

Czy potrafimy mówić i przyjmować komplementy? —

psychologia
pochwały



tekst: JAN SCHWENKENBECHER



Ludzie z reguły uwielbiają, gdy się ich chwali. Nie tylko dzieci, także pracownicy, partnerzy, a nawet przypadkowi znajomi złąknieni są słów uznania. A jednak nie jest łatwo kogoś skomplementować. Dlaczego? Na co warto zwrócić wagę?

Z

Zdarza się, że rodzice z zachwytem chwalą swoje dziecko, choć jego gra na flecie nie ołsniewa, a zbudowany z piasku zamek wcale nie jest tak wspaniały. Czasem uznanie wyrażone przez koleżankę z pracy wywołuje konsternację u koleżanki, która nie lubi być chwalona. Albo komplementowanie ukochanego brzmi, jakby partnerka uczyła swojego pieska aportować. Jasne, można traktować takie scenki z przymrużeniem oka. Często na placu zabaw faktycznie pada zbyt dużo pochwał. Ale czy nie lepiej wychowywać dzieci, rozdając pochwały i uśmiechy, a nie stosując tak powszechne do niedawna nagany i reprimendy? Czy nie jest przyjemniej pracować w biurze, gdzie przełożony otwarcie wyraża uznanie wobec swoich pracowników, zamiast zadowalać się wyznawaną dawnymi czasy w Szwabii protestancką zasadą, wedle której brak nagany to już wystarczająca pochwała? To prawda, że czasem pochwała czy komplement rozmijają się boleśnie z intencją osoby chwalojącej. I nie każdy rodzaj pochwały jest automatycznie dobry czy pomocny. W praktyce znalezienie idealnej formy wcale nie jest łatwe. Dlaczego? Na co warto zwracać uwagę, kiedy kogoś chwalimy albo wyrażamy swoje uznanie?

„Świetnie” – to zwykłe za mało

Każda pochwała zawiera pewien aspekt oceny. Osoba chwalojąca przy-

pisuje sobie rodzaj kompetencji, ale także prawo do osądzania tego, kogo chwali. I zwykle robi to bez pytania o pozwolenie, co jednocześnie wiele mówi o relacji między nimi – udzielający pochwały znajduje się przynajmniej na tym samym, jeśli nie wyższym poziomie, co osoba chwalona. Dlatego nie na miejscu wydaje się sytuacja, w której sprzątaczką mówi do dyrektora firmy: „Świetnie z pana menedżer!”.

Pochwała może odnosić się do różnych rzeczy i zjawisk. Można chwalić samą czynność („Cóż za niezwykła technika malarska!”), wynik czyjejś pracy („Wspaniały obraz!”), cechę charakteru („Jesteś wyjątkowo kreatywny!”) albo jakiś przedmiot („Jakie eleganckie buty!”). Przy czym w zależności od tego, jaki aspekt zostaje pochwalony, różny będzie wkład osoby chwalonej w widoczny efekt: malarz ma duży wpływ na jakość własnego dzieła, ale niekoniecznie na poziom swojej inteligencji. Poza tym pochwała raz może mieć charakter wyraźnie subiektywny („Uważam, że Twoje zdjęcie jest piękne”), innym razem może sprawiać wrażenie obiektywnej wypowiedzi („To naprawdę ładne zdjęcie”). Sformułowanie skutecznej pochwały zależy od odpowiednio dobranych słów i ich dozowania, a także okoliczności oraz rodzaju relacji zaangażowanych stron. Proste „Świetnie!” to z reguły za mało. Pochwała stała się ostatnimi czasy obiektem badań naukowych w dziedzinie psychologii i pedagogiki. Wyniki wskazują na szczególne znaczenie kilku aspektów, które wydają się pomocne

w budowaniu lepszych związków, w pracy nauczycieli czy w relacjach rodziców z dziećmi (zob. ramka).

Po pierwsze, pochwała musi być wiarygodna – jeśli podejrzewasz, że koleżanka nie jest zbyt zadowolona z efektu swojej pracy, lepiej daruj sobie komentarz: „Świetna robota!”.

Po drugie, pochwała nie powinna odnosić się do osoby czy jej charakteru, tylko do zachowania lub czynności – gdy dziecko otrzyma dobrą ocenę, lepiej pochwalić jego wysiłek i drogę do sukcesu („Widzę, że zadałeś sobie dużo trudu!”), zamiast zachwycać się jego inteligencją („Ale Ty jesteś mądra!”). Co o sobie pomyśli, kiedy następnym razem ocena będzie mierna?

Po trzecie, lepiej wyrażać pochwałę bez zbędnej euforii – zdania typu: „To było absolutnie fantastyczne!” albo „Jesteś genialna!” budują otoczkę presji i podświadomego oczekiwania, że teraz już zawsze trzeba osiągać tak wysoki poziom.

Po czwarte, standardy tego, co zasługuje na pochwałę, nie powinny być z kolei zbyt niskie. Człowiek chwalony za coś, co sam uważa za rzecz banalną, może pomyśleć, że w przekonaniu innych nie stać go na więcej.

Po piąte, należy też umiejętnie dozować rozdawanie pochwał, w przeciwnym razie łatwo doprowadzić do inflacji ich pozytywnego potencjału.

I w końcu po szóste, chwaloć drugiego człowieka, nigdy nie powinniśmy porównywać go z innymi: „Pobiegłeś rewelacyjnie!” przynosi znacznie lepszy efekt niż „Byłeś najszybszy!”, zachęca bowiem do rozwijania i doskonalenia własnych umiejętności, a nie do skupie-

Poczucie własnej wartości decyduje w dużym stopniu o tym, jak dany człowiek reaguje na słowa uznania ze strony innych. „Ludzie z niską samooceną często myślą, że inni ich nie lubią, w związku z czym łatwo ich urazić i szybko czują się odrzuceni”.

nia uwagi na rywalizacji i zwalczaniu przeciwników. Jeśli weźmiemy to wszystko pod uwagę, istnieje duże prawdopodobieństwo, że nasze pochwały będą dla osoby pochwalanej czymś całkiem przyjemnym. Ludzie z reguły uwielbiają, gdy się ich chwali. Dlaczego tak jest? I czy stąd wniosek, że jednak czasem nie zaszkodzi odrobina przesady, jeśli ktoś tym uszczęśliwiamy?

Kto pragnie pochwał? Kto im nie wierzy?

Według Eddiego Brummelmana, profesora psychologii rozwojowej na Uniwersytecie w Amsterdamie, nie wszyscy ludzie pragną pochwał w równym stopniu. Niektórzy są bardziej podatni na ich działanie, inni mniej. „Szczególne znaczenie mają tu dwie cechy osobowości: narcyzm i poczucie własnej wartości. Osoby o cechach narcystycznych, które uważają, że są wspaniałe i zasługują na szczególne traktowanie, często wykazują wzmożoną potrzebę wysłuchiwania pochwał na swój temat” – twierdzi profesor Brummelman. Ale często zwykła pochwała to dla nich za mało. „Ktoś taki potrzebuje pieśni pochwalnych, jeśli uznanie nie jest w jego przekonaniu wystarczająco mocne, reakcją może być poczucie



urazenia, zawstydzenie, a nawet wybuch złości”. Z drugiej strony przesadne pochwały mogą wzmacniać narcystyczne cechy osobowości, jak wynika z przeprowadzonych przez Brummelmana badań. Kto zbyt intensywnie chwali swoje dziecko („Jesteś wprost genialny!”) i nieustannie stawia je na piedestale – sugerując, że jest najlepsze, najsilniejsze, najmądrzejsze czy najszybsze – łatwo może doprowadzić do utrwalenia się w dziecku takiego przekonania na temat własnej osoby, co niekoniecznie musi pokrywać się z rzeczywistością. W efekcie dziecko, doznając siłą rzeczy rozczarowań, może raczej utracić poczucie własnej wartości.

Poczucie własnej wartości decyduje w dużym stopniu o tym, jak dany człowiek reaguje na słowa uznania ze strony innych. „Ludzie z niską samooceną często myślą, że inni ich nie lubią, w związku z czym łatwo ich urazić i szybko czują się odrzuceni” – wyjaśnia Brummelman. „Pragną pochwał, bo szukają potwierdzenia i chcą czuć

się docenieni. Kiedy jednak usłyszą słowa pochwały, często je odrzucają albo zwyczajnie w to nie wierzą, gdyż taki przekaz jest sprzeczny z ich obrazem własnym”. Profesor Brummelman doskonale zna ten wzorec zachowawczy z badań nad jakością relacji partnerskich i małżeńskich. Jeden z partnerów ma niską samoocenę, drugi próbuje go podbudować, chwaliąc i darząc komplementami. Ten oczywiście nie wierzy w dobre intencje żony czy męża, wręcz zarzuca mu albo jej, że to tylko takie powierzchowne zabiegi, odrzuca pochwały i słowa uznania, i ostatecznie czuje się w związku jeszcze mniej – wręcz gorzej. Błędne koło.

Pozytywna, ale jednak ocena

Oprócz narcyzmu i niskiej samooceny istnieje jeszcze jeden powód, dla którego niektórzy ludzie gorzej znoszą pochwały: „Dla wielu osób bycie chwalonym jest po prostu bardzo

stresujące. Pochwała jest wprawdzie pozytywną formą oceny, ale zawsze jest to jednak ocena. Często zarówno dorośli, jak i dzieci po prostu nie chcą być oceniani”. Większość ludzi nie ma jednak problemu z wysłuchiowaniem pochwał na swój temat. Jesteśmy istotami społecznymi i mamy silną potrzebę przynależności do grupy, a pochwały ją zaspokajają. Młody chłopak chwalony przez kolegów na boisku poczuje się najzwyczajniej akceptowany przez swoją drużynę. „Pracownica miesiąca” będzie odczuwać radość z przynależności do większego zespołu. A gdy w gronie przyjaciół opowiem, że w ciągu ostatnich tygodni kupowałem wyłącznie produkty regionalne i sezonowe, i spotkam się z wyrazami uznania, z pewnością poczuje się szczęśliwy.






Dzięki pochwałom (i krytyce) dowiadujemy się, kim jesteśmy

Zdaniem doktor Danieli Renger, psycholożki z Uniwersytetu Christiana Albrechta w Kilonii, pochwała jest jedną z trzech form uznania społecznego; dwie pozostałe to szacunek oraz sympatia albo poczucie bliskości. Wszystkie trzy formy są ważne, bez nich człowiek nie jest w stanie rozwinąć akceptacji siebie. Pochwała rozwija poczucie sprawczości i zwiększa samoocenę, czyli przekonanie, że jest się kimś kompetentnym i wartościowym. Sympatia i poczucie bliskości z innymi jest pokarmem dla rozwoju miłości własnej, zaś poszanowanie ze strony innych ludzi sprawia, że bardziej potrafimy szanować siebie. Według doktor Renger uznanie społeczne jest ważnym elementem w budowaniu własnej tożsamości: „Akceptacja społeczna dostarcza nam istotnych informacji potrzebnych do skonstruowania własnego *ja*. Zewnętrzne oceny pomagają nam zrozumieć, kim jesteśmy”. Obraz własny, jaki tworzymy w ten sposób, ma silny wpływ na nasze myślenie i odczuwanie oraz na nasze działania. Dzięki pochwałom (ale także krytyce) dowiadujemy się, kim naprawdę jesteśmy. Czasami jed-

MAŁE
charaktery
Psychologiczny magazyn dla dzieci

Poznaj wyjątkowe czasopismo wspierające rozwój emocjonalny dzieci!



-  Bajki i opowiadania o emocjach
-  Ćwiczenia rozwijające empatię
-  Wspieranie dziecka w budowaniu poczucia własnej wartości
-  Pomysły na gry, zabawy i prace plastyczne
-  Rozrywka: labirynty, krzyżówki, kolorowanki i inne aktywności

Wejść na stronę i prenumeruj:

MaleCharaktery.pl/prenumerata

POCHWAŁA MOŻE BYĆ WSPANIAŁYM DAREM, KTÓRY MOTYWUJE OSOBĘ CHWALONĄ I PRZYNOŚI DUŻO DOBREGO ZARÓWNO JEJ, JAK I „DARCZYŃCY”. WARTO JEDNAK PAMIĘTAĆ O KILKU PROSTYCH REGULACH, ŻEBY WYRAŻANE UZNANIE NIE MIJAŁO SIĘ Z CELEM:

Wskazówka 1. Chwal bardziej wysiłek niż wynik (szczególnie w przypadku dzieci).

Dobrze: „Jak miło, że namalowałeś ten obraz”.

Źle: „Jaki ładny ten obraz, który namalowałeś”.

Wskazówka 2. Bądź szczerzy i nie przesadzaj.

Dobrze: „To naprawdę ładne zdjęcie!”.

Źle: „To zdjęcie jest wprost doskonałe!”.

Wskazówka 3. Podkreślaj to, na co osoba chwalona ma wpływ, a nie jej cechy.

Dobrze: „Widzę, że włożyłeś w to dużo wysiłku”.

Źle: „Ależ ty jesteś mądra!”.

Wskazówka 4. Okaż zainteresowanie.

Dobrze: „Namalowałeś obraz? Czy to jest dom? Nasz dom? Może namalujemy razem coś nowego?”.

Źle: „Jak zawsze świetne zdjęcie!”.

Wskazówka 5. Okazuj wdzięczność i nie chwal strategicznie.

Dobrze: „Dziękuję, że włożyłaś naczynia do zmywarki. To miło, gdy sobie nawzajem pomagamy”.

Źle: „Jesteś świetny we wkładaniu naczyń do zmywarki”.

Wskazówka 6. Nie obniżaj za bardzo progę pochwał i nie porównuj.

Dobrze: „Jesteś dobry w wiązaniu sznurowadeł” (Jeśli dziecko właśnie nauczyło się, jak to robić).

Źle: „Świetnie, biegłaś szybciej niż inni”.

nak pochwała może stać się źródłem problemów. „Niekiedy ludzie wpadają w pułapkę uzależnienia od pochwał, nieustannie łakną kolejnych wyrazów uznania i w zasadzie żadne pochwały nie są ich w stanie zadowolić” – stwierdza Daniela Renger. Jest to opis korespondujący z charakterystyką cech narcystycznych nakreśloną przez profesora Brummelmana. „Problemem jest w takich przypadkach błędna percepcja” – twierdzi psycholożka z Kilonii. „Ktoś taki próbuje rekompensować subiektywne poczucie braku bliskości i szacunku ciągłym poszukiwaniem uznania ze strony innych. Podejrzewam, że jest to zjawisko coraz bardziej powszechne w nowoczesnym społeczeństwie, nastawionym wyłącznie na rozwój i coraz lepsze wyniki. Wie-

le osób żyje w przekonaniu, że szacunek można zdobyć jedynie poprzez udział w tym nieustannym wyścigu”.

„Super” jako drogowskaz

O tym niebezpieczeństwie mówi także profesor Brummelman: „W wielu przypadkach pochwała wcale nie jest konieczna, żeby człowiek poczuł się doceniony. Bliskość i ciepły stosunek w relacjach z innymi są równie istotne dla budowania poczucia własnej wartości”. Duże znaczenie mają też wzajemne okazywanie sobie zainteresowania, spędzanie czasu z innymi, wspólna aktywność i działanie – są to aspekty szczególnie ważne w przypadku dzieci: „Rodzice powinni poświęcać dzieciom dużo cza-

su i pokazywać im, że cenią je nie za ich osiągnięcia, ale przede wszystkim za to, kim są”. Najlepsza forma pochwały namalowanego przez dziecko obrazu może obejść się bez jakiegokolwiek oceny: „Sam to namalowałeś? Czy to ptak siedzi tu obok domu? A tam w górze świeci słońce? To zupełnie przypomina nasz ogród. Może moglibyśmy razem namalować jeszcze jakiś inny obraz?”. Samo zainteresowanie aktywnością dziecka często może być najlepszą pochwałą.

Nie oznacza to bynajmniej, że powinniśmy zaprzestać chwaleń innych. Zwłaszcza dla dzieci pochwała jest drogowskazem i pokazuje im, jak funkcjonuje otaczający je świat. Gdy maluch wypróbować czegoś nowego, każde „Super!” lub „Świetnie!” utwierdza go w przekonaniu, że jest na dobrej drodze. Kiedy trzylatka wydobędzie pierwsze proste dźwięki na flecie – choćby były zupełnie „obok” – wystarczy jej na razie pokazać, że prawidłowo korzysta z instrumentu.

Zatem chwalenie samo w sobie nie jest problemem, nie powinniśmy jednak przesadzać. Parafrazując profesora Brummelmana: „Pochwała nie jest jedynym sposobem na uszczęśliwienie innych. Ciepła i pełna wzajemnego zaufania relacja często bywa o wiele bardziej skuteczna”.

Tłumaczył Andrzej Lipiński

JAN SCHWENKENBECHER

Jest z wykształcenia psychologiem. Jako dziennikarz naukowy zajmuje się rozwojem neuronauk, psychologią i medycyną, współpracuje z niemieckimi mediami, m.in. z Süddeutsche Zeitung oraz portalem dziennikarzy naukowych RiffReporter.