

Szczególne strategie asertywne

Zacięta płyta

„Zacięta płyta” to technika przydatna wówczas, gdy chcemy powiedzieć „nie” lub w inny sposób wytyczyć granice w rozmowie z osobą, do której nie dociera to, co mówimy. Możemy z niej skorzystać, aby zabronić czegoś pięcioletniemu dziecku, aby poinformować domokrażcę, że nie jesteśmy zainteresowani jego produktem, albo powiedzieć nadmiernie gościnnej pani domu, że nie mamy ochoty na nic do picia. „Zacięta płyta” to również skuteczny sposób mówienia innym o swoich życzeniach w sytuacjach, kiedy zaślepieni są własnymi. Na przykład możesz użyć tej techniki, aby zakomunikować swojemu mężowi, że wolisz pójść do restauracji francuskiej, a nie meksykańskiej; aby powiedzieć swojemu nastoletniemu synowi, by wrócił do domu przed północą; aby przypomnieć właścicielowi mieszkania o naprawie ciekącego kranu.

„Zacięta płyta” jest najbardziej użyteczna w sytuacjach, w których wyjaśnienia prowokowałyby jedynie rozmówcę do rozpoczęcia bezsensownej kłótni.

Oto dialog ilustrujący technikę „zaciętej płyty”:

Klientka: Kupiłam tę bluzkę tutaj kilka tygodni temu. Chcę ją oddać i otrzymać zwrot pieniędzy.

Sprzedawca: Czy ma pani paragon?

Klientka: Tak (pokazuje paragon sprzedawcy).

Sprzedawca: Kupiła pani tę bluzkę ponad miesiąc temu. To zbyt długi okres od zakupu. Jak może pani oczekiwać, że przyjmimy coś, co było kupione tak dawno?

Klientka: Wiem, że kupiłam ją miesiąc temu. Chcę ją oddać i otrzymać zwrot pieniędzy.

Sprzedawca: Jest to niezgodne z naszymi zasadami. W naszym sklepie wszelkich zwrotów można dokonywać w ciągu tygodnia od daty zakupu.

Klientka: Rozumiem to i chcę oddać tę bluzkę oraz otrzymać zwrot pieniędzy.

Sprzedawca: Biorąc pod uwagę nasze zasady, czułbym się nie w porządku, gdybym przyjął ten zwrot.

Klientka: Rozumiem, że czułby się pan nie w porządku, jednak chcę oddać tę bluzkę i otrzymać zwrot pieniędzy.

Sprzedawca: Za coś takiego mógłbym stracić pracę.

Klientka: Słyszę, że martwi się pan, iż mógłby stracić pracę, jednak ja chcę oddać tę bluzkę i otrzymać zwrot pieniędzy.

Sprzedawca: Proszę posłuchać, nie chcę ryzykować. Może przyjdzie pani jutro, kiedy będzie kierownik sklepu?

Klientka: Rozumiem, że wolałby pan, abym przyszła jutro, ale ja chcę oddać tę bluzkę i otrzymać zwrot pieniędzy teraz.

Sprzedawca: Chyba zacięła się pani płyta. To nieprawdopodobne.

Klientka: Wiem, że brzmi to jak zacięta płyta, ale ja chcę oddać tę bluzkę i otrzymać zwrot pieniędzy teraz.

Sprzedawca: No dobrze, dobrze. Niech mi pani da tę bluzkę.

Z treści na proces

Kiedy zauważysz, że rozmowa odbiega od tego, o czym chcesz rozmawiać, należy przesunąć uwagę z aktualnego tematu (treści) na to, co dzieje się pomiędzy tobą a rozmówcą (proces). Możesz na przykład powiedzieć: „Odeszliśmy od tego, o czym mieliśmy rozmawiać i gawędzimy sobie teraz o starych czasach” albo „Uświadomiłem sobie, że ja cały czas mówię, a ty milczysz”.

Przesunięcie uwagi z treści na proces wymaga ujawnienia tego, co czujemy lub myślimy w danej interakcji w określonym momencie. Na przykład: „Boję się coś więcej powiedzieć. Widzę, jak się zaczerwieniłeś i zaciskasz zęby” lub „Czuję dyskomfort, kiedy rozmawiamy o tym w miejscu publicznym. Zauważyłam, że oboje zaczęliśmy mówić szeptem” lub „Bardzo dobrze się czuję, kiedy widzę, że powoli rozwiązujemy ten problem. Naprawdę szczerze rozmawiamy. Bardzo pozytywnie cię teraz odbieram”.

Przesunięcie uwagi z treści na proces jest szczególnie pomocne, gdy ty i twój rozmówca czujecie złość i zaczynacie podnosić głos. Możesz wówczas powiedzieć: „Widzę, że obydwójce jesteśmy zdenerwowani. To bardzo drażliwy temat” lub „Rozmawiamy o wiele głośniej niż na początku i widzę, że oboje szykujemy się do walki”. Sztuka polega na tym, aby wypowiedzieć komentarz na temat tego, co dzieje się pomiędzy wami w sposób neutralny i bez emocji – tak, aby uwaga ta nie odebrana została jako atak.

Chwila na oddech

Czy czujesz się zmuszony do natychmiastowej odpowiedzi w każdej sytuacji? Kiedy ktoś zadaje ci pytanie, być może czujesz, że powinienes od razu na nie odpowiedzieć. Reagując w ten sposób, prawdopodobnie często robisz lub mówisz coś, czego potem żałujesz. Jeżeli nie dajesz sobie czasu, aby uświadomić sobie swoje uczucia i potrzeby, być może pozwalasz, aby inni podejmowali decyzje za ciebie.

Chwila na oddech pozwala ci: (1) upewnić się, że rozumiesz drugą osobę, (2) zanalizować to, co zostało powiedziane, (3) skupić się na swoim wnętrzu i uświadomić sobie, co czujesz, myślisz i czego chcesz w danej sytuacji, oraz (4) świadomie wpływać na sytuację, aby zwiększyć prawdopodobieństwo osiągnięcia swojego celu. Daje ci ona możliwość pomyślenia i przygotowania się.

Oto kilka przykładów wypowiedzi z zastosowaniem tej techniki:

„Powoli! Jest to zbyt ważne, aby tak się z tym śpieszyć”.

„To ciekawe. Pozwól mi chwilę pomyśleć”.

„Niezupełnie to rozumiem. Mógłbyś to powiedzieć inaczej?”

(Powtarzasz to, co – jak sądzisz – zostało powiedziane. Daje ci to czas na „przetrawienie” komunikatu i refleksję.)

Odkładanie na później

Kiedy wiesz, że to, o czym mówicie, jest istotne, ale dyskusja utknęła w martwym punkcie, odłóż ją na później. Technika odkładania na później jest cenna zwłaszcza wówczas, gdy interakcja jest zbyt bierna lub zbyt agresywna. Jedna ze stron może być na przykład zbyt małomówna, może płakać lub potulnie zgadzać się ze wszystkim, co mówi druga strona – lub przeciwnie: może ranić, obrażać i przywoływać dawne konflikty

Odkładanie na później może być dobrą strategią również wtedy, gdy potrzebujemy nieco czasu na przemyślenie czegoś. Na przykład w sytuacji, kiedy nie możesz zdecydować, który samochód kupić, a sprzedawca wywiera na ciebie presję; lub gdy twoja dziewczyna właśnie powiedziała ci, że cię kocha i chce wiedzieć, co ty do niej czujesz; albo gdy właśnie dostałeś od swoich teściów zaproszenie na weekend do ich domku letniskowego.

Poniżej opisana jest typowa sytuacja, w której można zastosować strategię odkładania na później.

W odpowiedzi na oskarżenia kolegi, który jest osobą nieelastyczną, możesz odpowiedzieć: „Myślę, że to, o czym mówisz, jest ważne i chciałbym o tym porozmawiać jutro”.

Bibliografia:

1. McKay M., Davis M., Fanning P. *Sztuka skutecznego porozumiewania się*. Gdańsk 2001
2. *Jak żyć z ludźmi – program profilaktyczny dla młodzieży*. MEN 1988
3. Chomczyńska-Miliszkiewicz M., Pankowska D. *Polubić szkołę*. Warszawa 2002
4. Tierney E. *Doskonalenie międzyludzkiej komunikacji na 101 sposobów*. Kraków 2000
5. Gajewska G., Szczęsna A., Doliński A. *Teoretyczno-metodyczne aspekty wychowania*. Zielona Góra 2003.