

16. SKUTECZNA KOMUNIKACJA

Twoi rodzice zapewne nigdy nie uczyli cię, jak można zadbać o swoje potrzeby. Wszystkiego dowiedziałeś się sam, obserwując ich i innych dorosłych. Miałeś wiele okazji obserwować, jak radzą sobie z rozwiązywaniem problemów. Słyszałeś, jak wyrażali swoje niezadowolenie i ustalali granice. Nauczyłeś się czytać z tonu ich głosu i języka ciała, że właśnie weszli na wojenną ścieżkę. Jeśli uciekali się do przemocy, napadów złości, gróźb lub obojętności – tego także się od nich nauczyłeś. Miałeś okazję zobaczyć, co się dzieje, gdy ktoś nie jest w stanie poprosić o to, czego pragnie. Widziałeś także skutki niezdolności do stawiania granic i mówienia „Nie”. Mogłeś zaobserwować, jak długo trwa gorycz z powodu problemów, które zostały zamiecione pod dywan.

Dowiedziałeś się także, jak to jest, kiedy ktoś się na ciebie złości. Dla dziecka złość jest przerażająca. Dorośli są wszechpotężni, a mały człowiek zależy od nich pod każdym względem. Dziecko nie może czuć się bezpieczne bez akceptacji rodziców, dlatego kluczowe dla niego jest znalezienie sposobu radzenia sobie z ich złością. Niektóre dzieci uczą się unikać kłopotów poprzez posłuszeństwo – później jako dorośli zaprzeczają swoim potrzebom w poszukiwaniu bezpieczeństwa. Inne odkrywają, że najlepszą obroną jest atak – a jako dorośli mają skłonność do działań agresywnych, gróźb i zastraszania.

Zarówno podejście pasywne, jak i agresywne nie zapewnia na dłuższą metę zaspokojenia potrzeb. Nawet jeśli pomagają przetrwać dzieciństwo, w dorosłości rzadko poprawiają jakość relacji między ludźmi.

Styl pasywny

Istotą stylu pasywnego jest unikanie mówienia rzeczy, które potencjalnie mogłyby się komuś nie spodobać. W najlepszym wypadku potrzeby są wtedy wyrażane pośrednio. Wprost wyrażona prośba wydaje się czymś przerażającym, jeśli to, czego się pragnie, koliduje z preferencjami innych. Osoby komunikujące się w ten sposób mają trudność z mówieniem „Nie”. Ustalanie granic odbywa się pośrednio przez okazywanie niechęci, powłóczenie nogami, wyrażanie braku kompetencji i temu podobne.

Na zewnątrz jesteś dobry, słodki i posłuszny. Wewnątrz dręczy cię poczucie bezsilności i niespełnionych potrzeb. Narasta bolesne napięcie. Czasem czujesz, że dusisz się wśród potrzeb innych ludzi. Czasem winisz ich za niedostrzeżenie lub nieprzyjmowanie do wiadomości, że coś jest dla ciebie ważne. Styl pasywny sprawia, że stajesz się niejako niewidzialny. Inni muszą zgadywać, czego potrzebujesz lub czego chcesz. Zwykle im się to nie udaje.

Siostra poprosiła Roberta o pomoc w przeprowadzce już po raz trzeci w tym roku. Taszczenie pudeł nie jest jego ulubioną rozrywką, zwłaszcza że zawsze wszystko leży jeszcze niespakowane, kiedy przyjeżdża. Ale tak naprawdę najbardziej przeszkadza mu fakt, że siostra nigdy nie szuka kontaktu z nim poza sytuacjami, kiedy potrzebuje pomocy. Nigdy

nie zadzwoni zapytać, co słyhać, ani nie zaprosi na kolację. Robert tęskni za nią, ale czuje się tym urażony. Nie potrafi wyrazić swoich uczuć wprost, więc staje się po prostu mrukliwy albo narzeka, że bolą go plecy.

Styl agresywny

Osoba stosująca styl agresywny daje ludziom odczuć, że są źli, bo nie dają jej tego, czego pragnie. Jej głównym motywem działania jest chęć zemsty i zniszczenia wroga. Ale stosujący tę strategię płacą wysokie koszty: gdy podnoszą głos, inni robią to samo. Gdy obwiniają – spotykają się z atakami. Gdy dają komuś psychologicznego szturchańca – on odpląca im tym samym. Ludzie stawiają opór. Nawet jeśli złością i agresją uda się coś uzyskać, nie jest to trwałe. Ludzie, którymi się pomiata – choć wydają się przestraszeni czy wręcz zastraszeni – znajdują w końcu sposób, żeby się odegrać. Osoby komunikujące się w sposób agresywny nigdy nie mogą mieć pewności, że ich bliscy współdziałają z nimi z miłości, a nie ze strachu.

Za złość płaci się również poczuciem winy. Osoby łatwo wpadające w złość często później żałują swoich wybuchów. Czują potrzebę wynagrodzenia innym przykrości poprzez przysługi, podarunki, ustępstwa. Ale kiedy tak rekompensują innym swoje wybuchy złości, narasta w nich rozgoryczenie. Przez tydzień ignorują swoje uczucia i potrzeby, noszą na twarzy maskę spokoju, lecz wkrótce pojawia się nowe napięcie i znów zaczyna się atakowanie i obwinianie.

Cheryl chronicznie nie znosiła niektórych zachowań swojego chłopaka. Zostawiał otwarte mleko, spał w brudnych

bokserkach, nigdy nie robił sałatek, gdy była jego kolej na gotowanie, za to często przygotowywał wieprzowinę, za którą ona nie przepadała. Cheryl podsycala swoją złość, myśląc: „On mnie nigdy nie słucha, gdy mówię o swoich potrzebach”. Potem następował wybuch. Chłopak Cheryl tak był zajęty odpieraniem ataków, że rzeczywiście przestał jej słuchać. Po wszystkim czuła się winna i obiecywała sobie trzymać język za zębami, zamiast „czepiać się o takie drobiazgi”. Ale trwało to tylko do następnego razu.

Styl pasywno-agresywny

Gdy nie prosisz wprost o to, czego pragniesz, narasta w tobie bolesne napięcie. Pasywna reakcja pozostawia cię w poczuciu bezsilności, bez szans na rozwiązanie sytuacji. A bezradność przyczynia się do podwyższenia i tak już wysokiego poziomu stresu. Gdy bolesne napięcie osiąga poziom krytyczny, chwytasz się jakiejś myśli-zapalnika, rozbudzając w sobie złość. Zwykle wybuch złości nie dotyczy wtedy bezpośrednio problemu, który rzeczywiście cię męczy.

Gdy Jim wraca do domu po długim dniu pracy i godzinnej podróży samochodem, potrzebuje czasu, żeby dojść do siebie, zanim zajmie się problemami i przyjemnościami życia domowego. Pół godziny spokoju i ciszy z gazetą w ręku znacząco obniżyłoby poziom jego stresu. Jednak trudno mu o to poprosić. Idzie do salonu, nakrywa do stołu, czyta dzieciom książeczki, wzdycha, słabo uśmiecha się do żony. Podczas kolacji jego czteroletnie dziecko mówi z pełnymi ustami – Jim wybucha.

Styl asertywny

Komunikacja asertywna pozwala wyrażać uczucia, myśli i życzenia, walczyć o swoje prawa i bronić swoich granic bez naruszania integralności innych ludzi. Asertywność jest antidotum na złość. Możesz powiedzieć: „Potrzebuję od ciebie więcej uwagi”, zamiast oskarżać męża o to, że jest oziębły. Możesz powiedzieć: „Potrzebuję pomocy z zakupami”, zamiast narzekać, że twoje dzieci to „beznadziejne leniuchy, jak ich ojciec”. Możesz napisać pismo z prośbą o podwyżkę, zamiast narzekać, że nie doceniają cię w pracy.

Istotą asertywności jest prawo do wyrażania własnych potrzeb - oraz przyznanie tego samego prawa innym ludziom. Ich potrzeby są dla nich dokładnie tak samo ważne, jak twoje dla ciebie. Asertywność pozwala dążyć do rozwiązania problemu bez uciekania się do złości i umożliwia znalezienie kompromisu, który ma szansę zaspokoić przynajmniej część potrzeb każdej ze stron. Możesz chronić siebie, nie obwiniając innych. Możesz ustalać granice, nie zachowując się odpychająco. Komunikacja asertywna sprawdza się niemal w każdej dziedzinie: seksu, pieniędzy, walki o władzę, konfliktów w pracy czy w szkole. Kluczem jest wyrażanie swoich potrzeb w sposób jasny, bezpośredni i nieatakujący.

Jak wypowiadać się w sposób asertywny?

Asertywna wypowiedź składa się z trzech części: myślę, czuję, chcę. Komponent „myślę” jest obiektywnym opisem tego, co widzisz i słyszysz. Chodzi o fakty - i tylko fakty. Asertywne stwierdzenie przedstawia zachowanie innych ludzi bez ich oceniania, obwiniania czy przypisywania intencji.

Twoje ubrania nadal leżą na podłodze.

Gdy zadzwoniłam do biura, sekretarka powiedziała, że całe popołudnie cię nie było.

Gdy wsiadłem rano do samochodu, okazało się, że bak jest pusty.

Czasem trudno oddzielić fakty od uczuć, ale jest to pierwszy warunek asertywnej wypowiedzi i wstęp do dyskusji. Łatwiej jest skłonić kogoś do współpracy, jeśli zaczyna się rozmowę od opisu faktów niż od: obrażania - „Jesteś leniwym flejtuchem! Nie myśl, że będę po tobie sprzątać!”; pretensji - „Gdzie do cholery byłeś dzisiaj po południu, kiedy dzwoniłam?”; sarkazmu - „Dzięki za to, że zostawiłaś mi paliwo na rano”. Takie wypowiedzi podsycają tylko złość i sprawiają, że druga strona zaczyna się bronić i również wybucha złością. W ten sposób żaden problem nie zostaje rozwiązany.

Komponent „czuję” zawiera szczerą reakcję na opisane fakty. Pozwala drugiej osobie zrozumieć, w jaki sposób odbierasz jego lub jej zachowanie. Również ten element asertywnej wypowiedzi należy oczyścić z obwiniania lub zastraszania, żeby druga osoba nie przyjęła postawy obronnej. Na początku możesz wykorzystywać następujący schemat.

Gdy... , to czuję ...

Gdy przychodzę do domu i widzę naczynia w zlewie, to czuję złość.

Gdy obiecujesz mi wyjście na kolację, a potem to odwołujesz, bo musisz pracować do późna, to jest mi bardzo przykro.

Gdy ignorujesz mnie na przyjęciu i rozmawiasz z innymi mężczyznami, czuję się porzucony i upokorzony.

Warto dostrzec i przyjąć do wiadomości inne uczucia, które kryją się za złością. Złość jest często przerwającą emocją – i być może jedyną, jakiej jesteś świadomy – ale poza nią ukrywa się jeszcze cała gama innych. Na przykład: zmartwienie, strach, rozczarowanie, poczucie winy czy zażenowanie.

Bobby nie mógł zrozumieć, dlaczego denerwowało go, że Robert opowiada o swojej dziewczynie. Gdy się nad tym zastanowił, zrozumiał, że za jego złością stoją dwa uczucia. Od kiedy Robert i Judy zaczęli się spotykać, Bobby martwił się, że straci przyjaciela, a poza tym poczuł się zazdrosny o czas, jaki tamci spędzają ze sobą. Bolesne napięcie wynikające ze zmartwienia i zazdrości przełożyło się na uczucie złości.

Gdy Meg upiła się podczas przyjęcia w firmie, Paul zdał sobie sprawę z tego, że jego złość jest spowodowana zwątpieniem w to, czy Meg kiedykolwiek zdoła przestać pić, oraz rozczarowaniem, że złamała obietnicę. Był również zażenowany jej głośnym i niestosownym śmiechem.

Każdy, kto ma pod swoją opieką nastolatka, wie, że często strach i zmartwienie potrafią wywołać złość. Pewien nastolatek szczerze powiedział: „Moi rodzice byli tak wściekli, kiedy wróciłem późno do domu, że wolałbym mieć wypadek i zadzwonić do nich ze szpitala. Wówczas przynajmniej litowaliby się nade mną”.

Gdy przyjmiesz do wiadomości, że za twoją złością stoją różne uczucia, druga osoba może cię lepiej zrozumieć i chętniej zgodzi się na współpracę nad rozwiązaniem problemu. Zwróć uwagę, że w asertywnym komunikacie nacisk kładziemy na

„ja”: „Ja myślę.... Ja czuję...”. Oznacza to, że każdy bierze odpowiedzialność za swoje doświadczenie. To nie twoja dziewczyna sprawia, że czujesz się zazdrosny. To nie szef spowodował, że poczułeś się głupio. Gdy obwiniasz innych za swoje emocje, czujesz się bezradny. Biorąc za nie odpowiedzialność, dajesz sobie siłę, aby zmienić daną sytuację.

Niektórzy ludzie myślą, że używają komunikatów „ja”, podczas gdy tak naprawdę używają komunikatów „ty”, obwiniając drugą osobę. Mówią na przykład:

Myślę, że starasz się mnie nadmiernie kontrolować.

Czuję, że mnie wykorzystujesz.

Te zdania nie są komunikatami typu „ja”. Nie przedstawiają faktów, lecz oceny. Fakty należy przedstawiać tak, jakbyśmy opisywali zdjęcie. Wyrażanie własnych uczuć to opis emocjonalnych reakcji, a nie osądzanie lub atak na kogoś. Porównaj dwa powyższe obwiniające komunikaty z następującymi.

Gdy podejmujesz decyzje bez konsultacji ze mną, czuję się lekceważona i sfrustrowana tym, że w żaden sposób w nich nie uczestniczę.

W takim komunikacie są fakty i uczucia, a druga osoba dokładnie wie, co ci się nie podoba. Nie słyszy jednak oskarżenia o „nadmierną kontrolę”.

Jest mi przykro, gdy bez uprzedzenia przyrowadzasz mi dzieci do popilnowania, nie pytając nawet mnie o zdanie.

Również w tym komunikacie są i fakty i uczucia, a jego adresat może przyjąć do wiadomości istnienie twoich granic bez poczucia, że został oskarżony o „wykorzystywanie” i „egoizm”.