musisz tylko skupić na nim słuchaczy, żeby nie myśleli więcej o twoim pocie, fryzurze, skarpetkach w paski, krawacie z Myszka Miki czy czym tam jeszcze. Dzięki tak asertywnej reakcji wytrącasz przeciwnikowi broń z ręki i teraz on wydaje się śmieszny ze swoją uwagą nie na temat.

8.3 Oddawaj ciosy

Nie zawsze musisz unikać, ignorować, tłumaczyć, śmiać się czy żądać przeprosin. Czasami najlepiej jest po prostu też zaatakować. Podstawowa zasada brzmi: im mocniej i złośliwiej jesteś atakowany, tym silniej możesz uderzyć w odpowiedzi.

Powinieneś jednak zawsze pamiętać, że zbyt trafiona uwaga zrani przeciwnika. Zwłaszcza, jeśli sympatia otoczenia jest po twojej stronie, będzie czuł się ośmieszony i ciebie uczyni za to odpowiedzialnym. Ciętymi ripostami można narobić sobie wrogów na całe życie. Niedobrze tylko, jeśli jest to przypadkiem twój szef.

A jednak czasem nie da się inaczej. Musisz zyskać respekt. Jeśli ciągle będziesz uważał na wrażliwość innych, nie wzmocnisz, a wręcz przeciwnie – osłabisz swoją pozycję, a przeciwnicy, ośmieszając cię, będą mieli satysfakcję. Będą budowali swoją pozycję twoim kosztem. Nie możesz na to pozwolić, więc trzeba się bronić. Musisz w ten sposób pokazać przeciwnikowi, że nie jesteś tak słaby, jak mu się wydaje. Na przyszłość być może zostawi cię w spokoju. Dobrze zrobi też twojemu poczuciu własnej wartości, jeśli zauważysz, że wcale nie tak trudno przychodzi ci rozprawienie się z atakującym.

Odbij atak

W miarę możliwości skierowane do nas obraźliwe słowa powinny zostać odbite i ukarać atakującego. Jeśli ktoś nazywa cię idiotą, po twojej odpowiedzi sam powinien wyglądać jak idiota. To samo odnosi się do epitetów w rodzaju „nienormalny”, „zarozumialec” czy „gej” (nawet, jeśli nie uważasz tego za nic obraźliwego, twój przeciwnik tak sądzi i dlatego właśnie traktuje cię takim epitetem).

Działanie według tej zasady może pomóc – maleje wtedy niebezpieczeństwo, że przesadzisz lub będziesz bronił się niedostatecznie.



Przykład

Janusz jest strasznie zdenerwowany błędem, jaki popełnił Piotr. „Amputowali ci mózg, czy co?!” – „A dlaczego pytasz, potrzebujesz jakiegoś?” – odpowiada zimno Piotr.

Okrężna droga

Wspominaliśmy o tym już w trzecim rozdziale: odpowiedź jest cięta i błyskotliwa, jeśli odpowiadasz okrężną drogą, a nie bezpośrednio odrzucasz obelgę na przeciwnika. Gdyby Piotr odpowiedział: „To nie mnie amputowali mózg, tylko tobie”, nie byłoby to błyskotliwe, tylko toporne.

Droga ta nie musi, a wręcz nie powinna być przy tym aż tak bardzo okrężna. Uprość sobie zadanie – wystarczy jakiegokolwiek „zahaczenie”. Może zaowocować grą słów lub umyślnym nieporozumieniem. Na tej zasadzie Piotr nie zinterpretował pytania o mózg jako obrażę, lecz jako pytanie o pilnie potrzebny organ. Ofiara zaoferowała się być dawcą. Inny błyskotliwy przykład pochodzi od trenera komunikacji Mattiasa Pöhma:



Przykład

Marek zauważa, że jego młodszy kolega z pracy, Jacek, nosi kolczyk. Z szerokim uśmiechem oznajmia: „Faceci, którzy noszą kolczyki, to geje!” – „Dlaczego zatem ty nie nosisz?” – pyta na to Jacek.

Rada 79

Łatwiej znajdziesz właściwą ripostę, jeśli w przypadku ataku założysz po cichu, że przeciwnik ma dokładnie ten sam problem, którym usiłuje cię obrazić. „Nie potrafisz zliczyć do trzech!” – „A co, szukasz partnera do korepetycji?” albo: „Ludzie, którzy piją piwo, są prymitywni!” – „Nie wiedziałem nawet, że tyle go pijesz!”

Stwarzaj przeciwieństwa


To bardzo wdzięczny środek odbicia ataku: bierzesz jakiś element wypowiedzi i tworzysz jego przeciwieństwo. Jeśli wyjdzie z tego coś złośliwego – wygrateś.



Przykład


Janusz do Piotra: „Ty naprawdę masz w głowie sieczkę zamiast mózgu!”. Piotr odpowiada: „Za to w twojej głowie panuje idealna pustka...”

Określenie „sieczka w głowie” jest dość obraźliwe. Od głowy wypełnionej sieczką można łatwo zbudować przeciwieństwo – pusta głowa. Jest to również mało pochlebne, więc może posłużyć jako znakomita kontra. Nie musisz zresztą szukać dokładnego przeciwieństwa – możesz też zmieniać i naginać frazy tak, żeby wyszła z tego złośliwość.

 **Przykład**

Janusz do Piotra: „Jesteś kompletnym idiotą!”. Piotr odpowiada sucho: „A ty za to nie jesteś nawet ćwierćinteligentem...”

Nie musisz troszczyć się tu o logikę i kłócić się, że „kompletny idiota” jest dużo bardziej obraźliwy od „ćwierćinteligenta”. W tym swoistym rankingu jasne jest, że jeśli ktoś nie jest „nawet ćwierćinteligentem”, wygląda dużo gorzej niż „kompletny idiota”. W ten sposób można przebić bez problemu nawet najbardziej obraźliwe uwagi – zwłaszcza wtedy, kiedy przeciwnik użyje w wypowiedzi jakiegoś neutralnego słowa. Jeśli ktoś powie: „jesteś ostatnim durniem”, możesz odpowiedzieć: „a ty jesteś pierwszym durniem, jaki przychodzi mi do głowy!”. Jeśli ktoś będzie miał nieszczęśliwy pomysł nazwania cię „małym draniem”, bez problemu zrobisz z niego dużego drania.

 **Przykład**

„Jesteś fałszywą gnidą!” – mówi Marzena do Ewy. Ewa odpowiada: „W przeciwieństwie do mnie, ty jesteś prawdziwą gnidą...”

„Gdyby tak było...”

Atak nie zawsze da się odbić tak po prostu. Weźmy przykład z piwoszami, którzy jakoby są prymitywni. Jeśli zaserwuje ci taki tekst ktoś, kto właśnie zamówił drugą wodę mineralną, podczas gdy ty kończysz czwarte piwo, odpowiedź „nie wiedziałem, że tyle go pijesz” nie jest zbyt przekonująca. Albo jeśli jesteś nieco przy kości, a chudy jak wykałaczką kolega oznajmia, że „grubasy są takie nieapetyczne”, raczej nie możesz odpowiedzieć mu, że jest tłuścioch. Mały dodatek, którego potrzebujesz w takiej sytuacji, to: „Gdyby tak było...”. Abstynentowi, który mówi:

„Piwosze są prymitywni!”, odpowiadasz: „Gdyby tak było, to musiałbyś pić mnóstwo piwa...”. Chudzielcowi, który wygłasza uwagi o nieapetycznych grubasach, mówisz: „Gdyby tak było, to byś dopiero musiał być tłuściochem...”

 **Przykład**

„Dlaczego kobiety, które robią karierę, są zawsze takie brzydkie?” – pyta pan Pietrzyk szefową marketingu, panią Maj. „Gdyby tak było, musiałby pan być stuprocentową kobietą!” – odpowiada ona.

Krótką zwłoką

Jak już wspominaliśmy, zwyczajne odrzucenie obelgi jest toporne i nikogo nie rozśmieszy. Możesz jednak obrócić to w bardzo skuteczną kontrę, jeśli troszkę odczekasz z odpowiedzią.

 **Przykład**

Barbara wpada prosto na Ewę w korytarzu. Ta nie może powstrzymać się od złośliwości: „Ależ pędzisz przed siebie, jak słonica w amokul!”. – „O, nie wiedziałam, że mamy w biurze słonice?” – odpowiada Barbara. – „To znaczy, oprócz ciebie, oczywiście...”

Najpierw odpierasz atak: możesz zakwestionować jego logikę, obrócić w żart lub pokazać, że nie bierzesz go do siebie. A później, kiedy właściwie już załatwiłeś sprawę, odrzucasz obraźliwy epitet atakującemu. Odpowiedź będzie przy tym szczególnie śmieszna, jeśli przedstawisz atak jako kompletnie absurdalny (o komiźmie więcej w następnym rozdziale). Jednak nawet jeśli twoja odpowiedź w ogóle nie jest śmieszna, możesz ją znacznie wzmocnić, odrzucając na końcu epitet. Na tego typu kontry powinieneś jednak uważać

i stosować je tylko w przypadku rzeczywiście obraźliwych słów, w przeciwnym razie szybko przeradzają się w bezczelność.

Przykłady

Spotkanie służbowe. Pani Nowak pogardliwie komentuje propozycję pani Franczyk: „Ach, też się pani stara kreować na autorytet...”. – „Ależ ja się nie staram kreować, ja po prostu jestem autorytetem!” – odpowiada pani Franczyk z uśmiechem. – „W przeciwieństwie do pani!”

Piotr pyta Marcina, dlaczego firma straciła jednego klienta. Marcin wściekły atakuje: „No i co się tak głupio pytasz, idioto?”. Piotr odpowiada: „Wiesz, nie ma głupich pytań, są tylko głupie odpowiedzi”. Po krótkiej chwili dodaje: „Na przykład twoja, idioto...”.

Rada 80

Jeśli ktoś próbuje cię urazić, a akurat nie przychodzi ci do głowy odpowiednia riposta, możesz postarać się, żeby błoto, którym Cię obrzucono, ubrudziło także atakującego. Na przykład kiedy ktoś złośliwie rzuca w twoim kierunku: „Naprawdę, powinieneś lepiej przygotowywać się do spotkań. Wyszedłeś na idiotę!”, możesz odpowiedzieć: „No tak, ale wtedy już tylko ty będziesz udawać profesjonalistę”.

Humor niezwykle wspomaga błyskotliwość. Potrzebujesz tylko wyczucia sytuacji – i oczywiście kilku skutecznych technik.

W tym rozdziale przeczytasz:

jak śmiech pomoże ci zdobyć sympatię innych i jak za pomocą dowcipnych uwag poradzić sobie z trudnymi sytuacjami, przede wszystkim jednak, jak za pomocą metody „ma pan rację”, grania błazna, klasycznych kontr lub techniki akupunktury doprowadzisz swoją błyskotliwość do mistrzowskiego poziomu.



Jak rozśmieszyć
innych?

rozdział 9

9.1 Cudowna moc śmiechu



Przykład

Piotr przedstawia swoją prezentację. Jego wykład zakłóca tylko jeden szczegół: Piotr ma rozpięty rozporek. Wskazując wykres, mówi do publiczności: „Tutaj dla porównania pokażę państwu planowany wzrost sprzedaży. W wielu dziedzinach wyglądamy całkiem nieźle...”. Pani Tajster chrząka znacząco i marszczy brwi. Piotr patrzy na nią: „Tak, słucham panią?”. – „Ma pan...” – odpowiada pani Tajster i znów znacząco chrząka. Piotr nic nie rozumie: „Co takiego?”. Pani Tajster precyzuje: „Panie Piotrze, ma pan... hm... pewne braki w garderobie...”. – „Aha. To było oczywiście niezamierzone” – śmieje się Piotr i zapina rozporek. Po czym pyta rzeczowo: „Czy jest jeszcze jakiś problem, który mógłbym tu na miejscu rozwiązać?”. Śmiech.

Śmiech poprawia nasze samopoczucie, ponieważ rozładowuje napięcie. Nie tylko czujemy się dobrze, lecz także nawiązujemy porozumienie z ludźmi, którzy śmieją się razem z nami. Śmiech ma bowiem jeszcze jedną, bardzo silną cechę: jest zaraźliwy. Jeśli uda ci się kogoś rozśmieszyć, być może sprawisz, że nieprzyjemna czy niebezpieczna sytuacja rozładuje się sama z siebie.

Śmiech może być nie tylko niewinny i pogodny, lecz może mieć wiele rodzajów – na przykład śmiech złośliwy, triumfujący, podstępny, głupi, no i oczywiście wyśmiewanie. W zasadzie do wspierania własnej błyskotliwości możesz wykorzystywać wszelkie jego rodzaje – musisz tylko wiedzieć, jak i kiedy je wykorzystywać.

Śmiech jako „społeczne przekupstwo”

Od wielu lat śmiech jest dokładnie badany naukowo. Uczonych interesowało między innymi, z czego

w ogóle się śmiejemy. Wyniki były zaskakujące: śmiejemy się nie tylko z żartów czy zabawnych puent, lecz najczęściej z banalnych uwag w rodzaju: „popatrz, jest Andrzej”.

Śmiech nie jest bowiem tylko reakcją na udany dowcip, lecz w znacznie większym stopniu „przekupstwem”: śmiejemy się do innych, żeby im pokazać, że nie mamy wobec nich złych zamiarów, żeby nie musieli się martwić. A jeśli rozmówca dołącza się do śmiechu, tworzy się więź. Oczywiście nie chodzi tu o tubalny rechot, lecz o skromny, przyjacielski śmiech, z którego często nie zdajemy sobie w ogóle sprawy.



Przykład

„Joanno, czy mógłbym nadużyć pani kopiarki i skserować trzy strony?” – pyta Marcin i śmieje się. „Czyń pan swoją powinność” – odpowiada Joanna i też się śmieje.

Nie jest to jakoś szczególnie dowcipne, nie o to jednak chodzi. Te dwie osoby nastawione są na przyjacielskie kontakty. Tego typu „udziwnione” stwierdzenia, którym towarzyszy śmiech, bardzo te kontakty ułatwiają.

Rada 81

Liczne badania naukowe dowiodły: jeśli z kimś się śmiejemy, uważamy go za sympatycznego – i chętniej obdarzamy zaufaniem.

9.2 Zabawna uwaga

Mówiąc żartem, dajesz rozmówcy do zrozumienia, że jesteś odprężony i w dobrym humorze. Nie pozwolę

przysłoczyć się ewentualnej przykrew sytuacji, pozostanę asertywny. Mechanizm działania troszkę przypomina ironię, zarazem zabawna uwaga jest też pewną ofertą dla rozmówcy: przyłącz się, rozwiążmy ten problem nie tracąc dobrych stosunków. Oferta ta często zostaje przyjęta, rozmówca odnosi bowiem korzyści z dobrego nastroju rozmowy, opłaca się zatem włączyć czasem zabawną uwagę, żeby rozładować napięcie.

Uwaga, nieporozumienie!

Jest tylko jeden problem: rozmówca musi właściwie zrozumieć dowcip. Żartobliwa uwaga prawie zawsze opiera się na odejściu od przyjętych zasad. Żeby rozmówca właściwie ją zrozumiał, musi przynajmniej troszkę znać zarówno te zasady, jak i twoje poczucie humoru, w przeciwnym razie łatwo o zgrzyt. Można to zaobserwować prawie zawsze, kiedy spotykają się przedstawiciele różnych kultur.

Rada 82

Żarty, których rozmówca nie jest w stanie właściwie zinterpretować, są przeszkodą w dobrych stosunkach. Jeśli nie potrafisz choćby powierzchownie ocenić drugiej strony, lepiej zrezygnuj z żartów.

Przetrwać krytyczny moment

Czasem trafia się sytuacja, w której czujesz się niepewnie: masz kontakt z kimś, kogo nie znasz. Znajdujesz się nagle na nieznanym terenie, musisz robić coś, czego nigdy wcześniej nie robiłeś albo zauważasz, że coś nie gra - w takich sytuacjach łatwo stracić pewność siebie. Żartobliwa uwaga pozwala wyzwolić się z tego

napięcia, a jednocześnie jest sygnałem dla rozmówcy: nie ma niebezpieczeństwa. Właśnie w krytycznych momentach dowcipne uwagi są bardzo pożądane.



Przykład

Marcin utknął w windzie z pięcioma innymi osobami. „No tak, więc co będziemy robić, dopóki nas stąd nie uwolnią? Pobawimy się w chowanego?” – mówi. „Ja byłabym raczej za tym, żeby zamówić pizzę...” – odpowiada Joanna.

Naprawić niezręczność

Żartobliwa uwaga to najlepszy środek pozwalający rozładować niezręczną sytuację. Nieważne, czy to ty popełniłeś niezręczność, czy znajdujesz się w niezręcznej sytuacji, czy też chcesz pomóc komuś zatuszować jego własną niezręczność.



Przykład

Bill Gates już nie raz był obrzucany tortem. Po jednym z takich ataków Gates wytarł twarz, oblizał palec i powiedział, że nie-stety tort mu nie smakuje.

Żartobliwa uwaga rozładowuje sytuację. Pokazuje, że nie dasz się jej przysłoczyć, patrzysz na wydarzenia z dystansem. Szybko odzyskasz normalną pewność siebie.

Zawsze odrobinę obok

Wygłaszając żartobliwą uwagę, mniej lub bardziej odchodzisz od tego, co określono by mianem „normalnej wypowiedzi”. Owa „normalna wypowiedź” byłaby więc początkiem skali dla danej sytuacji.



Przykład

Przychodząc rano do pracy, witasz się z kolegami prawdopodobnie zawsze tak samo – właśnie „normalnie”. Jeśli chcesz

być dowcipny, musisz od tej normalności odejść. Jeśli ktoś na powitanie woła do ciebie w biurze „ahoj!”, możesz przypuszczać, że chce zażartować. Jeśli nie zareagujesz na to czymś dowcipnym lub przynajmniej nie roześmiesz się, zostaniesz uznany za ponuraka.

Sygnalizuj, że nie mówisz serio

Samo odchodzenie od normalności jednak nie wystarczy. Podobnie jak w przypadku ironii, musi do tego jeszcze dojść sygnał, który da pewność, że ktoś właśnie żartuje – żebyś był pewien, że kolega nie zwariował.

Takimi sygnałami mogą być:

- przesadna mimika, gestykulacja, patetyczny ton,
- niepasujące sformułowania, przesada,
- umyślne błędy, przekręcone słowa,
- mrugnięcie okiem, śmiech.

Wykorzystuj te środki oszczędnie, w przeciwnym razie rozmówca może mieć wrażenie, że uważasz go za kompletnego tępaka.

Rada 83

Żartobliwe uwagi wymagają zawsze żartobliwych odpowiedzi, w przeciwnym razie zostaniesz uznany za ponuraka (albo tępaka). Wystarczy przy tym podbudować swoje słowa odpowiednim sygnałem; naprawdę dowcipne wcale nie muszą być.

9.3 Rozśmieszyć atakującego

Jeśli ktoś cię atakuje, raczej nie ma dobrych zamiarów. Być może chce cię ośmieszyć, wyładować na tobie swój zły humor lub po prostu cię skrytykować. Jeśli jednak

uda ci się swoją odpowiedzią rozśmieszyć atakującego, raczej nie wyrządzi ci już wielkiej szkody, bowiem śmiech nie tylko łączy, ale działa też rozbrajająco. Dlatego tak bardzo skuteczną jest obrona za pomocą dowcipnej odpowiedzi, z której atakujący musi się roześmiać - dzięki temu atmosfera oczyszcza się i rozluźnia.



Przykład

Po wykładzie Marcina zabiera głos jedna z słuchaczek: „Przed wszystkim dziękuję bardzo za prezentację, panie Marcinie!” – „Ależ proszę bardzo!” – odpowiada Marcin w dobrym humorze. Słuchaczka zaczyna ostrzeż: „Wydaje mi się jednak, że wiele rzeczy z tego, co pan powiedział, jest nie do przyjęcia”. – „Ma pani absolutną rację!” – odpowiada Marcin. Śmiech wśród publiczności. Słuchaczka nie bardzo może już cokolwiek skrytykować.

Trzy możliwości

Jeśli ktoś nas atakuje, z reguły nie zamierza z nami żartować. Trzeba więc przechytryć atakującego i skłonić go do śmiechu wbrew jego woli. Jest to jak najbardziej możliwe, ponieważ śmiech to reakcja spontaniczna – czasami wybucha sam.

Jeśli chcesz kogoś rozśmieszyć, masz trzy możliwości:

- Przełamujesz jego oczekiwania. O tym, jak to zrobić, powiemy za chwilę.
- Stawiasz na zaraźliwość śmiechu (jak – wyjaśnimy na s. 189).
- Grasz błazna (więcej na ten temat w osobnym rozdziale od s. 195).

Przełamuj oczekiwania

To najprostsza recepta i prawie zawsze działa: zrób coś, z czym rozmówca się nie liczy. Jednak ostrożnie: jeśli sytuacja staje się niebezpieczna, nie będnie się z niej

śmieiał, lecz przestraszy się lub straci pewność siebie. Musisz więc być pewien, że sytuacja jest zupełnie niewinna. To zresztą właśnie jest głębszy sens znaków sygnalizujących humor lub ironię: łagodzenie sytuacji. Rzeczy przewidywalne natomiast zupełnie nie śmieszają. Dlatego właśnie dowcipy tak szybko się zużywają i dlatego tak bardzo denerwujący są ludzie, którzy uważają się za strasznie zabawnych. Przejrzeliśmy ich zamiary i nie potrafią nas już zaskoczyć.

Biologiczny wzór podstawowy

To, że musimy śmiać się, kiedy zostajemy nieszkodliwie zaskoczeni, wydaje się być zaprogramowane biologicznie. Nie potrafimy po prostu inaczej - przynajmniej tak sugerują badania, które przeprowadzono przed kilku laty.

Przebieg eksperymentu był zupełnie prosty: wyobraź sobie dziesięć ciężarków. Podnosisz pierwszy – jest bardzo lekki. Drugi jest odrobinę cięższy, trzeci jeszcze cięższy i tak dalej. Waga wzrasta aż do momentu, kiedy podnosisz dziesiąty ciężarek, będąc zupełnie pewnym, że będzie najcięższy ze wszystkich. Mocno szarpiesz go do góry – i okazuje się, że właśnie ten był najlżejszy. Wtedy musisz się roześmiać.

Zbudować i zburzyć oczekiwania

Zabawa z oczekiwaniami działa prawie zawsze. Warunkiem jednak jest, żeby rozmówca miał jakiegokolwiek oczekiwania. Im silniej liczy się on z jakąś reakcją, tym łatwiej możesz te oczekiwania zburzyć. Pokazuje to już nasz przykład ze s. 185: Marcin wygłasza prezentację, słuchaczka ma do niej zastrzeżenia i oczekuje oczywiście, że Marcin będzie starał się stawić czoła jej krytyce. Jego reakcja jeszcze przed wygłoszeniem jakiegokolwiek krytyki („Ma pani absolutną rację!”) burzy te

oczekiwania, dlatego publiczność musi się roześmiać. Czy Marcinowi to wystarczy, to zupełnie inna sprawa. Chwilowo jednak ma sympatię publiczności po swojej stronie. Jeszcze będzie miał okazję ustosunkować się do krytyki szczegółowo.



Przykłady

„Podam panu teraz mój numer wewnętrzny” – mówi pan Iwański. – „Ma pan coś do pisania?” – „Oczywiście” – mówi pan Majer. „Proszę zanotować: 1249”. – „Zapisałem: 48703!” – obaj się śmieją.

Przed spotkaniem służbowym Joanna, gospodyni, zadaje Marcinowi rutynowe pytanie: „Napije się pan czegoś?”. – „Nie, dziękuję, już jestem napity!” – odpowiada Marcin. „Ależ panie Marcinie...!” – Joanna robi wielkie oczy. „Spokojnie, żartowałem...” – wyjaśnia Marcin.

Uwaga, gafa!

Jeśli tego typu uwagi są zaskakujące, najczęściej wywołują śmiech. Powinieneś jednak uważać na jedną rzecz: rozmówca nie może odnosić wrażenia, że się z niego natrząsas. Nie baw się więc jego kosztem i nie wpędzaj w zakłopotanie – inaczej nie wywołasz śmiechu, tylko irytację.



Przykład

„Przepraszam, która jest godzina?” – pyta pana Pietrzyka przechodzący kolega. Pietrzyk zatrzymuje się, patrzy na zegarek, kiwa głową i mówi: „O tak, najwyższy czas!” – po czym szybko odchodzi. Kolega ze złością kręci głową.

Rada 84

Dowcipy szybko się zużywają, dlatego trzeba często zmieniać repertuar (błędne powtarzanie numeru telefonu nie jest śmieszne już za drugim razem). Poza tym nie rób takich dowcipów za często - otoczenie szybciej niż myślisz uzna je za denerwujące, a ciebie razem z nimi.

Nonsens nie jest zabawny

Z czystego nonsensu na ogół się nie śmiejemy – chyba, że jesteśmy w naprawdę dobrym humorze. Zwykle między tym, z czym liczy się druga strona, a tym, co powiesz, musi istnieć jakiś związek - twoja reakcja nie powinna być zbyt odległa od oczekiwań rozmówcy. W pojedynczych przypadkach możesz wykorzystać nonsensowne odpowiedzi w ramach techniki MPR.

Atakowany ma łatwiej

Przedstawione właśnie wskazówki przydają się przede wszystkim wtedy, gdy chcesz być dowcipny bez szczególnej okazji – jak panowie z naszych przykładów. Wymagania odnośnie twoich umiejętności komicznych gwałtownie spadają, kiedy zostajesz zaatakowany. Przyczyna leży prawdopodobnie w tym, że możesz znacznie łatwiej zburzyć oczekiwania. Jeśli ktoś gwałtownie cię atakuje, oczekuje, że albo dasz za wygraną, albo będziesz się bronił. Jeśli nie dasz się sprowokować, powiesz coś absurdalnego lub nie podejmiesz gry, rozmówca będzie zaskoczony. Twój dowcip i błyskotliwość będą podziwiane dużo bardziej, niż gdybyś wygłosił podobne stwierdzenia w sytuacji, kiedy ktoś na korytarzu pyta cię o godzinę.

Wykorzystać zaraźliwość śmiechu**Przykład**

Popularny dziennikarz prasowy, który musiał stawiać swoim rozmówcom bardzo niewygodne pytania, zaczynał zwykle wywiady prowadzone przez telefon od serdecznego śmiechu. Dzięki tej prostej metodzie zdumiewająco szybko pokonywał opór pytanych.

Co dziwne, możesz rozśmieszyć kogoś po prostu tym, że zaczynasz się do niego śmiać. Jeśli to nie wystarcza, masz problem z rozmówcą (lub rozmówcami). Śmiech jest bowiem odpowiednikiem wyciągnięcia rąk: jeśli rozmówca przyłącza się, powstaje więź. Jeśli pozostaje poważny, jest to wyraźny sygnał, że nie bardzo chce mieć z tobą do czynienia. Albo też, że w danej chwili zupełnie nie jest mu do śmiechu.

Poza tym zaraźliwą moc śmiechu można wykorzystać na trzy sposoby:

- Śmieję się do rozmówcy, kiedy mu odpowiadasz. Już samo to działa naprawdę rozbawiająco.
- Jeśli rozmówca jest częścią grupy (publiczności), powinieneś rozśmieszyć grupę. Ponieważ jest jej częścią, też musi się roześmiać, inaczej będzie wyobcowany.
- Jeśli ty jesteś częścią grupy, być może łatwiej nawet będzie ci ją rozśmieszyć. Dzięki temu znacznie złagodzisz atak, ponieważ jeśli grupa będzie śmiała się z twoich słów, oznacza to: on jest z nami.

Śmiech w grupie

Grupę można wyodrębnić także w ten sposób, że jej członkowie śmieją się z tych samych rzeczy. Często nie są one wcale szczególnie śmieszne, ale nie o to chodzi. Ważne jest, że wszyscy, którzy należą do grupy,

śmieją się z nich, a ci, którzy do niej nie należą – nie; nie-rzadko dlatego, że nie mają pojęcia, o co w ogóle chodzi. Możesz wykorzystać takie hermetyczne dowcipy - nawiązuj po prostu do tematów, które śmieją daną grupę, wykorzystuj słownictwo, którym się ona posługuje. W ten sposób z reguły zdołasz ją rozśmieszyć.

Rada 85

Jeśli nie przynależysz do danej grupy zbyt długo, hermetyczne dowcipy mogą jednak nie wypalić – innym może nie spodobać się, że nowy chce ich rozśmieszać.

9.4 Po prostu zaskakująca: technika MPR

Czego oczekujesz, atakując kogoś? Że będzie się bronił. Czym więc może cię zaskoczyć? Przyznaniem ci racji. Na tej prostej zasadzie opiera się bardzo popularna technika MPR, co jest skrótem od pierwszych liter zwrotu „Ma Pan Rację!”.

Oczywiście tak naprawdę nie przyznajesz wcale racji atakującemu, raczej określasz powody, dla których reagujesz tak ugodowo – a są one tak niesamowite, że aż śmieszne. Możesz też do przesady przejaskrawić atak – z tym samym skutkiem. Za pomocą zaskakującej kontry MPR możesz sprawić, że najbardziej zjadliwa uwaga trafi w próżnię.

Przykład

„Agnieszko, pani naprawdę za dużo je!” – zauważa Marek. „Ma pan rację” – odpowiada Agnieszka. – „W restauracji z reguły składałam tylko jedno zamówienie: poproszę menu!”

Odpowiadać łagodnie i asertywnie

Szczególną zaletą techniki MPR jest to, że pokazujesz się jako człowiek z poczuciem humoru, asertywny i pewny siebie. Jeśli w ten sposób chronisz się przed atakami, nie pokazujesz urazy i nie odpowiadasz atakiem. Często zjedna ci to sporo sympatii, natomiast atakujący, o ile natychmiast się nie roześmieje, wyjdzie na złośliwego ponuraka.

Poszukiwane dziwne powody

Działanie techniki MPR jest bardzo proste, ale jej zastosowanie w praktyce – nie, musisz bowiem w ułamku sekundy przebić atak przeciwnika jakimś nieoczekiwanym argumentem. A takie argumenty – no właśnie! – nie wpadają ci do głowy automatycznie, kiedy przeciwnik nabija się z ciebie i bawi twoim kosztem. Innymi słowy, musisz się przygotować. W trudnych przypadkach argumenty mogą się zmieniać i dopasowywać do sytuacji, ale podstawy powinieneś mieć przygotowane.

Jakich złośliwości musisz wysłuchiwać?

Technika MPR zadziała tylko wtedy, jeśli mniej więcej wiesz, co cię czeka. Jaką złośliwością poczęstuje cię przeciwnik? Z czego będzie się natrząsał? Dobrą stroną takich ataków jest to, że repertuar jest dosyć przewidywalny. Chodzi zawsze o to samo: nie o nasze prawdziwe słabości, lecz o to, czego czepiają się inni, kiedy chcą zaatakować. Na przykład:

- Wygląd zewnętrzny: jesteś za gruby, za chudy, za wysoki, za drobny, zbyt niepozorny? Masz łysinę, koński ogon, duże lub małe uszy, piegi, wystające zęby, brodę? „Jesteś brzydki” – to epitet, z którym każdy może się liczyć.
- Ubiór itp.: ubierasz się zbyt modnie lub zbyt nijako?

Za drogo, za tanio, zbyt kolorowo, zbyt szaro, za elegancko, zbyt niedbale, zbyt prosto? Nosisz biżuterię? Używasz perfum, a może właśnie nie używasz? „Twoje ciuchy są szczytem bezguścia” – z tym zarzutem też każdy powinien się liczyć.

- Sposób mówienia: mówisz za głośno, za cicho? Masz wadę wymowy? Mówisz gwarą („najpierw naucz się mówić po polsku!”) albo zbyt często mówisz „eee”? „Nie umiesz mówić po polsku” – to także zarzut, z którym trzeba się liczyć.
 - Twoje charakterystyczne cechy i przyzwyczajenia: twoje hobby, poglądy polityczne, przekonania moralne czy religijne. „Jesteś fanatykiem/wariatem!” – z takim epitetem też może spotkać się każdy.
 - Jakiegokolwiek nieumyślne „błędy”: przejęzyczenia, jankanie, braki w wykształceniu, zapominalstwo? „Jesteś głupi” – i taki epitet może spotkać każdego.
- To twój materiał wyjściowy, możesz z nim pracować. Sformułuj atak i zastanów się, jak możesz go swobodnie przebić lub odebrać mu siłę.

Przykłady

„Nie powinieneś tyle mówić” – „Masz rację. Zauważyłbym wtedy, że jestem głuchy.”
 „Za mało się ruszasz.” – „Masz rację. Jeśli za często przełączam kanały, mam od tego zakwasy.”
 „Jesteś głupi.” – „Masz rację. Moje IQ plasuje się gdzieś w okolicach minus 200 000.”
 „O, ależ pani ma intensywne perfumy!” – „Ma pan rację, w Brazylii truje się tym termity.”
 „Ależ ty jesteś chudy!” – „Masz rację. Kiedy skaczę z trampoliny, pierwsze do wody spadają spodenki.”

Mówią o mnie...

Możesz znacznie uprościć sprawę, wymyślając sobie nonsensowne przezwisko, którym następnie będziesz się „chwalił”.

Przykład

„Masz rację, mówią o mnie »chodzący czołg« / »timer w ludzkiej skórze« / »gadająca skarbonka« ...” lub „Przyjaciele nazywają mnie...”

Rada 86

Jeszcze zabawniejszy efekt uzyskasz za pomocą techniki MPR, kiedy odwrócisz sytuację i nadasz sobie kompletnie nie pasujące przezwisko. Możesz się dzięki temu w zabawny sposób obronić według schematu: „Ależ ty jesteś mały!” – „Skąd ci to przyszło do głowy? Przyjaciele mówią do mnie 'wasza wysokość'...”

Woda na młyn atakującego?

Rzeczy, które sam o sobie mówisz, nie są specjalnie pochlebne. Jeśli powiedziałby to ktoś inny, byłaby to niemała obraza. Może obawiasz się, że pomagasz w ten sposób przeciwnikowi, który próbuje cię ośmieszyć? Takie obawy są bezzasadne, ponieważ:

- To ty sam, nie atakujący, rozwijasz epitet dalej. Po czymś takim nie może on cię już dotknąć.
- Twoja wypowiedź jest tak absurdalna, że nikt nie weźmie jej na serio. Raczej wzbudzi śmiech – wyzwalamy śmiech, który oznacza: sparowałeś atak.
- Sformułujesz wypowiedź z taką pewnością siebie, że druga osoba od razu widzi: atak w najmniejszym stopniu cię nie dosięgnął.

Nie w przypadku „dowcipnych” ataków

Istnieje jedno poważne ograniczenie tej techniki: kiedy przeciwnik atakuje cię w „dowcipny” sposób, powinieneś bronić się inaczej. W przypadku techniki MPR to ty bowiem powinieneś być osobą, która włącza śmiech do całej sytuacji. Jeśli w ten sposób przebijesz „dowcipny” atak, sprawisz wrażenie, jakbyś przyznawał atakującemu rację i sam się podkładał.

Obrócić atak w nonsens

Istnieją jednak jeszcze inne metody, pozwalające ośmieszyć atak - obracające go w nonsens. Możesz na przykład wskazać atakującemu zalety, jakie ma przypisywana ci cecha albo przebić atak.

Przykłady

Podkreślać „zalety”: „Ale masz odstające uszy!” – „Tak, a kiedy nimi macham, mogę latać...”

Przebijając: „Cóż to, nie wie pan, jak się je raki?” – pyta pogardliwie gospodarz. Gość odpowiada: „Ależ oczywiście, że wiem. Wsadza się słomkę i wysysa”.

Możesz przytoczyć też absurdalny argument, opierający się na podobnej logice, co atak.

Przykład

Pałająca kobieta w ciąży słyszy: „Matki, które pałają w ciąży, rodzą nadpobudliwe dzieci. Jest to naukowo udowodnione”. Odpowiada tak: „Jest też naukowo udowodnione, że kobiety, które w ciąży jedzą musli, rodzą dzieci z rodzynkami w głowie”.

9.5 Zgrywaj błazna

Aby rozśmieszyć innych (także tych, którzy cię atakują), możesz też wcielić się w rolę błazna. Dajesz do zrozumienia, że nie bierzesz ataku poważnie, lecz sprawia ci przyjemność żartowanie z niego. Składasz w ten sposób słuchaczom propozycję: przyłączcie się, bawcie się ze mną, pośmiejmy się!

Prawo głupka

Jako błazen możesz zachowywać się nieprzyzwoicie. Przekręcasz słowa, z zasady źle rozumiesz to, co ktoś do ciebie mówi, krótko mówiąc: zgrywasz głupka, którego bawi to, że robi wszystko źle. Oczywiście wszyscy wiedzą, że nie jesteś niedorozwinięty i mógłbyś reagować właściwie. Nie robisz tego jednak; korzystasz z prawa głupka do zachowywania się nieodpowiednio. Taka rola tylko na pierwszy rzut oka sugeruje słabość. W rzeczywistości jako błazen jesteś nietykalny. Każdy atak po prostu się od ciebie odbija. W ten sposób sygnalizujesz także, że nie bierzesz ataków serio, że nie czujesz się zagrożony. Błazna nie można dopaść, nigdy się nie kompromituje. Bawi się w swoje gierki i jest doskonale asertywny.

Umyślne niezrozumienie

Typowa technika błazna polega na celowym niezrozumieniu wypowiedzianych słów.

Przykład

Marcin nieumyślnie potrąca nieznanego podczas imprezy firmowej. „Nie może pan uważać?!” – denerwuje się tamten. „Oczywiście, że mogę. A na kogo?” – odpowiada spokojnie Marcin.

Joanna w stołówce: „Te porcje są doprawdy śmieszne...!”
– „Śmieszne? To dlaczego się nie śmiejesz?” – odpowiada jej koleżanka.

Jeśli chodzi o tego typu zwroty, trzeba przyznać, że wiele jest dość wyświechtanych od częstego używania. Dowcipy z brodą raczej nie przysporzą ci sławy mistrza ciętej riposty. Jeśli ktoś na pytanie „Jak znajdziesz naszego nowego szefa?” odpowiada: „Po prostu, idę do jego biura!”, dostanie w odpowiedzi najwyżej krzywy uśmiešek niż wybuch śmiechu.

W przypadku ataku wszystko wolno

Sytuacja całkowicie się zmienia, jeśli zostajesz zaatakowany, wówczas wymagania co do oryginalności dowcipu gwałtownie się obniżają. Gra słów nie najwyższych lotów spokojnie może wystarczyć - szczególnie gdy atak jest gwałtowny i złośliwy, nie powinieneś przepuścić okazji odpowiedzi choćby najbardziej kiepskim dowcipem.

Przykład

Podczas imprezy firmowej pan Wilczyński pyta grzecznie panią Lewandowską, czy może przysiąc się do jej stołu. Ta obrzuca go spojrzeniem z góry na dół i wybuchna: „Co też panu przynodzi do głowy?!”. Wilczyński odpowiada: „Właśnie przyszło mi do głowy, że niektórzy zupełnie nie potrafią się zachować. Dobranoc!”

Jest to jak najbardziej błyskotliwa odpowiedź i tak została przyjęta przez obecnych w danej sytuacji. Wyobraź sobie jednak tę samą grę słów, użytą w zupełnie luźnej atmosferze – byłaby na podobnym poziomie jak ta ze znajdowaniem szefa.

Rada 87

Nie bój się użyć kiepskiej gry słów, kiedy ktoś cię atakuje, staraj się jednak unikać zupełnie wyświechtanych dowcipów, nawet jeśli będziesz pamiętać o zasadzie, że nawet one są lepsze niż nic.

W poszukiwaniu dwuznaczności

Nawet na gry słowne średnich lotów wpadniesz jednak tylko wtedy, gdy zdołasz wykształcić w sobie pewne wyczucie dwuznaczności. Możesz przy tym wykorzystywać też podobne brzmienie słów lub rymy, na przykład „dwuznaczność” i „pokraczność”. Wiele słów ma różne znaczenia, w zależności od związku z innymi słowami. Powinieneś być na nie wyczulony. Możesz je zbierać i zapisywać, dzięki czemu nie tylko poszerzysz swoje słownictwo, ale też w przyszłości łatwiej ci będzie szybko znaleźć odpowiednie skojarzenie.

Przykład

„Nie potrafisz obcnodzić się z klientami” – mówi Marcin do Piotra. „O tak, jak się obchodzi klienta, to ty już wiesz najlepiej!” – odpowiada Piotr.


Źle zrozumiane sytuacje

Nie tylko słowa możesz umyślnie źle interpretować - także całe sytuacje świetnie nadają się do przypisywania im sensu innego niż zamierzony. W przypadku błyskotliwych reakcji chodzi o to, żeby nadać im możliwie pozytywny, a przynajmniej neutralny wydźwięk. W ten sposób, jeśli ktoś cię atakuje, możesz zareagować tak, jakby poprosił cię o radę.

 **Przykład**


„No naprawdę, koleżanko, jak można być takim grubasem?” – pyta pan Pietrzyk, kiedy pani Nowicka zajada deser. „Całkiem po prostu. Wystarczy dużo jeść” – odpowiada pani Nowicka.

Albo na przykład ktoś krytykuje twoje ubranie, a ty sugerujesz, że chce je od ciebie kupić. Albo ktoś ostentacyjnie cię odrzuca, a ty zachowujesz się tak, jakbyś do ty dawał mu naprawdę kosza.

 **Przykład**

Jeszcze raz pan Wilczyński, który pyta panią Lewandowską, czy może przysiąc się do jej stolika i dostaje ostrą odprawę: „Co też panu przychodzi do głowy?!”. – „Proszę pani, rozumiem doskonale, że jest pani na mnie wściekła. Ale naprawdę nie mogę cały wieczór zajmować się wyłącznie panią!”

Jest to dosyć ostra metoda odpierania ataków. Z drugiej strony, odpowiedź pani Lewandowskiej była tak niegrzeczna, że Wilczyński miał prawo ostro się bronić. Bardziej zabawnie i na luzie wyjdzie, jeśli po prostu odwrócisz czyjąś wypowiedź i wzmocnisz właśnie to, na co ktoś narzeka, natomiast zignorujesz to, co chciał pochwalić.

 **Przykład**

Pan Pietrzyk do pracownicy agencji reklamowej: „Joanno, jak tak patrzę na pani projekty, to stwierdzam: piękna grafika, ale kompletny brak treści!”. – „Dobrze, w takim razie w przyszłości wyrzucimy grafikę...” – odpowiada Joanna.

9.6 Ośmieszaj atakującego

Kto jest do ciebie wrogo nastawiony, raczej nie zechce się z tobą śmiać, jeśli zareagujesz na jego atak dowcipem, będziesz zgrywał błazna czy zastosujesz inną, równie łagodną technikę. Najwyżej będzie śmiał się z ciebie. Oczywiście chcesz temu zapobiec – błyskotliwie odpierając atak. Tyle, że w takim wypadku nie pomogą ci akceptowalne socjalnie metody win-win, których uczą trenerzy komunikacji, lecz takie, które mają na celu ośmieszenie atakującego.

Uwaga, niebezpieczeństwo eskalacji

 **Przykład**

Joanna wsiada do windy z dwiema koleżankami z księgowości. W windzie jest jej zadeklarowany wróg, Janusz. Pyta niewinnie: „Joanno, powiedz, czy lubisz zwierzęta?”. Joanna przeczuwa coś niedobrego i odpowiada: „Tak, ale nie takie, jak ty...”. Księgowe chichoczą. Winda staje i dziewczyny wysiadają; Janusz zostaje sam i wkurzony myśli, jak się odegrać.

Oczywiście w przypadku tego typu złośliwości nie zyskujesz przyjaciół. Nie o to jednak chodzi. Chodzi o to, żeby się obronić, ratować poczucie własnej wartości i godności. Powinieneś jednak zdawać sobie sprawę z konsekwencji, jeśli bronisz się tak ostro. Jeśli kogoś ośmieszasz, jednocześnie go poniżasz, a on z kolei przy najbliższej okazji będzie chciał odplącić ci pięknym za nadobne, dzięki czemu znowu będziesz miał prawo... itd. Krótko mówiąc, konflikt będzie się zaost- rzał, co żadnej ze stron raczej nie wyjdzie na dobre.

Jeśli ktoś zrobił z ciebie głupka...

Nie musisz mieć żadnych skrupułów, jeśli ktoś próbuje ośmieszyć cię publicznie, obecność osób trzecich wzmacnia bowiem potrzebę bycia pewnym siebie i zyskania respektu. Jeśli uda ci się odparować atak, zyskasz sympatię słuchaczy – przede wszystkim, jeśli zdołasz naprawdę ośmieszyć bezwzględnego prowokatora. Ludzie po prostu lubią, kiedy ktoś, kto zachowuje się złośliwie i nie fair, płaci za to. Jeśli w dodatku uda się to zrobić w zabawny sposób – tym lepiej. Jako alternatywa występują tu jeszcze techniki w rodzaju sprostowania i dodatkowych pytań.

Jeśli ktoś cię obraził...

W przypadku obrażania zasada jest właściwie taka sama – tyle że czasami można znaleźć tu pewne okoliczności łagodzące. Pomyśl np. o atakach wściekłości, w przypadku których więcej osiągniesz, stosując mniej ostre metody obrony. Obowiązuje jednak zasada „im silniejszy atak, tym ostrzejsza obrona”. Abyś mógł wybrać adekwatny rodzaj obrony, przedstawimy teraz dwie techniki: klasycznej kontry i akupunktury.

Rada 88

Klasyczna kontra i technika akupunktury zadziałają najlepiej, jeśli pognębisz atakującego w obecności osób trzecich – właściwie wystarczy nawet jedna.

9.7 Klasyczna kontra

Błyskotliwa obrona to czysta gra: ktoś cię atakuje, a ty po prostu odpierasz cios. Ty zostajesz nietknięty, a atak

trafia w przeciwnika. Klasyczna kontra jest elegancka, ale też bardzo trudna – to niejako wyższa szkoła błyskotliwości.

Pobij przeciwnika jego własną bronią

Podobnie jak w przypadku „odwróconego ostrza”, chodzi o to, żeby odbić atak przeciwnika, tyle tylko, że klasyczna kontra jest dużo sprytniejsza: wykorzystuje mianowicie sformułowania przeciwnika. Ma to dwa ważne skutki: twoja odpowiedź jest znacznie dowcipniejsza i może być tak ostra, jak to tylko możliwe. Udaną kontrę publiczność zawsze ci wybaczy. Jeśli twoja odpowiedź będzie naprawdę niszcząca, wina leży po stronie przeciwnika, który przecież sam się podłożył. Siła ta jest jednocześnie wielką słabością tej techniki: możesz wprawdzie posłużyć się tym, co już zostało powiedziane, ale jednocześnie pozostajesz zależny od tego, co mówi przeciwnik. Jeśli jego słów nie można sprytnie odwrócić – masz pecha.

Klasyczny przykład

W czasie przyjęcia brytyjski premier Winston Churchill usłyszał od lady Astor następujące słowa: „Gdybym była pańską żoną, dałabym panu truciznę!” – „Gdybym był pani mężem, wypiłbym ją...” – odpowiedział Churchill.

Ten wielokrotnie cytowany przykład pokazuje, o co chodzi w klasycznej kontrze. Churchill przejął niemal całe sformułowanie, podmienił tylko jeden zwrot (dać truciznę – wypić truciznę) i stworzył w ten sposób zaskakującą kontrę, która zniweczyła zupełnie atak lady Astor. Doskonałość tej kontry polega na tym, że została sformułowana niemal dokładnie tak, jak atak. Gdyby Churchill powiedział na przykład: „No, wypiłbym

wtedy chętnie ten specyfik...”, puenta by przypadła. Samo odpowiadanie „echem” i podmienianie fragmentów jednak nie wystarczy. Odpowiedź „Gdybym był pani mężem, zastrzeliłbym panią” raczej nie przeszłaby do historii błyskotliwych ripost. Odpowiedź staje się błyskotliwa, jeśli mimo niemal identycznego sformułowania wypływa z niej nowe, zaskakujące znaczenie. Lady Astor wyraża swoją antypatię, formułując chęć morderstwa, a Churchill swoją poprzez chęć (oczywiście nie na serio) samobójstwa.

Zasada echa i odwrotności

Udana kontra jest formalnie bardzo zbliżona do ataku. To, co możesz przejąć – przejmij. Szczególnie dogodny jest początek i koniec zdania, bo wtedy efekt echa jest najlepiej słyszalny.

Drugą zasadą błyskotliwej kontry jest odwrócenie: nadajesz wypowiedziom przeciwne znaczenie i podmieniasz pojedyncze pojęcia.



Przykład

„Ja” przeradza się w „ty”, „mężczyźni” w „kobiety”, „z” w „bez”, „białe” w „czarne” itd.

Wiele słów można zastąpić stosując rozmaite przeciwieństwa, co poszerza możliwości ich wykorzystania. „Czarne” możesz jak najbardziej zastąpić przez „czerwone” (dwa kolory ruletki, dwie barwy w polityce) albo przez „jasne” (czarna noc, jasny dzień). Zasady odwrotności możesz używać z rozmachem: z pytania zrobić odpowiedź, zamienić przyczynę w skutek, wykorzystywać słowa, które nie są przeciwstawne, ale w jakiś sposób ze sobą związane („głupi i głupszy”, „rozważna i romantyczna”). Najważniejsze, żeby wyszedł zaskakujący efekt.



Przykład

Nowa sekretarka walczy z nieczytelnymi gryzmołami swojego szefa. „Nie potrafię odszyfrować pańskiego pisma!” – skarży się. Szef odpowiada: „Daję pani dwa miesiące na przyzwyczajenie się do niego!”. Sekretarka: „A ja panu daję dwa tygodnie na poprawienie charakteru pisma, żeby dało się je odczytać!”

Odważna, ale błyskotliwa odpowiedź, która działa tylko dlatego, że wykorzystuje stylistykę wypowiedzi szefa i jest treściowo zaskakująca: polecenie szefa nie zostaje przyjęte, lecz odbite, w dodatku w ostrzejszej formie: jeśli sekretarka ma dostać dwa miesiące, daje szefowi dwa tygodnie.

Kontruj jak chcesz

W praktyce bardzo rzadko będziesz miał możliwość wykorzystania klasycznej kontry. Nie zaszkodzi jednak, jeśli twoje kontry będą nieco skromniejsze. Przejmij jeden czy dwa elementy z wypowiedzi rozmówcy, a z resztą zrób, co ci się podoba. Nie jest to doskonałe, ale ciągle jeszcze błyskotliwe.



Przykład

Pan Pietrzyk do pani Franczyk: „Do tej pory wyrzuciła pani z pracy każdego, kto podzielał pani zdanie...”. Pani Franczyk: „To może nadszedł czas, żeby i pan wyrzucił kogoś, kto podziela pańskie...” – a po krótkiej chwili – „Zna pan kogoś takiego? Mnie jakoś nikt nie przychodzi do głowy...”

Rada 89

Za pomocą klasycznej kontry możesz odpierać także (domyślnie) dowcipne ataki. Jest ona bowiem ostra, ale też wystarczająco zabawna, żeby przeciwnik nie poczuł się od razu urażony.



Rada 90

Nie nawiązuj ciągle do tego samego, taka strategia na dłuższą metę zatruwa atmosferę. Jeśli istnieje niebezpieczeństwo, że ktoś dostanie stałą łatkę, nie powinien brać w tym udziału, choćby dlatego, że sam możesz być następną ofiarą.

Wykorzystuj insynuację

Nie zawsze znasz przeciwnika na tyle dobrze, żeby przyczepić się do jakiejś jego charakterystycznej cechy, ale możesz insynuować mu zamiary, które go ośmieszają. Tu wykorzystać można motywy, które prawie zawsze pasują:

- **Zazdrość:** insynuujesz, że ktoś cię atakuje, bo nie może znieść tego, że jesteś tak inteligentny i odnosisz sukcesy.
- **Złośliwość:** insynuujesz, że przeciwnik atakuje cię tylko po to, żeby cię załatwić. Odczuwa wielką satysfakcję, że obrzuca cię błotem.
- **Egocentryzm:** insynuujesz, że poniża cię, żeby samemu poczuć się jeszcze lepszym.
- **Głupota:** insynuujesz, że przeciwnik nie ma zielonego pojęcia, o czym mówi.
- **Odwrócenie uwagi od własnych słabości:** insynuujesz, że atakuje cię tylko dlatego, żeby samemu nie stać się pośmiewiskiem.

Ostatni punkt jest wyjątkowo perfidny, bo przecież sam nie robisz nic innego jak wywlekanie (domniemanych) słabości przeciwnika. Oczywiście także dla insynuacji obowiązuje zasada, że powinienś wykorzystywać je tylko wtedy, kiedy atak jest szczególnie złośliwy.



Przykłady

„Masz taką gębę, że zawsze, jak cię widzę, mam ochotę cię palnąć!” – mówi jeden z kolegów do Marcina. „Potrafię zrozumieć, że zazdrościsz mi gęby. To, co ty masz między uszami, inni zwykle miewają poniżej pleców...” – kontruje Marcin. Joannę odwiedza nowy chłopak. Jej sąsiad kwituje to dosyć zgryźliwą uwagą. „Ależ, sąsiedzie” – odpowiada Joanna – „niechże się pan cieszy, że chociaż ja dostarczam jakiejś podniety pańskiemu beznadziejnemu życiu...”.

W stołówce. „Czy mógłbyś wyświadczyć mi przysługę?”

– „A o co chodzi?” – „Przesiądź się na inne miejsce. Nie mogę patrzeć, jak ciamkasz i świniisz.” – „Ach rozumiem, nie chcesz, żebym widział, jak przy kotlecie pęka ci sztuczna szczęka...”

Bycie błyskotliwym przed publicznością to szczególne wyzwanie: twoje odpowiedzi nie są kierowane wyłącznie do rozmówcy, lecz muszą przekonać także publiczność i zjednać ci jej sympatię.

W tym rozdziale przeczytasz:

- jak sobie dobrze radzić w dyskusji, jak sprytnie przerwać atakującemu i jak radzić sobie z nieczystą grą;
- jak udzielać dobrych odpowiedzi podczas wywiadów i dyskusji, jak poradzić sobie z sugestywnymi i podchwytliwymi pytaniami oraz jak bronić się przed nonsensownymi poleceniami.



**Jak być błyskotliwym
przed publicznością?**

rozdział

10

10.1 Asertywność w dyskusji

Prowadzisz z kimś dyskusję, a publiczność przysłuchuje się i na tej podstawie tworzy sobie obraz danego tematu. To właśnie publiczność w wielu wypadkach decyduje, na ile dobrze wypadniesz. Tworzy coś w rodzaju pudła rezonansowego, które albo wzmacnia twoją wypowiedź, albo zupełnie ją wytlumia. Niekiedy nastawienie publiczności jest wręcz decydujące. Zupełnie nieistotne jest, co myśli o tobie przeciwnik. Jego nie musisz przekonać, on nie musi sądzić, że jesteś sympatyczny – tylko publiczność.

Żadnego fachowego bełkotu i pseudoangielszczyzny!

Sens wielu dyskusji zupełnie umyka słuchaczom, ponieważ ich uczestnicy wyrażają się niezrozumiale: Rzucają liczbami, których nikt nie rozumie, stosują osobiste przytyki i kłócą się o rzeczy, które są publiczności zupełnie obojętne.

Rada 91

Jeśli dyskutujesz przed publicznością, powinieneś zdać sobie sprawę, do kogo kierujesz swoje argumenty – do przeciwnika czy publiczności?

Reguła numer 1: mów tak, żeby każdy cię zrozumiał. Nic ci nie da, jeśli będziesz wprawdzie wyrażał się ściśle i na temat, ale nikt nie zrozumie ani słowa. Nie bój się, że zbyt uproszczysz zagadnienie. Jeśli przeciwnik ci to zarzuci, zawsze możesz jeszcze wszystko skomplikować.



Przykład

Jerzy, kierownik agencji reklamowej, miał „zarysować” krótko perspektywy rozwoju firmy” i przedstawił je następująco: „Nasza brand dynamics, jeśli wolno mi to tak powiedzieć, zależy priorytetowo od public relations i strategicznego media planu, a mniej od wartości marki czy tworzenia submarek”.

Unikaj fachowych zwrotów szczególnie wtedy, kiedy rozmawiasz z ekspertem na jakiś temat z jego dziedziny. Słuchacze zawsze są wdzięczni, jeśli zdołają zrozumieć eksperta. Brzmi idiotycznie, jeśli w dyskusji wtrącasz co chwilę angielskie zwroty, w rodzaju „in my opinion”, „to jest raczej wishful thinking” lub „to tell you the truth”. Jeśli będziesz mówił po polsku do Polaków, słuchacze nie będą ci mieli tego za złe.

Rada 92

Mów krótkimi zdaniami! Max Schautzer, znany niemiecki moderator twierdzi, że zdania powyżej trzynastu słów stają się niezrozumiałe. A szczególnie odnosi się to do ciętych odpowiedzi.

Przerywania można się nauczyć

Błyskotliwość żywi się tym, że reagujesz na atak ex post. W przypadku dyskusji przed publicznością dobrze jest jednak, żeby inni milczeli, kiedy dana osoba wygłasza swoją wypowiedź. Powinni później mieć okazję ustosunkować się do nieudowodnionych twierdzeń, przekłamań czy zwyczajnych kłamstw. Brzmi to dosyć fair, ale wcale takie nie jest. Cięta odpowiedź bowiem najczęściej ma sens, jeśli szybko nawiązuje do danej sytuacji. Każda zwłoka osłabia jej siłę. Jeśli będziesz czekał, aż przyjdzie

twoja kolej, możesz w ogóle darować sobie odpowiedź.

Możesz wpadać rozmówcy w słowo

Dlatego rzadko kto trzyma się tej szlachetnej zasady kulturalnej rozmowy, a profesjonalści już najmniej. Jest to zresztą zupełnie OK – czasem po prostu trzeba komuś przerwać, żeby wygłosić inteligentny, dowcipny i trafny komentarz. Bawi to publiczność i odbiera przeciwnikowi pewność siebie.

Przykład

Kontrowersyjna dyskusja. Pan Woliński szuka konkretnego przykładu: „Powie panu jedno: na przykład mój szwagier...”. – Rozmówca przerywa mu: „Fantastycznie, więc przychodzi panu do głowy tylko szwagier?”. Śmiech wśród publiczności.

Rada 93

Jeśli chcesz przerwać rozmówcy, zrób to tylko wówczas, gdy masz pod ręką ciętą wypowiedź, dowcipną i inteligentną. Jeśli ktoś tylko protestuje, potrząsając głową i próbując ściągnąć na siebie uwagę, nie spodoba się publiczności. Podobnie jak ktoś, kto wyraża dezaprobatę pogardliwymi okrzykami (Bzdura! Nieprawda!).

Nie powinieneś myśleć, że sympatię zyska ci możliwe częste wpadanie przeciwnikowi w słowo i wytrącanie go z toku myśli. Wręcz przeciwnie: coś takiego jest nie do zniesienia. Sprawiasz wrażenie natarczywego i nieokrzesanego, a rozmówca jawi się jako ofiara twoich grubiaństw. Ogranicz więc przerywanie do jednej, dwóch uwag, które trafią w sedno.

Przykład

Pan Woliński mówi: „Rozmawiałem więc z licznymi ekspertami...”. Rozmówca wpada mu w słowo: „Tak, tak, jeśli ktoś podziela pańskie zdanie, od razu staje się ekspertem!”

Rada 94

Podczas dyskusji obowiązuje zasada: ostrożnie ze zbyt złośliwymi komentarzami, które ośmieszają rozmówcę lub mają go poniżyć. Jeśli znajdzie się on w pozycji ofiary, zyska sympatię.

„Czy mogę skończyć zdanie?”

Zwrot, który niezwykle często pada w dyskusjach: „Czy mogę skończyć zdanie?”. Im bardziej kontrowersyjny temat i im więcej polityków przy stole, tym bardziej jest prawdopodobne, że padnie ta magiczna formuła. Na pierwszy rzut oka nie można jej wiele zarzucić – w końcu każdy ma prawo przedstawić swój punkt widzenia, co oczywiście oznacza, że powinien móc wypowiedzieć się do końca. „Teraz moja kolej!” – to zdanie pozwala ci tylko skorzystać z prawa do wypowiedzi.

Z drugiej strony „Czy mogę skończyć zdanie?” często wykorzystywane jest po to, żeby zyskać więcej czasu na wypowiedź i przede wszystkim odebrać go przeciwnikowi. Gadułam, którzy nie mogą jakoś skończyć żadnego zdania, możesz odpowiedzieć w następujący sposób:

Przykład

„Przecież cały czas pan mówi. Kiedy wreszcie skończy pan zdanie?”

„Oczywiście. Więc co pan chce powiedzieć?”

„Chciałem tylko, żeby pan to krócej ujął!”

„To jest prośba, czy groźba?”

Kiedy przeciwnik gra nieczysto?

Niektórzy dyskutanci mają skłonność do stosowania insynuacji, bywają bezczelni i obrażają rozmówców – przede wszystkim, jeśli widać, że ich argumentacja przegrywa z argumentacją przeciwnika. Służy to dwóm celom: rozmówca chce, żebyś źle wypadł w oczach publiczności oraz chce cię sprowokować. Jeśli teraz dasz się zirytować, rzeczowa dyskusja nie będzie już możliwa, a o to właśnie chodziło przeciwnikowi.

Gra nie fair jest źle widziana

Nie musisz się obawiać, że takie zachowanie zyska przeciwnikowi sympatię. Jeśli ktoś sięga po takie środki, zwykle w oczach publiczności jest przegrany. Dlatego w żadnym razie nie wolno dać się sprowokować. Możesz reagować na dwa sposoby:

- pozostajesz rozluźniony, nawiązujesz krótko do zarzutów i wracasz do poprzedniej dyskusji,
- demaskujesz nieczystą grę, wyraźnie podkreślasz obraźliwe słowa i w ten sposób stawiasz przeciwnika w bardzo złym świetle. To oznacza jednak koniec dyskusji. Nie powinienesz zresztą dalej jej prowadzić z takim rozmówcą.

Głównym niebezpieczeństwem takich sytuacji jest fakt, że trochę błota, którym obrzucił cię rozmówca, jednak się do ciebie przyklei. Dlatego właśnie warto zawsze ustosunkować się do zarzutów – żeby wyjaśnić sprawę i ratować swoją opinię.

Jeśli przegrywasz

Zawsze może się zdarzyć, że sprawy potoczą się niekorzystnie dla ciebie. Rozmówca lepiej trafia do publiczności, zyskuje jej sympatię albo po prostu ma rację. Co wtedy? Wtedy masz dwie możliwości, które możesz

dowolnie wykorzystywać: przyznajesz rozmówcy rację i zmieniasz temat dyskusji albo motasz. Jak mawiał Artur Schopenhauer: jeśli nie możesz ich przekonać, spróbuj przynajmniej namieszać im w głowach.

Przeciwnik ma rację? No to ma pecha

Jeśli rozmówca dysponuje rzeczywiście lepszymi argumentami, po prostu przyznaj mu rację. To może zdziałać cuda, a przede wszystkim kończy dyskusję, która może być dla ciebie długa i nieprzyjemna.



Przykład

W trakcie zażartej dyskusji pan Nowak orientuje się, że pani Jakubiak rzeczywiście ma lepsze argumenty. Zmienia więc nagle front: „Koleżanko, sądzę, że w zasadzie nasze opinie wcale aż tak bardzo się nie różnią. W tym punkcie zgadzam się z panią całkowicie. Z czym się natomiast nie zgadzam: ...!”

Taka strategia umożliwi ci porzucenie tematu, w którym rozmówca lepiej sobie radzi. W ten sposób możesz też skierować dyskusję na sprawy istotne dla ciebie. Jeśli zresztą musisz przyznać się do błędu lub jakiegoś słabego punktu, to nic nie szkodzi: pokazujesz, że nie masz nic do ukrycia i jesteś zupełnie otwarty, co też zyskuje sympatię.

Jak motać?

W wielu przypadkach jednak po prostu nie możesz przyznać rozmówcy racji, a to dlatego, że nie występujesz przed publicznością jako prywatna osoba, lecz jako reprezentant pewnych interesów. Jeśli sprawy nie wyglądają dobrze, musisz posłużyć się inną techniką i motać. Jeśli możesz namieszać w dyskusji jako ekspert, zrób to. Przytocz opinię, której „jeszcze” nie ma, badania, które „są w toku”, ale których pierwsze wyniki

są „zachęcające”. A jeśli ktoś chce przyprzeć cię do muru, powiedz mu, że „po skończeniu dyskusji chętnie odpowiesz mu na wszystkie szczegółowe pytania”. Bardzo popularnym trikiem jest też powoływanie się na renomowanych ekspertów, którzy są dokładnie tego samego zdania, co ty, i do których w każdej chwili można się zwrócić („Jeśli znajdzie pan chwilkę czasu, chętnie dam panu namiary”).

Rada 95

Oczywiście publiczności nie umknie fakt, że znalazłeś się w defensywie. Dlatego do sztuki motania musisz dodać i taki zabieg, żeby zmienić ton i pokazać się jako miła i sympatyczna osoba.

„Możemy tak dyskutować jeszcze godzinami...”

Elegancką metodą wybrnięcia z trudnej sytuacji jest zmiana tematu, na to jednak musisz się dobrze przygotować. Zamknij poprzedni temat, wyjaśnij, że wszystkie argumenty zostały już wyczerpane i otwórz nowy wątek dyskusji.

Przykład

„Panie Marcinie, wyjaśnił pan, dlaczego pana zdaniem ten klej jest obojętny” – podsumowuje pan Pietrzyk. – „Ja podałem argumenty, dlaczego w to wątpię. O szczegółach możemy dyskutować jeszcze godzinami, ale to nie zainteresuje naszych słuchaczy. O wiele bardziej interesujący wydaje mi się inny punkt, mianowicie...”

10.2 Odpowiadanie na pytania i wywiady

Do publiczności zwracasz się także podczas wywiadów, spotkań, na zakończenie wykładów czy prezentacji. Odpowiadanie na pytania różni się od dyskusji w jednym, zasadniczym punkcie: nie masz dyskutanta, lecz sam udzielasz informacji. Podczas wywiadu pytania zadaje ci osoba, która nie reprezentuje własnych interesów, lecz pyta po to, żeby publiczność uzyskała informacje. Nawet, jeśli stawia nieprzyjemne i krytyczne pytania, robi to w interesie publiczności. Dlatego bardzo ryzykowne jest atakowanie pytającego w takiej sytuacji.

Nieufność wywołuje nieufność

Zadawanie pytań ma na celu uzyskanie informacji – na przykład, ponieważ jesteś ekspertem w danej dziedzinie lub jesteś odpowiedzialny za daną rzecz. W tym drugim przypadku wiele osób od razu przechodzi do defensywy, nie chce zdradzić nic istotnego i ma nadzieję, że możliwie mało z całej rozmowy wyniknie. To nie są korzystne warunki. Jeśli słuchacze będą mieli wrażenie, że nie odpowiadasz na pytania, bo masz coś do ukrycia, staną się nieufni. Dlatego tutaj też obowiązuje zasada, że zawsze lepiej wygląda, jeśli ktoś jest gotów przyznać się do błędu. Sprawia to, że wydaje się bardziej ludzki i wiarygodny. Jeśli ktoś natomiast przez cały czas stara się sprawiać wrażenie nieomylnego, wypada sztywno i niewiarygodnie. Nie warto zatem zaprzeczać błędom i tuszować niepowodzeń.

Rada 96

W przypadku wywiadów główna zasada brzmi: nigdy nie próbuj traktować publiczności jak idiotów. Sam stawiaj sobie trudne pytania – dzięki temu zyskasz respekt.

Zaskakujące odpowiedzi mile widziane

Dobra odpowiedź jest krótka i możliwie zaskakująca – czyli błyskotliwa. Dzięki temu wzbudzasz uwagę słuchaczy i lepiej wypadasz. Cel ten można osiągnąć za pomocą różnych środków: oryginalnym porównaniem, rozbrajającą otwartością, autoironią czy dowcipnym sformułowaniem.

Przykłady

Dziennikarz Wolf Schneider miał zaszczyt przeprowadzać wywiad z legendarną aktorką Elisabeth Bergner. Zaczął od niezwykle wyszukanego wstępu, w którym mówił o złotych latach dwudziestych w Berlinie, „...kiedy nastolatki uczyły się na pensjach”, a zamknął go pytaniem: „Czy chętnie wspomina pani te czasy?”. Bergner popatrzyła na niego chytrze i powiedziała: „W ogóle ich sobie nie przypominam, młody człowieku”. W jednym z wywiadów dla „Playboya” spytano Herberta Feuersteina, jak mu się wiodło w życiu erotycznym. Odpowiedział: „Zawsze kieruję się zasadą: kobiety, u których nie mam szans, uważam za nieatrakcyjne. To znacznie zmniejsza frustrację. Kobiety moich marzeń, które traktują mnie najwyżej jak wieszak na płaszcz, nie mają miejsca w moich fantazjach. Poza tym jestem w wieku, w którym hormony powolutku zostawiają mnie w spokoju. Czyste błogosławieństwo. Jestem wdzięczny każdemu hormonowi, który znika”.

Radzenie sobie z sugestywnymi pytaniami

W przypadku sugestywnego pytania rozmówca sugeruje od razu odpowiedź. „Chyba nie chce pan na serio powiedzieć, że brak wykwalifikowanych pracowników to dla pana nie problem?” – „Nie, oczywiście, że nie”, powinna brzmieć odpowiedź, którą pytający właśnie ci podpowiedział. Musisz tylko potwierdzić.

Sugestywne pytania nie mają na celu dowiedzenia się czegoś; pytający chce tylko usłyszeć potwierdzenie swojej tezy. Czasami sugestywne pytania są jak najbardziej sensowne, więc nie zawsze muszą włączać w tobie alarm. Powinieneś jednak umieć je rozpoznać i nie dać się na nie złapać.

Pytania sugestywne odnoszą się do sytuacji, kiedy uważasz lub powinieneś uważać coś za zupełnie oczywiste. Niebezpieczeństwo pojawia się wtedy, gdy ktoś próbuje wmówić ci rzeczy, które absolutnie nie są oczywiste i z którymi nie zgodziłbyś się, gdyby rozmówca zapytał o to wprost. Takie pytania zdarzają się nie tylko w wywiadach, ale również na co dzień.

Przykład

Pani Franczyk gwałtownie krytykuje propozycje pana Waltera. Ten broni się: „Chyba nie chce pani teraz zaczynać dyskusji o pryncypiach?”. Pani Franczyk, zirytowana: „No nie, o pryncypiach nie...”.

Pytanie sugestywne jest skuteczne, bo dotyczy punktu, z którym pani Franczyk się zgadza. Niepotrzebna jest długa dyskusja, która zajmie mnóstwo czasu i nie da żadnych wymiernych efektów. O to chodzi w sformułowaniu „dyskusja o pryncypiach”. Pan Walter miał na myśli jednak coś innego: chciałby, żeby jego propozycje przedyskutowano tylko powierzchownie.

Podchwytuj sugestywne pytania

Właśnie w ten sposób możesz zahaczyć temat i ominąć sugestywne pytanie. Podchwytujesz je i mówisz o tym, co zawiera. Masz trzy możliwości:

- Każesz rozmówcy wyjaśnić, co dokładnie miał na myśli („Co pan rozumie przez ‘dyskusję o pryncypiach?’”), komentujesz treść („Na długą i bezproduktywną dyskusję nie mam ochoty”), a potem kierujesz rozmowę na to, co cię interesuje („W przypadku pytania o pryncypia musimy troszkę bardziej rozwinąć dyskusję...”).
- Demaskujesz wymijający manewr: „Dlaczego zadał pan to pytanie? Chce pan po prostu uniknąć dyskusji?”
- Świadomie odpowiadasz na pytanie sugestywne: „Chodzi też o pryncypia, więc musimy o nich podyskutować. Czy się to panu podoba, czy nie”.

Rada 97

Jak możesz bronić się przed sugestywnymi pytaniami? Wyjaśnij, że pytanie było sugestywne.

Co robić z podchwytliwymi pytaniami?

Sporo obaw budzą także pytania podchwytliwe, czyli takie, które coś insynuują. Trick jest prosty: jeśli odpowiesz zupełnie normalnie, akceptujesz insynuację.

Przykład

„Panie Nowicki, pańska strategia zawiodła już raz w Europie Wschodniej. Dlaczego sądzi pan, że w Hiszpanii odniesie sukces?” – „W Hiszpanii mamy świetne stosunki i możemy skorzystać z doświadczeń naszych partnerów” – odpowiada Nowicki.

Odpowiedź pana Nowickiego zaprowadziła go w pułapkę. Zaakceptował bowiem stwierdzenie, że jego strategia zawiodła w Europie Wschodniej. Jeśli byłby innego zdania, musiałby to jasno powiedzieć – i w ten sposób odrzucić insynuację.

Przykład

„Dlaczego sądzi pan, że strategia zawiodła w Europie Wschodniej?” – odpowiada Nowicki. – „Wie pan przecież, po jak trudnym terenie się tam poruszaliśmy. Z doświadczeń, jakie z tego wynieśliśmy, korzystamy do dziś. Pomagają nam one zresztą w uruchomieniu działalności w Hiszpanii. Tam mamy w dodatku znakomite stosunki i będziemy mogli pozyskać doświadczonych partnerów biznesowych.”

Tego typu podchwytliwe pytania są bardzo częste. Niekiedy bywają tak subtelne, że w ogóle nie dostrzegamy podchwytliwości. „Jak zamierza pan wydobyc się z tego kryzysu?” Chwileczkę, są problemy, ale dlaczego mówić od razu o kryzysie? Przed tym możesz bronić się przedstawiając swój punkt widzenia, zanim odpowiesz na właściwe pytanie.


Rada 98

Przedstawiając swój punkt widzenia, powinieneś unikać dwóch rzeczy: zbyt nerwowej reakcji na insynuację i wypowiedzania się autorytatywnym tonem. I jedno, i drugie odbiorą ci sympatię słuchaczy.

Odpowiadaj w trzech krokach

Wzorowa odpowiedź na podchwytliwe pytanie następuje w trzech krokach, przy czym kolejność nie ma znaczenia:

- 1 Odrzucasz insynuację: „Dlaczego sądzi pan, że...?“, „To pan tak sądzi, moim zdaniem natomiast...“.
- 2 Właściwie formułujesz problem: „Wygląda to raczej tak, że...“.
- 3 Wiążesz przeformułowanie problemu z treścią pytania: „A skoro tak, to...“.



Przykład

Szef do pana Nowickiego: „Znowu nie dotrzymał pan terminu. Dlaczego właściwie nie wywiązuje się pan ze swoich obowiązków?“. – „Klient w ostatniej chwili odmówił, dlatego termin się przesunął. W normalnych okolicznościach jak najbardziej wywiązuje się ze swoich obowiązków!“


Pytanie w odpowiedzi

Uparty pytający może zapędzić rozmówcę w kozi róg. Na każdą próbę wymijającej odpowiedzi reaguje tym bardziej dociekliwymi pytaniami. Jeśli pytany ciągle nie odpowiada, stwierdza bezlitośnie: „Najwyraźniej nie chce pan odpowiedzieć na moje pytanie...“. Przeciw takiemu nieprzyjemnemu uporowi możesz się bronić, stawiając pytania w odpowiedzi. Mówi się w końcu: kto pyta, nie błądzi. Jeśli nie chcesz błądzić, po prostu sam pytaj. Na przykład: „Co pan przez to rozumie?“. Po tym najłagodniejszym ze wszystkich kontrpytań rozmówca musi sprecyzować swoje pytanie. Dzięki temu możesz się pozbierać, złagodzić nieco agresywne pytanie lub w ogóle wytrącić pytającemu broń z ręki. Również „Dlaczego pan tak sądzi?“ jest niezwykle ważnym kontrpytaniem, któremu można nadać najróżniejszy ton: zdziwienia, zainteresowania, urazy lub oburzenia. Teraz piłeczka jest po stronie przeciwnika: musi on uzasadnić swoje pytanie, skonkretyzować wypowiedź, podać przykłady. Dodatkowy efekt jest taki, że dowia-

dujesz się, ile on naprawdę wie. Możesz się odprężyć i spokojnie zastanowić, jak zareagować.

Agresywne kontrpytania

Pytania w odpowiedzi wcale nie muszą być defensywne. Za ich pomocą możesz też przejść do ataku. To powinieneś zrobić jednak tylko wtedy, gdy ktoś napada cię rzeczywiście ostro i nie fair. Agresywne kontrpytania są bowiem bardzo silną bronią.



Przykłady

„Dlaczego pan pyta?“
 „Do czego pan zmierza?“
 „Właśnie to panu wyjaśniłem. Dlaczego pan mnie nie słucha?“
 „Nie będę komentował tego pytania. Dlaczego próbuje mnie pan sprowokować za wszelką cenę?“
 „Nie zebrał pan wystarczających informacji. Właściwie dlaczego?“

Celem jest odebranie przeciwnikowi pewności siebie lub zgoła mowy. Dlatego właśnie agresywne kontrpytania mogą zadziałać jak bumerang. Jeśli mianowicie pierwotne pytanie było uprawnione i na miejscu, zabieg taki wypadnie grubiańsko i arogancko.

Odbijaj pytania

Agresywne, bezczelne i nierzeczowe pytania możesz elegancko usunąć, odbijając je po prostu do przeciwnika.



Przykłady

„Jak pańska firma przyczynia się do uniknięcia katastrofy klimatycznej?“ – „Muszę się chwilę zastanowić. A w jaki sposób przyczynia się pańska?“
 „Jak ty to właściwie robisz, żeby tak małym mózdzkiem narobić tyle zamieszania?“ – „Pojęcia nie mam. A jak ty to robisz?“

Rada 99

Oszczędnie korzystaj z kontrpytań. Zbyt częste ich używanie sprawia wymijające wrażenie. A wiele takich pytań po kolei okropnie działa na nerwy.

Niedostateczne alternatywy

Bardzo popularny zabieg wyciągnięcia od ciebie określonej odpowiedzi polega na tym, że pytający przedstawia ci kilka możliwości, a ty musisz jakąś wybrać. Jeśli pytanie jest sprytnie sformułowane, łatwo wpaść w tę pułapkę. W takim wypadku powinieneś się zastanowić: czy nie ma przypadkiem jeszcze jakiejs możliwości? Alternatywy, która wydaje ci się najlepsza, a którą pytający pominął? Jeśli jest, od razu o niej powiedz.

Przykład

„Zostajemy dziś wieczorem w domu, czy idziemy do kina?”
– „Najchętniej poszedłbym gdzieś do knajpy. Co ty na to?”

Nawet, jeśli akurat nie przychodzi ci do głowy najlepsza możliwość, ciągle możesz przynajmniej pozostawić pytanie otwartym: „Musi być jeszcze jakaś możliwość. Powinniśmy to przemyśleć”.

Rada 100

Wiele pytań „albo-albo” ma w tle określone założenia. „Wolisz w poniedziałek, czy w czwartek?” W tym wypadku powinieneś spytać o te założenia: „Wyjaśnij mi najpierw, dlaczego mamy się w ogóle spotykać?”

Nie wykonuj ślepo poleceń

Niekiedy w dyskusji rozmówca wydaje polecenie, np.: „Wymień trzy najważniejsze powody, dla których psy linieją?”. A ty posłusznie szukasz tych trzech powodów. Nic nie przemawia zresztą przeciw temu – ale z twojego punktu widzenia nic za tym też nie przemawia. Mimo wszystko to robisz – i narażasz się na niebezpieczeństwo kompromitacji, jeśli sobie nie poradzisz.

Polecenia wywołują presję. Aż się proszą, żeby je wykonać. Dlatego tak ważne jest, żeby się przed nimi bronić, jeśli nie widzisz ich sensu. Jeśli bowiem raz wykonasz takie polecenie, presja stanie się jeszcze silniejsza. Pytaj zatem od razu: „A dlaczego mam to zrobić?”. Teraz przeciwnik ma za zadanie uzasadnić swoje żądanie. Jeśli nie potrafi, możesz je zwyczajnie zignorować.

Możesz jednak też obrócić takie polecenie na swoją korzyść. „Wymień trzy najważniejsze powody, dla których psy linieją!” – „Właściwie istnieje tylko jeden powód: jeśli pierzesz je w zbyt wysokiej temperaturze...”

