

Rozdział 4

Kompetencje komunikacyjne

4.1. Sztuka mówienia — bariery komunikacyjne, potrzeba feedbacku (metoda *hamburgera*)

W tym podrozdziale przedstawię narzędzia, które świadomie i umiejętnie zastosowane zapewniają większą skuteczność komunikacyjną — zrozumienie i porozumienie. Został napisany z myślą o relacjach międzykapłańskich, głównie jako pomoc młodemu wikaremu, na przykład w kontakcie z autorytarnym proboszczem czy zazdrosnym, uprzedzonym współbratem. Dlatego sięgam po przykładowe frazy bezpośrednio usłyszane na parafiach albo przekazane przez księży jako szczególnie raniące. Niemniej wskazane rozwiązania oraz bariery komunikacyjne, jakich należy unikać, sprawdzają się we wszystkich relacjach, także z prowokacyjnymi uczniami, wiernymi wychowującymi młodego księdza, wujem — antyklerykałem przejmującym każde spotkanie rodzinne, czy kochaną, acz zaborczą mamą. Osobno omówiłam sposoby komunikacji z osobami chorymi, umierającymi i w żałobie.

To, co proponuję, służy nie do forsowania swojego zdania czy osiągnięciu doraźnych korzyści, ale do praktycznego doskonalenia relacji międzyludzkich, „[...]te najbardziej rozwijające zawsze odbywają się w atmosferze akceptacji, zrozumienia i autentyczności. Problemem oczywiście jest doprowadzenie do takiej sytuacji, jeśli nie jesteśmy pozytywnie związani emocjonalnie z rozmówcą”¹²⁹.

129 Z. Wieczorek, *Porozumienie bez przemocy Marshalla Rosenberga jako sposób na redukcowanie barier komunikacyjnych*, „Przegląd Naukowo-Metodyczny »Edukacja dla Bezpieczeństwa«” 2012, nr 5.3 (16), s. 104.

Dwa założenia, które należy mieć cały czas z tyłu głowy w trakcie komunikacji: że osoba, z którą się komunikujemy jest podmiotem, a nie przedmiotem naszych starań, że jest naszym partnerem, z którym chcę współpracować (dla niego i wspólnie z nim) oraz że go akceptuję (nie muszę lubić) — uznaję jego podmiotowość, autonomię i wartość.

Poniższe wskazówki¹³⁰ mają być pomocą, jak te piękne i gładko brzmiące założenia przełożyć na sposób odnoszenia się do siebie i użycia języka. Praktyczne zalecenia nie są tym razem opatrzone propozycją ćwiczeń. Ćwiczeniem będzie każda rozmowa, którą odbędziecie. Wyśmienicie działa w osiągnięciu skuteczności komunikacyjnej spisywanie po bardziej wymagających rozmowach, co się sprawdziło, a co okazało barierą; co i jak można zastosować w następnej rozmowie.

Wystrzegaj się

Praktyczne.
Co się sprawdza

Czynniki utrudniające komunikację:

1. prowadzenie rozmowy w sposób protekcjonalny (hierarchiczna lub statusowa wyższość);
2. nadawanie rozmowie charakteru przesłuchania;
3. częste przerywanie lub wtrącanie komentarza;
4. zaniedbywanie uważnego słuchania;
5. przekręcanie lub zapominanie imion i nazwisk współbraci na parafii lub podopiecznych;
6. niecierpliwość, oczekiwanie, że współbrat szybciej odpowie, podejmie działanie lub decyzję;
7. nadmierna metaforyczność albo używanie żargonu teologicznego w kontakcie z osobami świeckimi (jako zastony, tarczy i wyznaczania nieprzekraczalnych granic);
8. niedopasowanie tonu i stylu emocjonalnego do aktualnych emocji osoby, z którą rozmawiam.

Zadbaj

Praktyczne.
Co się sprawdza

Sposoby pokonywania barier w komunikacji:

1. Dopasuj przekaz do potrzeb i możliwości odbiorcy — poznaj język rozmówcy, ustal znaczenia słów, mów jego językiem tak, aby mógł cię zrozumieć;

130 Spośród wszystkich znanych mi podręczników i poradników dotyczących komunikacji polecam mające, mimo określonego adresata, niezwykle szerokie i realnie użyteczne zastosowanie w naszej codzienności: Th. Gordon, W.S. Edwards, *Rozmawiać z pacjentem. Podręcznik doskonalenia umiejętności komunikacyjnych i budowania relacji partnerskich*, Warszawa 2009; M. Król-Fijewska, P. Fijewski, *Asertywność menedżera*, Warszawa 2013, z których korzystałam przy opracowywaniu zaleceń.

2. Bądź czujny — musisz mieć pewność, że to, co powiedziałaś, zostało zrozumiane, zadawaj pytania sprawdzające;
3. Kiedy trzeba odpowiedzieć lub coś potwierdzić, nie zadawaj pytania;
4. Zachowanie struktury przekazu: od znanego do nieznanego, od łatwego do trudnego, od konkretnego do abstrakcji;
5. Nie przekazuj zbyt wielu informacji naraz;
6. Nie zadawaj kilku pytań naraz;
7. Pytaj życzliwie z zainteresowaniem — nie: podchwytliwie, złośliwie, wrogo czy ironicznie;
8. Mów jasno i zwięźle — mów o rzeczach istotnych w możliwie prosty sposób;
9. Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby — nie mów przy nim o nim, ale do niego;
10. Dbaj o formę wypowiedzi — głoś: odpowiednią głośność, zaangażowanie, szybkość; pomyśl, zanim powiesz;
11. Panuj nad własnymi emocjami;
12. Odróżniaj i oddzielaj obserwacje od myśli, domniemywań i uczuć;
13. Gdy to możliwe, stosuj pytania otwarte: dają swobodę odpowiedzi, a tobie więcej informacji;
14. Stosuj wzmocnienia przekazu przez wzmocnianie poczucia własnej wartości rozmówcy.

Eliminuj

Praktyczne.
Co się sprawdza

Blokady w komunikacji ze współbratem — księdzem lub parafianinem:

1. Nakazywanie, polecenie, komenderowanie — „Jak ci się nie podoba, to idź sobie popłakać do kaplicy”; ograniczenie w możliwościach dokonywania wyboru czy podjęcia decyzji na przykład: „w takim stanie nie może ksiądz iść do konfesjonatu”; decydowanie za kogoś: „jest już północ, proszę położyć się do łóżka, a nie robić sobie teraz drugą kolację”; sugerowanie odpowiedzi: „da ksiądz radę — prawda?”, „nie cierpię tych spotkań synodalnych i nie sądzę, żebym coś do nich wnosił” — „niech je ksiądz prowadzi, dopóki księdza nie zwolnię. To ja oceniam zasadność księdza obecności i skuteczność”. Taka oparta na władzy reakcja nie przekazuje wikaremu ani empatii, ani akceptacji i przerywa dalszą komunikację, a często stanowi rzeczywisty problem.
2. Ostrzeżenie, upominanie — upominanie poprzez zdania zaprzeczające: „niech się ksiądz nie spóźni jutro na dyżur!”; ganień lub groźenie: „jeśli nie przestanie ksiądz wychodzić wieczorem bez meldowania, o której ksiądz wróci, wymienię zamki i nie wpuszczę księdza!”.
3. Moralizowanie, „głoszenie kazań”: „czuję, że się wypaliłem” — „musi ksiądz mieć większą ufność, powinien ksiądz zawierzyć Bożej

łasce, a nie się nad sobą roztkliwiać”; ludzie reagują oporem na: „powinieneś”, „musisz” – takie komunikaty dają do zrozumienia, że nie wierzy się w ich zdolność do samodzielnej oceny, mogą także wywoływać poczucie winy.

4. Etykietowanie (obrzucanie wyzwiskami) – ocenianie werbalnie lub zachowaniem współbrata: „żaden z ciebie duszpasterz młodziży”, „młody jesteś, to nic nie umiesz, ale i nie widać, żebyś się czegoś nauczył”, ksiądz czuje się wtedy człowiekiem niższej kategorii, denerwuje go to lub przygnębia.

5. Osądzanie, obwinianie – „Dlaczego dzwoni pani do mnie i krzyczy na mnie?” – „Ciągle ksiądz nie odbiera telefonu, ile można dzwonić, nic nie robicie, a telefonu nie taska podnieść”; ganień: „co ksiądz wyprawia!”, ale też wyrażanie dezaprobaty teatralną mimiką czy gestem.

6. Dezaprobata, przeciwstawianie się, pouczanie – „Co to było na tym psalmie? Ogarnij się, nie możesz się tak mylić, chyba że nie chcesz być księdzem”; odnoszenie się do współbrata czy parafianina jakby się było atakowanym, z wrogością: „wikarzy słyną z tego, że defraudują pieniądze”.

7. Aprobowanie, popieranie, chwalenie – „mój proboszcz im starszy, tym okropniejszy i bardziej podejrzliwy. Zamontował w kościele i plebanii 56 kamer. Jestem na skraju wytrzymałości, tak się nie da żyć” – „Ale co ty chcesz? Nigdy nie był miły. Jeśli nie masz nic do ukrycia, przyzwyczajasz się”; patronowanie z pobłażliwością, traktowanie współbrata jak osoby, której należy pobłażać, na przykład używanie „my” zamiast „ja”: „Widzimy, jak się zabawiasz”.

8. Analizowanie, interpretowanie – „Księżę, czuję, że coś złego się ze mną dzieje” – „Ach, ksiądz tak tylko mówi, żeby wykręcić się od organizacji pikniku parafialnego, który chciałem księdzu zlecić”; racjonalizowanie uczuć, uzasadnianie i wyjaśnianie uczuć przeżywanych przez współbrata na przykład, gdy mówi, że nie wie, dlaczego się upił sam w pokoju: „bo się pewnie inaczej nie umiesz rozluźnić”, „pewnie testowałeś, jak to jest”.

9. Uspokajanie, okazywanie współczucia – „Tęsknię do rodziny. Czuję się tu taki osamotniony” – „Przecież zawarł tu ksiądz wiele nowych przyjaźni i wszyscy naprawdę księdza lubią”; ale także fałszywe zapewnianie i slogany: „wszystko będzie dobrze”, „nie ma czym się martwić”.

10. Ignorowanie, odwracanie uwagi, przerywanie – „Księżę proboszczu, boję się, że się zakochałem.” – „Nie ksiądz pierwszy, nie ostatni. Dla mnie ważniejsze jest, czy przygotował ksiądz rozważania na jutro”; albo głucho, zmienianie tematu, postawa lekceważąca – rozmowa o ważnych kwestiach przy innych lub odbieranie telefonu w trakcie rozmowy, patrzanie na zegarek, niecierpliwienie się podczas rozmowy.

11. Wypytywanie, indagowanie, zadawanie naraz wielu pytań, albo za dużo pytań zamkniętych, albo pytanie o to, o czym współbrat nie chce mówić, albo formułowanie pytań zaczynających się od: „dlaczego”.

12. Doradzanie, proponowanie rozwiązań – „musi ksiądz teraz...”, „sądzę, że powinien pan...” – należy się upewnić, że współbrat, parafianin czy podopieczny jest gotów zaakceptować taką władzę opartą na doświadczeniu. Często może pomóc proste pytanie: „Czy chce wysłuchać ksiądz moich rad?”, „Myślę o różnych rozwiązaniach, czy chce pan postuchać?”. Pytania te są dowodem, że nie mamy zamiaru pozbawiać naszego rozmówcy sprawstwa czy odpowiedzialności, ani udowadniać swojej mądrości.

13. Nieodpowiednie miejsce rozmowy – na przykład: w obecności innych, w korytarzu albo w drzwiach.

Unikaj komunikatu „ty”

Praktyczne.
Co się sprawdza

Staraj się zamieniać komunikaty TY → na komunikaty JA

W sytuacji konfrontacji i możliwego konfliktu komunikaty TY najczęściej są odczytywane jako prowokacyjne, krytykujące, obwiniające, groźące, moralizujące czy poniżające. Zamiast wpłynąć na naszego rozmówcę, by zmienił swoje zachowanie, które jest dla nas trudne, komunikaty te najczęściej wywołują opór i zmianę uniemożliwiają. Thomas Gordon¹³¹ wskazuje, że ich używanie prowadzi do:

1. Wzbudzenia oporu;
2. Upokorzenia drugiego człowieka;
3. Wywołania odczucia, że nadawca nie liczy się z jego potrzebami;
4. Wzbudzenia poczucia winy;
5. Ograniczenia poczucia godności;
6. Sprowokowania do zajęcia postawy obronnej;
7. Sprowokowania chęci odwetu.

Przykładu zamiany TY na JA:

- » „Lekceważy ksiądz innych ludzi” → „Wkurza mnie, że podejmuje ksiądz decyzje, nie konsultując ich ze mną”
- » „Gadasz bzdury” → „Mam na ten temat zupełnie inne zdanie”
- » „Jesteś kompletnie nieodpowiedzialny” → „Wczoraj spóźniłeś się na mszę, niepokoi mnie, co się z tobą dzieje”

Stosuj komunikat „ja”

Praktyczne.
Co się sprawdza

W udzielaniu informacji zwrotnej sprawdza się komunikowanie, jak twoje zachowanie na mnie wpływa. Opisuje: „co się dzieje ze mną, gdy ty...”. W ten sposób usuwamy element oceniania czy etykietowania. Pomaga to w dialogu, bo nie wzbudza chęci obrony za wszelką cenę, oporu, odporu czy zemsty u odbiorcy.

131 Th. Gordon, W.S. Edwards, *Rozmawiać z pacjentem. Podręcznik doskonalenia umiejętności komunikacyjnych i budowania relacji partnerskich*, przeł. T. Szafranski, Warszawa 2009, s. 124–125.

Komunikat JA składa się z opisu wydarzeń czy faktów oraz z opisu mojej reakcji na te wydarzenia. Tą reakcją może być powiedzenie ci o moich:

- » Przeżywanych uczuciach: „Dajesz mi swoją relację trzynastie dni po terminie, dzień przed przestaniem całej zredagowanej gazетки parafialnej do drukarni (opis faktu). Jestem wściekły na ciebie z tego powodu (informacja o uczuciach)”;
- » Myślach i wyobrażeniach: „W ostatnim miesiącu kilkakrotnie zniknął ksiądz na większość dnia bez słowa, nie odbierał telefonu i wracał przygnębiony (opis wydarzenia). Pomyślałem sobie, że pewnie ma ksiądz jakieś zmartwienie czy kłopoty (informacja o myślach)”;
- » Postawach: „Bardzo mi odpowiadał sposób (informacja o postawie), w jaki ksiądz skłonił nas do wspólnej wyprawy na rower (opis wydarzenia)”;
- » Konsekwencjach tego zachowania dla mnie: „Wczoraj nie było cię na dyżurze w konfesjonale na spowiedzi pierwszopiątkowej (opis wydarzenia). Usiadłem i spowiadałem za ciebie, ale musiałem zarwać noc, żeby przygotować rozważania na dzisiejsze nabożeństwo fatimskie i jestem padnięty (informacja o konsekwencjach dla mnie)”.

Komunikaty JA:

1. Nie zawierają ocen;
2. Są prawdziwe, ponieważ opisują fakty;
3. Są bardzo konkretne, a więc łatwo przyswajalne;
4. Są osobiste, przez co zwiększają poziom zaufania i wzajemnej otwartości.

Nie unikaj — asertywność¹³²

Praktyczne.
Co się sprawdza

Starsi księża często mówią o młodszych współbraciach, że są asertywni — z wyraźnym wyrzutem, dopatrując się w tym braku pokory i szacunku, niechęci do pracy, odporowości, braku ugodowości itp. Tymczasem asertywność to skuteczna i pozwalająca uniknąć konfliktów umiejętność posługiwania się w różnych sytuacjach łagodną stanowczością w obronie własnych racji, ale bez wchodzenia w konflikt z racjami innych. Aby być asertywnym, należy nauczyć się:

- » odmawiać,
- » wyrażać własne poglądy i bronić ich,
- » nie bać się krytyki i reagować na nią,
- » bronić się przed agresją,
- » konstruktywnie wyrażać złość,
- » wydawać polecenia i komunikować swoje oczekiwania,
- » chwalić innych,
- » prezentować siebie.

¹³² Oprac. na podstawie: M. Król-Fijewska, P. Fijewski, *Asertywność menedżera*, Warszawa 2013.

Odmawianie¹³³**Praktyczne.
Co się sprawdza**

Odmawianie jest sztuką nie wtedy, gdy istnieją obiektywne powody, dla których muszę odmówić, lecz wtedy, gdy dałbym radę spełnić prośbę, lecz nadmiernym kosztem własnym, godzącym w mój dobrostan. Istnieją przynajmniej trzy sposoby odmowy:

1. Uległy, gdy odmowie towarzyszy przeproszenie, tłumaczenie się, usprawiedliwianie;
2. Agresywny;
3. Asertywny, która zakłada, że obie strony (prosząca i proszona) są w porządku i mają niejako równe prawa: ja mam prawo prosić, ty masz prawo odmówić oraz ja mam prawo odmówić, ty masz prawo prosić. To najbardziej skuteczny i najlepszy sposób odmowy, niegenerujący dodatkowych napięć.

Tak wyrażona odmowa powinna zawierać następujące elementy:

1. Słowo „nie”;
2. Informację o decyzji (mówimy: „nie zrobię tego” — informuję o podjętej decyzji, nie używamy: „nie mogę” czy „nie chcę”)¹³⁴;
3. Wyjaśnienie motywu odmowy;
4. Zmiękczenia („przykro mi”, „jest mi trudno...”), uprzedzanie¹³⁵.

Przykłady:

- » „Nie, nie zostanę w swój wolny dzień w kancelarii za ciebie” (informacja o decyzji), „mam już ten dzień zaplanowany od rana do wieczora” (wyjaśnienie motywu odmowy), „bardzo mi przykro” (zmiękczenie).
- » „Obawiam się, że będziesz wściekły” (uprzedzanie), „ale nie poprowadzę kręgu biblijnego dla nauczycieli akademickich” (informacja o decyzji), „nie czuję się wystarczająco kompetentny” (wyjaśnienie motywu odmowy).

Techniki wspomagające odmowę:

1. „Zdarta płyta” — jeśli nasza odmowa mimo wszystko nie dociera do rozmówcy, prośba jest wielokrotnie powtarzana i wywiera się na nas presję. Należy po prostu stanowczo powtarzać zdanie, które zostało powiedziane za pierwszym razem:

133 Na podstawie rozdziału *Zachowania asertywne*, [w:] M. Król-Fijewska, P. Fijewski, *Asertywność...*, s. 47–120.

134 Nie chcę oznacza informację o preferencjach, a nie o stanowczej decyzji — czyli proszący będzie dalej nas namawiał; jeżeli powiem „nie zrobię”, to droga do dalszego przekonywania, do dalszej dyskusji jest zamknięta.

Z kolei nie mogę wskazuje na jakieś obiektywne przeszkody i najczęściej prowokuje proszącego do szukania argumentów, że nasza trudność jest jednak do pokonania, a my, broniąc się, szukamy nowych racji, często brnąc w kłamstwa.

135 Jeśli mamy do czynienia z rozmówcą, co do którego przewidujemy, że nasza odmowa go urazi, będzie źródłem obrazy czy zranienia, możemy powiedzieć jeszcze przed odmową, że właśnie takiej reakcji obawiamy się z jego strony. Zastosowanie tej techniki działa paradoksalnie: osoba uprzedzona stara się tak właśnie nie zachować, co ułatwia jej pogodzenie się z naszą odmową, a nam oszczędza jej emocjonalnej reakcji.

„Nie, nie zostanę w swój wolny dzień w kancelarii za ciebie, mam już ten dzień zaplanowany od rana do wieczora, bardzo mi przykro.”

„Stary, bardzo cię proszę, bardzo mi na tym zależy.”

„Naprawdę nie, mam cały dzień zaplanowany, nie ma mnie od rana.”

„Ale ja cię proszę tylko o dwie godziny!”

„Nie zastąpię cię, przykro mi, poumawiałem się z ludźmi, mam plany na cały dzień.”

2. „Jestem słońcem” – kontrolowane zwolnienie tempa swojego reagowania powoduje zwiększenie poczucia swojej mocy i tak też jesteśmy wtedy odbierani. W trudnej sytuacji konfrontacji (także odmawiania) chcemy ją mieć jak najszybciej z głowy, przejść przez nią jak najszybciej i w pośpiechu tracimy często kontrolę – mamy potem poczucie niezadowolenia. Słoń jest ciężki, potężny, wolno się porusza, a przy tym jest spokojny, nieagresywny. W trudnej sytuacji interpersonalnej zwolnij tempo reagowania. Poczuj się dużym, ciężkim, powolnym słońcem: wolniej mów, nie uciekaj od kontaktu wzrokowego – wręcz przeciwnie: jeśli masz do powiedzenia coś trudnego, patrz w oczy, a nawet dotknij tej drugiej osoby dla wzmocnienia swoich słów; zanim odpowiesz na trudne pytanie, zrób wdech i wydech.

Konfrontacja przekonań¹³⁶

Praktyczne.
Co się sprawdza

Konfrontacja przekonań to umiejętność zarówno formułowania i wyrażania swoich przekonań, jak i bronienia się przed próbami nacisku, manipulacji, negatywnymi ocenami czy bombardowaniem kontrargumentami. Celem będzie zachowanie własnego zdania przy konstruktywnej formie rozmowy. Opiera się na założeniu, że każdy ma prawo do swoich przekonań.

Model tak zwanej „asertywnej konfrontacji przekonań” zawiera kilka kolejnych elementów:

1. Wyrażenie własnego poglądu („moim zdaniem”, „uważam, że”, „według mnie”);
2. Zidentyfikowanie poglądu rozmówcy (nazwij pogląd swojego rozmówcy za pomocą pytań klasyfikujących: „czy mam rozumieć, że...?”, „czy to oznacza, że...?”, „czy chcesz powiedzieć, że...?”, „czy dobrze cię zrozumiałem, że uważasz, że...?”);
3. Podkreślenie różnicy między poglądami („Nie zgadzam się z tobą, mam inne zdanie w tej sprawie”; „Widzę, że różnimy się poglądami”; „A więc mamy różne zdania w tej sprawie”; „Ty uważasz, że..., a ja uważam, że...”). Jeżeli mimo podkreślania różnicy,

¹³⁶ Na podstawie rozdziału *Zachowania asertywne*, [w:] M. Król-Fijewska, P. Fijewski, *Asertywność...*, s. 59–65.

rozmówca nadal próbuje przekonywać, naciska lub atakuje, to należy zastosować technikę zdartej płyty i powtarzać to zdanie;

4. Zakończenie rozmowy („Mam inne zdanie w tej sprawie, a ponieważ nie podejmujemy teraz tej decyzji, proponuję, abyśmy zakończyli ten temat”).

W sytuacji konieczności podjęcia decyzji podkreślanie i nazwanie różnic w poglądach pozwala albo podjąć decyzję ze świadomością, że jest to wbrew stanowisku jednej czy kilku osób, albo każe szukać pomysłów na rozwiązanie problemu, na przykład: można wykorzystać metodę burzy mózgów; można szukać wspólnoty interesów mimo różnych stanowisk, można poszukać dodatkowych informacji i wrócić do dyskusji. Uszanowanie odmiennego poglądu naszego rozmówcy przy podkreśleniu różnic bardziej skłoni go do refleksji nad własnym stanowiskiem niż metoda naciskania na niego.

Reagowanie na krytykę¹³⁷

Praktyczne.
Co się sprawdza

Mamy trudności z wysłuchiowaniem uwag krytycznych na swój temat – krytyka powoduje ból i przykrość, przed którymi staramy się bronić na różne sposoby. Częste dwa (najczęściej nieuświadomione) błędy to przyjmowanie postawy dziecka lub oskarżonego. Postawa dziecka to zaprzeczenie faktów, usprawiedliwianie się, milczenie i strach lub poczucie winy oraz atakowanie (na przykład: „zamiast docenić, to jeszcze się mnie czepia”; „to nie ja, tylko ty jesteś nie w porządku”). A tymczasem: nie mów o winie, tylko o odpowiedzialności; nie mów o krzywdzie, tylko zaproponuj zmianę w sytuacji, która wywołała dyskomfort i szukaj rozwiązania problemu; nigdy nie zaprzeczaj faktom wskazującym na twoje błędy; nie przyjmuj zarzutów w bierny sposób, pytaj o oczekiwania; oraz (jeśli to możliwe) wykorzystaj informacje zawarte w komunikacie krytycznym do rozwiązania problemu.

Postawa oskarżonego, którą przyjmujemy, próbując bronić przed krytyką, to próba symulowania sytuacji rozprawy sądowej: ustawiając się w pozycji oskarżonego, usiłujemy się bronić, odpowiadając na zarzuty osoby, która występuje w roli oskarżyciela („nie masz racji”, „to nie jest prawda”, „nie jestem taki”) lub przyznajemy się, mówiąc: („tak, masz rację”, „tak, to prawda”; „tak, taki właśnie jestem”). Czyli traktujemy zarzuty jak obiektywne dane, odnosimy się do krytycznych uwag pod naszym adresem jak do faktów, tymczasem są one tylko subiektywnymi opiniami na nasz temat.

Należy przyjąć założenie, że krytyka oceniająca jest tym samym co subiektywna opinia, zatem osoba krytykująca nie jest ani rodzicem, ani oskarżycielem – jest opiniodawcą. Warto i można nauczyć się odróżniania faktów od opinii – wtedy będzie nam łatwiej reagować.

„Jesteś spóźnialski” – to opinia, „spóźniłeś się do konfesjonatu czwarty raz w tym miesiącu” – to fakt; „Jesteś bałaganiarzem” – to opinia, „nie posprzątałeś dziś zakrystii po sobie” – to fakt.

¹³⁷ Na podstawie rozdziału *Zachowania asertywne*, [w:] M. Król-Fijewska, P. Fijewski, *Asertywność....*, s. 66–78.

Krytykujący jako opiniodawca może wygłosić pogląd na nasz temat, z którym się zgadzamy lub nie, dlatego informację, którą otrzymujemy, możemy uznać: za krytykę zgodną (jeśli w podobny sposób myślimy o sobie w danej sprawie) lub krytykę niezgodną (jeżeli mamy inne zdanie na własny temat).

Sposobów krytykowania jest wiele, te najczęstsze to;

1. krytyka wyrażana wprost;
2. krytyka uogólniona;
3. krytyka wyrażona nie wprost (aluzyjna lub z domyślną oceną).

Reagowanie na krytykę wprost:

Jeżeli słyszymy krytykę zgodną, odpowiadamy: „mam podobne zdanie na swój temat”; „podobnie o sobie myślę”; „w tej sprawie mam taką samą opinię na swój temat”. Jeżeli słyszymy krytykę niezgodną, odpowiadamy: „mam inne zdanie na swój temat, inaczej o sobie myślę”; „w tej kwestii moja opinia na własny temat jest inna niż twoja”.

To jest duża różnica, jeśli odpowiemy krytykującemu: „nie zgadzam się z twoją opinią, mam inne zdanie” zamiast: „nie, nie to nieprawda”. Niestety, częstym motywem krytykowania jest potrzeba oskarżania innych – w takiej sytuacji reakcja asertywna na krytykę uniemożliwia dalsze utrzymywanie się osoby krytykującej w roli prokuratora.

Reagowanie na krytykę uogólnioną:

W krytyce uogólnionej nadawca uogólnia występowanie faktów, czyli pojawia się zbitka złożona z faktów i z ocen. Charakterystyczne są komunikaty typu „ty zawsze” lub „ty nigdy”. Przykład: „Gdy proszę cię o przysługę, zawsze wtedy masz coś pilnego”. Prośenie o przysługę to fakty; uogólnienie typu „zawsze” to opinia. Reagując na krytykę uogólnioną, w swojej odpowiedzi oddziel fakty od opinii, powiedz: „Rzeczywiście za chwilę mam spotkanie i nie mogę ci pomóc, ale nie zgadzam się z tym, że zawsze mam pilne sprawy, gdy mnie o coś prosisz, ja tak o sobie nie myślę”.

Reagowanie na krytykę wyrażoną nie wprost – z domyślną oceną lub aluzyjną:

Tu zawsze należy dążyć do konfrontacji wprost: „O co ci chodzi? Co chcesz mi zasugerować? Czy to o mnie masz taką opinię? Czy to dotyczy mojej osoby?”.

Jeżeli czujemy się zaskoczeni nagłym pytaniem, nagłą oceną lub innym zachowaniem naszego rozmówcy, które wymaga jakiejś reakcji, wyrażmy swoje zaskoczenie i dajmy sobie prawo do tak zwanej „reakcji odroczonej” – do swego rodzaju spowolnienia (bliskiego technice „Jestem słoniem”). Przykład: „Jestem zaskoczony, nie wiem, co ci odpowiedzieć, ale wrócę za chwilę do tego”; „Teraz nie mam ci nic do powiedzenia, przemyślę to, odłożmy więc rozmowę na później”.

Jeżeli opanujemy asertywne reagowanie na krytykę w sytuacji, gdy będziemy krytykowani, łatwiej przyjmiemy uwagę krytyczną, nie będzie temu towarzyszyć uraza, za to szybciej i z większą ochotą skoncentrujemy się na poprawieniu swoich błędów.