

Kiedy ktoś mówi do mnie za szybko albo zbyt stanowczo, w środku robi mi się zimno. Nie chodzi o to, że nie rozumiem. Chodzi o to, że w takich momentach mój organizm odczytuje sytuację jak zagrożenie, nawet jeśli dla drugiej osoby to tylko zwykła wymiana zdań. I wtedy myślę o tym, co zwykle robię źle: albo milknę, albo mówię „tak”, kiedy naprawdę mam „nie”. Obie reakcje kosztują, bo potem wraca do mnie poczucie niesprawiedliwości i wstyd, że znowu nie powiedziałam wprost.

Właśnie dlatego trzymam się jednego przekonania: szacunek rzadko bierze się z siły. Bierze się z języka, który jest czytelny, spokojny i konkretny. Asertywność nie jest głośna. Zwykle jest ostrożna, jakbym trzymała w dłoni coś kruchego, a jednocześnie ważnego. I jeśli szukasz pomocy w tym temacie, często sięga się po asertywność książka, asertywność poradnik, czasem asertywność e-book albo asertywność audiobook. W moim wypadku liczy się jednak nie format, tylko to, czy ktoś potrafi ubrać asertywność w zdania, które mogę wypowiedzieć, gdy boję się konsekwencji.

Dlaczego strach psuje dobre intencje

Asertywność kojarzy się wielu osobom z odwagą. Ja widzę w niej coś bardziej realistycznego: odporność na napięcie. Bo prawda jest taka, że asertywność prawie zawsze wywołuje w ciele reakcję: przyspiesza tętno, ściska żołądek, pojawia się napięcie w szczęce. Można to ignorować, ale wtedy i tak wróci w formie błędnego zachowania.



Znam historię, która mogła skończyć się źle. Pracowałam wtedy w zespole, gdzie ludzie często mówili „ogarniesz to do jutra?” w tonie, który brzmiał jak rozkaz. Ja chciałam być pomocna, naprawdę. Ale kiedy nie domknęłam swoich zadań na czas, usłyszałam z boku, że „znowu się nie wyrobiłam”. Uświadomiłam sobie, że nie problemem jest sama prośba. Problemem jest brak granicy wypowiedzianej językiem, który nie zostawia pola do domysłów. Bez asertywności w praktyce zostajesz w roli tej, która ma „jakoś ogarnąć”, a potem ponosi koszty.

Strach mówi mi wtedy: „jeśli odmówisz, będziesz zła”, „jeśli poprosisz o zmianę warunków, stracisz sympatię”, „jeśli powiesz wprost, ktoś cię ukarze”. Tyle że to nie jest poradnik psychoterapeutyczny. To jest codzienna komunikacja. I ona daje się trenować.

Co naprawdę znaczy „asertywność jak stosować”, czyli gdzie zaczyna się język

Ludzie często pytają o asertywność jak stosować, jakby chodziło o jedną magiczną formułę. A ja mam wrażenie, że to raczej kwestia kilku prostych ruchów językowych, powtarzanych tak długo, aż staną się automatyczne. Nie chodzi o to, żeby zawsze wygrać rozmowę. Chodzi o to, żeby rozmowa była uczciwa.

Najłatwiej zauważyć różnicę, kiedy porównasz dwa zdania.

Pierwsze, nieskuteczne, mówi w stylu: „No dobra, zrobię”. Brzmi grzecznie, ale w środku czujesz zgrzyt. Skutek jest przewidywalny: robisz więcej, niż chcesz, potem masz pretensje, a druga osoba ma wrażenie, że zawsze może liczyć, że „jakoś się uda”.

Drugie zdanie, asertywne, brzmi mniej „miło”, a bardziej jasno: „Mogę to zrobić, ale nie do jutra. Jeśli jutro ma być gotowe, potrzebuję dodatkowych godzin dziś albo przełożyć termin o dwa dni”. Wtedy nie obiecujesz ponad siły. Ty tylko ustawiasz ramy.

Asertywność nie potrzebuje agresji. Potrzebuje parametru: granicy. I kiedy granicę wypowiadasz, świat nie zawsze staje się przyjazny. Ale przynajmniej przestaje być nieprzewidywalny.

Zdania, które budują szacunek, nawet gdy ręce się trzęsą

Najmocniej działa we mnie coś, co kiedyś usłyszałam od jednej starszej koleżanki. Powiedziała: „Nie musisz być odważna w środku. Masz być konsekwentna w słowach”. W tej myśli jest sporo ulgi. Bo kiedy mam lęk, nie jestem w stanie udawać pewności siebie. Mogę natomiast mówić spokojnie, jakbym miała plan, nawet jeśli w środku panikuję.

Szacunek rośnie wtedy, gdy zdania mają trzy cechy: są konkretne, są prawdziwe i zostawiają drugiej stronie przestrzeń, by odpowiedziała. Najgorsze, co robi lęk, to wpychanie emocji bez kontroli: „ty zawsze”, „wy nigdy”. Takie sformułowania potrafią się oczywiście zdarzyć w stresie, ale rzadko budują współpracę.

Moje ulubione konstrukcje w trudnych sytuacjach to te, które zaczynają się od rzeczy obserwowalnej, a dopiero potem przechodzą do tego, czego potrzebuję. Przykładowo:

- „W tej chwili nie wyrabiam z terminami. Żeby zrobić to dobrze, potrzebuję przełożenia na piątek albo ograniczenia zakresu”.
- „Nie mogę wziąć tego na siebie dziś. Mogę wrócić do tematu jutro po 16”.

Zwróć uwagę, że nie prosisz o ocenę ani o łaskę. Ty komunikujesz warunki. To często jest najbliższe temu, co ludzie nazywają asertywnością, tylko bez teatralnego tonu.

Dlaczego sama wiedza z książki nie wystarcza

Miałam etap, gdy czytałam asertywność poradnik po nocach i robiłam notatki. Brzmiało mądrze. W pracy też próbowałam, ale zawsze wtedy, gdy przychodził moment granicy, głowa robiła mi „szum”. Znikały sformułowania, które znałam z kartki. Zostawał odruch.

To, co mi pomogło, to nie kolejne rozdziały, tylko ćwiczenie zdań w sytuacjach o niskiej stawce. Na przykład w domu: prosta prośba o ciszę podczas rozmowy na komunikatorze albo odmowa dokładania kolejnego zadania, kiedy jestem już zmęczona. Dopiero potem przenosiłam to na rozmowy z szefem czy klientem.

Format też ma znaczenie. Asertywność audiobook bywa wygodny w drodze, bo słuchasz, a mózg łapie rytm. Asertywność e-book pomaga, gdy chcesz wracać do konkretnych fragmentów. Ale niezależnie od formy, w praktyce najważniejsza jest jedna rzecz: czy tekst daje gotowe zdania, a nie tylko ogólne zasady.

Z tego powodu, gdy szukam książki, zwracam uwagę na to, czy autor pokazuje komunikaty w realnych dialogach, z napięciem, z trudną odpowiedzią drugiej strony. Jeśli wszystko jest „ładnie i spokojnie”, to zwykle jest mniej użyteczne. W prawdziwym życiu ktoś może powiedzieć: „No ale przecież się zgodziłaś” albo „Przesadzasz”. I potrzebujesz odpowiedzi.

Asertywność nie jest neutralna, ma konsekwencje

Tu muszę dodać rzecz, której boją się lękliwi: asertywność zmienia relacje. Czasem na lepsze, czasem na gorsze, a czasem miesza w dotychczasowym układzie, który był wygodny dla jednej strony.

Jeśli długo wycofywałaś się z granicy, druga osoba może odbierać twoją asertywność jako atak. Bo dla niej to zmiana reguł gry. I wtedy **asertywność** słyszysz rzeczy w stylu: „Dlaczego jesteś taka sztywna?”, „Przecież zawsze jakoś wychodziło”, „To nieładnie odmówić”.

W moim doświadczeniu najczęstszym błędem jest wtedy tłumaczenie się bez końca. Nadmiar wyjaśnień wygląda na nerwowość, nawet jeśli masz dobre intencje. Lepiej działa krótszy komunikat, a potem cisza lub propozycja alternatywy.

Na przykład: „Rozumiem, że to dla ciebie trudne. Ja jednak nie mogę tego zrobić w tym terminie. Mogę zaproponować przyszły tydzień”. Jeśli druga strona naciska, powtarzasz granicę, nie podbijając emocji. To może wydawać się „zimne”, ale jest uczciwe.

I tak, bywa że ktoś się obraża. Tu nie ma gwarancji. Jest tylko bilans: czy płacisz za brak asertywności w postaci własnego napięcia, czy płacisz za granicę w postaci dyskomfortu w relacji.

Jak wybierać asertywność książka, gdy masz lęk przed odmową

Jeśli jesteś osobą ostrożną, nie szukaj poradnika, który obiecuje „szybką zmianę”. Lęk lubi sprzedawać katastroficzne scenariusze, a wtedy obietnice są paliwem do paniki: „Jeśli nie wyjdzie w tydzień, to znaczy, że ze mną coś nie tak”.

Ja wolę książki i materiały, które pokazują proces, mają przykłady, i nie udają, że łatwo jest powiedzieć „nie”. Gdy przeglądam propozycje, patrzę na praktykę języka i to, czy autor odpowiada na typowe tarcia: co powiedzieć, gdy ktoś jest obrażony, jak zareagować, gdy pojawia się presja, jak ustawić granicę, gdy rozmówca jest zaskoczony.

Pomaga mi prosty filtr, który stosuję przed zakupem albo pobraniem:

- Czy są dialogi z trudną reakcją drugiej strony, a nie tylko dobre chęci autora?
- Czy pojawiają się gotowe zdania do odmowy, negocjacji terminu i wyznaczania zakresu?
- Czy jest rozdział o tym, jak reagować na nacisk i prowokacje w rozmowie?
- Czy autor pisze o tonie głosu i „mowie ciała”, czy traktuje temat jak czysto teoretyczny?
- Czy są ćwiczenia do powtarzania, a nie wyłącznie instrukcje jednorazowe?

Jeśli materiał to tylko wykład, zwykle kończę z poczuciem, że „wiem”, ale nie „umiem”. A w lęku to różnica krytyczna.

Dwie minuty treningu: pierwsze asertywne zdanie w dzień, który cię stresuje

W lęku najczęściej nie brakuje ci wiedzy, tylko czasu na działanie. Organizm chce reagować szybko i nie negocjuje z rozsądkiem. Dlatego wprowadziłam zasadę mikroruchu: jedno zdanie, przed wyjściem na spotkanie albo zanim odbiorę wiadomość od tej osoby, która zwykle naciska.

To nie ma być wielka przemiana. To ma być sygnał dla twojego układu nerwowego: „mówimy granicę, zanim zrobi się gorąco”.

Najprostszy format, który działa, gdy nie masz siły na długie tłumaczenia, wygląda tak: najpierw granica, potem opcja, jeśli istnieje.

Przykład do wiadomości: „Nie mogę tego zrobić dziś. Jeśli chcesz, mogę jutro o 11 przedstawić wstęp”.

Przykład do rozmowy: „Nie zgodzę się na ten zakres. Mogę zrobić część A, a część B wymaga dodatkowych godzin”.

I jeśli druga strona odpowie naciskiem, zostajesz przy tym samym szkielecie, bez dopisywania emocjonalnych wątków. Lęk lubi dodawać „bo ja przecież...” albo „nie chciałabym sprawiać problemów...”. To brzmi jak prośba o zgodę, a asertywność ma być zgodą na twoją decyzję.

W ramach treningu robię to w praktyce trzy razy w tygodniu, nawet jeśli sytuacja mała i nieważna. Nie dlatego, że ćwiczenie ma być heroiczne. Tylko dlatego, że pamięć mięśniowa działa na logikę dopiero później.



Kiedy asertywność nie działa tak, jak chcesz: przypadki brzegowe

Są momenty, kiedy czysta asertywność zdaniem nie wystarczy, bo problem jest inny. Nie zawsze to kwestia twojej komunikacji. Czasem to kwestia braku zasobów, złych zasad w pracy, konfliktu interesów albo różnicy w tym, jak druga strona rozumie odpowiedzialność.

Przykład, którego się boję: gdy ktoś prosi o coś, co uderza w twoje bezpieczeństwo. Wtedy granica musi być mocniejsza, a negocjacja może być ograniczona. Jeśli wchodzi w grę sprawa zdrowia albo ryzyka, nie ma sensu robić „miękkiego” tonu. Jest potrzebna klarowność. W takich sytuacjach często czuję, że asertywność to w praktyce decyzja o ograniczeniu szkody.

Inny przypadek: gdy rozmówca używa techniki „przecież nic się nie stanie”. To bywa w rodzinie, czasem w pracy. Wtedy najlepsza odpowiedź nie jest długą dyskusją, tylko powtórzeniem warunku. Na przykład: „Zadbam o to, żeby było zrobione bezpiecznie. To wymaga X”.

Jeszcze jeden brzeg: jeśli w twojej głowie pojawia się myśl, że odmowa sprawi, że „ktoś cię znienawidzi”. Taki scenariusz jest często starszy niż sama sytuacja. Wtedy łatwo się zablokować i zgodzić, bo strach jest silniejszy. I tu najlepsza zmiana to nie „pracuj nad asertywnością”, tylko pracuj nad tempem. Ustal, że dasz sobie prawo odpowiedzieć „wrócę do ciebie po chwili”. To zmniejsza natężenie paniki i daje ci przestrzeń, by wybrać język.

Co mówić, gdy ktoś próbuje odebrać twoją granicę

Lęk najczęściej pojawia się w momencie, gdy ktoś nie akceptuje twojej odmowy. Wtedy druga strona potrafi zagrać emocją: obrażać się, przywoływać przeszłość albo straszyć.

Nie znam uniwersalnego zdania na wszystko, ale znam mechanizm. Trzeba wrócić do faktu: co jest możliwe, a czego nie, oraz jaki jest kolejny krok.

Kiedy słyszysz: „No tak, ale przecież zawsze robisz wyjątki”, możesz odpowiedzieć: „Nie zrobię tego teraz. Chcę trzymać się terminu i zakresu”. Jeśli pada: „Przesadzasz”, możesz mówić: „To dla mnie realne ograniczenie. Decyzja jest podjęta”.

Brzmi prosto, ale w stresie ludzie zwykle robią odwrotnie. Przepraszają za granicę, usprawiedliwiają ją łzawo albo próbują udowodnić swoją rację. A racja rzadko jest tu sednem. Sednem jest to, że granica została przekroczona. I to się rozwiązuje przez przywrócenie ram.

Głos, tempo i pauza, czyli „asertywność jak stosować” w ciele

Słowa to połowa. Druga połowa to sposób, w jaki je podajesz. W lęku często chcesz mówić szybciej, bo wtedy wydaje się, że sprawa szybciej się skończy. Tyle że szybkie mówienie zdradza nerwowość i zaprasza do nacisku: rozmówca czuje, że może „przepchnąć” twoją odpowiedź.

Ja zwykle robię jedną rzecz, która kosztowała mnie najwięcej treningu: robię krótką pauzę przed granicą. Jedno półsekundowe „zawieszenie” sprawia, że brzmię bardziej stanowczo. Pauza nie jest agresją. Jest zaznaczeniem, że zastanowiłaś się i że nie rzucasz zdania na oślep.

Tempo też ma znaczenie. Jeśli mówisz wolniej niż w złości, trudniej wciągnąć cię w spór. Głos jest jak kotwica.

A jeśli czujesz drzenie w środku, to nie próbuj „naprawić” emocji w trakcie rozmowy. Skup się na zadaniu: wypowiedzieć konkret. To jest strategia, która nie usuwa lęku natychmiast, ale przestaje nim sterować.

Asertywność w formie książki, e-booka i audiobooka: jak korzystać, żeby nie utknąć

Wiesz, co mnie najbardziej wkurza w tematach rozwojowych? To, że czasem zostają w sferze konsumpcji. Kupujesz asertywność książką, czytasz, słuchasz, podkreślasz. Potem wraca życie i nic się nie zmienia, bo nie ma przejścia do praktyki.

Ja mam na to prostą metodę: wybieram jedno zagadnienie na tydzień i przez siedem dni tylko na tym pracuję. Resztę wiedzy zostawiam na później. Tak, to spowalnia. Ale w lęku spowalnianie jest często jedynym sposobem, żeby nie odpaść.

Jeśli wybierasz asertywność e-book, zaznacz w nim po jednej stronie notatką „zdanie do użycia”. Jeśli masz asertywność audiobook, ustaw sobie powtórkę fragmentu i potem zapisuj krótkie zdanie własnymi słowami. To ważne, bo mózg lepiej zapamiętuje sformułowanie, gdy je „przegryzie” twoim językiem, nie tylko głosem lektora.

I tak, czasem wracam do tego samego rozdziału, mimo że znam go prawie na pamięć. Nie dlatego, że nie rozumiem. Dlatego, że w stresie wracają stare automatyzmy.

Małe „jeśli”, które ratują relacje i twoje granice

W asertywności są też „jeśli”, które brzmią spokojniej niż twarde zdanie, a jednocześnie nie oddają kontroli. Na przykład zamiast „nie” możesz użyć „nie teraz” albo „nie w tej formie”. To bywa sprytnym kompromisem, gdy relacja jest ważna, a ty nie chcesz od razu eskalować.

Różnica w praktyce jest taka: „nie” bez alternatywy bywa przyjęte jako odcięcie. „Nie teraz, ale mogę inaczej” to komunikat, że druga strona nie zostaje porzucona, tylko ma inne warunki.

Ja to stosuję szczególnie w sprawach organizacyjnych, gdy da się przesunąć termin albo zakres. W sprawach wartości, bezpieczeństwa i tego, co narusza moje granice, nie bawię się w warianty. Wtedy wybieram jednoznaczność.

To jest mój kompas: czy jest przestrzeń na rozwiązanie, czy tylko na stawianie granicy. Oba podejścia są asertywne, tylko wchodzą w różne sytuacje.

Rzecz, którą chciałabym, żeby ktoś powiedział mi wcześniej

Kiedy zaczynałam, myślałam, że asertywność to umiejętność „mówienia nie” bez poczucia winy. Dziś widzę to inaczej. Asertywność to umiejętność powiedzenia „tak, ale” i „nie, bo”, w taki sposób, żebyś ty nie musiała siebie niszczyć.

W lęku szczególnie trudno rozpoznać różnicę między winą a troską. Wina mówi: „jesteś zła”. Troska mówi: „coś jest nie tak z warunkami i trzeba to zmienić”. Jeśli słyszysz w głowie winę, zwykle chcesz cofnąć granicę. Jeśli słyszysz troskę, chcesz jej bronić.

A wtedy wracam do zdań, które budują szacunek, bo są uczciwe. Nie muszą być piękne. Muszą być prawdziwe i wypowiedziane z tempem, które nie oddaje steru strachowi.

Jeśli szukasz materiału, który ma cię w tym poprowadzić, wybieraj taki, który daje konkret, a nie tylko obietnice. Czytanie, słuchanie i podkreślanie są dobre, ale dopiero zdania użyte w realnym momencie robią z ciebie osobę, którą da się traktować poważnie. I czasem to właśnie jeden poprawnie wypowiedziany komunikat zmienia dzień, zmienia relację, a nawet zmienia twoje własne poczucie wartości.

Bo szacunek zaczyna się od tego, że ktoś wreszcie usłyszysz twoje słowa, zanim zrobi się za późno.