

nie – podejmujemy od razu. Dobieranie i selekcjonowanie racjonalnych argumentów zaczyna się dopiero później. Ma tylko uzasadniać ten wybór.

Uczucia są szybsze od rozumu. W ułamku sekundy sygnalizują, czy z czymś się zgadzamy czy nie i są wartościowym kompasem pokazującym drogę do tego, czego potrzebujemy.

Ma to działanie dwustronne:

Działanie do wewnątrz: Traktujemy samych siebie z odpowiednią troską. Podczas zastanawiania się nad daną sytuacją udzielamy sobie wewnętrznego wsparcia.

Działanie na zewnątrz: Gdy wyrażamy nasze uczucia, pokazujemy swoją ludzką naturę. Otwieramy w ten sposób drzwi zapraszające do rozmowy. Mówienie o uczuciach w środowisku pracy jest często postrzegane jako temat tabu. Jednak pokazując własne emocjonalne zaangażowanie, zwiększamy gotowość drugiej osoby do współpracy.

Niewypowiedziane uczucia mogą natomiast zostać odczytane przez drugą stronę jako forma agresji, niepewności, arogancji itd. i wywołać mechanizmy obronne. To, co nieznanne i nienazwane wywołuje w nas niepokój i wprawia w stan podwyższonej gotowości alarmowej. Gdy spotykamy ludzi, których wygląd lub zachowanie nas zaskakują, mózg traktuje to jako możliwe zagrożenie i ciało może zareagować poprzez stworzenie dystansu (zob. też rozdział 4). Mobbing i wycofanie się z życia społecznego także mają swoje źródło w strachu przed nieznanym. Weźmy taką sytuację: Widzimy kolegę ze skwaszoną miną i od razu myślimy: „Temu to musi coś leżeć na wątrobie. Lepiej zejść mu z drogi.” Gdybyśmy jednak usłyszeli od niego: „Nie jestem dzisiaj w najlepszym humorze, mam kłopoty z synem”, to łatwiej byłoby nam go zrozumieć i odetchnęlibyśmy z ulgą, że ów zły humor nie ma nic wspólnego z nami.

Uczucia są ważne, choć przelotne. Stanowią cenne drogowskazy wskazujące drogę do tego, na czym nam zależy. Dzięki uczuciom możemy iść prosto do celu. Dlatego wyrażamy je w drugim kroku.

Oto lista z wyrażeniami, które są odbiciem stanu emocjonalnego, w którym się znajdujemy:

Stan emocjonalny przy spełnionych potrzebach	Stan emocjonalny przy niespełnionych potrzebach
podeksytowany	zaalarmowany
zachwycony	spięty
uspokojony	zły
zadowolony	zmartwiony

6. Jasno i prosto: pozytywny język działania

coś dodaje nam odwagi	załamany
można odetchnąć z ulgą	zaniepokojony
pełen oczekiwania	wypalony
radosny	zdumiony
spokojny	sfrustrowany
w dobrym humorze	zestresowany
pełen nadziei	pod presją
w siódmym niebie	zirytowany
zainspirowany	nieufny
zmotywowany	nerwowy
zaciekawiony	zmieszany
optymistyczny	smutny
z polotem	niekomfortowy
uszcześliwiony	niecierpliwy
pełen zaufania	niespokojny, niedobrze
pełen zapału do pracy	niezadowolony
usatysfakcjonowany	zaskoczony

By powstały uczucia, niezbędne są dwie rzeczy: czynnik je wywołujący (bodziec) i czynnik związany z przyczyną. Uczucia uruchamiane są przez to, czego doświadczamy (obserwujemy, słyszymy) albo przez znaczenie, które w myślach przypisujemy temu, co przeżywamy. Jednak u ich źródła leżą potrzeby. Tłumaczy to poniższy przykład:

Ostatnie dwa tygodnie spędziłeś w podróży służbowej, przy okazji pracując nad ważnym projektem. Z tego powodu dawno nie widziałeś się z resztą zespołu, która wykonywała zadania na rzecz tego samego projektu. Chciałbyś dowiedzieć się jak wygląda aktualny stan prac i jak sobie radzą inne osoby zaangażowane w ich realizację. W tym momencie dzwoni asystentka kierownika projektu i informuje cię, że zebranie na którym tak ci zależy, zostało odwołane. Jak się czujesz? Być może jesteś niezadowolony i zdenerwowany, ponieważ wymiana informacji i kontakt z ludźmi są dla ciebie ważne?

Inny scenariusz: Ostatnie dwa tygodnie spędziłeś „w drodze” w związku z tym samym projektem. Nie miałeś wolnej chwili, by szczegółowo odpowiadać na maile. Znajdujesz się pod ogromną presją czasu i zastanawiasz się, jak to wszystko

Za uczuciami rzekomymi ukrywają się jednak zawsze prawdziwe uczucia. Można je przetłumaczyć za pomocą prostej formuły. Powiedzmy sobie, np.: „Czuję się manipulowany”, a później zapytajmy się: „Jak się czuję, gdy myślę, że ktoś mną manipuluje? Zaniepokojony, sfrustrowany czy sceptyczny?” W przypadku prawdziwych uczuć nie ma sprawców, ponieważ one pochodzą z naszego wnętrza. Znajdując odpowiednie słowo wyrażające uczucie, możemy je jeszcze raz sprawdzić za pomocą następującego przykładu: „Czuję się wewnętrznie... zaniepokojony.” Można tak powiedzieć w KK? Tak. „Czuję się wewnętrznie... manipulowany.” A czy tak można? Nie – ponieważ do tego potrzeba sprawcy (manipulowany – przez kogo?).

Poniższa lista pokazuje, jak można przełożyć pseudouczucia na prawdziwe uczucia i przejąć odpowiedzialność za samego siebie.

Pseudouczucia	Prawdziwe uczucia
obarczają inną osobę odpowiedzialnością za to, co (niby) nam zrobiła, ponieważ sami nie jesteśmy gotowi na przejęcie tej odpowiedzialności	
zaatakowany	zaalarmowany, zmartwiony, niespokojny, (spanikowany), wściekły, zagniewany
wykorzystany	rozczarowany, zgorzkniały, sfrustrowany
zniechęcany	pod presją, niespokojny, zły, niekomfortowy
zdominowany	niekomfortowy, niedobrze
zapędzony w kozi róg	niespokojny, niedobrze, zestresowany
poniżony	nieprzytomny, załamany
przymuszony	zaalarmowany, zły, zmartwiony, pod presją
zdradzony	nieufny, sceptyczny
zignorowany	zirytowany, smutny
zmanipulowany	zaniepokojony, sceptyczny, niedobrze
niezrozumiany	sfrustrowany, niecierpliwy
niechciany	zirytowany, niepewny
lekceważony	zły, wypalony, niedobrze
zaniedbany	samotny
odrzucony	załamany, smutny, zmartwiony