

SPIS TREŚCI

Przedmowa / 5

Jak zostać mistrzem ciętej riposty? / 7

- Zuchwałość nie zawsze wygrywa • 8;
- Z przymrużeniem oka • 12; Cel: obrona własnej suwerenności • 14; Reaguj natychmiast • 18;
- Riposta przeciw natrętom • 19; Riposta jako zabawa • 21;
- Do czego przyda ci się ta książka • 22

Lekcja pierwsza: Mowa ciała / 24

- Riposta zaczyna się od mowy ciała • 24; Zacznijmy od postawy • 26; Jak uczucia i postawa wpływają na siebie nawzajem • 26; Jak gestykulować? • 33; Co z mimiką? • 35;
- Kontakt wzrokowy • 37; Jak dostroić głos • 39

Lekcja druga: Zrozumieć i przetęmac blokadę / 48

- Dlaczego „takie coś” zdarza się nie tylko tobie • 48;
- Jak działamy • 50; Dlaczego mamy w sobie blokadę • 52;
- Jak przetęmac blokadę • 53

Lekcja trzecia: Proste techniki / 65

- Powiedz cokolwiek • 65; Zdania błyskawiczne • 67;
- Teatr absurdu • 77

Lekcja czwarta: Jak reagować na niesprawiedliwą krytykę / 88

- Zraniona duma • 88; Niesprawiedliwy osąd • 90;
- Technika odwróconego obrazu • 92; Technika zapytania • 95;
- Zatruty komplement • 99; Technika tłumacza • 102

Lekcja piąta: Jak sobie radzić z gniewem? / 114

Skumulowana energia • 114; Pozostań niezależny w obliczu napadu złości • 116; Świadome milczenie • 119; Dwie podstawowe zasady walki z furią • 123; Piwnica złości • 125; Język dyplomatyczny ostudzi emocje • 127; Stój na straży własnej godności • 130; Czy można wykorzystać czyjąś impulsywność? • 133

Lekcja szósta: Parowanie ciosów poniżej pasa / 136

Wielka kpina • 136; Pozornie dowcipne odwracanie uwagi • 148; Zraniona duma • 151; „Te” aluzje • 155

Lekcja siódma: Jak rozśmieszać innych / 163

Śmiech – cudowny środek • 163; Dowcipna odpowiedź • 165; Odpieranie ataków • 170; Efekt zaskoczenia • 171; Prawdziwe zaskoczenie – technika MaPR • 174; Wykorzystaj zaraźliwość śmiechu • 180; Siła aluzji • 182; Zagraj klauna • 186; Wyśmiej przeciwnika • 190

Lekcja ósma: Ripostowanie przed publicznością / 204

Słuchacze są wszędzie • 204; Suwerenny w dyskusji • 205; Pytaniem na pytanie • 229; Wir wsteczny • 233

Lekcja dziewiąta: Szlifuj (wy)mowę / 238

Twoje najważniejsze narzędzie – język mówiony • 238; Uczyni swoją mowę błyskotliwą • 240; Wprawy nabierzesz z czasem • 251

Rozwiązania / 261

PRZEDMOWA

Umiejętność formułowania ciętych ripost ułatwia życie. Celna kontra pomaga odeprzeć krzywdzące ataki słowne, zażegnać konflikt, zyskać sympatię, uniknąć niezręcznych sytuacji lub doprowadzić znajomych do śmiechu – co czasami potrafi zdziałać cuda. Osoby uzbrojone w ripostę szybciej zyskują uznanie w oczach innych i skupiają na sobie uwagę. Ci, którym odpowiadzi więzną w gardle w najmniej odpowiednich momentach, w starciu z bardziej wygadanyymi kolegami nie mają większych szans, choć prawdopodobnie dysponują celnymi argumentami. Każdy, kto umie się obchodzić ze słowami, powinien szkolić umiejętność ripostowania, która przydaje się zarówno w życiu zawodowym, jak i prywatnym.

Ale jak się do tego zabrać? Czy ripostowania można się nauczyć? Czy tę umiejętność można wyćwiczyć? A może jest to po prostu naturalny dar, który elokwentni ludzie otrzymali przy narodzinach, a który nie był dany tym mniej sprawnym werbalnie?

Oczywiście są tacy, którzy już od najmłodszych lat doskonale posługują się językiem. Nie oznacza to jednak, że inni, mniej utalentowani w tej dziedzinie, nie mogą im dorównać. Wręcz przeciwnie – mogą to zrobić dzięki systematycznemu treningowi. Umiejętność błyskotliwego ripostowania jest w głównej mierze owocem ćwiczeń. Ludzie, których dziś podziwiamy za zdolność

szybkiego reagowania słownego, przez lata doskonalili i wzbogacali swój warsztat. Ta książka pomoże ci pójść w ich ślady. Być może uda ci się osiągnąć cel łatwiej i szybciej niż tym, którzy postanowią zdać się wyłącznie na wrodzony talent – bo będziesz *systematycznie* budować i szkolić umiejętność kontrowania. Poznasz podstawowe (i jakże przydatne) techniki; nauczysz się, kiedy je stosować, a kiedy lepiej z nich zrezygnować. Dowiesz się, jak wyostrzyć dowcip, wzbogacić słownictwo i skutecznie sparować słowną zaczepkę. Szybko przekonasz się też, że werbalna skuteczność to nie tylko przydatne narzędzie, lecz także źródło przyjemności i satysfakcji.

JAK ZOSTAĆ MISTRZEM CIĘTEJ RIPOSTY?

Cięta riposta jest w modzie. Półki w księgarniach uginają się pod ciężarem książek o „magoni ciętej riposty”, „sztuce retoryki bojowej” czy „dowcipnych odpowiedziach na głupie zaczepki”. Warto wspomnieć też o kieszonkowym przewodniku „Schlagfertigkeit” (Szermierka słowna), który do tej pory sprzedał się w Niemczech w nakładzie ponad pięćdziesięciu tysięcy egzemplarzy. Szkoleniowcy pokazują, jak „skutecznie bronić się w walkach słownych”, jak „stać się dowcipniejszym” i jak „odnieść sukces”. Najróżniejsze grupy docelowe (kobiety, sprzedawcy, kadry kierownicze) uczą się, jak swobodnie i celnie kontrować wypowiedzi współrozomówców. Czy naprawdę potrzebna jest kolejna publikacja o słownej szermierce?

Owszem. I to bardzo. Bo właśnie ta książka pomoże ci wyćwiczyć umiejętność formułowania zgrabnych ripost, krok po kroku. Co jeszcze ważniejsze, nie chodzi o to, aby odpowiadać dowcipnie lub nawet beczelnie, ale by bronić własnej suwerenności i zachować godność. Jeśli na pierwszym miejscu stawia się wyłącznie chęć zaimponowania niewymuszoną swadą, można doprowadzić do wielu nieprzyjemnych sytuacji, szczególnie w życiu zawodowym.

Zuchwałość nie zawsze wygrywa

Cięte riposty z natury nie są miłe. Często zawierają pewną dozę złośliwości, która potęguje ich działanie i dodaje im pikanterii. Istnieje jednak pewne niebezpieczeństwo. Techniki i schematy proponowane przez niektóre publikacje mogą wpędzić cię w kłopoty. Mistrz ciętej riposty nie musi być koniecznie zuchwały czy wręcz bezczelny – takie zachowanie tylko przysparza wrogów. I nie pomaga też, gdy uważamy, że inni nie powinni tak bardzo brać do siebie wszystkiego, co powiemy. I tak będą to robić – zwłaszcza ci, z którymi pracujemy.

Ostatni rządowy raport dotyczący mobbingu wykazał, że to zjawisko często zaczyna się od przykrych, bolesnych uwag. Osoba mobbująca na swój sposób mści się na swej ofierze. Czy szkoleniowcy z zakresu komunikacji werbalnej są tego świadomi?

Rada

Nie poniżaj innych. Zawsze szanuj godność drugiego człowieka. Ktoś, kto „miesza innych z błotem”, nie jest mistrzem ciętej riposty, ale chamstwa.

Właściwa ocena sytuacji

Riposta jest zawsze uzależniona od sytuacji. Coś, co dziś zyskuje uznanie w oczach kolegów, jutro – w obecności szefa – może się spotkać z grobowym milczeniem. I na odwrót. Autorzy wielu książek nieprzypadkowo nie poruszają tego tematu, ponieważ w życiu dochodzi do najróżniejszych sytuacji. Nawet najwnikliwsza publikacja nie podpowie ci, czy na ciętą uwagę twój szef zareaguje złością, czy rubasznym śmiechem. Musisz usta-

lić to sam na podstawie doświadczeń i zastanowić się dwa razy, zanim zaryzykujesz.

Powinieneś pamiętać też o tym, że zbyt drobiazgową analizę sytuacji nie prowadzi do niczego dobrego. Gdy zbyt gorączkowo myślimy, blokujemy się od wewnątrz i nie potrafimy szybko znaleźć właściwej odpowiedzi. Prawda jest taka, że gdy sytuacja już ma miejsce, w ogóle nie powinniśmy się zastanawiać. Musimy zorientować się wcześniej, co się wokół nas dzieje, i wiedzieć, czego nie wypada mówić. Ta książka podpowie ci, jak wyrobić w sobie ten nawyk.

Rada

Kto w każdej sytuacji odpowiada tak samo, ma prawdopodobnie wiele zalet, ale na pewno nie posiada umiejętności ripostowania.

W jakich sytuacjach ripostować?

Aby ripostować, trzeba mieć powód. Jest nim zazwyczaj nieprzyjemna sytuacja, której się nie spodziewałeś i która wymaga od ciebie pewnej reakcji. Ktoś cię atakuje, śmieje się z ciebie lub odnosi się w stosunku do ciebie lekceważąco. Skup się teraz na poniższych przykładach i zastanów się, jak zareagowałbyś w opisanych sytuacjach:

- Właśnie kupiłeś sobie kawę w bufecie i usiadłeś przy stoliku. Obok ciebie przechodzi kolega z pracy i rzuca: „O, znowu robisz sobie dwugodzinną przerwę na kawkę?”.

Twoja reakcja:

.....
.....

- Chcesz wyjść dziś wcześniej do domu. Na krótko przed godziną, o której chciałeś skończyć pracę, przychodzi do ciebie szef, kładzie na twoim biurku stos papierów i mówi: „Przejrzyj to jeszcze dziś”.

Twoja reakcja:

.....
.....

- Siedzisz na zebraniu. Właśnie opowiadasz coś kolegom, gdy nagle sąsiad z fotela obok rzuca nonszalancko: „Kiedy ostatni raz czyścił pan sobie uszy?”. Sala wybucha śmiechem.

Twoja reakcja:

.....
.....

- Twoja sekretarka napisała list handlowy, w którym aż roi się od błędów. Gdy zwracasz jej uwagę, odpowiada: „Niech pan nie będzie taki drobiazgowy. Kto dziś patrzy na ortografię, najważniejsza jest treść”.

Twoja reakcja:

.....
.....

- Prowadzisz prezentację. Dowcipny kolega podrzucił ci folię, na której widnieje karykatura szefa. Niczego nieświadomy kładziesz nieszczęsną folię na rzutnik. Rozlega się gromki śmiech.

Twoja reakcja:

.....
.....

- Pracujesz nad pewnym projektem w grupie raczej słabo zmotywowanych osób. Próbujesz zachęcić kolegów do pracy, proponując konkretne rozwiązania. Jeden ze współpracowników rzuca ci pełne dezaprobaty spojrzenie i cedzi przez zęby: „A ty co? Masz się za szefa?”.

Twoja reakcja:

.....
.....

Czy bezskutecznie starasz się wymyślić zgrabną ripostę? Może uważasz, że odpowiedź, która przyszła ci do głowy, nie jest zbyt przekonująca? Albo po prostu czujesz się nieswojo? Nie ma w tym nic dziwnego. To naturalny punkt wyjścia, także dla osób obytych w słownych przepychankach. Umiejętności ripostowania potrzebujemy właśnie wtedy, gdy język staje kołkiem. Wystarczy błyskotliwa odpowiedź – i wychodzimy z sytuacji z twarzą.

Uwaga, ryzyko skaleczenia!

Ripostowanie przypomina szermierkę. Już samo pojęcie „riposta” wywodzi się z języka sportu – oznacza gotowość do oddania precyzyjnego, błyskawicznego ciosu czubkiem floretu. Musimy pchnąć przeciwnika, zanim on to zrobi.

Nie oznacza to jednak, że ripostujący jest równocześnie atakującym. Dużo częściej broni się on w przemyślany i sprytny sposób. Odpiera atak. Pochodzące z francuskiego słowo „riposte” ma dokładnie te dwa znaczenia – opisuje kontratak w walce szermierczej oraz ciętą odpowiedź na napaść słowną.

Postrzegając zagadnienie z tej perspektywy, przekonujemy się, że werbalne kontrowanie nie jest zupełnie nieszkodliwe. Zawsze istnieje ryzyko skaleczenia, bo riposta to broń – broń, którą powinniśmy stosować tylko do obrony. Wykorzystywana w inny sposób może się okazać destrukcyjna i na długo zatruć atmosferę – nawet wtedy, gdy wbijamy szpilki pod pretekstem żartu. Istnieje jeszcze jedna, ważna kwestia – siła kontry powinna

być dostosowana do siły ataku. Oczywiście nie chodzi o to, aby wszystkie wypowiedzi rzucać na szalę, ale by nie reagować zbyt ostro. Jeśli ktoś na niewinny żart odpowiada miążdżącą ripostą, zachowuje się tak samo niestosownie jak wtedy, gdy nie odpowiada w ogóle. W pierwszym przypadku naraża się na utratę sympatii i chęć zemsty, w drugim – staje się obiektem współczucia i ryzykuje, że współpracownicy przestaną go szanować. Pamiętaj, że celem twojej riposty ma być uświadomienie atakującemu, że nie pozwolisz, aby cię źle traktowano.

Z przymrużeniem oka

Mimo że mówimy tu o sytuacjach nieprzyjemnych – gdy ktoś nas atakuje, naśmiewa się z nas lub po prostu działa nam na nerwy – powinniśmy podejść do sprawy z dystansem. Riposty mają to do siebie, że nie są do końca poważne, należy je traktować z przymrużeniem oka. Dlaczego? Ponieważ pomagają nam zachować niezależność. Wyrażają myśl: „To tylko żarty. Twój atak tak naprawdę wcale mnie nie zranił, bo postrzegam go jako coś zabawnego, niewinnego. Coś, co po mnie spływa. Owszem, bronię się, ale też nie na poważnie, dlatego nie czuj się urażony. To tylko gra”.

Ta strategia „deeskalacyjna” zazwyczaj spełnia swoją funkcję – szczególnie wtedy, gdy akurat nie jesteśmy w stanie celnie skontrolować wypowiedzi przeciwnika. Dobrze sprawdza się również w roli amortyzatora prowokacji. Istnieją jednak pewne granice. Jeśli ktoś narusza naszą godność, nie możemy obrócić sytuacji w żart i zbagatelizować ataku. W ten sposób zachęcilibyśmy napastnika, by przy kolejnej okazji zaatakował nas jeszcze agresywniej i zuchwalej.