

Spis treści

Część I Twoja osobista karta praw	7
1. Wymigiwanie się	8
2. Przepraszam, nieczynne	10
3. To, co Ci się należy	12
4. Barwy słowa „nie”	14
Część II Trzy style	17
5. Złotowłosa i trzy style	18
6. Trzy magiczne słowa	20
7. Twój manifest	22
8. Wiesz, że jesteś asertywny, gdy...	24
Część III Słuchanie i wyrażanie swoich myśli	27
9. Zamienić się w słuch	28
10. Powiedz to swoim ciałem	30
11. Tylko fakty, proszę pani	32
12. Ja, ja, ja	34
13. Królowa dnia	36
14. Osobiste slogany	38
15. Najpierw mów do siebie	40
16. Prawda jako strategia	42
17. Scenariusz	44

Część IV Reagowanie na krytykę	47
18. Tak, i co z tego?	48
19. Wszystko jest możliwe	50
20. Koniec rozmowy	52
21. Dzielenie włosa na czworo	54
22. Proszę, mów dalej	56
23. Sztuka odpuszczania	58
24. Jak ty komu, tak on tobie	60
25. A propos kangurów	62
Część V Jak radzić sobie z trudnymi ludźmi	65
26. Wszystko w rodzinie	66
27. Nie, aniołku	68
28. Dość o tobie	70
29. Strach przed literami	72
30. Zły szef	74
31. Strażnik więzienny czy współpiskowiec?	76
32. Jak zmienić innych	78
Część VI Specjalne strategie	81
33. Zdarta płyta	82
34. Eskalacja kreatywności	84
35. Chwileczkę	86
36. Włącz swój film	88
37. Droga pośrednia	92
38. Krótka przerwa	94
39. Opowiedz mi o tym, jak porwali cię kosmici	96
40. Poznaj siebie	98
41. Moja ulubiona przyczyna tkwi we mnie	100
42. Imitacja to najszczęstsza forma pochlebstwa	102

Część VII Sytuacje wyjątkowe	105
43. Bez zobowiązań	106
44. Bądź twardym klientem	108
45. Ani mru-mru	112
46. Przyjmowanie komplementów	114
47. Zamienić się w smarkacza	118
48. Telefoniczne wojny	120
49. Wyjdźmy gdzieś razem	124
50. Masz wiadomość czy wiadomość ma Ciebie?	126
O autorach	129

Część I



Twoja osobista karta praw



1. Wymigiwanie się

Jak wykręcić się prawie od wszystkiego

Ile razy Ci się to zdarzyło? Kolega z pracy, za którym szczególnie nie przepadasz, dzwoni do Ciebie i pyta: „Co robisz w sobotę?”, a Ty bezmyślnie odpowiadasz: „Nic”. Ani się obejrzyysz, a kilka dni później będziesz siedział w licealnej auli na lokalnej aukcji i popijając zwietrzałego, ciepłego szampana, weźmiesz udział w licytacji apartamentu w Jalcie dzielonego z kilkoma innymi właścicielami. Potem będziesz się uśmiechał do platynowej blondynki z przyczepy zaparkowanej przy drodze, która za wszelką cenę zechce Cię przekonać, że jej oferta środków czyszczących nie ma nic wspólnego z piramidą finansową.

Zasada numer jeden dotycząca wykręcania się brzmi: *Nigdy nie przyznawaj się, że masz wolny czas*. Powtarzaj sobie na głos: „Nie wiem, co będę robić. Muszę sprawdzić”. Jeśli rozmówca zasugeruje, że chciałby Cię gdzieś zaprosić, poproś o więcej szczegółów. Dowiedz się, co to za wydarzenie, a dopiero potem „zajrzyj do kalendarza”. Dzięki temu zyskasz czas, żeby odpowiedzieć sobie na kluczowe pytania: *Czy naprawdę chcę tam pójść?* A jeżeli nie, to: *Jaką mam wymówkę?*

Jeśli chodzi o wymówki, to najlepiej, żeby były proste. Nie wymyślaj kuzynki ze stwardnieniem rozsianym, którą musisz przenieść ze szpitala do hospicjum. Dręczyciel może chcieć rozwiązać Twój wymaginowany problem, mówiąc na przykład: „Nie ma sprawy, zabierz ją ze sobą. Budynek ma osobne wejście dla niepełnosprawnych, a twoją kuzynkę być może zainteresuje licytacja prywatnych sesji leczniczych u wielbego Sykesa”.

Najlepsze wymówki są proste i mało konkretne: „Przykro mi, mam inne plany”, „Tego wieczoru nie mam czasu” albo „To nie dla mnie”. Oprzyj się potrzebie przekonywania, że Twoje plany są bardzo ważne i za nic w świecie nie możesz ich zmienić. Dzięki temu nie będziesz musiał uciekać się do kłamstwa. Nawet jeśli zamierzasz po prostu zaszyć się w mieszkaniu i zjeść dużą porcję lodów z radości, że nie musisz uczestniczyć w żadnej zbiórce pieniędzy.

Ta prosta technika nie wystarczy jednak, żeby uwolnić się od przebiegłego prześladowcy. Potrafi on zadawać otwarte pytania oplatające całą Twoją przyszłość niczym pajęcza sieć: „Nigdy ze sobą nie rozmawiamy. Kiedy wpadniesz do nas na kolację, żeby obejrzyć zdjęcia z domowego porodu przyrodniej siostry mojej bratowej?”.

W takich przypadkach za nic w świecie nie możesz przystać na propozycję. Musisz przekonać rozmówcę, że jesteś zbyt zajęty, żeby pomyśleć choćby o ustaleniu daty. Poproś go, aby zabrał swoją sieć i usnuł ją później, najlepiej gdy wyemigrujesz do Ziemi Ognistej: „W tym tygodniu nie dam rady. Przyszły tydzień będzie jeszcze gorszy, a potem muszę pojechać do mamy, ale jeszcze nie umówiłem się z nią na konkretny termin. Kurczę, bardzo chciałbym się z tobą spotkać, ale niestety będziemy musieli przełożyć to na później. Zadzwoń do ciebie, gdy u mnie wszystko się trochę uspokoi”.

Zwróć uwagę na ważne cechy zasady, którą nazywamy Reakcją Trzech „N”: *Nie teraz, Nie później, Nie nigdy*. Teraz masz mnóstwo zajęć, w najbliższej przyszłości też nie masz czasu, ale kiedyś, w dalekiej przyszłości *być może* znajdziesz chwilę dla pana Pająka.

Oddzwaniać czy nie? Oczywiście nie masz takiego obowiązku. Pamiętaj, że to pająk chce się z Tobą spotkać, a nie Ty z nim. Jeżeli czujesz się zobowiązany wobec kogoś, wyznacz taki czas i miejsce spotkania, żebyś mógł szybko je zakończyć. Może to być bar na lotnisku w Dallas, w trakcie przesiadki w drodze do Ziemi Ognistej.

2. Przepraszam, nieczynne

Wygospodarowanie czasu dla siebie

Nie jesteś sklepem całodobowym. Nie musisz być otwarty 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez 365 dni w roku. Nie musisz stać na baczność, ubrany w muszkę i czerwoną kamizelkę, witać klientów z przyklejonym do twarzy uśmiechem i zadawać im nieśmiertelnego pytania: „Czym mogę służyć?”.

Masz prawo do wolnych chwil. Nie możesz bez przerwy wysłuchiwać cudzych żądań. Dzieci, małżonek, rodzice i przyjaciele nie powinni przerywać Twoich zajęć za każdym razem, gdy chcą batonika, szukają plastra albo chcą opowiedzieć Ci o nowince psychologicznej. Co by się stało, gdyby zatrzymali się na Twoim parkingu i zobaczyli, że jesteś nieczynny? Czy padliby na ziemię i zginęli na miejscu? Oczywiście, że nie – poszliby do innego sklepu albo wrócili o innej porze.

„Ale oni na mnie polegają”. Tak, to prawda. Podobnie kleszcze polegają na psie. Jeżeli raz na jakiś czas nie oderwiesz od siebie tych krwiopijców, wyssą z Ciebie całą energię życiową.

Jak to zrobić? Użyj asertywnej wymówki. Oto kilka wskazówek wraz z przykładami:

Niech będzie prosta: „Teraz mam przerwę i nie mogę rozmawiać”.

Odlóż rozmowę na później: „Teraz nie mogę o tym rozmawiać. Przełożmy to na wieczór”.

Wypoczywaj w określonym miejscu albo wymyśl specjalny znak: „Kiedy moje drzwi są zamknięte, nie przeszkadzajcie mi. Niedługo do was przyjdę i wtedy będziemy mogli porozmawiać”.

Zwróć uwagę osobom, które są dla Ciebie najbardziej kłopotliwe: „Danny, jesteś moim synem i bardzo cię kocham, ale nie chcę, żebyś dzwonił do mnie po 22.00 i przed 9.00 rano”.

Zrób „czarną listę” zakazanych tematów: „Nie chcę wysłuchiwać twoich prośb o to, żebym pożyczył ci pieniądze lub samochód albo zrobił pranie”.

Uprość sobie życie: Pozbądź się list telefonów do komitetów, grup dyskusyjnych i instalatorów alarmów przeciwwłamaniowych.

Ralph był utalentowanym elektrotechnikiem. Marzył o wynalezieniu systemu wykorzystującego energię słoneczną. Chciał pracować nad tym w wolnym czasie, ale codziennie odbierał dziesiątki telefonów od rodziny, przyjaciół i kolegów, którzy prosili go o pomoc. W końcu zdał sobie sprawę, że musi chronić swój czas. Najpierw poprosił rodzinę i znajomych, żeby kontaktowali się z nim tylko w godzinach pracy lub w weekendy. To trochę pomogło. Potem kupił automatyczną sekretarkę, na której nagrał tekst: „Dzień dobry, tu sklep Ralpha. Proszę zostawić swój numer, a my oddzwonimy do państwa”. Dodatkowo wyciszył dzwonek — dzięki temu nie kusiło go, żeby przeglądać listę nagranych wiadomości albo odbierać telefony, gdy był w sklepie.

Jeżeli przestaniesz się zachowywać jak pracownik sklepu całodobowego, ludzie będą traktować Cię inaczej. Uznają Cię za profesjonalistę takiego jak lekarz, prawnik czy architekt. Zaczną cenić Twój czas – zrozumieją, że jesteś gotowy im pomóc, ale nie przez 24 godziny na dobę. Będą pytali Cię, czy masz chwilę, żeby z nimi porozmawiać, czy raczej wolałbyś umówić się na dłuższą rozmowę. Wreszcie znajdziesz czas dla siebie, a znajomi będą mogli liczyć na całą Twoją uwagę, gdy zwrócą się do Ciebie w godzinach pracy.

3. To, co Ci się należy

Kelly jest jedną z tych osób, które nie wiedzą, czym jest karta praw. Pracuje na dwa etaty, żeby utrzymać siebie i męża Joego, który nie kwapi się ze znalezieniem pracy, ponieważ marzy o karierze muzyka. Kelly nie zdaje sobie sprawy, że ma takie same prawa jak Joe.

Opinię o tym, co należy jej się od życia, oparła na błędnych przekonaniach, przypuszczeniach i regułach, które podpatrzyła w krzywym zwierciadle swojego domu rodzinnego. Czy zdarzyło Ci się kiedyś spojrzeć w lustro i stwierdzić, że coś jest nie tak (nie mamy na myśli oglądania się w stroju kąpielowym w przymierzalni sklepowej)? Niektóre lustra zniekształcają obraz i nawet jeśli jesteś tego świadomy, możesz nie zdawać sobie sprawy ze skutków deformacji.

Czasami reguły są jasne (*Zawsze przepraszaj ludzi, żeby być z nimi w dobrych stosunkach*), a czasami przybierają formę sugestii (*Nie składaj podania na uniwersytet, bo twój brat poczuje się gorszy*). Są niczym trzaśnięcie drzwiami – ograniczają Twoje możliwości. Być może rodzice powtarzali Ci, że jesteś samolubny i nieczuły, że nie możesz wymagać szczególnego traktowania i nie powinieneś rozmawiać o problemach osobistych poza domem. Lista podobnych oskarżeń i zakazów jest bardzo długa.

Jeśli starasz się przestrzegać tych reguł, czujesz się przygnębiony i bezwartościowy. Jeżeli natomiast odważysz się im sprzeciwić, dręczy Cię poczucie winy. W efekcie zaczynasz przyciągać do siebie ludzi, którzy chętnie Cię wykorzystują, żeby zaspokoić własne potrzeby. Dobrze im z Tobą, prawda? Cóż, czas pozbyć się pijawek.

Być może Cię to zdziwi, ale nie musisz zapracować na swoje prawa osobiste – wystarczy, że żyjesz. Czy jesteśmy stuprocentowo pewni, że masz prawa osobiste? Oczywiście, że tak. Są one zagwarantowane w konstytucji. Tak, wiemy, lekcje wiedzy o społeczeństwie były wyjątkowo nudne. To nie ma znaczenia. Naszym celem jest

odświeżenie Twojej pamięci. Konstytucja mówi o określonych „niezbywalnych” prawach, czyli takich, które nie podlegają żadnej dyskusji. Jest to między innymi wolność osobista, prawo do życia i zakaz dyskryminacji w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym. Widzisz? A Ty zastanawiałeś się, czy możesz powiedzieć „nie”, gdy podczas rodzinnego obiadu poproszono Cię, żebyś załatwił coś w trakcie wolnego dnia.

Oprócz tego, że masz te wszystkie prawa, musisz je wyegzekwować. Oto co powinieneś zrobić. Pomyśl o zasadach, którymi kierujesz się w życiu – zarówno tych rzeczywistych, jak i potencjalnych. Wypisz je na kartce, a szybko przekonasz się, jak negatywne i wyniszczające są to reguły. Gdybyś postanowił w pełni korzystać ze swojej wolności osobistej, jakie nowe punkty musiałbyś dopisać do listy?

Jeżeli nie przychodzą Ci do głowy żadne pomysły, stwórz przeciwieństwa wszystkich reguł, które zanotowałeś. Jeżeli na przykład wcześniej napisałeś: „Nie wolno mi rozmawiać o tym, czego potrzebuję”, zmień to na: „Mam prawo prosić innych o to, czego potrzebuję”. Oczywiście, oni mają prawo powiedzieć „nie”, ale nawet jeśli to zrobią, będziesz czuł się dużo lepiej z samym sobą. A możesz się zdziwić, gdy zobaczysz, ilu ludzi zgodzi się spełnić Twoją prośbę.

Pomyśl, jak zmieniłoby się Twoje życie, gdybyś podarował sobie choć jedno lub dwa prawa osobiste.

4. Barwy słowa „nie”

Masz prawo do odmowy

Od kiedy po raz pierwszy zmanifestowałeś swoją autonomię, mówiąc mamie „Nie!”, zarówno ona, jak i reszta społeczeństwa starała się oduczyć Cię stosowania tego słowa. Trudno jest kontrolować przekorne, pewne siebie i uparte dzieci, dlatego wszyscy powtarzali Ci, że „ładniej” jest utrzymywać dobre stosunki z ludźmi, zgadzać się i współpracować z nimi, i po prostu być dla nich miłym.

Spróbuj obudzić w sobie wewnętrznego dwulatka. Przypomnij sobie, jak wspaniale się czuleś, kiedy rozstawiałeś szeroko pulchne nóżki, nadymałeś dolną wargę i krzyczałeś: „Nie!” na wszystkie nierozsądne żądania dorosłych: *Wstawaj. Idź spać. Zjedz obiad. Teraz nie jest pora na ciastka. Przebierz się. Bądź cicho. Mów głośniej.* Właściwie te żądania nie różniły się bardzo od wymagań, które teraz musisz spełniać, prawda?

Teraz jednak jesteś dorosły. Masz prawo przysługujące wszystkim pełnoletnim osobom – możesz sam zdecydować, jak spędzisz wolny czas, z kim się spotkasz, dokąd pójdziesz, co zjesz na kolację albo o której położysz się spać.

Gwendolyn była cukiernikiem i pracowała w dużej piekarni. Jej szef był zbyt wielkim skąpcem, żeby zatrudnić dodatkową kasjerkę w sobotnie poranki, gdy w sklepie panuje największy ruch. Dlatego co tydzień prosił Gwen, żeby od ósmej do dziesiątej pomagała przy kasie, mimo że właśnie skończyła nocny dyżur w piekarni. Gwen nie chciała być niegrzeczna i zależało jej na sympatii szefa, więc ulegała jego prośbom. Jednak nigdy nie dostała dodatkowego wynagrodzenia za tę pracę, a nawet nie usłyszała zwykłego „dziękuję”. Pewnego dnia była tak przemęczona, że powiedziała: „Nie, nie mogę tego

zrobić”. Czy została zwolniona? Czy szef ją znienawidził? Wcale nie. Wzruszył tylko ramionami, poprosił o pomoc kogoś innego, a w końcu zatrudnił dodatkowego pracownika na soboty.

Nie czekaj, aż Twoja ugodowa natura doprowadzi Cię na skraj choroby. Kiedy ktoś prosi Cię o przysługę, zadaj sobie kluczowe pytanie: *Czy naprawdę chcę to zrobić?* Jeżeli odpowiedź jest negatywna, naucz się mówić „nie” w taki sposób, jaki Ci najbardziej odpowiada:

Prosto	Nie.
Grzecznie	Nie, dziękuję.
Wielokrotnie	Nie, nie, nie.
Z przekleństwem	Nie, do cholery!
Z żalem	Przykro mi, ale nie mogę.
Z emfazą	Nie ma mowy!
Pogodnie	O, nie.
Milutko	Nie, psze pana.
Z rozczarowaniem	Bardzo bym chciał, ale nie mam czasu.
Uczciwie	Szczerze mówiąc, nie chce mi się.
Obwiniając innych	Mój chłopak mi nie pozwoli.
Formalnie	Odmawiam.
Meteorologicznie	Prędzej piekło zamarźnie.
Wielojęzycznie	Nie, no, nein, niet, non.
Przewidująco	Nie, nawet za milion lat.