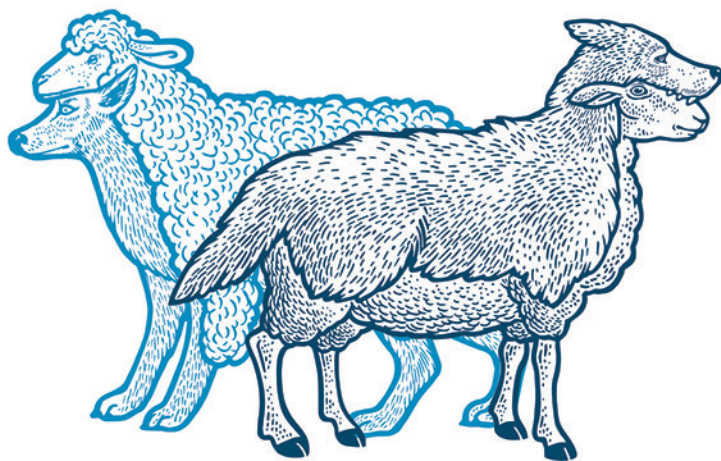


Katarzyna **LEWANDOWSKA**

# ŚWIADOME RELACJE BEZ KŁÓTNI o RACJĘ



Sprytne sposoby  
na **BUDOWANIE POROZUMIENIA**  
w domu i w pracy

**onepress**

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz wydawca dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz wydawca nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Redaktor prowadzący: Wojciech Ciuraj

Skład: w stylu Magdalena Alszer

Projekt okładki: Maciej Grzegorek

Grafika na okładce została wykorzystana za zgodą Shutterstock.com.

Helion S.A.

ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice

tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63

e-mail: [onepress@onepress.pl](mailto:onepress@onepress.pl)

WWW: <https://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

<https://onepress.pl/user/opinie/ksibud>

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

ISBN: 978-83-289-0829-1

Copyright © Helion S.A. 2025

Printed in Poland.

- **Kup książkę**
- **Poleć książkę**
- **Oceń książkę**

- **Księgarnia internetowa**
- **Lubię to! » Nasza społeczność**

# Spis treści

Wstęp	/5
Oj, biedny Rupert!	/9
Wymiary dojrzałego życia	/13
Narzędzie do „czesania myśli”	/31
Kiedy Twoje potrzeby krzyczą, to emocje są tubą	/37
Samospelniająca się przepowiednia	/49
Budowanie MOST-u	/53
To Ty tworzysz. Efekt Pigmaliona w działaniu	/63
A co ja tam mogę?	/69
Mistrz czy ofiara	/77
Przywracanie harmonii	/89
Twój gryf — obrońca ego	/95
Przekonania — myśli, którym uwierzyłeś	/99
Perspektywa punktu mocy	/107
To samo, ale inaczej. Metoda KRES i feedforward	/113
Coachingowy model rozmowy GOLD	/123
Bankowe konto relacji. Potrzeby SCARF	/129
Czy znaczenie ma znaczenie?	/139
Stroki i głaski	/145
Przyjmowanie krytyki	/147
Wizja siebie a autorytet	/159
Nadszarpnięte zaufanie	/169
Wzięcie na KLATEĘ — jak naprawić relację	/175
Metoda STOP na rozhuśtane emocje	/181
Regulacja emocji	/193
Jak doprowadzić konia do wodopoju. Przekonywanie	/201
Odporność psychiczna	/209
Selfcoaching. Narzędzia przywracania się do harmonii i równowagi	/235
Sens	/291
Informacje o autorce	/295



# Spis treści

Wstęp	/5
Oj, biedny Rupert!	/9
Wymiary dojrzałego życia	/13
Narzędzie do „czesania myśli”	/31
Kiedy Twoje potrzeby krzyczą, to emocje są tubą	/37
Samospelniająca się przepowiednia	/49
Budowanie MOST-u	/53
To Ty tworzysz. Efekt Pigmaliona w działaniu	/63
A co ja tam mogę?	/69
Mistrz czy ofiara	/77
Przywracanie harmonii	/89
Twój gryf — obrońca ego	/95
Przekonania — myśli, którym uwierzyłeś	/99
Perspektywa punktu mocy	/107
To samo, ale inaczej. Metoda KRES i feedforward	/113
Coachingowy model rozmowy GOLD	/123
Bankowe konto relacji. Potrzeby SCARF	/129
Czy znaczenie ma znaczenie?	/139
Stroki i głaski	/145
Przyjmowanie krytyki	/147
Wizja siebie a autorytet	/159
Nadszarpnięte zaufanie	/169
Wzięcie na KLATEę — jak naprawić relację	/175
Metoda STOP na rozhuśtane emocje	/181
Regulacja emocji	/193
Jak doprowadzić konia do wodopoju. Przekonywanie	/201
Odporność psychiczna	/209
Selfcoaching. Narzędzia przywracania się do harmonii i równowagi	/235
Sens	/291
Informacje o autorce	/295



# Narzędzie do „czesania myśli”

Następnego dnia Rupert zapytał Kasię, jak teraz powinien zadziałać z Agą.

— *Widzę, że już się huragan uspokoił?*

— *Tak, ale wtedy wpieniła mnie nieziemsko.*

— *Jaka myśl cię najbardziej uruchamiała?*

— *Że szef uzna, że trzeba mnie kontrolować, zacznie mi zaglądać w harmonogram, przepytawać z zadań, wypytywać ludzi o moją pracę. Przyczepi się i będzie dyszeć na karku.*

— *I co w tym byłoby dla ciebie największym problemem?*

— *Że pomyśli, że się nie nadaję, i mnie zwolni.*

— *Czy ta myśl oparta jest na faktach? Na ile, tak realnie, oceniasz to ryzyko?*

Rupert roześmiał się.

— *No faktycznie, chyba się zagalopowałem. Nigdy nikogo nie zwolnił za to, że czegoś raz zapomniał.*

— *To co byś powiedział o ocenie: „Zero wiedzy, zero komunikacji”?* — z uśmiechem zapytała Kasia.

— *No może nie zero, ale przyznasz, że biec do szefa na skargę to jednak megaslabe było. Jak do tatusia, bo ktoś zabrał łopatkę.*

— *A jak myślisz, jak Aga patrzy na tę sytuację?*

— *A, ty znowu stosujesz na mnie te swoje metody... No dobra... Ona pewnie też się wpieniła. Ja bym się wpienił na jej miejscu. Jak mi raz Krzychu z BHP tak nawalił, to uważałem, że trzeba go natychmiast zwolnić.*

— *Jak myślisz, czego ona się obawia? Co jest dla niej najtrudniejsze?*

— *Dobra, dobra, kumam. Pójdę do niej pogadać. Wezmę jej po drodze mandarynkę z kuchni, bo wiem, że lubi. Dzięki.*



# Notatki coacha

W „czesaniu myśli” pomocne mogą być dwa kroki:

## 1. Empatia dla samego siebie:

- a) nazwanie emocji (samo „złapanie” tego, co czuję, pomaga zmniejszyć natężenie uczucia);
- b) sprawdzenie, jakie obawy podkreślają złość (co jest największym ryzykiem w tej sytuacji?);
- c) zweryfikowanie myśli (czy ta myśl oparta jest na faktach, czy to raczej opinia, interpretacja, lęk?).

## 2. Empatia dla drugiej strony (uwaga: dopiero kiedy pojawi się na to przestrzeń!):

- a) pytania o perspektywę drugiej strony (jak myślisz, jak ona patrzy na tę sytuację? Co on/ona czuje w tej kwestii? Co jest ważne dla niej/niego? Czego się obawia? Co jest najtrudniejsze? Jaki ma dylemat?);
- b) uświadomienie sobie, jaki jest związek pomiędzy tym, co pomyślałeś, zrobiłeś, a efektem końcowym, jaki z tego wyszedł.

Lista uczuć, która pomoże je ponazywać:

## Lista uczuć gdy jestem w zgodzie



włączony,  
pełen energii,  
ożywiony,  
w przyпіywie,  
silny



rozluźniony,  
w komforcie,  
zrelaksowany,  
bezpieczny,  
swobodny,  
w kontakcie,  
przyjazny



szczęśliwy,  
zachwycony,  
wdzięczny,  
wzruszony,  
pokrzepiony,  
radosny,  
spieniony,



dumny,  
zadowolony,  
pełen nadziei,  
pełen optymizmu



zainteresowany,  
zaciekawiony,  
podekscytowany,  
zafascynowany,  
zaintrygowany,  
zainspirowany,  
zachęcony



wesoły,  
śmiały,  
chętny do zabawy,  
rozbawiony

## Lista uczuć gdy jestem w opozycji



bez energii,  
przybity,  
przygaszony



w dyskomforcie,  
zaniepokojony,  
zairytowany,  
zawstydzony,



nerwowy,  
zmieszany,  
napięty,  
przytłoczony



smutny,  
przygnębiony,  
zmartwiony,  
żałamany



wściekły,  
zły,  
zirytowany,  
rozdrażniony,



pełen obaw,  
zaniepokojony,  
zmartwiony,  
w lęku

Kiedy Rupert wrócił do Kasi z podziękowaniami, został zaproszony do jeszcze jednej perspektywy.

— *Bardzo się cieszę, że wasza relacja znowu działa. Pytanie tylko, czy miałbyś ochotę wykonać jeszcze jeden krok, tak by podobne sytuacje mniej cię wyprowadzały z równowagi?*

— *A co by to miało być?*

— *Spojrzenie na twoje potrzeby, czyli powody, dla których ogarnia cię złość lub frustracja.*

— *Chcesz mi powiedzieć, że to nie ludzie mnie denerwują, tylko ze mną jest coś nie tak?*

— *Z tobą wszystko jest tak — uśmiechnęła się Kasia. — Ale masz rację, to nie inni cię denerwują, tylko ty się denerwujesz. Nikt ci nie wchodzi do środka i nie szarpie nerwem błędnym.*

— *No tak, ale ludzie coś robią albo czegoś nie robią i to jest wnerwiające. Ty się nie wkurzysz, jak ci ktoś uszkodzi auto??*

— *Jest duża szansa, że tak, że poczuję złość albo bezradność. Będą one jednak efektem historii, które sobie w głowie poopowiadam. To skutek myśli, przywiązania do MOICH wartości, do MOJEJ perspektywy. Popatrz: jak zobaczysz cudze auto uszkodzone, to jakoś cię to bardzo nie uruchomi, jeśli jednak to jest TWOJE auto, to już rusza kaskada myśli: „Powinien bardziej uważać”, „Prawo jazdy znalazł w chipsach”, „Żona mnie zabije”, i stąd zgłaszają się emocje. Jeśli w dodatku nie masz wyrobionego nawyku zatrzymywania ciągu myślowego, to one cię pochłaniają. To nie ty myślisz, tylko zostałeś porwany ich nurtem. Czy nie tak było ostatnio?*

— *No dobra, dobra, już nie wracajmy. Ale skąd możesz wiedzieć, jakie myśli ci się pojawiają, przecież to się dzieje samo?*

— *Część myśli bierze się z niezaspokojonych potrzeb. I właśnie do tego chciałam cię zaprosić.*

— *Dobra. Umówmy się na piątek po lunchu, powinienem mieć wtedy chwilę.*



# Kiedy Twoje potrzeby krzyczą, to emocje są tubą

Kolejne spotkanie z Rupertem Kasia zaczęła od paru słów teorii.

— *Nazywanie potrzeb i uczuć to element metody znanej jako porozumienie bez przemocy (Nonviolent Communication — NVC). To komunikacja, której celem jest prawdziwe porozumienie i empatyczne podejście do siebie i do rozmówcy. Została opracowana przez psychologa klinicznego Marshalla Rosenberga.*

NVC opiera się na kilku założeniach, a kluczowe, moim zdaniem, są trzy:

**1. Wszyscy mamy takie same potrzeby.**

*Natomiast różnią się sposoby, strategie, w jakie te potrzeby staramy się realizować. I właśnie te strategie są przyczyną konfliktów.*

**2. Wszystko, co robisz, to próba zaspokojenia twoich potrzeb.**

**3. Miernikiem poziomu zaspokojenia twoich potrzeb są emocje.**

*To uczucia pokazują ci, że czujesz jakiś brak, nadmiar lub zaspokojenie. To, co inni robią, samo w sobie nie powoduje twoich emocji. Jest tylko wyzwalaczem, który pokazuje, że jakaś twoja potrzeba domaga się uwagi. Chciałabym cię zaprosić do ćwiczenia. Narysuj na kartce dwie kolumny. W lewej wpisz czynności, które robisz regularnie.*

Czynności (co robię regularnie)	

## Kiedy Twoje potrzeby krzyczą, to emocje są tubą

Rupert dość szybko uzupełnił:

Czynności (co robię regularnie)	
Codziennie rano piję kawę	
Czytam e-maile	
Sprawdzam kalendarz	

*W drugiej kolumnie wpisz potrzeby, które są powodem czynności wpisanych po lewej. Ułatwieniem może być ten arkusz.*

## Lista potrzeb



### Kontakt z sobą

autentyczności,  
integralności,  
świadomości,  
jasności,  
wzrostu,  
rozwoju,  
poczucia własnej wartości,  
samoakceptacji,  
sensu,  
celu,  
radości,  
zabawy  
komfortu



### Kontakt z innymi

bezpieczeństwa,  
poczucia wpływu na swoje życie,  
bycia wziętym pod uwagę,  
łatwości,  
lekkości,  
bycia widzianym,  
zauwania,  
soły grupowej,  
przynależności,  
wsparcia,  
empatii,  
szacunku,  
sprawiedliwości



### Autonomii

wybijerania własnych planów, celów,  
wybijerania własnej drogi,  
wolności,  
przestrzeni,  
niezależności,  
spontaniczności

<b>Czynności</b> (co robię regularnie)	<b>Potrzeby</b>
Codziennie rano piję kawę	Nawyk, który daje poczucie powtarzalności, a to z kolei daje mi poczucie wpływu na moje życie = = poczucie kontroli = poczucie bezpieczeństwa
Czytam e-maile	Potrzeba bycia poinformowanym, włączonym = poczucie bycia wziętym pod uwagę = = poczucie bezpieczeństwa
Sprawdzam kalendarz	Potrzeba dotrzymania słowa, realizacji ustaleń i zobowiązań = potrzeba szacunku = = przynależność, bycie wartościową częścią grupy = poczucie bezpieczeństwa

— *No nie wierzę! Wychodziłoby na to, że ja jestem jakimś niepewnym siebie trzęsidupą, który wszystko robi po to, żeby się ochronić!  
No bzdura!*

— *Czekaj, czekaj. Zanim się rozpędzisz, to wskaż mi znaną ci osobę, która nie potrzebuje szacunku, nie chce być widziana i brana pod uwagę, nie chce mieć wpływu na swoje życie.*

— *Hm... Nikt mi nie przychodzi do głowy.*

— *Czyli wychodziłoby na to, że twoje potrzeby są jak najbardziej na miejscu? Że wszystkim nam bazowo chodzi o to samo — o bezpieczeństwo, szacunek, spokój, dobre relacje?*

— *No może i tak...*

— *Właśnie o tym pisał Marshall Rosenberg. Według NVC na poziomie potrzeb wszyscy jesteśmy tacy sami. Nikogo raczej nie zdziwi, gdy powiesz, że potrzebujesz zadbać o rozwój, że chcesz mieć satysfakcję z tego, co robisz. Bo to, czym się różnimy, to sposoby dojścia do celu, strategie, które wybieramy.*



— Strategie?

— Wyobraź sobie, że masz dwie nastoletnie córki i najpierw jedna przychodzi do ciebie z pretensjami: „Nigdy nie masz dla mnie czasu! W ogóle cię już nie interesuję! Masz mnie w nosie! Tylko praca i praca!” Co byś pomyślał i zrobił?

— Pewnie zacząłbym się tłumaczyć, że przecież to dla niej pracuję, dla niej zarabiam, żeby miała na te swoje conversy. Tiaa... zacząłbym się z nią kłócić. Na bank.

— A potem druga przychodzi i mówi: „Tato, stęskniłam się za naszymi spacerami. Potrzebuję pogadać, żeby mnie ktoś usłyszał i przytulił. Dałbyś radę zaplanować godzinę dla mnie?”. Co tym razem pomyślisz i zrobisz?

— Najprawdopodobniej zacząłbym zakładać buty. Nawet obiadu bym nie zjadł, tylko zrobił to, czego potrzebuje.

— Czyli dwie różne córki i dwie różne reakcje na ich potrzeby. Czy to znaczy, że kochasz tylko tę drugą?

— Oczywiście, że nie! Tylko ona jasno określiła, czego chce. Ta pierwsza atakuje i wbija mnie w poczucie winy, i w sumie to nie wiem, o co jej chodziło. To jak mam to spełnić?

— I na tym polega różnica w strategiach. To są różne sposoby realizacji potrzeb. A potrzeby obie córki mogły mieć dokładnie takie same — stęskniły się za tobą. Chciały dostać czułą uwagę, wysłuchanie, kontakt. Tylko że każda obrała inną drogę.

— No i ta pierwsza skiepszyła. Przecież zamiast spotkania dostała awanturę.

— *Bo obrała tragiczną strategię. O tragicznych strategiach mówimy, kiedy nie wierzymy, że druga strona z radością zaspokoi naszą potrzebę, i agresywno-obronnie sięgamy po metody, które nie tylko nie pomagają, ale wręcz dają odwrotny skutek. Zamiast kontaktu — kłótnia. Zamiast wysłuchania — przerzucanie się oskarżeniami.*

— *No tak, a druga jakoś tak powiedziała, że wiadomo było, o co chodzi.*

— *Zauważ, że nazwała potrzeby: kontaktu, wspólnego bycia, bycia usłyszaną. Kiedy nazywamy je wprost, to jest dużo większa szansa, że druga strona nie poczuje się zaatakowana. Nie ma więc potrzeby się bronić i rośnie prawdopodobieństwo podążenia za prośbą.*

— *To dobrze brzmi, jak mówi to dziewczynka, ale przecież ja kumplowi z pracy nie powiem, że tęsknię.*

— *To jak, w twojej sytuacji, można nazwać potrzeby, kiedy chcesz jakiś temat skonsultować?*

— *No tak, mogę powiedzieć wprost, że chciałbym skonsultować, bo to wtedy dość oczywiste, że szukam kogoś, kto mnie wysłucha, postara się zrozumieć i wypowie swoją opinię. W tym przypadku wydaje się to łatwe. Ale jakoś z Agnieszką takie łatwe nie było.*

— *To z obecnej perspektywy co widzisz? Co się zadziało? Tak po kolei.*

— *Zwróciła się do mnie z prośbą, czyli miała potrzebę podziałania wspólnie, tu masz to chyba ujęte jako potrzeba siły grupowej. Ja jej obiecałem, więc tu mamy zaufanie. Potem ja miałem inne zadania, czyli realizowałem potrzebę bezpieczeństwa (siebie i innych). W końcu ona na mnie naskoczyła i się zrobiła afera.*

— *Naskoczyła, czyli co dokładnie powiedziała?*

— *Powiedziała, że nie dostała dokumentów do projektu, a bez nich nie jest w stanie wykonać kolejnych kroków, ale gdybyś widziała jej twarz... Miała tam taką furję, że widać było, że się ledwo hamuje. Nie bardzo wiedziałem, jak jej odpowiedzieć, więc milczałem i to ją uruchomiło. Zaczęła głośniej, że tak nie będziemy współpracować, że jak się na coś umawiamy, to ona oczekuje, że to zostanie zrobione, i dalej w tym tonie. Byliśmy w open space, wszyscy słuchali. Więc musiałem jej odpowiedzieć tak, żeby nie pozwolić się poniżać przy innych.*

— *I co powiedziałeś?*

— *Że nie jestem tu po to, żeby spełniać jej zachcianki. Nie jest moją szefową, żeby mi rozkazywać. Chodziło mi o to, żeby inni nie uznali, że teraz każdy może przyjść i mi mówić, co mam robić. Ona naruszyła mój autorytet.*

— *Widzę, że nadal te emocje są w tobie żywe. Wątek autorytetu zaparkujmy, a dokończmy potrzeby. Gdybyś mógł cofnąć czas, to jak byś to rozegrał? Zakładając, że cofasz się do momentu, gdy Agnieszka wchodzi i mówi pierwsze zdanie w tonie pretensji.*

— *Powiedziałbym, żebyśmy przeszli do konferencyjnego. A tam bym najpierw przeprosił, wyjaśnił, a potem umówił się, kiedy jej dam te dokumenty. I tyle. Nawet gdybyśmy się pokłócili, to reszta by o tym nie wiedziała i pewnie szefo też nie byłby włączony.*

— *To jak się poczułeś, kiedy akcja toczyła się przy innych pracownikach?*

— *Jak tak patrzę na tę twoją listę, to pewnie nie tylko wkurzony, ale też zawstydzony albo zażenowany, coś takiego. No i to wgrzywa nam temat szacunku, zaufania, wpływu. Wyobrażasz sobie, jak by ją wbiło w ziemię, gdybym stwierdził: „Widzę, że nadszarpnięta została twoja potrzeba zaufania, pogadajmy o tym”? Buty by jej spadły.*

— *I dlatego tak tego nie robimy. Nazywamy własne potrzeby, żeby zrozumieć, o co nam samym chodzi, co się dzieje. Szukamy (w myślach) potrzeb drugiej strony, ale raczej po to, by zrozumieć jej emocje, a nie po to, by je głośno nazywać wtedy, kiedy ona jest wkurzona.*

— *Ale sama przyznasz, że gdyby Aga przyszła i powiedziała tak, jak ta druga córka z przykładu, to sprawa nie musiałaby tak wyescalować.*

— *Może tak, może nie. Czy to, co robimy, pomaga ci?*

— *Tak. Zdecydowanie tak. To nie jest komfortowe, ale mam wrażenie, że to jedyna droga, żeby rzadziej się tak stresować i żeby inni widzieli, że jestem kompetentny i wiem, co robię.*

— *Jakie masz więc wnioski?*

— *Następnym razem gdy poczuję, że sytuacja robi się napięta, postaram się zadbać o spokojne otoczenie, nazwę sobie w głowie swoje potrzeby, może nawet je powiem. Postaram się też poszukać, o co może chodzić tak naprawdę tej drugiej osobie. Bo widzę, że czasami coś innego mówimy, a w sumie dopiero pod spodem schowana jest prawda.*

**Kiedy Twoje potrzeby krzyczą, to emocje są tuż**

— *A jakie emocje masz teraz w stosunku do Agnieszki?*

— *Głupio mi, że tak wyszło. W sensie wstyd. Chcę reagować spokojniej i być bardziej wyważonym.*

— *Czyli ta sytuacja pomogła ci coś zobaczyć, uświadomić sobie?*

— *W sumie to tak. Wychodziłoby na to, że to dobrze, że ona tak zareagowała. Ale też bez ciebie tego kroku do przodu bym pewnie nie zrobił. Dziękuję.*

— *Ja również dziękuję. Między innymi za otwartość, chęć przyjrzenia się. Jeśli będziesz chciał wrócić do tematu autorytetu i swojego wpływu na innych, to zapraszam.*

# Notatki coacha

Do rozmów o sytuacji konfliktowej można wykorzystać strukturę **oczyszczania wizji**:

## **Co się stało? Co się dzieje?**

Kogo dotyczy temat? Jakie są cele?

## **Jakie trudne postawy, zachowania chcemy skorygować?**

Co on/ona takiego robi?

Co Ty robisz, gdy on/ona...?

Gdy on/ona powiedział/powiedziała/zrobił/zrobiła ....., co Ty wtedy pomyślałeś/pomyślałaś? Jakie były Twoje emocje?

Co robiłeś/robiłaś? Jak on/ona zareagował/zareagowała na to?

A gdy on/ona tak zareagował/zareagowała, to jaką miałeś/miałaś refleksję?

Jakie tu widzisz schematy działania? Co tu się dzieje?

**Jak można wyjaśnić związek między tym, co pomyślałeś/  
pomyślałaś, czułeś/czułaś i zrobiłeś/zrobiłaś?**

Jaki jest związek pomiędzy tym, co zrobiłeś/zrobiłaś,  
a efektem końcowym, jaki otrzymałeś/otrzymałaś?

Czy mogą być inne wyjaśnienia?

Jak myślisz, że on/ona patrzy na tę sytuację?

Jak myślisz, co on/ona czuje w tej kwestii?

Jak myślisz, co jest ważne dla niej/niego?

Jak myślisz, o co on/ona się obawia? Co jest najtrudniejsze  
dla niej/niego? Jaki ma dylemat?

Gdyby on/ona był/była tutaj i moglibyśmy go/ją zapytać  
o tę sytuację, to jak myślisz, w jaki sposób on/ona by  
opisał/opisała tę sytuację?





# Samo- spełniająca się przepowiednia

Kolejne szkolenie Kasia rozpoczęła od przypomnienia konfliktu, który kiedyś pocztą pantoflową przeleciał wszystkie piętra w firmie.

— *Pamiętacie, jak kiedyś ścięłyśmy się z Julią? Poszło o dostęp do platformy e-learningowej. Obie uważaliśmy, że ta druga jest uprzedzona i celowo nie chce zrozumieć. Zaczęło się od nieporozumienia, a ostatecznie zrobiła się z tego niezła inba. Na szczęście dziś obie umiemy już rozpoznać, kiedy wpadamy w pułapkę.*

*Samospełniająca się przepowiednia polega na tym, że opowiadamy sobie historię o drugiej osobie (albo sytuacji) i ta nasza wewnętrzna opowieść powoduje usztywnienie stanowiska i okopywanie się na swojej pozycji (przygotowanie do walki). Zwykle wynika to z silnej chęci ochrony ego — chcę myśleć o sobie dobrze, więc jeśli ktoś ma do mnie pretensje, to znajdę sposób, by winę przerzucić na kogoś innego. W efekcie zaczynam postrzegać siebie jako ofiarę, a drugą stronę jako prześladowcę. Na schemacie można by to rozrysować następująco:*

# Decyzja

**Wzięcie  
odpowiedzialności/  
Przerzucenie winy**

**Przerzucić winę na kogoś  
lub na sytuację**

#### Postrzeganie siebie

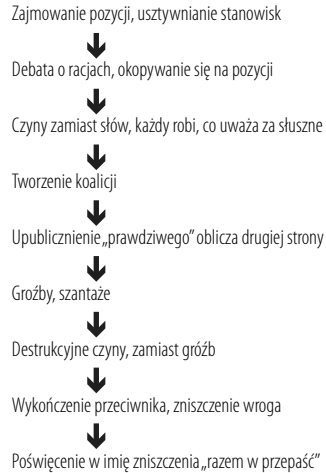
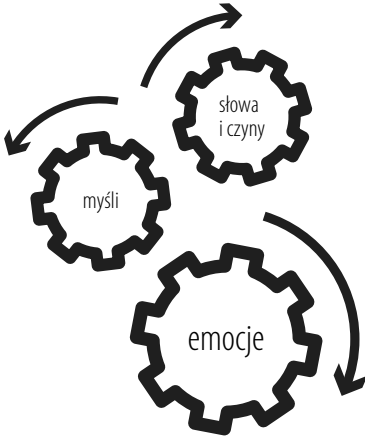
- ofiara,
- ciężko pracujący,
- ważny, a niedoceniony,
- dobry szef,
- dobry pracownik

#### Postrzeganie drugiej strony

- kapuś,
- nie licząca się z innymi,
- niedoceniająca,
- zła współpracowniczka
- niekompetentny pracownik

*Pamiętam, jak myślałam o tym, że ona nie rozumie, ile pracy mnie to wszystko kosztuje, ile różnych interesów trzeba ze sobą pogodzić. Czułam się niesłusznie atakowana. Oczywiście o niej myślałam... cóż, powiedzmy: mocno niepochlebnie. Osoba, która wpada w taką pułapkę, przestaje zauważać, że się nakręca swoimi myślami, i zaczyna utrudniać innym życie. Wewnętrzny smok zasłania osobisty wkład w sytuację konfliktową, a oświetla wszystkie nieprawidłowości w ludziach wokół. Szepcze do ucha: „O jakaś ty biedna, niedoceniana, taka zaangażowana, przemęczona, a oni tacy niedobrzy... Broń się! Nie daj się! Weź ją dojeżdż, niech ma za swoje!”. I jeśli nie załączy się racjonalna, analityczna część, to smok wykorzysta moment trybu autopilota i wyrzeshczy coś, co ma zrównać z ziemią domniemanego najeźdźcę. A zwykle nie bierze jeńców. Wypluwa słowa, by zranić i zniszczyć. Wyciągamy coraz silniejsze działa i jeśli proces nie zostanie zahamowany, to lecimy w dół:*

## **Eskalacja konfliktu — model Glasla**



*Po czym poznać, że utknęłaś/utknęłeś w pułapce? Masz napięte ciało, bo zaczyna cię zjadać stres. Twoje myśli na temat drugiej osoby zaczynają być czarno-białe („Ja jestem okej, ona nie okej”). Wychwytyjesz wszystko, co pasuje do twojego wzorca („Widzisz! Mówiłam, że zołza!”). Jednocześnie kompletnie ignorujesz wszystko, co nie pasuje do twojej mentalnej etykiety („I co z tego, że tu nam niby pomogła. To tylko wyjątek od reguły! Ja już dobrze wiem, jaka ona jest!”). Nie wierzysz w żadne zapewnienia. Zaufanie spada poniżej zera. Coraz trudniej o realną współpracę zespołową. Komunikacja szwankuje. Dla siebie masz wymówki, dla niej — oskarżenia. Odpowiedzialność zostaje wyrzucona poza siebie. „Nie będę nic robić, bo ona i tak...”.*

## **Nienawidzimy ludzi, którym zrobiliśmy krzywdę**

*Jeśli, nawet niechcący, zachowasz się nie fair, to twój wewnętrzny mechanizm obronny — smok — postara się udowodnić, że ona zasłużyła. obrońca ego zrobi, co w jego mocy, byś poczuła, że twoja postawa jest słuszna i w pełni uzasadniona.*

*Zwykle zabawa ma dwie wersje:*

- » *„Jestem nie okej, ale ona też nie jest w porządku, więc jesteśmy kwita”.*
- » *„Ja jestem tym niesłusznie atakowanym (i mam wyjaśnienia, usprawiedliwienia), a ona jest tą złą”.*

*Zauważ, że w obu wariantach ona nie ma szans. Została skazana jako winna. Twój wewnętrzny skład sędziowski wydał wyrok. Bez procesu. Bez szans na zrozumienie.*

# PROGRAM PARTNERSKI

— GRUPY HELION —



1. ZAREJESTRUJ SIĘ
2. PREZENTUJ KSIĄŻKI
3. ZBIERAJ PROWIZJĘ

Zmień swoją stronę WWW w działający bankomat!

**Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!**

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA  
**Helion** 

# CZY TO TWÓJ CZAS NA PŁYNNIE OTWARCIE DRZWI DO LEPSZYCH RELACJI? ZAMIAST TRZASKAĆ, NAUCZ SIĘ NAOLIWIĆ JE LEKKOŚCIĄ I HUMOREM!

Bywa, że relacje są jak stare, skrzypiące drzwi. Każde spotkanie to próba ich otwarcia — czasem z lekkim oporem, czasem z głośnym trzaśnięciem.

Ta książka to zestaw narzędzi, które pomogą Ci w końcu te drzwi naoliwić, by otwierały się gładko i bez wysiłku. Zamiast codziennych zgrzytów i nieporozumień zaczniesz zauważać, że relacje wreszcie płyną lekko, a rozmowy są radosnymi spotkaniami, nie zażartymi pojedynkami na argumenty.

Znajdziesz tu konkretne narzędzia, dzięki którym przestaniesz ciągle „naprawiać” swoje relacje, a zaczniesz z nich czerpać frajdę. Nauczysz się rozpoznawać te momenty, kiedy masz ochotę „trzasnąć drzwiami”, i dowiesz się, co zrobić, by zamiast tego otwierać je szeroko, a tym samym zapraszać do rozmowy i porozumienia. Czasem bowiem, by przestać walczyć o rację, wystarczy odrobinę zmienić metody — i zamiast młotka wybrać olej do zawiasów.

Ta książka to nie tylko zbiór technik — to przewodnik pełen życiowych historii i inspirujących przykładów, które pomogą Ci zrozumieć, że ludzie noszą w sobie różne „ja”. To pozwoli Ci zrozumieć mechanizmy stojące za automatycznymi reakcjami, dowiesz się też, jak przekształcić je w świadome wybory. Nauczysz się radzić sobie z emocjami, które często wydają się przejmować nad Tobą kontrolę, a także budować zdrowe, pełne wsparcia więzi.

Tę metaforyczną skrzynkę narzędziową wypełniają ćwiczenia, zadania i historie, które w zabawny i praktyczny sposób pokażą Ci, jak tworzyć satysfakcjonujące relacje — nie tylko spokojniejsze, ale też pełne śmiechu, radości i... otwartych drzwi!

**onepress**



Księgarnia internetowa:  
**onepress.pl**



**HELION S.A.**  
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice  
tel.: 32 230 98 63  
onepress@onepress.pl

książkiklasybusiness

ebook dostępny na:

**ebookpoint**

ISBN 978-83-289-0829-1



9 788328 908291

Cena: 59,00 zł