

## Wprowadzenie

Trudni ludzie są wszędzie.

Theodore Roosevelt powiedział kiedyś: „Najważniejszym pojedynczym składnikiem sukcesu jest wiedza, jak dogadać się z ludźmi”.

Oczywiście Roosevelt nigdy nie spotkał na swojej drodze tej trudnej osoby, z którą ty musisz się codziennie zmagać w pracy, nieprawdaż? I z pewnością nie miał na głowie twoich teściów.

Kiedy ludzie są dla ciebie mili, czujesz się dobrze i też jesteś miły. Lecz gdy są trudni, będziesz czuł się z tego powodu nieszczęśliwy i sam możesz reagować nieprzyjemnymi zachowaniami.

Dlaczego innym tak łatwo nas zdenerwować?

Nasze szczęście i dobre samopoczucie tak bardzo zależą od relacji z innymi, ponieważ ludzie są istotami społecznymi; szukamy i czerpiemy radość z towarzystwa innych osób, zwłaszcza takich, z którymi łatwo się dogadać i których lubimy.

Większość z nas woli doświadczyć nieprzyjemnego zdarzenia, na przykład przyglądać się porażce własnej drużyny, z kimś, kto podziela nasze negatywne zdanie na jej temat, niż doświadczać czegoś przyjemnego – zwycięstwa tej ekipy – w towarzystwie osób niemiłych i trudnych.

Niektórzy ludzie doskonale wiedzą, jak utrudniać życie innym. To ludzie gaszący cię swoim negatywizmem, krytyką, złością. Odmawiający współpracy, irytujący, frustrujący i często doprowadzający innych do szału. A jeśli sam zareagujesz na czyjeś trudne zachowanie gniewem i obwinianiem, wycofaniem lub posłuszeństwem, możesz poczuć się winny, zestresowany lub przygnębiony.

Co robić? Jednym oczywistym rozwiązaniem jest po prostu spokojnie odejść. Ba, łatwiej powiedzieć, niż zrobić. (Nie jest to jednak niemożliwe, patrz rozdział 8). Zawsze możesz odejść od nieprzyjemnego sprzedawcy lub odłożyć słuchawkę, jeśli po drugiej stronie masz irytującego akwizytora. Sprawa nie jest już taka łatwa, gdy chodzi o odcięcie się od rodzica, rodzeństwa, partnera, współpracownika czy znajomego.

Praktyczniejszym podejściem do takich osób, prowadzącym do poradzenia sobie z nimi, będzie zrozumienie, jak i dlaczego mogą być tak trudne. Pomoże ci w tym rozdział 1 tej książki. Zobaczysz, że trudne zachowania występują na kontinuum. Na jednym jego krańcu mamy otwarte zachowania trudne (wrogie czy agresywne), na drugim zaś – zachowania bierne (brak zaangażowania i aktywności).

W połowie tego kontinuum znajdują się zachowania, które mogą być największym wyzwaniem: bierno-agresywne. Są zamaskowane (nieszczere i manipulujące). W rozdziale 1 zajmiemy się tymi wzorcami zachowań bardziej szczegółowo.

Wiedza i zrozumienie, co jest nie tak z czyimś zachowaniem, niestety zachowania tego nie zmieniają. Problem polega na tym, że **nie jesteś w stanie** bezpośrednio zmieniać zachowań innych ludzi. Jedyne,

co możesz zmienić, to sposób, w jaki sam reagujesz i jak sobie z tymi zachowaniami radzisz.

W rozdziale 2 zobaczymy, jak obecnie reagujesz na trudnych ludzi, i spróbujemy wyjaśnić, dlaczego właśnie w taki sposób to robisz.

Uwzględnimy oczekiwania i przekonania na temat tego, jak twoim zdaniem ludzie „powinni” się zachowywać wobec ciebie. Może obwiniasz innych za zmuszanie cię do określonych zachowań.

Dowiesz się, że inni ludzie nie są w stanie **sprawić**, byś coś zrobił; nie są odpowiedzialni za to, jak się czujesz ani jak reagujesz. Jedyną osobą odpowiedzialną jesteś ty sam. Zatem wzięcie na siebie odpowiedzialności za własne reakcje na trudnych ludzi pomoże ci lepiej tymi reakcjami zarządzać. Dlaczego? Jeżeli jesteś w stanie wziąć odpowiedzialność za swoje reakcje, to podobnie jak wszystko, co dotyczy ciebie, są one czymś, czym jesteś w stanie zarządzić: ty na nie wpływasz i ty nimi kierujesz.

Po przeanalizowaniu, jak i dlaczego ty i inni ludzie zachowujecie się i reagujecie na siebie nawzajem w taki, a nie inny sposób, można zrobić kolejny krok i opanować umiejętności, strategie i techniki radzenia sobie z trudnymi ludźmi: uzyskać świadomość, co powiedzieć, a czego nie mówić. Dobrym sposobem na rozpoznanie, co powiedzieć, a co przemilczeć w kontakcie z trudną osobą, jest zacząć jej słuchać. Naprawdę słuchać.

W rozdziale 3 dowiesz się, czym są techniki „refleksyjnego słuchania” i jak wykorzystywać je na swoją korzyść. Dowiesz się również, jak słuchać innych, jak ich „czytać”; nauczysz się, jak naprawdę „zobaczyć” motywy i intencje otaczających cię osób.

Kiedy dojdiesz do tego miejsca książki, z pewnością będziesz już przygotowany do radzenia sobie z trudnymi osobami. Być może w przeszłości myślałeś, że istnieją jeden czy dwa sposoby, by tego dokonać: albo zacisnąć zęby w nadziei, że człowiek przestanie być trudny, a sytuacja się poprawi, albo pokazać trudnej osobie, jaka jest nieznośna.

Żadna z wymienionych metod nie rozwiąże problemu. Jeżeli zaciśniesz zęby w nadziei na poprawę..., ona nie nastąpi. Równie mało prawdopodobne będzie pokonanie trudności, kiedy wytkniesz trudnej osobie jej przywary.

Musisz radzić sobie z trudnym **zachowaniem**, a nie z trudną osobą. Rozdział 4 będzie tu prawdziwą pomocą. Zawiera bowiem wskazówki, jak radzić sobie z innymi spokojnie, bezpośrednio i szczerze dzięki umiejętnościom i technikom asertywności.

Dowiesz się, że można być asertywnym na wiele sposobów. Bycie asertywnym oznacza, że się jest szczerym, jednoznacznym i konkretnym w wyrażaniu własnych uczuć oraz tego, czego chcesz i czego nie chcesz. Musisz przyjąć i nierzadko wyjaśnić stanowisko drugiej osoby. Trzeba negocjować, zawierać kompromisy, a kiedy jest to niezbędne, obstawać przy swoim. Musisz być w stanie identyfikować rozwiązania i zdefiniować konsekwencje na wypadek odmowy współpracy. Powinieneś unikać wściekania się: umieć się obyć bez oskarżania i obwiniania lub obrażania drugiej osoby, gdy jest ona trudna. I wreszcie, musisz wiedzieć, jak się z tym uporać ze śmiałością i pewnością siebie.

Nie mało masz zatem do opanowania. Ale nie musisz nauczyć się wszystkiego w jednej chwili. Nie musisz także od razu wszystkiego przekładać na praktykę w spotkaniu z trudną osobą. Dobra wiadomość jest taka, że aby robić postępy, wystarczy się skupić – za każdym razem – na jednej czy dwóch technikach asertywności.

W drugiej części książki pokazano, że w różnych sytuacjach z różnymi trudnymi osobami wystarczyło sięgnąć po kilka strategii i technik asertywności, żeby sobie poradzić.

Niektórzy ludzie nie są po prostu trudni. Oni są nie do zniesienia! Wytysają z ciebie całą energię i mogą cię zniszczyć. W celu ochrony własnego zdrowia fizycznego i psychicznego, twojej równowagi i nastroju możesz

zrobić tylko jedno: całkowicie się wycofać. W ostatniej, trzeciej części, w rozdziale 8, wyjaśnimy, jak możesz to zrobić.

Książka ta może ci pomóc w radzeniu sobie z wszelkimi typami ludzi we wszelakich możliwych sytuacjach – a dzięki temu uczynić twoje życie mniej stresującym i o wiele łatwiejszym.

Po lekturze nie będziesz już miał wrażeń, że inni ludzie sprawiają, iż czujesz się lub zachowujesz w określony sposób. Zyskasz poczucie, że to **ty** kontrolujesz sytuację. Zobaczysz, że możesz dokonać wyboru, czy powiedzieć innym, co myślisz, jak się czujesz i co sądzisz.

Nawet wtedy, kiedy kontakt z trudną osobą nie przebiegnie tak, jak na to liczyłeś, będziesz rzadziej czuł się winny, zły lub urażony, wiedząc, że po prostu trzeba przemyśleć i określić, co w podobnej sytuacji w przyszłości zrobić inaczej.

Podsumowując, książka *Jak radzić sobie z trudnymi ludźmi* pomoże ci opanować strategię spokojnego reagowania, nabyć umiejętność stawienia innym czoła z pewnością siebie i rozpoznać, kiedy należy odejść.

Rezultat? Zwiększasz szanse na to, że inni ludzie będą traktowali cię tak, jak tego pragniesz: z szacunkiem.