

Współistniejemy w relacjach, w związkach, w społecznościach... Jesteśmy wzajemnie od siebie zależni, więc codziennie komunikujemy się ze sobą, werbalnie i niewerbalnie. W interakcjach możemy spowodować, że ktoś poczuje się lepiej lub gorzej za sprawą naszych myśli, emocji, słów, zachowań, czynów. Mamy przy tym wybór: możemy działać nieświadomie, odtwarzając emocjonalne wzorce reakcji, które ciągną za sobą schematy rywalizacji, walki o własne racje czy stanowiska, albo korzystać z własnej mądrości, wiedzy i umiejętności tak, by w każdej, nawet najtrudniejszej sytuacji porozumiewać się w sposób stymulujący pokój, wzajemne zrozumienie, współdziałanie i współpracę.

Termin *komunikowanie* pochodzi od łacińskiego słowa *communis*, czyli wspólny. Oznacza proces tworzenia wspólnoty z kimś. Z kolei *komunikacja* wywodzi się z dwóch łacińskich źródeł: czasownika *communicare*, oznaczającego uczynić wspólnym, połączyć, udzielić komuś wiadomości, naradzać się, i rzeczownika *communio*, czyli wspólność, poczucie łączności. Te źródłosłowy wskazują wyraźnie na cel procesu porozumiewania: nawiązanie kontaktu, zbu-

dowanie obszarów zgody, osiągnięcie stanu zrozumienia, dającego poczucie wspólnoty.

W wielu sytuacjach, szczególnie tych trudnych i konfliktowych, komunikujemy się w zupełnie inny sposób – jakbyśmy zapominali, do czego służy rozmowa i co dzięki niej możemy osiągnąć. Może jednak możliwa jest „dobra kłótnia”, która łączy, prowadzi do współpracy, wzajemnego poznania i zrozumienia?

Moja racja? Twoja racja? O co chodzi, gdy się kłócimy?

Kłótnie toczą się na ogół o to, kto ma rację i czyja racja zwycięży. Zwykle też dopatrujemy się jej przyczyn w drugiej stronie konfliktu i to ją obciążamy winą za to, że nie czujemy się komfortowo. Okazujemy to w różny sposób, gdyż reakcje emocjonalne wynikają z nawyków, przyzwyczajzeń i schematów, którymi „nasiąkaliśmy” od dzieciństwa jak gąbka. Są więc osoby reagujące w konfliktach bardzo emocjonalnie, ekspresyjnie i wybuchowo – bo tak kłócili się ich rodzice. Są też takie, które zamykają się w sobie, uciekają z relacji i próbują przetrwać, zaprzeczając swoim negatywnym emocjom lub tłumiąc je. Tak usiłują sobie radzić, gdyż nie dostały przekazu od rodziców, że są akceptowane i kochane z całą gamą pojawiających się uczuć, także tych przykrych.

Na ogół w konfliktach pojawia się mnóstwo tego typu emocjonalnych lękowych schematów, a wraz z nimi strategii, które nie przynoszą ulgi ani konstruktywnych rozwiązań sytuacji spornych. Myśli o tym,

jak udowodnić winę, pokonać drugą stronę, zmusić ją do uległości, podsycają na nowo niewygodne emocje, „żywią” energię żalu, złości, bezradności, bezsilności, smutku, rozgoryczenia, zniechęcenia, rozpacz i t. p. Dopiero gdy siła i natężenie emocji opadną, można myśleć konstruktywnie o tym, aby zobaczyć sytuację sporną z dystansu, wzajemnie się wysłuchać i wspólnie poszukać rozwiązań trudności. Do tego potrzebne są jednak wiedza i umiejętności, w jaki sposób przejść w konflikcie od walki do współpracy.

Jak budować własną świadomość w kłótni? Warto zacząć od zastanowienia się, czym ona jest i czemu służy. To ekspresyjna, emocjonalna forma komunikacji, w której próbujemy nawiązać kontakt z drugą stroną i uzyskać coś, co jest dla nas ogromnie ważne. Bardzo często chodzi wtedy o realizację jakiejś ważnej osobistej potrzeby. Chcemy, aby partner czy partnerka interakcji nie stawiali nam przeszkód na drodze do realizacji tej potrzeby, oczekujemy od nich określonych postaw i zachowań. Próbujemy więc narzucić im swój pomysł na to, co powinni zrobić, abyśmy poczuli ulgę i spełnienie. Forsując jednak własne oczekiwania co do postępowania drugiej strony, blokujemy to, co jest podstawą komunikacji i współpracy, czyli kontakt.

Sprzeczki, kłótnie – jak uzyskać kontakt i wzajemne zrozumienie

Gdy w kłótni tracimy panowanie nad naszymi emocjami, przekazujemy komunikaty, które utrudniają albo wręcz uniemożliwiają wzajemne zrozumienie.

nie. Zapominamy, o co nam chodzi, i zamiast jasno wyrazić potrzeby, zwykle mnożymy zarzuty, krytykę, obwinianie i oskarżanie rozmówcy. Taka postawa wynika z błędnego przekonania, że to właśnie on ponosi winę za nasze mało komfortowe samopoczucie w trudnej emocjonalnie sytuacji. Domagamy się więc coraz mocniej zmian, wytykając błędy, krytykując, osądzając, żądając konkretnych działań itp. Niestety, efekty są odwrotne niż nasze oczekiwania i pragnienia – zamiast budowy wzajemnego zrozumienia pogłębia się przestrzeń niezrozumienia.

Mariola, żona Pawła, mama Zosi i Kuby, wchodzi po pracy do domu z nadzieją, że spędzi wieczór, relaksując się na leżaku w ogrodzie. Po wejściu do domu widzi coś, co natychmiast oddala ją od spełnienia tych pragnień. Rozzłoszczona krzyczy do męża, który wstał z sofy, aby ją przywitać: „Znowu ubrania dzieci leżą porozrzucone w salonie! Ile razy mam powtarzać, że są w tym domu szafy, wieszaki, kosz na brudną bieliznę! Czy tylko ja jestem od pilnowania porządku?!”. Unikając kontaktu z mężem, który chciał ją przytulić na powitanie, wchodzi do kuchni. Krzyczy jeszcze głośniej i z jeszcze większą irytacją: „A te sterty naczyń na stole?! Czy wy nigdy nie zrozumiecie, że nie mamy służącej i nikt po was sprzątać nie będzie?!”.

Gdy zaczynamy rozmowę atakiem, z pewnością możemy spodziewać się kontrataku. Mąż i dzieci mogą więc „odbić piłeczkę” – obwinić Mariolę o to, że wczoraj jej rzeczy też były porozrzucone w pokoju, że nie panuje nad emocjami. Mogą też wycofać

się z kłótni, ucichnąć albo uciec do innego pomieszczenia, co nie oznacza, że miną im żale i pretensje do niej. Mogą też „dla świętego spokoju” doprowadzić salon i kuchnię do porządku. Małe jest jednak prawdopodobieństwo, aby którekolwiek z tych rozwiązań poprawiło atmosferę, bowiem żadne nie daje Marioli szansy na uzyskanie zrozumienia członków rodziny.

Co ma zatem zrobić Mariola, aby w tym konflikcie nawiązać kontakt z mężem i dziećmi, pomóc im odnieść się z empatią do jej potrzeb? Zamiast skupiać się na tym, co Paweł, Kuba i Zosia powinni zrobić, a czego nie robią, może spróbować skupić uwagę na tym, co sama czuje, gdy zmęczona wraca po pracy, i powiedzieć tak: „Na sofie leżą kurtki dzieci, na podłodze plecaki, obok nich trzy pary skarpetek, sweter Zosi i bluza Kuby. Rozzłościłam się, gdyż stosowanie się do ustalonych wspólnie zasad jest dla mnie ważne. Proszę, aby każdy znalazł odpowiednie miejsce dla swoich rzeczy. Miałam dziś bardzo ciężki dzień w pracy, jestem bardzo zmęczona i chciałabym odpocząć w przestrzeni, w której panuje ład i porządek”.

W ten sposób Mariola nie uciekałaby od siebie w oskarżanie bliskich. Zyskałaby wtedy możliwość dotarcia do tego, o co jej naprawdę chodzi, i podzielenia się swoimi emocjami i potrzebami z członkami rodziny. Zamiast nacisków, gróźb, żądań, mogłaby spokojnie poprosić męża i dzieci, aby zrobili to, na co się umawiali. Taki komunikat nie byłby już nacechowany agresją i przemocą, dając szansę Pawłowi,

Zosi i Kubie na odniesienie się z empatią do potrzeb i próśb Marioli.

Rozumiejąc i uspokajając własne emocje, Mariola mogłaby też spokojnie wysłuchać wyjaśnień czy propozycji swoich bliskich. W ten sposób problem szybko by zniknął, a rodzina zamiast kłótni podsycającej negatywne emocje, miałaby możliwość szczerzej rozmowy i spędzenia wieczoru w miłej, spokojnej atmosferze, umożliwiającej relaks i odpoczynek. Komunikaty, w których mówimy o sobie ze świadomością własnych emocji i potrzeb, dają każdorazowo szansę na porozumienie, w przeciwieństwie do przekazów pełnych krytyki i oskarżania innych.

Zadbajmy o to, czego potrzebujemy

Jak trafić do drugiego człowieka, umożliwić wzajemne wysłuchanie i zrozumienie? Paradoksalnie należy zacząć od zbudowania dobrego kontaktu z samym sobą, który pomoże szczerze i z pełną świadomością mówić o własnych potrzebach. Taki styl komunikacji poleca Marshall B. Rosenberg, autor metody *Nonviolent Communication* (Porozumienie bez Przemocy). Komunikat NVC opiera się na świadomości, którą można osiągnąć w czterech krokach. Pierwszym z nich jest spostrzeżenie, co się stało – opisanie sytuacji wyłącznie w oparciu o fakty, bez dodawania własnych ocen czy interpretacji. Drugi krok to przyjrzenie się własnym emocjom związanym z tą sytuacją, uświadomienie sobie ich i nazwanie. Trzeci etap to wyrażenie potrzeby, o której informują nas emocje, bowiem świadczą o tym, że tej

potrzebie długo nie poświęcaliśmy dość uwagi albo że jej zaspokojenie jest dla nas niezwykle ważne. Czwarty krok to wyrażenie prośby do drugiego człowieka – w formie propozycji co do realizacji naszej potrzeby, z szacunkiem jednak dla jego autonomii i wolności. Ważne, aby nasz rozmówca mógł z empatią odnieść się do naszych potrzeb, mając jednocześnie przestrzeń na wyrażenie siebie w pełni, podanie własnych pomysłów na zmianę tej sytuacji, samodzielne podjęcie decyzji itp. Ten styl komunikacji przydatny jest przede wszystkim w trudnych emocjonalnie sytuacjach konfliktowych. Aby jednak móc go z powodzeniem stosować, trzeba konsekwentnej praktyki w codziennym życiu, a przede wszystkim dokonywania zmian we własnym myśleniu o tym, czego doświadczamy.

Co robić, żeby rozmawiać, zamiast się kłócić

Oto kilka przykładów, które pokazują, jak bardzo krytyka i osądzanie mogą oddalić od siebie uczestników interakcji, jak łatwo mogą przemienić zwyczajną rozmowę w ostrą, bolesną kłótnię, której nikt nie potrzebuje.

Zamiast osądzać i krytykować... Andrzej przywiózł kupione okazjnie szafki do pokoju w biurze, bo szef polecił mu zagospodarować przestrzeń do pracy. Z radością pokazał je Zosi, koleżance z pokoju. Usłyszał: „Jak zwykle zrobiłeś coś bez sensu i bez namysłu. To przecież nie będzie funkcjonalne. I czy ty masz w ogóle odrobinę gustu? Od architekta oczekiwaliśmy więcej rozsądku”.