

Porozumienie bez przemocy

O języku serca

MARSHALL B. ROSENBERG

Porozumienie bez przemocy jest zapomnianym językiem ludzkości - mową ludzi, którzy troszczą się o siebie wzajemnie i pragną żyć w harmonii. Za pomocą anegdot, przykładów i pokazowych dialogów doktor Rosenberg demonstruje, jak w życiu codziennym można rozwiązywać problemy, które wynikają z nieumiejętnego komunikowania się.



Widziałem, jak dr Rosenberg uczył polskich menedżerów odróżniać język „szakala” i „żyrafa” w biznesowych relacjach. Nie było to łatwe, ale postęp spektakularny...

Jacek Santorski
psycholog biznesu

Marshall Rosenberg, pozornie nieprzystępny, pojawia się jako żywa nadzieja na ulepszenie współczesnego świata, w którym przemoc przenika wszystkie obszary naszego życia.

Jego pełna miłości żyrafa uczy nas jak oswoić szakala oraz wsluchiwać się w język serca. Jest on nie tylko nauczycielem, lecz także pochodnią w tunelu agresywnej komunikacji ludzkiej, gdzie zabłądziliśmy.

Luis Alarcon Artas
Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”

Od czasu gdy zaczęłam eksperymentować z metodą PBP we własnym życiu, widzę z radością, że moje słowa nie muszą mnie odgradzać od innych, uczę się używać ich tak, aby każde mogło być spotkaniem drugiej osoby, swobodnym wkraczaniem do kolejnych pokoi mojego życia. Ta radość dostępna jest wszystkim, którzy zaczęli próbować. To nie czary.

Ewa Orłowska, psycholog i nauczycielka

Dzięki opracowanym przez Marshalla Rosenberga dynamicznym technikom porozumiewania się, nawet w sytuacji potencjalnie konfliktowej udaje się nawigować pokojowy dialog. Książka ta daje wam do rąk proste narzędzia, za pomocą których będziecie mogli rozstrzygać spory i stwarzać empatyczne więzi w swojej rodzinie, wśród przyjaciół i innych znanych wam osób. Górczo polecam tę lekturę.

John Gray
autor książki „Mężczyźni są z Marsa, a kobiety z Wenus”

Wszyscy, którym doskwiera nasz zbrutalizowany świat, z jego językiem pełnym agresji i przemocy, wszyscy którzy pragną zmiany, dostają do ręki nie tylko książkę, ale zarazem podręcznik. Zmiana jest możliwa i nie wymaga od nas dużego wysiłku, jak dowodzi Marshall Rosenberg. Wystarczy przeczytać jego mądre rady i zacząć je stosować w naszym życiu.

Małgorzata Braunek

Doktor Marshall B. Rosenberg jest psychologiem klinicystą, światowej na rzecz pokoju i założycielem Ośrodka Porozumienia Bez Przemocy. Wychowany w niespokojnej dzielnicy, postanowił odkryć sposób mówienia, który sprzyjałby współczuciu i zapobiegał przemocy. Ośrodek PBP powstał dzięki poszukiwaniom doktora Rosenberga, który pragnął upowszechnić na całym świecie, we wszystkich targanych wojną krajach, znajomość niezbędnych technik ułatwiających utrzymanie pokoju. Jego techniki PBP okazały się bardzo skutecznym narzędziem pokojowego uzgadniania! poglądów w życiu prywatnym, zawodowym i politycznym. Korzystają z nich rodziny, nauczyciele, dyrektorzy, poradnie, służba zdrowia, policja, duchowni, członkowie rządów i wiele innych osób.



Jacek Santorski & Co
Agencja Wydawnicza

www.jsantorski.pl

ISBN 83-88875-44-2



cena: 36,00 zł

9

799399 975441

S TREŚCI

Rozdział 1	Dawanie z serca: 11
	<i>Sedno porozumienia bez przemocy 11</i>
	Wstęp 11
	Jak skupiać uwagę 13
	Model PBP 15
	Stosowanie PBP w życiu codziennym 17
Rozdział 2	Komunikat, który blokuje współczucie 25
	Osądy moralne 25
	Porównania 28
	Wyparcie się odpowiedzialności 29
	Inne formy komunikatów odcinających od życia 32
Rozdział 3	Spostrzeżenia bez ocen 35
	Najwyższa forma ludzkiej inteligencji 39
Rozdział 4	Rozpoznawanie i wyrażanie uczuć 45
	Wysoka cena niewyrażonych uczuć 46
	Uczucia prawdziwe i rzekome 50
	Jakimi słowami wyrażać uczucia 52
Rozdział 5	Branie odpowiedzialności za własne uczucia 55
	Słuchanie negatywnego komunikatu 55
	Potrzeby, tkwiące u źródła naszych uczuć 59
	Ból związany z ujawnianiem lub zatajaniem własnych potrzeb 62
	Od emocjonalnego zniewolenia do emocjonalnego wyzwolenia 64
Rozdział 6	Prośba o gest wzbogacający życie 73
	Język działań pozytywnych 73
	Świadome proszenie 78
	Prośba o informację zwrotną 80
	Prośba o szczerłość 82
	Zwracanie się z prośbą do grupy 82
	Prośby a żądania 84
	Jak sprecyzować, o co tak naprawdę prosimy 86
Rozdział 7	Empatyczny odbiór 95
	Obecność: Nie rób byle czego, lepiej stój i patrz 95
	Słuchanie uczuć i potrzeb 98
	Powtarzanie własnymi słowami 100
	Trwanie w empatii 106
	Kiedy własny ból uniemożliwia nam empatię 107
Rozdział 8	Potęga empatii 113
	Empatia, która leczy 113
	Empatia i umiejętność obnażania własnej bezbronności 115

	Rozładowywanie niebezpiecznych sytuacji dzięki empatii	117
	Empatia w obliczu odmowy	120
	Empatia potrafi ożywić drętwą rozmowę	121
	Empatia wobec milczenia	123
Rozdział 9	Wyrażanie gniewu w całej pełni	127
	Odróżnianie bodźca od przyczyny	128
	Rdzeniem wszelkiego gniewu jest coś, co sprzyja życiu	130
	Bodziec a przyczyna: praktyczne konsekwencje	131
	Cztery etapy wyrażania gniewu	134
	Najpierw okaż empatię	135
	Bez pośpiechu	138
Rozdział 10	Użycie siły w celach ochronnych	145
	Kiedy użycie siły jest nieuniknione	145
	Rozumowanie, z którego wypływa użycie siły	145
	Sposoby używania siły jako narzędzia kary	146
	Cena kary	147
	Ograniczona skuteczność kar	149
	Opiekuńcze stosowanie siły w szkołach	149
Rozdział 11	Wyzwalanie siebie i służenie innym radą	155
	Uwalnianie się od starego zaprogramowania	155
	Rozstrzyganie konfliktów wewnętrznych	156
	Język zbijający marzenia	157
	Troska o własne środowisko wewnętrzne	158
	PBP zamiast diagnozy	160
Rozdział 12	Jak w języku PBP wyrazić uznanie	169
	Intencja, z której wypływa pochwała	169
	Trzy elementy pochwały	170
	Przyjmowanie dowodów uznania	171
	Głód uznania	173
	Przewycięzanie oporów, jakie budzi w nas myśl o wyrażeniu uznania	175
	Epilog	177
	Ćwiczenia	181
	Bibliografia	188

Podziękowania

Jestem wdzięczny za to, że mogłem studiować i pracować u profesora Carla Rogersa w okresie, kiedy badał elementy składowe wzajemnie pożytecznych związków między ludźmi. Wyniki tych badań odegrały kluczową rolę w powstaniu metody porozumiewania się, którą opiszę w niniejszej książce.

Nigdy nie przestanę być wdzięczny profesorowi Michaelowi Hakeemowi za to, że pomógł mi dostrzec, jak ograniczony z naukowego, a niebezpieczny ze społecznego i politycznego punktu widzenia jest sposób uprawiania psychologii, którego mnie nauczono – oparty na rozumieniu ludzi według kryteriów patologii. Kiedy zobaczyłem, gdzie kończą się możliwości tego starego modelu, zmobilizowało mnie to do poszukiwania nowych metod uprawiania psychologii całkiem odmiennej, a mianowicie opartej na coraz jaśniejszym wglądzie w to, jakie życie nam, ludziom, jest przeznaczone od zarania.

Jestem również wdzięczny George'owi Millerowi i George'owi Albee'emu za to, że dołożyli starań, aby uzmysłowić środowisku psychologów potrzebę znalezienia lepszych sposobów „rozpowszechniania psychologii”. Pomogli mi dostrzec, że wobec ogromu cierpienia na kuli ziemskiej, niezbędne ludziom umiejętności należy lansować metodami skuteczniejszymi niż te, które daje nam do rąk podejście kliniczne.

Chciałbym też podziękować Lucy Leu za zredagowanie niniejszej książki i przygotowanie ostatecznej wersji maszynopisu; Ricie Herzog i Kathy Smith za ich wkład w redakcję tekstu; wdzięczny jestem także za pomoc Soni Nordenson, Daroldowi Milliganowi, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginii Hoyte i Peterowi Weismillerowi.

Pragnę jeszcze podziękować mojej przyjaciółce Annie Muller. Za jej namową postarałem się wyrobić sobie jaśniejsze pojęcie o duchowych podstawach mojej pracy, dzięki czemu praca ta zyskała więcej energii, a moje życie się wzbogaciło.

SŁOWA TO OKNA (a czasem mury)

*W twoich słowach słyszę wyrok,
Czuję się osądzona i odprawiona.
Zanim odejdę, muszę się upewnić,
Czy właśnie to chciałeś mi rzec?
Nim się poderwę do obrony,
Zanim przemówię z bólem lub strachem,
Zanim zbuduję mur ze słów,
Powiedz, czy mnie nie myli słuch?
Słowa to okna, a czasem mury,
Skazują nas, ale też wyzwalają.
Kiedy mówię, kiedy słyszę,
Niech bije ze mnie miłości blask.
Pewne rzeczy koniecznie chcę powiedzieć,
Bo tyle dla mnie znaczą.
Jeśli z moich słów nie urynika, o co mi idzie,
Czy pomożesz mi wyrwać się na wolność?
Jeśli zabrzmiąły, jakbym cię chciała poniżyć,
Jeśli poczułeś, że mi na tobie nie zależy,
Spróbuj wstuchać się i w nie głębiej
I dotrzeć do uczuć, które są nam wspólne.*

Ruth Bebcmeyer

Dawanie z serca

Sedno porozumienia bez przemocy

*W życiu szukam współczucia, przepływu między sobą
a innymi ludźmi, opartego na wzajemnym dawaniu z serca.*

MBR

WSTĘP

Ponieważ wierzę, że mamy wrodzoną zdolność cieszenia się, gdy możemy dawać i brać w sposób współczujący, przez większość życia zadaję sobie te oto dwa pytania: Dlaczego tracimy kontakt z własną współczującą naturą, tak że dopuszczamy się przemocy i wyzyskujemy ludzi? I na odwrót: jaka właściwość pozwala niektórym ludziom pozostać w kontakcie z własną współczującą naturą nawet w okolicznościach, które wystawiają ich na najcięższe próby?

Zainteresowałem się tymi kwestiami już w dzieciństwie, gdzieś latem 1943 roku. Moja rodzina przeniosła się wtedy do Detroit w stanie Michigan. Niecałe dwa tygodnie po naszym przyjeździe w miejskim parku miał miejsce incydent, który doprowadził do wybuchu rozruchów na tle rasowym. W ciągu kilku dni zginęło ponad czterdzieści osób. Nasza dzielnica znajdowała się w samym centrum zamieszek, toteż przez trzy dni siedzieliśmy w domu, zamknięci na klucz.

Kiedy skończyły się rozruchy, a my poszliśmy do szkoły, przekonałem się, że imię może być równie niebezpieczne jak kolor skóry. Gdy podczas sprawdzania obecności nauczyciel wyczytał moje nazwisko, dwaj chłopcy wściekle na mnie łypnęli i jeden z nich zasyczał: „Jesteś żydłak?”.- Nigdy przedtem nie słyszałem tego słowa, więc nie wiedziałem, że niektórzy ludzie używają go

jako obelżywego określenia Żyda. Po lekcjach ci dwaj zaczęli przed szkołą, powalili mnie na ziemię, pobili i skopali.

Od tamtego lata czterdziestego trzeciego roku roztrząsam oba przytoczone na wstępie pytania. Na przykład to, jaki dar pozwala nam nawet w najstraszliwszych okolicznościach pozostać w kontakcie z własną współczującą naturą? Mam tu na myśli takich ludzi jak Elly Hillesum, która zachowała współczującą postawę nawet w koszmarnych warunkach niemieckiego obozu koncentracyjnego. Napisała wtedy w swoim dzienniku:

Nielatwo jest mnie przestraszyć. Nie żebym była jakoś szczególnie odważna, ale po prostu wiem, że mam do czynienia z ludźmi i że zawsze i wszędzie muszę ze wszystkich sił starać się zrozumieć każdy postępek każdego człowieka. I na tym właśnie polegał istotny sens dzisiejszego poranka: mniejsza o to, że nawrzeszczał na mnie sfrustrowany młody gestapowiec; grunt, że nie byłam przy tym ani trochę oburzona, lecz raczej szczerze mu współczułam i korciło mnie, żeby go spytać: „Miałeś bardzo nieszczęśliwe dzieciństwo? Zawiodłeś się na swojej dziewczynie?”. Tak, sprawiał wrażenie człowieka znękanego, udręczonego, ponurego słabeusza. Najchętniej od razu zrobiłabym mu terapię, bo wiem, że tacy żałośni młodzieńcy stają się niebezpieczni, gdy tylko pozwoli im się traktować ludzkość tak, jak mają ochotę.

Elly Hillesum, *Wspomnienia*

PBP: sposób
porozumiewania się,
dzięki któremu
zaczynamy dawać
z serca.

Kiedy badałem czynniki, od których zależy nasza umiejętność podtrzymywania w sobie współczucia, nagle uderzyła mnie kluczowa rola języka i sposobu, w jaki posługujemy się słowami. Zdołałem od tamtej pory zdefiniować pewną szczególną postawę wobec porozumiewania się (mówienia i słuchania), która pozwala nam dawać z serca, ponieważ umożliwia każdemu człowiekowi nawiązanie kontaktu z sobą samym i z innymi ludźmi, i to w taki sposób, że nasze wrodzone współczucie rozkwita. Postawę tę nazywam Porozumieniem Bez Przemocy, mając tu na myśli pacyfizm w rozumieniu Gandhiego, czyli nasz naturalnie **współczujący** stan, który osiągamy, gdy przemoc ustąpiła już z naszej serca. Chociaż może nam się wydawać, że nasz styl wysławiania się nie ma nic wspólnego z przemocą, nasze słowa często rana i bolą - już to nas samych, już to innych ludzi. W niektórych sp> I

łecznościach opisana tu metoda znana jest pod nazwą Porozumienia Współczującego; używany w tej książce skrót PBP oznacza Porozumienie Bez Przemocy - czyli właśnie Współczujące.

JAK SKUPIAĆ UWAGĘ

Fundamentem PBP są pewne umiejętności posługiwania się mową i innymi narzędziami porozumienia, pomagające nam nawet w niesprzyjających okolicznościach zachować człowieczeństwo. Nie ma w tej metodzie niczego nowego; wszystkie jej składniki znane są od stuleci. Jej zadaniem jest nieustanne przypominanie nam o czymś, co już wiemy - o tym, jak my, ludzie, mamy zgodnie z pierwotnym zamysłem wzajemnie odnosić się do siebie; dzięki tej metodzie łatwiej też jest nam żyć w taki sposób, żeby wiedza ta przejawiała się w konkretnym działaniu.

PBP pomaga nam zmienić swój styl wyrażania siebie i słuchania tego, co mówią inni. Nasze słowa nie są już odtąd efektem nawykowych, automatycznych reakcji, lecz tworzą świadomą odpowiedź, której mocną podstawą jest uświadamianie sobie własnych spostrzeżeń, uczuć i pragnień. Dzięki PBP wyrażamy siebie szczerze i jasno, zarazem z szacunkiem i empatią poświęcając uwagę innym ludziom. Odtąd w każdej wymianie zdań potrafimy usłyszeć własne głębokie potrzeby i oczekiwania, a także cudze. PBP uczy nas dokonywania precyzyjnych spostrzeżeń i pozwala precyzyjnie określać zachowania i sytuacje, które wywierają na nas taki czy inny wpływ. Uczymy się wyraźnie dostrzegać i uzewewnętrznić własne potrzeby i oczekiwania w każdej konkretnej sytuacji. Technicznie jest to proste, ale bardzo wiele zmienia.

W miarę jak dzięki PBP pozbywamy się starych nawyków, które w zetknięciu z krytyczną oceną dotychczas kazały nam się bronić, wycofywać lub atakować; zaczynamy widzieć w nowym świetle zarówno samych siebie, jak i innych ludzi, a także nasze intencje i wzajemne związki. Opór, postawa obronna i gwałtowne reakcje pojawiają się coraz rzadziej. Kiedy skupiamy się na jasnym wyrażaniu spostrzeżeń, odczuć i potrzeb, zamiast na stawianiu diagnoz i osądzaniu, odkrywamy głębię własnego współczucia. Ponieważ z punktu widzenia PBP ogromnie ważne jest słuchanie - zarówno samego siebie, jak i innych - z czasem budzi się szacunek, uwaga i empatia, a także wzajemna chęć dawania z serca.

Chociaż PBP nazywam „metodą porozumiewania się” lub „językiem współczucia”, jest to dużo więcej niż metoda czyje-

Kiedy wsluchujemy się we własne i cudze głębokie potrzeby, tak jak naucza PBP, związki między ludźmi ukazują się nam w całkiem nowym świetle.

zyk. Na głębszym poziomie będzie to nieustanne skupianie uwagi w obszarach, w których mamy większe szanse zdobyć to, czego poszukujemy.

Opowiem anegdotę: pewien człowiek łąził na czworakach pod latarnią uliczną i czegoś szukał. Przechodzący policjant spytał go, co też najlepszego wyprawia. - Szukam kluczyków od samochodu - odparł tamten lekko podpitym tonem. - A czy właśnie tu je pan zgubił? - zapytał policjant. - Nie, upuściłem je w tamtej uliczce – padła odpowiedź. Na widok zdumionej miny funkcjonariusza poszukiwacz kluczyków czym prędzej dodał: - Ale tu jest lepsze światło.

Kultura, w której się wychowałem, nauczyła mnie skupiać uwagę akurat tam, gdzie mam niewielkie szanse zdobyć to, czego chcę. Wymyśliłem więc PBP jako metodę kierowania uwagi - czyli światła świadomości - ku obszarom, w których kryje się mniej lub bardziej wyraźna obietnica, że mogę w nich znaleźć przedmiot moich poszukiwań. A ja w życiu szukam współczucia, przepływu między mną a innymi ludźmi, opartego na wzajemnym dawaniu z serca.

Ta współczująca postawa, którą nazywam „dawaniem z serca”, opisana jest w następującej piosence mojej przyjaciółki Ruth Bcbermeyer:

Najhojniej obdarzona czuję się,
kiedy ode mnie coś przyjmujesz -
gdy rozumiesz radość, z jaką
składam ci dar.

I wiesz, że robię to nie po to,
abyś miał u mnie dług,
lecz po prostu chcę, żeby moja miłość do ciebie
dała owoce.

Z wdziękiem brać —
kto wie, czy to nie największy dar.
W ogóle nie rozróżniam tych dwóch
stron medalu.

Kiedy mi coś dajesz,
oddaję ci swoje przyjmowanie.
A kiedy bierzesz ode mnie, taka się czuję
obdarzona.

Kiedy dajemy z serca, powoduje nami radość, która w nas tryska, ilekroć dobrowolnie wzbogacamy cudze życie. Z takiego

*Kierujmy snop
światła świadomości
tam, gdzie jest
nadzieja, że
znajdziemy to,
czego szukamy.*

dawania pożytek mają obie strony: ten, kto daje, i ten, kto bierze. Obdarowany cieszy się z prezentu, nie obawiając się konsekwencji, jakie pociąga za sobą przyjmowanie darów motywowanych strachem, poczuciem winy, wstydem lub żądzą zysku. Ofiarodawca także korzysta, ponieważ ma dla siebie więcej szacunku, tak bowiem zawsze się dzieje, kiedy widzimy, że dzięki naszym staraniom komuś jest lepiej na świecie.

PBP można stosować nawet w kontaktach z ludźmi, którzy nie znają tej metody i wcale nie mają zamiaru odnosić się do nas ze współczuciem. Jeżeli przestrzegamy zasad PBP, powodując się jedynie chęcią współczującego dawania i przyjmowania, i jeśli przy tym zrobimy wszystko, co w naszej mocy, żeby nasi partnerzy dowiedzieli się, że nie mamy żadnej innej motywacji, oni także zastosują tę metodę i prędzej czy później zdołamy nawiązać współczujący dialog. Nie twierdzę, że zawsze następuje to szybko, lecz gdy pozostajemy wierni zasadom i metodzie PBP, współczucie nieuchronnie rozkwita.

MODEL PBP

Aby doprowadzić do sytuacji, gdy obie strony pragną dawać z serca, skupiamy światło świadomości w czterech obszarach, zwanych czterema elementami modelu PBP

Cztery elementy PBP:

1. *Spoglądanie*
 2. *Uczucia*
 3. *Potrzeby*
 4. *Wyrażanie*
 5. *Przeżycie*
 6. *Wzajemność*
 7. *Spostrzeżenie*
- Najpierw staramy się zobaczyć, co właściwie dzieje się w danej sytuacji. Ogólnie rzecz biorąc, polega ona na tym, że ja-cyś ludzie mówią lub robią coś, co albo wzbogaca nasze życie, albo nie. Spróbujmy jednak spostrzec, co oni tak naprawdę mówią i robią? Cała sztuka w tym, żeby umieć sformułować to spostrzeżenie, a zarazem powstrzymać się od jakiegokolwiek osądu czy oceny: po prostu rzeczowo stwierdzić, co mianowicie robi dana osoba, której działanie nam się podoba lub nie. Następnie mówimy, co czujemy wobec postępowania partnera, które spostrzegliśmy: czy uczuciem tym będzie ból, lęk, radość, rozbawienie, irytacja? Po trzecie określamy własne potrzeby związane z uczuciami, które przed chwilą zdefiniowaliśmy. Kiedy za pomocą PBP jasno i uczciwie wyjawiamy, co się z nami dzieje, mamy świadomość tych trzech elementów.

Na przykład matka może przekazać swojemu nastoletniemu synowi taki trójczłonowy przekaz: - Wiesz co, Felek, kiedy widzę dwie brudne skarpetki pod stolikiem i jeszcze trzy pary przepoconych skarpet obok telewizora, jestem zirytowana, bo

chciałabym, żeby w naszym wspólnym mieszkaniu panował porządek.

4. Prośba

W opisanej sytuacji hipotetyczna matka natychmiast dodałaby czwarty element, czyli bardzo konkretną prośbę: - Nie chciałabyś zanieść tych skarpetek do swojego pokoju albo wrzucić do pralki?

Na tym etapie wymiany zwracamy się do partnera z prośbą, której spełnienie wzbogaci nasze życie albo po prostu umili.

PBP polega więc między innymi na tym, żeby przekazać tę czteroczłonową informację bardzo wyraźnie, w słowach lub w innej formie. Drugą fazą tego stylu porozumiewania się jest przyjmowanie analogicznych czteroczłonowych informacji od innych ludzi. Nawiązujemy z nimi łączność w ten sposób, że najpierw wyczuwamy, co spostrzegli, co czują i czego potrzebują, a potem ustalamy, jak można wzbogacić ich życie, dodając czwarty element, czyli spełniając ich prośbę.

Dwie fazy PBP:

1. Szczere wyrażanie siebie poprzez cztery elementy PBP.

2. Empatyczny odbiór za pośrednictwem czterech elementów PBP.

Gdy tak skupiamy uwagę na czterech wymienionych obszarach i pomagamy partnerom czynić to samo, tworzymy wzajemny przepływ zrozumienia i podtrzymujemy go, póki naturalną kolejną rzeczą nie pojawi się współczucie, a wtedy okaże się: co konkretnie spostrzegłem, co czuję i czego mi trzeba; i o co takiego proszę, co by wzbogaciło moje życie; okaże się też, co ty spostrzegłeś, co czujesz i czego ci trzeba; i o co takiego prosisz, co by wzbogaciło twoje życie...

MODEL PBP

Konkretne spostrzeżone przez nas działania, które wpływają na nasze samopoczucie.

Jak czujemy się w obliczu tego, co spostrzegliśmy.

Potrzeby, wyznawane wartości, pragnienia itp., z których wypływają nasze uczucia.

Konkretne posunięcia, o które prosimy, bo chcemy dzięki nim wzbogacić swoje życie.

Kiedy posługujemy się tym modelem, możemy albo najpierw wyrazić siebie, albo zacząć od empatycznego odbioru czterech elementów przekazu partnera. W rozdziałach 3-6 będziemy się wprawdzie uczyli słuchać każdego z tych elementów i uewnętrzniać go w formie słownej, należy jednak pamiętać, że PBP nie jest sztywną formułą, lecz dostosowuje się do rozmaitych sytuacji, a także osobistych skłonności i kulturowych uwarunko-

wań. Chociaż określam PBP wygodnym mianem „metody” lub „języka”, można przejść przez wszystkie cztery elementy modelu, nie mówiąc ani słowa. Sednem PBP nie są konkretne słowa uczestników dialogu, lecz to, że zdajemy sobie sprawę z obecności czterech elementów procesu.

STOSOWANIE PBP W ŻYCIU CODZIENNYM

Kiedy stosujemy PBP w rozmaitych interakcjach - czy to z samym sobą, czy to z kimś innym lub z całą grupą - znajdujemy oparcie we wrodzonej nam zdolności współodczuwania. Metodę tę można zatem skutecznie wykorzystywać na wszystkich poziomach porozumiewania się i w najróżniejszych sytuacjach, takich jak:

- intymne związki
- rodzina
- szkoła
- organizacje i instytucje
- terapia i poradnictwo
- negocjacje między dyplomatami lub ludźmi interesu
- wszelkiego rodzaju dyskusje i konflikty

Niektórzy ludzie stosują PBP, żeby wprowadzić do swoich intymnych związków więcej głębi i troski:

Kiedy nauczyłam się brać (słuchać) i dawać (wyrażać) za pomocą PBP, przestałam czuć się obiektem napaści i „wycieraczką”, a zaczęłam naprawdę wsłuchiwać się w słowa i wydobywać z nich uczucia, którymi są podsyte. Nagle odkryłam straszliwie obolałego mężczyznę, z którym pozostaję w związku małżeńskim od dwudziestu lat. Podczas weekendu poprzedzającego ten warsztat [PBP] mąż poprosił mnie o rozwód. Mówiąc najkrócej, przyszliśmy tu dziś razem, a ja jestem wdzięczna za wkład PBP w szczęśliwe zakończenie naszej historii... Nauczyłam się wsłuchiwać w uczucia, uzewnętrzniać swoje potrzeby i oczekiwania, a także akceptować odpowiedzi, które nie zawsze miałam ochotę usłyszeć. Mąż nie po to jest na świecie, żeby mnie uszczęśliwiać, a i ja nie po to, żeby dawać mu szczęście. Oboje nauczyliśmy się, że można dorosnąć,

nauczyliśmy się akceptować i kochać, tak żebyśmy oboje mogli osiągnąć spełnienie.

uczestniczka warsztatu w San Diego

Inni korzystają z PBP, żeby w pracy budować relacje, dzięki którym osiągną lepsze efekty. Pewien nauczyciel pisze:

Mniej więcej od roku posługuję się PBP w szkole specjalnej. Metoda ta daje dobre skutki nawet w zastosowaniu do dzieci, które są opóźnione w nauce mowy i w ogóle z trudem się uczą albo sprawiają trudności wychowawcze. Jeden uczeń z mojej klasy pluje, przeklina, wrzeszczy i kłuje ołówkami inne dzieci, gdy te zbliżą się do jego ławki. Zwracam mu wtedy uwagę: „Proszę, przetłumacz to na język żyrafy” [podczas niektórych warsztatów używa się pluszowych uszu żyrafy jako rekwizytu, ułatwiającego pokazowe stosowanie PBP - przyp. autora]. Chłopiec natychmiast zrywa się z miejsca, staje na baczność i patrząc na osobę, która go rozgniewała, mówi z całym spokojem: „Proszę, odsuń się od mojej ławki. Złości mnie, kiedy stoisz tak blisko”. Inni uczniowie odpowiadają wówczas mniej więcej tak: „Przepraszam! Zapomniałem, że ci to przeszkadza”.

Zacząłem się zastanawiać, czemu tak naprawdę brak mi już cierpliwości do tego dziecka, i spróbowałem ustalić, czego od niego oczekuję (oprócz harmonii i ładu). Uświadomiłem sobie, ile czasu zainwestowałem w planowanie lekcji i że zaniedbuję swoją potrzebę twórczości i aktywnego uczestnictwa uczniów, bo muszę zaprowadzać dyscyplinę. Poczulem też, że nie dbam wystarczająco o kształcenie pozostałych dzieci. Odtąd ilekroć ten chłopiec zaczynał w czasie lekcji po swoim pogrywać, mówiłem: „Chciałbym, żebyś poświęcił trochę uwagi temu, co mówię”. W niektóre dni musiałem mu to powtarzać po sto razy, ale jakoś jednak do niego trafiało i zazwyczaj na pewien czas skupiał się na temacie lekcji.

nauczyciel, Chicago, stan Illinois

A oto wypowiedź lekarki:

Coraz częściej stosuję PBP w swojej praktyce lekarskiej. Niektórzy pacjenci pytają mnie, czy jestem psychologiem, bo ich lekarze zazwyczaj nie interesują się tym, jak pacjent żyje i jakie ma podejście do swojej choroby. PBP pomaga mi zrozumieć, czego pacjentowi trzeba i co w danej chwili chciałby usłyszeć. Metoda ta jest szczególnie przydatna w kontaktach z chorymi na hemofilię lub AIDS, mają oni bowiem w sobie tyle zalegającego gniewu, że w wielu przypadkach mocno na tym cierpi relacja między pacjentem a służbą zdrowia. Pewna kobieta chora na AIDS, którą zajmuję się od pięciu lat, powiedziała mi niedawno, co jej najbardziej pomogło: otóż najwięcej dało jej to, że szukałam pomysłów, dzięki którym mogłaby cieszyć się swoim codziennym życiem. PBP ogromnie mi się w takich sprawach przydaje. Dawniej często zdarzało się, że wiedząc o śmiertelnej chorobie pacjenta, sama byłam pod silnym wrażeniem beznadziejnej prognozy i nie bardzo potrafiłam szczerze zachęcać chorego do życia. Dzięki PBP zyskałam nową świadomość i nauczyłam się nowego języka. Jestem zdumiona, jak bardzo ta metoda harmonizuje z moją praktyką medyczną. W miarę jak coraz bardziej angażuję się w ten taniec, którym jest PBP, pracuję z coraz większą energią i radością.

lekarka z Paryża

Jeszcze inni korzystają z tej metody w działalności politycznej. Bawiąc z wizytą u krewnych, pewna osoba z francuskich sfer rządowych zauważyła, że jej siostra i szwagier porozumiewają się i odnoszą do siebie zupełnie inaczej niż dawniej. Zachęcona tym, co jej opowiedzieli o PBP, zwierzyła im się, że w przyszłym tygodniu będzie prowadzić negocjacje między Francją a Algierią, dotyczące pewnych delikatnych zagadnień, związanych z procedurą adopcji. Chociaż czasu było niewiele, wysłaliśmy do Paryża trenera, który mówił po francusku. Pani minister swój późniejszy sukces w Algierii przypisała w znacznej mierze nowo poznanym technikom porozumiewania się.

Uczestnicy warsztatu w Jerozolimie - Żydzi o rozmaitych poglądach politycznych – rozmawiali w języku PBP o wysoce kontrowersyjnej kwestii Zachodniego Brzegu Jordanu. Wielu

izraelskich osadników, którzy tam zamieszkali, uważa, że w ten sposób wypełniają nakaz religijny; są oni skłóceni nie tylko z Palestyńczykami, lecz także z innymi Żydami, przyznającymi Palestyńczykom prawo do marzeń o niepodległym państwie. Podczas jednej z sesji pewien trener i ja zademonstrowaliśmy empatyczne słuchanie według zasad PBP, a następnie poprosiliśmy uczestników, żeby porozmawiali, zamieniając się rolami i wchodząc w położenie adwersarza. Po dwudziestu minutach pewna osadniczka oświadczyła, że jeśli przeciwnicy polityczni zdołają wysłuchać jej tak, jak przed chwilą została wysłuchana, być może zrezygnuje ze swojej działki i wyprowadzi się z Zachodniego Brzegu, aby zamieszkać na ziemiach uznawanych przez społeczność międzynarodową za prawowite terytorium Izraela.

Na całym świecie PBP oddaje obecnie wielkie usługi społecznościom targanym gwałtownymi konfliktami i silnymi napięciami etnicznymi, religijnymi lub politycznymi. Fakt, że coraz więcej osób poznaje tę metodę i stosuje ją jako narzędzie mediacji podczas rozwiązywania konfliktów w Izraelu, Autonomii Palestyńskiej, w Nigerii, Ruandzie, w Sierra Leone i innych krajach, sprawia mi szczególną satysfakcję. Ja i moi współpracownicy spędziliśmy niedawno w Belgradzie trzy bardzo intensywne dni, szkoląc tamtejszych działaczy pokojowych. Zaraz po przyjeździe zobaczyliśmy w twarzach uczestników szkolenia wyraźną rozpacz, ich kraj był bowiem uwikłany w brutalną wojnę na terytorium Bośni i Chorwacji. Lecz w miarę trwania warsztatu w ich głosach zaczęła się pojawiać nuta śmiechu, gdy zwierzali się nam, jak głęboko są wdzięczni i jak się cieszą, że znaleźli źródło mocy, którego szukali. W ciągu następných dwóch tygodni podczas warsztatów w Chorwacji, Izraelu i Palestynie wielokrotnie widywałem jak zrozpaczeni mieszkańcy krajów spustoszonych przez wojnę odzyskiwali dzięki nauce PBP animus i wiarę w siebie.

To że mogę jeździć po świecie i uczyć ludzi sposobu porozumiewania się, z którego czerpią om siłę i radość, uważam istne błogosławieństwo. Jestem też ogromnie uradowany i po ekscytowany tym, że teraz mam okazję podzielić się z wami w t oto książce całym bogactwem Porozumienia Bez Przemocy.

STRESZCZENIE

Porozumienie Bez Przemocy pomaga każdemu z nas nawiązać kontakt z samym sobą i z innymi w taki sposób, żeby mogło rozkwitnąć wrodzone nam współczucie. Metoda ta pomaga n

zmienić swój styl wyrażania siebie i słuchania tego, co mówią inni. Zmiana następuje dzięki nauce skupiania uwagi na czterech obszarach: na tym, co spostrzegamy, co czujemy, czego potrzebujemy oraz na kierowanych ku innym ludziom prośbach, których spełnienie może wzbogacić nasze życie. Stosowanie PBP sprzyja wnikliwemu słuchaniu, wzajemnemu szacunkowi i empatii, a także obustronnemu pragnieniu dawania z serca. Niektórzy posługują się PBP, żeby nauczyć się okazywać więcej współczucia samym sobie, inni chcą w ten sposób pogłębić swoje związki osobiste, a jeszcze inni budują tą metodą bardziej owocne relacje w pracy lub w sferze polityki. Na całym świecie PBP znajduje zastosowanie w działalności mediacyjnej podczas rozstrzygania dysput i konfliktów na wszelkich możliwych poziomach.

PBP w działaniu: „Morderca, rzeźnik, zabójca dzieci, morderca!”

Po wielu rozdziałach tej książki następują dialogi, będące przykładem zastosowań PBP. Mają one dać Czytelnikowi pewien posmak autentycznej wymiany zdań, w której jeden z uczestników stosuje zasady PBP, tak jak opisano je w danym rozdziale. PBP jest jednak nie tylko językiem czy zbiorem technik werbalnych. Świadomość i intencje, którymi metoda ta jest przeniknięta, można wyrazić poprzez milczenie, poprzez specyficzny rodzaj obecności, a także wyrazem twarzy i gestami. Zamieszczone w tej książce dialogi, stanowiące przykład PBP w działaniu, są z konieczności wydestylowanymi i skróconymi wersjami autentycznych rozmów, kiedy to chwile milczącej empatii, humor, anegdota, gesty itp. sprzyjały powstaniu między rozmówcami naturalnej, płynnej więzi - rzecz nie do oddania w skondensowanej formie słowa drukowanego.

Pewnego razu prowadziłem pokaz PBP w meczecie na terenie obozu dla uchodźców Deheisha w Betlejem. Publiczność stanowiło stu siedemdziesięciu palestyńskich muzułmanów, samych mężczyzn, mało zyczliwych Amerykanom. Nagle zauważyłem przebiegającą przez tłum słuchaczy falę tłumionego wzburzenia.

- Szeptem powtarzają sobie wiadomość, że jest pan Amerykaninem! - ostrzegł mnie mój tłumacz i właśnie wtedy pewien jegomość spośród publiczności zerwał się na równe nogi. Patrząc mi prosto w oczy, wrzasnął co sił w płucach:

- Morderca!

Natychmiast poparł go chór kilkunastu głosów:

- Rzeźnik!

- Dzieciobójca!

- Morderca!

Na szczęście zdołałem się skupić na uczuciach i potrzebach tego człowieka. W tym akurat konkretnym przypadku miałem na czym oprzeć swoje domysły. Wjeżdżając do obozu, zauważyłem kilka pustych pojemników po gazie łzawiącym, którymi w przeddzień wieczorem obóz ten ostrzelano. Na każdym pojemniku widniał wyraźnie czytelny napis „Made in U. S. A.". Wiedziałem, że uchodźcy mają bardzo za złe Stanom Zjednoczonym dostawę gazu łzawiącego i innej broni dla Izraela.

Zwracając się do człowieka, który zwymyślał mnie od morderców, zapytałem:

Ja: Czy złości pana to, że mój rząd w ten właśnie sposób wykorzystuje zasoby swojego kraju? *(Nie wiedziałem, czy mój domysł jest trafny, najważniejsze jednak było to, że szczerze staram się dotrzeć do uczuć i potrzeb rozmówcy).*

On: Jeszcze jak mnie złości! Myśli pan, że potrzebujemy gazu łzawiącego? Potrzebna jest nam kanalizacja, a nie ten wasz gaz łzawiący! Potrzebne nam są domy! Potrzebny nam jest nasz własny kraj!

- Ja: A więc jest pan wściekły i byłby pan wdzięczny, gdyby ktoś pomógł wam podnieść swój standard życiowy i uzyskać polityczną niezależność?
- On: Wie pan, jak to jest, kiedy się tu żyje od dwudziestu siedmiu lat, tak jak ja i moja rodzina, i to jeszcze z dziećmi? Ma pan chociaż pojęcie, jak my się tu męczymy?
- Ja: Wygląda na to, że jest pan strasznie zdesperowany i zastanawia się, czy ja albo ktokolwiek inny potrafi naprawdę zrozumieć, jak to jest, kiedy się żyje w takich warunkach, jakie wy tu macie.
- On: Chce pan zrozumieć? No to niech mi pan powie: ma pan dzieci? A czy one chodzą do szkoły? Mają place zabaw? Mój syn jest chory! Bawi się w odkrytym ścieku! Dzieci w jego klasie w ogóle nie mają podręczników! Widział pan kiedyś szkołę bez podręczników?
- Ja: Wyraźnie słyszę, jak pana to boli, że musi pan tutaj wychowywać dzieci; próbuje pan zakomunikować mi, że chciałby pan zapewnić im to samo, co chcą zapewnić swoim dzieciom wszyscy rodzice - staranne wykształcenie i odpowiednie warunki do tego, żeby bawiły się i rosły w zdrowym otoczeniu...
- On: No właśnie, chodzi o same podstawy! Prawa człowieka - tak chyba wy, Amerykanie, te sprawy nazywacie. Może by was tu więcej przyjechało, żebyście sami zobaczyli, jakie ludzkie prawa tutaj zaprowadzacie!
- Ja: Chciałby pan, żeby więcej Amerykanów uświadomiło sobie ogrom cierpienia, jakie tu znosicie, i wnikliwiej przyjrzało się skutkom naszych politycznych działań?

Dialog trwał. Mój rozmówca jeszcze przez prawie dwadzieścia minut dawał wyraz swojemu bólowi, a ja wsłuchiwałem się w uczucia i potrzeby ukryte w każdym jego stwierdzeniu. Ani mu nie przytakiwałem, ani się nie sprzeciwiałem. Jego słowa odbierałem niejako napaść, lecz jako dar od bliźniego, który chce odsłonić przede mną własną duszę i najczulsze punkty.

Kiedy ten pan nabrał wreszcie pewności, że go rozumiem, zdołał wysłuchać moich wyjaśnień, dlaczego w ogóle przyjechałem do obozu uchodźców. Gdy minęła kolejna godzina, ten sam człowiek, który nazwał mnie mordercą, zaprosił mnie do siebie do domu na świąteczną kolację, bo działo się to akurat w czasie Ramadanu.

Komunikat który blokuje współczucie

Xie sądźcie, abyście nie byli osądzeni. Jak bowiem innych osądzicie, tak i was osądzą...

Pismo Święte, Mateusz 7: 1

*f*ewne sposoby porozumiewania się odcinają nas od wrodzonego nam sianu współczucia.*

Próbując dociec, co właściwie odcina nas od wrodzonego nam stanu współczucia, wyróżniłem pewne rodzaje wypowiedzi i innych komunikatów, które, moim zdaniem, przyczyniają się do tego, że stosujemy przemoc zarówno wobec samych siebie, jak i wobec innych. Te właśnie rodzaje przekazu określam mianem „komunikatów odcinających od życia”.

OSĄDY MORALNE

Jednym z kilku typów komunikatu odcinającego od życia są osądy moralne, sugerujące, że ludzie, których działanie jest niezgodne z naszym systemem wartości, nie mają racji lub są źli. Tego rodzaju osądy znajdują odzwierciedlenie w takich chociażby wypowiedziach: „Sęś w tym, że jesteś strasznym samolubem”, „Ona jest leniwa”, „Oni mają mnóstwo uprzedzeń”, „To niestosowne”. Zarzuty, obelgi, słowa lekceważenia, etykietki, wszelka krytyka, porównania i diagnozy - wszystko to są formy osądu.

poziomie osądów s uje nas ie to, KTO «Ł ST CZYM.

Suficki poeta Rumi napisał: „Gdzie nie sięgają wyobrażenia o prawości i nieprawości, zaczyna się szczerze pole. Czekam tam na ciebie”. Ale komunikaty odcinające od życia więżą nas właśnie w świecie wyobrażeń o prawym i nieprawym postępowaniu - czyli w świecie osądów; ich język obfituje w słowa, za pomocą

których ludzi oraz ludzkie uczynki klasyfikuje się i umieszcza I w przeciwstawnych kategoriach. Kiedy mówimy tym językiem, I osądzamy innych ludzi i ich zachowanie; zaprzęta nas wtedy to, I kto jest dobry, zły, normalny, nienormalny, odpowiedzialny, nie- I odpowiedzialny, bystry, ograniczony itd.

Na długo przed osiągnięciem pełnoletniości nauczyłem się I porozumiewać w bezosobowym stylu, który nie wymagał ode I mnie ujawniania tego, co się działo w moim wnętrzu. Ilekroć I spotykałem się z ludźmi czy też z zachowaniami, których nie lu- biłem albo nie rozumiałem, punktem wyjścia mojej reakcji było przekonanie, że coś jest z nimi nie tak. Kiedy nauczyciele kazali mi robić coś, na co nie miałem ochoty, byli „wredni” albo „nie- poczytalni”. Kiedy wyprzedzał mnie jakiś kierowca, wołałem: „Ty idioto!”. Gdy mówimy tym językiem, nasze myśli i komuni- katy wypływają z przekonania, że z innymi ludźmi widocznie coś jest nie w porządku, skoro tak a nie inaczej postępują; czasem zaś uznajemy, że to właśnie w nas samych tkwi błąd, skoro nie rozu- miemy otoczenia i nie reagujemy tak, jak byśmy chcieli. Cała na- sza uwaga skupia się na klasyfikowaniu, analizowaniu i ustalaniu poziomów niesłuszności, a nie na tym, czego nam samym, a tak- że innym ludziom, potrzeba i brakuje, jeśli zatem bliska mi oso- ba prosi o więcej czułości, niż jej okazuję, jest „zachłanna i nie- samodzielna”. Ale jeśli to ja zapragnę więcej czułości, niż od niej dostaję, uznaję, że jest „wyniosła i niewrażliwa”. Jeśli mój kole- ga z pracy bardziej niż ja przejmuje się detalami, jest „małostko- wym pedantem”. Lecz jeśli to mnie bardziej niż jemu detale leżą na sercu, będzie „niechlujnym bałaganierzem”.

Analizując cudze postępowanie, w rzeczywistości uzewnętrzniamy własne potrzeby i systemy wartości.

Wierzę, że w tym sposobie analizowania cudzych zacho- wań znajdują tragiczny wyraz nasze własne potrzeby i systemy wartości. Mówię: „tragiczny”, bo gdy uzewnętrzniamy swoje po- trzeby i systemy wartości w tej a nie innej formie, wzmagamy postawy obronne i opór ze strony właśnie tych ludzi, których po- stępowanie jest przedmiotem naszej troski. Jeśli zaś zgodzą się oni postępować w myśl naszego systemu wartości, bo uznali, że trafnie zanalizowaliśmy popełniane przez nich błędy, najprawdo- podobniej zrobią to wyłącznie ze strachu, poczucia winy lub wstydu.

Zawsze drogo za to płacimy, kiedy ludzie dają pierwszeń- stwo naszym potrzebom czy też systemom wartości nie dlatego, że pragną dawać z serca, lecz powodowani strachem, poczuciem winy lub wstydem. Prędzej czy później odczujemy na własne: skórze konsekwencje malejącej życzliwości ze strony tych, któ-

rzy podpisali się pod wyznawanymi przez nas wartościami, ulegając poczuciu zewnętrznego lub wewnętrznego przymusu. Oni też płacą za to w sensie emocjonalnym, bo zapewne poczują urazę i będą mieli obniżoną samoocenę, kiedy odpowiedzą nam, powodowani strachem, poczuciem winy albo wstydem. Co więcej, ilekroć obraz naszej osoby trwale skojarzy się komuś z którymś z wyżej wymienionych uczuć, maleje prawdopodobieństwo, że człowiek ten kiedyś jeszcze odniesie się do naszych potrzeb i wartości w sposób współczujący.

W związku tym ważne jest, żeby nie mylić *sądów wartościujących* z *osądami moralnymi*. Każdy z nas wyraża przecież sądy wartościujące, ilekroć mówi o rzeczach, które w życiu ceni, takich jak uczciwość, wolność czy pokój. W sądach wartościujących odzwierciedlają się nasze przekonania na temat tego, w jaki sposób najlepiej można przysłużyć się życiu. Natomiast do osądów moralnych skłaniają nas ludzie i zachowania, gdy nie mieszczą się w naszym systemie wartościowań. Mówimy wtedy na przykład: „Przemoc jest zła. Zabójcy są niegodziwi”. Gdyby od małego nauczono nas posługiwać się językiem ułatwiającym okazywanie współczucia, umielibyśmy uzewnętrzniać swoje potrzeby i wyznawane wartości wprost, zamiast sugerować, że ktoś postępuje niewłaściwie, kiedy owym potrzebom i wartościom nie czyni zadość. I tak na przykład, zamiast mówić: „Przemoc jest zła”, moglibyśmy powiedzieć: „Stosowanie przemocy jako narzędzia rozstrzygnięcia konfliktów budzi moje obawy; dużą wartość ma dla mnie rozwiązywanie konfliktów między ludźmi innymi sposobami”.

O. J. Harvey, profesor psychologii z uniwersytetu stanowego w Kolorado, prowadzi badania nad związkami między językiem a przemocą. Losowo wybrał fragmenty tekstów literackich z wielu różnych krajów i porównał częstotliwość, z jaką pojawiają się słowa, za pomocą których klasyfikuje się i osądza ludzi. Jego eksperyment dowiódł istnienia wyraźnej korelacji między częstym używaniem takich słów a przypadkami przemocy. Ani trochę nie zaskoczyła mnie wiadomość, że w obrębie kultur, w których ludzie rozumują kategoriami ludzkich potrzeb, przemoc występuje znacznie rzadziej niż tam, gdzie przylepiają sobie nawzajem etykiety „dobrych” i „złych”, wierząc przy tym, że źli zasługują na karę. W trzech czwartych amerykańskich programów telewizyjnych, wyświetlanych w porze, gdy istnieje największe prawdopodobieństwo, że dzieci je obejrzą, bohater kogoś zabija albo spuszcza mu lanie. Owe akty przemocy stanowią

typową „kulminację” widowiska. Widzowie, od dzieciństwa nauczeni, że czarnemu charakterowi należy się kara, z przyjemnością oglądają te sceny gwałtu.

Andrew Schmookler z Wydziału Rozstrzygania Konfliktów Uniwersytetu Harvardzkiego twierdzi w swojej książce, zatytułowanej *Out of Weakness* („To wszystko ze słabości”), że podstawą wszelkiej przemocy - zarówno słownej, jak i psychicznej lub fizycznej, występującej w obrębie rodziny, plemienia czy narodu - jest sposób rozumowania, zgodnie z którym źródeł konfliktu upatruje się w błędach adwersarzy. Towarzyszy temu, stwierdza następnie Schmookler, nieumiejętność dostrzegania delikatnych punktów - własnych i cudzych: uczuć, obaw, pragnień, tęsknot itp. Ten właśnie niebezpieczny sposób myślenia widoczny był podczas zimnej wojny. Nasi przywódcy widzieli w Rosji „niegodziwe imperium”, uparcie dążące do tego, żeby unicestwić amerykański styl życia. Natomiast przywódcy rosyjscy twierdzili, że Amerykanie to „imperialistyczni wyzyskiwacze”, którzy chcą sobie podporządkować Rosję. Ani jedna, ani druga strona nie przyznawała się do strachu, utajonego pod tymi etykietkami.

*Klasyfikowanie
i osądzanie ludzi
sprzyja przemocy.*

PORÓWNANIA

Inną formą osądu są porównania. W książce zatytułowanej *How to Make Yourself Miserable* („Unieszczęśliw się sam”) Dan Greenberg w zabawny sposób demonstruje, jak podstępnie umie nami czasem zawładnąć myślenie porównawcze. Czytelnikom, którzy szczerze pragną tak sobie urządzić życie, aby stało się dla nich udręką, proponuje, żeby nauczyli się porównywać z innymi ludźmi. Z myślą o osobach nieznających tej metody podsuwa parę ćwiczeń. Pierwsze z nich wykonuje się za pomocą fotografii, ukazujących w całej okazałości mężczyznę i kobietę, którzy zgodnie ze standardami dzisiejszych mediów ucieleśniają ideał piękna fizycznego. Czytelnik ma przeprowadzić dokładne pomiary własnego ciała, porównać wyniki z załączonymi parametrami owych ponętnych okazów, a potem kontemplować różnice.

*Porównanie to forma
osądu.*

Ćwiczenie to przynosi obiecany skutek: gdy wdajemy się w tego rodzaju porównania, zaczynamy czuć się kiepsko. Kiedy wydaje nam się, że już bardziej nie uda nam się zdołować, przewracamy kartkę i tu się okazuje, że pierwsze ćwiczenie to była tylko rozgrzewka. Ponieważ uroda fizyczna stanowi walor

względnie powierzchowny, Greenberg daje nam teraz szansę, żebyśmy zmierzyli się z innymi ludźmi w dziedzinie naprawdę istotnej, a mianowicie w sferze osiągnięć. Z książki telefonicznej wybiera na chybił trafił nazwiska osób, z którymi mamy się porównywać. Pierwsze nazwisko, jakie podobno znalazł w spisie numerów, brzmi Wolfgang Amadeusz Mozart. Greenberg wymienia języki, którymi władał ten kompozytor, i najważniejsze utwory, które napisał jeszcze w dzieciństwie. Czytelnik ma podsumować wszystko, co dotychczas osiągnął, a rezultat tych obliczeń porównać z tym, czego dokonał Mozart, zanim skończył dwanaście lat. Ćwiczenie jak zwykle dopełnia kontemplacja różnic.

Nawet jeśli Czytelnik nigdy nie zdoła się wydobyć z otchłani niedoli, w którą za pomocą tych ćwiczeń sam się wtrącił, może zauważy, jak skutecznie ten sposób rozumowania blokuje współczucie – zarówno wobec samego siebie, jak i wobec innych.

WYPARCIE SIĘ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Kolejnym typem komunikatów odcinających od życia jest wyparcie się odpowiedzialności. Komunikat odcinający od życia zamienia naszą świadomość tego, że każdy z nas odpowiada za własne myśli, uczucia i czyny. Często używane słowo „musieć” - tak jak w zdaniu „Pewne rzeczy człowiek po prostu robić musi, chce czy nie chce” - może być przykładem, jak tego rodzaju frazeologia zamąca poczucie odpowiedzialności za własne postęпки. Wyrażenie „przez ciebie czuję się...” - na przykład w zdaniu „Przez ciebie czuję się winny” - to kolejny przykład, jak język ułatwia odmowę wzięcia na siebie odpowiedzialności za własne uczucia i myśli.

*Świadomość
osobistej
odpowiedzialności
owyma zaćmiona
z powodu języka,
w którym mówimy.*

Książka Hannah Arendt *Eichmann w Jerozolimie* zawiera między innymi wspomnienie Adolfa Eichmanna o tym, jak on i inni oficerowie nazywali język, którym się posługiwali, żeby uwolnić się od poczucia odpowiedzialności. Otóż określali go mianem „Amtssprache”, co z grubsza można przetłumaczyć jako „biurowe gadanie” albo „mowa urzędowa”. Na pytanie, czemu zrobili to czy tamto, mogła na przykład paść odpowiedź: „Musiałem”. Gdyby z kolei zapytano ich, czemu mianowicie „musieli”, wyjaśniliby: „Rozkaz z góry”, „Polityka firmy”, „Nakaz prawa”.

Wypieramy się odpowiedzialności za własne czyny, kiedy twierdzimy, że wywołało je:

- Działanie bliżej nieokreślonych, bezosobowych sił
Posprzątałem pokój, bo musiałem.
- Nasz stan, diagnoza lekarska, problemy osobiste lub psychiczne
Piję, bo jestem alkoholiczkiem.
- Cudze działania
Uderzyłem synka, bo wybiegł na jezdnię.
- Polecenia zwierzchników
Oktamałem klienta, bo szef mi kazał.
- Nacisk grupy
Zacząłem palić, bo wszyscy moi koledzy palili.
- Polityka instytucji, zasady i regulaminy
Za to wykroczenie muszę cię zawiesić w prawach ucznia, bo tak nakazuje procedura przyjęta w naszej szkole.
- Role wynikające z podziału na płeć, pozycję społeczną lub wiek
Nie cierpię chodzić do pracy, ale chodzę, bo jestem mężem i ojcem.
- Niepohamowane impulsy
Owładnęła mną przemożna chęć, żeby zjeść baton.

Podczas dyskusji między rodzicami a nauczycielami na temat niebezpieczeństw, jakie niesie mówienie językiem, sugerującym brak swobody wyboru, pewna kobieta gniewnie zaprotestowała:

- Ale przecież są rzeczy, które człowiek robić musi, chce czy nie chce! Swoim dzieciom też mówię, że one także pewne rzeczy chcąc nie chcąc robić muszą. I nie widzę w tym nic złego.

Gdy ją poproszono, żeby podała przykład czegoś, co robić „musi”, natychmiast odparowała:

- Proszę bardzo! Kiedy wieczorem stąd wyjdę, muszę wrócić do domu i coś ugotować. A ja nienawidzę gotowania! Nienawidzę go namiętnie, ale od dwudziestu lat gotuję dzień w dzień. Nawet kiedy jestem taka chora, że ledwo chodzę, bo gotowanie to właśnie jedna z tych rzeczy, które po prostu muszą być zrobione.

Powiedziałem jej, jak mi smutno, że tak wielką część życia poświęca czemuś, czego robić nie cierpi, ale robi, bo czuje się do tego zmuszona, i wyraziłem nadzieję, że dzięki nauce języka PBP udaje jej się znaleźć szczęśliwsze rozwiązanie.

Miło mi donieść, że okazała się bardzo zdolną uczennicą. Po warsztacie wróciła do domu i oznajmiła rodzinie, że nie chce już więcej gotować. Sygnał zwrotny od domowników tej pary dostałem po trzech tygodniach, gdy na kolejnym warsztacie po-

jawili się jej dwaj synowie. Ciekaw byłem, jak zareagowali na komunikat matki. Starszy z braci westchnął i rzekł:

- Wiesz, Marshall, powiedziałem sobie w duchu: dzięki Bogu!

Widząc moje zdumienie, wyjaśnił:

- Pomyślałem, że teraz może nareszcie nie będzie już zrędziła przy każdym posiłku!

Kiedy jako konsultant uczestniczyłem w rozmowach w kuratorium, pewna nauczycielka powiedziała:

- Nie cierpię stawiać stopni. Moim zdaniem, żaden z nich pożytek, tylko się uczniowie niepotrzebnie denerwują. Ale muszę stawiać stopnie, bo tego ode mnie wymaga kuratorium.

Tuż przedtem uczyliśmy się, jak wprowadzać w klasie język, wzmagający poczucie odpowiedzialności za własne czyny. Zaproponowałem, żeby nauczycielka przeredagowała zdanie „Muszę stawiać stopnie, bo tego ode mnie wymaga kuratorium”, zaczynając je tym razem od słów: „Wolę stawiać stopnie, bo chcę...” Kobieta bez wahania powiedziała:

- Wolę stawiać stopnie, bo chcę utrzymać się na posadzie – czym prędzej jednak dodała: - Ale nie podoba mi się to sformułowanie. Kiedy wypowiadam te słowa, czuję się strasznie odpowiedzialna za to, co robię.

- Właśnie dlatego proszę, żeby pani tak to formułowała - odparłem.

Zgadza się George'em Bernanosem, francuskim pisarzem i dziennikarzem, gdy stwierdza:

Od dawna uważam, że jeśli za sprawą rosnącej skuteczności niszczycielskich technik nasz gatunek kiedyś w końcu zniknie z powierzchni ziemi, nie stanie się to bynajmniej z winy ludzkiego okrucieństwa; tym bardziej oczywiście nie będzie winne naszej zagładzie oburzenie, wywołane owym okrucieństwem, ani zemsta i odwet, jakie zawsze spadają na sprawców okrucieństw... unicestwi nas potulność, nieodpowiedzialność współczesnego człowieka, jego podłe, służalcze posłuszeństwo każdemu popolitemu nakazowi. Rozmaite okropności – zarówno te, których dotychczas byliśmy świadkami, jak i te jeszcze od nich większe, które niebawem ujrzymy - wcale nie oznaczają, że na świecie przybywa buntowników, ludzi niesfornych, nieokiełzanych, lecz raczej wskazują na stały wzrost liczby tych posłusznych, potulnych.

*Język, w którym
zawiera się
zomniemanie braku
wyboru, możemy
zastąpić językiem
uznającym wybór za
-ealną możliwość.*

*!ajemy się
- ebezpieczni, kiedy
-w>e uświadamiamy
i zbie, że jesteśmy
zcpowiedzialni
za własne
postępowanie,
- /śli i uczucia.*

INNE FORMY KOMUNIKATOW ODCINAJĄCYCH OD ŻYCIA

Również i wtedy, gdy uzewnętrzniamy swoje pragnienia w postaci żądań, mówimy językiem blokującym współczucie. Żądanie w sposób jawny lub ukryty kieruje pod adresem słuchacza groźbę kary, która spadnie na niego, jeśli nie okaże się posłuszny. Ta forma komunikatu jest w naszej kulturze często stosowana, zwłaszcza przez ludzi sprawujących władzę.

Moje dzieci dały mi sporo bezcennych lekcji na temat żądań. Nie wiedzieć czemu wbiłem sobie do głowy, że moim zadaniem jako ojca jest stawiać dzieciom żądania. Przekonałem się jednak, że mogę sobie żądać, ile tylko zechcę, a mimo to nie zdołam zmusić dzieci do żadnych działań. Jest to upokarzająca lekcja na temat władzy dla tych spośród nas, którym się wydaje, że jako rodzice, nauczyciele czy zwierzchnicy mamy za zadanie zmieniać ludzi i narzucać im dyscyplinę. I oto ci malcy demonstrowali mi, że nie mogę ich do niczego zmusić! Mogłem najwyżej kazać im żałować, że mnie nie posłuchali, i w tym celu posłużyć się karą. Dali mi jednak następną lekcję: ilekroć popełniałem to głupstwo, że za pomocą kary kazałem im żałować wcześniejszego nieposłuszeństwa, wiedzieli, do jakich uciec się sposobów, abym ja z kolei pożałował, że ich ukarałem!

Nigdy nikogo nie możemy zmusić do żadnego działania.

Przestudiujemy tę kwestię jeszcze raz, kiedy nauczymy się odróżniać prośby od żądań, umiejętność ta stanowi bowiem ważny element PBP.

Rozumowanie w myśl zasady „kto na co zasłużył” stoi na przeszkodzie współczującemu porozumieniu.

Kwestia komunikatów odcinających od życia wiąże się też z przekonaniem, jakoby pewne działania zasługiwały na nagrodę, podczas gdy inne zasługują na karę. Wyrazem tego rozumowania jest czasownik „należeć się”, na przykład w zdaniu „Za to, co zrobił, należy mu się kara”. W stwierdzeniu tym zawiera się domniemanie, że ludzie, którzy postępują w pewien sposób, są źli i muszą zostać ukarani, wtedy zaś pożałują swoich uczynków i zaczną postępować inaczej. Otóż według mnie w interesie nas wszystkich jak najbardziej leży to, żeby ludzie się zmieniali nie dla uniknięcia kary, lecz dlatego, że widzą w tej przemianie własną korzyść.

Większość z nas od małości mówi językiem, który zachęca nas do szufladkowania, porównywania, żądania i osądzania, nie zaś do uświadamiania sobie własnych uczuć i potrzeb. Według mnie, skłonność do nadawania komunikatów odcinających od życia wyrasta z poglądów na temat natury ludzkiej, któ-

Zjawisko komunikatu odcinającego od życia ma głębokie morzenie filozoficzne polityczne.

re od stuleci wywierają na nas wpływ. Poglądy te kładą nacisk na wrodzone nam zło i niedostatki oraz na potrzebę działalności wychowawczej, dzięki której uda się zapanować nad naszą z gruntu „nieprawidłową” naturą. Owa działalność wychowawcza często prowadzi do tego, że zaczynamy się zastanawiać, czy w naszych uczuciach i potrzebach nie tkwi przypadkiem jakiś błąd. Już we wczesnej fazie życia uczymy się odcinać od tego, co w nas się dzieje. Zjawisko komunikatów odcinających od życia jest dziełem, a zarazem filarem społeczności zhierarchizowanych, dla których funkcjonowania niezbędne są liczne rzesze potulnych, uległych obywateli. Gdy zaś my, ludzie, raz nawiązemy kontakt z własnymi uczuciami i potrzebami, przestajemy się nadawać do roli niewolników i podwładnych.

STRESZCZENIE

Z natury zdolni jesteśmy czerpać radość ze współczującego dania i brania. Nauczyliśmy się jednak porozumiewać za pomocą różnego typu „komunikatów odcinających od życia”, które skłaniają nas do mówienia i postępowania w sposób bolesny i szkodliwy dla nas samych i dla innych ludzi. Jedną z form takiego komunikatu są osądy moralne, z których wynika, że każdy, kto nie działa zgodnie z naszym systemem wartości, jest zły albo nie ma racji. Inna forma komunikatu odcinającego od życia to uciekanie się do porównań, które blokują w nas współczucie zarówno wobec nas samych, jak i wobec innych. Komunikaty odcinające od życia zaćmiewają też naszą świadomość tego, że każdy z nas odpowiada za swoje myśli, uczucia i czyny. Dla języka blokującego współczucie typowe jest także uzewnętrznianie własnych pragnień w postaci żądań.

Spostrzeżenia bez ocen

R
O
D
Ł

3

*SPOSTRZEGAJ! Mało jest zadań równie ważnych
ciężkich jak spostrzeganie.*

Frederick Buechner, pastor

¹ trzymam, jeśli mi po wiesz,
_: zrobiłem, a czego nie.
9 trzymam też twoją interpretację,
At wiedz, że to sprawy są dwie.

chcesz zagmatwać cokolwiek,
ci dobry sposób:
hfŁfcz to, co naprawdę robię,
Z ' skcją własną lub innych osób.

L-. mi o swoim rozczarowaniu
tekiem niedokończonych roboty,
z :sli powiesz: „ty niesumienny draniu!”,
:-,xy nie nabiorę ochoty,

mi, jak cię to boli,
- :dtrącam umizgi twe wiosną,
'i powiesz, że jest oziębły,
szanse przez to nie wzrosną.

. - trzymam, jeśli mi powiesz,
z-: :!em, a czego nie.
rr fiam też twoją interpretację,
proszę, że to sprany są dwie.

MBR

*Gdy łączymy
sposstrzeżenie
z oceną, zachodzi
ryzyko, że rozmówca
usłyszy tylko krytykę.*

Pierwszym elementem PBP jest rozgraniczanie spostrzeżeń i ocen. Wyraźnie postrzegając to, co dociera do nas za pośrednictwem wzroku, słuchu lub dotyku i wywiera taki czy inny wpływ na nasze samopoczucie, musimy zarazem pilnować, żeby do tych obserwacji nie mieszały się oceny. Ilustracja na sąsiedniej stronie ukazuje różnicę między spostrzeżeniem neutralnym a takim, które zabarwione jest oceną.

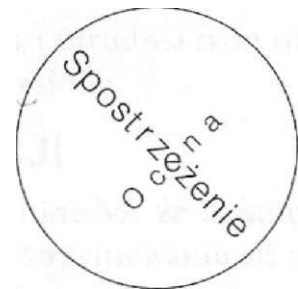
Spostrzeżenia są ważnym elementem PBP, ponieważ bez nich nie moglibyśmy jasno i rzetelnie ukazać siebie drugiemu człowiekowi. Gdy jednak łączymy spostrzeżenie z oceną, zmniejszamy prawdopodobieństwo, że do rozmówcy dotrze właśnie ten komunikat, który zamierzaliśmy mu przekazać. W takim przypadku rosną raczej szanse, że partner usłyszy nasz krytyczny ton i nie zechce przyjąć do wiadomości tego, co próbujemy mu oznajmić.

PBP bynajmniej nie wymaga od nas całkowitego obiektywizmu i powstrzymania się od wszelkich ocen. Jedyny wymóg stanowi rozgraniczanie spostrzeżeń i ocen. PBP jest językiem dynamicznym i nie zaleca statycznych uogólnień; oceny winny być oparte na spostrzeżeniach wyraźnie odniesionych do konkretnej chwili i kontekstu. Semantyk Wendell Johnson zwrócił uwagę na fakt, że stwarzamy sobie wiele problemów, próbując w języku statycznym wyrazić lub uchwycić nieustannie zmieniającą się rzeczywistość: „Nasz język jest niedoskonałym narzędziem, które w zamierzchłej przeszłości sporządzili ciemni ludzie. To animistyczne narzecze zachęca nas do mówienia o tym] co stateczne i stałe, o podobieństwach, o normalności i o precyzyjnie określonych kategoriach, magicznych przemianach, szybkich kuracjach, prostych problemach i ostatecznych rozwiązaniach. Ale świat, który za pomocą tego języka usiłujemy symbolicznie przedstawić, jest światem procesów, zmian, różnic, wymiarów, funkcji, relacji, wzrostu, interakcji, rozwoju, nauki, do stosowań i złożoności. Nasze problemy po części wynikają z zgrzytów między wiecznie zmiennym światem a względnie statycznym językiem”.

W piosence, która ukazuje różnicę między oceną a spostrzeżeniem, Ruth Bebermeyer, moja koleżanka po fachu, przeciwstawia język statyczny językowi dynamicznemu:

*W życiu nie widziałam żadnego próżniaka;
tylko kogoś, kto nigdy przy mnie nie biegał, nie skakał *
za to popołudniami drzemał \ no i jeszcze

SPOSTRZEŻENIE ZABARWIONE OCENĄ



«VYRAZNA GRANICA MIĘDZY SPOSTRZEŻENIEM A OCENĄ



*nie wychodził z dontu w ulewne deszcze,
ale że był próżniakiem, nikt mi nie powie.
Mówisz, że mam źle w głowie?
Pomysł: czy to naprawdę był próżniak,
czy tylko miewał zagrania,
po których wedle naszego zdania
próżniaków się odróżnia?*

*Nigdy w życiu głupiego dziecka nie widziałam;
tylko takie, którego pomysłów nie rozumiałam,
a ono sprzeciwiało się moim planom.
Widziałam dziecko, co nigdy aeroplanem
nie leciało tam, gdzie ja latam nieustannie,
ale żeby było głupie? Co to, to nie. Mówisz, że
w głowie miało źle?
Pomysł: czy aby na pewno?
Może po prostu wiedziało nie to, co ty wiesz,
tylko co innego?*

*Rozglądam się, oczy wytrzeszczam,
Ale nigdzie nie widzę kuchmistrza,
Tylko kogoś, kto miesza zupę w kotle
albo na patelni podrzuca kotlet.
Widzę, jak ktoś gaz zapala, a potem ma pieczę
nad baterią garnków i piecem.
Widzę to wszystko, a kuchmistrza - ani trochę.
Powiedz mi: patrząc, jak ktoś dzierży chochlę,
czy na pewno widzisz kucharza?
Może to tylko ktoś, komu w kuchni praco wać się zdarza?
Jedni powiedzą: „próżniak”,
a inni: „zmęczony” albo „luzak”.
Jedni powiedzą: „głupiec”,
a inni: „wie swoje, nie cudze”.*

*Więc doszłam do wniosku,
że unikniemy chaosu
jeśli przestaniemy mylić to, co ujrane,
i nasze o tym ujrzanym prywatne zdanie.
Ale dodam : rób jak chcesz,
bo to też
tylko moje prywatne zdanie,
wiesz?*

Powody, dla których przyklepanie takich etykietek, jak „leń” czy „głupiec”, bywa zgubne w skutkach, mogą się wydawać oczywiste. Lecz nawet etykiетка pozytywna lub z pozoru neutralna - na przykład „kucharz” - zawęża pole widzenia i utrudnia nam dostrzeżenie drugiego człowieka w pełnej okazałości.

NAJWYŻSZA FORMA LUDZKIEJ INTELIGENCJI

Hinduski filozof J. Krishnamurti stwierdził kiedyś, że dokonywanie spostrzeżeń przy równoczesnym powstrzymywaniu się od ocen dowodzi najwyższej inteligencji, jaka dostępna jest człowiekowi. Gdy po raz pierwszy przeczytałem to zdanie, myśl „Co za bzdura!” nasunęła mi się, zanim zdążyłem się połapać, że właśnie dokonałem oceny. Większości z nas trudno jest czynić spostrzeżenia na temat innych ludzi i ich zachowań w sposób wolny od wszelkiego osądu, krytyki czy analizy.

Wyraźnie odczułem tę trudność, kiedy zdarzyło mi się pracować w pewnej szkole podstawowej, w której nauczyciele i dyrektor często twierdzili, że trudno im się porozumieć. Odpowiedzialna za tę dzielnicę osoba z kuratorium poprosiła mnie, żebym pomógł rozstrzygnąć konflikt. Najpierw miałem porozmawiać z nauczycielami, a później z dyrektorem.

Na początek spytałem:

- Co konkretnie w postępowaniu dyrektora jest sprzeczne z waszymi potrzebami?

- Straszny z niego gaduła! - padła natychmiastowa riposta.

Ja jednak prosiłem przecież nauczycieli, żeby podzielili się ze mną swoim neutralnym spostrzeżeniem, a choć określenie „gaduła” daje mi niejaki pojęcie o tym, jak ten profesor ocenia dyrektora, z tego epitetu w żaden sposób nie wynika, co takiego powiedział albo zrobił pryncypał, że skłoniło to nauczyciela do interpretacji zawartej w zdaniu „Straszny z niego gaduła”.

Kiedy zwróciłem obecnym uwagę na ten fakt, drugi nauczyciel powiedział:

-Wiem, o co mu idzie: dyrektor za dużo gada!

To również nie było precyzyjne spostrzeżenie na temat zachowania dyrektora, lecz ocena jego sposobu mówienia. Następnie trzeci nauczyciel oświadczył:

- On myśli, że nikt prócz niego nic ma niczego do powiedzenia, czego w ogóle warto by słuchać.

Wyjaśniłem, że odgadywanie cudzych myśli to nie to samo co spostrzeganie zachowań tej osoby. Wreszcie czwarty nauczyciel zaryzykował stwierdzenie:



- On chce przez cały czas być w centrum uwagi.

Kiedy wytłumaczyłem, że to także jest tylko domysł, próba odgadnięcia cudzych pragnień, dwaj nauczyciele chórem zawołali:

- Strasznie trudne pytanie nam pan zadał!

Potem wspólnie opracowaliśmy listę konkretnych zachowań dyrektora, które drażniły nauczycieli, i zadaliśmy o to, żeby nie było na niej elementu oceny. I tak na przykład dyrektor w cza-

sie zebrań ciała pedagogicznego opowiadał o zdarzeniach z dzieciństwa i o przeżyciach wojennych, wskutek czego zebrania te przedłużały się czasem aż o dwadzieścia minut. Gdy spytałem, czy chociaż raz dali mu odczuć swoją irytację, nauczyciele odparli, że próbowali, ale robili to wyłącznie w formie komentarzy, zawierających ocenę. Nigdy nie komentowali konkretnych zachowań - na przykład jego skłonności do gawędziarstwa - teraz zaś postanowili poruszyć ten temat na naszym wspólnym zebraniu z dyrektorem, które niebawem miało się odbyć.

Gdy zebranie się zaczęło, niemal natychmiast zrozumiałem, o co szło nauczycielom. Niezależnie od tego, jaki w danej chwili omawiano temat, dyrektor wtrącał: - To mi przypomina, jak pewnego razu... - po czym zaczynał snuć wspomnienia z dzieciństwa albo z wojny. Czekałem, aż ktoś spośród nauczycieli wyrazi w postaci słów swoje niezadowolenie z tego, co robi przełożony. Oni jednak nie posługiwali się w tym celu elementami PBP, lecz gestami niewerbalnego potępienia. Niektórzy przewracali oczami, inni ostentacyjnie ziewali, jeden uparcie wpatrywał się w zegarek.

Do pewnego momentu jakoś znosiłem tę bolesną scenę, w końcu spytałem:

- Czy nikt z was nie ma zamiaru nic powiedzieć?

Zapanowało niezręczne milczenie. Nauczyciel, który pierwszy odezwał się na moim wcześniejszym spotkaniu z ciałem pedagogicznym, teraz też zdobył się na odwagę, żeby s rzeć dyrektorowi prosto w oczy, i oświadczył:

- Ed, straszny z ciebie gaduła.

Zdarzenie to dowodzi, że czasem trudno jest wyzbyć się dawnionych nawyków i opanować sztukę rozgraniczania spostrzeżeń i ocen. W tamtej konkretnej sytuacji nauczyciele zdołali w końcu jaśnić dyrektorowi, które 2 jego zachowań im przeszkadzają. Dyrektor ze szczerym przejęciem wysłuchał ich uwag, po czym spytał:

- Dlaczego nikt z was nigdy wcześniej mi o tym nie powiedział?

Przyznał, że zdaje sobie sprawę ze swojej skłonności do gawędziarstwa, po czym zaczął opowiadać anegdotę właśnie o tej swojej przywarze! Przerwałem mu, zwracając uwagę (dobrotliwie), że znowu popełnia ten sam błąd. Na zakończenie zebrania obmyśliliśmy sposoby, za pomocą których nauczyciele mieli od-tąd sygnalizować dyrektorowi - ale łagodnie - że w danym momencie jego anegdoty ich nie bawią.

Poniższa tabela ilustruje różnice między spostrzeżeniami wolnymi od elementu oceny a tymi, które zabarwione są oceną.

Komunikat	Przykład spostrzeżenia zabarwionego oceną	Przykład spostrzeżenia niezabarwionego oceną
Jżycie czasownika <i>być</i> bez ednoczesnego wskazania, że xeniający bierze odpowiedzialność za dokonaną ocenę	Jesteś przesadnie hojny.	Kiedy widzę, jak rozdajesz wszystkie pieniądze, które miałeś na obiad, wydaje mi się, że jesteś przesadnie hojny.
Jżycie stów, nasuwających kojarzenia z pewną oceną	Doug jest niezorganizowany.	Doug zaczyna się uczyć dopiero w przeddzień egzaminu.
Sjgestia, jakoby nasze hipotezy odnośnie cudzych myśli, .czuć, intencji lub pragnień ryty jedynymi możliwymi	Ona nie odda roboty na czas.	Ona chyba nie odda roboty na czas, <i>albo</i> Powiedziała: „Nie oddam roboty na czas”.
'fylene przewidywań z niepodważalną wiedzą	Jeżeli nie zastosujesz zrównoważonej diety, podupadniesz na zdrowiu.	Obawiam się, że jeżeli nie zastosujesz zrównoważonej diety, podupadniesz na zdrowiu.
. eumiejętność wskazania konkretnego obiektu wygłaszanych stwierdzeń	Imigranci nie dbają o swoją własność.	Nie zauważyłem, żeby rodzina imigrantów spod numeru 1679 na Ross Avenue choć raz odgarnęła śnieg z chodnika przed domem.
_życie stów dotyczących czy-umiejętności lub zdolno-;: . bez zaznaczenia, że dokonuje się przy tym oceny	Hank Smith to kiepski piłkarz.	Hank Smith w dwudziestu meczach nie strzelił ani jednej bramki.
Jżycie przysłówków lub przy-otników w sposób, z którego nie wynika, że dokonano oceny	Jim to brzydali.	Nie podoba mi się twarz Jima.

Po słowach *zawsze, nigdy, kiedykolwiek, ilekroć, stale* itp. następuje spostrzeżenie, gdy używa ich się w następujący sposób:

- Za każdym razem, kiedy widziałem Jacka przy telefonie, rozmawiał co najmniej pół godziny.
- Nie pamiętam, żebyś kiedykolwiek do mnie napisał.

Niekiedy jednak takich słów używa się z przesadą, a wtedy nabierają one zabarwienia oceny:

- Zawsze jesteś zajęty.
- Nigdy jej nie ma, kiedy akurat jest potrzebna.

Gdy takich słów używa się z przesadą, często zamiast współczucia wywołują one reakcję obronną.

Takie słowa, jak *często* i *rzadko*, też mogą przyczynić się do tego, że spostrzeżenie ulegnie zabarwieniu oceną.

Oceny

Spostrzeżenia

Rzadko robisz to, czego chcę.

Kiedy ostatnio proponowałem, żebyśmy coś zrobili, trzy razy z rzędu powiedziałeś, że nie chcesz.

On często do nas wpada.

On wpada do nas przynajmniej trzy razy w tygodniu.

STRESZCZENIE

Pierwszym elementem PBP jest rozgraniczenie spostrzeżeń i ocen. Kiedy dokonujemy ich równocześnie, zachodzi obawa, że inni dosłuchają się w tym krytyki i nie będą skłonni przyjąć do wiadomości tego, co mówimy. PBP jest językiem dynamicznym i nie zaleca statycznych uogólnień. Spostrzeżenia powinny odnosić się do konkretnej chwili i kontekstu, np. „Hank Smith w dwudziestu meczach nie strzelił ani jednej bramki” zamiast „Hank Smith to kiepski piłkarz”.

PBP w działaniu: „Jest pan najbardziej aroganckim mówcą, z jakim kiedykolwiek mieliśmy do czynienia!”

Poniższy dialog miał miejsce podczas warsztatu, który prowadziłem. Wygłosiłem mniej więcej półgodzinne wprowadzenie, a następnie poprosiłem uczestników, żeby podzielili się ze mną wrażeniami. Jeden z nich podniósł rękę i oświadczył: -Jest pan najbardziej aroganckim mówcą, z jakim kiedykolwiek mieliśmy do czynienia!

Gdy ktoś zwraca się do mnie w ten sposób, mam do wyboru kilka reakcji. Mogę na przykład potraktować usłyszany komunikat bardzo osobiście; wiem, że właśnie tak postępuję, kiedy korci mnie, żeby się ukorzyć, bronić albo usprawiedliwiać. Druga strategia (a mam ją doskonale wytrenowaną) polega na tym, żeby zaatakować adwersarza za to, że w moim mniemaniu on pierwszy mnie zaatakował. W tym jednak wypadku wybrałem trzecie wyjście, skupiając się na motywach, które mogły się kryć za wypowiedzią tego uczestnika warsztatu.

MBR: *(opierając swoje spostrzeżenia na czystych domysłach)* Czy zareagował pan na to, że przez równe pół godziny przedstawiałem swoje poglądy, zanim dopuściłem pana do głosu?

Uczestnik: Nie. Rzecz w tym, że pan o tym wszystkim mówi tak, jak by to była bułka z masłem.

MBR: *(próbując nieco bardziej wyjaśnić sytuację)* Czy zareagował pan na to, że nie wspomniałem o trudnościach, jakich praktyczne zastosowanie tego modelu może nastroczać pewnym ludziom?

Uczestnik: Nie pewnym ludziom, tylko panu!

MBR: A więc zareagował pan w ten sposób, ponieważ w mojej wypowiedzi zabrakło panu informacji, że mnie też czasem jest trudno stosować w praktyce ten model?

Uczestnik: *(po krótkim milczeniu)* Zgadza się.

MBR: Czy rozgniewał się pan, ponieważ chciałby pan dostać ode mnie jakiś sygnał, że i ja miewam problemy ze stosowaniem omawianego modelu?

Uczestnik: Tak.

MBR: *(udało mi się dotrzeć do tego, co mój rozmówca czuje i czego mu trzeba, więc trochę się rozluźniam i skupiam na tym, o co tamten mógłby chcieć*

mnie poprosić) Chciałby pan, żebym teraz przyznał, że czasem straszliwie trudno jest mi stosować tę metodę?

Uczestnik: Tak.

MBR: *(skoro już ustaliłem, co mój rozmówca spostrzegł, co czuje, czego mu trzeba i o co prosi, wsłuchuję się w siebie, żeby sprawdzić, czy jestem skłonny spełnić jego prośbę)* Owszem, niekiedy bywa mi trudno stosować tę metodę. W dalszym ciągu warsztatu będę miał pewnie sposobność opowiedzieć o kilku sytuacjach, gdy kosztowało mnie to mnóstwo wysiłku... a czasem ten proces, ta świadomość, którą omawiam, zupełnie mi umykała. Ale do dalszych starań zachęcają mnie bliższe związki z innymi ludźmi, które się zdarzają, kiedy trzymam się tego modelu.

Rozpoznawanie i wyrażanie uczuć

Maska

*Maskę stale
Trzymała w szczupłej dłoni,
Jakby zrosnięta z kamuflażem.*

*Czyżby dłoń
Maskę leciutko trzymając
Nie drżała wcale?
Czy może jedn ak
Czasem przebiegło
Dyskretne drżenie,
Dygotu mgnienie,
Musnęło cieniem
Skrytą skroń?*

*Latami głowiłem się, co też skrywa
Ta maska -
Płaska, nieżywa.
Aż pomyślałem: basta!
Niech będzie, co się zdarzy.
Zajrzałem - a tam nie oczy, nie usta,
Lecz pustka
Zamiast twarzy.*

*Znikła panienka.
Została ręka,
A w ręce -
Śliczny obrazek.*

Autor nieznany



Pierwszym elementem PBP jest niezabarwione oceną spostrzeżenie; drugim - wyrażanie własnych uczuć. Psychoanalityk Rollo May twierdzi, że „człowiek dojrzały umie rozróżniać uczucia, dostrzegając w nich tyle niuansów-wzruszeń już to silnych i namiętnych, już to delikatnych i wrażliwych – co w rozmaitych fragmentach symfonii”. Lecz dla wielu z nas własne emocje mają, wedle słów Maya, „skalę równie wąską, jak trąbka grająca capstrzyk”.

WYSOKA CENA NIEWYRAŻONYCH UCZUĆ

Zasób słów, którymi umiemy człowieka zwymyślać, często bywa rozleglejszy niż słownictwo, za pomocą którego możemy precyzyjnie opisać własne stany emocjonalne. Przez dwadzieścia jeden lat uczyłem się i studiowałem w różnych amerykańskich szkołach i nie pamiętam, żeby w ciągu całego tego okresu ktoś chociaż raz mnie spytał, jak się czuję. Do uczuć po prostu nie przywiązywano większej wagi. W cenie był natomiast „właściwy sposób myślenia”, definiowany wedle kryteriów, które ustalali ludzie piastujący wysokie stanowiska. Uczono nas raczej ekstrawertyzmu niż kontaktu z własnym wnętrzem. Wychowywano nas tak, żebyśmy zamykali się we własnych głowach i zastanawiali się: „Co - zdaniem innych - powinienem mówić i jak postępować?”.

Rozmowa, do której doszło między mną a pewną nauczycielką, kiedy miałem około dziewięciu lat, pokazuje, jak możemy zacząć odcinać się od własnych uczuć. Otóż po lekcjach schowałem się w klasie, bo kilku chłopców czekało przed szkołą, żeby spuścić mi lanie. Nauczycielka zauważyła mnie i kazała wyjść. Kiedy jej wytłumaczyłem, że się boję, oświadczyła: „Dużi chłopcy niczego się nie boją”. Przygoda, która zdarzyła mi się parę lat później, utrwaliła we mnie to przeświadczenie. Było to na lekcji wychowania fizycznego. Większość panów od wf. ceniła wysportowanych uczniów, którzy gotowi byli „dać z siebie wszystko” i grać nawet z najboleśniejszą kontuzją. Tak to sobie wziąłem do serca, że kiedyś przez cały miesiąc grałem w baseball ze złamanym i nie leczonym nadgarstkiem.

Podczas warsztatu PBP pewien student opowiedział o swoim koledze z pokoju w akademiku. Otóż kolega ten tak głośno puszczał muzykę, że nie można było spać. Kiedy poprosiłem uczestnika warsztatu, żeby uzewnętrznił uczucia, których doznaje, ilekroć coś takiego się zdarza, odparł:

- Czuję, że w nocy nie powinno się słuchać tak głośnej muzyki.

Zwróciłem mu uwagę, że używając zbitki składniowej „czuję, że...”, wyraża wprawdzie swój pogląd, ale nie ujawnia uczuć. Poproszony raz jeszcze, zbyje ujawnił, odpowiedział:

- Kiedy ktoś robi coś takiego, czuję, jakby to był objaw zaburzeń osobowości.

Wyjaśniłem, że to również jest pogląd, a nie uczucie. Na chwilę głęboko się zamyślił, po czym oświadczył zapalczym tonem:

- Niczego w związku z tą sprawą nie czuję!

Omawiana historia najwyraźniej budziła w nim jednak bardzo żywe uczucia. Niestety, nie potrafił ich sobie uświadomić, a co dopiero wyrazić. Ta nieumiejętność rozpoznawania i wyrażania uczuć jest zjawiskiem powszechnym, a wedle moich spostrzeżeń, najczęściej występuje u prawników, inżynierów, policjantów, dyrektorów wielkich firm i zawodowych wojskowych, czyli ludzi, których etos profesjonalny nie zaleca uzewnętrzniania emocji. Lecz gdy ktoś z krewnych nie umie okazywać uczuć, słono za to płaci cała rodzina. Piosenkarka country Reba McEntire po śmierci swojego ojca napisała piosenkę pod tytułem *Najwspanialszy cztoiunek, jakiego w życiu nie znałam*. Niewątpliwie dała w ten sposób wyraz uczuciom wielu ludzi, którzy w kontakcie z ojcami nigdy nie zdołali osiągnąć takiej bliskości emocjonalnej, jakiej pragnęli.

Stale słyszę takie mniej więcej teksty: „Proszę mnie źle nie zrozumieć... Mój mąż to cudowny człowiek... Tylko że nigdy nie wiem, co on właściwie czuje”. Jedna z tych niezadowolonych kobiet przyprowadziła swojego męża na warsztat, podczas którego oświadczyła mu:

- Czuję się, jakbym wzięła ślub ze ścianą.

W odpowiedzi na to jej mąż perfekcyjnie zagrał rolę ściany: zastygł w bezruchu i milczał. Jego żona w ostatecznej rozpacz zwróciła się do mnie ze słowami:

- No i widzi pan?! Z nim to tak zawsze. Tylko siedzi i nic nie mówi. Całkiem jakbym żyła ze ścianą.

- Mam wrażenie, że czuje się pani samotna i chciałaby pani mieć z mężem bardziej emocjonalny kontakt – powiedziałem.

Przytaknęła, a wtedy spróbowałem jej uświadomić, że kiedy mówi „Całkiem jakbym żyła ze ścianą” czy coś w tym stylu, ma niewielkie szanse uzmysłowić mężowi swoje uczucia i pragnienia. Wręcz przeciwnie, mąż usłyszy w nich raczej ton kryty-



ki niż zachęte do bliższego kontaktu z własnymi emocjami. Co gorsza, takie stwierdzenia często wywołują wilka z lasu. Na przykład słysząc, jak żona krytykuje go za to, że znowu zachował się jak ściana, mąż jest urażony i zniechęcony, więc nie reaguje, tylko zachowuje się w sposób, który jedynie utwierdza żonę w przekonaniu, że istotnie wzięła ślub ze ścianą.

Wzbogacenie słownictwa, za pomocą którego mówimy o uczuciach, przynosi oczywiście korzyści nie tylko związkom intymnym, lecz także ułatwia kontakty zawodowe. Zaangażowano mnie kiedyś, żebym pomógł znaleźć wyjście z sytuacji pracownikom działu technicznego wielkiej szwajcarskiej firmy, których martwiło to, że ludzie z innych działów ich unikają. Zapytani, dlaczego to robią, ci ostatni powiedzieli:

- Nie cierpimy tam chodzić! Z nimi się gada jak z jakimiś maszynami!

Problem stał się mniej dotkliwy, gdy spędziłem meco czasu z ludźmi z działu technicznego, zachęcając ich, żeby w kontaktach ze współpracownikami bardziej uzewnętrzniali swoje człowieczeństwo.

Innym razem miałem do czynienia z pracownikami administracji szpitala, którzy obawiali się, że ich rychłe spotkanie z lekarzami z tejże placówki może zakończyć się fiaskiem. Chcieli uzyskać poparcie dla projektu, który ci sami lekarze dopiero co odrzucili siedemnastoma głosami przeciwko jednemu. Administratorzy pragnęli, żebym pokazał im, w jaki sposób mogą wobec lekarzy zastosować PBP.

Wchodząc w rolę administratora, zagailem rzekome zebranie, oświadczając:

- Z obawą poruszam tę kwestię.

Postanowiłem tak właśnie zacząć, ponieważ czułem, jacy przerażeni są administratorzy na myśl o ponownej konfrontacji z lekarzami. Zanim jednak zdążyłem cokolwiek dodać, jeden ze słuchaczy przerwał mi, mówiąc:

- Pan nie ma poczucia rzeczywistości! Nigdy w życiu nie moglibyśmy przyznać się lekarzom, że się boimy!

Kiedy spytałem, dlaczego przyznanie się do strachu wydaje mu się niepodobieństwem, odparł bez wahania:

- Gdybyśmy się przyznali, że się boimy, rozdarliby nas na sztuki!

Jego odpowiedź ani trochę mnie nie zaskoczyła, często bowiem zdarzało mi się słyszeć, jak ludzie mówią, że nie wyobrażają sobie, aby mogli uzewnętrznic jakiekolwiek uczucia w miejsca

- . *awnienie własnej bezbronności bywa jcmocne*
- *rozstrzyganiu tonfliktów.*

pracy. Z przyjemnością dowiedziałem się jednak, że jeden z administratorów postanowił zaryzykować i odsłonić miękkie podbrzusze na zebraniu, którego perspektywa napawała wszystkich taką grozą. Zamiast jak zwykle przybrać pozę kogoś, kto postępuje w sposób ściśle logiczny, racjonalny i wyprany z emocji, zdecydował się obnażyć swoje uczucia, wyjaśniając jednocześnie, dlaczego chce, żeby lekarze zmienili stanowisko. Gdy już to uczynił, zauważył, jak tym razem zupełnie inaczej zareagowali na jego wystąpienie. Ze zdumieniem i z ulgą stwierdził, że nie tylko nie „rozdarli go na sztuki”, ale sytuacja uległa odwróceniu o sto osiemdziesiąt stopni, bo lekarze przyjęli projekt siedemnastoma gfosami przeciw jednemu. Ten dramatyczny zwrot pozwolił administratorom zrozumieć i docenić to, jaki efekt wywołać może obnażenie własnej bezbronności - nawet w życiu zawodowym.

Chciałbym też opowiedzieć o zdarzeniu, które uzmysłowiło mi, jakie skutki miewa ukrywanie własnych uczuć. Prowadziłem cykl zajęć z PBP dla grupy uczniów z czarnego getta. Kiedy pierwszego dnia wszedłem do klasy, uczniowie, którzy dotychczas z ożywieniem rozmawiali, nagle umilkli.

- Dzień dobry! - powiedziałem.

Nic. Cisza. Poczułem się bardzo niezręcznie, ale bałem się to okazać, przemówiłem więc możliwie najbardziej profesjonalnym tonem:

- Podczas tych zajęć będziemy się uczyli metody porozumiewania się, która - mam nadzieję - ułatwi wam stosunki z rodziną i z kolegami.

Następnie rozpocząłem wykład o PBP, ale najwyraźniej nikt mnie nie słuchał. Jedna dziewczyna pogrzebała chwilę w torebce, wyjęła pilniczek i zaczęła energicznie opilać paznokcie. Uczniowie z ławek przy oknach siedzieli z twarzami przyklejonymi do szyb, jakby zafascynowało ich coś, co działo się na ulicy. Czułem się coraz niezręcznie, ale w żaden sposób tego nie uzewnętrzniałem. W końcu pewien uczeń, który niewątpliwie miał więcej odwagi, niż ja potrafiłem w sobie znaleźć, zapytał:

- Fatalnie się pan czuje w obecności czarnych, prawda?

Zaniemówiłem, lecz natychmiast zdałem sobie sprawę, że sam nasunąłem mu to podejrzenie, ukrywając to, jak jestem skrzępowany sytuacją.

- Rzeczywiście się denerwuję - przyznałem - ale wcale nie dlatego, że jesteście czarni. Moje uczucia płyną stąd, że nikogo tu nie znam, a kiedy wszedłem do klasy, chciałem, żebyście mnie zaakceptowali.

To ujawnienie mojej bezbronności zrobiło na uczniach widoczne wrażenie. Zaczęli mnie wypytywać o moje sprawy i opowiadać o sobie, a także wyrażać zainteresowanie metodą PBP.

UCZUCIA PRAWDZIWE I RZEKOME

Odróżniaj uczucia od myśli.

Częstym powodem nieporozumień, jakie stwarza nasz język, jest to, że czasownika „czuć” używamy niekoniecznie akurat wtedy, gdy rzeczywiście dajemy wyraz uczuciu. Na przykład w zdaniu: „Czuję, że zaproponowali mi niesprawiedliwe warunki”, zamierzony sens można by oddać ściślej, mówiąc „myślę” zamiast „czuję”. Ogólnie rzecz biorąc, uczucia nie są jasno wyrażane, gdy po słowie „czuć” następuje „że”, „jak”, „Jakby”, na przykład w następujących zdaniach:

Czuję, że powinieneś mieć więcej rozumu.

Czuję się jak nieudacznik.

Czuję się, jakbym żyła ze ścianą.

Czuję, że nieustannie muszę być do czyjejś dyspozycji.

Czuję, że to nic nie da.

Czuję, że Amy zachowuje się bardzo odpowiedzialnie.

Czuję, że szefem manipuluje.

Chcąc słowami wyrazić uczucie, czasownik „czuć” można w ogóle pominąć. Zamiast „czuję irytację” możemy na przykład powiedzieć „jestem zirytowany”.

Według kryteriów PBP istnieją słowa, służące do wyrażania uczuć, oraz te, za pomocą których opisujemy tego kogoś, za kogo się uważamy:

Odróżniaj to, co czujesz, od tego, za co się uważasz.

- Opis kogoś, za kogo się uważamy:

Czuję, że jestem marnym gitarzystą.

W tym zdaniu me tyle wyrażam to, co czuję, ile oceniam swoje umiejętności.

- Wyraz uczuć:

Jestem rozczarowany sobą jako gitarzystą.

Jestem zniecierpliwiony brakiem osiągnięć w grze na gitarze.

Zniechęciłem się do dalszej gry na gitarze.

A zatem uczuciem zawartym w samoocenie, którą wyraża przymiotnik „marny”, może być rozczarowanie, zniecierpliwienie, zniechęcenie itp.

Dobrze jest też odróżniać słowa, za pomocą których uzewewnętrzniamy swoje wyobrażenia o tym, co naszym zdaniem ro-

Odróżniaj to, CO
CZUJESZ, od tego,
.AK SOBIE
WYOBRAŻASZ
reakcje, które
wywołujesz
> ludziach,
zachowanie tych
ludzi wobec ciebie.

bią otaczający nas ludzie, od słów, opisujących uczucia. W poniższych przykładach widać, jak łatwo jest w jakiejś wypowiedzi po prostu dopatrzeć się wyrazu uczuć. W rzeczywistości bowiem zdania te dotyczą raczej tego, co w naszym przeświadczeniu robią inni, aniżeli uczuć, których sami naprawdę doznajemy:

- *Czuję, że dla swoich współpracowników jestem nieważny.*

Słowo „nieważny” stanowi opis nie tyle uczucia, ile oceny, jakiej we własnym przekonaniu doczekałem się w cudzych oczach. Odpowiednie do tej sytuacji uczucie można by wyrazić zdaniem „Jest mi smutno” albo „Jestem zniechęcony”.

- *Czuję się niezrozumiany.*

W słowie „niezrozumiany” w tym przypadku zawarta jest raczej ocena cudzej pojętności niż uczucie, którym w tej akurat sytuacji mógłby być niepokój, irytacja itp.

- *Czuję się ignorowany.*

Również i tu następuje raczej interpretacja cudzych działań aniżeli jasna deklaracja tego, co sami czujemy. Z pewnością nieraz już nas ignorowano, a myśmy to przyjmowali wręcz z uczuciem ulgi, bo właśnie wtedy chcieliśmy, żeby zostawiono nas samych. Niewątpliwie jednak nieraz też bolało nas, kiedy odnosiśmy wrażenie, że jesteśmy ignorowani, akurat gdy pragnęliśmy włączyć się do akcji.

W takich słowach, jak „ignorowany”, zawarta jest raczej interpretacja cudzych poczynań aniżeli nasze własne uczucia. Oto przykłady tego rodzaju słów:

cewazoni	opuszczony	uciemniony
lipulowany	osaczony	używany
'skany	oszukany	wciągnięty
astowany	podejrzewany	wykorzystany
chciany	pogardzany	wyzyskany
oceniony	pomniejszony	zagrożony
ostrzegany	przeciążony	zahukany
• spierany	przepracowany	zakrzyczany
wysłuchany	przytłoczony	zaniedbany
rozumiany	sprovokowany	zawiedziony
eony	stłamszony	zmuszany

JAKIMI SŁOWAMI WYRAŻAĆ UCZUCIA

Wyrażając uczucia, zamiast mętnych ogólników warto używać słów odnoszących się do konkretnych emocji. Na przykład gdy mówimy „Dobrze się czuję”, słowo „dobrze” może oznaczać uszczęśliwienie, podniecenie, ulgę i wiele innych uczuć. Takie słowa, jak „dobry” i „zły” utrudniają słuchaczowi dotarcie do tego, co naprawdę czujemy.

Poniższy wykaz został sporządzony po to, żeby pomóc wam dokładniej wyrażać słowami uczucia i precyzyjnie opisywać cały wachlarz stanów emocjonalnych.

Gdy nasze potrzeby są zaspokojone, możemy być na przykład:

beztroscy	promienni	śmiali
chętni	przejęci	ubawieni
czujni	przyjacielscy	ucieszeni
dociekliwi	radośni	ufni
energiczni	radzi	ukojeni
kochający	rozanieleni	ukontentowani
kontenci	rozbawieni	uniesieni
najedzeni	rozczuleni	upojeni
nakręcenii	rozentuzjasmowani	uradowani
napici	rozgorzali	usatysfakcjonowani
nasyceni	rozgrzani	uskrzydleni
natchnieni	rozkochani	uspokojeni
nieskrępowani	rozmiłowani	uszczęśliwieni
oczarowani	roznamiętnieni	wdzięczni
olśnieni	rozochoceni	weseli
oniemiali	rozpaleni	witalni
osłupiali	rozpromienieni	wniebowzięci
oszołomieni	rozradowani	wpatrzeni
ożywieni	rozzewnieni	wsluchani
pełni nadziei	roztkliwieni	wyciszeni
pełni optymizmu	rozweseleni	wylewni
pełni werwy	senni	wyspani
pobudzeni	skoncentrowani	wzruszeni
pocieszeni	skupieni	zaabsorbowani
podbudowani	spełnieni	zaangażowani
podekscytowani	spokojni	zachwyceni
pogodni	swobodni	zaciekawieni
pokrzepieni	syci	zadowoleni
poruszeni	szczęśliwi	zadurzeni

zafascynowani	zaprzątnięci	zdziwieni
zainspirowani	zaskoczeni	zelektryzowani
zainteresowani	zasłuchani	zmobilizowani
zaintrygowani	zauroczeni	zrelaksowani
zakochani	zbudowani	zyczliwi
zapaleni	zdopingowani	żywi
zapatrzeni	zdumieni	

iy nasze potrzeby nie są zaspokojone, możemy być na przykład;

apatyczni	przestraszeni	spięci
dotknięci	przybici	spłoszeni
głodni	przygaszeni	strapieni
markotni	przygnębieni	stropieni
napięci	przytłoczeni	stroskani
niekontenci	rozczarowani	struchlali
nienasyceń	rozdrażnieni	struci
niepocieszeni	rozdygotani	strwożeni
nieradzi	rozeźleni	udręczeni
niespokojni	rozgniewani	upokorzoni
nieswoi	rozgoryczeni	urazeni
nieszczęśliwi	rozjątrzeni	wstrząśnięci
nieukontentowani	rozjuszeni	wściekli
niewyspani	rozsierdzeni	wygłodniali
niezadowoleni	rozsrożeni	wylękli
niezaspokojeni	roztrzęsieni	wystraszeni
oburzeni	rozwścieczeni	wzburzeni
odrętwiali	rozzłoszczeni	zaambarasowani
oklapnięci	rozżaleni	zaciętrzewieni
onieśmieleni	senni	zafrasowani
osowiali	sfrustrowani	zagniewani
otępiali	skamieniali	zakłopotani
:xłenerwowani	skonfundowani	załęknieni
:xłminowani	skonstronowani	załamani
r ^drażnieni	skrępowani	zaniepokojeni
poirytowani	skwaszeni	zaperzeni
roniżeni	smętni	zasępieni
rrzegrani	smutni	zaskoczeni
rrzelekli	spanikowani	zasmuceni
rrzerażeni	speszeni	zaszokowani

zatroskani	zdesperowani	zmartwieni
zatrwożeni	zdetonowani	zmiażdżeni
zawiedzeni	zdębiali	zmieszani
zawstydzeni	zdruzgotani	znękanii
zażenowani	zdumieni	zniechęceni
zbaraniali	zdziwieni	zniecierpliwieni
zbici z pantałyku	zgaszeni	zniesmaczeni
zbici z tropu	zgębnieni	zobojętniali
zbolali	zgorszeni	zrażeni
zbulwersowani	zirytowani	zrozpaczeni
zdegustowani	załamani	zszokowani
zdenerwowani	złamani	żli
zdeprymowani	zmartwiali	

STRESZCZENIE

Drugi element, niezbędny do tego, żebyśmy mogli wyrazić siebie, stanowią uczucia. Tworząc słownik uczuć, który pozwoli nam jasno i precyzyjnie nazwać lub rozpoznać każdą z naszych emocji, ułatwiamy sobie wzajemne kontakty. Obnażanie własnej bezbronności poprzez wyrażanie uczuć może pomóc w rozwiązywaniu konfliktów. W języku PBP słowa, którymi wyrażane są uczucia, odróżnia się od słów i zdań opisujących myśli, oceny i interpretacje.

Sranie odpowiedzialności a własne uczucia

*:i wyprowadzają z równowagi nie same fakty,
posób, w jaki ludzie je widzą.*

Epiktet

JCHANIE NEGATYWNEGO KOMUNIKATU: ERY WARIANTY

*robią inni, mo-
• atalizatorem
uczuć, lecz
cr orzyczyną.*

Trzecim elementem PBP jest świadomość genezy naszych uczuć. Dzięki PBP wyraźniej uprzytamniamy sobie to, że cudze wypowiedzi i uczynki mogą być katalizatorem naszych emocji, lecz nigdy nie są ich przyczyną. Zauważamy, że nasze uczucia zależą od tego, jak odniesiemy się do cudzych słów lub czynów, a także od naszych aktualnych potrzeb i oczekiwań. Trzecim elementem PBP jest branie na siebie odpowiedzialności za to, co robimy, aby wywołać w sobie te a nie inne emocje.

*warianty
ru negatywnych
.nikatów:*

Kiedy ktoś przekazuje nam komunikat o negatywnym zabarwieniu - w formie słownej lub innej - mamy do wyboru cztery reakcje. Możemy potraktować wiadomość w sposób bardzo osobisty, słysząc w niej oskarżenie i krytykę. Na przykład ktoś mówi nam w gniewie: „Jesteś najgorszym egocentrykiem, jakiego w życiu widziałem!”. Jeśli postanowimy odczytać ten sygnał w sposób osobisty, możemy pomyśleć: „Och, rzeczywiście powinienem być wykazać więcej wrażliwości!”. Zgadza się wtedy z oceną rozmówcy i uznajemy swój błąd. Wybór ten sporo nas jednak kosztuje, ponieważ cierpi na tym nasze mniemanie o sobie, a my pogrążamy się w poczuciu winy, wstydzie i depresji.

ttz. 9c/e winy na

:c mi nianie innych.

Druga możliwość to zwalić winę na rozmówcę. Na przykład przeciwko zarzutowi „Jesteś najgorszym egocentrykiem, ja-

kiego w życiu widziałem!" możemy zaprotestować, oświadczając: „Nie masz prawa tak mówić! Przecież zawsze biorę pod uwagę twoje potrzeby. Tak naprawdę to ty sam jesteś egocentrykiem". Jeśli w ten sposób odbierzemy komunikat i zwalimy winę na rozmówcę, zapewne ogarnie nas przy tym gniew⁷.

3. *Wczucie się we własne emocje i potrzeby.*

Trzecia możliwość, jaka otwiera się przed nami, gdy słyszymy komunikat o negatywnej treści, polega na tym, żeby skierować światło świadomości na nasze własne uczucia i potrzeby. Możemy zatem odpowiedzieć: „Kiedy mówisz, że jestem naj-

SŁUCHANIE NEGATYWNEGO KOMUNIKATU: CZTERY WARIANTY



gorszym egocentrykiem, jakiego w życiu widziałeś, boli mnie to, bo pragnąłbym, żebyś zauważył, jak bardzo staram się uwzględnić twoje upodobania". Skupiając uwagę na własnych uczuciach i potrzebach, uświadamiamy sobie, skąd bierze się ból, którego właśnie doświadczamy: stąd, że pragniemy, aby nasze starania przyjęto z uznaniem.

4. *Wczucie się
w cudze emocje
potrzeby.*

I wreszcie czwarta możliwość polega na tym, żeby kierować światło świadomości ku uczuciom i potrzebom rozmówcy - w takiej kolejności, w jakiej rozmówca owe uczucia i potrzeby wyraża. Możemy na przykład spytać: „Czy boli cię, że twoje upodobania za mało brane są pod uwagę?”.

Bierzemy na siebie odpowiedzialność za własne uczucia, zamiast winą za ich pojawienie się obarczać innych, gdy uświadamiamy sobie swoje potrzeby, pragnienia, oczekiwania, wyznawane wartości oraz myśli. Zauważcie różnicę między następującymi sposobami okazania, że jesteśmy rozczarowani:

Przykład 1

A: *Rozczarowałeś mnie, kiedy nie przyszedłeś wczoraj wieczorem.*

B: *Byłem rozczarowany, kiedy wczoraj wieczorem nie przyszedłeś, bo chciałem z tobą porozmawiać o paru sprawach, które nie dają mi spokoju.*

Osoba A odpowiedzialnością za własne rozczarowanie obarcza wyłącznie rozmówcę. Natomiast osoba B potrafi dostrzec genezę swojego rozczarowania, a mianowicie to, że wynikało ono z jej własnych pragnień, które nie zostały spełnione.

Przykład 2

A: *Kiedy tamci zerwali kontrakt, strasznie mnie to zirytowało!*

B: *Kiedy tamci zerwali kontrakt, strasznie się zirytowałam, bo ich posunięcie wydało mi się bardzo nieodpowiedzialne.*

Osoba A źródła swojej irytacji upatruje wyłącznie w postępowaniu antagonisty, podczas gdy osoba B bierze na siebie odpowiedzialność za własne uczucia, uświadamiając sobie myśl, którą są podszyte. Przyznaje, że jej irytację wywołał własny oskarżycielski sposób myślenia. Gdybyśmy jednak chcieli postąpić zgodnie z zasadami PBP, zachęcalibyśmy osobę B, żeby poszła o krok dalej, precyzyjnie określając, czego właściwie chce: jakiej potrzebie, pragnieniu, oczekiwaniu, nadziei czy hierarchii wartości nie stało się zadość? Z czasem przekonamy się, że im lepiej umiemy kojarzyć swoje uczucia ze swoimi potrzebami, tym łatwiej jest innym reagować współczująco na to, co mówimy lub robimy. Aby odnieść własne uczucia do własnych pragnień, osoba B mogłaby powiedzieć:

Odróżniaj dawanie
z serca od dawania
z poczucia winy.

Kiedy tamci zerwali kontrakt, strasznie się zirytowałam, bo miałam nadzieję, że uda nam się z powrotem przyjąć do pracy robotników, których w zeszłym roku zwolniliśmy.

Podstawowy mechanizm uruchamiania motywacji opartej na poczuciu winy polega na tym, że odpowiedzialnością za własne uczucia obciąża się inne osoby. Kiedy rodzice mówią: „Bardzo boli mamusię i tatusia, że w szkole masz słabe stopnie”, sugerują tym samym, jakoby postępowanie dziecka było przyczyną szczęścia lub nieszczęścia rodziców. Branie odpowiedzialności za cudze uczucia z pozoru może się wydawać przejawem chwalebnej troski. Można by sądzić, że dziecko troszczy się o rodziców i ma wyrzuty sumienia, gdy ojciec lub matka cierpi. Gdy jednak dzieci, które wzięły na siebie tego rodzaju odpowiedzialność, starają się dogodzić rodzicom, ich postępowanie nie wypływa z serca, lecz z chęci uwolnienia się od poczucia winy.

Warto zwrócić uwagę na kilka rozpowszechnionych schematów wypowiedzi, którymi zwykle zasłaniamy się przed odpowiedzialnością za własne uczucia:

1. Zdania z podmiotem domyślnym, np. *Wścieka mnie, kiedy w naszych broszurach przeznaczonych do szerokiej dystrybucji zdarzają się błędy ortograficzne.*

2. Składanie własnych uczuć na karb okoliczności zewnętrznych, np. *Cholernie mnie to złości, Szlag mnie trafia.*

3. Upatrywanie źródła swoich uczuć wyłącznie w cudzych, postępkach, z pominięciem własnych, np. *Boli mnie, kiedy nu dzwonisz do mnie w dniu moich urodzin, Sprawiasz mamusi zawód, kiedy zostawiasz niedojedzone śniadanie.*

4. Posługiwanie się konstrukcją typu „Czuję... {to lub tamto), bo ktoś (ale nie ja) coś zrobił”, np. *Cierpię, bo powiedziałaś, że mnie nie kochasz, Jestem zła, bo kierowniczką nie dotrzymała słowa.*

Skojarz swoje
uczucia z potrzebami:
„Czuję (to lub tamto),
bo potrzebuję (tego
a tego).

W każdej z tych sytuacji możemy zyskać głębszą świadomość własnej odpowiedzialności, jeśli zamiast używać powyższych sformułowań, powiemy, co czujemy, a następnie dodamy „ponieważ (ja, mnie, ze mną, itd.)...”. Na przykład:

1. *Wściekam się, kiedy w naszych broszurach przeznaczonych do szerokiej dystrybucji zdarzają się błędy ortograficzne, bo chciałbym, żeby nasza firma sprawiała profesjonalne wrażenie.*

2. *Jestem rozczarowana, kiedy zostawiasz niedojedzone śniadanie, bo chciałabym, żebyś wyrósł na silnego i zdrowego chłopca.*

3. *Wściekałam się, kiedy kierowniczką nie dotrzymała słowa, bo Ir czytamy na to, że w najbliższy weekend da mi wolne i będę mogła odwiedzić brata.*

POTRZEBY TKWIĄCE U ŹRÓDŁA NASZYCH UCZUĆ

W osądzaniu innych nasze własne niezaspokojone potrzeby znajdują wyraz zastępczy.

Gdy ujawniamy swoje potrzeby, mamy większą szansę doczekać się ich zaspokojenia.

Osądy, krytyka, diagnozy i interpretacje cudzych zachowań to zastępcze formy ujawniania własnych potrzeb. Gdy ktoś stwierdza: „Nigdy mnie nie rozumiesz”, w rzeczywistości informuje nas, że jego potrzeba zrozumienia pozostaje niezaspokojona. Kiedy żona mówi: „W tym tygodniu dzień w dzień pracowałeś do późna. Kochasz swoją pracę bardziej niż mnie”, w istocie chce powiedzieć mężowi, że potrzebuje więcej intymności.

Ilekciość dajemy wyraz swoim potrzebom w formie zawołanej, uciekając się do ocen, interpretacji i przenośni, nasi rozmówcy mogą doszukać się w tym krytyki. A gdy ludzie słyszą coś, co choć trochę odczuwają jako krytykę, zazwyczaj ładują całą energię w obronę lub kontratak. Jeśli chcemy, żeby ktoś odniósł się do nas w sposób współczujący, a jednocześnie uzewnętrzniamy swoje potrzeby w postaci interpretacji i diagnoz postępowania tej osoby, sami sobie rzucamy kłody pod nogi. Im bardziej bezpośrednio potrafimy skojarzyć własne uczucia z własnymi potrzebami, tym łatwiej jest innym ludziom odnieść się do naszych potrzeb ze współczuciem.

Większości z nas nie nauczono, niestety, rozumować kategoriami potrzeb. Wręcz przeciwnie: ilekciość nasze pragnienia pozostają niespełnione, postępujemy zgodnie z nawykiem, który każe nam szukać winy w innych ludziach. Jeśli na przykład wolimy, żeby płaszcze wisiały w szafie, możemy uznać, że nasze dzieci są widocznie leniwe, skoro cisnęły je na kanapę. Możemy też zarzucić naszym współpracownikom nieodpowiedzialność, gdy nie wypełniają swoich zadań tak, jak byśmy sobie życzyli.

Zaproszono mnie kiedyś do południowej Kalifornii jako rozjemcę w zaostrzającym się konflikcie między tamtejszymi posiadaczami ziemskimi a robotnikami sezonowymi. Na samym początku zebrania spytałem każdą ze zwaśnionych stron:

-Jakie macie potrzeby? I o co chcielibyście w związku z tymi potrzebami poprosić swoich adwersarzy?

- Cały szkopuł w tym, że ci ludzie to rasiści! - krzyknął jeden z robotników.

— Cały szkopuł w tym, że ci ludzie nie szanują prawa ani porządku! — jeszcze głośniejszym głosem zawołał jeden z posiadaczy ziemskich.

Jak to często bywa, jedni i drudzy mieli większą wprawę w analizowaniu tego, co uważali za błędy drugiej strony, niż w wyraźnym uzewnętrznianiu własnych potrzeb.

W podobnej sytuacji miałem kiedyś do czynienia z grupą Żydów i Palestyńczyków, pragnących wypracować wzajemne zaufanie, bez którego nie można było nawet myśleć o zaprowadzeniu pokoju na ich ojczyźnej ziemi. Na początek zadałem im te same dwa pytania:

-Jakie macie potrzeby? I o co chcielibyście w związku z tymi potrzebami nawzajem się poprosić?

Zamiast jednak powiedzieć wprost, czego mu trzeba, palestyński mukhtar (czyli ktoś w rodzaju wójta) odparł:

- Zachowujecie się jak banda hitlerowców.

Nie był to dobry sposób, żeby skłonić izraelskich Żydów do kompromisu!

Żydówka zerwała się z miejsca i odparowała:

- Mukhtar, tą wypowiedzią dowiódł pan zupełnego braku wrażliwości!

Oto więc spotkały się dwie grupy, pragnąc budować wzajemne zaufanie i harmonię, lecz wystarczyła krótka wymiana zdań, żeby jeszcze bardziej zaognić sytuację. Często się to zdarza wśród ludzi, którzy bardziej przywykli wzajemnie analizować swoje postępowanie i wytykać sobie błędy, niż wyraźnie uzewnętrznić potrzeby. W omawianym przypadku kobieta ta w udzielonej mukhtarowi odpowiedzi uwzględniłaby własne potrzeby i prośby, gdyby na przykład rzekła: „Potrzeba mi w tej rozmowie więcej szacunku. Zamiast mówić nam, jak pańskim zdaniem się zachowujemy, czy nie zechciałby pan powiedzieć, co konkretnie w naszym postępowaniu panu przeszkadza?”.

Wielokrotnie przekonywałem się, że kiedy ludzie zaczynają mówić o tym, czego potrzebują, zamiast nawzajem wytykać sobie błędy, wtedy dużo łatwiej jest zaspokoić potrzeby wszystkich zainteresowanych. A oto przykłady podstawowych ludzkich potrzeb, wspólnych nam wszystkim:

Potrzeba swobody

- wszyscy potrzebujemy swobody wyboru marzeń, celów, wyznawanych wartości
- wszyscy potrzebujemy wyboru planu, według którego chcemy spełnić te marzenia, osiągnąć cele, zadośćuczynić wartościom

Potrzeba świętowania

- wszyscy pragniemy czcić narodziny nowego życia i spełnianie się marzeń

wszyscy pragniemy opłakiwać swoje porażki: nosić żałobę po stracie ukochanych osób i po bezpowrotnie rozwianych marzeniach

Potrzeba integralności

- autentyzmu
- twórczości
- sensu
- godności osobistej

Potrzeba współzależności

akceptacji
uznania
bliskości
wspólnoty
wrozumiałości
wnoszenia własnego wkładu w bogactwo życia (realizowania się w dawaniu tego, co życiu sprzyja)
bezpieczeństwa uczuciowego
empatii
uczciwości (tej, która jest dla nas źródłem siły, bo pozwala nam czerpać naukę z naszych własnych ograniczeń)
miłości
otuchy
szacunku
wsparcia
zaufania
zrozumienia
ciepła

Potrzeba odnowy fizycznej

- powietrza
- pożywienia
- ruchu (sportu, gimnastyki)
- ochrony przed śmiertcionośnymi formami życia, takimi jak wirusy, bakterie, owady, zwierzęta drapieżne (a zwłaszcza ludzie)
- odpoczynku
- ekspresji seksualnej
- dachu nad głową

- dotyku
- wody

Potrzeba zabawy

Potrzeba wspólnoty duchowej

- piękna
- harmonii
- natchnienia
- ładu
- pokoju

BÓL ZWIĄZANY Z UJAWNIANIEM LUB ZATAJANIEM WŁASNYCH POTRZEB

W świecie, który często surowo nas osądza za to, że dostrzegamy i ujawniamy swoje potrzeby, nieraz wpadamy w popłoch, gdy jednak mamy je uzewnętrznić. Zwłaszcza kobiety narażone są z tego powodu na krytykę. Od wieków obraz kochającej niewiasty kojarzy się z poświęceniem i samozaparciem, czyli negacją własnych potrzeb na rzecz zaspokajania cudzych. Ponieważ kobiety tak są wychowywane, aby opiekę nad innymi poczytywały sobie za najszczytniejszy obowiązek, wiele z nich uczy się ignorować własne pragnienia.

Na pewnym warsztacie dyskutowaliśmy o tym, co się dzieje, kiedy kobieta daje sobie wpoić ten pogląd. Otóż gdy ją spytać, czego chce, często odpowiada w sposób, który jest odzwierciedleniem tego poglądu, ją samą zaś utwierdza w przeświadczeniu, że tak naprawdę nie ma prawa odczuwać żadnych potrzeb, a jeśli jednak je odczuwa, to są nieważne. Weźmy choćby taką sytuację: kobieta boi się poprosić o to, czego potrzebuje, więc zamias: po prostu powiedziec, że przez cały dzień była zajęta, a teraz jest zmęczona i chce wieczorem mieć nareszcie trochę czasu dla siebie, przemawia jak przed sądem: „Wiesz, że przez cały dzień nie miałam dla siebie ani chwili, wyprasowałam wszystkie koszule, zrobiłam zaległe pranie z całego tygodnia, pojechałam z psem do weterynarza, ugotowałam obiad, zrobiłam wszystkim drugie śniadanie i obdzwoniłam sąsiadów w sprawie zebrania wspólnoty mieszkańców, więc może (błagalnym tonem) ty byś chciaż...”. „Nie!” – pada natychmiastowa odpowiedź. Jękliwa próba kobiety nie budzi współczucia, lecz opór słuchaczy. Trud

im usłyszeć i należycie ocenić potrzeby kryjące się za jej błaganiami. Co więcej, słuchacze reagują niechętnie na jej nieśmiałą próbę wystąpienia z pozycji osoby, której coś się od nich „należy”. W efekcie kobieta po raz kolejny przekonuje się o błahości swoich potrzeb, a tymczasem nie zdaje sobie sprawy, że po prostu ujawniła je w sposób, który miał niewielkie szanse wywołać pozytywną reakcję.

Jeśli nie przywiążemy wagi do własnych potrzeb, może się okazać, że dla innych też nie będą one ważne.

Biorąc udział w warsztacie, podczas którego kobiety mówiły o tym, jak przerażającym doświadczeniem jest dla nich ujawnianie własnych potrzeb, moja matka wstała nagle, wyszła z pokoju i długo nie wracała. Kiedy wreszcie się pojawiła, była strasznie blada. W obecności całej grupy spytałem:

- Dobrze się czujesz, mamo?

- Tak - odparła - ale raptem uświadomiłam sobie coś, co bardzo trudno przyjąć mi do wiadomości.

- Mianowicie?

- Przez trzydzieści sześć lat miałam za złe twojemu ojcu, że nie zaspokaja moich potrzeb, a teraz właśnie zdałam sobie sprawę, że ani razu wyraźnie nie powiedziałam mu, czego potrzebuję.

Trafiła w sedno. Rzeczywiście, nie pamiętam, żeby chociaż raz jasno powiedziała ojcu, jakie ma wobec niego oczekiwania. Robiła aluzje i wyczyniała najrozmaitsze akrobacje, ale nigdy wprost me poprosiła o to, czego potrzebowała.

Spróbowaliśmy zrozumieć, czemu sprawiało jej to tyle trudności. Otóż matka pochodziła z ubogiej rodziny. Pamiętała z dzieciństwa, że ilekroć czegoś się domagała, rodzeństwo napominało ją: „Nie powinnaś o to prosić! Przecież wiesz, że jesteście biedni. Wydaje ci się, że tylko ty się liczysz w tej rodzinie?”. W końcu wpojono jej lęk, że gdy poprosi o to, czego potrzebuje, czeka ją jedynie nagana i osąd.

Opowiedziała następującą anegdotę: jedna z jej siostr przeszła operację wyrostka robaczkowego, a potem dostała od innej siostry piękną małą torebkę. Moja matka miała wtedy czternaście lat. Natychmiast zapragnęła, żeby jej także ktoś dał taką wyszywaną koralikami torebeczkę, ale nie śmiała o tym napomknąć. Jak myślicie, co zrobiła? Zaczęła udawać, że boli ją w boku. Symulowała tak wytrwale, że rodzina zaprowadziła ją do kilku lekarzy po kolei. Żaden nie umiał sformułować przekonującej diagnozy, postanowili więc ustalić przyczynę bólu metodą operacyjną. Było to ze strony matki śmiałe zagranie, ale poskutkowało:



dostała identyczną, torebkę! Prezent wprawił ją w uniesienie, chociaż po operacji cierpiała straszny ból. W pewnym momencie do jej łóżka podeszły dwie pielęgniarki i jedna włożyła pacjentce do ust termometr. Matka wydała jakiś nieartykułowany pomruk, pokazując torebkę drugiej pielęgniarce, ta zaś rzekła: „To dla mnie? Och, dziękuję!” - i zabrała torebkę! Matka była zupełnie zbita z tropu i nie zdobyła się na to, żeby po-

wiedzieć: „Wcale nie chciałam dać pani tej torebki. Proszę mi ją zwrócić”. Ta anegdota dowodzi, jak bolesne skutki miewa przemilczanie własnych potrzeb.

OD EMOCJONALNEGO ZNIEWOLENIA DO EMOCJONALNEGO WYZWOLENIA

Etap pierwszy:

Zniewolenie

emocjonalne

*— bierzemy na siebie
o dpo wiedzialn ość
za cudze uczucia.*

Na drodze ku emocjonalnemu wyzwoleniu większość z nas przechodzi przez trzy kolejne etapy w relacjach z innymi ludźmi.

Etap 1: W tej fazie, którą nazywam fazą emocjonalnego zniewolenia, poczuwamy się do odpowiedzialności z cudze emocje. Wydaje nam się, że nieustannie musimy wszystkich uszczęśliwiać. Jeśli ktoś w naszym otoczeniu wygląda nieszczęśliwie, czujemy się za to odpowiedzialni i zobowiązani, żeby jakoś zaradzić domniemanemu nieszczęściu. Łatwo może się stąd zrodzić poczucie, że właśnie ludzie nam najbliżsi są dla nas ciężarem.

Branie odpowiedzialności za cudze uczucia może przynieść zgubne skutki w intymnych związkach. Raz po raz zdarza mi się słyszeć wariacje na taki oto temat: „Boję się wejść w jakikolwiek związek. Ilekroć widzę, że osoba, z którą jestem, cierpi albo czegoś potrzebuje, po prostu mnie to przytłacza. Czuję się wtedy jak w więzieniu i zaczynam się dusić, więc staram się jak najszybciej wyrwać ze związku”. Często reagują w ten sposób ludzie, którzy odczuwają miłość jako negację własnych potrzeb gwoli spełnienia oczekiwań ukochanej osoby. We wczesnej fazie związku stosunki między partnerami zazwyczaj są nacechowane radością i współczuciem, wynikającymi z poczucia swobody. Związek jest upajający, spontaniczny, cudowny. Z czasem jednak

staje się „poważny”, a wtedy partnerzy mogą zacząć wzajemnie brać odpowiedzialność za swoje uczucia.

Gdybym to ja tkwił w tego rodzaju związku i zdawał sobie sprawę, że właśnie tak postępuję, mógłbym pokusić się o taki oto rzetelny opis sytuacji, wyjaśniając: „To dla mnie nie do zniesienia, kiedy zatracam się w związku. Gdy widzę cierpienie bliskiej osoby, gdzieś gubię siebie, a wtedy po prostu muszę się wyrwać na wolność”. Jeśli jednak nie osiągnąłem tego poziomu świadomości, winą za degenerację związku będę zapewne obarczał drugą stronę. Mogę wówczas powiedzieć: „Moja przyjaciółka jest taka zachłanna i niesamodzielna, że nasz związek trzeszczy w szwach”. W takiej sytuacji druga strona postąpi mądrze, jeśli odrzuci sugestię, jakoby z jej potrzebami było coś nic w porządku. Wzięcie winy na siebie tylko pogorszyłoby sprawę. Dobrze będzie natomiast zareagować z empatią na mój ból, spowodowany emocjonalnym zniewoleniem, mówiąc na przykład: „Aha, więc panikujesz. Bardzo trudno jest ci wytrwać w tej głębokiej opiekuńczości i miłości, które nas dotąd łączyły, i nie robić z nich obowiązku, zadania, powinności... Dostajesz klaustrofobii, bo wydaje ci się, że bez przerwy musisz o mnie dbać”. Ale jeśli moja przyjaciółka nie zareaguje empatycznie, tylko spyta: „Jesteś spięty, bo stawiam ci zbyt wiele żądań?”, najprawdopodobniej oboje będziemy dalej tkwili w emocjonalnym zniewoleniu, przez co tym bardziej zmaleją szanse, że nasz związek przetrwa.

- ap drugi: „Tupet”
- ogarnia nas gniew;
chcemy już być
zcoowiedzialni
cudze uczucia.

Etap 2: W tej fazie uświadamiamy sobie, ile kosztuje nas branie odpowiedzialności za uczucia innych ludzi i zaspokajanie cudzych chęci ze szkodą dla siebie. Gdy zauważamy, jak wielką część własnego życia przegapiliśmy i jak mało szliśmy dotąd za głosem własnej duszy, możemy wpaść w gniew. Określam ten etap żartobliwie mianem „tupetu”, ponieważ w obliczu cudzego bólu rzucamy różne bezczelne uwagi, na przykład: „Nie moje zmartwienie! Nie odpowiadam za twoje uczucia!”. Mamy narazie jasny obraz tego, za co nie jesteśmy odpowiedzialni, ale musimy się jeszcze nauczyć, jak poczuwać się do odpowiedzialności wobec innych w taki sposób, żeby samemu nie popadać przy tym w emocjonalne zniewolenie.

Kiedy wyrastamy z etapu zniewolenia emocjonalnego, mogą się za nami wlec pozostałości lęku i poczucia wmy, spowodowanych samym faktem posiadania jakichkolwiek potrzeb. Nic więc dziwnego, że gdy potrzeby te ujawniamy, robimy to w sposób, który innym ludziom wydaje się sztywny i nieustępliwy. I tak na przykład podczas przerwy w jednym z moich warsztatów

pewna młoda kobieta powiedziała, jak ceni sobie poczynione przed chwilą odkrycia, dotyczące tego, że jest zniewolona emocjonalnie. Po przerwie zaproponowałem uczestnikom pewien rodzaj pracy. Wspomniana kobieta twardo oświadczyła: „Wolałabym robić coś innego”. Czułem, że postanowiła skorzystać z dopiero co odkrytego prawa do ujawniania własnych potrzeb, choćby nawet były sprzeczne z potrzebami innych ludzi.

Pragnąc zachęcić ją, żeby bliżej przyjrzała się temu, czego naprawdę chce, spytałem:

- Chce pani robić coś innego, nawet gdyby miało to się kłócić z moimi potrzebami?

Zastanowiła się chwilę, a potem wyjąkała:

- Tak... hm... to znaczy nie.

Widoczny mętlik w jej myślach dowodzi, jak bardzo w fazie tupetu nie zdajemy sobie sprawy, że wyzwolenie emocjonalne nie sprowadza się wyłącznie do śmiałego ujawniania własnych potrzeb.

Pamiętam pewne zdarzenie z okresu, gdy moja córka Marla zmierzała ku emocjonalnemu wyzwoleniu. Zawsze była wzorową dziewczynką, negującą własne potrzeby na korzyść cudzych życzeń. Gdy uświadomiłem sobie, jak często tłumi swoje pragnienia, żeby zadowolić otoczenie, powiedziałem jej, że cieszyłbym się, gdyby częściej dawała wyraz własnym potrzebom. Kiedy pierwszy raz poruszyliśmy ten temat, rozplakała się.

- Ależ tatusiu, ja nie chcę nikomu sprawić zawodu! - jęknęła.



Próbowałem jej wytłumaczyć, że jeśli zacznie być szczerą wobec innych ludzi, ofiaruje im cenniejszy dar, niż gdy będzie ciągle wszystkim ustępować, byle tylko oszczędzić im zdenerwowania. Wyjaśniłem też, w jaki sposób może okazać empatię ludziom wytrąconym z równowagi, nie biorąc jednak odpowiedzialności za ich uczucia.

Wkrótce potem uzyskałem niezbi dowód tego, że moja córka zaczyna śmie ujawniać własne potrzeby. Zadzwonił mnie dyrektor szkoły, wyraźnie zdenerwowany rozmową, jaką odbył z Marlą, przyszła do szkoły w ogrodniczkach.

- Marlo - powiedział - młode kobiety tak się nie ubierają.

A na to Marla:

- Odpierdol się!

Hura! Moja córka nareszcie przeszła z fazy emocjonalnego zniewolenia w fazę tupetu! Uczyła się ujawniać własne pragnienia i ryzykować, że stanie w obliczu czyjś niezadowolenia. Oczywiście musiała jeszcze nauczyć się upominać o swoje prawa ze swobodą, a zarazem w taki sposób, żeby jednocześnie szanować cudze potrzeby, wierzyłem jednak, że do tego też z czasem dorośnie.

fsp trzeci:

9-fzwolenie

i^o-cjonalne

— *bierzemy*

:cDowiedzialność za

• *ssne intencje*

zzyny.

Etap 3: Jest to etap emocjonalnego wyzwolenia. Umiemy już wtedy odnosić się do cudzych potrzeb ze współczuciem, a nie strachem, poczuciem winy lub wstydem. Osiągamy dzięki temu spełnienie zarówno my sami, jak i ci, których dotyczą nasze starania. Bierzemy pełną odpowiedzialność za swoje intencje i czyny, ale nie za cudze uczucia. Na tym etapie mamy już świadomość, że nigdy nie zdołamy zaspokoić własnych potrzeb cudzym kosztem. Wyzwoleni emocjonalnie, umiemy nazywać swoje oczekiwania po imieniu, ale robimy to w sposób, z którego jasno wynika, że wcale nie mniej leży nam na sercu zaspokojenie cudzych potrzeb. Metoda PBP została tak pomyślana, żeby mogła służyć nam pomocą w porozumiewaniu się na tym poziomie.

TRESZCZENIE

Trzecim elementem PBP jest przyznawanie się do potrzeb, kryjących się za naszymi uczuciami. To, co mówią i robią inni, może nasze uczucia katalizować, lecz nigdy ich nie wywołuje. Do negatywnego komunikatu możemy odnieść się na cztery sposoby: 1) wziąć winę na siebie, 2) zrzucić ją na innych, 3) wczuć się we własne emocje i potrzeby, 4) wczuć się w emocje i potrzeby rozmówcy, zawarte w nadanym przez niego negatywnym komunikacie.

W osądach, krytycznych uwagach, diagnozach i interpretacjach cudzych zachowań okrężną drogą ujawniają się nasze własne potrzeby i hierarchie wartości. Krytyczny ton zazwyczaj prowokuje obronę lub kontratak. Im bardziej bezpośrednio potrafimy skojarzyć swoje uczucia z potrzebami, tym łatwiej jest innym ludziom odnieść się do nich ze współczuciem.

W świecie, który często surowo nas osądza za to, że dostrzegamy i ujawniamy swoje potrzeby, nieraz wpadamy w pułki, gdy jednak mamy je uzewnętrznić. Dotyczy to zwłaszcza kobiet, są one bowiem tak wychowywane, żeby ignorowały wła-

sne potrzeby, w zamian skupiając się na opiece nad innymi ludźmi.

Zanim dopracujemy się odpowiedzialności emocjonalnej, większość z nas przechodzi przez trzy etapy: 1) „zniewolenia emocjonalnego”, kiedy wydaje nam się, że jesteśmy odpowiedzialni za cudze uczucia, 2) „tupetu”, kiedy kategorycznie odmawiamy brania pod uwagę cudzych uczuć i potrzeb, 3) „wyzwolenia emocjonalnego”, kiedy bierzemy na siebie pełną odpowiedzialność za własne uczucia, ale już nie za to, co czują inni, i jesteśmy przy tym świadomi, że nigdy nie zdołamy zaspokoić własnych potrzeb cudzym kosztem.

PBP w działaniu: „Musimy znowu zacząć piętnować nieślubne macierzyństwo!”

Pracując jako wolontariuszka w darmowej jadłodajni, adeptka PBP doznała szoku. Kiedy pewna starsza pani, która również tam pracowała, nagle prychnęła zza rozłożonej gazety: „Krajowi wyszłoby na dobre, gdybyśmy znowu zaczęli piętnować nieślubne macierzyństwo!”.

Jeśliby adeptka PBP miała pójść za swoim najbardziej utrwalonym odruchem, nic by nie powiedziała, tylko w milczeniu surowo osądziłaby autorkę tej wypowiedzi, w końcu zaś postarałaby się zdystansować emocjonalnie wobec całego zdarzenia. Tym jednak razem przypomniała sobie, że ma jeszcze w zanadrzu inne rozwiązanie: może mianowicie wsłuchać się w uczucia i potrzeby zawarte w słowach, które takją zbulwersowały.

Adeptka: *(najpierw stara się upewnić, czy trafnie odgadła, jakiego spostrzeżenia dokonana jej koleżanka)* Czyta pani artykuł o nastolatkach, które zachodzą w ciążę?

Koleżanka: Tak. Wprost nie do wiary, jak wiele z nich to robi!

Adeptka: *(wstuchuje się w uczucia koleżanki i próbuje ustalić, jaka niezaspokojona potrzeba dała tym uczuciom początek)* Jest pani zaniepokojona, bo chciałaby pani, żeby dzieci wychowywały się w trwałych rodzinach?

Koleżanka: Oczywiście! Wic pani, mój ojciec zabiłby mnie, gdybym sobie pozwoliła na coś podobnego!

Adeptka: Czyli pamięta pani, jaki los spotykał dziewczyny z pani pokolenia, które zachodziły w ciążę?

Koleżanka: No pewnie, że pamiętam! Myśmy dobrze wiedziały, co nas czeka w razie ciąży. Bez przerwy się tego bałyśmy, nie tak jak te dzisiejsze smarkule.

Adeptka: Gniewa panią to, że dzisiejsze dziewczyny nie muszą się obawiać kary, jeżeli zajdą w ciążę?

Koleżanka: Co jak co, ale przynajmniej strach przed karą wywierał zbawieniny wpływ! A tutaj piszą, że niektóre dziewczyny celowo sypiają z kim popadnie, żeby tylko zajść w ciążę! No właśnie! One rodzą dzieci, a społeczeństwo za to płaci!

Adeptka PBP usłyszała w tej wypowiedzi dwa różne uczucia: zdumienie, że dziewczyny celowo zachodzą w ciążę, oraz irytację w obliczu faktu, że na wychowanie izieci, które w takich okolicznościach przychodzą na świat, łożą w końcu podatni-v. Z tych dwóch uczuć wybrała jedno, z którym postanowiła nawiązać empatyczny kontakt.

- Adeptka: Zdumiewa panią to, że w dzisiejszych czasach kobiety zachodzą w ciążę, nie dbając o swoją reputację, o późniejsze konsekwencje ani o stabilizację finansową, czyli o wszystkie te sprawy, które pani sama zawsze brała pod uwagę?
- Koleżanka: *(Czując, że usłyszano jej zdumienie, daje upust drugiej emocji, czyli irytacji. Tak jak to często bywa, kiedy ktoś żywi mieszane uczucia, skupia się teraz na tych, które nie spotkały się jeszcze ze zrozumieniem ze strony słuchaczki. Nie ma potrzeby, żeby ta ostatnia od razu dawiała odzew całemu złożonemu spektrum uczuć rozmówczyni; strumień współczucia tak czy owak będzie płynął nieprzerwanym mirtym, w miarę pojawiania się kolejnych emocji)* No właśnie. A jak pani myśli, kto w końcu za to wszystko płaci?
- Adeptka: Jest pani wyraźnie zirytowana, bo wolałaby, żeby pieniądze pochodzące z płaconych przez panią podatków wydawano na inne cele. Zgadłam?
- Koleżanka: Niewątpliwie! Czy pani wie, że mój syn i synowa chcą mieć drugie dziecko, ale nie stać ich na to, chociaż oboje pracują?
- Adeptka: Pewnie panią to smuci? Domyślałam się, że chciałaby pani mieć drugiego wnuka...
- Koleżanka: Owszem, i nie mnie jednej wyszłoby to na dobre.
- Adeptka: Chciałaby też pani, żeby syn miał taką rodzinę, jaka mu się marzy... *(Mimo że domysły adeptki są tylko częściowo trafne, nie przerywa strumienia empatii, tylko pozwala koleżance mówić dalej, póki tamta nie uświadomi sobie kolejnej swojej troski).*
- Koleżanka: Tak, być jedynaczką to też chyba niewesoła sytuacja.
- Adeptka: Ach, rozumiem. Chciałaby pani, żeby Katie miała braciszka?
- Koleżanka: Byłoby miło.

W tym momencie adeptka PBP poczuła, że koleżanka się rozluźnia. Zapadło krótkie milczenie. Adeptka PBP ze zdziwieniem stwierdziła, że choć nadal ma ochotę dać wyraz swoim poglądom, całe napięcie gdzieś się ulotniło i już nie jest jej tak pilno dorwać się do głosu, bo przestała odczuwać sytuację jako konfliktową. Zrozumiała uczucia i potrzeby, zawarte w wypowiedziach koleżanki, i już nie uważała, że dzieli ją od niej przepaść.

Adeptka: Kiedy powiedziała pani, że musimy znowu zacząć piętnować nieślubne macierzyństwo *(sposttżezienie)*, w pierwszej chwili przeraziłam się *(uczucie)*, bo bardzo mi zależy na tym, żebyśmy wszyscy, którzy tu pracujemy, szczerze troszczyli się o ludzi potrzebujących pomocy *(potrzeba)*. Wśród tych, co przychodzą do nas po żywność, zdarzają się małeletni rodzice *(spostrzeżenie)*, a ja chciałabym mieć

pewność, że będą się tu czuli mile widziani (*potrzeba*). Czy zechce mi pani powiedzieć, jak się pani czuje, kiedy wchodzi tu Dasha albo Amy ze swoim chłopakiem (*prośba*)?

Adeptka wypowiedziała się zgodnie z regułami PBP, uwzględniając wszystkie cztery elementy modelu: spostrzeżenie, uczucie, potrzebę i prośbę.

Dialog trwał nadal. Padło jeszcze kilka pytań i odpowiedzi, aż w końcu adeptka upewniła się, że koleżanka z przejęciem i szacunkiem troszczy się o niezamężne, 17-letnie klientki. Co ważniejsze, miała dzięki temu okazję przećwiczyć wyrażenie dezaprobaty w sposób, który zaspokajał jej potrzebę uczciwości i wzajemnego szacunku.

Koleżanka miała natomiast tę satysfakcję, że została wysłuchana, gdy chciała wyrazić troskę o kwestię małych matek. Każda strona spotkała się w końcu ze zrozumieniem drugiej. Ich wzajemna relacja skorzystała na tym, że zdołały wreszcie wymienić rozbieżne poglądy. Gdyby nie PBP, stosunki między tymi dwiema kobietami mogłyby ulec pogorszeniu, a na tym z kolei ucierpiałaby działalność, którą prowadziły, czyli opieka i pomoc ludziom.

sjba o gest ogacający życie

Omówiliśmy już pierwsze trzy elementy PBP, związane z naszymi *spostrzeżeniami, uczuciami i potrzebami*. Nauczyliśmy się posługiwać tymi elementami w sposób, który ma największe szanse wzbudzić współczucie: nie krytykując innych ludzi ani nie analizując ich postępowania, nie obwiniając ich ani nie stawiając im diagnoz. Czwarty i ostatni element opisywanego modelu dotyczy tego, *o co chcielibyśmy dostać w darze od rozmówcy, żeby wzbogacić swoje życie*. Kiedy nasze potrzeby nie są zaspokojone, mówimy, co spostrzegaliśmy, co czujemy i czego nam trzeba, po czym wyrażamy konkretne życzenie: prosimy mianowicie, żeby rozmówca zrobił coś, co może nasze potrzeby zaspokoić. Jak sformułować tę prośbę, aby słuchacz był bardziej skłonny okazać nam współczucie?

język działań pozytywnych

-roś w formie
'Pierdzącej.

Przede wszystkim należy mówić o tym, o co rzeczywiście prosimy, zamiast o czymś, czego sobie nie życzymy. Ruth Bebermeyer napisała piosenkę dla dzieci, zatytułowaną *Ani mi się waź!*, w której padają dwa doniosłe pytania: „Ile ważą misie Ani?” i „Jak działać, kiedy każą ci zaniechać?”, to drugie ujęte w słowach: „Kiedy słyszę: «Przestań!», nie wiem, od czego zacząć”. Tekst tej piosenki porusza dwa problemy, które niejednokrotnie się wyłaniają, kiedy prośbę formułuje się w formie przeczącej. Słuchacz często nie bardzo rozumie, o co właściwie go się prosi.

Co gorsza, w wypadku próśb formułowanych w formie przeczej trybu rozkazującego istnieje duże niebezpieczeństwo, że wołają one opór.

Pewna uczestniczka warsztatu, doprowadzona do rozpatym, że jej mąż zbyt wiele czasu poświęcał pracy, opowiec o swoim życzeniu, które wywołało zupełnie niezamierzc skutek:

- Poprosiłam, żeby nie przesiadywał do późna w bil Reakcja nastąpiła po trzech tygodniach, kiedy to oznajmił mi.] zgłosił się do udziału w turnieju golfa!

Kobieta skutecznie zakomunikowała mężowi, czego nie życzy: nie chciała mianowicie, żeby aż tyle pracował - ale: pomniała poprosić o to, czego rzeczywiście pragnęła. Kiedyjaj chęciem, żeby przeredagowała swoje życzenie, rzekła po kim namyśle:

- Szkoda, że nie poprosiłam, żeby chociaż jeden wie w tygodniu spędzał w domu z dziećmi i ze mną.

Podczas wojny wietnamskiej zaproszono mnie do uc w dyskusji telewizyjnej, poświęconej tematyce wojennej, rozmówcą miał być ktoś, kto wyznawał w tej kwestii inne poglądy. Dostałem kasetę z nagraniem całego programu, glem więc jeszcze tego samego wieczoru obejrzeć go w dc Kiedy zobaczyłem siebie na ekranie, stwierdziłem, że pc debaty posługiwałem się akurat takimi sposobami porozumi nia się, jakich byłbym wołał się wystrzegać. Bardzo mnie te nerwowało. „Jezeł kiedyś jeszcze zostaną zaproszony do u: łu w takiej debacie, na pewno nie powtórzę dzisiejszych dów", obiecałem sobie. „Nie przyjmę postawy obronne\ pozwolę wystrychnąć się na dudka". Zauważcie, że układak stę *zaniechań*, nie mówiłem natomiast, jakimi *działaniami et* bym je zastąpić.

Już po tygodniu miałem okazję się zrehabilitować, ponowano mi bowiem kontynuowanie dyskusji w tym programie. Przez całą drogę do studia wyliczałem sobie w: ślach wszystkie posunięcia, których tym razem zamierzałem i kać. Ledwie zaczęło się nagranie, mój rozmówca zagał dv; dokładnie tak samo jak tydzień wcześniej. Kiedy umilkł, jakieś dziesięć sekund udawało mi się nie porozumiewać z i sposobami, których podczas jazdy do studia ostatecznie się rzekłem. Po prostu się nie odzywałem. Lecz gdy tylko otwc lem usta, stwierdziłem, że nasuwają mi się akurat te sfor wania, których tak bardzo chciałem uniknąć! Była to bolesna |

cja na temat tego, co może się zdarzyć, kiedy ustalamy jedynie, czego *nie chcemy* robić, nie precyzując jednak, co byśmy w zamian robić *chcieli*.

Poproszono mnie kiedyś, żebym popracował z grupą licealistów, którzy mieli całe mnóstwo pretensji do dyrektora szkoły. Uważali go za rasistę i zastanawiali się, jak by tu wyrównać z nim rachunki. Pracujący z tą młodzieżą pastor obawiał się, że w końcu dojdzie do aktów przemocy. Z szacunku dla niego uczniowie zgodzili się spotkać ze mną.

Najpierw opowiedzieli mi o paru zdarzeniach, które według nich dowodziły, że dyrektor ich dyskryminuje. Wysłuchawszy całej serii takich zarzutów, wystąpiłem z propozycją, żeby powiedzieli, czego konkretnie oczekują od dyrektora.

- A co to da? - sarknął jeden z uczniów, - już raz do niego poszliśmy, żeby mu powiedzieć, czego chcemy. A on na to: „Wy-noście się! Nie potrzebuję, żeby tacy jak wy mówili mi, co mam robić!”.

Spytałem uczniów, o co wtedy poprosili dyrektora. Przypomnieli sobie przedłożoną mu prośbę, żeby nie dyktował im, jakie mają nosić fryzury. Zasugerowałem, że spotkaliby się może z przychylniejszą reakcją, gdyby sprecyzowali, czego sobie życzą, zamiast mówić, co jest z ich życzeniami sprzeczne. Następnie oznajmili dyrektorowi, że chcą być sprawiedliwie traktowani. Dyrektor przyjął postawę obronną i zaczął się zarzekać, że nigdy nie był wobec nich niesprawiedliwy. Zaryzykowałem przypuszczenie, że odniósłby się może życzliwiej do ich postulatów, gdyby zamiast domagać się bliżej nieokreślonych zachowań – takich jak „sprawiedliwe traktowanie” - zażądali konkretnych posunięć.

Wspólnie znaleźliśmy parę sposobów na to, żeby wyrazić ich prośby w kategoriach działań pozytywnych. Nim spotkanie dobiegło końca, licealiści zdołali sformułować trzydzieści osiem precyzyjnych żądań pod adresem dyrektora. Jedno z nich brzmiało: „Chcielibyśmy uzyskać pańską zgodę na to, żeby w ustalaniu regulaminu ubiorów brali udział przedstawiciele czarnych uczniów”. W drugim domagali się, żeby dyrektor mówił o nich per „czarni uczniowie” zamiast „tacy jak wy”. Naza-jutrz przedstawili mu swoje prośby, posługując się językiem pozytywnych działań, który wspólnie ćwiczyliśmy podczas spotkania. Wieczorem ekstatycznym tonem przekazali mi przez telefon nowinę: dyrektor zgodził się spełnić wszystkie trzydzieści osiem próśb!



Oprócz tego że posługujemy się kategoriami działań pozytywnych, unikamy też mętnych, abstrakcyjnych lub dwuznacznych sformułowań i nadajemy swoim prośbom postać konkretnych postulatów, które słuchacz ma szansę zrealizować. Bohater pewnego komiksu wpada do jeziora. Rozpaczliwie starając się utrzymać na powierzchni, woła do swojego psa, który został na brzegu: „Lassie, szukaj ratunku!”. Na następnym rysunku widzimy, że pies leży na kozetce u psychiatry. Wszyscy wiemy, jak rozmaicie ludzie rozumieją słowo „pomoc”. Na przykład zdaniem niektórych moich krewnych, najskuteczniej pomaga się w zmywaniu naczyń, sprawując nadzór nad kimś, kto zmywa.

Kolejnym przykładem tego, jak ogólniki utrudniają zrozumienie i w ogóle wszelki kontakt, może być pewna strapiona para, która uczestniczyła w jednym z warsztatów.

- Pozwól mi być sobą - powiedziała kobieta.
- Przecież ci pozwalam! - natychmiast odparł jej mąż.
- Właśnie że nie pozwalasz! - padła odpowiedź.

Gdy poprosiłem tę panią, żeby sformułowała swój postulat w języku działań pozytywnych, powiedziała:

- Daj mi tyle swobody, żebym mogła się rozwijać i być sobą.

Takie oświadczenie jest jednak równie niejasne jak poprzednia wersja i tak samo może wywołać u słuchacza postawę obronną. Kobieta jeszcze przez chwilę pracowała nad tym, żeby jasno sformułować swoją prośbę, po czym przyznała:

- To trochę krępujące, ale gdybym miała dokładnie powiedzieć, o co mi idzie, poprosiłabym, żebyś z uśmiechem zgadź się na wszystko, co robię.

Posługiwanie się niejasnym, abstrakcyjnym językiem często kamufluje tego rodzaju agresywne gierki między ludźmi.

Podobnego typu niejasna sytuacja panowała między pewnym ojcem a jego piętnastoletnim synem.

- Chcę tylko, żebyś wreszcie zaczął wykazywać choć odrobinę odpowiedzialności - rzekł ojciec. - Czy to zbyt wygórowane żądanie?

Poprosiłem go o konkretne wskazówki, co mianowicie musiałby zrobić jego syn, żeby zasłużyć na miano człowieka odpowiedzialnego. Wspólnie postaraliśmy się sprecyzować prośbę ojca i w końcu oświadczył on z wahaniem:

- Nie brzmi to najlepiej, ale kiedy mówię, że oczekuję niego odpowiedzialności, tak naprawdę chodzi mi o to, że

*Wyrażanie prośb
w kategoriach
wyraźnych,
konkretnych,
pozytywnych działań
ujawnia **nasze**
prawdziwe chęci.*

spełniał każde moje polecenie, nie zadając żadnych pytań; żeby tańczył, jak mu zagram, i jeszcze się przy tym uśmiechał.

Potem jednak przyznał mi rację, kiedy mu wytłumaczyłem, że gdyby syn rzeczywiście tak się zachowywał, dowodziłoby to nie tyle odpowiedzialności, ile posłuszeństwa.

Wszystkim nam zdarza się, że usiłujemy - podobnie jak ten ojciec - niejasnym, abstrakcyjnym językiem powiedzieć innym ludziom, jak mają czuć się lub postępować, ale nie wskazujemy konkretnych działań, dzięki którym mogliby spełnić nasze życzenie. Na przykład pracodawca szczerze się stara wywołać pożądaną reakcję, mówiąc podwładnym: „Chciałbym wam zapewnić poczucie, że możecie się przy mnie z całą swobodą wypowiadać”. Z tego zdania wynika, że życzeniem przełożonego jest, aby jego pracownicy czuli się swobodnie, wciąż jednak nie wiadomo, co mianowicie mogą zrobić, żeby osiągnąć pożądaną swobodę. W tej sytuacji pracodawca mógłby zwrócić się do nich z prośbą w języku działań pozytywnych: „Powiedzcie mi, co mogę zrobić, żeby łatwiej wam było ze swobodą wypowiadać się w mojej obecności”.

Dla zilustrowania twierdzenia, że posługiwanie się niejasnym językiem sprzyja powstawaniu wewnętrznego zamętu, przytoczę jeszcze pewien dialog. W czasach gdy pracowałem jako psycholog kliniczny, raz po raz prowadziłem takie rozmowy z klientami, uskarżającymi się na depresję. Kiedy już zapuściłem sondę empatii w głąb emocji, którym klient przed chwilą dał wyraz, wymiana zdań zazwyczaj przebiegała następująco:

MBR: Cóż to takiego, czego pan chce, a nie dostaje?

Klient: Nie wiem, czego chcę.

MBR: Spodziewałem się, że właśnie tak pan odpowie.

Klient: Dlaczego?

MBR: Moim zdaniem, przyczyną depresji jest fakt, że nie dostajemy tego, czego chcemy. Z kolei to, że tego nie dostajemy, spowodowane jest brakami w wykształceniu: nie uczono nas starać się o to, czego chcemy. Uczono nas, jak być grzecznymi chłopcami i dziewczynkami, a potem grzecznymi matkami i ojcami. Ktoś, kto postanawia grać jedną z tych grzecznych ról, najlepiej niech od razu pogodzi się z tym, że ma depresję. Depresja to nagroda za grzeczność. Ale jeżeli chce pan poprawić sobie samopoczucie, radziłbym sprecyzować, co mianowicie chciałby pan, żeby ludzie robili dla umilenia mu życia.

icyzyjne
• ufowania
im
: awaniu
itrznego

to nagroda
rz^cznosc.

Klient: Chciałbym tylko, żeby ktoś mnie kochał. To chyba nie są wygórowane oczekiwania?

MBR: To całkiem niezły punkt wyjścia. A teraz proszę sprecyzować, co chciałby pan, żeby ludzie robili w celu zaspokojenia pańskiej potrzeby miłości. Co na przykład ja sam mógłbym w tej chwili zrobić?

Klient: No, przecież pan wie...

MBR: Wcale nie jestem taki pewien, czy rzeczywiście wiem. Proszę mi powiedzieć, co chciałby pan, żebym zrobił ja i inni ludzie, aby ofiarować panu tę miłość.

Klient: Trudne pytanie.

MBR: Owszem, wyraźne formułowanie prośb bywa niełatwe. Ale niech pan tylko pomyśli, jak trudno jest innym ludziom odpowiedzieć na nasze zamówienie, skoro nawet my sami nie mamy co do niego pełnej jasności!

Klient: Stopniowo zaczyna mi się wyłaniać jasny obraz tego, co chciałbym dostać od ludzi, żeby zaspokoić swoją potrzebę miłości, ale to wstydliva sprawa.

MBR: Tak, bardzo często towarzyszy temu wstyd. No więc co chciałby pan, żebym zrobił ja i inni ludzie?

Klient: Kiedy naprawdę wnikam w to, czego chcę, gdy proszę, żeby mnie kochano, okazuje się, że pragnąłbym chyba, aby umiał pan odgadnąć każde moje życzenie, zanim jeszcze sam je sobie uświadomię. W dodatku chciałbym, żeby robił pan to nieustannie.

MBR: Dziękuję za jasną odpowiedź. Mam nadzieję, że zdaje pan sobie sprawę, jak niewielkie ma pan szanse znaleźć kogoś, kto zdoła zaspokoić pańską potrzebę miłości, skoro tak wysoko zawiesił pan poprzeczkę.

Wielu moich klientów potrafiło zauważyć, jak bardzo wŁ nieświadomość, czego tak naprawdę chcą od innych, wzmaga frustracje i depresje.

świadome proszenie

Czasem możemy zwrócić się do kogoś z wyraźną prośbą ubierania jej w słowa. Powiedzmy, że siedzicie w kuchni, a strażnik w salonie ogląda telewizję i nagle woła: „Chce mi się p... Wydaje się oczywiste, że prosi o szklankę wody.

4 ~dy po prostu
n emy wyraz swoim
iciom, słuchacz
ze nie mieć pełnej
itacji, co właści-
chcemy, żeby
5/7.

rsfo nie
idamiemy sobie,
właściwie
' ty.

Może się jednak zdarzyć, że dając wyraz swojemu niezadowoleniu, przyjmujemy niesłuszne założenie, jakoby słuchacz zrozumiał zawartą w podtekście prośbę. Na przykład kobieta mówi mężowi: „Jestem zła, że zapomniałeś kupić masło i cebulę do kolacji, chociaż cię o to prosiłam”. Może jej się wydawać oczywiste, że tym samym prosi go, aby poszedł do sklepu, ale nie wiadomo, czy mąż nie uzna, że swoją wypowiedzią chciała jedynie wzbudzić w nim poczucie winy.

Jeszcze częściej zdarza się, że po prostu nie uświadamiamy sobie, jaka właściwie prośba zawarta jest w naszych wypowiedziach. Przemawiamy do ludzi - czasem zwracając się wprost, kiedy indziej mówiąc przy nich niby to w powietrze - ale nie umiemy nawiązać z nimi dialogu. Rzucamy słowa, jakby słuchacz był kosztem na śmieci. Jeśli nie potrafi dopatrzeć się w wypowiedzianych kwestiach wyraźnej prośby, może przeżyć ciężkie chwile, tak jak bohaterka następującej anegdoty.

Siedziałem akurat naprzeciwko pewnej pary w kolejce, która rozwozi pasażerów do odpowiednich terminali na lotnisku Dallas - Fort Worth. Komuś, kto boi się, że ucieknie mu samolot, żółwie tempo tej kolejki może wydawać się okropnie irytujące. Mężczyzna zwrócił się do żony i rzekł z naciskiem: „Nigdy w życiu nie widziałem, żeby kolejka tak się wlokła!”. Kobieta nie odpowiedziała, ale cała się spięła: chyba nie bardzo wiedziała, jakiej reakcji mąż po mej się spodziewa. On natomiast zrobił to, co robi wielu z nas, kiedy nie możemy się doczekać pożądanej odpowiedzi: jeszcze raz powtórzył to samo, tyle że głośniej i z większą emfazą: „Nigdy w życiu nie widziałem, żeby kolejka tak się wlokła!”.

Jego żona zupełnie już się pogubiła, zrobiła więc jeszcze bardziej nieszczęśliwą minę. Z rozpaczy powiedziała w końcu: „Te kolejki jeżdżą według elektronicznie zaprogramowanego rozkładu”. Nie sądziłem, że wiadomość ta usatysfakcjonuje jej męża, i rzeczywiście: powtórzył to samo po raz trzeci, jeszcze donośniej niż za drugim razem: „NIGDY W ŻYCIU NIE WIDZIAŁEM, ŻEBY KOLEJKA TAK SIĘ WLOKŁA!”. Żona najwidoczniej doszła do kresu cierpliwości, bo gniewnie odszczeknęła: „A co ja ci na to poradzę? Mam może wysiąść i popychać?”. No i proszę: teraz już oboje cierpieli!

Jakiej właściwie reakcji spodziewał się ten mężczyzna? Chciał pewnie usłyszeć, że jego ból doczekał się zrozumienia. Gdyby żona o tym wiedziała, mogła na przykład odpowiedzieć: „Pewnie się boisz, że ucieknie nam samolot, i złości cię, że ruchu



Prośba wyrażona z pominięciem uczuć i potrzeb osoby, która ją wyraża, może zabrzmieć jak żądanie.

Im wyraźniej powiemy, co chcemy dostać od słuchacza, tym większą mamy szansę zaspokoić swoje potrzeby.

między terminalami nie obsługuje ja' szybszy środek lokomocji".

W powyższym dialogu zona wpradzie usłyszała w głosie męża ton frustracji, ale nic miała pojęcia, o co ją prosi. Różni problematyczna bywa sytuacja odwrotna, kiedy ktoś wyraża prośbę, zanim ujawni zawarte w niej uczucia i potrzeby. Zdarza się to zwłaszcza wtedy, gdy prośba wyrażona zostaje w formie pytania. Zdanie „Czy możesz mi pomóc?” młody człowiek może odczytać jako żądanie albo prośbę, jeśli ojciec lub matka nie pom

o tym, żeby najpierw uzewnętrznić swoje uczucia i potrzeby w taki na przykład sposób: „Martwimy się, że włosy spadają ci z oczu, bo przez to gorzej widzisz i jeszcze zdarzy ci się wypaść podczas jazdy na rowerze. Może byś poszedł do fryzjera?”.

Częściej jednak zdarza się, że nie zdając sobie sprawy, ludzie mówią, o co tak naprawdę proszą. „Przecież ja o nic nie proszę”, mogą odpowiedzieć, gdy zwróci im się na to uwagę, „prosto takie akurat nasunęły mi się słowa”. Otóż jestem przekonany, że ilekroć coś do kogoś mówimy, zarazem o coś prosimy. Może chodzić po prostu o nawiązanie z kimś empatycznej relacji: o uzyskanie - tak jak w wypadku mężczyzny, który jechał wolną kolejką - werbalnego lub pozawerbalnego sygnału, że jego wypowiedź zrozumiano. Czasem prosimy po prostu o coś: chcemy poznać szczerą reakcję słuchacza na nasze słowa. Kiedy indziej zwracamy się z prośbą o jakieś działanie, które mamy nadzieję – zaspokoi nasze potrzeby. Im wyraźniej powiemy, co konkretnie chcemy dostać od słuchacza, tym większą mamy szansę, że potrzeby nasze doczekają się zaspokojenia.

prośba o informację zwrotną

Jak wiemy, sygnał nadany nie zawsze jest identyczny z tym, który chcemy przekazać. Chcąc sprawdzić, czy nasz komunikat należycie zrozumiano, zazwyczaj uciekamy się do środków werbalnych. Gdy nie jesteśmy pewni, czy został on odebrany zgodnie z naszym myśleniem, musimy umieć wyraźnie poprosić o odpowiedź, której jednoznacznie wyniknie, jakich treści dosłuchał się odbiorca, żebyśmy w razie czego mogli skorygować rozbieżności, których sytuacjach wystarczy proste pytanie: „Jasne?”. Ki

dziej dopiero odpowiedź nieco obszerniejsza niż zwięzłe „Tak, rozumiem” pozwoli nam upewnić się, że naprawdę nas zrozumi-ano. Możemy wtedy poprosić rozmówcę, żeby powiedział własnymi słowami, co przed chwilą usłyszał z naszych ust. Jeśli zauważymy jakiegokolwiek rozbieżności albo luki, różniące wersję powtórzoną od pierwotnej, będziemy wtedy mieli szansę na nowo sformułować przynajmniej część swojej wypowiedzi.

*~ćąc się upewnić,
słuchacz odebrał
t? - sam komunikat,
nadałeś,
roś, żeby ci go
tórzył własnymi
imi.*

Na przykład nauczycielka mówi do ucznia: „Słuchaj, Piotrze, wczoraj przeglądałam dziennik i zauważyłam coś, co mnie bardzo zmartwiło. Chciałabym się upewnić, czy zdajesz sobie sprawę, ile masz nieodrobionych prac domowych. Może byś wstąpił po lekcjach do pokoju nauczycielskiego?”. „Dobra, jasne”, mruczy Piotr i odwraca się tyłem, a nauczycielka wcale nie jest pewna, czy usłyszał to, co rzeczywiście powiedziała. Prosi go więc: „Czy mógłbyś powtórzyć, co do ciebie przed chwilą powiedziałam?”. A na to Piotr: „Mówiła pani, że zamiast iść grać z chłopakami w nogę, mam zostać po lekcjach, bo się pani nie podobało moje wypracowanie”. Ponieważ potwierdziło się jej przypuszczenie, że Piotr nie usłyszał tego, co zamierzała mu przekazać, nauczycielka próbuje przeredagować swój komunikat, ale starannie dobiera przy tym słowa.

*zczędz wyrazów
3, kiedy
vca stara się
twoją prośbę
/ć, co od
J słyszał.*

Jeśli powie „Nie usłyszałeś, co powiedziałam”, „Zupełnie co innego mówiłam” albo „Źle mnie zrozumiałeś”, Piotr łatwo może odczuć to jako połajankę. Ponieważ jednak nauczycielka dostrzegła w jego odpowiedzi szczerą chęć spełnienia jej prośby o informację zwrotną, może teraz powiedzieć: „Dziękuję, że powtórzyłeś mi to, co ode mnie usłyszałeś. Widzę, że nie wyraziłam się tak jasno, jak bym chciała, więc spróbuję jeszcze raz”.

*tez empatią
3, który
_dzielić ci
zwrotnej.*

Kiedy zaczynamy prosić rozmówców o informacje zwrotne na temat tego, co od nas usłyszeli, początkowo możemy czuć się niezręcznie, bo takie prośby należą wśród ludzi do rzadkości. Gdy podkreślam, jak ważna jest umiejętność proszenia o informacje zwrotne, słuchacze niejednokrotnie dają wyraz swoim wątpliwościom. Boją się usłyszeć w odpowiedzi: „Myślisz, że ogłuchłem?” albo „Nie ze mną te psychologiczne gierki”. Aby zapobiec takim reakcjom, możemy zawczasu uprzedzić ludzi ze swego otoczenia, że co pewien czas będziemy ich prosili, aby własnymi słowami powtórzyli naszą wypowiedź. Zaznaczamy przy tym, że bynajmniej nie sprawdzamy ich koncentracji ani pamięci, tylko upewniamy się, czy przed chwilą jasno się wyraziliśmy. Gdyby jednak nasz rozmówca parsknął: „Słyszałem, co powiedziałeś! Niejestem głupi!”, pozostaje nam jeszcze jedno wyj-

ście: możemy skupić się na jego uczuciach oraz potrzebach i spytać (głośno lub bezgłośnie): „Czy to znaczy, że rozgniewałeś się, bo domagasz się szacunku dla swojej pojętności?”.

prośba o szczerosc

Kiedy już obnażyliśmy swoją bezbronność, często bywa tak, że chcemy się dowiedzieć

a) co słuchacz czuje;

b) co słuchacz myśli;

c) czy słuchacz byłby skłonny podjąć pewne konkretne działania.

Kiedy już otwarcie się wypowiemy i spotkamy z upragnionym zrozumieniem, bywa, że chcemy się dowiedzieć, jak słuchacz odebrał nasze słowa. Może nam wtedy chodzić o trzy różne formy szczerości:

- Czasem chcemy poznać wywołane naszymi słowami: uczucia, jak również powody, dla których właśnie te a nie inne emocje doszły do głosu. Możemy wtedy wyrazić następujące życzenie: „Powiedz, proszę, jak się czujesz w związku z tym, co przed chwilą ode mnie usłyszałeś i dlaczego doznajesz właśnie tych a nie innych uczuć”.
- Kiedy indziej chcemy się dowiedzieć, co rozmówca myślał pod wpływem naszych słów. W takich razach leży sprecyzować, które z tych myśli nas interesują, miast mówić: „Powiedz mi, jakie masz zdanie o tym, przed chwilą ode mnie usłyszałeś”, możemy zastosować inny wariant: „Powiedz, proszę, czy twoim zdaniem moja propozycja będzie miała powodzenie, a jeśli nie, to według ciebie udaremni jej sukces”. Jeśli nie sprecyzujemy, czego mają dotyczyć interesujące nas myśli, mówca może w bardzo rozwlekłej formie podzielić uwagami, które są nam najzupełniej obojętne.
- Czasem chcemy wiedzieć, czy słuchacz byłby skłonny podjąć pewne działania, które zaleciliśmy. Tego rodzaju życzenie może brzmieć następująco: „Powiedz, czy zgodzisz się przesunąć nasze spotkanie o tydzień”.

Aby stosować PBP, musimy wiedzieć, jakiego typu srości potrzebujemy ze strony słuchacza, i poprosić go o tę srość w języku konkretnych sformułowań.

zwracanie się z prośbą do grupy

Zwłaszcza gdy zwracamy się do całej grupy ludzi, ważne, śmy sprecyzowali, jakiego rodzaju zrozumienia czy też szc od nich oczekujemy. Jeśli tego nie zrobimy, możemy dać tekjałowemu gadulstwu, które nie zaspokoi niczyich po

Od czasu do czasu dostaję propozycje pracy z grupami obywateli, zatroskanych przejawami rasizmu, dojakich dochodzi w ich bezpośrednim otoczeniu. Jedną z często poruszanych kwestii na takich zebraniach jest to, że są nudne i bezowocne. Uczestnicy zebrań słono płacą za ten brak skuteczności, wielu z nich poważnie bowiem nadwyreża swój skromny budżet, żeby dojechać na miejsce i wynająć kogoś do opieki nad dziećmi. Zniechęceni rozwlekłymi, chaotycznymi dyskusjami, często porzucają w końcu tę działalność, oświadczając, że takie zebrania to zwykłe zawracanie głowy. W dodatku reform, dojakich ci ludzie dążą, z reguły nie udaje się przeprowadzić łatwo ani szybko. Gdy więc tacy działacze już się zbierają, ważne jest, żeby mądrze gospodarowali czasem.

Znałem jedną taką grupę, zorganizowaną z myślą o przerwaniu zmian w miejscowej szkole. Członkowie grupy byli przekonani, że rozmaici przedstawiciele szkolnej hierarchii traktują uczniów po rasistowsku. Ponieważ zebrania nic nie dawały i działacze stopniowo się wykruszali, najwytrwalsi zaprosili mnie, abym przysłuchał się ich dyskusji. Zaproponowałem, żeby poprowadzili spotkanie tak, jak to zwykle czynią, a jeśli stwierdzą, że mogliby z pożytkiem zastosować PBP, powiem im o tym.

Jeden z mężczyzn rozpoczął zebranie, polecając uwadze obecnych zamieszczony niedawno w gazecie artykuł, w którym pewna matka, reprezentująca mniejszość narodową, uskarżała się na to, jak dyrektor szkoły traktuje jej córkę. Na to jedna z kobiet opowiedziała o czymś, co przydarzyło jej się, gdy sama była uczennicą w tej szkole. Wtedy zaś wszyscy po kolei zaczęli przytaczać analogiczne przykłady z własnej przeszłości. Po dwudziestu minutach spytałem, czy dyskusja, którą prowadzą, zaspokaja ich potrzeby. Ani jedna osoba nie odpowiedziała twierdząco.

- Tak przebiegają wszystkie nasze zebrania! — rzekł gniewnym tonem jeden z mężczyzn. - Znam lepsze sposoby spędzania czasu niż wysłuchiwanie w kółko tych samych bzdur.

Zwróciłem się wtedy do inicjatora dyskusji:

- Czy może mi pan powiedzieć, jaką reakcję chciał pan wywołać u reszty grupy, kiedy poruszył pan sprawę artykułu z gazety? - spytałem.

- Wydawał mi się interesujący - odparł.

Przypomniałem mu, że moje pytanie dotyczyło reakcji, jaką chciał wywołać u reszty grupy, a nie jego zdania o artykule.

- Sam nie wiem, co chciałem przez to osiągnąć - przyznał po chwili zastanowienia.

Grupa marnuje wiele czasu, jeśli mówcy nie są pewni, jaką chcą wywołać reakcję.

I moim zdaniem właśnie dlatego dwadzieścia cennych minut strwoniono na bezowocną gadaninę. Gdy zwracamy się do grupy, nie mając jasnego rozeznania, jaki właściwie odzew chcemy wywołać, często wynikają z tego jałowe dyskusje. Lecz jeśli chociaż jedna osoba zdaje sobie sprawę, jak ważne jest wyraźne określenie rodzaju odzewu, o który się prosi, świadomość ta może się udzielić całej grupie. Gdy na przykład w omawianej sytuacji inicjator dyskusji nie umiał sprecyzować, jaką reakcję pragnął wywołać u słuchaczy, jeden z nich mógł oświadczyć: „Nie bardzo wiem, jaką chciałbyś od nas usłyszeć odpowiedź na tę historię, którą właśnie przytoczyłeś. Czy nie zechciałbyś nam w słońcu, jakiej reakcji spodziewałeś się po nas?”. Dzięki tego rodzaju interwencjom można zapobiec marnotrawieniu cennego czasu uczestników zebrania.

Wiele rozmów wlecze się bez końca i nie zaspokaja niczyich potrzeb, ponieważ nie wiadomo, czy ten, kto pierwszy poruszył omawiany temat, uzyskał to, czego chciał. W Indiach jest taki zwyczaj, że gdy inicjator rozmowy doczekał się już pożądanej odpowiedzi, mówi „bas”. Znaczy to: „Nic więcej nie musisz mówić. Dostałem informację, której potrzebowałem, i gotów jestem przejść od innego tematu”. Chociaż w naszym języku brakuje analogicznego słowa, możemy z wielką dla siebie korzyścią we wszystkich swoich interakcjach stosować i upowszechnić postawę, którą wyraża słowo „bas”.

prośby a żądania

Kiedy rozmówca słyszy żądanie, widzi przed sobą tylko dwa wyjścia: uległość albo bunt.

Prośba odbierana jest jako żądanie, gdy ten, kogo prosimy, dziewa się kary lub wyrzutów, jeśli prośby tej nie spełni, nasz rozmówca słyszy żądanie, widzi dla siebie tylko dwa wyjścia: uległość albo bunt. W obu wypadkach traktuje prośbę próbą wywarcia przymusu i jest mu trudniej odnieść się do ze współczuciem.

Im częściej w przeszłości wytaczaliśmy zarzuty prze innym ludziom, karaliśmy ich albo wpajaliśmy im poczucie winy, gdy nie spełniali naszych prośb, tym większe jest prawdopodobieństwo, że nasze późniejsze prośby potraktują jako żądanie. Płacimy również za cudze skłonności do stosowania tego rodzaju taktyk. Im surowiej ludzi z naszego otoczenia obwiniano lub budzono w nich wyrzuty sumienia, gdy nie dawały im słuchu czyimś prośbom, tym bardziej prawdopodobne, że w

są bagaż tych doświadczeń w każdą nową relację i w każdej prośbie usłyszą żądanie.

. sk odróżnić prośbę
:d żądania: zauważ,
robi osoba
zsząca, jeśli jej
iśba nie zostanie
iłniona.

Przyjrzyjmy się dwóm wariantom pewnej sytuacji. Jack mówi do swojej przyjaciółki Jane: „Jestem samotny i chciałbym, żebyś ze mną spędziła dzisiejszy wieczór”. Czy to prośba, czy żądanie? Sęk w tym, że nie możemy tego ustalić, póki nie zobaczymy, jak Jack potraktuje Jane w razie odmowy. Załóżmy, że Jane odpowie: „Wiesz, Jack, jestem strasznie zmęczona. Skoro potrzebujesz towarzystwa, może umów się na dziś z kimś innym?”. Jeśli Jack odpowie: „To cała ty! Jak możesz być tak samolubna?”, będzie to znaczyło, że w gruncie rzeczy nie prosił, tylko żądał. Dowiedziawszy się, że Jane potrzebuje wypoczynku, nie odniósł się do niej z empatią, tylko zaczął jej robić wyrzuty.

A teraz drugi wariant:

osoba prosząca,
/ um :<awszy się
iową, uderza
krytyczny lub
ający, znaczy
ze nie prosiła,
żądała.

Jack: Jestem samotny i chciałbym, żebyś ze mną spędziła dzisiejszy wieczór.

Jane: Wiesz co, Jack, jestem strasznie zmęczona. Skoro potrzebujesz towarzystwa, może umów się na dziś z kimś innym?

Jack: *(odwraca się bez słowa)*.

Jane: *(czuje, że jest wytracona z równowagi)* Coś cię dręczy?

Jack: Nie.

Jane: Daj spokój, Jack. Przecież czuję, że coś się z tobą dzieje. O co ci właściwie chodzi?

Jack: Przecież wiesz, jaki jestem samotny. Gdybyś naprawdę mnie kochała, spędziłabyś ze mną dzisiejszy wieczór.

Również i w tym wypadku Jack nie reaguje empatycznie, lecz traktuje odpowiedź Jane jako zaprzeczenie miłości i czuje się odtracony. Im bardziej jesteśmy skłonni dopatrywać się przejawów niechęci w braku uległości rozmówców, tym większe niebezpieczeństwo, że nasze prośby będą odbierane jako żądania. W ten sposób wywołujemy zresztą wilka z lasu, im częściej bowiem ludzie spotykają się z żądaniami, tym mniej gustują w naszym towarzystwie.

tsoba prosząca,
się
vą, umie
się
we do
potrzeb,
to. że
prosiła.

Słuchaczom łatwiej będzie potraktować naszą wypowiedź jako prośbę, a nie żądanie, jeśli wyraźnie zaznaczymy, że chcemy, aby ją spełnili, ale tylko pod warunkiem, iż zrobią to z własnej nieprzymuszonej woli. Zamiast więc mówić: „Chciałbym, żebyś

nakrył stół", możemy spytać: „Czy nie zechciałbyś nakryć stół?". O tym, że naprawdę prosimy, a nie żądamy, najdobitni świadczy jednak empatia, którą okazujemy słuchaczom, jeśli nie spełnią naszej prośby. Jak wynika z ilustracji na sąsiedniej stronie dopiero spotkawszy się z odmową, możemy dowiedzieć swoją reakcją, że nie żądaliśmy, tylko prosiliśmy. Jeśli jesteśmy gotowi empatycznie i wyrozumiale potraktować powody, dla których ktoś nie stosuje się do naszych życzeń, wedle moich pojęć dowodzą to, że istotnie wystąpiliśmy z prośbą, a nie z żądaniem. Gdy jednak uciekamy się do próśb, rezygnując z żądań, w obliczu odmowy niekoniecznie musimy zaraz dawać za wygraną. Tyle tylko, nie próbujemy przekabacić rozmówcy, póki za pomocą empatii nie odkryjemy, czemu nam odmówił.

jak sprecyzować, o co tak naprawdę prosimy

Dążymy do stworzenia związku opartego na szczerości i empatii.

Proszenie w taki sposób, żeby naprawdę była to prośba, a nie żądanie, wymaga świadomości celu, do którego dążymy. Jeśli chcemy tylko zmieniać ludzi i ich zachowanie albo stawiać na swoim PBP nie będzie dla nas odpowiednim narzędziem. Metoda wynaleziona z myślą o tych, którzy owszem, chcą, aby zmieniali się i byli przychylni ich życzeniom, lecz tylko pod warunkiem, że zrobią to dobrowolnie, powodowani współczuciem. Celem PBP jest ustanawianie związków opartych na szczerości i empatii. Kiedy inni ludzie ufają, że najbardziej zależy nam na jakości związku i na zaspokojeniu potrzeb wszystkich interesowanych, mogą wtedy być też spokojni, że nasze prośby autentycznymi prośbami, a nie zakamuflowanymi żądaniem.

Niełatwo jest stale mieć ten cel przed oczami. Szczególnie trudności sprawia to rodzicom, nauczycielom, dyrektorom i innym osobom, których praca polega głównie na wywieraniu wpływu na ludzi i skłanianiu ich do pożądanego działania, ciwsi z przerwy obiadowej na drugą część warsztatu matka oznajmiła mi:

- Marshall, wstąpiłam do domu i wypróbowałam tę metodę, ale niestety bez rezultatu.

Spytałem, co mianowicie zrobiła.

- Wróciłam do domu i dałam wyraz swoim uczuciom; potrzebom w sposób, który tutaj przerabialiśmy - odparła. - krytykowałam syna ani go nie osądzałam. Powiedziałam po prostu: „Słuchaj, kiedy widzę, że nie zrobiłeś tego, co mi obiecałem, jestem bardzo rozczarowana. Chciałam po powrocie do

prośba a żądanie

Prośba czy żądanie?

- :szę, zaktualizuj bazę danych.



Nie mam czasu.

Prośba

fcrc^ja:

Ki- esz się przeciążony pracą

:: - . -Dujesz więcej czasu, żeby

B:- - zżyć to, czym w tej chwili
zajęty?



Żądanie

zarzuty:

podarujesz czasem.



Żądanie

poczucia winy:

: • ł: -a.vdę przejmował

: Ł~ zespołu, jakoś
zzas.



zastać porządek i przekonać się, że spełniłeś wszystkie swoje mowe obowiązki". A potem poprosiłam, żeby natychmiast sprzątał.

- Nie pominęłaś chyba żadnego elementu met stwierdziłem. - I co się stało?

- Nie posprzątał.

- I co było dalej? – spytałem.

- Powiedziała mu, że nie może całe życie być nie widzialnym leniem.

Ta kobieta najwidoczniej nie odróżniała jeszcze pros od żądania. Nadal uważała, że metoda tylko wtedy się spragdy za jej pomocą udaje się skłonić otoczenie do speh „prósb”. Na wstępnym etapie nauki PBP może się zdarzy poszczególne elementy metody będziemy stosowali mech nie, bez świadomości celu, któremu mają służyć.

Bywa jednak i tak, że choć jesteśmy świadomi własny tencji i z uwagą dajemy wyraz życzeniu, pewne osoby wszystko usłyszą w naszych słowach żądanie, zwłaszcza jeśli mujemy wysokie stanowisko i zwracamy się do kogoś, kto w przeszłości do czynienia z przymusem ze strony ludzi sp jących władzę.

Dyrektor pewnego liceum poprosił kiedyś, żebym p nauczycielom, jak dzięki PBP można porozumieć się z uczi którzy nie są tak skorzy do współdziałania, jak nauczyciele bie życzyli.

Zorganizowano mi spotkanie z czterdziestką uczniów, nych za „społecznie i emocjonalnie nieprzystosowanych”, rzające wydaje mi się to, że tego rodzaju etykiety wręcz ją wilka z lasu. Czy na miejscu tych uczniów wy także nie s dzilibyście, że skoro już dźwigacie to piętno, macie prawo - dla zabawy - odmawiać wykonywania jakichkolwiek po Gdy już raz przylepimy komuś etykietkę, na ogół zachowi się później wobec niego w sposób, skłaniający go do tych w zachowań, które nas martwią, a potem uznajemy, że nasza d: za się potwierdziła. Wspomniani uczniowie wiedzieli, że z kowano ich jako „społecznie i emocjonalnie nieprzystoso kiedy więc wszedłem do klasy, większość z nich oczywiście chylała się przez okna i obrzucała obelgami kolegów, którzy byli na boisku. Najpierw zwróciłem się do nich z prośbą:

- Chciałbym, żebyście wszyscy podeszli tu i usi wam powiem, kim jestem i jakie zajęcia dla nas na dzisiaj nowałem.

Mniej więcej połowa spełniła moje życzenie. Ponieważ nie byłem pewien, czy wszyscy mnie usłyszeli, powtórzyłem prośbę, a wtedy usiedli wszyscy prócz dwóch młodzieńców, którzy dalej stali przewieszeni przez parapet. Na moje nieszczęście oni właśnie byli z całej klasy najpotężniej zbudowani.

- Przepraszam - zwróciłem się do nich - czy któryś z panów zechciałby powtórzyć, co przed chwilą powiedziałem?

Jeden obrócił się twarzą do mnie i burknął:

- No, mówił pan, że mamy podejść i usiąść.

Aha - pomyślałem. - Czyli w mojej prośbie usłyszał ton żądania.

- Łaskawy panie - powiedziałem (wiem z doświadczenia, że najlepiej jest w ten właśnie sposób zwracać się do osobników z takimi bicepsami, zwłaszcza gdy na jednym z tych bicepsów widnieje tatuaż) - czy nie zechciałby pan poradzić mi, jak mam zakomunikować panu swoje życzenie, żeby nie wyszło na to, że się rządę?

- Ze co? - zdziwił się.

Jego z kolei doświadczenie nauczyło, że ze strony ludzi sprawujących władzę należy spodziewać się żądań, nie miał więc wcześniej okazji oswoić się z podejściem, którego próbkę właśnie mu zaprezentowałem.

- Jak mogę panu zakomunikować, czego od pana chcę, nie budząc zarazem w panu wrażenia, że obojętne mi są pańskie własne chęci? - powtórzyłem.

Po chwili wahania wzruszył ramionami i rzekł:

- Nie wiem.

- To, co się akurat teraz dzieje między nami dwoma, należy do tematu, o którym właśnie dzisiaj chciałem z wami porozmawiać. Wierzę, że ludzie mogą mieć z siebie nawzajem znacznie więcej pociechy, jeśli umieją dawać wyraz swoim chęciom w taki sposób, aby rozmówca nie miał wrażenia, że się go ustawia. Kiedy mówię, czego bym sobie życzył, wcale nie twierdzę, że musi pan spełnić moje życzenie, bo w przeciwnym razie postaram się zatruć panu życie. Nie wiem, jak to powiedzieć, żeby mi pan zaufał.

Ku mojej wielkiej uldze młodzieniec chyba w końcu zrozumiał, bo wraz z kolegą dołączył do reszty uczniów. W takich sytuacjach, jak naszkicowana przed chwilą, musi minąć nieco czasu, zanim rozmówca naprawdę usłyszy naszą prośbę.

Kiedy kogoś o coś prosimy, warto wsłuchać się w siebie i sprawdzić, czy nie kołaczą nam się po głowie takie na przykład



myśli, pod wpływem których prośba automatycznie zaczyna brzmieć jak żądanie:

- On powinien sprzątać po sobie.
- Ona ma robić, co jej każę.
- Zasluguje na podwyżkę.
- Mam prawo zatrzymać ich po godzinach.
- Należy mi się więcej wolnego czasu.

Ileż razy formułujemy swoje życzenia w ten sposób, siłą rzeczy poddajemy surowej ocenie rozmówcę, który tych naszych prośb nie spełnia. Właśnie tego rodzaju zadufane myśli nasuwały mi się, kiedy młodszy syn nie wynosił śmieci. Wprawdzie podczas ustalania podziału obowiązków domowych podjął się tego, ale potem dzień w dzień toczyliśmy boje o to, żeby jednak te nieczyste śmieci wynosił. Codziennie przypominałem mu: „To twoja robota”, „Każdy z nas ma jakąś robotę” itd. A wszystko to mówiłem z tą jedną jedyną myślą, żeby skłonić go do wyniesienia śmieci.

Aż wreszcie pewnego wieczoru uważnie wsłuchałem w argumenty, za pomocą których mój syn od początku - ci odkąd zaistniał problem - tłumaczył, czemu śmieci jakoś bardzo chcą wyjść na dwór. Po naszej wieczornej rozmowie pisałem tę oto piosenkę. Kiedy chłopak przekonał się, że odwrócić się do jego sytuacji z empatią, zaczął sam, już bez mojego przypomnienia, wynosić śmieci.

Piosenka Bretta

*Kiedy wiem,
Ze nie chcesz wymusić nic na mnie,
Zwykle przychodzę na twoje wołanie.
Ale kiedy zgrywasz
Wielkiego ważniaka, gadaj zdrów:
Jakbyś rzucał grochem o ścianę.
A kiedy tak cnotliwie
Wypominasz mi, ile ci zawdzięczani,
Orientuj się:
Zaraz szkołę ci dam!
Rób co chcesz: złość się, smuć,
Możesz na wet gryźć i pluć,
A ja i tak nie wytaszczyć wiadra.*

*I choćbyś w końcu zmienił styl,
Musi minąć parę chwil,
Nim wybaczę i zapomnę.
Bo coś mi na to wygląda,
Ze nie widzisz we mnie człowieka, tylko wielbłąda,
Póki nie tańczę, jak mi zagrasz.*

:-?eszczenie

Czwarty element PBP dotyczy prośb, z którymi każdy z nas zwraca się do innych ludzi, żeby wzbogacić swoje życie. Unikamy sformułowań mętnych, abstrakcyjnych lub dwuznacznych. Posługujemy się językiem działań pozytywnych, czyli mówimy, o co prosimy, zamiast mówić, czego sobie nie życzymy.

Im wyraźniej określimy, jakiej reakcji oczekujemy, tym większą mamy szansę, że nasze oczekiwania się spełnią. Ponieważ komunikat nadany nie zawsze jest tożsamy z odebrany, musimy nauczyć się sprawdzać, czy nasz przekaz wyraźnie usłyszano. Zwłaszcza gdy zwracamy się do grupy, musimy jasno określić, jakiej reakcji pragniemy. W przeciwnym razie możemy wywołać bezowocną rozmowę, która dla wszystkich będzie tylko stratą czasu.

Prośby odbierane są jako żądania, gdy słuchacze sądzą, że jeśli się nie podporządkują, czekają ich zarzuty lub kara. Łatwiej im będzie potraktować naszą wypowiedź jako prośbę, a nie żądanie, jeśli wyraźnie zaznaczymy, że chcemy, aby ją spełnili, ale tylko pod warunkiem, iż zrobią to z własnej nieprzymuszonej woli. Celem PBP nie jest zmienianie ludzi ani ich zachowań wyłącznie po to, żeby postawić na swoim; metoda ta służy tworzeniu związków opartych na szczerości i empatii, dzięki którym mogą w końcu zostać zaspokojone potrzeby wszystkich zainteresowanych.

PBP w działaniu: Mężczyzna daje wyraz obawom, jakie budzi w nim nalikotynowy najlepszego przyjaciela

Al i Burt od ponad trzydziestu lat blisko się przyjaźnią. Burt wypala dwie paczki papierosów dziennie, natomiast Al nie tylko nie pali, ale zrobi! już wszystko, co mógł. żeby namówić Burta do porzucenia nałogu. Zauważył, że w ciągu ostatniego roku przyjaciel coraz gorzej kaszle, toteż pewnego dnia w raptownym wybuchu ujawnia cały ukrywany dotąd gniew i strach.

Al: Burt, wiem, że rozmawialiśmy o tym już z dziesięć razy, ale posłucha Boję się, że te cholerne papierosy cię zabiją! Jesteś moim najlepszym przyjacielem i chcę jak najdłużej mieć cię przy sobie. Nie myśl, proszę, że cię osądzam. Jestem po prostu strasznie zaniepokojony (*gdy w poprzednich okazjach Al próbował namówić Burta do porzucenia nałogu, Bu często zarzucał przyjacielowi, że ten go osądza*).

Burt: Tak, tak, słyszę, że jesteś szczerze przejęty. Przyjaźnimy się od dawna.

Al: (*zwraca się do niego z prostą*) Może byś przestał palić?

Burt: Ba! Gdybym tylko mógł!

Al: (*wstłuchuje się w uczucia i potrzeby, które uniemożliwiają Burtowi przych nie się do jego prośby*) Boisz się spróbować, bo nie chcesz ponieść kolnej porażki?

Burt: No... zdajesz sobie przecież sprawę, ile razy już próbowałem. A pito, że nie umiem przestać, ludzie mają o mnie gorsze mniemanie, brze wiem.

Al: (*odgaduje niewyrażoną prośbę Burta*) Ja wcale nie mam o tobie gormniemania. A gdybyś jeszcze raz spróbował i znowu by ci się nie ło, ani trochę nie zmieniłoby to mojej opinii na twój temat. Po prechciałbym, żebyś jednak podjął próbę.

Burt: Dziękuję. Sęk w tym, że tu nie chodzi tylko o ciebie, ale o wszyst z oczu wyziera im to, że mają mnie za nieudacznika.

Al: (*nawiązuje empatyczną łączność z tym, co czuje Burt*) Samo rzucenie gu to już wystarczająco ciężka robota, a do tego dochodzi jeszcze pokój, co inni sobie pomyślą. W sumie pewnie cię to przytłacza?

Burt: Nieznośna wydaje mi się myśl, że może to naprawdę nieuleczalny łóg, że w moim życiu jest coś, nad czym nie mam żadnej władz

Al: (*patrzy Burtowi w oczy i potakująco kiwa głową; z jego oczu, a także z nia, które na chwilę zapadło, można wyczytać, z jakim zainteresowaniem 11 gą podchodzi do najgłębszych uczuć i potrzeb Burta*).

Burt: Ja już właściwie nawet nie lubię palić. Ktoś, kto pali publicznie traktowany jak wyrzutek. Żenująca sytuacja.

- Al: *(wciąż z tą samą empatią)* Ty chyba naprawdę chciałbyś rzucić palenie, ale boisz się, że nie dasz rady, a to zaważy na twoim wyobrażeniu o sobie i podkopie wiarę w siebie.
- Burt: Pewnie mniej więcej o coś takiego tu chodzi... Wiesz, chyba nigdy nikomu o tym nie mówiłem. Kiedy ktoś mi mówi, żebym zerwał z nalogiem, przeważnie posyłam go na drzewo. Owszem, chciałbym przestać palić, ale nie znoszę tych nacisków.
- Al: Wcale nie chcę cię naciskać. Nie wiem, czy będę umiał rozproszyć twój lęk przed kolejną porażką, ale na pewno chcę cię wspierać w tych zmaganiach, jak tylko potrafię. To znaczy... jeśli chcesz, żebym cię wspierał...
- Burt: Tak, chcę. Jestem naprawdę wzruszony twoją troską i chęcią pomocy. Ale... jeżeli się okaże, że jeszcze nie całkiem dojrzałem do kolejnej próby, jakoś z tym się pogodzisz?
- Al: Oczywiście, Burt. Będę cię lubił tak samo jak dotąd. Tyle tylko, że chcę cię lubić jak najdłużej! *(Ponieważ Al naprawdę prosił, a nie żądał, wciąż świadom jest, jak wielkie znaczenie ma dla niego jakość tej przyjaźni, bez względu na reakcję Burta. Gdy mówi: „Będę cię lubił tak samo jak dotąd”, daje wyraz tej świadomości, a zarazem pokazuje, że umie uszanować potrzebę niezależności, którą odczuwa Burt. Równocześnie słowami „chcę cię lubić jak najdłużej” wyraża własną potrzebę).*
- Burt: Skoro tak, może spróbuję jeszcze raz... ale nikomu nie mów, dobra?
- Al: Jasne! Sam uznasz, czy już dojrzałeś. A ja nikomu nie powiem o tej całej sprawie.

Empatyczny odbiór

R
O
Z
D

A

7

strony PBP:
ere
trznianie, -
czny odbiór.

W poprzednich czterech rozdziałach omówiłem cztery elementy PBP: to, co spostrzegamy, to, co czujemy, to, czego potrzebujemy oraz to, o co chcemy poprosić, żeby wzbogacić swoje życie. Skoro więc przerobiliśmy kwestię uzewnętrzniania siebie, teraz zajmemy się stosowaniem wspomnianych czterech elementów w obliczu cudzych spostrzeżeń, uczuć, potrzeb i próśb. Tę drugą stronę procesu porozumienia nazywamy „empatycznym odbiorem”.

ecność: nie rob byle czego, lepiej stój tr

; opróżnienie
i słuchanie
estestwem.

Empatia to pełne szacunku rozumienie cudzych doświadczeń. Chiński filozof Chuang-Tzu stwierdza, że prawdziwa empatia pojawia się, gdy człowiek słucha całym sobą: „Słuchanie samymi uszami - to jedno. Słuchanie rozumiejące - to całkiem co innego. Ale słuchanie poprzez ducha nie odbywa się za pomocą któregośkolwiek ze zmysłów i nie jest ograniczone możliwościami ucha ani umysłu. Dokonuje się więc tylko pod warunkiem, że umysł i wszystkie zmysły są puste. Gdy bowiem pustoszeją, słucha całe jestestwo. Możemy wtedy w najbardziej bezpośredni sposób ogarnąć to, co mamy przed sobą, a czego nigdy nie uda się usłyszeć uchem ani zrozumieć umysłem”.

Empatia jedynie wtedy pojawia się w relacjach z ludźmi, gdy udało nam się wyzbyć wszystkich z góry przyjętych wyobrażeń i ocen na ich temat. Martin Buber w następujący sposób opisuje ten specyficzny rodzaj obecności, którego wymaga od nas życie: „Pomimo wszelkich podobieństw każda żywa sytuacja ma – niczym nowo narodzone dziecko - nowe oblicze, jakiego nigdy dotąd nie było na świecie i nigdy więcej nie będzie. Domaga się od ciebie reakcji, której nie da się zawnazę przygotować. Nie domaga się żadnej z rzeczy minionych. Domaga się natomiast autentycznej obecności, odpowiedzialności; domaga się siebie”.

*Nim zaczniesz
udzielać rad albo
dodawać otuchy,
najpierw spytaj.*

Niełatwo wytrwać w tym stanie autentycznej obecności, którego wymaga empatia. „Poświęcanie uwagi cierpiącemu to bardzo rzadka i trudna sztuka; to coś, co graniczy z cudem; więcej: to istny cud - twierdzi Simone Weil. - Prawie nikt z ludzi, którzy przypisują sobie tę zdolność, w istocie jej nie ma”. Zwykle zamiast empatii budzi się w nas silny pęd do udzielania rad i dodawania otuchy albo objaśniania własnego stanowiska w danej sprawie lub uzewnętrzniania związanych z nią uczuć. Empatia wymaga jednak skupienia całej uwagi na komunikacie drugiej osoby. Ofiarowujemy jej wtedy czas i przestrzeń, których potrzebują, żeby w pełni wyrazić siebie i nabrać pewności, że zostaną zrozumiane. Zdolność tę trafnie opisuje buddyjskie powiedzenie: „Nie rób byle czego, już lepiej stój i patrz”.

Ludzi potrzebujących empatii często drażni i rozczarowuje nasze pochopne założenie, że pragną otuchy albo konkretnych, technicznych rad. Moja córka dała mi kiedyś taką naukę: że odąd sprawdzam, czy rozmówca rzeczywiście chce słuchać dobrych rad lub słów podnoszących na duchu, zanim zacznie wypowiadać. Pewnego dnia oświadczyła nagle, patrząc w lustro:

-Jestem brzydka jak świnia.

-Jesteś najpiękniejszą istotą, jaką Bóg kiedykolwiek stworzył - odparłem.

Rzuciła mi zdesperowane spojrzenie i z krzykiem „Tatusiu!” wyszła z pokoju, zatrzasnęła drzwi. Dopiero potem odkryłem, że potrzebowała wtedy empatii. Zamiast nie w porę ją pocieszyć, należało spytać: „Nie podoba ci się to, jak dzisiaj wyglądasz?”

Moja przyjaciółka Holley Humphrey w swoim szeregu często spotykanych zachowań, z których wiele nie umiemy być wystarczająco obecni, zeświadczyła, że nie może nawiązać z kimś empatyczny kontakt. Oto przykła-



- Doradzanie: „Uważam, że powinieneś...”, „Jak mogłeś nie...?”
- Licytowanie się: „To jeszcze nic! Żebyś wiedział, co mnie się zdarzyło!”
- Pouczanie: „To przeżycie może ci jeszcze przynieść wielką korzyść, jeśli tylko...”
- Pocieszanie: „Nie twoja wina. Zrobiłeś wszystko, co mogłeś”
- Gawędziarstwo: „To mi przypomina, jak pewnego razu...”
- Ucinanie w pół słowa: „Głowa do góry. Nic się nie martw”
- Litowanie się: „Och, mój ty biedaku...”
- Wypytywanie: „Kiedy to się zaczęło?”
- Wyjaśnianie: „Byłbym zatelefonował, ale...”
- Korygowanie: „To było inaczej, niż mówisz”

W książce zatytułowanej *When Bad Things Happen to Good People* („Kiedy złe rzeczy przytrafiają się dobrym ludziom”) rabin Harold Kushner opowiada, jak bardzo go bolało, gdy ludzie mówili rozmaite rzeczy, które miały mu niby poprawić samopoczucie - a tymczasem jego syn umierał. Jeszcze bardziej bolesna była nagła świadomość, że sam przez dwadzieścia lat wygłaszał do różnych osób w analogicznych sytuacjach identyczne teksty!

Ponieważ jesteśmy przeświadczeni, że musimy „naprawiać” sytuacje i poprawiać innym ludziom samopoczucie, nie możemy być naprawdę obecni w tym, co się akurat dzieje. U tych z nas, którzy zajmują się poradnictwem lub psychoterapią, przeświadczenie to jest szczególnie silne. Pewnego razu pracowałem z grupą dwudziestu trzech fachowców od zdrowia psychicznego. Poprosiłem ich, żeby napisali słowo w słowo, jak by odpowiedzieli klientowi, który oświadczyłby: „Jestem strasznie przygnębiony. W ogóle nie widzę powodu, żeby dalej żyć”. Zebrałem kartki i obwieściłem:

- Przeczytam teraz na głos wasze odpowiedzi. Niech każdy wczuje się w rolę klienta z depresją i podniesie rękę, jeśli usłyszy zdanie, które dałoby mu w takiej sytuacji poczucie, że został zrozumiany.

Na dwadzieścia trzy odpowiedzi tylko przy trzech podniesiono rękę. Najczęściej proponowaną reakcją było pytanie w stylu: „Kiedy to się zaczęło?”. Takie teksty sprawiają wrażenie, że profesjonalista zbiera informacje niezbędne do postawienia diagnozy i zaordynowania kuracji. Tymczasem intelektualne rozumienie problemu tak naprawdę stanowi przeszkodę dla tego typu uważnej obecności, którego wymaga empatia. Kiedy słuchamy czyichś słów i równocześnie zastanawiamy się, jak mają się

Intelektualne rozumienie blokuje empatię.

one do naszych teorii, *patrzymy* na rozmówcę, zamiast z nim *być*. Najważniejszą składową empatii stanowi obecność: cali jesteśmy z rozmówcą, bez reszty obecni w przestrzeni jego przeżyć. Właśnie ten rodzaj obecności jest cechą, która odróżnia empatię zarówno od czysto mentalnego rozumienia, jak i od zwykłego, zewnętrznego wczuwania się w cudze przeżycia. Choć czasem możemy wybrać ten rodzaj współczucia, który polega na doznawaniu tego samego, czego akurat doznaje ktoś inny, warto mieć przy tym świadomość, że w takich chwilach ofiarowujemy drugiemu człowiekowi zwykle współczucie, nie zaś empatię.

słuchanie uczuć i potrzeb

Cokolwiek, ludzie mówią, słyszymy tylko ich

- a) *sposstrzeżenia,*
- b) *uczucia,*
- c) *potrzeby,*
- d) *prośby.*

PBP zakłada, że niezależnie od tego, jakich słów używa rozmówca, wsłuchujemy się wyłącznie w jego spostrzeżenia, uczucia, potrzeby oraz prośby o coś, czym pragnie on wzbogacić swoje życie. Wyobraźcie sobie, że pożyczycie samochód nowemu sąsiadowi, który w podbramkowej sytuacji poprosił was o pomoc. Wiadomość o tym wywołuje burzliwą reakcję waszych krewnych: „Ty głupku, zaufałeś zupełnie obcemu człowiekowi!”. Instrukcja na sąsiedniej stronie pokazuje, jak można dostroić się do uczuć i potrzeb rodziny, zamiast 1) potraktować jej komunikat osobiście i w wyniku tego czynić sobie wyrzuty albo 2) obwinąć i osądzać rodzinę. *Im*

W tej akurat sytuacji jest jasne, jakiego spostrzeżenia dokonała i na co zareagowała rodzina: poszło o to, że samochód został pożyczony komuś niezbyt dobrze znajomemu. Niekiedy jednak przedmiot spostrzeżeń i powód reakcji bywają mniej oczywiste. Jeśli koleżanka z pracy powie ci: „Nie umiesz zgrać się z zesjdem”, możesz nie wiedzieć, na jakich obserwacjach oparła swoje oświadczenie, chociaż w wielu podobnych sytuacjach potrafi odgadnąć, które z twoich zachowań sprowokowało ten zarzut.

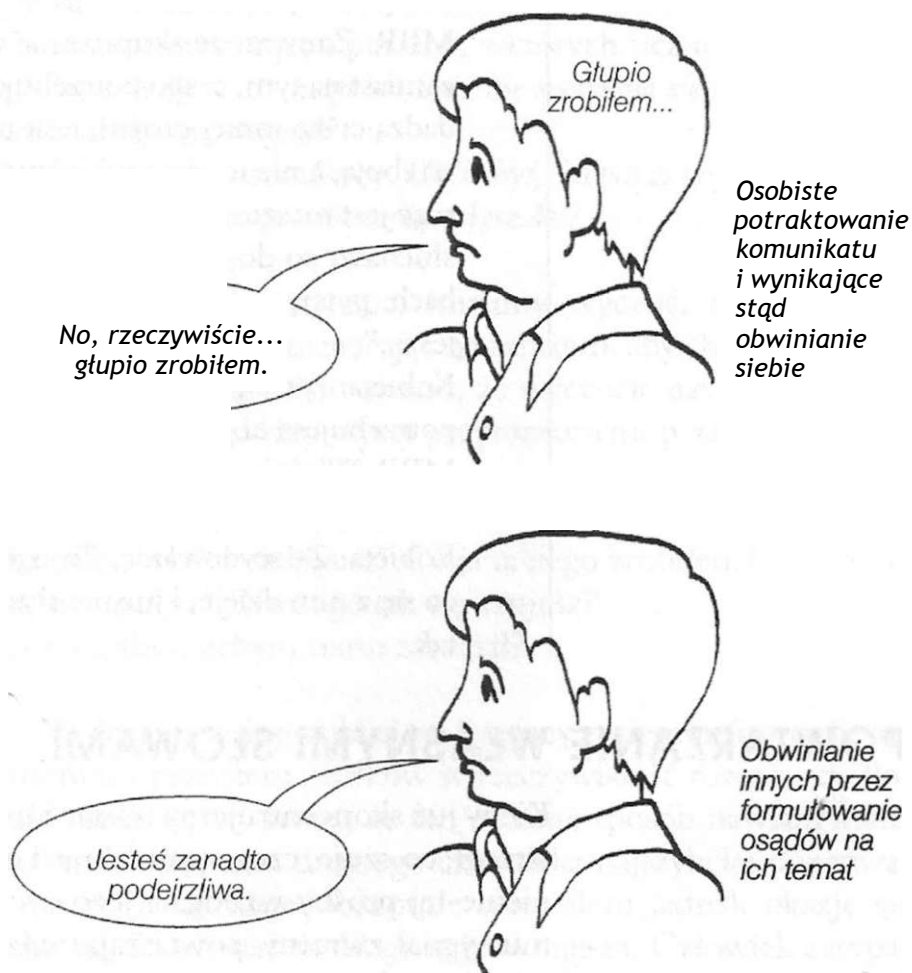
Poniższa wymiana zdań, jaka odbyła się podczas pewnego warsztatu, dowodzi, jak trudno jest skupić się na uczuciach i potrzebach innych ludzi, gdy przywykliśmy brać odpowiedzialność za cudze emocje, a odbierane komunikaty traktować bardzo biernie. Występująca w tym dialogu kobieta chciała nauczyć rozpoznawania uczuć i potrzeb, utajonych w niektórych wypowiedziach jej męża. Zaproponowałam, żeby spróbowała odgadnąć, co mąż czuje i czego mu potrzeba, a potem spytała go jej domysły są trafne.

empatia a brak empatii

Empatia



Brak empatii



Słuchaj, czego ludzie potrzebują, a nie co o tobie myślą.

Cytat z wypowiedzi męża: „No i po co do ciebie gadać? I tak nigdy nie słuchasz”.

Kobieta: Jesteś przeze mnie nieszczęśliwy?

MBR: Kiedy mówisz „przeze mnie”, dajesz do zrozumienia, że jego uczucia są skutkiem czegoś, co zrobiłaś. Wolałbym, żebyś raczej spytała: „Jesteś nieszczęśliwy, bo ci...?”. Tak sformułowane pytanie skupi twoją uwagę na wewnętrznych przeżyciach męża i zmniejszy ryzyko, że potraktujesz jego komunikat bardzo osobiście.

Kobieta: Ale co mam powiedzieć? „Jesteś nieszczęśliwy, bo ci... bo ci...” i co dalej?

MBR: Spróbuj kierować się treścią komunikatu, który dostałaś od męża. „No i po co do ciebie gadać? I tak nigdy nie słuchasz”. Czegóż to mąż potrzebuje, a nie dostaje, skoro tak mówi?

Kobieta: *(próbując empatycznie odgadnąć potrzeby, ukryte w oświadczeniu męża)* Jesteś nieszczęśliwy, bo wydaje ci się, że cię nie rozumiem?

MBR: Zauważ, że skupiasz się na tym, co mąż myśli, zamiast na tym, czego potrzebuje. Sądzę, że ludzie wydadzą ci się mniej groźni, jeśli usłyszysz to, czego potrzebują, a nie to, co o tobie myślą. Zamiast słyszeć, że mąż jest nieszczęśliwy, ponieważ wydaje mu się, że nie słuchasz, co do ciebie mówi, skup się na jego potrzebach, pytając: „Czy jesteś nieszczęśliwy, bo potrzebujesz...”.

Kobieta: *(próbując raz jeszcze)* Jesteś nieszczęśliwy, bo potrzebujesz kogoś, kto by cię wysłuchał?

MBR: Właśnie to miałem na myśli. Czy czujesz różnicę, kiedy w ten sposób go słuchasz?

Kobieta: Zdecydowanie. To ogromna różnica. Widzę, co się z nim dzieje, i już nie słyszę, że coś zrobiłam nie tak.

powtarzanie własnymi słowami

Kiedy już skoncentrujemy uwagę i usłyszemy, co rozmówca strzegł, co czuje, czego potrzebuje i o co prosi w nadziei, że nienie tej prośby wzbogaci jego życie, możemy zechcieć mu sygnał zwrotny, powtarzając własnymi słowami jego wiedź zgodnie z tym, jak ją zrozumieliśmy. Kiedy w roz<

szóstym była mowa o prośbach, mówiliśmy też, jak prosić o informację zwrotną. Teraz z kolei zajmiemy się udzielaniem jej innym ludziom.

Jeśli dokładnie odebraliśmy komunikat, to powtarzając go własnymi słowami, upewnimy rozmówcę, że nie zaszło żadne nieporozumienie. Jeśli natomiast po drodze coś przekreścimy, rozmówca będzie miał okazję skorygować błąd. Odsyłanie komunikatu do nadawcy w formie parafrazy ma również tę zaletę, że daje mu czas do namysłu: nasz rozmówca może jeszcze raz zastanowić się nad tym, co przed chwilą powiedział, i głębiej wejrzeć w siebie.

PBP zaleca parafrazowanie w formie pytań, które z jednej strony ukazują to, jak zrozumieliśmy otrzymany komunikat, z drugiej zaś umożliwiają nadawcy wprowadzenie poprawek, jeśli zajdzie potrzeba. Pytania te mogą dotyczyć:

- spostrzeżeń dokonanych przez rozmówcę: *Czy twoja reakcję wywołał fakt, że w zeszłym tygodniu przez tyle a tyle wieczorów nie było mnie w domu?*
- uczuć rozmówcy i jego potrzeb, z których uczucia te wynikają: *Czy boli cię to, że twoje starania nie spotykają się z takim uznaniem, jakiego byś pragnął?*
- próśb ze strony rozmówcy: *Chciałbyś', żeby ci wyjaśniła, czemu powiedziałam to, co przed chwilą usłyszałeś?*

Zeby zadać te pytania, musimy wyczuć, co dzieje się w drugim człowieku, zachęcając go zarazem, aby skorygował nasze błędy, gdyby się miało okazać, że wyczucie nas zmyliło. Zauważcie różnicę między wyżej przytoczonymi pytaniami a takimi oto przykładami:

- Do czego właściwie pijesz? Co ja takiego zrobiłem?
- Jak się czujesz? Dlaczego tak się czujesz?
- Jak chciałbyś, żeby temu zaradził?

W drugiej serii przykładów pytający zasięga informacji, nie zapuściwszy przedtem czułków w rzeczywistość rozmówcy. Pożornie może się wydawać, że ten właśnie sposób nawiązywania kontaktu z wnętrzem drugiego człowieka najszybciej doprowadzi nas do celu, niejednokrotnie miewałem jednak okazję się przekonać, że nie jest to droga najpewniejsza. Człowiek zasypany serią takich pytań może poczuć się jak na egzaminie albo jak

ZŻ; ęgasz
najpierw
ciasnym

na kozetce u psychoanalityka. Jeśli zaś mimo wszystko zdecydujemy się zasięgnąć informacji tą, a nie inną metodą, z moich doświadczeń wynika, że rozmówca będzie czuł się bezpieczniej, jeżeli najpierw uzewnętrznimy własne emocje i potrzeby, które do zadawania tych pytań nas skłaniają. Zamiast więc pytać: „Co ja takiego zrobiłem?”, możemy powiedzieć: „Czuję pewien niedosyt, bo chciałbym dokładniej zrozumieć to, o czym mówisz. Czy nie zechciałbyś wyjaśnić mi, który z moich uczynków sprawił, że tak właśnie mnie widzisz?”. Aczkolwiek to posunięcie nie będzie konieczne - czy choćby pomocne - w sytuacjach, w których nasze uczucia i potrzeby łatwo można wyczytać z kontekstu lub z tonu głosu, zalecałbym stosować je zwłaszcza w chwilach, gdy zadawanym przez nas pytaniom towarzyszą silne emocje.

Jak ustalić, czy w danej sytuacji powinniśmy przekazać rozmówcy informację zwrotną? Jeśli nie jesteśmy pewni, czy dokładnie zrozumieliśmy komunikat, możemy oczywiście powtórzyć go własnymi słowami, żeby rozmówca miał szansę sprawdzić trafność naszych domysłów. Lecz nawet gdy mamy niezbierność, że wszystko zrozumieliśmy właściwie, możemy wy czuć w rozmówcy chęć upewnienia się, czy odbiór komunikatu przebiegł bez zakłóceń. Rozmówca może nawet otwarcie wyrazić to pragnienie, pytając: „Czy to jest jasne?” albo „Zrozumiałe o co mi idzie?”. W wielu takich sytuacjach skuteczniej rozpraszamy jego obawy, powtarzając własnymi słowami to, co przed chwilą powiedział, niż gdybyśmy po prostu odparli: „(Tak, zrozumiałem”.

Pewna kobieta wzięła udział w warsztacie PBP, a wkrótce potem zgłosiła się jako wolontariuszka do pracy w szpitalu, lęgniarki poprosiły ją, żeby porozmawiała z pacjentką w szóstym wieku.

– Nieraz już jej mówiłyśmy, że wcale nie jest taka zła chora - powiedziały - i jeżeli będzie brała leki, to nastąpi poprawa, ale ona całymi dniami siedzi u siebie w pokoju i w kółko powtarza: „Chcę umrzeć. Chcę umrzeć”.

Wolontariuszka podeszła do starszej pani, która rzeczywiście siedziała w osamotnieniu i powtarzała szeptem: „Chcę umrzeć”.

- A więc chciałaby pani umrzeć - powiedziała wolontariuszka, nawiązując w ten sposób do empatii. Zdumiona pacjentka z widoczną ulgą przerwała recytację. Zaczęła mówić o tym, że nikt nie zdaje sobie sprawy z jej okropnego smutku. Wolontariuszka służyła pacjentce za zwierciadło

wkrótce w rozmowie pojawiło się tyle ciepła, że usiadły obok siebie i wzięły się w ramiona. Po paru godzinach pielęgniarki za-
pytały wolontariuszkę, jakim to czarodziejskim zaklęciem się
posłużyła, bowiem starsza pani zaczęła jeść, a także przyjmować
leki, no i wyraźnie poprawił się jej nastrój. Chociaż wcześniej
siostry nieraz usiłowały jej pomóc, doradzając i dodając otuchy,
dopiero w kontakcie z wolontariuszką pacjentka uzyskała to, cze-
go naprawdę potrzebowała: więź z drugim człowiekiem, który
zdołał usłyszeć jej głęboką rozpacz.

Sądź lustrem dla

** : m unikatów, które*

*• osą z sobą duży
odunek emocji.*

Żadne niezawodne reguły nie określają, kiedy należy spa-
rafrazować komunikat, a kiedy lepiej tego zaniechać, lecz w prak-
tyce spokojnie można założyć, że rozmówca, który nadaje komu-
nikaty o silnym ładunku emocjonalnym, będzie wdzięczny, jeśli
mu je powtórzymy własnymi słowami. Kiedy zaś z kolei my sa-
mi jesteśmy przy głosie, możemy ułatwić partnerowi zadanie,
wyraźnie sygnalizując, czy w danej chwili chcemy usłyszeć spa-
rafrazowane echo własnych słów, czy raczej nic.

Niekiedy - z szacunku dla takich czy innych norm kultu-
rowych - możemy uznać za stosowne powstrzymanie się od po-
wtórnego werbalizowania cudzych wypowiedzi. Raz na przykład
pewien Chińczyk zapisał się na warsztat PBP, żeby się nauczyć
słuchania uczuć i potrzeb, zawartych w podtekście uwag, jakie
wypowiadał jego ojciec. Ponieważ nie mógł ścierpieć krytyczne-
go, napastliwego tonu, który nieustannie słyszał w słowach ojca,
bał się go odwiedzać i czasem miesiącami unikał tych wizyt.
Dziesięć lat po wspomnianym warsztacie przyszedł do mnie i za-
meldował, że odkąd nauczył się wsłuchiwać w uczucia i potrze-
by, jego stosunki z ojcem radykalnie się zmieniły: jest teraz mię-
dzy nimi bliskość i uczuciowa więź. Lecz chociaż syn wsłuchuje
się w uczucia i potrzeby ojca, nie powtarza własnymi słowami te-
go, co od niego słyszy.

*izuj tylko
gdy sprzyja
Uczuciu
i mieniu.*

- Nigdy nie mówię wprost o tych sprawach - wyjaśnił mi
- bo w naszej kulturze nie jest przyjęte, żeby rozmawiać z kimś
wprost o jego uczuciach. Ale dzięki temu, że słowa ojca już nie
mają dla mnie napastliwego brzmienia, lecz wyrażają jego uczu-
cia i potrzeby, wytworzył się między nami doprawdy cudowny
związek.

- A więc nigdy nie porozmawia pan z nim wprost o uczu-
ciach, ale już samo to, że potrafi je pan usłyszeć w jego słowach,
dostatecznie pomaga? - spytałem.

- Właściwie chyba już dojrzałem do tego, żeby z nim po-
rozmawiać wprost - odparł. - Powstała między nami tak silna

wieź, że gdybym mu powiedział, „Tato, chciałbym z tobą be, średnio porozmawiać o tym, co obaj czujemy”, może byłby tów to zrobić.

Podczas parafrazowania bardzo ważny jest ton głosu, dy ludzie słyszą z czyichś ust własne słowa, często z prze wrażliwością reagują na choćby najlżejszy odcień krytyki czy kazmu. Źle też na nich wpływa ton deklaracyjny, który po sądzić, że objaśniamy im, co dzieje się w ich własnym wnętrzu. Lecz jeśli świadomie wsłuchujemy się w cudze uczucia i po by, z samego brzmienia naszego głosu można wyczytać, że chełpimy się niepodważalnością swojej interpretacji, tylko my, czy aby na pewno jest ona słuszna.

Za rzekomo groźnymi komunikatami stoją tylko ludzie o niezaspokojonych potrzebach i proszą nas, żebyśmy te potrzeby zaspokoili.

Musimy być także przygotowani na to, że pobudki, skłoniły nas do powtórzenia cudzego komunikatu własnymi wami, zostaną źle zrozumiane. „Nie ze mną te psychologi zagrywki!”, możemy usłyszeć w odpowiedzi. W takiej sytuacji nadal staramy się odgadnąć uczucia i potrzeby rozmówcy: może zauważymy, że nie dowierza on naszym pobudkom i nim dostrzeże w parafrazowaniu pewien sens, musi lepiej zrozumieć powodujące nami intencje. Jak już mieliśmy okazję przekonać, cały krytycyzm i napastliwość, wszelka skłonność zniewag i osądów ułatwia się, skoro tylko skupimy się na słuchu uczuć i potrzeb, utajonych w czymś komunikacie. Im więcej ćwiczymy się w takim odbiorze, tym wyraźniej uzmysłamy sobie tę prostą prawdę, że za wszystkimi komunikatami, tym dotychczas pozwalaliśmy brzmieć groźnie, stoją jedynie dzie o niezaspokojonych potrzebach, którzy proszą nas, żeby coś zrobili dla poprawy ich samopoczucia. Kiedy z tym świadomym nastawieniem odbieramy komunikaty, możemy słuchać wszystkiego, co inni mają do powiedzenia, i nigdy wydaje nam się, że nas to odczłowiecza. Odczłowieczeni czujemy się wyłącznie wtedy, gdy wpadamy w pułapkę uwłaczających wyobrażeń o innych ludziach lub myśli o naszych własnych wadach. Jak pisze znawca mitologii Joseph Campbell, „Pytanie też oni sobie o mnie pomyślą?» należy od siebie odsunąć, spłynęła na nas łaska”. Pierwsze muśnięcie tej łaski odczuwamy, gdy komunikaty, w których dotychczas słyszeliśmy krytykę zarzuty, zaczynamy odbierać jako cenne upominki, ja' w istocie są: jako nadarżającą się sposobność, żeby czymś oświecić cierpiących ludzi.

Trudny do przyjęcia komunikat staje się szansą wzbogacenia czyjegoś życia.

Jeśli często nam się zdarza, że ludzie, których wypowiedzi powtarzamy własnymi słowami, nie dowierzają naszym pob

kom i szczerości, powinniśmy może dokładniej przyjrzeć się własnym intencjom. Możliwe, że parafrazujemy cudze kwestie i posługujemy się elementami PBP w sposób czysto mechaniczny, bez wyraźnej świadomości celu, któremu wszystko to ma służyć. Możemy sobie na przykład zadać pytanie, czy aby nie jest tak, że bardziej zależy nam na poprawnym zastosowaniu metody niż na nawiązaniu kontaktu ze stojącym przed nami człowiekiem. A może - chociaż posługujemy się technikami PBP – w gruncie rzeczy idzie nam wyłącznie o to, żeby zmienić czyjeś postępowanie.

Niektórzy ludzie z dużymi oporami dają się wciągnąć w parafrazowanie, twierdząc, że to strata czasu. Pewien urzędnik miejski powiedział mi w czasie treningu:

- Płacą mi za to, żebym podawał ludziom konkretne fakty i znajdował rozwiązania, a nie bawił się w psychoterapię z każdym, kto wejdzie do mojego gabinetu.

Lecz ten sam urzędnik musiał stawiać czoło rozsierdzonym obywatelom, którzy zwracali się do niego z palącymi problemami i wychodzili zawiedzeni, z poczuciem, że w ogóle nie usłyszał tego, co mieli do powiedzenia. Niektórzy z nich zwierzyli mi potem następującą rzecz:

- Kiedy człowiek przychodzi do jego biura, on zaczyna sypać konkretami, ale nigdy się nie wie, czy przedtem usłyszał, co mu się powiedziało. A wtedy nawet te jego konkrety przestają brzmieć wiarygodnie.

Parafrazowanie to raczej oszczędność niż strata czasu. Ze studiów nad negocjacjami w zakładach pracy wynika, że konflikty rozstrzygane są dwa razy szybciej, jeśli każda strona dokładnie powtarza słowa przedmówcy, zanim mu odpowie.

Pamiętam mężczyznę, który zrazu powątpiewał w sens parafrazowania. On i jego żona przyszli na warsztat PBP w okresie, gdy borykali się z poważnymi problemami małżeńskimi. Podczas warsztatu kobieta powiedziała do męża:

- Nigdy nie słuchasz, co do ciebie mówię.

- Przecież słucham – odparł.

- Właśnie, że nie słuchasz – obstawała przy swoim.

- Niestety, chyba właśnie przed chwilą udowodni! pan, że żona ma rację – oświadczyłem. – Z pańskiej odpowiedzi w żaden sposób nie mogła wywnioskować, że naprawdę uważnie jej pan słucha.

Moje słowa zbiły go z tropu, zaproponowałem więc, że zastąpię go w tym. Chętnie na to przystał, bo sam nie najlepiej ra-

*frazowanie to
ędnosc czasu.*

dził sobie z tą rolą. Między mną a jego żoną doszło do następującej wymiany zdań:

Zona:

- Nigdy nie słuchasz, co do ciebie mówię.
- Mam wrażenie, że jesteś okropnie zawiedziona, bo chciałabyś czuć ze mną silniejszą więź, kiedy rozmawiamy - powi działem, grając rolę jej męża.

Żona wzruszyła się do łez, gdy wreszcie otrzymała to rażące potwierdzenie, że ktoś ją zrozumiał. Zwróciłem się do: ża z następującym wyjaśnieniem:

- Zapewne właśnie tego od pana się dopominała: syg zwrotnego, z którego by jasno wynikało, że jej uczucia i pot by zostały usłyszane.

Mąż osłupiał.

- I tylko o to jej szło? - spytał z niedowierzaniem. Wj wie mu się nie mieściło, że ten prosty zabieg mógł wywrze jego żonie tak silne wrażenie.

Wkrótce potem sam miał okazję doznać podobnej saty cji, gdy żona wysłała mu sygnał zwrotny w odpowiedzi na ną kwestię, którą wygłosił z wielkim przejęciem. Napawaj; usłyszana parafrazą, spojrział na mnie i oświadczył:

- No, rzeczywiście działa.

To wielkie przeżycie, kiedy otrzymujemy konkretny dc wód, że łączy nas z kimś więź empatii.

trwanie w empatii

Zanim skierujemy uwagę ku konkretnym rozwiązaniom prośbom o pomoc, dobrze jest dać rozmówcy okazję, żeby w pełni wypowiedział. Jeśli zbyt szybko próbujemy ustalić, o i właściwie prosi rozmówca, może on nie uwierzyć, że jesteś szczerze zainteresowani jego uczuciami i potrzebami, odnie natomiast wrażenie, że czym prędzej chcemy się go pozbyć rozwiązać jego problem. Co więcej, wstępny sygnał często b\ czymś w rodzaju wierzchołka góry lodowej - może zwiasto\ rychle ujawnienie uczuć dotychczas tłumionych, lecz zwiq nych z tym wstępnym sygnałem i często od mego silniejsi Nieprzerwanie skupiając uwagę na tym, co dzieje się w rozmó cy, dajemy mu szansę, żeby dokładnie zbadał i odsłonił s\ wewnętrzne „ja”. Gdybyśmy zbyt szybko zajęli się jego pre lub dali upust chęci wypowiedzenia się, moglibyśmy zahamo\ ten proces.

dzięki naszej

• *eprzerwanej*

s *-ipatii rozmówca*

- *oże głębiej wniknąć*

* *siebie.*

Załóżmy, że przychodzi do nas kobieta i mówi:

- Mój syn jest po prostu nieznośny. W ogóle mnie nie słucha.

Możemy dać odzew jej uczuciom i potrzebom, mówiąc:

- Jest pani w wyraźnej rozpaczycy i chciałaby znaleźć sposób nawiązania kontaktu z synem.

Słyszając taką parafrazę własnej wypowiedzi, partner często nabiera odwagi i zagląda w siebie. Jeśli dokładnie powtórzyliśmy jej kwestię, kobieta ma szansę doszukać się w sobie następnej warstwy uczuć, wtedy zaś powie zapewne:

- Może to moja wina. Wciąż na niego krzyczę.

Pełniąc w tej sytuacji funkcję słuchacza, pozostajemy w kontakcie z uczuciami i potrzebami, którym rozmówczyni daje wyraz, i mówimy na przykład:

- Czy ma pani poczucie wmy, ponieważ wolałaby pani być dla syna bardziej wyrozumiała, niż się to pani czasem zdarza?

Jeśli dzięki otrzymanemu od nas sygnałowi zwrotnemu kobieta utwierdzi się w przekonaniu, że ją rozumiemy, może zdoła wniknąć głębiej we własne emocje, po czym oświadczy:

- Jako matka poniosłam zupełne fiasko.

Podtrzymując kontakt z wyrażanymi przez nią uczuciami i potrzebami, pytamy:

- A więc zwątpiła pani w słuszność dotychczasowej drogi i chciałaby odtąd inaczej odnosić się do syna?

Konsekwentnie podążamy w tym kierunku, póki rozmówczyni nie wyrazi wszystkiego, co czuje w związku z omawianą sprawą.

W jaki sposób możemy się zorientować, że okazaliśmy rozmówcy wystarczająco dużo empatii? Otóż kiedy dana osoba uświadomi sobie, że wszystko, co dzieje się w jej wnętrzu, spotkało się z naprawdę empatycznym zrozumieniem, dozna ulgi. Poznamy to po równoczesnym ustąpieniu napięcia z naszego ciała. Drugi, jeszcze bardziej oczywisty znak otrzymujemy wtedy, gdy rozmówca milknie. Jeśli zaś wciąż nic jesteśmy pewni, czy proces trwał dostatecznie długo, zawsze możemy spytać: „Chciałbyś jeszcze coś powiedzieć?”.

->m, że rozmówca
i a! wystarczają-
Z JŹO empatii,
iczyć może wy-
li ne dla nas
&jszenie napię-
jb zamilknięcie.

edy własny bol uniemożliwia nam empatię

Matka nie może karmić piersią, jeżeli sama wystarczająco dobrze się nie odżywia. Podobnie rzecz ma się z nami: gdy czujemy, że mimo wszelkich starań nie możemy albo nie chcemy okazać komuś empatii, przeważnie znaczy to, że nam samym bardzo jej brakuje:

Sami potrzebujemy empatii, żeby móc ofiarować ją innym.

nie mamy z czego dołożyć do tej transakcji. Jeśli otwarcie przyznamy, że własna udręka nic pozwala nam zareagować w sposób empatyczny, może się zdarzyć, że empatię okaże nam rozmówca.

Kiedy indziej może się okazać, że najpierw musimy sami sobie posłużyć za „empatyczne pogotowie ratunkowe”, czyli z tą samą przytomnością umysłu i uwagą, jaką ofiarowujemy innym w słuchać się w to, co dzieje się w naszym wnętrzu. Dag Hammarskjöld, były sekretarz generalny ONZ, powiedział kiedyś: *J uważniej słuchasz swojego głosu wewnętrznego, tym dokładniej usłyszysz, co dzieje się na zewnątrz*”. Jeśli nauczymy się sami sobie okazywać empatię, z czasem przekonamy się, że już po kilkunastu sekundach doświadczamy naturalnego przypływu energii, która pozwoli nam nawiązać autentyczny kontakt z cudzymi przeżyciami. A jeśli to się nie uda, jest jeszcze kilka innych rozwiązań.

Możemy zacząć krzyczeć - bez agresji. Pamiętam, jak dyś przez trzy dni pośredniczyłem w negocjacjach między dwoma gangami, które od dłuższego czasu wzajemnie się tępiły. Jeden gang nazywał się Czarni Egipcjanie, drugi - Komenda Policji z East St. Louis. Wynik brzmiał: dwa do jednego. Trzy w ciągu miesiąca. Przez trzy burzliwe dni usiłowałem doprowadzić do tego, żeby te dwie grupy wysłuchały się nawzajem i ognęły porozumienie. Kiedy ostatniego wieczoru wracałem tem do domu, myślałem już tylko o tym, że nigdy więcej chcę uwikłać się w żaden konflikt.

Ledwie wszedłem kuchennymi drzwiami, zobaczyłem; moje dzieci się biją. Nie miałem dość energii, żeby im okazać empatię, więc krzyknąłem, bez agresji:

- Słuchajcie, jest mi strasznie ciężko! Akurat teraz naprawdę nie mam ochoty zajmować się waszą bijatyką! Chcę tylko odrobiny spokoju i ciszy!

Mój starszy syn, podówczas dziewięcioletni, stanął i wryty, spojrzał na mnie i spytał:

- Chcesz o tym pogadać?

Niejednokrotnie przekonywałem się, że gdy umiemy powiedzieć własny ból bez osłonek, a zarazem nikogo o nic i obwiniać, nawet do udręczonych ludzi czasem dociera, ci potrzebujemy. Oczywiście nie należy wtedy krzyczeć: „Co napadło? Nie umiecie lepiej się zachować? Dopiero co wrócić do domu po ciężkim dniu!”. Lepiej też nie sugerować, że słuchacze niewłaściwie postępują. Krzycząc bez agresji, po prostu kierujemy uwagę otoczenia na nasz ból oraz na to, w danej chwili rozpaczliwie potrzebujemy.

Lecz jeśli równocześnie druga strona doznaje tak silnych uczuć, że nie potrafi nas ani usłyszeć, ani zostawić w spokoju, jest jeszcze trzecie wyjście: oddalamy się z miejsca akcji. Mamy wtedy szansę odpocząć i pobrać odpowiednią dawkę empatii, dzięki której będziemy mogli potem wrócić do tej konfliktowej sytuacji, ale już w innym nastroju.

"reszczenie

Empatia to pełne szacunku zrozumienie cudzych przeżyć. Często zdarza się, że zamiast empatii mamy wielką ochotę udzielać rad, dodawać otuchy i objaśniać swoje własne stanowisko lub opowiadać, co czujemy. Aby jednak móc ofiarować komuś empatię, trzeba opróżnić swój umysł i całym sobą wysłuchać drugiego człowieka.

Zasady PBP stwierdzają, że niezależnie od tego, w jakich słowach wypowiada się rozmówca, mamy po prostu wsłuchać się w jego spostrzeżenia, uczucia, potrzeby i prośby. Potem możemy uznać, że warto własnymi słowami powtórzyć jego komunikat - na tyle dokładnie, na ile go zrozumieliśmy. Robimy to z empatią, dając rozmówcy sposobność pełnego wypowiedzenia się, nim z kolei zajmiemy się konkretnymi rozwiązaniami lub prośbami o pomoc.

Zeby móc innym ofiarować empatię, sami także jej potrzebujemy. Ilekroć czujemy, że schodzimy na pozycje obronne lub nie potrafimy wykrzesać z siebie ani odrobiny empatii, powinniśmy: a) przerwać na chwilę, wziąć kilka oddechów, okazać empatię samym sobie, b) krzyknąć bez agresji albo c) odpocząć.

PBP w działaniu: Zona nawiązuje kontakt z umierającym mężem

U pewnego pacjenta niedawno stwierdzono zaawansowane stadium raka płuc. W poniższej scenie, która rozgrywa się u niego w domu z udziałem pielęgniarki przychodnej, samego pacjenta i jego żony, ma on ostatnią szansę nawiązać z żoną kontakt uczuciowy i porozmawiać o własnym umieraniu, zanim pojedzie do szpitala. Zona zaczyna rozmowę z pielęgniarką od skarg na fizjoterapeutkę, która z mową się jej mężem w ramach wizyt domowych.

Zona: To zła terapeutka.

Pielęgniarka: *(z empatią wstuchuje się w uczucia i potrzeby żony)* Jest pani gniewana? Wolalaby pani, żeby opieka nad mężem miała im jakość?

Zona: Ona w ogóle nic nie robi. Jak podskoczył mu puls, kazała mu przestać chodzić.

Pielęgniarka: *(nadał wstuchuje się w uczucia i potrzeby żony)* Boi się pani, że jeśli fizjoterapeutka nie zmobilizuje męża, nie uda mu się odskakać siłą? Chciałaby pani, żeby mąż wyzdrowiał, i pewnie s ten strach?

Zona: *(z płaczem)* No właśnie, okropnie się boję!

Pielęgniarka: Boi się pani go stracić?

Zona: No właśnie! Od tak dawna jesteśmy razem.

Pielęgniarka: *(starając się dotrzeć do uczuć głębszych niż strach)* Niepokoi pani myśl, jak pani to zniesie, jeśli mąż umrze?

Zona: Wręcz nie umiem sobie wyobrazić życia bez niego. Zawsze na każde moje zawołanie. Zawsze.

Pielęgniarka: Smuci panią myśl o życiu bez niego?

Zona: Tylko on mi został. Wie pani, nic mam nikogo więcej. Cóż nawet rozmawiać ze mną nie chce.

Pielęgniarka: Mam wrażenie, że mówi pani o córce z wielkim żalem, chciałaby pani być z nią w innych stosunkach.

Zona: Pewnie, że bym chciała, ale ona jest taka samolubna, wiem, po co w ogóle rodziłam dzieci. Dużo teraz z tego mam.

Pielęgniarka: Odnoszę wrażenie, że jest pani trochę rozgniewana i rozczuwana, bo chciałaby pani, żeby rodzina bardziej panią wspierała w czasie choroby męża.

Zona: No właśnie, on jest tak ciężko chory. Nie wiem, jak sama na dam radę przez to przejść. Nie mam nikogo... nie mam nawet z kim pogadać, chyba że akurat teraz z panią. Nawet sam nie chce o tym rozmawiać.... Pani spojrzysz! *(mąż u milczy z niewzruszoną miną)* Nic nie mówi!

- Pielęgniarka: Jest pani smutno, bo chciałaby pani, żebyście umieli nawzajem się wspierać i czuć ze sobą silniejszą więź?
- Zona: Tak (*milknie na chwilę, po czym wyraża prośbę*). Proszę z nim porozmawiać tak jak ze mną.
- Pielęgniarka: (*starając się dokładnie zrozumieć potrzebę, utajoną w prośbie żony*) Chce pani, żeby ktoś wysłuchał męża w sposób, który pomógłby mu wyrazić uczucia, które w nim się kłębią?
- Zona: Tak, tak, właśnie o to mi chodzi! Niech poczuje, że może swobodnie mówić. Chcę też wiedzieć, co 011 teraz czuje. (*Kierując się tym, co intuicyjnie odgadła pielęgniarka, żona może najpierw uświadomić sobie, czego chce, a potem dobrać odpowiednie słowa, żeby to swoje pragnienie ujawnić. Jest to kluczowa chwila: ludzie często nie bardzo potrafią ustalić, czego sobie życzą w danej sytuacji, chociaż mogą całkiem dokładnie wiedzieć, czego nie chcą. Widzimy, że wyraźne życzenie – „Proszę z nim porozmawiać tak jak ze mną” – jest darem, który pozwala rozmówcy działać. Pielęgniarka teraz już wie, co ma zrobić, jeśli chce pozostać w zgodzie z życzeniami żony pacjenta. Zmienia to całą atmosferę w pokoju. Kobiety zaczynają współpracować i obie są przy tym nastawione współczująco*).
- Pielęgniarka: (*zwraca się do męża*) jakie uczucia wzbudziło w panu wyznanie żony?
- Mąż: Bardzo ją kocham.
- Pielęgniarka: Jest pan zadowolony, że ma pan okazję o tym z nią porozmawiać?
- Mąż: Tak, musimy o tej sprawie pomówić.
- Pielęgniarka: Zechciałby pan powiedzieć, jak pan się czuje w związku z tym, że ma pan raka?
- Mąż: (*po krótkim milczeniu*) Niezbyt dobrze. (*Słowa „źle” i „dobrze” często pojawiają się w opisach uczuć, gdy człowiek jeszcze nie zdołał dokładnie rozpoznać emocji, której doświadcza. Gdyby ten mężczyzna dokładniej wyraził swoje uczucia, pomogłoby mu to nawiązać kontakt emocjonalny z żoną*).
- Pielęgniarka: (*zachęcająco, żeby wyraźniej sprecyzował to, o co mu idzie*) Boi się pan umierania?
- Mąż: Nie to, że się boję. (*Zauważcie, że nietrafny domysł pielęgniarki wcale nie zakłóca płynności dialogu*).
- ielęgniarka: Czuje pan gniew na myśl o umieraniu? (*Ponieważ pacjent ma trudności z werbalizacją swoich wewnętrznych doświadczeń, pielęgniarka stara się mu w tym pomóc*).
- ¹ --ż: Nie, to nie jest gniew.

- Pielęgniarka: *(po dwóch nieudanych próbach odgadnięcia, co pacjent ma na myśli, postanawia uzewnętrznić własne uczucia) Teraz już naprawdę nic bardzo wiem, co pan właściwie czuje. Może sam by mi pan powiedział?*
- Mąż: Chyba zastanawiam się, jak ona sobie beze mnie poradzi.
Boi się pan, że żona bez pana pomocy nie będzie umiała pokirować własnym życiem?
- Pielęgniarka: Tak. Boję się, będzie za mną tęskniła.
- Mąż: *(Wie, że umierający często czepiają się życia z obawy o bliskich, których pozostawią na świecie. Czasem dopiero wtedy pozwalają sobie odejść, gdy się upewnią, że bliscy zdołają pogodzić się z ich śmiercią).*
- Pielęgniarka: Chciałby pan usłyszeć, co czuje żona, słysząc te pańskie słowa"
- Mąż: Tak.

Tu do rozmowy włącza się żona. W obecności pielęgniarki małżonkowie zaczynają otwarcie ze sobą mówić. Na początku dialogu żona skrytykowała fizjoterapeutkę, lecz gdy po krótkiej wymianie zdań poczuła, że jej słowa spotykają się z empatycznym zrozumieniem, zdołała sobie uświadomić, czego naprawdę pragnie: głębszej więzi z mężem w tym przełomowym momencie ich wspólnego życia.

D otęga empatii

patia, która leczy

*pozwała nam
ć swój świat
nowym
i pójść dalej".*

Carl Rogers tak kiedyś opisał wpływ empatii na ludzi, którym ją się okazuje: „Kiedy (...) ktoś naprawdę cię słyszy i wcale przy tym nie osądza, nie próbuje brać za ciebie odpowiedzialności ani cię kształtować, jest to cholernie dobre uczucie. (...) Kiedy ktoś mnie wysłucha, mogę zobaczyć swój świat w całkiem nowym świetle i pójść dalej. To zdumiewające, jak na pozór nierozwiązywalne problemy nagle dają się rozwiązać, gdy ktoś cię słucha. I jak chaos - zdawałoby się, nieuleczalny - osiąga względną klarowność, kiedy zostaniemy wysłuchani”.

Świetną historię o empatii opowiedziała mi dyrektorka pewnej szkoły eksperymentalnej. Otóż wróciła kiedyś z przerwy obiadowej i zastała w swoim gabinecie Milly, uczennicę jednej z klas podstawowych. Dziewczynka była wyraźnie przygnębiona. Dyrektorka usiadła obok niej, a wtedy Milly spytała:

- Pani Anderson, czy zdarzył się pani kiedyś taki tydzień, kiedy na każdym kroku robiła pani komuś krzywdę, i to całkiem niechcący?

- Tak – odparła dyrektorka. - Chyba rozumiem, co masz na myśli.

Na to Milly zaczęła szczegółowo opowiadać, co jej się w tym tygodniu przytrafiło.

- Byłam już mocno spóźniona na bardzo ważne zebranie - opowiadała dalej dyrektorka. - Siedziałam w płaszczu i niccier-

z »Je czego...



pliwiałam się, bo wiedziałam, że czeka na mnie spora grupa ludzi, więc zapytałam: „Milly, co mogę dla ciebie zrobić? „. Milly wyciągnęła rękę chwyciła mnie za ramiona, spojrzała prosto w oczy i powiedziała bardzo stanowczym tonem: „Pani Anderson, niczego nie mi si pani robić. Niech pani tylko posłucha”.

- Była to jedna z najważniejszych lekcji jakie dostałam w życiu - ciągnęła pani Anderson - a w dodatku udzieliło mi jej dziecko, myślałam więc: „Mniejsza o tych dorosłych* którzy na mnie czekają!”. Milly i ja przesiedliśmy się na ławkę, żeby nam było wygodniej. Przytuliłam ją

siebie, a ona położyła mi głowę na piersi, objęła mnie jedną w tali i mówiła, póki się do końca nie wygadała. I wie pan Wcale nie zajęło to tak znów wiele czasu.

Do najbardziej satysfakcjonujących chwil w mojej należą te, gdy ludzie mówią mi, jak dzięki PBP wzrosła umiejętność nawiązywania empatycznego kontaktu z otoczeniem. Moja szwajcarska przyjaciółka Laurence opowiedziała jak wyprowadziło ją z równowagi, kiedy jej sześciolatek gniewnie wymaszerował z pokoju, zanim skończyła adresować do niego kwestię. Isabelle - jej dziesięcioletnia córka, która przedtem wzięła wraz z nią udział w warsztacie PBP -

działa:

- Widzę, że strasznie się rozgniewałaś, mamo. Wolałabym żeby z tobą rozmawiał, kiedy sam jest rozgniewany, a nie uczył w połowie twojego zdania.

Po tych słowach córki Laurence ku swemu zdumieniu tychmiast poczuła, że wyraźnie się rozluźnia, a gdy syn wrócił do pokoju, potrafiła zdobyć się na większą wyrozumiałość jego.

Pewna wykładowczyni z college'u opowiedziała jak zmieniły się stosunki między tamtejszymi studentami a pedagogicznym, odkąd kilkoro profesorów nauczyło się z empatią oraz bardziej szczerze i otwarcie uzewnętrzniać uczucia i myśli:

- Studenci zaczęli coraz wyraźniej się otwierać i dzielić nam z rozmaitych problemów osobistych, które przeszli im w nauce. A im więcej o tym mówili, tym lepiej radziła im ze studiami. Chociaż pochłaniało to mnóstwo czasu, nie nam go szkoda. Niestety, dziekan w końcu się zdenerwo-

wiedział, że to nie poradnia, tylko uczelnia, więc powinniśmy więcej zajmować się nauczaniem, a mniej rozmawiać ze studentami.

Kiedy spytałem, jak profesorowie odnieśli się do tej decyzji dziekana, odparła:

– Potraktowaliśmy jego zatroskanie sytuacją w sposób empatyczny. W głosie dziekana usłyszeliśmy obawę, że wdajemy się w coś, z czym sobie w końcu nie poradzimy. Nie uszło też naszej uwagi to, że dziekan chciał się upewnić, czy aby nasze rozmowy ze studentami nie odbywają się kosztem ćwiczeń i wykładów. Wyraźnie ulżyło mu, kiedy go w ten sposób wysłuchaliśmy. Nie zaniechaliśmy rozmów ze studentami, bo dziekan sam zauważył, że im więcej ich słuchamy, tym lepsze mają wyniki w nauce.

Kiedy pracujemy w hierarchicznie zorganizowanej instytucji, w wypowiedziach osób zajmujących wyższe stanowiska skłonni jesteśmy słyszeć komendę lub osąd. Nawet jeśli łatwo nawiązujemy empatyczny kontakt z ludźmi równymi sobie albo niżej od nas uplasowanymi w hierarchii, w obecności tych, których postrzegamy jako „zwierzchników”, możemy przyjmować postawę obronną bądź uderzać w ton przeproszający. Właśnie dlatego szczególnie ucieszył mnie fakt, że profesorowie pamiętali o potrzebie okazania empatii nie tylko studentom, lecz i dziekanowi.

Więcej trudności sprawia nam okazywanie empatii ludziom, którzy przynajmniej na pozór górują nad nami władzą, wpływami lub stanem posiadania.

patia i umiejętność obnażania własnej zbrojności

M s *niejsza empatia*
nas
~ówcą, tym
_e mamy
cie
zeństwa.

Ponieważ PBP wymaga od nas obnażania najgłębszych uczuć i potrzeb, może nam czasem być trudno mówić tym językiem. Uzewnętrznianie siebie staje się jednak łatwiejsze, gdy nawiązujemy empatyczny kontakt z innymi ludźmi, wtedy bowiem dotykamy ich człowieczeństwa i uprzytamniamy sobie, jak wiele mamy z nimi wspólnego. Im lepszy zyskujemy kontakt z uczuciami i potrzebami, utajonymi w cudzych słowach, tym mniej przeraża nas otwieranie się przed otoczeniem. Zwykle najbardziej wzdramy się przed odsłonięciem własnej bezbrójności, gdy nie chcemy zrzucić maski „twardego człowieka”, ponieważ boimy się, że bez niej stracimy autorytet i już nie będziemy panowali nad sytuacją.

Pewnego razu obnażyłem swoją bezbronność wół członków ulicznego gangu z Cleveland. Przyznałem mianowicie, że ich zachowanie sprawia mi przykrość i że chciałbym, okazywali mi więcej szacunku.

- Patrzcie go - rzeki na to jeden z nich. - Jest mu przy! Też mi zmartwienie!

Jego koledzy wybuchnęli śmiechem. Miałem kilka reaa do wyboru. Mogłem uznać, że wykorzystali moją bezbronność (byłoby to więc wyjście pierwsze - obwinianie innych) lub nieść się z empatią do uczuć i potrzeb, które skłoniły ich do kiego, a nie innego zachowania (wyjście czwarte).

Póki jednak trwamy w przeświadczeniu, że nas poniżej i wykorzystano, ból, gniew albo strach może nam uniemożliwić empatię. Musimy wtedy fizycznie wycofać się z danej sytuacji, by samym sobie dać nieco empatii lub zaczerpnąć jej z zaufane źródła. Kiedy już dogrzebiemy się do potrzeb, które uruchor w nas wspomniana sytuacja, i uzyskamy dla nich stosowną empatii, będziemy gotowi wrócić na miejsce konfliktu i odi się empatycznie do pozostałych jego uczestników. W bolesr sytuacjach radzę najpierw znaleźć dla siebie trochę empatii, niej bowiem nie da się przekroczyć bariery myśli, które zapr ją nas i uniemożliwiają rozpoznanie naszych głębokich potrzeb;

Kiedy uważnie wsłuchałem się w to, co powiedział człc gangu („Patrzcie go, jest mu przykro. Też mi zmartwienie a także w wywołany jego słowami śmiech, dotarło do mnie, chłopcy są zirytowani i nie chcą, aby nimi manipulowano i dzano ich w poczucie winy. Być może nauczyli się reae w ten sposób pod wpływem ludzi, którzy w analogicznych acjach o tym, że jest im przykro, mówili tonem dezaprobaty, spytałem chłopców o to wprost, nie mam więc pewności, czw
rze zgadłem. Lecz już sam fakt, że w ten, a nie inny sj ukierunkowałem swoją uwagę, pozwolił mi nie odnieść sięj ich zachowania w sposób osobisty ani nie rozgniewać. Zc potępić ich za to, że mnie wyśmiali i zlekceważyli, wsłucł się w ból i potrzeby, które nimi powodowały.

- Kit nam tu wciskasz, koleś! - wybuchnął jeden z nic A jak by tu byli ludzie z innego gangu i oni mieliby splanuwy, me? Mówisz, żeby nic nie robić, tylko z nimi gadać? Akurar

Wszyscy znowu się roześmiali, a ja znowu skupiłem ich uczuciach i potrzebach.

- Najwyraźniej nie macie ochoty uczyć się czegoś, ✓ znajduje zastosowania w sytuacjach z waszego życia? - powiedz

- No. Jakbyś mieszkał w naszej dzielnicy, też byś wiedział, że gadasz bzdury.

- Czyli wolelibyście mieć pewność, że ten, kto próbuje was czegoś nauczyć, wie to i owo o waszej dzielnicy?

- Jasne. Tu się przecież kręcą tacy faceci, co by cię rozwalili, zanim byś zdążył powiedzieć dwa słowa!

- A wy chcielibyście mieć pewność, że ten, kto próbuje was czegoś nauczyć, zdaje sobie sprawę, jaka to niebezpieczna dzielnica?

Nadal w ten sposób ich słuchałem, czasem ujmując w słowa to, co udało mi się usłyszeć, a czasem nie. Po trzech kwadransach wyczułem zmianę: uwierzyli, że naprawdę ich rozumiem. Obecny w pokoju terapeuta, który prowadził ten program, też poczuł różnicę i spytał:

słuchamy

ch uczuć

*: : trzeb, bardzo
przez to
my.*

- Co sądzicie o tym człowieku?

Chłopak, który najbardziej dał mi się we znaki, odparł:

- To najlepszy prelegent, jakiego tu dotąd mieliśmy.

- Ale przecież pan nic nie zdążył powiedzieć! - ze zdumieniem szepnął mi terapeuta.

Lecz tak naprawdę powiedziałem im bardzo dużo: dowiodłem, że nie mogą mi zademonstrować niczego, co nie dałoby się przełożyć na język wspólnych wszystkim ludziom uczuć i potrzeb.

zładowywanie niebezpiecznych sytuacji zięki empatii

Jeśli umiemy okazywać empatię w chwilach wielkich napięć, możemy dzięki temu zapobiec przemocy.

Nauczycielka z czarnego getta w St. Louis opowiedziała mi, jak pewnego dnia została po lekcjach w szkole, żeby pomóc opóźnionemu uczniowi, chociaż nauczycieli uprzedzono, że dla własnego bezpieczeństwa powinni wychodzić ze szkoły zaraz po ostatnim dzwonku. Nagle do klasy wtargnął miody nieznajomy mężczyzna, po czym doszło do następującej wymiany zdań:

Mężczyzna: Ściągaj lachy.

Nauczycielka: *{zauważa, że intruz cały się trzęsie}* Czuję, że ta sytuacja cię przeraża.

Mężczyzna: Słyszalaś? Ściągaj lachy, do cholery!

Nauczycielka: Czuję, że jesteś w tej chwili strasznie wkurzony i chcesz, żebym zrobiła, co mi każesz.

Mężczyzna: No chyba! Ajak nie posłuchasz, to nieźle obezwiesz.

Nauczycielka; Chciałabym, żebyś mi powiedział, czy mogę zaspokoić twoje potrzeby w jakiś inny sposób, który mnie rj« zabol.

Mężczyzna: Ściągaj łachy, mówię.

Nauczycielka: Słyszę w twoim głosie, że bardzo tego pgniesz. Ale chciałabym, żebyś wiedział, jak strasznie się boję i ka to dla mnie okropna sytuacja. Byłabym ci ogromnie wdzi na, gdybyś wyszedł, nie robiąc mi krzywdy.

Mężczyzna: Dawaj torebkę.

Nauczycielka dała nieznanemu torebkę i odetcl z ulgą: w końcu jednak jej nie zgwałcił. Opowiadała później, za każdym razem, gdy okazywała młodemu człowiekowi em: tię, czuła, jak słabnie w nim determinacja, żeby ją zgwałcić.

Funkcjonariusz policji miejskiej, uczestniczący już w rymś z rzędu warsztacie PBP, na powitanie opowiedział mi stępującą historię:

Cale szczęście, że na poprzednich zajęciach ćwiczyłeś z nami okazywanie empatii rozgniewanym ludziom. W kilka dni później pojechałem do jednego blokowi-ska, żeby kogoś aresztować. Kiedy go wyprowadzałem, dookoła radiowozu stało chyba z sześćdziesiąt osób i wszyscy na mnie wrzeszczeli: „Puść go! On nic nie zrobił! Policja to świnię i rasiści!”. Nie bardzo wierzy-łem, że empatia poskutkuje, ale nie miałem wyboru. Zacząłem więc odsyłać im z powrotem emocje, który-mi mnie bombardowali. Mówiłem na przykład: „Nie wierzycie, że mam swoje powody, żeby aresztować te-go człowieka? Myślicie, że to zwykły przejaw rasi-zmu?”. Po kilku minutach ich wrogość osłabła. W koń-cu rozstąpili się i dali mi przejść do radiowozu.

Chciałabym jeszcze przytoczyć historię o tym, jak pewi młoda kobieta dzięki empatii poradziła sobie z groźbą przer cy, pełniąc nocny dyżur w ośrodku odtruwania narkomanć w Toronto. Opowiedziała o tym zdarzeniu podczas drugie warsztatu PBP, w jakim brała udział. W kilka tygodni po pier szym warsztacie, o jedenastej wieczorem jakiś mężczyzna, wtf raźnie pod wpływem narkotyków, wszedł prosto z ulicy i zazaĄ dał, żeby mu przydzielono pokój. Kobieta zaczęła tłumaczyć, na tę noc wszystkie pokoje są już zajęte. Właśnie miała mu dać

kartkę z adresem innego ośrodka detoksykacji, gdy powalił ją na ziemię.

- Zanim się połapałam, co się dzieje, usiadł mi na piersi i przyłożył nóż do gardła. „Nie oszukuj, suko! - wrzasnął. Wiem, że masz pokójf”.

W tym momencie kobieta zastosowała w praktyce to, czego nauczyła się na warsztacie PBP. Zaczęła mianowicie wsłuchiwać się w uczucia i potrzeby napastnika.

- Ze też o tym pamiętałaś w takich okolicznościach! - rzekłem z podziwem.

- Ajaki miałam wybór? W rozpaczliwej sytuacji każdy może stać się mistrzem porozumienia! Wiesz, Marshall, bardzo mi pomogła jedna twoja rada z poprzedniego warsztatu. Tak naprawdę to chyba uratowała mi życie.

- Która rada?

- Powiedziałeś nam wtedy, że w obliczu cudzego gniewu nigdy nie należy zaczynać zdania od „ale”. Gotowa byłam wdać się z tym człowiekiem w dyskusję. Miałam już mu powiedzieć: „Ale przecież ja nie mam wolnego pokoju!”, lecz nagle przypomniałam sobie twoją radę. Dokładnie utkwiła mi w pamięci, bo zaledwie tydzień wcześniej matka w trakcie kolejnej kłótni powiedziała: „Mam ochotę cię zabić, kiedy każdą odpowiedź zaczynasz od «ale»!”. Skoro moja własna matka dostatecznie się rozgniewała, żeby mnie zabić za to jedno słówko, sam pomyśl, co by zrobił ten facet? Gdybym wtedy, kiedy się na mnie wydzierał, zaprotestowała: „Ale przecież ja nie mam pokoju!”, z pewnością poderznąłby mi gardło. Wzięłam więc tylko głęboki oddech i powiedziałam: „Wygląda na to, że strasznie się pan wściekł i koniecznie chce pan dostać pokój”. „Może i jestem narkomanem - krzyknął w odpowiedzi - ale Bóg mi świadkiem, że ja też zasługuję na odrobinę szacunku. Mam już dość tego, że nikt mnie nie szanuje. Nawet moi rodzice. Potrafię wymusić szacunek dla siebie!”. Skupiając się wyłącznie na jego uczuciach i potrzebach, spytałam: „Ma pan już dość tego, że ludzie traktują pana z mniejszym szacunkiem, niż by pan chciał?”.

*t w obliczu
o gniewu
.ale”, okaz*

- Jak długo w sumie trwała ta scena? - zapytałem.

- Od tego momentu jeszcze jakieś trzydzieści pięć minut.

- Musiałaś być chyba przerażona.

- Tylko na samym początku, bo gdy wymieniliśmy po kilka zdań, wyraźnie uwidoczniło się jeszcze jedno zjawisko, o którym mówiłeś. Otóż kiedy zaczęłam się wsłuchiwać w jego uczucia i potrzeby, przestał być dla mnie potworem. Przekonałam się wte-

*Ludzie przestają
nam się wydawać
potworni, kiedy
wsluchujemy się
w ich uczucia
i potrzeby.*

dy, że - zgodnie z tym, co nam powiedziałeś - kiedy ludzie robią na nas wrażenie potworów, w rzeczywistości wcale nie są potworami: to tylko ich język i zachowanie sprawia, że nie dostrzegamy ich człowieczeństwa. Im dokładniej udawało mi się skoncentrować na uczuciach i potrzebach tego rzekomego potwora, tym wyraźniej widziałam w nim zrozpaczonego człowieka, którego potrzeby me są zaspokajane. Uwierzyłam, że jeśli na tym właśnie skupię uwagę, nic złego mi się nie stanie. Kiedy wreszcie dostał ode mnie tyle empatii, ile potrzebował, wstał i schował nóż, a ja pomogłam mu znaleźć wolny pokój w innym ośrodku.

Byłam zachwycony, że nauczyła się reagować empatycznie na tak skrajne sytuacje. Zapytałam więc z ciekawością:

- Ale po co tu w ogóle przyszedłaś? Wszystko wskazuje na to, że po mistrzowsku opanowałaś PBP i powinnaś uczyć innych tego, co sama już umiesz.

- Dopiero teraz potrzebuję twojej pomocy, żeby zmierzyć się z naprawdę trudną sprawą.

- Az boję się spytać. Co może być trudniejsze od sytuacji którą przed chwilą opisałaś?

*Czasem trudno jest
odnieść się z empatią
do osób najbliższych.*

- Musisz mi pomóc dogadać się z matką. Chociaż tak głęboko wniknęłam w kwestię „ale”, wiesz, co się stało? Kiedy zajutrz przy kolacji zrelacjonowałam matce tę całą przygodę, parła: „Ojciec i ja dostaniemy przez ciebie zawału, jeżeli dalej dziesz tam pracować. Koniecznie musisz znaleźć inną pracę. Jak myślisz, co jej powiedziałam: „Ależ mam, przecież to j moje życie!”.

Był to najlepszy przykład, jak trudno jest odnosić się z empatią do własnych krewnych!

empatia w obliczu odmowy

*Empatia wobec
cudzego „nie” chroni
nas przed zbyt
osobistym potraktowaniem
tej odmowy.*

Ponieważ cudze „nie” bądź „nie chcę” często interpretujemy ko gest odtrącający, ważne jest, żebyśmy umieli właśnie takie komunikaty przyjmować z empatią. Jeżeli bierzemy je do siebie, możemy czuć się urażeni, nie rozumiejąc przy tym, co tak naprawdę dzieje się we wnętrzu partnera. Gdy jednak świadomości ogarniemy uczucia i potrzeby kryjące się za odmową, dowiadujemy się, jakie pragnienia tej drugiej uniemożliwiają jej spełnienie naszych życzeń.

I tak na przykład podczas przerwy w warsztacie spotkałam pewną kobietę, czy by się nie wybrała ze mną i z resztą uczniów do pobliskiej lodziarni.

- Nie! - odparła szorstko. Jej ton sprawił, że odczytałem tę odpowiedź jako odtrącenie, zaraz jednak przypomniałem sobie, że należy dostroić się do uczuć i potrzeb rozmówcy, które mogą być zaszyfrowane w jej zwięzłym „nie”.

- Czuję, że się gniewasz - powiedziałem. - Czy istotnie tak jest?

- Nie – odrzekła. – Po prostu nie chcę, żeby mnie poprawiano za każdym razem, kiedy otworzę usta.

Teraz z kolei poczułem, że jest raczej załękiona niż rozgniewana. Pragnąc się co do tego upewnić, spytałem:

- A więc masz wiele obaw i chciałabyś uniknąć sytuacji, z którą wiązałoby się ryzyko, że twój sposób porozumiewania się będzie poddawany osądom?

- No właśnie - przytaknęła. - Bez trudu potrafię sobie wyobrazić, jak siedzimy w lodziarni, a ty zwracasz uwagę na wszystko, co mówię.

I wtedy odkryłem, że mój sposób nadawania sygnałów zwrotnych podczas warsztatu napawają lękiem. Gdy jednak odniosłem się z empatią do komunikatu, jej odmowa przestała być dla mnie taka przykra: usłyszałem bowiem, że ta kobieta nie chce stać się celem tego rodzaju sygnałów zwrotnych w miejscu publicznym. Zapewniłem ją, że przy osobach postronnych w żadnym razie nie stawiałbym jej stopni za to, jak porozumiewa się z otoczeniem, po czym wspólnie naradziliśmy się, jak mógłbym w dalszej części warsztatu komentować jej zachowanie, żeby nie urazić jej uczuć. No i w końcu poszła z nami na lody.

atya potrafi ożywić drętwą rozmowę

Każdemu z nas zdarza się uwikłać w drętwą rozmowę. Czasem na przyjęciu słuchamy czyichś słów, nie czując żadnego związku z tym, kto je wymawia. Lub też wpadamy w szpony niemiłosiernego gaduły. Kiedy tracimy kontakt z uczuciami i potrzebami, tkwiącymi u źródła wypowiedzianych słów, i z prośbami, które towarzyszą tym potrzebom, rozmowy stają się kompletnie martwe. Jest to częste zjawisko, gdy ludzie mówią, nie uświadamiając sobie, co tak naprawdę czują, czego potrzebują lub o co proszą. Nie uczestniczymy wtedy w wymianie energii życiowej między ludźmi, lecz pozwalamy, żeby wrzucano w nas słowa jak do kosza na śmieci.

Jak i kiedy należy przerwać drętwą rozmowę, żeby przywrócić jej życie? Moim zdaniem, najlepiej zrobić to wtedy, gdy usłyszeliśmy o jedno słowo więcej, niżbyśmy chcieli. Im dłużej

Aby ożywić drętą rozmowę, przerwij rozmówcy, ale zrób to z empatią.

zwlekamy, tym trudniej potem, kiedy wreszcie postanowimy przejąć inicjatywę, me przekroczyć granic uprzejmości. Przerwywamy rozmówcy nie po to, by samemu dorwać się do głosu, lecz by pomóc mu nawiązać kontakt z energią życiową, utajoną w jego własnych słowach.

W tym celu dostrajamy się do hipotetycznych uczuć i potrzeb rozmówcy. Jeśli nasza ciotka po raz kolejny opowiada, jak to przed dwudziestu laty mąż zostawił ją samą z dwojgiem maleństw, możemy przerwać jej, mówiąc:

- 'Mam wrażenie, ciociu, że do dziś tego nie przeboleła i wciąż żałujesz, że nie potraktowano cię sprawiedliwiej.

Ludzie nie są świadomi tego, że w wielu sytuacjach potrzebują właśnie empatii. Nie zdają też sobie sprawy, że mają większe szanse ją uzyskać, gdy uzewnętrzną swoje żywotne uczucia i potrzeby, niż kiedy będą w kółko snuć opowieści o niegdysiejszych mozolach i niesprawiedliwych wyrokach losu.

Rozmowę można też ożywić, szczerze wyrażając pragnienie bliższej więzi z resztą uczestników i pytając, jak ich zdanie dałoby się ją stworzyć. Na pewnym przyjęciu znalazłem w kręgu osób, które wylewały z siebie istne potoki słów, jednak miałem wrażenie, że jest to zupełnie drętwa gadanina.

- Przepraszam - wtrąciłem w końcu, zwracając się do \langle dziewiątki rozmówców. - Zaczynam się niecierpliwić, bo chcę bym mieć z państwem lepszy kontakt, ale nasza rozmowa stwarza akurat takiej więzi, jakiej bym pragnął. Ciekaw jestem czy nasz dotychczasowy dialog zaspokaja państwa potrzeby, a jeśli tak, to jakie.

Wszyscy dziewięcioro wytrzeszczyli na mnie oczy, jak wrzucił szczura do wazy z ponczem. Na szczęście pamiętałem by dostroić się do uczuć i potrzeb, którym ci ludzie milcząco li wyraz.

- Czy zarytowałem państwa tym, że przerwałem rozmowę bo woleliby państwo prowadzić ją dalej? - spytałem.

Milczenie trwało jeszcze chwilę, po czym jeden z uczestników powiedział:

- Nie, wcale nie jestem zarytowany. Po prostu zastanawiałem się nad pańskim pytaniem. Nie, dotychczasowa rozmowa nie sprawiała mi żadnej przyjemności. Wręcz przeciwnie, byłem nią szczerze znudzony.

I powiedział to właśnie ten mężczyzna, który w owej twojej rozmowie najaktywniej uczestniczył! Zdziwiła mnie twoja odpowiedź, bo jeszcze wtedy nie wiedziałem, że słowa,

To, co nudzi słuchacza, nudzi też mówcę.

wydają się drętwe słuchaczowi, mają równie drętwy smak dla tego, kto je wymawia.

*wola, żeby
acze im
ali, niż żeby
li, że słuchają.*

Zastanawiacie się, skąd czerpie się odwagę, żeby bez pardonu przerwać komuś w pół zdania? Otóż przeprowadziłem kiedyś sondaż, zadając jego uczestnikom następujące pytanie: „Jeśli wypowiedzicie więcej słów, niż pragnie usłyszeć wasz rozmówca, to wolicie, żeby udawał, że słucha, czy żeby wam przerwał? „. Spośród całego tłumu respondentów tylko jeden nie życzył sobie, żeby mu przerywano. Ich odpowiedzi dodały mi otuchy, przekonały mnie bowiem, że postępujemy bardziej litościwie, przerywając rozmówcy, niż udając, że go słuchamy. Wszyscy przecież chcemy, żeby nasze słowa wzbogacały innych ludzi, a nie żeby stawały się dla nich ciężkim brzemieniem.

patia wobec milczenia

Dla wielu z nas milczenie stanowi akurat ten rodzaj komunikatu, do którego najtrudniej jest nam odnieść się z empatią - zwłaszcza gdy ujawniliśmy własną bezbronność i chcemy się dowiedzieć, jak inni to przyjęli. Do braku widocznej reakcji ze strony otoczenia łatwo wtedy dopisać swoje najgorsze lęki i zapomnieć, że powinniśmy nawiązać kontakt z uczuciami i potrzebami słuchacza, które wyraża on właśnie poprzez to milczenie.

Kiedyś podczas pracy z grupą pracowników pewnej firmy mówiłem o czymś, co mnie do głębi poruszyło, i raptem się rozplakałem. Rozejrzawszy się po sali stwierdziłem, że dyrektor tej instytucji zareagował w sposób trudny dla mnie do przyjęcia: po prostu milczał. Odwrócił ode mnie twarz, w której dopatrzyłem się wyrazu obrzydzenia. Na szczęście zdołałem skupić się na jego przeżyciach wewnętrznych i powiedziałem:

i e z empatią

- Pańska reakcja na mój płacz nasuwa mi przypuszczenie, że czuje pan niesmak i w roli konsultanta wolałby mieć tu kogoś, kto bardziej panowałby nad swoimi emocjami.

*wsluchując
Trąca się
cia*

Gdyby odpowiedział twierdząco, umiałbym pogodzić się z faktem, iż on i ja mamy rozbieżne poglądy w kwestii okazywania uczuć, nie widziałbym jednak nic złego w tym, że pozwoliłem sobie ujawnić, co czuję. Ale dyrektor wcale nie potwierdził moich domysłów, tylko oświadczył:

- Nie, nic z tych rzeczy. Po prostu pomyślałem o tym, jak bardzo moja żona żałuje, że nie umiem płakać.

Otóż jego żona - która, jak nam wyznał, właśnie wystąpiła o rozwód - twierdziła, że czuje się z nim, jakby żyła ze skałą.

Kiedy zajmowałem się psychoterapią, zaangażowali mnie rodzice dwudziestoletniej kobiety, która znajdowała się wówczas pod opieką psychiatrów, od kilku miesięcy brała leki i przebywała w szpitalach, gdzie między innymi aplikowano jej elektrowstrząsy. Na trzy miesiące przedtem, nimjcy rodzice skontaktowali się ze mną, zaniemówiła. Na wizytę do mnie trzeba było ją niemal przynieść, bo sama w ogóle się nie ruszała.

Gdy znalazła się w moim gabinecie, skuliła się w fotelu, rozdygotana, ze wzrokiem utkwionym w podłogę. Próbując nawiązać empatyczny kontakt z uczuciami i potrzebami, które uzewnętrzniała bez słów, powiedziałem:

- Czuję, że jest pani przerażona i chciałaby się upewnić czy może bezpiecznie mówić. Zgadłem?

Nie zareagowała w żaden widoczny sposób, wyraziłem więc własne uczucia, dodając:

- Jestem bardzo o panią zatroskany i prosiłbym, żeby pani wyjawiała, czy jest coś, co mogę powiedzieć albo zrobić, że by poczuła się pani bezpieczniej.

Wciąż brak reakcji. Przez następne czterdzieści minut ji to odzwierciedlałem jej uczucia i potrzeby, już to uzewnętrziłem własne. Nie reagowała w żaden uchwytny sposób i nic ni wskazywało na to, że w ogóle dostrzega moje próby porozumienia. W końcu powiedziałem, że jestem zmęczony, a nazaju: znowu ją przyjmę.

Kilka następnych spotkań wyglądało jak powtórka pierwszego. Nadal skupiałem uwagę na uczuciach i potrzebach klientki, czasem ubierając to, co z nich rozumiałem, w formę słówi czasem zaś w milczeniu ukazując jej lustrzane ich odbicie. Nil kiedy dawałem wyraz temu, co działo się we mnie. Klientka działa w fotelu, nie przestając dygotać, i nic nie mówiła.

Czwartego dnia wciąż nie reagowała, więc w końcu po liłem się i wziąłem ją za rękę. Ponieważ nie wiedziałem, uwierzyła moim zapewnieniom, że jestem o nią szczerze zatroskany, postanowiłem spróbować, czy kontakt fizyczny nie da szych efektów. Pod wpływem dotyku jej mięśnie napięły a ona jeszcze głębiej wtuliła w fotel. Miałem już puścić jej di wyczułem jednak leciuteńkie rozluźnienie, trzymałem więc lej; po paru chwilach zauważyłem, że dziewczyna stopniowe relaksuje. Przez kilka minut trzymałem ją za rękę, przemawia tym samym co dotychczas tonem. Ona jednak nadal milczała

Nazajutrz wydawała się jeszcze bardziej spięta, ale w rzyło się coś nowego: wyciągnęła w moją stronę dłoń zaciś:

w pięść, równocześnie odwracając ode mnie twarz. Początkowo zbił mnie z tropu ten gest, później jednak poczułem, że dziewczyna ma w dłoni coś, co chce mi dać. Rozprostowałem zaciśnięte palce, w których trzymała zmiętą karteczkę z tekstem: „Proszę pomóc mi powiedzieć, co jest w środku”.

Byłem zachwycony tym widowym znakiem, że klientka pragnie porozumienia. Jeszcze przez godzinę zachęcałem ją i wreszcie wypowiedziała pierwsze zdanie, wolno i z obawą. Kiedy nadałem sygnał zwrotny, takjakby odetchnęła z ulgą i zaczęła dalej mówić, wciąż z tą samą powolnością i obawą. Po roku przysłała mi następujące wyjątki ze swojego dziennika:

Wyszłam ze szpitala. Skończyły się elektrowstrząsy i końskie dawki leków. Było to chyba gdzieś w kwietniu. Trzy poprzednie miesiące to w mojej głowie biała plama, tak samo jak poprzednie trzy i pół roku.

Po powrocie do domu przez jakiś czas podobno nie jadłam, nic nie mówiłam i chciałam tylko leżeć w łóżku. Potem skierowano mnie na terapię do doktora Rosenberga. Z kolejnych dwóch czy trzech miesięcy pamiętam niewiele oprócz tego, że przychodziłam do jego gabinetu i rozmawialiśmy.

Już od pierwszej sesji zaczęłam się „budzić”. Zwierzałam mu się z dręczących mnie spraw, o których nikomu innemu w żadnych okolicznościach bym nie powiedziała. Pamiętam, ile to dla mnie znaczyło. Tak trudno było mówić. Ale doktor Rosenberg troszczył się o mnie i okazywał tę troskę, a ja chciałam z nim rozmawiać. Za każdym razem byłam potem zadowolona, że znowu coś z siebie wypuściłam. Pamiętam, że liczyłam dni, a nawet godziny, dzielące mnie od następnej sesji z doktorem.

Przekonałam się też, że stawanie oko w oko z rzeczywistością ma nie tylko złe strony. Zdaję sobie sprawę z istnienia coraz większej liczby spraw, którym muszę sprostać – spraw, które muszę wydobyć z siebie i załatwić je sama.

To straszne. I strasznie trudne. Ręce opadają, kiedy się okazuje, że chociaż naprawdę bardzo się staram, wciąż jednak zdarzają mi się żalosne porażki. Ale dobrą stroną rzeczywistości jest to, że zaczęłam w niej też dostrzegać istne cuda.

W ciągu minionego roku przekonałam się, jakie to bywa cudowne - odsłonić się przed ludźmi. Na razie poznałam chyba tylko jeden aspekt tej sprawy: poczułam, o jaki dreszcz przyprawia mnie to, że mówię do ludzi, a oni autentycznie słuchają, a czasem nawet rzeczywiście rozumieją.

Empatia zależy od naszej zdolności do tego, żeby być obecnym w bieżącej chwili.

Uzdrowicielska moc empatii nie przestaje mnie zdawać. Niejednokrotnie widywałem, jak ludziom udawało przezwyciężyć paraliżujące działanie psychicznego bólu, gdy wiązali dostatecznie bliski kontakt z kimś, kto potrafił empatycznie ich wysłuchać. Do tego, żeby słuchać, nie trzeba z na dynamice psychologicznej ani być doświadczonym psychoterapeutą. Ważne jest, żeby z całą przytomnością umysłu towarzyszyć temu, co naprawdę dzieje się w drugim człowieku - strzegąc niepowtarzalne emocje i potrzeby, które odczuwa w danej chwili.

streszczenie

Jeśli umiemy okazywać empatię, możemy pozostać bezbr zapobiec wybuchom przemocy, znieść cudzą odmowę, nie trując się w niej dowodu, że nas odtrącono, ożywić drętą mowę, a nawet usłyszeć uczucia i potrzeby wyrażane w mi niu. Ludziom często udaje się przezwyciężyć paraliżujące działanie psychicznego bólu, gdy nawiążą dostatecznie bliski kontakt z kimś, kto potrafił empatycznie ich wysłuchać.

Wyrażanie gniewu w całej pełni

ROZDZIAŁ
9

*two to zbyt
rzchowne
zanie.*

Omawiając temat gniewu, mamy jedyną w swoim rodzaju okazję głębiej wniknąć w PBP. Ponieważ wiele aspektów opisywanej metody w szczególnie jaskrawy sposób można przedstawić właśnie na przykładzie tej emocji, kwestia uzewnętrzniania gniewu uwypukla różnicę między PBP a innymi sposobami porozumiewania się.

Chciałbym tu postawić tezę, że zabijanie ludzi jest zbyt powierzchownym rozwiązaniem. Zabijanie, bicie, obwinianie i w ogóle jakiegokolwiek dręczenie – fizyczne lub psychiczne – stanowi jedynie powierzchowny przejaw tego, co dzieje się w nas, gdy jesteśmy rozgniewani. Jeśli jednak wpadamy w autentyczny gniew i chcemy go w pełni uzewnętrznić, potrzebny jest nam znacznie potężniejszy środek wyrazu.

Zrozumienie tej kwestii przynosi wielką ulgę wielu grupom, z którymi pracuję. Cierpiąc ucisk i dyskryminację, grupy te chcą zyskać większą władzę, żeby przeforsować pewne zmiany. Ponieważ wielokrotnie kazano im tłumić gniew, schować nerwy w kieszeń i pogodzić się ze stanem rzeczy, nieufnie odnoszą się do takich określeń, jak „porozumienie bez przemocy” lub „porozumienie współczujące”. Ludziom tym wątpliwe wydaje się twierdzenie, jakoby ich gniew był niepożądaną właściwością, której należy się wyzbyć. Opisywana tu metoda wcale jednak nie

zachęca nas do ignorowania, tłumienia lub powściągnięcia gnie\ lecz nakłania do uzewnętrznienia samego jego jądra, i to w peł - całym sercem.

odrożnianie bodźca od przyczyny

Gniew nigdy nie ogarnia nas z powodu czegoś, co ktoś zrobił.

Zgodnie z założeniami PBP, pierwszym krokiem, wiodącym pełnego wyrażenia gniewu, jest zdjęcie z innych ludzi jakiejś wiek odpowiedzialności za nasz gniew. Pozbywamy się tal myśli, jak: „On (ona, oni) rozgniewał (rozgniewała, rozgnie\ mnie, kiedy zrobił (zrobiła, zrobili) to a to". Takie rozumowa prowadzi bowiem do wyrażania gniewu w sposób powierzch ny, poprzez obwinianie lub karanie otoczenia. W jednym z przednich rozdziałów ustaliliśmy, że cudze postępowanie mc stać się dla naszych uczuć bodźcem, który sprawi, że dojdą do głosu, lecz nigdy nie bywa ich przyczyną. Gniew nigdy ogarnia nas dlatego, że ktoś coś zrobił. W cudzych uczyni możemy dopatrzeć się bodźca, pod wpływem którego zat w nas takie, a nie inne uczucia, ale ważne jest, żebyśmy ui wyraźnie odróżniać bodziec od przyczyny.

Zilustruję tę kwestię następującym przykładem. Pracm łem kiedyś w pewnym więzieniu w Szwecji. Moim zadaniem ło pokazanie więźniom skazanym za akty przemocy, jak mc w pełni wyrazić swój gniew, zamiast zabijać, bić lub gwałcić, dy w ramach ćwiczeń poprosiłem, żeby wskazali jakiś boc który wzbudził w nich gniew, jeden więzień napisał: „Trzy ty; dnie temu zwróciłem się do dyrekcji więzienia z podaniem i tej pory nie doczekałem się odpowiedzi". W zdaniu tym zav spostrzeżenie, dotyczące bodźca: opisał cudze postępowanie.

Poprosiłem go, żeby wskazał przyczynę swojego gniewu - I nie doczekawszy się odpowiedzi, wpadłem w gniew, nieważ...? - spytałem.

- No przecież mówię! – zawołał. - Gniewa mnie to, że i rekacja nie odpowiedziała na moją prośbę!

Aby pokierować kimś za pomocą poczucia winy, przedstaw bodziec jako przyczynę.

Stawiając znak równości między bodźcem a przyczyn więzień ten wpoił sobie fałszywe przekonanie, jakoby przycz jego gniewu była postawa dyrekcji więzienia. Łatwo można uczyć się tak rozumować, gdy żyje się w obrębie kultury, używa poczucia winy jako narzędzia sprawowania władzy. Wi go rodzaju kulturach ważna jest umiejętność wpajania lud; przeświadczenia, że wywoływanie w innych osobach takich k innych uczuć leży w granicach ludzkich możliwości.

Tam gdzie poczucie winy jest narzędziem manipulacji i przymusu, dobre efekty daje mylenie bodźca z przyczyną. Jak już wcześniej wspomniałem, dzieci, które wciąż słyszą teksty w rodzaju: „Tatusia i mamusię boli, kiedy masz w szkole słabe stopnie”, w końcu nabierają przeświadczenia, że własnym postępowaniem zadają rodzicom ból. Tę samą dynamikę można zaobserwować w intymnych związkach między ludźmi: „Jestem gorzko zawiedziona, że me było cię na moich urodzinach”. Nasz język ułatwia posługiwanie się taktyką, opartą na budzeniu poczucia winy. Mówimy: „Gniewasz mnie”, „Twoje postępowanie mnie rani”, „Zasmuciłeś mnie, robiąc to a to”. Na wiele różnych sposobów wykorzystujemy właściwości języka, żeby dojść do fałszywego przekonania, jakoby nasze uczucia były wynikiem cudzych czynków. Pierwszym krokiem ku pełnemu wyrażeniu własnego gniewu jest uświadomienie sobie, że to, co robią inni, nigdy nie bywa przyczyną naszych uczuć.

T/czyna gniewu

trm w naszym

•rs'en/u: *w oskarża-*

**u osądzeniu.*

Cóż więc jest przyczyną gniewu? W rozdziale piątym omówiliśmy cztery rozwiązania, które mamy do dyspozycji, spotykając się z komunikatem lub zachowaniem, które nam się nie podoba. Gniew budzi się, gdy wybieramy drugie rozwiązanie, czyli przypisujemy winę otoczeniu: postanawiamy zabawić się w Pana Boga i osądzać albo oskarżać innych ludzi, którzy rzekomo postępują błędnie lub zasługują na karę. Otóż twierdzę, że to właśnie jest przyczyną gniewu. Nawet jeśli nie od razu to sobie uświadamiamy, źródło gniewu tkwi w naszym własnym myśleniu.

Trzecim spośród rozwiązań, omówionych w rozdziale piątym, jest skierowanie światła świadomości ku swoim uczuciom i potrzebom. Zamiast zamykać się we własnej głowie i przeprowadzać intelektualną analizę cudzych błędów, postanawiamy nawiązać łączność z tym, co w nas żywe. Owa energia życiowa staje się najłatwiej uchwytna i dostępna wtedy, kiedy skupiamy się na swoich najbardziej aktualnych potrzebach.

Na przykład gdy ktoś spóźni się na spotkanie, a nam potrzebna jest wiara, że osobie tej na nas zależy, możemy się poczuć zranieni. Ale jeśli zaspokojenie naszych potrzeb wymaga celowej i konstruktywnej gospodarki czasem, może nas ogarnąć irytacja. Jeżeli natomiast akurat potrzebowaliśmy trzydziestu minut spokoju i samotności, może w ogóle się nie rozgniewamy, tylko będziemy wdzięczni drugiej stronie za to, że się spóźniła. A więc źródłem uczuć bynajmniej nie jest cudze postępowanie, lecz nasze własne potrzeby. Kiedy jesteśmy z nimi w kontakcie, to nie-

zależnie od tego, czy w danej chwili potrzebujemy otuchy, motności czy dobrej organizacji, zawsze mamy łączność z nią energią życiową. Możemy doznawać silnych uczuć, ale nie bywamy zagniewani. Gniew bierze się z rozumowania, jest oderwane od naszych potrzeb i nas samych odgradzając życia. Ilekroć zaczynamy tak rozumować, znaczy to, że załóżmy się we własnej głowie i w sposób analityczny osądzamy czyjeś postępowanie, zamiast skupić się na tym, czego potrzebujemy, a nie dostajemy.

W każdej chwili możemy pójść dalej i wybrać czwarte rozwiązanie, czyli skierować światło świadomości ku cudzym ciom i potrzebom. Wtedy także nie poczujemy gniewu. Nie musimy go też tłumaczyć. Po prostu zobaczymy, że sam się ulży nam, gdy mamy pełny kontakt z uczuciami i potrzebami drugiego człowieka.

Wierzeniem, że przyczyną wszelkiego gniewu jest coś, co sprzyja życiu

*Osądzanie ludzi
sprzyja przemocy.*

- Ale - pytają mnie ludzie — czy w pewnych okolicznościach gniew może być jednak usprawiedliwiony? Czy na przykład w przypadku niedbałego postępowania, bezmyślnego zamęczenia środowiska „słuszne oburzenie” nie jest właściwą reakcją?

Otóż jestem głęboko przekonany, że o ile podpisuję pod poglądem, jakoby istniało coś takiego, jak „niedbałość” lub „sumienna działalność”, „człowiek zachłanny” lub „osoba nieposzlakowana moralnie”, o tyle przyczyni się do istnienia przemocy na kuli ziemskiej. Uważam, że jest ciekawiejsze, kim ktoś jest, skoro morduje, gwałci albo zamęcza środowisko, lepiej służyć życiu, skupiając uwagę na swoich potrzebach.

*Używaj gniewu jako
sygnału alarmowego.*

Moim zdaniem, wszelki gniew bierze się z rozumowania, które odcina nas od życia i prowokuje przemoc. U podstaw gniewu zawsze tkwi niezaspokojona potrzeba. Gniew może być pozytywny, jeśli używamy go jako czegoś w rodzaju budzącego nas do życia sygnału, że odczuwamy jakąś potrzebę, która dotychczas nie została zaspokojona, a w dodatku nasz sposób rozwiązania czyni jej zaspokojenie mało prawdopodobnym, w pełni uzewnętrznić swój gniew, trzeba najpierw sobie doznać, co to jest za potrzeba. Jej zaspokojenie wymaga e tymczasem gniew deprecjuje naszą energię, kanalizując ją

*deprawuje
energię, tak
iznaczamy ją
nierzanie kar.*

sposób, że przeznaczamy ją na wymierzanie ludziom kar, nie zaś zaspokajanie swoich potrzeb. Zamiast oddawać się „słusznemu oburzeniu”, radzę nawiązać empatyczny kontakt z własnymi lub cudzymi potrzebami. Może to wymagać długotrwałych ćwiczeń, podczas których będziemy świadomie zastępowali zdanie „Rozgniewałem mnie, bo...” zdaniem „Gniewam się, bo potrzebuję...”

Pracując z uczniami szkoły specjalnej w Wisconsin, otrzymałem cenną lekcję. Przez dwa kolejne dni dostawałem w nos, za każdym razem niemal w takich samych okolicznościach. Pierwszego dnia był to mocny cios łokciem, podczas gdy rozdelałem dwóch bijących się uczniów. Wpadłem w taką furję, że o mało nie oddałem wet za wet. Na ulicach Detroit, na których się wychowałem, znacznie łagodniejsze zaczepki niż uderzenie łokciem w nos wystarczały, żebym się wściekł. Nazajutrz sytuacja prawie dokładnie się powtórzyła. Znowu dostałem w nos, tyle że za drugim razem bolało znacznie bardziej, ale gniewu nie czułem ani odrobiny!

Kiedy wieczorem zacząłem przemyśliwać nad tym doświadczeniem, zauważyłem, że chłopca, który uderzył mnie pierwszego dnia, już przedtem określałem w myślach jako „rozpuszczonego smarkacza”. Tak właśnie go widziałem, zanim jeszcze zdążył mnie uderzyć, a kiedy już to zrobił, nie było to ot, takie sobie walnięcie w nos, lecz coś, co domagało się komentarza: „Bezczelny smarkacz! Jak on śmiał!”. Drugiego chłopca osądziłem inaczej. Jeszcze przed całą aferą był on dla mnie „nieszczęsnym stworzeniem”. Skłonny byłem niepokoić się o niego, choć więc nos po drugim uderzeniu bolał i krwawił dużo gorzej niż po pierwszym, nie czułem najmniejszej złości. Była to dla mnie doskonała nauczka, że mój gniew bierze się z wyobrażeń i interpretacji, kłębiących się w mojej własnej głowie, a nie z tego, co robi ktoś inny.

dziec a przyczyna: praktyczne konsekwencje

Różnicę między przyczyną a bodźcem podkreślam ze względów praktycznych, taktycznych i filozoficznych. Tytułem uzasadnienia chciałbym przytoczyć dalszy ciąg mojej rozmowy z Johnem, szwedzkim więźniem:

John: Trzy tygodnie temu zwróciłem się do dyrekcji więzienia z podaniem i jeszcze nie doczekałem się odpowiedzi.

MBR: I nie doczekawszy się odpowiedzi, wpadłeś w gniew, ponieważ...?

John: No przecież mówię! Gniewa mnie to, że dvi nie odpowiedziała na moją prośbę!

MBR: Zaraz, zaraz. Zamiast mówić „Gniewa mnie ca^j dyrekcja...”, zrób pauzę i poczekaj, aż do ciebie dotrze, co go sobie w kółko powtarzasz, że wpadasz w gniew.

John: Niczego sobie nie powtarzam.

MBR: Czekaj, nie spiesz się. Wsłuchaj się w to, co się wi bie dzieje.

John: *{po namyśle}* Mówię sobie, że ci z dyrekcji w człowika nie szanują. Ze to banda zimnych urzędasów bez rzy, którzy wszystkich innych mają za nic! Normalnie banc

MBR: Dziękuję, to wystarczy. Czy już wiesz, dlac wpadasz w gniew? Właśnie przez takie myślenie.

John: A co w tym złego, że tak myślę?

MBR: Przecież nie twierdę, że to coś złego. Zauważ: bym powiedział, że rozumując w ten sposób, źle robisz, bym o tobie tak samo jak ty o tamtych. Nie twierdę, że źlej osądzać ludzi, wyzywać ich od biurokratów bez twarzy albo | rzucić im bezduszne lub egoistyczne postępowanie. Ale t* myślisz w ten sposób, budzi się w tobie mnóstwo gniewu, się na swoich potrzebach: czego w tej konkretnej sytuacji bujesz?

John: *(po długim milczeniu)* Marshall, potrzebne mi ie szkolenie, o które się staram. Jeżeli nie dadzą mi się na nie sać, wrócę tu, jak tylko mnie zwolnią. Mam to jak w⁷ banku.

MBR: A teraz, kiedy już skupiłeś uwagę na swoich bach, jak się czujesz?

John: Boję się.

MBR: No to postaw się w sytuacji urzędnika więzier Powiedzmy, że to ja jestem więźniem, przychodzę do ciebie : i wię: „Naprawdę chcę zaliczyć to szkolenie i boję się, co ze będzie, jeżeli nie dostanę się na nie...”. Czy mówiąc tym tc mam większe szanse zaspokoić swoje potrzeby, niż kiedy w tobie urzędasa bez twarzy? Nawet jeśli nie powiesz urzę wi wprost, że tak o nim myślisz, pozna to po twoich oczach.

John *(milczy i patrzy w podłogę)*

MBR: Hej, kolego, co się dzieje?

John: Nie mogę o tym mówić.

Po trzech godzinach John podszedł do mnie i powie - Szkoda, Marshall, że dwa lata temu nie nauczyłeś tego, co dziś rano. Nie musiałbym wtedy zabijać swojego szego kumpla.

Kiedy uświadamiamy sobie własne potrzeby, gniew ustępuje miejsca uczuciom, które sprzyjają życiu.

>rzemoc bierze się
: przeświadczenia, że
. dzie zadają nam
x l, więc należy im
se kara.

^r/pomnijmy sobie
warianty
:ioru trudnych
jnikatów:
zdanie winy na
i.ebie.
I owinianie innych.
*zzuwanie się we
¥ -sne emocje
sotrzeby.
• zzuwanie się
- z jdze emocje
zctrzeby.

siąc innych,
imy wilka

Zauważyłem kiedyś, że mój młodszy syn wziął z pokoju swojej siostry półdolarówkę.

- Brett - powiedziałem. - Pytałeś siostrę, czy możesz wziąć ten pieniądz?

- Przecież ja go wcale jej nie wziąłem - odparł.

Były cztery wyjścia. Mogłem zarzucić mu kłamstwo, miałbym jednak wówczas mniejszą szansę zaspokoić swoje potrzeby, zmniejszając bowiem każdy osąd, wypowiedziany pod adresem drugiego człowieka. Wszystko zależało od tego, na czym skupię uwagę. Gdybym zarzucił Brettowi kłamstwo, narzuciłoby mi to pewien tok dalszego postępowania. Jeślibym uznał, że nie dosyć mnie szanuje, aby wyznać prawdę, ruszyłbym w innym kierunku. Gdybym jednak okazał mu empatię albo obnażył własne uczucia i potrzeby, prawdopodobieństwo zaspokojenia moich potrzeb wyraźnie by wzrosło.

Wybór, którego w końcu dokonałem - jak się potem okazało, w tym akurat wypadku słuszny - przejawiał się nie tyle w moich słowach, ile w tym, co zrobiłem. Zamiast zarzucić Brettowi kłamstwo, spróbowałem wsłuchać się w jego uczucia: chłopiec się bał, a tym, czego potrzebował, była pewność, że nie grozi mu kara. Odnosząc się do niego z empatią, mogłem stworzyć między nami więź uczuciową, dzięki której obaj mieliśmy szansę zaspokoić swoje potrzeby. Gdybym natomiast przyjął założenie, że Brett kłamie, to choćbym ani słowem o tym nie napomknął, istniałoby mniejsze prawdopodobieństwo, że mój syn bez obaw przedstawi prawdziwą wersję incydentu z pięćdziesięciocentówką. Moja decyzja dałaby więc początek całej serii zdarzeń: zarzucając Brettowi kłamstwo, wywołałbym wilka z lasu. Bo niby dlaczego ludzie mieliby mówić prawdę, z góry wiedząc, że czeka ich za to sąd i kara?

Gdy mamy głowy nabite osądami i analizami, z których wynika, że inni ludzie są źli, chciwi, nieodpowiedzialni, kłamliwi, nieuczciwi, zanieczyszczają środowisko, cenią zysk nad życie i w ogóle postępują nie tak, jak powinni, bardzo niewiele osób zainteresuje się naszymi potrzebami. Jeśli chcemy chronić środowisko i przychodząc na rozmowę z dyrektorem wielkiej korporacji z góry uważamy go za niszczyciela kuli ziemskiej, który bezprawnie ją wykorzystuje, poważnie zmniejszamy szansę zaspokojenia swoich potrzeb. Mało kto będzie umiał skupić uwagę na naszych potrzebach, gdy uzewnętrzniamy je, zarazem wytykając mu błędy. Oczywiście może nam się to udać o tyle, że człowiek onieśmielony wytoczonymi zarzutami zgodzi się wyjść na-

przeciw naszym potrzebom. Jeśli ktoś taki ze strachu, z poczucia winy lub wstydu zmieni swoje postępowanie, możemy uznać. *mówiąc ludziom, co w nich jest złe, udaje się jednak „wygrać”*

Lecz gdy patrzymy z szerszej perspektywy, uświadamiamy sobie, że ilekroć dzięki takiej taktyce nasze potrzeby zostają spokojone, to w istocie nie tylko przegrywamy, ale wyrządzamy przyczyniamy się do nasilenia przemocy na kuli ziemskiej, nawet jeśli uda nam się rozwiązać doraźny problem, przy okazji stworzymy następny. Im częściej ludzie spotykają się z zarzutami i osądami, tym chętniej przyjmują postawę zaczepno-obrończą, tym mniej zaś skłonni będą przejmować się w przyszłości naszymi potrzebami. I nawet jeśli zaspokoimy swoją bieżącą potrzebę - czyli ktoś spełni nasze żądanie - prędzej czy później za to zapłacimy.

cztery etapy wyrażania gniewu

Wyrażanie gniewu:

1. *Zrób pauzę. Odetchnij.*
2. *Zauważ osąd zawarty w twoich myślach.*
3. *Nawiąż kontakt z własnymi potrzebami.*
4. *Uzewnętrznij swoje uczucia i niezaspokojone potrzeby.*

Zobaczymy teraz, jakich konkretnych posunięć wymaga wewnętrznienie gniewu. Najpierw robimy pauzę i przez chwilę ko oddychamy. Powstrzymujemy się od wszelkich prób obwinienia czy karania drugiej osoby. Po prostu milczymy i zachowujemy spokój. Potem staramy się zauważyć, które z naszych sprawiają, że budzi się w nas gniew. Na przykład niechcący szeliśmy czyjąś wypowiedź i na jej podstawie uznajemy, że zostaliśmy wykluczeni z udziału w rozmowie z powodu naszej należności rasowej. Czujemy, jak ogarnia nas gniew; robimy pauzę; przyglądamy się myślom, kłębiącym się w naszej głowie. „Tak przecież nie można. Ta kobieta to rasistka”. Wiemy, że tego rodzaju osądach zawsze znajdują tragiczny wyraz niezaspokojone potrzeby, wykonujemy więc następny krok: docieramy do potrzeb, ukrytych za myślami. Jeśli uznaliśmy kogoś za rasistę, osąd ten może przesłaniać potrzebę wspólnoty, równości, bezpieczeństwa lub więzi.

Aby w pełni uzewnętrznili siebie, otwieramy usta i słysząc wypowiadamy swój gniew - przełożony na język potrzeb i uczuć, związanych z tymi potrzebami. Wyrażenie tych potrzeb w słowach wymaga jednak czasem ogromnej odwagi. Mnóstwo ludzi łatwo jest wpaść w gniew i oświadczyć komuś: „Zacznij się jak rasista!”. Powiedzenie czegoś takiego może nam przynieść chwilę przyjemności, natomiast docieranie do głębszych emocji, które dały początek takiemu stwierdzeniu, bywa trudne. Chcąc w pełni wyrazić swój gniew, mówimy: „Kiedy

do pokoju i zaczęłaś rozmawiać ze wszystkimi, tylko nie ze mną, a potem rzuciłaś tę uwagę na temat białych, aż mnie zemdliło ze strachu, bo uruchomiły się we mnie najrozmaitsze potrzeby, w sumie sprowadzające się do tego, że chcę być traktowany na równi z innymi. Powiedz mi, proszę, co czujesz, słysząc te słowa".

fc ajpierw okaż empatię

*.ważniej
jchamy innych,
jważniej oni nas
zhają.*

W większości przypadków potrzebny jest jeszcze jeden krok, zanim będziemy mogli oczekiwać, że partner nawiąże kontakt z tym, co dzieje się w naszym wnętrzu. W sytuacjach konflikto- wych ludzie na ogół nie bardzo potrafią odczytać cudze uczucia i potrzeby, jeśli więc chcemy, żeby druga osoba usłyszała nasz komunikat, przede wszystkim musimy okazać jej empatię. Im więcej empatii znajdujemy w sobie dla pobudek, które sprawiają, że ludzie zachowują się niezgodnie z naszymi potrzebami, tym większe jest prawdopodobieństwo, że oni z kolei zdołają nam się odwzajemnić w równie empatyczny sposób.

W ciągu ostatnich trzydziestu lat zdobyłem ogromne doświadczenie, rozmawiając językiem PBP z ludźmi, którzy mieli dokładnie wyrobione zdanie o pewnych rasach i grupach etnicz- nych. Kiedyś wczesnym rankiem przyjechała po mnie na lotni- sko taksówka. Podczas jazdy do miasta w taksówce rozległ się głos dyspozytora:

- Odbierz pana Fishmana z synagogi na Main Street.

Siedzący obok mnie współpasażer mruknął:

– Te żydłaki wstają skoro świt, żeby wszystkich obedrzeć z forsy.

Przez dwadzieścia sekund z uszu buchał mi dym. Gdyby zdarzyło się to w czasach mojej młodości, w pierwszym odruchu zapragnąłbym fizycznie uszkodzić tego człowieka. Teraz jednak wzięłem parę głębokich oddechów, a potem okazałem sobie nie- co empatii, kotłowały się bowiem we mnie burzliwe emocje: ból, strach i wściekłość. Przyjrzałem się swoim uczuciom. Udało mi się nie stracić z oczu faktu, że mojego gniewu nie wywołał ani współpasażer, ani jego wypowiedź. Chociaż uruchomiła ona we mnie istny wulkan, wiedziałem, że mój gniew i zgroza płyną ze źródła znacznie głębszego niż słowa, które przed chwilą usłysza- łem. Rozsiadłem się wygodnie i po prostu poczekałem, aż gwał- towne myśli same się wyczerpią. Pozwoliłem sobie nawet podc- lektować się rojeniami o tym, że łapię sąsiada za głowę i rozwa- lam ją o szybę.

*Bądź świadom
gwałtownych myśli,
które pojawiają się
w twojej głowie,
ale ich nie osądzaj.*

Kiedy uraczyłem się tą porcją empatii, mogłem skurs uwagę na człowieczeństwie, utajonym w owym trudnym komunikacie. Moje pierwsze słowa brzmiały:

- Czy czuje pan...?

Staralem się odnieść do współpasażera z empatią, usłw jego ból. Dlaczego? Dlatego, że chciałem dostrzec tkwiące w piękno. Pragnąłem też, żeby on z kolei w pełni sobie uprzy nił, co poczułem, kiedy wygłosił swoją uwagę. Wiedziałem, nie uda mu się osiągnąć tego poziomu zrozumienia, jeśli w mm kipiało. Zamierzałem nawiązać z nim kontakt i z e tycznym szacunkiem odnieść się do energii życiowej tego wieka, która była obecna gdzieś w tle komunikatu. Wiedzi z doświadczenia, że jeśli zdołam okazać mu empatię, on w mian zdoła mnie wysłuchać. Nie przyjdzie mu to łatwo, w końcu się uda.

- Jest pan rozdrażniony? - spytałem. - Na podstawie skiej wypowiedzi odniosłem wrażenie, że miał pan jakieś ni łe przejścia w kontaktach z osobami pochodzenia żydowski Przez chwilę mi się przyglądał.

- No! - przytaknął. - To paskudne typy, dla pieniędzy bią wszystko.

- Nie ufa im pan? Czujecie pan, że wdając się z nimi w sowe układy, należy się szczególnie zabezpieczać?

- Tak jest! - zawołał, po czym zaczął wypowiadać kol: osady, a ja wsłuchiwałem się w utajone w każdym z nich ucz i potrzeby. Gdy bowiem skupiamy uwagę na cudzych uczuci i potrzebach, czujemy, że jest coś, co łączy nas z innymi lud' wspólne nam wszystkim człowieczeństwo. Kiedy słyszę, że rozmówca się boi i potrzebuje bezpieczeństwa, odnajduję w bie tę samą potrzebę i stwierdzam, że ja również wiem, co czy strach. Gdy moja świadomość skupiona jest na czyichś u ciach i potrzebach, dostrzegam powszechność ludzkiej kon '



Byłem ostro skonfliktowany z tym, co się w głowie współpasażera, ale wiedz z doświadczenia, że towarzystwo ludzi w* je mi się dużo przyjemniejsze, jeśli nie cham, co myślą. Nieraz się przekonałem, zwłaszcza w kontaktach z takimi myślicie" jak mój sąsiad z taksówki - życie ma dla o wiele lepszy smak, gdy zamiast grzę w zawartości ludzkich głów, słucham wył nie tego, co dzieje się w ludzkich sercach.

*3dy skupiamy uwagę
-<a cudzych uczu-
ciach i potrzebach,
żujemy, że z innymi
jdźmi łączy nas
rspólne wszystkim
:ztowieczeństwo.*

*Rntrzebujemy, żeby
roś naprawdę usly-
il nasz ból.*

*nie słyszą
jo bólu, kiedy
że zrobili coś
tak.*

Mój współpasażer dalej wylewał z siebie smutek i rozżalenie. Zanim się zorientowałem, uporał się z Żydami i zajął się czarnymi. Znał wiele bolesnych tematów. Przez blisko dziesięć minut słuchałem go w milczeniu, gdy nagle urwał: poczuł, że go zrozumiano.

I wtedy uzmysłowiłem mu, co we mnie się dzieje.

MBR: Kiedy po raz pierwszy się pan odezwał, ogarnął mnie wielki gniew, rozżalenie, smutek i zniechęcenie, bo miałem całkiem inne niz pan doświadczenia w stosunkach z Żydami i zrobiło mi się żal, że pańskie nie są bardziej podobne do moich. Czy może mi pan powtórzyć, co pan ode mnie usłyszał?

Sąsiad: O, nie twierdzę, że oni wszyscy...

MBR: Przepraszam, chwileczkę. Czy może pan powtórzyć, co pan ode mnie usłyszał?

Sąsiad: O co panu w ogóle chodzi?

MBR: Spróbuję wytłumaczyć. Tak naprawdę chcę tylko, żeby pan usłyszał, jak mnie zabolaly pańskie słowa. Bardzo mi zależy, żeby pan usłyszał ten ból. Przed chwilą powiedziałem, że kiedy pierwszy raz się pan odezwał, ogarnął mnie wielki smutek, bo ja akurat miałem całkiem inne doświadczenia w kontaktach z Żydami. I zrobiło mi się żal, że pana one ominęły i że wskutek tego miał pan tylko takie przejścia, jakie pan opisał. Czy może pan powtórzyć, co pan ode mnie usłyszał?

Sąsiad: Twierdzi pan, że nie mam prawa mówić tego, co powiedziałem.

MBR: Nie. Chciałbym, żeby usłyszał pan moje słowa w inny sposób. Naprawdę me chcę panu robić wyrzutów. O nic nie chcę pana obwiniać.

Próbowałem spowolnić rozmowę, wiedząc z doświadczenia, że póki ludzie doszukują się w naszych wypowiedziach oskarżeń pod swoim adresem, nie słyszą naszego bólu. Gdyby mój współpasażer oświadczył: „Rzeczywiście, powiedziałem coś okropnego. To były rasistowskie uwagi”, znaczyłoby to, że puścił mój ból mimo uszu. Człowiek, któremu się wydaje, że według nas zrobił coś nie tak, nie ogarnie całej pełni naszego bólu.

Nie chciałem, żeby w tym, co mówię, słyszał oskarżycielski ton, bo chciałem mu uprzytomnić, co działo się w moim sercu, kiedy wygłosił tę swoją uwagę. Oskarżać jest łatwo. Ludzie są przyzwyczajeni do tego, że spotykają się z oskarżeniami; czasem przyznają rację oskarżycielowi i wtedy nienawidzą samych siebie - co jednak wcale nie przeszkadza im przy najbliższej okazji zachować się identycznie; kiedy indziej nienawidzą tego, kto za-

rzuca im na przykład rasizm - i to także nie zmienia ich powołania. Kiedy wyczuwamy pojawiające się w umyśle rozciśnienie, że o coś się go obwinia - tak jak ja to wyczuwa sąsiada z taksówki - warto może zmniejszyć tempo, wrócić do wcześniejszego etapu rozmowy i jeszcze trochę posłuchać rozmówca opowiada o tym, co go boli.

bez pospiechu

Kiedy uczymy się żyć zgodnie z postawą opisywaną w tej części, zapewne najważniejsze jest to, żeby się nie spieszyć. Mnie czuć się niezręcznie, odchodząc od nawykowych zachowań w wyniku wieloletniej tresury stały się dla nas automatycznym odruchem, lecz jeśli chcemy żyć świadomie i w zgodzie z tym systemem wartości, pośpiech jest niewskazany.

Mój przyjaciel Sam Williams podstawowe elementy wynotował sobie na kartce i używał jej potem jako ściągawki. Kiedy szef ostro na niego nacierał, Sam robił pauzę, zerkał na kartkę i odpowiadał dopiero wtedy, kiedy sobie przypomni odpowiedź jest w tej sytuacji wskazana. Gdy spytałem, czy jego z pracy nie wydaje się lekko zdziwaczały przez to, chwila wgapia się we własną dłoń i za każdym razem z odpowiedzią, odparł:

- W gruncie rzeczy tak znów bardzo nie przedłuża mów, a nawet gdyby przedłużało, w sumie uważam, że się nie. Zależy mi na tym, żebym odpowiadał ludziom w taki sposób w jaki naprawdę chcę.

W domu pozwolił sobie na większą jawność: wytlumaczył żonie i dzieciom, czemu po każdej wypowiedzianej chwili odczekuje i zagląda do ściągawki. Ilekroć w rodzinie buchał spór, Sam sięgał po kartkę i od tej chwili rozmawiał bez pośpiechu. Mniej więcej po miesiącu poczuł się dość pewnie by rozmawiać bez kartki. Aż tu któregoś wieczoru w konflikt z czteroletnim Scottie'em: poszło o oglądanie telewizji i wszystko wskazywało na to, że trudno będzie się do

- Tatusiu! - z przejęciem zawołał Scottie. - Weź ście;

Tym z was, którzy chcą stosować PBP - zwłaszcza w trudnych, irytujących sytuacjach - polecam następujące ćwiczenie: już się przekonaliśmy, źródłem naszego gniewu są osądy, opinie i oskarżycielskie myśli, rozmaite przeświadczenia, że h „powinni” i coś im się „należy”. Sporządźcie wykaz osądów i najczęściej płaczą wam się po głowie. Nadajcie im formę!

Ucz się dostrzegać w każdym osądzie niezaspokojoną potrzebę.

oto zdań: „Nie lubię ludzi, którzy są...”. Przypomnijcie sobie wszystkie tego rodzaju negatywne sądy, a potem spytajcie: „Która z moich niezaspokojonych potrzeb dochodzi do głosu, kiedy w ten sposób kogoś osądzam?”. Tą metodą nauczycie się myśleć kategoriami niezaspokojonych potrzeb, a nie osądów.

dzę spiesz się.

Praktyka jest tu bardzo istotna, bo większość z nas wychowała się w środowiskach tylko trochę mniej brutalnych niż ulice Detroit. Osądzanie i oskarżanie stało się naszą drugą naturą. Aby nauczyć się praktycznie stosować PBP, trzeba działać bez pośpiechu, za każdym razem dobrze się zastanawiając, zanim cokolwiek się powie; niekiedy lepiej jest głęboko odetchnąć i milczeć. Zarówno nauka tej metody, jak i jej praktyczne stosowanie wymaga czasu.

streszczenie

Oskarżanie i karanie innych ludzi jest powierzchownym przejawem gniewu. Jeśli w pełni wyrazić chcemy gniew, przede wszystkim musimy zdjąć z drugiej osoby wszelką odpowiedzialność za to, że się rozgniewaliśmy, i skierować światło świadomości ku swoim uczuciom i potrzebom. Kiedy uzewnętrzniamy własne potrzeby, mamy znacznie większą szansę je zaspokoić, niż gdy osądzamy, oskarżamy i karzemy otoczenie.

Cztery etapy wyrażania gniewu: 1. Zrób pauzę i chwilę pooddychaj. 2. Rozpoznaj oskarżycielskie myśli, które ci się plączą po głowie. 3. Nawiąż kontakt z własnymi potrzebami. 4. Daj wyraz swoim uczuciom i potrzebom. Może się zdarzyć, że między etapem trzecim a czwartym zechcemy okazać partnerowi empatię, żeby łatwiej mu było naprawdę nas usłyszeć, kiedy już przejdziemy do etapu czwartego.

Nauka i stosowanie PBP wymaga czasu.

PBP w działaniu: Ojciec rozmawia z nastoletnim synem o czymś, co jest sprawą życia i śmierci

Piętnastoletni Bill wziął bez pozwolenia samochód Jorge'a, dobrego znajomego rodziny. Przejechał się trochę z dwójką przyjaciół i odstawił wóz do garażu. W trakcie przejażdżki auto ani trochę nie ucierpiało i nikt nie zauważył jego zniknięcia. Potem jednak Eva – czternastoletnia córka Jorge'a, która także brała udział w przejażdżce - opowiedziała ojcu o wszystkim. Jorge zawiadomił ojca Billa i ten właśnie teraz bierze syna w obroty. Jest jednak świeżo upieczonym adeptem PBP.

Ojciec: Podobno ty, Eva i Dave wzięliście bez pytania samochód Jorge'a.

Bill: Wcale że nie!

Ojciec: *(podniesionym tonem)* Nie kłam! To tylko pogorszy sprawę! *(nagle przypomina sobie, że jeśli nie chce zerwać więzi z synem, warto, żeby najpierw złapał kontakt z własnymi uczuciami i potrzebami)* Posiedź chwilę. Muszę pomyśleć.

(Zagląda w siebie i dopiero teraz widzi, jaki jest rozgniewany i usystraszony. Gniew bierze się z myśli: „Bill powinien być mieć więcej rozumu! Ależ s¹ z niego zrobił kłamczuchJ”. Powodem strachu jest natomiast myśl o możliwych skutkach nie tylko samego postępu Billa, ale i tego, że on, ojciec, nie pou przewidzieć, co zrobi jego własny syn. „To głupio z mojej strony, że wierzył u'jego rozsądek”. „Ktoś przy tej okazji mógł przecież zginąć!”. Raptem łap się na tym, co robi. „Oj, zamiast etykietek „głupi” i „kłamczuch” muszę wstać uczucia i potrzeby. Za słowem „głupi” kryje się chyba rozczarowanie tym samym: wolałbym sądzić, że lepiej znam Billa. Natomiast epitet „kłam maskuje chyba mój strach i obliczu faktu, że trudno mi uzyskać dokładne dane, bez których nie bardzo wiem, jak się uporać z tą sytuacją”. Milczenie trwa a ojciec Billa zastana wia się, jak zacząć rozmowę). Powiedz, Bill - boisz się że jeżeli powiesz mi dokładnie, co się stało, to cię ukarzę?

Bill: Żebyś wiedział. Jak tylko pozwolę sobie na coś, co ci się nie podo zaraz robisz się wredny.

Ojciec: Czyli chciałbyś, żeby twoje postępowanie traktowano bardziej wyrozumiale i sprawiedliwie?

Bill: Akurat mam szansę doczekać się od ciebie sprawiedliwości i zromienia!

Ojciec: *(W duchu: „Ależ się wściekam, kiedy on tak mówi! Nie widzi, że się stara Potrzeba mi odrobiny szacunku za ten mózół. Chciałbym też chyba, żeby chę się przejął tym, jak się boję”)* Pewnie obawiasz się, że niezależnie tego, co powiesz, i tak spotka cię niesprawiedliwość?

Bill: A co tobie w ogóle zależy na tym, żeby mnie sprawiedliwie trawać? Zawsze jak coś się dzieje, chcesz tylko mieć pod ręką kogoś,

go będziesz mógł ukarać. A zresztą, o co ta cała afera? No dobra, wzięliśmy wóz, ale nikomu nic się me stało, a bryka stoi z powrotem w garażu. Gdzie tu zbrodnia?

Ojciec: Boisz się surowych konsekwencji, jeżeli się przyznasz, że wzięłeś auto, i chciałbyś z góry wiedzieć, czy zostaniesz sprawiedliwie potraktowany?

Bill: Tak.

Ojciec: *(pozwała, żeby chwila milczenia stworzyła głębszą więź)* Co mogę zrobić, żeby dać ci tę rękomię?

Bill: Obiecuj, że już nigdy mnie nie ukarzesz.

Ojciec: *(Rozumiejąc, że kara nie pomoże Billowi uświadomić sobie możliwych skutków jego własnego postępowania, lecz tylko pogłębi przepaść i wzmocni opór; ojciec wyraża chęć spełnienia prośby syna.)* Jestem gotów pójść na ten układ, jeżeli zgodzisz się dalej ze mną rozmawiać. To znaczy będziemy rozmawiali, póki nie nabiorę pewności, że zdajesz sobie sprawę ze wszystkich możliwych skutków tej eskapady. Ale jeśli kiedyś w przyszłości nie będę pewien, czy dostrzeżasz zagrażające ci niebezpieczeństwo, rezerwuję sobie prawo do użycia siły - tylko po to, żeby cię przed tym niebezpieczeństwem uchronić.

Bill: Super! Fajnie jest wiedzieć, że musisz mnie chronić przede mną samym, bo mój własny rozum nie wystarczy!

Ojciec: *(Tracąc kontakt ze swoimi potrzebami, mówi sobie w duchu: „O rany, chwila mi czuję, że mógłbym zwyczajnie zabić tego małego... Po prostu się wściekam, kiedy on wygaduje takie rzeczy! Jakby go w ogóle nie obchodziło... Cholera, czego ja w tej sytuacji właściwie potrzebuję? Już wiem: chciałbym wiedzieć, że kiedy tak się staram, jemu też przynajmniej trochę zależy”).* Wiesz co, Bill *(mówigniewnie)*, kiedy tak mówisz, strasznie się wkurzam. Tak bardzo się staram towarzyszyć ci w tej całej aferze, a kiedy słyszę od ciebie takie teksty... Słuchaj, muszę wiedzieć, czy w ogóle chcesz dalej ze mną rozmawiać.

Bill: Wszystko mi jedno.

Ojciec: Bill, ja naprawdę wolę posłuchać tego, co masz do powiedzenia, zamiast pójść za swoim starym odruchem i zacząć cię oskarżać i straszyc, tak jak to dotąd robiłem za każdym razem, kiedy wynikała jakaś sprawa, która mnie wyprowadzała z równowagi. Ale kiedy mówisz: „Fajnie jest wiedzieć, że musisz mnie chronić przede mną samym, bo mój własny rozum nie wystarczy”, i to takim tonem, jak przed chwilą, ledwie nad sobą panuję. Mógłbyś mi trochę pomóc. To znaczy, jeśli wolisz, żebym słuchał tego, co mówisz, zamiast robić ci wyrzuty albo straszyc karą. A jeżeli mi nie pomożesz, to mam już chyba tylko

jedno wyjście: załatwić to tak, jak przywykłem załatwiać tego rodzaju sprawy.

Bill: Czyli?

Ojciec: Gdybym miał pójść za swoim starym odruchem, na tym etapie rozmowy pewnie bym powiedział: „Przez dwa lata masz szlaban na wszystkie przyjemności: żadnej telewizji, żadnego jeżdżenia autem, żadnego kieszonkowego, żadnego chodzenia z dziewczynami - po prostu nic!”.

Bill: No, to już chyba wolę, żebyś załatwił to po nowemu.

Ojciec: *(z humorem)* Cieszę się, że twój instynkt samozachowawczy wciąż działa bez zarzutu. A teraz powiedz mi, czy masz ochotę pogadać ze mną szczerze i z opuszczoną gardą.

Bill: Co znaczy „z opuszczoną gardą”?

Ojciec: *(stanowczo)* To znaczy, że powiesz mi całkiem otwarcie, jakie naprawdę uczucia budzi w tobie ta sprawa, a ja z kolei powiem ci o swoich uczuciach. Zgoda?

Bill: Dobra, spróbuję.

Ojciec: *(wzdycha z ulgą)* Dziękuję. Jestem ci wdzięczny za to, że zgadzasz się spróbować. Czy już ci mówiłem, że Jorge zaaplikował Evie trzymiesięczny areszt domowy: nic jej nie będzie wolno. Co ty na to?

Bill: O rany, ale poruta. To strasznie niesprawiedliwe!

Ojciec: Powiedz, proszę, co w związku z tym czujesz.

Bill: Przecież już ci powiedziałem, że to strasznie niesprawiedliwe!

Ojciec: *(zdaje sobie sprawę, że Bill nie ma kontaktu z tym, co czuje, postanawia iriér zgadywać.)* Jest ci smutno, że Eva tak drogo płaci za swój błąd?

Bill: Nie, to nie to. Chcę powiedzieć, że tak naprawdę to nie był jej błąd

Ojciec: Aha, więc martwi cię, że będzie musiała zapłacić za coś, co pierwotnie było twoim własnym pomysłem?

Bill: No tak, ona przecież mnie tylko posłuchała.

Ojciec: Mam wrażenie, że boli cię, kiedy widzisz, jakie z twojej decyzji wnikły dla niej konsekwencje.

Bill: Tak jakby.

Ojciec: Billy, ja po prostu muszę się upewnić, czy zdajesz sobie sprawę, z twoich poczynań wynikają konkretne skutki.

Bill: Właściwie to nie zastanawiałem się nad tym, co może się pokiełbas. Chyba rzeczywiście spieprzyłem sprawę.

Ojciec: Wolalbyśmy raczej, żebyś potraktował to jako coś, co zrobiłeś, a co wyszło tak, jak chciałeś. I wciąż jeszcze me mam dostatecznej pewności, czy zdajesz sobie sprawę ze skutków swoich posunięć. Może byś powiedział, jak się w tej chwili czujesz w związku z tym, co zrobiłeś?

- Bill: Czuję się naprawdę jak ostatni głupek, tato... Nie chciałem nikomu zaszkodzić.
- Ojciec: *(formułuje werdykt, który Bill wydał na siebie, w kategoriach uczuć i potrzeb)* Czyli smutno ci, no i żałujesz tego, co zrobiłeś, bo chciałbyś, żeby ludzie wierzyli, że nie spowodujesz żadnych szkód?
- Bill: No, nie chciałem tak namieszać. Po prostu nie myślałem, co robię.
- Ojciec: Czyli wrółałbyś zawczasu dokładniej się zastanowić i wyrobić sobie lepsze rozeznanie, zanim wykonałeś pierwszy ruch?
- Bill: *(z namysłem)* Aha...
- Ojciec: To mnie trochę uspokaja. Ponieważ zależy mi na trwałym pojednaniu z Jorge'em, prosiłbym cię, żebyś do niego poszedł i powiedział mu wszystko to, co tutaj mi powiedziałeś. Zgoda?
- Bill: O rany, boję się; Jorge wścieknie się, jak nie wiem co!
- Ojciec: Owszem, prawdopodobnie się wścieknie. To właśnie jest jedna z konsekwencji. Chcesz wziąć odpowiedzialność za własne poczynania? Lubię Jorge'a i zależy mi na jego przyjaźni, a domyślam się, że ty też chciałbyś podtrzymać kontakt z Evą. Zgadłem?
- Bill: To świetna kumpela.
- Ojciec: No to jak? Pójdziemy do nich?
- Bill: *(z obawą i ociąganiem)* No... dobra. Tak, może chodźmy.
- Ojciec: Boisz się i chciałbyś wiedzieć, że nic ci nie grozi, jeżeli tam pójdziesz?
- Bill: No.
- Ojciec: Pójdziemy razem. W razie czego będziesz miał mnie pod ręką. Jestem bardzo dumny, że się zgodziłeś.

Użycie siły w celach ochronnych

dy użycie siły jest nieuniknione

Kiedy zwaśnione strony miały sposobność w pełni dać wyraz swoim spostrzeżeniom, uczuciom, potrzebom oraz prośbom i okazały sobie nawzajem empatię, zazwyczaj udaje się dojść do porozumienia, które zaspokaja potrzeby ich obu. W najgorszym razie obie strony zgodnie ustalają, co jest kością niezgody między nimi.

Czasem jednak taki dialog może być niemożliwy, konieczne natomiast okaże się zastosowanie siły po to, żeby ochronić czyjeś życie lub prawa jednostki. W pewnych sytuacjach jedna ze stron konfliktu może nie chcieć się porozumieć, w innych zaś z powodu bezpośrednio zagrażającego niebezpieczeństwa może zabraknąć czasu na porozumiewanie się. W takich sytuacjach możemy uznać, że trzeba uciec się do rozwiązań siłowych. A jeśli już podejmiemy tę decyzję, w myśl zasad PBP winniśmy odróżniać stosowanie siły w celach opiekuńczych od stosowania jej jako narzędzia kary.

.mowanie, z którego wypływa użycie siły

sity: Użycie siły ma charakter opiekuńczy, kiedy celem jest zapobieżenie szkodzie lub niesprawiedliwości. Siłę jako narzędzie kary stosuje się, by zadać komuś cierpienie, ponieważ naszym zdaniem zrobił coś niewłaściwego. Gdy dziecko wybiega na ulicę, a my je chwytamy, bo nie chcemy, żeby stała mu się krzywda, stosujemy

farząca.

W celach opiekuńczych używa się siły wyłącznie z zamiarem uchronienia kogoś przed niebezpieczeństwem, a nie po to, żeby go ukarać, obwinie lub potępić.

siłę opiekuńczą. Użycie siły jako narzędzia kary przybrałoby w tym wypadku formę fizycznej lub psychologicznej agresji: daliśmy dziecku klapsa albo złajali je, mówiąc na przykład:

-Jak mogłeś być taki głupi! Wstydz się!

Kiedy stosujemy siłę w celach opiekuńczych, koncentrujemy się na życiu lub prawach, które chcemy chronić, nie osądzając przy tym osoby, będącej przedmiotem naszego działania, jej postępów. Jeśli dziecko wybiegnie na ulicę, nie czynimy wyrzutów ani go nie potępiamy; myślimy wyłącznie o tym, że je uchronić przed niebezpieczeństwem. (O takim właśnie stosowaniu siły podczas konfliktów społecznych i politycznych pisze Robert Irwin w książce *Nonviolent Social Defense*). Opiekuńcze używanie siły opiera się na założeniu, że ludzie postępują w sposób szkodliwy dla siebie lub otoczenia, powodowani niczym Interweniuje zatem, żeby rozjaśnić im w głowach, a nie żeby ich ukarać. Niewiedza może tu polegać na tym, że człowiek a) nie zdaje sobie sprawy ze skutków własnych czynów, b) wie, jak mógłby zaspokoić swoje potrzeby bez szkody dla otoczenia, c) wierzy, że „ma prawo” karać lub ranić innych, ponieważ to „zasłużyli”, d) ma takie czy inne urojenia - na przykład słyszy „głos”, który każe mu kogoś zabić.

Natomiast używanie siły jako narzędzia kary jest oparte i przeświadczeniu, że ludzie dopuszczają się występków, ponieważ są z gruntu źli lub niegodziwi. Aby więc naprawić tę sytuację trzeba ich tak potraktować, żeby pożałowali swoich czynów. W wyniku owej „działalności poprawczej” domniemani winowajcy mają 1) cierpieć, póki nie uznają swojego błędu, 2) pokutę i skruchę i 3) zmienić się. W praktyce jednak karanie zamiast i nie prowadzi do skruchy i dodawanie rozumu równie dobrze może wywoływać urazę i wrogość, budząc tym silniejszą niechęć do właściwego postępowania, które wydaje nam się pożądane.

sposoby używania siły jako narzędzia kary

Kary fizyczne - na przykład klapsy - są tylko jednym z wielu sposobów karania przy użyciu siły. Wiem z doświadczenia, że stosowanie kar cielesnych budzi w rodzicach silne emocje. Niezdecydowanie bronią tej metody, odwołując się nawet do „Rózczką dziateczki Duch Święty bić radzi. Rózczka dziateczki nigdy nie zawadzi”. Ich zdaniem przestępczość wśród dzieci szerzy się właśnie dlatego, że rodzice nie dają dzieci klapsów. Są przekonani, że klapsy dowodzą miłości rodziców.

*h przed karą
ą sprawia,
dzieci nie
egają,
m żądaniach
ów jest
czucia.*

skiej, ponieważ sygnalizują dzieciom, w jakich granicach mogą się swobodnie poruszać. Tymczasem według innych rodziców bicie dowodzi braku miłości i jest nieskuteczne, ponieważ uczy dzieci, że gdy zawodzą wszystkie pozostałe sposoby, zawsze można uciec się do przemocy fizycznej.

Co do mnie, to obawiam się, że strach przed karą cielesną utrudnia dzieciom dostrzeżenie, ile współczucia zawiera się w żądaniach rodziców. Dorośli często twierdzą, jakoby „musieli” karać dzieci przy użyciu siły, bo nie widzą innego sposobu, żeby im uzmysłwić, co powinny robić „dla własnego dobra”. Na poparcie tego poglądu przytaczają historyjki o dzieciach, które po otrzymaniu kary oświadczały, że dzięki niej „przejrzały na oczy”. Sam wychowałem czwórkę, mam więc dla wszystkich rodziców wiele empatii, bo wiem, ile trzeba codziennych starań, żeby dzieci wykształcić i zadbać o ich bezpieczeństwo. To jednak wcale nie zmniejsza moich obaw związanych z kwestią kar cielesnych.

Po pierwsze, nie jestem pewien, czy zwolennicy tego sposobu karania zdają sobie sprawę, jak często dzieci nabierają niechęci do tego, co mogłoby im wyjść na dobre; niechęć ta bierze się po prostu stąd, że w obliczu przymusu wolą walczyć niż ulec. Po drugie, nawet jeśli kara cielesna ma na dziecko pozornie korzystny wpływ, nie znaczy to, że inne metody perswazji nie okazałyby się równie skuteczne. I wreszcie po trzecie, podzielam zdanie wielu rodziców, którzy obawiają się społecznych konsekwencji stosowania kar cielesnych. Kiedy rodzice postanawiają użyć siły, mogą nieraz z powodzeniem narzucić dziecku swoją wolę, ale czy przy okazji nie utrwała się społeczna norma, usprawiedliwiająca sięganie po przemoc, ilekroć dochodzi do różnicy zdań?

*3, przykleja-
itek i pozba-
rzywilejów to*

Oprócz cielesnych istnieją też inne kary, wymierzane przy użyciu siły. Jedną z nich jest posługiwanie się zarzutami w celu zdyskredytowania osoby, która ma zostać ukarana. Gdy dziecko zachowuje się niezgodnie z życzeniami rodziców, mogą powiedzieć mu, że „nie ma racji”, jest „samolubne” bądź „infantylne”. Jeszcze jedna forma karania siłą to pozbawienie przywilejów: obcięcie kieszonkowego lub zakaz prowadzenia auta. Delikwenta najbardziej przeraża wtedy perspektywa utraty prawa do troski rodzicielskiej czy też szacunku.

a kary

Kiedy boimy się kary, skupiamy się na grożących nam konsekwencjach, a nie na wartościach, w które wierzymy.

Pod wpływem strachu przed karą ludzie nabierają o sobie gorszego mniemania i trudniej im jest wykazać dobrą wolę.

Kiedy ulegamy naciskom wyłącznie dla uniknięcia kary, wartość samego czynu, do którego dajemy się nakłonić, schodzi na dalszy plan. Skupiamy się za to na konsekwencjach swojej ewentualnej odmowy. Jeśli jedyną motywacją robotnika jest strach przed karą, praca zostaje wprawdzie wykonana, ale morale pracownika na tym cierpi; prędzej czy później spadnie więc wydajność. Poczucie własnej wartości również maleje pod wpływem kar siłowych. Jeśli dzieci myją zęby z obawy przed wstydem i ośmieszeniem, może to być korzystne z czysto stomatologicznego punktu widzenia, ale w ich szacunku dla siebie pojawiają się dziury. Wiemy zresztą, że wszelka kara kosztuje, ponieważ ukarany wykazuje potem mniej dobrej woli. Im częściej ludzie widują nas w roli oprawców, tym trudniej im odnosić się z współczuciem do naszych potrzeb.

Pewnego dnia bawiłem z wizytą u znajomego dyrektora szkoły. Gospodarz nagle zobaczył przez okno gabinetu, że wieś chłopiec uderzył mniejszego.

- Przepraszam cię na chwilę - powiedział, zrywając z miejsca. Wybiegł na boisko, złapał większego chłopca, mocno trzepnął i rzekł:

- Już ja cię oduczę bicia mniejszych od ciebie!

Kiedy wrócił do gabinetu, powiedziałem:

- Nie sądzę, żebyś dał temu chłopcu taką lekcję, jaką chcesz mu dać. Myślę, że jeśli cokolwiek go oduczylesz, to naj\żej bicia mniejszych dzieci w sytuacji, kiedy ktoś większy - przykład dyrektor szkoły - może być tego świadkiem! We mnie, utwierdziłeś go w przekonaniu, że gdy chce się coś od gościa uzyskać, trzeba uderzyć.

W tego rodzaju sytuacjach radzę najpierw odnieść się z patnią do dziecka, które stosuje przemoc. Gdybym na przykład zobaczył, że jakiś chłopiec uderzył drugiego, który przez obelżywie do niego się odezwał, mógłbym okazać mu empatię mówiąc:

- Czuję, że rozgniewałeś się, bo chciałbyś być traktowany z większym szacunkiem.

Gdyby chłopiec potwierdził trafność mojego doradztwa, dałbym wyraz swoim uczuciom, potrzebom i prośbom, związanym z tą sytuacją, nie sugerując jednak, że kogokolwiek mam:

- Jest mi smutno, bo chciałbym, żebyśmy umieli taki sposób jednania sobie ludzkiego szacunku, który nie rzucałby nam wrogów. Powiedz, proszę, czy zgodziłbyś się

ze mną poszukać innego rozwiązania, które pozwoliłoby ci zjednać sobie ten upragniony szacunek.

graniczona skuteczność kar

*i/e 1: Co chciał-
żeby zrobił X?
i/e 2: Z jakich
ilbym, żeby
-obił pobudek?*

Istnieją dwa pytania, które pomagają nam zrozumieć, czemu mamy znikome szanse dopiąć swego, wpływając na ludzi za pomocą kar. Pierwsze pytanie brzmi: Czym różni się obecne postępowanie X-a od postępowania, do którego chciałbym go skłonić? Jeśli na tym pytaniu poprzestaniemy, kara wyda się skutecznym sposobem, ponieważ groźbą lub naciskiem rzeczywiście można zmienić postępowanie człowieka. Ale gdy zadamy sobie drugie pytanie, stanie się oczywiste, że kara nie wywoła pożądanego efektu. A oto ono: Czym chciałbym, żeby powodował się X, spełniając moją prośbę?

To drugie pytanie rzadko sobie zadajemy, lecz gdy już je postawimy, wkrótce zaczniemy rozumieć, że system kar i nagród zakłóca ludzką zdolność działania pod wpływem tych motywacji, które wydają nam się pożądane. Moim zdaniem, jest niezwykle ważne, żebyśmy sobie uświadamiali, ile zależy od tego, z jakich pobudek ludzie spełniają nasze życzenia. I tak na przykład strategia zawstydzania czy karania nie da efektów, jeśli chcemy, żeby dzieci sprzątały swój pokój, powodowane już to umiłowaniem porządku, już to chęcią sprawienia przyjemności porządek miłującym rodzicom. Często zdarza się, że dzieci, owszem, sprzątają, lecz robią to z posłuszeństwa („bo mama kazała”), w celu uniknięcia kary czy wreszcie z obawy, że zdenerwują rodziców lub zostaną przez nich odtrącone. PBP dąży jednak do rozwoju moralnego na zasadach autonomii i wzajemnej zależności. W myśl tych zasad każdy bierze na siebie odpowiedzialność za własne czyny i świadom jest, że nie ma żadnej granicy ani sprzeczności między jego dobrem a cudzym.

ekuncze stosowanie siły w szkołach

Chciałbym teraz opowiedzieć, jak to kiedyś ja i pewna grupa uczniów za pomocą siły stosowanej opiekuńczo zaprowadziliśmy ład w alternatywnej szkole, w której przedtem panował zupełny chaos. Instytucję tę stworzono z myślą o uczniach, którzy porzucili naukę w szkołach konwencjonalnych albo zostali z nich usunięci. Dyrekcja i ja mieliśmy nadzieję udowodnić, że program szkoły zorganizowanej według reguł PBP przemówi do

tych uczniów. Moje zadanie polegało na tym, żeby nauczyć pedagogów posługiwania się językiem PBP i potem jeszcze przez rok służyć radą. Na przeszkolenie nauczycieli miałem tylko cztery dni, me zdołałem więc wystarczająco jasno uprzytomnić in: różnicy między PBP a pozwalaniem na wszystko. Wskutek tego niektórzy nauczyciele zamiast interweniować, po prostu ignorowali konfliktowe sytuacje i zachowania naruszające porządek. Powstało w końcu istne pandemonium i dyrekcja była bliska decyzji, aby szkołę zamknąć.

Kiedy poprosiłem, żeby zorganizowano mi spotkanie z uczniami, którzy wywoływali największy zamęt, dyrektor wybrał ośmiu chłopców w wieku od lat jedenastu do czternastu. Przytoczę fragmenty mojej z nimi rozmowy.

MBR: *(daję wyraz swoim uczuciom i potrzebom, nie stawiając dociekliwych pytań)* Bardzo martwią mnie doniesienia nauczycieli o tym, że na wielu lekcjach sytuacja wymyka się spod kontrok. Ogromnie mi zależy, żeby ta szkoła osiągnęła zamierzony cel. Mam nadzieję, że pomożecie mi zrozumieć, skąd biorą się problemy i jak możemy je rozwiązać.

Will: W tej szkole wszyscy nauczyciele to głupki.

MBR: Powiadasz, Will, że nie jesteś zadowolony z nauczycieli i chciałbyś, żeby pewne sprawy załatwiali inaczej?

Will: Nie, chodzi o to, że oni tylko stoją z założonymi rekami i nic nie robią.

MBR: Czyli nie jesteś z nich zadowolony, bo chciałbyś, żeby bardziej się udzielali, kiedy wyłania się jakiś problem *(to już¹ moja druga próba rozpoznania uczuć i pragnień rozmówcy)*.

Will: No właśnie. Ludzie robią, co chcą, a oni nic, tylko stoją i uśmiechają się jak jakieś głupie.

MBR: Zechciałbyś podać nr przykład sytuacji, w której nauczyciele nic nie robią?

Will: Jasne. Choćby dziś rano jeden koleś przyszedł z flaszką Wild Turkey. Miał ją w kieszeai spodni, na widoku. Nauczyciele też ją zobaczyła, ale udała, że rac widzi.

MBR: Odnoszę wrażenie, n tracisz szacunek dla nauczyciel kiedy tak stoją i nic nie robią.



Chciałbyś, żeby coś jednak zrobili (*nadal próbuję w pełni zrozumieć stanowisko rozmówcy*).

Will: Aha.

MBR: Jestem rozczarowany, bo chcę, żeby umieli wspólnie z uczniami rozpracowywać trudne sytuacje, a wygląda na to, że nie zdołałem im wytłumaczyć, o co mi szło.

W dalszym ciągu rozmowy skoncentrowaliśmy się na jednym szczególnie palącym problemie: co zrobić z uczniami, którzy nie chcą pracować na lekcji i przeszkadzają tym, co pracować by chcieli.

MBR: Chciałbym, żebyśmy koniecznie spróbowali znaleźć rozwiązanie, bo nauczyciele twierdzą, że to właśnie jest dla nich największy problem. Jeśli macie jakieś pomysły i mi o nich powiecie, będę wdzięczny.

Joe: Nauczyciel powinien chodzić z kijem.

MBR: Czyli chciałbyś, Joe, żeby nauczyciele bili uczniów, kiedy ci przeszkadzają kolegom.

Joe: No, bo inaczej uczniowie nigdy nie przestaną świrować.

MBR: Czyli nie wierzysz, że istnieje jakiegokolwiek inne rozwiązanie (*nadal próbuję ustalić, co czuje Joe*).

Joe: (*potakująco kiwa głową*)

MBR: Jeśli to rzeczywiście jedyne wyjście, ręce mi opadają. Nie cierpię takiego załatwiania spraw i chciałbym nauczyć się załatwiać je inaczej.

Ed: A po co?

MBR: Z kilku powodów. Powiedzmy, że dostaniesz ode mnie kijem i przestaniesz się wygłupiać w klasie. Ale co będzie, jeżeli po wyjściu ze szkoły zobaczę, że kilku z was, którym w czasie lekcji spuściłem lanie, czeka na mnie przy moim aucie?

Ed: (*z uśmiechem*) No, wtedy to już musiałby pan mieć ze sobą niezły kawał kija!

MBR: (*ponieważ jestem pewien, że rozumiem, co chciał przez to powiedzieć Ed, i że on z kolei wie, że go zrozumiałem, mówię dalej, nie powtarzając jego kwestii własnymi słowami*) No właśnie. Chciałbym wam uprzytomnić, że nie odpowiada mi ten sposób rozwiązywania problemów. Jestem zanadto roztargniony, żeby stale pamiętać o noszeniu tego kija, a nawet gdybym pamiętał, nie miałbym ochoty nikogo nim bić.

Ed: Można by kolesia wykopać ze szkoły.

MBR: Proponujesz, Ed, żebyśmy uczniów zawieszali albo relegowali?

Ed: No.

MBR: Ten pomysł też nie budzi we mnie entuzjazmu. Chciałbym wam pokazać, że istnieją inne sposoby rozwiązywania konfliktów niż wykopywanie ze szkoły. Czułbym, że zrobiłem klapę, gdyby to było jedyne, co potrafimy.

Will: Jak koleś siedzi i nic nie robi, to może by go posłać do klasy dla nierobów?

MBR: Proponujesz, Will, że w szkole powinna być osobna klasa, do której można by posyłać uczniów, kiedy przeszkadzają kolegom?

Will: Tak jest. Po co mają siedzieć na lekcji, jak i tak nic **rut** robią.

MBR: Bardzo interesuje mnie ten pomysł. Chętnie posłucham, jak sobie to wyobrażasz w praktyce.

Will: Czasem człowiek przychodzi do szkoły i czuje się prostu wrednie. Nic mu się nie chce. No to urządzmy taką sę, w której uczniowie będą mogli siedzieć, póki im się nie chce znowu coś porobić.

MBR: Rozumiem, ale spodziewam się, że nauczyciele dą mieli pewne obawy, czy uczniowie bez oporu dadzą się słać do klasy dla nierobów

Will: (z przekonaniem) Dadzą.

Pomysł miał, moim zdaniem, szansę powodzenia, jeśli ko zdołalibyśmy przekonać pozostałych, że nie idzie tu o uł nie kogokolwiek, tylko o stworzenie przestrzeni dla tych, kt akurat nie bardzo są w stanie się uczyć, a zarazem stworzenie runków do nauki tym, którzy właśnie uczyć się chcą. Powielem to uczniom, sugerując jednocześnie, że pomysł klas nierobów lepiej będzie przedstawić jako owoc uczniowskie¹ rzy mózgów niż odgórnny nakaz, przy takim bowiem naś\ niu sprawy zostanie przychylniej powitany.

Urządzono więc klasę dla nierobów - czyli uczniów, rzy byli wytrąceni z równowagi i nie mieli ochoty się uczyć swoim zachowaniem przeszkadzali innym w nauce. C2 uczniowie sami prosili, żeby pozwolono im tam pójść; kiedy : dziej wysyłali ich tam profesorowie. Nauczycielkę, która piej opanowała język PBP, oddelegowaliśmy do klasy dla bów. Udało jej się tam przeprowadzić wiele owocnych ro2 z dziećmi. System ten bardzo pomógł przywrócić w szkole] rząddek, gdyż uczniowie, którzy go obmyślili, wytłumacz\ : wieśnikom, że klasa dla nierobów ma służyć ochronie praw uczniów, którzy chcą się skupić na nauce. Moją roz: z uczniami zaprezentowaliśmy nauczycielom jako dowód, aa

inne sposoby rozstrzygnięcia konfliktów niż użycie rąk lub sięgnięcie po środki przymusu.

itreszczenie

Kiedy okoliczności nie sprzyjają porozumiewaniu się (na przykład w sytuacjach bezpośredniego zagrożenia), może okazać się konieczne użycie siły z intencją opiekuńczą – czyli po to, żeby zapobiec wyrządzeniu szkody lub niesprawiedliwości, nigdy zaś po to, żeby kogoś ukarać albo zadać mu cierpienie, wymusić skruchę bądź zmianę postępowania. Używanie siły w celach dyscyplinarnych zazwyczaj wywołuje wrogość i wzmacnia niechęć do tego akurat działania, do którego chcemy drugą osobę nakłonić. Kara sprawia, że ludzie mają o sobie gorsze mniemanie i trudniej im wykazać dobrą wolę. Ponadto w obliczu kary człowiek nie koncentruje się na istotnej wartości pewnych działań, tylko na zewnętrznych konsekwencjach ewentualnego ich zaniechania. Obwinianie i karanie nie stwarza motywacji, jakie chcielibyśmy widzieć u innych.

Wyzwalanie siebie £ służenie innym radą

*Ł wdżkość od dawna śpi,
h łysana czerpanymi ze swoich
letycznych miłości rozkoszami,
~e nakładają jej klapki na oczy.*

Teilhard de Chardin, teolog

II .valnianie się od starego zaprogramowania

Dotychczas omawialiśmy PBP jako skuteczne narzędzie porozumiewania się i kontaktowania z innymi ludźmi, lecz system ten ułatwia nam też porozumiewanie się z własnym wnętrzem. Za jego pomocą możemy przełożyć na język uczuć i potrzeb to, co powtarza nam cały chór głosów wewnętrznych, które nas potępiają i poniżają - bo też we własnym wnętrzu ferujemy często najsurowsze wyroki.

Każdy z nas pobrał w życiu pewne nauki, które go ograniczają. Ich źródłem mogą być na przykład pełni najlepszych chęci rodzice, pedagodzy, duchowni. Są one przekazywane z pokolenia na pokolenie, przez stulecia. Znaczna część tego destrukcyjnego materiału kulturowego tak wrosła w nasze życie, że nawet już sobie nie uświadamiamy jego obecności. Komik Buddy Hackett, wychowany na obfitej kuchni domowej swojej matki, przez wiele lat nie zdawał sobie sprawy, że można wstać od stołu, zanim dostanie się zgagi. Dopiero w wojsku - jak wyznał podczas jednego z występów - zrozumiał, że są jeszcze inne możliwości. Ból wywołany szkodliwym treningiem kulturowym również stanowi tak integralną część naszego życia, że wtapia się w tło. Trzeba ogromu energii i świadomości, żeby dostrzec ślady tej niszczącej edukacji i przekształcić je w wartościowe myśli i zachowania, które będą sprzyjały życiu.

*Możemy się uwolnić
od pozostałości
kulturowej tresury.*

Ponieważ PBP zachęca nas, żebyśmy rozgraniczyli spostrzeżenia i oceny, przyznali rację bytu myślom lub potrzebom, kształtującym nasze uczucia, i wyrażali prośby w kategoriach usno określonych działań, metoda ta pozwala nam lepiej uświadamiać sobie obecność kulturowych uwarunkowań, które w danr chwili wywierają na nas wpływ. Gdy zaś wprowadzimy te uwarunkowania w pole świadomości, dokonamy przełomowego kroku ku temu, żeby wyrwać się spod ich władzy.

rozstrzyganie konfliktów wewnętrznych

Za pomocą PBP możemy rozstrzygać konflikty wewnętrzne które często bywają przyczyną depresji. W książce *Reuolution a Psychiatriy* Ernest Becker jako źródło tej dolegliwości wskazuje „mentalnie zablokowane rozdwojenie” - czyli sytuację, gis w naszym wnętrzu toczy się dialog pełen wartościujących stwi dzeń, a my tracimy kontakt z własnymi potrzebami i nie mo my nic zrobić, żeby je zaspokoić. Depresja jest sygnałem, z* przestaliśmy mieć dostęp do własnych potrzeb.

Pewna adeptka PBP trwała w głębokiej depresji. Popros no ją, żeby rozpoznała głosy, które odzywają się w niej, gdy najbardziej przygnębiona, i zapisała je w formie dialogu, takjaki prowadziły ze sobą rozmowę. Pierwsze dwie kwestie brzmiały:

Głos 1. („kobieta ambitna”): *Powinnam żyć iw sposób bardz owocny. Marnuję wiedzę i zdolności.*

Głos 2. („sumienna matka”): *Nie masz poczucia rzeczywi ści. Jesteś matką dwojga dzieci i nawet z tym ledwie sobie radzisz, więc możesz podolać dodatko wym obowiązkom?*

Zauważcie, ile w tych wewnętrznych komunikatach wy żeń o charakterze osądów, takich jak „powinnam”, „mam wiedzę i zdolności”, „ledwie sobie radzisz”. Kobiecie, o kt' mowa, miesiącami rozbrzmiewały w głowie wariacje na właśnie tematy Poproszono ją więc, żeby swojej „ambitnej” aplikowała „pigułkę PBP”, dzięki czemu nadawany przez tę stać komunikat miał zyskać następującą formę: „Kiedym, czu e bo potrzeba mi c. Chciałabym więc teraz d”.

Potem preredagowała pierwszą kwestię, nadając jej r oto postać: „*Kiedy spędzam w domu z dziećmi tyle czasu, pracując w zawodzie, ogarnia mnie przygnębienie i zniechęo bo brak mi poczucia spełnienia, które dawniej czerpałam z pracy Chciałabym więc teraz znaleźć pracę w niepełnym wymiarze dzin, zgodną z moim przygotowaniem zawodowym*”.

,es// potrafimy
, • yszeć własne
.czucia oraz
totrzeby i odnieść
^ do nich
z empatią, może nas
z jwoinić od
xaresji.

Potem o to samo poproszono „sumienną matkę”. Kwestia druga w przereadowanej wersji brzmiała: „Kiedy wyobrażam sobie, że mogłabym pójść do pracy, ogarnia mnie strach, bo potrzebna mi jest gwarancja, że dzieci będą pod dobrą opieką. Chciałabym więc teraz wymyślić, jak zapewnić dzieciom odpowiednią opiekę w godzinach, kiedy będę w pracy, i jak znaleźć dostatecznie dużo czasu na to, żeby z nimi być, gdy nie jestem zmęczona”.

Kobieta ta doznała wielkiej ulgi, kiedy przetłumaczyła swoje wewnętrzne komunikaty na język PBP. Co prawda nadal borykała się z trudnościami, bo musiała na przykład znaleźć wysoko kwalifikowaną pomoc do dzieci i zapewnić sobie poparcie męża, ale nie dręczył jej już wewnętrzny spór, który dotychczas uniemożliwiał jej trafne rozpoznanie własnych potrzeb.

.ęzyk zabijający marzenia

Na przebieg mojej własnej kariery głęboki wpływ wywarło inne z kolei ćwiczenie. Na jego przykładzie widać, jak za pomocą PBP można się wyzwolić z mentalnych więzień, które sami sobie budujemy. Polega ono na sprawdzeniu, czy przypadkiem nie blokujemy sobie dostępu do pewnych życiowych szans, posługując się „językiem marzeniobójczym”, który przesłania nam możliwości wyboru.

- staraj się dostrzec
a* z bodę wyboru,
-rytą w tym, co
-jsisz”.

Najpierw układamy listę działań, do których we własnym przekonaniu jesteśmy zmuszeni niezależnie od naszych chęci. Kiedy pracowałem jako psycholog klinicysta, na samym początku tej listy umieściłem zdanie: „Muszę pisać raporty o stanie pacjentów”. Nic cierpiałem pisania tych raportów, a zajmowało mi to co najmniej godzinę dziennie. Punkt drugi brzmiał: „Muszę na zmianę z innymi rodzicami wozić swoje i cudze dzieci do szkoły”. Kolejnym krokiem jest przereadowanie każdego „muszę...” tak, aby nowa wersja zaczynała się od słów: „Postanawiam robić to a to, ponieważ chcę...”. W ten sposób uświadamiamy sobie, że zawsze mamy jakiś wybór, chociaż bywają sytuacje, gdy żadna z możliwości zbyt nam nie odpowiada. Dzięki temu ćwiczeniu wyraźniej też zdajemy sobie sprawę z powodów, dla których mimo wszystko decydujemy się robić coś, czego nie lubimy.

Kiedy po raz pierwszy spróbowałem przetłumaczyć swoje „muszę” na „chcę”, poszło mi to kulawo, napisałem bowiem: „Muszę pisać raporty o stanie pacjentów, bo jestem psycholo-

giem klinicystą, a wszyscy psychologowie klinicyści piszą tak* raporty!". Spostrzegłszy jałowość tego rozumowania, przyjrzałem się bliżej swoim pobudkom. Już kilka miesięcy wcześniej stwierdziłem, że raporty nie przynoszą pacjentom aż tyle por.--ku, aby równoważyło to stratę mojego czasu, czemu więc dałem poświęcałem ich pisaniu takie mnóstwo energii? W końcu zdałem sobie sprawę, że piszę raporty wyłącznie dla pieniędzy, k:--re za to dostaję. Od tamtej pory nie napisałem ani jednego. "Wwh jaśniewszy sobie, że idzie mi w tym wypadku głównie o pienia^dze, postanowiłem czerpać dochód z czynności, w których widzę głębszy sens.

Gdy natomiast wziąłem pod lupę pobudki, dla jakich pełniłem funkcję szofera-zmiennika, zrozumiałem, że zależy mi na tym, aby moje dzieci mogły korzystać z dobrodziejstw nauia w tej, a nie innej szkole. W najbliższym sąsiedztwie mieliśmy prawda inną szkołę, do której dzieci mogłyby same chodzić p a l szo, lecz program tej, do której je wozilem, bardziej odpowiaidB moim wyobrażeniom na temat edukacji. Odkąd to sobie wyu śniłem, zacząłem pełnić dyżury za kierownicą z całkiem nowymi nastawieniem. Prosta zamiana „muszę" na „postanawiam, :c chcę..." zupełnie zmieniła moje podejście do sprawy. Gdy dzień przypominałem sobie, czemu ma służyć poranna pi jażdżka, odbywałem ją w znacznie przyjemniejszym nastroju dawniej.

troška o własne środowisko wewnętrzne

Kiedy kłębią się nam w głowie krytyczne, oskarżycielskie gniewne myśli, trudno stworzyć sobie we własnym wnętrzu sprzyjające środowisko. Dzięki PBP możemy osiągnąć wielki spokój umysłu, ponieważ metoda ta radzi nam skupić się na tym, czego naprawdę chcemy, zamiast na własnych lub cudzych **bie-**dach i skazach.

Pewna kobieta opowiedziała mi kiedyś o głębokiej przemianie, jakiej doznała podczas trzydniowego warsztatu. Postanowiła wziąć w nim udział między innymi po to, żeby nauczyć się lepiej dbać o siebie, ale drugiego dnia zbudziła się skoro z koszmarnym bólem głowy.

- Dotąd w takich sytuacjach na ogół zaczynałam się zai^1nawiać, jaki popełniłam błąd. Może zjadłam coś, czego jeść rzej powinnam? Może naraziłam się na zbyt wielki stres? Może zr;--. |biłam to, a może zaniedbałam owo? Ponieważ jednak podjębj>

*Skup się na tym,
co chcesz zrobić,
a nie na tym, co
ci nie wyszło.*

naukę PBP, żeby zacząć lepiej dbać o siebie, zamiast tych wszystkich pytań zadałam sobie tylko jedno: „Jaki środek zaradczy jest mi w tej chwili potrzebny?”. Usiadłam na łóżku i zaczęłam bardzo wolno kręcić szyją, potem wstałam, przeszłam się po pokoju i zrobiłam jeszcze parę innych rzeczy, żeby sobie poprawić samopoczucie, zamiast się łajać. Ból na tyle złagodniał, że mogłam tego dnia uczestniczyć w warsztacie. Był to dla mnie ogromny przełom. Kiedy odniosłam się do własnego bólu głowy z empatią, zrozumiałam, że w przeddzień nie poświęciłam samej sobie dość uwagi, a ból jest sygnałem, że potrzebuję jej więcej. Zajęłam się więc sobą, tak jak tego potrzebowałam, i dzięki temu jakoś dotrwałam do końca drugiego dnia warsztatu. Przez całe życie miewałam bóle głowy, a ten akurat okazał się punktem zwrotnym.

Uczestnik innego warsztatu spytał, jak za pomocą PBP można uwolnić się od jątrzących komunikatów wewnętrznych, którymi sami się bombardujemy, jadąc autostradą. Dobrze znałem ten problem! Ponieważ przez wiele lat moja praca wymagała ode mnie jeżdżenia po całym kraju, byłem śmiertelnie umordowany wojowniczymi komunikatami, które kotłowały mi się w mózgu. Każdy, kto podczas jazdy nie przestrzegał moich norm, stawał się dla mnie wrogiem numer jeden, po prostu łotrem. Przez głowę przelatywały mi myśli w rodzaju: „Do diabła, co tego faceta napadło? Nie patrzy, gdzie jedzie, czy co?”. W tym stanie ducha pragnąłem jedynie karać innych kierowców, że zaś zrobić tego nie mogłem, gniew odkładał mi się w ciele, za co w sumie drogo płaciłem.

W końcu jednak nauczyłem się przekładać swoje kateryczne werdykty na język uczuć oraz potrzeb i odnosić się do siebie z empatią: „O rany, aż mnie mrozi, kiedy widzę, że ludzie tak jeżdżą; bardzo bym chciał, żeby zauważyli, jakie niebezpieczne stwarzają sytuacje!”. Ha! Ze zdumieniem stwierdziłem, że stres wyraźnie słabnie, kiedy po prostu sobie uświadomię, co czuję i czego mi trzeba, zamiast mieć pretensje do innych ludzi.

Później postanowiłem odnosić się z empatią do współużytkowników jezdni i już przy pierwszej okazji sownie mi się to opłaciło. Jadące przede mną auto rozwijało prędkość dużo poniżej dozwolonej i jeszcze zwalniało przed każdym skrzyżowaniem. Przez pewien czas zrzędziłem i narzekałem: „Przecież nie można tak jeździć!”. W końcu jednak zauważyłem, jak mnie to stresuje, pobiegłem więc myślą ku uczuciom i potrzebom kierowcy, który jechał przede mną. Wyczułem, że jest to ktoś, kto

*:zładuj stres,
#s'uchując się we
. =sne uczucia
zotrzeby.*

*- z zładuj stres,
-owiażując
--patyczny
«zntakt.*



zabłądził, jest mocno zdezorientowany i był. wdzięczny za odrobinę cierpliwości ze strony jadących za nim. Kiedy szosa się rozszerzyła i nareszcie mogłem wyprzedzić, stwierdziłem, że wspomniane auto prowadzi bez mała dziewięćdziesięcioletnia staruszka, a na jej **twarzy** maluje się zgroza. Ucieszyłem się, że dzie

eksperymentowi z empatią nie zatrąbiłem : w żaden sposób nie okazałem niezadowolenia, choć zwykle robiłem, gdy czyjś styl prowadzenia auta działał mi na nerwy.

pbp zamiast diagnozy

Dawno temu - tuż po tym, jak zainwestowałem dziewięć lat ciał w studia i zdobywanie dyplomów, bez których nie uzyskuję uprawnień psychoterapeuty – wpadł mi w ręce zapis dyskusji, jaką izraelski filozof Martin Buber odbył z amerykańskim psychologiem Carlem Rogersem. Wyraził w niej powątpiewanie czy w ogóle da się prowadzić psychoterapię z pozycji psychoterapeuty. Dyskusja toczyła się podczas wizyty Buber w USA. W terenie szpitala psychiatrycznego, wobec grona specjalistów, mujących się zdrowiem psychicznym.

W dialogu tym Buber twierdzi, że rozwój człowieka dobiega końca dzięki spotkaniu dwóch jednostek, które w sposób bezpośredni i autentyczny wyrażają siebie; wzajemną ich relację opisuje słowami „Ja-Ty”. Nie wierzy, że tego rodzaju autentyzm ma szansę zaistnieć, gdy ludzie spotykają się, występując w roli psychoterapeuty i klienta. Rogers zgodził się, że autentyzm warunkiem koniecznym rozwoju, utrzymywał jednak, że świą psychoterapeuci potrafią dobrowolnie wznieść się ponad rolę i autentycznie spotkać z klientem.

Buber odniósł się do tego twierdzenia sceptycznie. Uważał, że nawet gdy psychoterapeuta jest w pełni oddany pracy i umie zachowywać się autentycznie w kontaktach z klientami, nie zdoła nawiązać z nimi prawdziwej relacji, póki będą dla siebie jako właśnie klientów, jego zaś jako psychoterapeuty. Sam fakt, że klient musi umówić się na wizytę w gabinecie i zapłacić za „usunięcie usterki”, zdaniem Buber zmniejsza szansę na powstanie autentycznej relacji między dwójkiem ludzi.

Powyższy dialog ostatecznie rozwiał moje wątpliwości, dotyczące zasady klinicznego dystansu, która z punktu widzenia teorii psychoanalizy, jakiej mnie nauczono, była naj

szym przykazaniem. Jeśli psychoterapeuta włączał do terapii własne uczucia i potrzeby, uważano to za patologię. Od kompetentnego terapeuty oczekiwano, że zachowa wobec procesu leczenia postawę nieosobistą, służąc klientom za lustro, na które rzutować będą swoje problemy, aby je potem przy jego pomocy rozpracować. Rozumiałem wprawdzie teoretyczne przesłanki, przemawiające za tym, żeby do procesu terapii nie mieszać elementów życia wewnętrznego psychoterapeuty i wystrzegać się pokus, pod wpływem których terapeuta mógłby rozstrzygać własne konflikty wewnętrzne kosztem klienta. Zawsze jednak czułem się niezręcznie, zachowując wymagany dystans emocjonalny; co więcej, wierzyłem, że osobiste zaangażowanie w proces terapii może być wręcz korzystne.

Zacząłem więc na próbę zastępować język kliniczny terminologią PBP. Zamiast interpretować wypowiedzi klientów w świetle rozmaitych teorii osobowości, które wcześniej studiowałem, wchodziłem w bliski kontakt z ich słowami i słuchałem empatycznie. Zamiast stawiać diagnozy, ujawniałem to, co działo się we mnie. Z początku byłem tym wszystkim przerażony. Bałem się, jak koledzy po fachu zniosą autentyczność moich rozmów z klientami. Wyniki okazały się jednak tak satysfakcjonujące zarówno dla mnie, jak i dla klientów, że wkrótce wyzbyłem się wahań. Dzisiaj - po trzydziestu pięciu latach - koncepcja pełnego zaangażowania psychoterapeuty w relację z klientem nie jest już herezją, lecz gdy zaczynałem prowadzić praktykę w tym stylu, rozmaite grupy psychoterapeutów często zapraszały mnie, żebym wygłosił odczyt i przedstawił to nowe podejście.

Pewnego razu liczne zgromadzenie specjalistów ze stanowego szpitala psychiatrycznego zaproponowało mi, abym zademonstrował, jak można za pomocą PBP prowadzić poradnictwo dla ludzi cierpiących. Wygłosiłem godzinny odczyt, po czym poproszono mnie, żebym przeprowadził wywiad z pacjentem, ocenił jego stan i zalecił odpowiednią kurację. Odczyt trwał półgodzinę rozmowę z dwudziestodwuletnią matką trojga dzieci. Kiedy kobieta wyszła z sali, przedstawiciele personelu medycznego, których opiece ją powierzono, zaczęli zadawać pytania.

- Doktorze Rosenberg - rzekł prowadzący ją psychiatra. - Proszę postawić diagnozę różnicową. Czy pańskim zdaniem ta kobieta ma objawy schizofrenii, czy raczej psychozy wywołanej zażywaniem narkotyków?

Odparłem, że wobec tego rodzaju pytań czuję się nieswojo. Nawet podczas stażu w szpitalu psychiatrycznym nigdy nie by-

li miast
r erpretować
- thowanie kilentów,
i; iwiązywalem z nimi
i-patyczny kontakt;
s -liast stawiać
gnozy,
i -slaniałem się.

łem pewien, jak pacjenta zaklasyfikować. Od tamtej pory naczałem się literatury fachowej, z której wynika, że między psychiatrami a psychologami nie ma zgody co do znaczenia poszczególnych elementów terminologii diagnostycznej. W świetle moich raportów to, jaką pacjentowi szpitala psychiatrycznego ostatecznie postawi się diagnozę, zależało bardziej od szkoły, którą reprezentował dany psychiatra, niż od właściwości samego pacjenta.

W dalszym ciągu swojej wypowiedzi zaznaczyłem, że nawet gdyby istniała spójna terminologia, niechętnie bym ją stosował, nie widzę w tym bowiem żadnego pożytku dla pacjentów. W leczeniu schorzeń somatycznych zdefiniowanie procesu, który wywołał chorobę, często pozwala zaordynować odpowiednią kurację, natomiast w dziedzinie tak zwanych chorób umysłowych nie dostrzegałem wyraźnej korelacji między faktami a zewnictwem. Z moich doświadczeń wynikało, że gdy w szpitalu szersze grono lekarzy omawia przypadek jakiegoś pacjenta, wkrótce czas poświęca się ustalaniu diagnozy. Dopiero gdy korekcja ma się ku końcowi, psychiatra prowadzący zwraca się do kolegów z prośbą, żeby pomogli mu obmyślić terapię. Odnosiłem jednak często wrażenie, że prośbę tę często puszczają mimo uszu, zajęci utarczką o to, czyja diagnoza jest trafniejsza.

Wyjaśniłem obecnym na wykładzie psychiatrom, że **ZŁ** nie z regułami PBP, zamiast zastanawiać się, jakiego rodzaju złą dotknięty jest pacjent, należy zadać sobie następujące pytanie: „Co ten człowiek czuje? Czego mu trzeba? Jakie budzi we mnie uczucia i jakie za tymi moimi uczuciami kryją się potrzeby? Jakiego działania bądź decyzje mógłbym doradzić temu człowiekowi, mając przy tym przekonanie, że pomogą mu one żyć szczęśliwie do końca?”. Ponieważ w odpowiedziach na te pytania ujawniają się znaczna część prawdy o nas samych i o wartościach, w które wierzymy, czujemy się w takiej sytuacji dużo bardziej bezbronni, i gdybyśmy po prostu stawiali diagnozę.

Innym razem poproszono mnie, żebym zademonstrował, jak stosowania PBP można nauczyć ludzi, u których stwierdzono chroniczne rozdwojenie jaźni. W obecności mniejszej grupy osiemdziesięciu psychologów, psychiatrów, pracowników socjalnych i pielęgniarek usadzono wraz ze mną na scenie pięćdziesięciu pacjentów z rozpoznaniem schizofrenii. Kiedy przedstawiłem im i zacząłem wyjaśniać, czemu służy PBP, jeden pacjent powiedział coś, co na pozór nijak nie miało się do moich wykładów. Wiedząc, że rozpoznano u niego chroniczną schizofrenię, próbowałem pokusić się o myślenie kategoriami klinicznymi, wedle kt-

fakt, że go nie zrozumiałem, należało złożyć na karb zamętu w jego głowie.

- Pan chyba nie bardzo nadąża za tym, co mówię - powiedziałem.

- A ja rozumiem, o co mu chodzi - wtrącił inny pacjent, po czym zaczął tłumaczyć, gdzie widzi związek między słowami kolegi a moimi wstępnymi objaśnieniami. Kiedy pojąłem, że to me pacjent ma zamęt w głowie, lecz ja sam nie dostrzegłem wzajemnego związku między naszymi myślami, przeraziła mnie łatwość, z jaką obarczyłem go odpowiedzialnością za całe nieporozumienie. Byłbym z siebie znacznie bardziej zadowolony, gdybym powiedział: „Trochę się pogubiłem. Chciałbym dostrzec związek między tym, co dotąd mówiłem, a pańską reakcją, ale go nie widzę. Czy zechce mi pan wytłumaczyć, jak pańskie słowa mają się do mojej wcześniejszej wypowiedzi?”.

Prócz tego krótkiego epizodu, podczas którego przez chwilę rozumowałem kategoriami klinicznymi, sesja z udziałem pacjentów bardzo się udała. Personel był pod tak ogromnym wrażeniem ich reakcji, że wiele osób wręcz pytało mnie, czy moim zdaniem ci akurat pacjenci są bardziej skorzy do współdziałania, niż to się zazwyczaj zdarza. Odpowiedziałem, że gdy zamiast stawiać diagnozy, nawiązuję kontakt z tym, co w ludziach żywe, przeważnie reagują omy pozytywnie.

Ktoś spośród personelu poprosił wtedy, żebyśmy w celach szkoleniowych odbyli podobną sesję z udziałem psychologów i psychiatrów. Pacjenci zeszli ze sceny, a ich miejsce zajęła grupa ochotników z widowni. Okazało się, że nie bardzo potrafię objaśnić pewnemu psychiatrze różnicę między czysto intelektualnym rozumieniem a nieodzowną podczas stosowania PBP empatią. Ilekroć ktoś spośród uczestników wyrażał jakieś uczucia, psychiatra ten nie próbował odnieść się do nich empatycznie, tylko tłumaczył, jak rozumie ich psychologiczną dynamikę. Za trzecim razem jeden z siedzących na widowni pacjentów nie wytrzymał i zawołał:

- Nie widzi pan, że znowu robi pan to samo? Interpretuje pan jej słowa, zamiast nawiązać empatyczną łączność z jej uczuciami!

Dzięki technikom i specyficznej świadomości PBP możemy pomagać ludziom, spotykając się z nimi w sposób autentyczny, otwarty i partnerski, zamiast wchodzić w czysto profesjonalne, hierarchiczno-diagnostyczne relacje, nacechowane emocjonalnym dystansem.

streszczenie

Dzięki PBP zyskujemy lepszy kontakt z własnym wnętrzem metoda ta pomaga nam bowiem tłumaczyć negatywne komunikaty wewnętrzne na język uczuć i potrzeb. Gdy zaś umiemy rozpoznawać własne uczucia oraz potrzeby i odnosić się do nich z empatią, mamy szansę wydobyć się z depresji. „Język marniobójczy” możemy zastąpić terminologią PBP i w każdej sytuacji dostrzec pewien margines swobody. PBP uczy nas skupić się na tym, czego naprawdę pragniemy, zamiast na własnych cudzych wadach i błędach, a tym samym daje nam narzędzie i wgląd, dzięki którym możemy osiągnąć większy spokój. PBP znajduje też zastosowanie w poradnictwie i psychoterapii jako sposób nawiązywania partnerskiej, autentycznej relacji z klientem.

PBP w działaniu: Radzenie sobie z zastarzającymi urazami i samoocenami

Adeptka Porozumienia Bez Przemocy opowiedziała następującą historię:

Po powrocie z pierwszego kilkudniowego warsztatu PBP zastałam u siebie w domu niewidzianą od dwóch lat przyjaciółkę. Nasza znajomość zaczęła się od ciężkiej dwutygodniowej wędrówki przez dziką okolicę, a zarazem podróży wewnętrznej, uwieńczonej samotnym trzydniowym postem w Górach Skalistych. Iris przed tą wyprawą przepracowała dwadzieścia pięć lat jako szkolna bibliotekarka. Kiedy już wysłuchiwała mojej entuzjastycznej opowieści o PBP, wyznała, że wciąż jeszcze boli ją coś, co przed sześciu laty powiedziała jej w Kolorado jedna z naszych przewodniczek. Doskonale pamiętałam tę kobietę, szaloną dzikuskę Leav o dłoniach poharatanych liną, za pomocą której asekurowała nas podczas wspinaczki: niejedno umiała wyczytać ze zwierzęcych odchodów, wyla w ciemnościach, tańczyła z radości, wyplakiwała swoją prawdę i tęsknym spojrzeniem odprowadzała nasz autokar, kiedy po raz ostatni machaliśmy jej na pożegnanie. Pewnego dnia podczas wymiany informacji zwrotnych powiedziała:

-Wiesz co, Iris, me cierpię takich ludzi jak ty. Ze też zawsze musisz być taka cholernie miłutka i słodziutka. Bez przerwy odstawiasz tę potulną bibliotekareczkę. Może byś wreszcie dała sobie z tym spokój i zaczęła po prostu żyć?

Przez następne sześć lat Iris słyszała te słowa we własnej głowie i prowadziła z nimi dialog. Postanowiłyśmy czym prędzej sprawdzić, jak może zaradzić tej sytuacji świadomość wyniesiona z warsztatu PBP. Wzięłam na siebie rolę Leav i powtórzyłam jej wypowiedź sprzed sześciu lat.

Iris: *(zapominając o PBP, słyszy tylko krytykę i lekceważenie)* Nie masz prawa tak do mnie mówić. Nie wiesz, kim jestem, nie wiesz, co ze mnie za bibliotekarka! Traktuję swój zawód serio, a jeśli chcesz wiedzieć, uważam, że nie mniej niż nauczyciele przyczyniam się do kształcenia młodzieży...

Ja: *(słucham jako Leav, z empatią, świadomie, przez pryzmat PBP)* Mam wrażenie, że się rozgniewałaś, bo chciałabyś, żebyś zdała sobie sprawę z tego, kim naprawdę jesteś, nim zacznę cię krytykować. Zgadłam?

Iris: No właśnie! Nie masz pojęcia, ile mnie kosztowało to, żeby się w ogóle zapisać na tę wyprawę. Patrz! Jestem tu. Wytrzymałam do końca, prawda? Przez dwa tygodnie nie robiłam żadnych uników i ze wszystkim dałam sobie radę!

Ja w roli Leav: Czy dobrze mi się zdaje, że czujesz się zraniona i chciałabyś doczekać się większego uznania za tyle odwagi i wysiłku?

Pada jeszcze kilka kwestii z obu stron, po czym w Iris dokonuje się widoczna przemiana; tego rodzaju przemiany często uzewnętrzniają się poprzez objawy fi-

zycznę, gdy rozmówca czuje, że jego komunikat odebrano wystarczająco wiernie. Może wtedy na przykład rozluźnić się albo głębiej odetchnąć. Często oznacza to, że otrzymał dostateczną porcję empatii i będzie teraz zdolny skierować uwagę ku czemuś innemu niż ból, któremu dotychczas dawał wyraz. Czasem potrafi wtedy wsłuchać się w cudze uczucia i potrzeby. Bywa jednak i tak, że niezbędna jest kolejna dawka empatii, pozostał bowiem jakiś zaniedbany obszar bólu. Widziałam, że w tym akurat przypadku nie obejdzie się bez jeszcze jednej rundy empatyzowania, zanim Iris zdoła usłyszeć, co naprawdę próbuje powiedzieć jej Leav. To większe zapotrzebowanie na empatię brało się stąd, że Iris miała aż sześć lat na to, aby łajać się w duchu za brak refleksu, który nie pozwolił jej natychmiast z honorem odeprzeć zarzutów. Teraz jednak, gdy dokonała się w niej ta subtelna przemiana, z miejsca podejmuje wątek:

Iris: O kurczę! Powinna być wygarnąć jej to wszystko sześć lat temu!

Ja: *(własnym głosem, jako okazująca empatię przyjaciółka)* Jesteś zirytowana, bo żałujesz, że wtedy zabrakło ci słów?

Iris: Czuję się jak kompletna idiotka! Przecież wiedziałam, że nie jestem żadną „potulną bibliotekareczką”, ale dlaczego jej tego nie powiedziałam?

Ja: Czyli żałujesz, że miałaś za słaby kontakt z własnym wnętrzem, aby to powiedzieć?

Iris: Tak. I jestem na siebie wściekła! Żałuję, że dałam tak sobą pomiatać.

Ja: Wolałabyś twardo się postawić?

Iris: No właśnie. Muszę pamiętać, że mam prawo bronić tego, co sobą reprezentuję.

Iris na chwilę milknie. Potem mówi, że gotowa jest zastosować PBP, aby inaczej niż dotąd usłyszeć słowa Leav.

Ja w roli Leav: Wiesz co, Iris, nie cierpię takich ludzi jak ty. Ze też zawsze i wszędzie musisz być taka cholernie miłutka i słodziutka. Bez przerwy odstawiasz tę potulną bibliotekareczkę. Może byś wreszcie dała sobie z tym spokój i zaczęła po prostu żyć?

Iris: *(wsłuchuje się w uczucia, potrzeby i prośby Leau)* Och, Leav, mam wrażenie, że jesteś głęboko zawiedziona, bo... boja... *(łapie się na tym, że popełniła częsty błąd: mówiąc „Ja”, bierze na siebie rolę sprawczyni uczuć Leau, zamiast upatrywać ich źródło w jakimś pragnieniu samej Leau, które te uczucia wywołuje. Czyli zdanie „Jesteś zawiedziona, bo robię to a to”, należy zastąpić zdaniem „Jesteś zawiedziona, bo pragniesz ode mnie czegoś innego niż to, co ci daję”),* *(podejmuje kolejną próbę)* Och, Leav, mam wrażenie, że jesteś głęboko zawiedziona, bo chcesz... hmm... bo chcesz...

- :ZWALANIE SIEBIE I SŁUŻENIE INNYM RADA

Próbowałam szczerze utożsamić się z Leav i nagle olśniło mnie, czego (jako Leav) pragnę: „Więzi! Właśnie więzi! Chcę czuć, że łączy mnie więź... z tobą, Iris! I tak mnie wkurza ta twoja słodycz i uprzejmość, która tworzy między nami barierę, że miałabym ochotę rozedrzeć ją na strzępy i móc wreszcie naprawić^Tde cię dotknąć!”.

Ten raptowny wybuch trochę nas obie oszołomił. Po chwili Iris powiedziała:

- Gdybym wtedy zdała sobie sprawę, że ona właśnie tego chce, gdyby potrafiła mi wytłumaczyć, że chodzi jej o autentyczny kontakt ze mną... Jejku, przecież to prawie wyznanie miłosne.

Nigdy potem nie spotkała już prawdziwej Leav, nie mogła więc sprawdzić, czy intuicja podsunęła jej słuszne rozwiązanie zagadki, ale dzięki tej sesji PBP zdołała rozstrzygnąć dręczący ją konflikt wewnętrzny i odtąd łatwiej jej było słuchać z nowym, świadomym nastawieniem, gdy ludzie wokół niej mówili rzeczy, które dawniej odebrałyby jako dowody lekceważenia.

Jak w języku PBP wyrazić uznanie

'm większym stajesz się koneserem wdzięczności, tym mniej padasz ofiarą niechęci, opresji i rozpaczy. Wdzięczność niczym eliksir stopniowo rozpuści skorupę twojego ;a" - zachłanność i potrzebę władzy - przemieniając cię w istotę szczodłą. Dzięki sdsięczności dokonuje się zaiste alchemiczna reakcja duchowa, pod wpływem której :jjemy się wspaniałomyślni, wielkoduszni.

Sam Keen

ntencja, z której wypływa pochwała

„Udał ci się ten raport”.

„Jesteś bardzo wrażliwy”.

„To było bardzo miłe z twojej strony, że wczoraj wieczorem odwiozłeś mnie do domu”.

Tego rodzaju stwierdzenia przeważnie wygłasza się, żeby wyrazić komuś uznanie w języku, który odcina nas od życia. Dziwicie się może, że według mnie pochwały i komplementy wznoszą barierę między nami a życiem. Zauważcie jednak, że niewiele mówią one o tym, co dzieje się w wygłaszającym je człowieku, natomiast ustawiają go w roli sędziego. Wszelkie zaś osądy – zarówno negatywne, jak i pozytywne - zaliczam do kategorii komunikatów, utrudniających nam kontakt z życiem.

Dyrektorzy biorący udział w szkoleniach dla wielkich firm często bronią strategii pochwał i komplementów, twierdząc, że jest skuteczna. „Z badań wynika - mówią - że jeśli szef prawi podwładnym komplementy, bardziej przykładają się do pracy. To samo zjawisko występuje w szkołach: uczniowie pilniej się uczą, jeśli nauczyciel ich chwali”. Znając wyniki cytowanych badań,

- *komplementach*
- : -sto kryje się osąd
- X
- : oz z tego, ze
- fszytywne.

uważam, że osoby w ten sposób chwalone rzeczywiście bardziej przykładają się do pracy, ale tylko początkowo. Gdy wyczują manipulację ukrytą w pochwałach, ich wydajność spada. Najsmutniejsze jest jednak to, że cały urok pochwały gdzieś się zatracą, kiedy ludzie zauważają utajoną w niej chęć wyciśnięcia z nich korzyści.

Co więcej, gdy posługujemy się pozytywnym komunikatem zwrotnym jako narzędziem wywierania wpływu, wcale nie jest takie oczywiste, jak ten komunikat zostanie odebrany. W pewnym dowcipie rysunkowym jeden Indianin mówi do drugiego:

- Mam najbardziej rączego, najdzielniejszego konia na całym Zachodzie!

Koń smutnieje i mówi:

- No proszę! Kupił sobie drugiego konia.

Kiedy wyrażamy uznanie w języku PBP, idzie nam wyłącznie o to, żeby komuś złożyć hołd, a nie o ewentualną korzyść którą moglibyśmy w zamian od niego uzyskać. Chcemy jedyną uczcić fakt, że inni ludzie wzbogacili nasze życie.

*Wyrażaj uznanie,
żeby kogoś uczcić,
a nie po to, żeby nim
manipulować.*

trzy elementy pochwały

W świetle zasad PBP wyróżnia się trzy elementy, które powinni uwzględniać pochwała:

- 1) uczynek, który wyszedł nam na dobre,
- 2) nasze konkretne potrzeby, które zostały dzięki temu zaspokojone,
- 3) miłe uczucie, wywołane zaspokojeniem tych potrzeb.

Kolejność tych elementów może być różnaita; niekiedy wszystkie trzy udaje się zawrzeć w uśmiechu lub w zwykłym „dziękuję”. Jeśli jednak chcemy się upewnić, czy rozmówca w pełni zdaje sobie sprawę z ogromu naszej wdzięczności, warto nauczyć się słownego formułowania tych trzech elementów. Poniższy dialog pokazuje, jak można przeredagować pochwałę, uwzględnić w niej wszystkie trzy elementy, zalecane przez PBP

*Podziękowanie
w stylu PBP:
„Zrobiłeś to a to;
czuję to a to;
zaspokoiliś tę a tę
z moich potrzeb”.*

Po zakończeniu warsztatu jedna z uczestniczek podchodzi do mnie i mówi: Marshall, jesteś genialny!

MBR: Nie mogę z twojej pochwały wynieść aż takiej korzyści, jakiej byś mi życzyła.

Uczestniczka: Jak to? Dlaczego?

MBR: Nasłuchałem się w życiu całego mnóstwa epitetów, ale nie przypominam sobie, żeby mi czegośkol-

wiek naprawdę się nauczył, kiedy mówiono mi, jaki rzekomo jestem. A ja chciałbym z twojej pochwały czerpać naukę i radość, do tego potrzeba mi jednak więcej informacji.

Uczestniczka: Na przykład jakich?

MBR: Przede wszystkim chciałbym wiedzieć, cóż takiego powiedziałem albo zrobiłem, co umiliło ci życie.

Uczestniczka: No, jesteś taki inteligentny.

MBR: Niestety, wygłosiłaś kolejny osąd, a ja wciąż nie wiem, co takiego zrobiłem, że umiliłem ci życie.

Uczestniczka chwilę się zastanawia, potem jednak wskazuje notatki, które robiła w czasie warsztatu: O, popatrz - tu i tu. Chodzi mi o te dwie rzeczy, które powiedziałeś.

MBR: Aha, więc to za te dwa zdania chcesz mi podziękować.

Uczestniczka: Tak.

MBR: Chciałbym się teraz dowiedzieć, co czułaś, kiedy powiedziałem te dwie rzeczy.

Uczestniczka: Nadzieję i ulgę.

MBR: No to powiedz mi jeszcze, które z twoich potrzeb w ten sposób zaspokoilem.

Uczestniczka: Mam osiemnastoletniego syna i zupełnie me mogę się z nim porozumieć. Rozpaczliwie szukałam jakichś wskazówek, które pomogłyby mi odnosić się do niego z większą miłością, i właśnie te dwie twoje wypowiedzi wskazały mi kierunek.

Kiedy usłyszałem tę trójczłonową informację i dowiedziałem się, co właściwie zrobiłem, co uczestniczka warsztatu czuła i jakie jej potrzeby zostały zaspokojone - mogłem wraz z nią cieszyć się tą radosną okazją. Gdyby od razu wyraziła mi wdzięczność w języku PBP, mogłoby to brzmieć na przykład tak: „Marshall, kiedy powiedziałeś te dwa zdania (tu pokazuje mi stosowne miejsce w notatkach), poczułam przyływ nadziei i wielką ulgę, bo od dawna szukam sposobu, żeby nawiązać kontakt z synem, a te dwie wypowiedzi wskazały mi kierunek”.

przyjmowanie dowodów uznania

Wiele osób nie umie z wdziękiem przyjmować dowodów uznania. Niejesteśmy pewni, czy na nie zasługujemy. Obawiamy się,

że w zamian będziemy musieli sprostać czymś oczekiwaniom - zwłaszcza jeśli nasi nauczyciele lub szefowie za pomocą dowodów uznania wymuszają większą wydajność. Przywykliśmy żyć w obrębie kultury, w której kupowanie, zarabianie i zasługi określają standardowy tryb wszelkiej wymiany, często więc czujemy się nieswojo w prostej sytuacji dawania i otrzymywania.

PBP radzi przyjmować dowody uznania z taką samą empatią, z jaką słuchamy innych komunikatów. Dowiadujemy się, który z naszych postępów wyszedł komuś na dobre, słyszymy, jakim uczuciom i potrzebom stało się dzięki temu zadość. I otwieramy serce w obliczu radosnego faktu, że my, ludzie, możemy wzajemnie wzbogacać swoje życie.

Tego, jak z wdziękiem przyjmować dowody uznania, nauczył mnie mój przyjaciel Nafez Assailey. Był on członkiem palestyńskiego zespołu, który zaprosiłem do Szwajcarii na warsztaty PBP w czasach, gdy z powodu wzmożonych środków bezpieczeństwa ani w Palestynie, ani w Izraelu nie dawało się szkolić grup o mieszanym składzie, czyli palestyńsko-izraelskich. Po koniec warsztatu Nafez podszedł do mnie i powiedział:

- Ten warsztat bardzo nam pomoże działać na rzecz pokoju u nas w kraju. Chciałbym ci podziękować zgodnie z naszymi obyczajami.

Zahaczył kciukiem o mój kciuk, spojrzał mi w oczy i rzekł:

- Całuję tego Boga w tobie, który pozwala ci dawać nam to, co nam dałeś.

I ucałował moją rękę.

Swoim podziękowaniem Nafez zademonstrował mi epikurizm nową dla mnie postawę wobec dowodów uznania. Zwykle zajmuje się wobec nich jedno z dwóch diametralnie różnych stanowisk. Na jednym biegunie jest egotyzm: jesteśmy przekonani o własnej wyższości – no bo przecież nas chwala. Na drugim - fałszywa skromność, która każe nam zbagatelizować dowód uznania. „Och, to był przecież drobiazg”, mawiamy w takich ramach. Nafez udowodnił mi, że pochwały można przyjmować radośnie, ze świadomością, że Bóg dał każdemu za nas moc wzbogacania życia pozostałych. Jeśli zdaję sobie sprawę, że własna; dzięki tej bożej mocy, działającej za moim pośrednictwem, mogę wzbogacać życie innych ludzi, mam szansę uniknąć obu pułapek: zarówno egotyzmu, jak i fałszywej skromności.

Kiedy Golda Meir piastowała stanowisko izraelskiego premiera, pewnego razu powiedziała drwiąco do jednego ze swoich ministrów:

*Dowody uznania
przyjmuj bez
poczucia wyższości,
ale i bez fałszywej
skromności.*

– Nie bądź taki skromny, nie jesteś aż tak wielki.

Poniższe cytaty, przypisywane współczesnej autorce Mariannę Williamson, także przypominają mi, że mam unikać pułapek fałszywej skromności:

Najgłębszą obawę budzi w nas nie to, że do czegoś nie dorastamy. Powodem naszych najgłębszych obaw jest fakt, że jesteśmy potężni bez miary.

Nie własny mrok nas przeraża, lecz własne światło. Jesteś bożym dzieckiem. Gdy udajesz karzełka, nie służysz światu.

Człowiek światły nie kurczy się po to, żeby inni poczuli się przy nim bezpieczniej.

Urodziliśmy się, aby pozwolić przejawić się chwale bożej, która w nas tkwi: nie tylko w wybrańcach, lecz w każdym.

Gdy dajemy załsnąć naszemu własnemu światłu, bezwiednie pozwalamy na to samo innym ludziom.

W miarę, jak uwalniamy się od strachu, nasza obecność zaczyna automatycznie wyzwalać innych.

głód uznania

Brzmi to paradoksalnie, ale pomimo trudności, jakie sprawia nam przyjmowanie dowodów uznania, większość ludzi jest ich głęboko spragniona. Podczas niespodziewanie urządzonego na moją cześć przyjęcia pewien mój dwunastoletni przyjaciel zaproponował zabawę, dzięki której goście mieli łatwiej się ze sobą zapoznać. Trzeba było napisać na kartce jakieś pytanie i wrzucić kartkę do pudełka, a następnie wszyscy po kolei mieli wyciągać kartki i głośno odpowiadać na pytania.

Ponieważ tuż przedtem udzielałem porad różnym organizacjom społecznym i przedsiębiorstwom, byłem pod wielkim wrażeniem tego, jak często ludzie dają wyraz pragnieniu, aby w miejscu pracy doceniono ich wysiłki.

– Można się zaharować na śmierć - wzdychają - i nigdy od nikogo nie usłyszeć dobrego słowa. Ale wystarczy popełnić jeden błąd i zaraz ktoś na człowieka naskoczy.

Napisałem więc na kartce pytanie: „Jaki dowód uznania mógłby sprawić, że zaczniesz skakać z radości?”

Jedna z kobiet wylosowała tę właśnie kartkę, przeczytała i rozplakała się. Jako kierowniczka schroniska dla maltretowa-

nych kobiet co miesiąc wkładała sporo wysiłku w obmyśleni rozkładu zajęć, pragnąc dogodzić jak największej liczbie zaineresowanych. A mimo to za każdym razem przynajmniej kilku osób miało do niej pretensje. Nie pamiętała, żeby choć raz ktoś wyraził jej uznanie za to, że tak bardzo się stara ułożyć sprawiedliwy grafik. Wszystko to przemknęło jej przez myśl, gdy czytała moje pytanie, i poczuła taki głód uznania, że aż się popłakała.

Wysłuchawszy tej opowieści, inna moja przyjaciółka oświadczyła, że ona też chciałaby odpowiedzieć na to samo pytanie. Potem wszyscy zaczęli dopominać się o swoją kolej. Odjawiadając na pytanie, niektórzy płakali.

Pragnienie dowodów uznania - jako przeciwieństwa manipulatorskich komplementów - jest szczególnie widoczne w miejscu pracy, ale daje znać o sobie także w życiu rodzinnym. Gdy pewnego wieczoru zwróciłem Brettowi uwagę, że nie kończył któregoś ze swoich domowych obowiązków, syn odparł: - Tato, czy zdajesz sobie sprawę, jak często wytykasz na różne potknięcia, a prawie nigdy nie wspominasz o tym, co udało?

Zazwyczaj dostrzegamy raczej potknięcia niż sukcesy.

Spostrzeżenie to głęboko utkwilo mi w pamięci. Uświadamiałem sobie, że ciągle chcę coś poprawiać, rzadko natomiast okazuję radość z udanych akcji. Tuż przed tą rozmową z Brett zakończyłem warsztat dla ponad setki osób i prawie wszyscy uczestnicy wysoko ocenili ten trening. Tylko jedna osoba niezadowolona, ja jednak najbardziej zapamiętałem właśnie niezadowolenie.

Tego samego wieczoru napisałem piosenkę, zaczynającą od słów:

*Choćby mi się powiodło
w dziewięćdziesięciu ośmiu procentach,
Właśnie te dwa chybione
najdłużej zapamiętam.*

Przyszło mi na myśl, że mogę wziąć przykład ze znajomej uczycielki. Pewien uczeń nie przygotował się do egzaminu semnego, zamiast gotowej pracy oddał więc czystą kartkę, której wpisał u góry swoje nazwisko. Jakież było jego zdziwienie, gdy nauczycielka zwróciła mu tę samą kartkę z wystawioną na czternaście punktów na sto możliwych.

- Za co dostałem czternaście punktów? - spytał z niewierzaniem.

- Za czystość rozwiązania - odparła znajoma.

Odkąd Brett zwrócił mi uwagę, staram się bardziej dostrzegać, w jaki sposób działania otaczających mnie ludzi wzbogacają moje życie, i ćwiczę się w okazywaniu im uznania.

przewyciężanie oporów, jakie budzi w nas myśl o wyrażeniu uznania

Głęboko poruszył mnie fragment książki Johna Powella *The Secret of Staying in Love* („Jak wytrwać w miłości”), w którym autor opowiada, jakim smutkiem napawa go to, że nigdy nie zdołał okazać wdzięczności swojemu ojcu, gdy ten jeszcze żył. Pomyślałem, że musi to być bardzo bolesne uczucie, kiedy człowiek wie, że nie skorzystał ze sposobności, aby okazać uznanie ludziom, którzy wywarli na niego najwspanialszy, najbardziej pozytywny wpływ!

Natychmiast przyszedł mi na myśl mój wuj Julius Fox. Kiedy byłem mały, odwiedzał nas codziennie, żeby opiekować się moją babką, zupełnie już podówcześnie sparaliżowaną. Gdy zajmował się nią, miał ciepłą, kochającą minę. Choćby usługi, które świadczył swojej matce, z mojego chłopięcego punktu widzenia wydawały się zdecydowanie nieprzyjemne, traktował ją, jakby możliwość opiekowania się nią stanowiła dla niego nie wiedzieć jaki zaszczyt. Był to dla mnie znakomity wzór męskiej siły. W późniejszych latach często znajdowałem w nim oparcie.

Uświadomiłem sobie, że nigdy nie wyraziłem uznania wujowi, który sam był już wtedy schorowany i bliski śmierci. Rozważając, czy by tego nie zrobić, poczułem wyraźny opór: „Wuj na pewno doskonale wie, ile dla mnie znaczy. Nie muszę mu tego mówić. A zresztą gdybym mu powiedział, mógłbym go wprowadzić w zakłopotanie”, stwierdziłem w duchu. Natychmiast jednak zdałem sobie sprawę z fałszywości takiego rozumowania. Wcześniej nieraz zakładałem, że ktoś wie, jak wielkim darzę go uznaniem, a potem okazywało się, że wcale nie wiedział. I choćby nawet słowa uznania rzeczywiście wprowadziły go w zakłopotanie, mimo to wolał usłyszeć je wprost, niż się domyślać.

Wciąż jednak się wahałem, mówiłem więc sobie, że w słowach i tak nie sposób oddać całej głębi uczuć, które chciałbym wyrazić. Ale tę grę też szybko udało mi się przejrzeć: owszem, słowa mogą być marnym przekąźnikiem tej rzeczywistości, którą nosimy w sercach, lecz wielokrotnie miewałem okazję się

przekonać, że „jeśli coś w ogóle warte jest zrobienia, warto to zrobić, choćby i marnie!”

Tak się niebawem złożyło, że na pewnym spotkaniu rodzinnym posadzono mnie obok wuja Juliusa, a wtedy słowa same popłynęły mi z ust. Wuj wysłuchał ich z radością, bez najmniejszego zakłopotania. Z sercem wezbranym uczuciami wróciłem do domu, napisałem wiersz i posłałem go wujowi. Powiedziano mi później, że aż do śmierci, która nastąpiła po trzech tygodniach, codziennie prosił, żeby mu ten wiersz czytano.

streszczenie

Konwencjonalne komplementy często przybierają formę osądów - choćby nawet pozytywnych - i bywają używane jako narzędzie manipulacji. PBP radzi wyrażać uznanie wyłącznie w celu stworzenia radosnej okazji. Mówimy wtedy: 1) który postęp danej osoby wyszedł nam na dobre, 2) która z naszych potrzeb została dzięki temu zaspokojona, 3) jakiego rodzaju miłe uczucie w nas to wzbudziło.

Kiedy nam ktoś w ten sposób okazuje uznanie, nie musimy wpędzić ani w poczucie wyższości, ani w fałszywą skromność. Możemy po prostu cieszyć się razem z osobą, która wyraża nam wdzięczność.

Stosowanie modelu PBP w praktyce

SPOSTRZEŻENIA

Szczerze wyrażam to, co ze mną się dzieje, nikogo nie obwiniając ani nie krytykując.

1. Konkretny uczynek, który spostrzegam (widzę, słyszę, przypominam sobie albo wyobrażam), służący (albo niesłużący) mojemu dobru:

Kiedy [ja] widzę (słyszę, przypominam sobie)...

Z empatią przyjmuję to, co dzieje się z tobą, i w twoim komunikacie nie słyszę zarzutów ani krytyki.

1. Konkretny uczynek, który spostrzegasz (widzisz, słyszysz, przypominasz sobie albo wyobrażasz), służący (albo niesłużący) twojemu dobru:

Kiedy [ty] widzisz (słyszysz, przypominasz sobie)...

UCZUCIA

2. Co czuję w obliczu tych uczynków:
Czuję...

2. Co czujesz w obliczu tych uczynków:
Czy czujesz...?

POTRZEBY

3. Energia życiowa, przejawiająca się w postaci potrzeb, pragnień, oczekiwań, myśli lub systemów wartości, wywołujących we mnie te a nie inne uczucia:
ponieważ potrzebuję...

3. Energia życiowa, przejawiająca się w postaci potrzeb, pragnień, oczekiwań, myśli lub systemów wartości, wywołujących w tobie te, a nie inne uczucia:
ponieważ potrzebujesz...

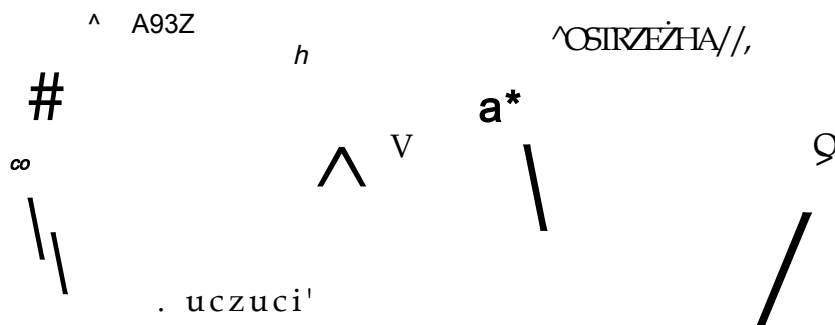
PROŚBY

Jest coś, co może wzbogacić moje życie, i właśnie o to wyraźnie proszę, niczego jednak nie żądając.

4. Konkretny uczynek, którego bym sobie życzył:
prosiłbym cię, żebyś...

Odnoszę się z empatią do twojej prośby, nie słysząc w niej tonu żądania.

4. Konkretny uczynek, którego byś sobie życzył:
czy chciałbyś, żebym...?



Ćwiczenia

Poniższe ćwiczenia przeznaczone są dla tych Czytelników, którzy chcieliby uczyć się stosowania czterech elementów PBP:

Ćwiczenie 1: Spostrzeżenie czy ocena?

Ćwiczenie 2: Wyrażanie uczuć

Ćwiczenie 3: Rozpoznawanie potrzeb

Ćwiczenie 4: Wyrażanie prośb

ćwiczenie 1 Spostrzeżenie czy ocena?

Aby sprawdzić, jak skutecznie odróżniasz spostrzeżenia od ocen, z poniższych zdań wybierz te, które są czystymi spostrzeżeniami.

1. John bez powodu wczoraj się na mnie rozgniewał.
2. Wczoraj wieczorem Nancy, oglądając telewizję, obgryzała paznokcie.
3. Podczas zebrania Sam ani razu nie spytał mnie o zdanie.
4. Mój ojciec jest dobrym człowiekiem.
5. Janice za dużo pracuje.
6. Henry jest agresywny.
7. W tym tygodniu Pam codziennie staje pierwsza w kolejce.
8. Mój syn często zapomina umyć zęby
9. Lukę powiedział, że nie do twarzy mi w żółtym.
10. Moja ciotka narzeka, kiedy z nią rozmawiam.

A oto moje odpowiedzi:

1. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Uważam, że w wyrażeniu „bez powodu” zawarta jest ocena. Co więcej, sam domyśl, jakoby John się rozgniewał, traktując jako ocenę. Mógł przecież być urażony, przestraszony, smutny itp. Zdanie o podobnej treści, ale wolne od elementu oceny, mogłoby brzmieć: „John powiedział mi, że się gniewa” albo „John uderzył pięścią w stół”.

2. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że wyrażono w nim spostrzeżenie niezabarwione oceną.
3. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że wyrażono w nim spostrzeżenie niezabarwione oceną.
4. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Uważam, że w słowach „dobry człowiek” zawarta jest ocena. Zdanie o podobnej treści, ale wolne od elementu oceny, mogłoby brzmieć: „Mój ojciec od dwudziestu pięciu lat przeznaczają jedną dziesiątą pensji na cele dobroczynne”.
5. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Uważam, że w słowach „za dużo” zawarta jest ocena. Zdanie o podobnej treści, ale wolne od elementu oceny, mogłoby brzmieć: „W tym tygodniu Janice przesiedziała w biurze sześćdziesiąt godzin”.
6. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Uważam, że w słowie „agresywny” zawarta jest ocena. Zdanie o podobnej treści, ale wolne od elementu oceny, mogłoby brzmieć: „Henry uderzył siostrę, kiedy podczas oglądania telewizji zmieniła stację”.
7. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że wyrażone w nim spostrzeżenie niezabarwione oceną.
8. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczną; poglądy. Uważam, że w słowie „często” zawarta jest ocena. Zdanie o podobnej treści, ale wolne od elementu oceny, mogłoby brzmieć: „W tym tygodniu mój syn dwukrotnie nie umył zębów przed pójściem spać”.
9. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że wyrażono w nim spostrzeżenie niezabarwione oceną.
10. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie rozbieżne; poglądy. Uważam, że w słowie „narzeka” zawarta jest ocena. Zdanie o podobnej treści, ale wolne od elementu oceny, mogłoby brzmieć: „Ciotka w tym tygodniu trzykrotnie dzwoniła do mnie i za każdym razem mówiła o ludziach, którzy traktowali ją w sposób sprzeczny z jej życzeniami”.

ĆWICZENIE 2

Wyrażanie uczuć

Jeśli chcesz sprawdzić, czy zgadzamy się co do tego, jaki jest właściwy sposób wyrażania uczuć słowami, z poniższych zdań wybierz te, w których w formie słownej wyrażono właśnie uczucia.

1. Czuję, że mnie nie kochasz.
2. Smutno mi, że odchodzisz.
3. Boję się, kiedy tak mówisz.
4. Kiedy mijasz mnie bez powitania, czuję się zlekceważony.
5. Cieszę się, że będziesz mogła przyjść.
6. Jesteś obrzydliwy.
7. Mam ochotę cię uderzyć.
8. Czuję się niezrozumiany.
9. Dobrze się poczułem, kiedy wyświadczyłeś mi tę przysługę.
10. Jestem nic niewart.

A oto moje odpowiedzi:

1. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Uważam, że słowa „nie kochasz mnie” nie wyrażają uczuć podmiotu, lecz jedynie jego wyobrażenie o cudzych uczuciach. Kiedy po czasowniku „czuć” następuje słowo „że”, „jak”, „jakby” itp., zazwyczaj mowa jest o czymś innym niż to, co ja osobiście uznałbym za uczucie. Wyrazem uczuć mogą być takie zdania, jak na przykład: „Jest mi smutno” lub „Czuję silny niepokój”.
2. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że uczucie znalazło w nim słowny wyraz.
3. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że uczucie znalazło w nim słowny wyraz.
4. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Uważam, że słowo „zlekceważony” nie wyraża uczuć podmiotu, lecz jedynie jego wyobrażenie o tym, co ktoś mu robi. Uczucia można by natomiast wyrazić zdaniem: „Kiedy mijasz mnie bez powitania, czuję się samotny”.
5. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że uczucie znalazło w nim słowny wyraz.
6. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Uważam, że słowo „obrzydliwy” nie wyraża uczuć podmiotu, lecz jedynie to, co podmiot o kimś myśli. Uczucia można by natomiast wyrazić zdaniem: „Czuję obrzydzenie”.
7. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Uważam, że słowa „Mam ochotę cię uderzyć” nie wyrażają uczuć podmiotu, lecz jedynie jego wyobrażenie o tym, co mógłby zrobić. Uczucia można by natomiast wyrazić zdaniem: „Jestem na ciebie wściekły”.

8. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Uważam, że słowo „niezrozumiany” nie wyraża uczuć podmiotu, lecz jedynie jego wyobrażenie o tym, co robi rozmówca. W tym wypadku uczucia można by wyrazić zdaniem: „Jestem rozczarowany” albo „Czuję się zniechęcony”.
9. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że uczucie znalazło w nim słowny wyraz - jednak z tym zastrzeżeniem, że przysłówek „dobrze” określa uczucia w sposób mało precyzyjny. W tej konkretnej sytuacji można by je wyrazić dokładniej, mówiąc na przykład „ulżyło mi”, „usatysfakcjonowało mnie” albo „dodało mi otuchy”.
10. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Uważam, że słowa „nic niewart” nie wyrażają uczuć podmiotu, lecz tylko jego zdanie o sobie. W tym wypadku uczucia można by wyrazić, mówiąc: „Mam sceptyczne zdanie na temat swoich zdolności” albo „Czuję się podle”.

ĆWICZENIE 3

Rozpoznawanie potrzeb

Aby przećwiczyć rozpoznawanie potrzeb, wybierz zdania, których podmiot bierze na siebie odpowiedzialność za własne uczucia.

1. Irytujesz mnie, kiedy zostawiasz dokumenty firmy na podłodze sali konferencyjnej.
2. Gniewam się, kiedy tak mówisz, bo chcę, żeby mi okazywano szacunek, a twoje słowa odbieram jako zniewagę.
3. Twoje spóźnienie sprawiło mi zawód.
4. Smutno mi, że nie przyjedziesz na kolację, bo miałem nadzieję spędzić z tobą wieczór.
5. Jestem rozczarowany, bo obiecałeś, że to zrobisz, a nie zrobiłeś.
6. Ogarnia mnie zniechęcenie, bo wolałbym mieć już za sobą większą część tej pracy.
7. Różne drobne uwagi, które ludzie rzucają, czasem mocno mnie ranią.
8. Cieszę się, że dostałeś tę nagrodę.
9. Boję się, kiedy podnosisz głos.
10. Jestem ci wdzięczna, że mnie podwiozłeś, bo chciałam być w domu, zanim wrócą dzieci.

A oto moje odpowiedzi:

1. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Moim zdaniem, wypowiedź ta sugeruje, jakoby uczucia podmiotu były wywołane jedynie postępowaniem drugiej osoby, wcale natomiast nie odsłania potrzeb ani myśli autora tej kwestii, choć one również przyczyniają się do powstania jego uczuć. Aby ujawnić swoje myśli i potrzeby, można było powiedzieć: „Czuję irytację, kiedy zostawiasz dokumenty firmy na podłodze sali konferencyjnej, bo chciałbym, żeby leżały w bezpiecznym miejscu i zawsze były pod ręką”.
2. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że podmiot bierze odpowiedzialność za swoje uczucia.
3. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Myślom i potrzebom, z których wypływają uczucia podmiotu, można było dać wyraz w następującej formie: „Jestem zawiedziona, że się spóźniłeś, bo miałam nadzieję, że zdążymy zająć miejsca w pierwszym rzędzie”.
4. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że podmiot bierze odpowiedzialność za swoje uczucia.
5. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Myślom i potrzebom, z których wypływają uczucia podmiotu, można było dać wyraz w następującej formie: „Kiedy obiecałeś, że to zrobisz, i nie zrobiłeś, poczułem rozczarowanie, bo chciałbym móc polegać na twoich słowach”.
6. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że podmiot bierze odpowiedzialność za swoje uczucia.
7. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Myślom i potrzebom, z których wypływają uczucia podmiotu, można było dać wyraz w następującej formie: „Czasem mnie boli, kiedy ludzie rzucają różne drobne uwagi, bo chciałbym, żeby mi okazywano szacunek, a nie krytykowano”.
8. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Myślom i potrzebom, z których wypływają uczucia podmiotu, można było dać wyraz w następującej formie: „Kiedy dostałeś tę nagrodę, ucieszyłem się, bo od dawna miałem nadzieję, że ktoś doceni ogrom pracy, jaką włożyłeś w to przedsięwzięcie”.
9. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Myślom i potrzebom, z których wypływają uczucia podmiotu, można było dać wyraz w następującej formie: „Kiedy podnosisz głos, boję się, bo w takich chwilach mówię sobie, że komuś tutaj może stać się krzywda, a chciałbym, żebyśmy wszyscy byli bezpieczni”.

10. Jeśli wybrałeś ten przykład, zgadzamy się, że podmiot bierze odpowiedzialność za swoje uczucia.

ĆWICZENIE 4

Wyrażanie próśb

Jeśli chcesz sprawdzić, czy zgadzamy się co do tego, na czym polega precyzyjne wyrażanie próśb, wybierz te z poniższych zdań, w których podmiot wyraźnie prosi kogoś o podjęcie konkretnych działań.

1. Zrozum mnie.
2. Wymień chociaż jedną rzecz, którą zrobiłem, a która wzbudziła twoje uznanie.
3. Chciałbym, żebyś miał więcej wiary w siebie.
4. Chciałbym, żebyś przestał pić.
5. Pozwól mi być sobą.
6. Powiedz mi szczerze, co sądzisz o naszym wczorajszym spotkaniu.
7. Wolałbym, żebyś prowadziła samochód, nie przekraczając dozwolonej prędkości.
8. Chciałbym cię lepiej poznać.
9. Chciałabym, żebyś szanował moje prawo do dyskrecji.
10. Chciałabym, żebyś częściej szykował kolację.

A oto moje odpowiedzi:

1. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Według mnie w słowie „zrozum” nie zawiera się wyraźna prośba o konkretne działanie. Można by ją natomiast wyrazić, mówiąc: „Powtórz mi, proszę, co ci przed chwilą powiedziałem”.
2. Jeśli wybrałeś to zdanie, zgadzamy się, że jego podmiot wyraźnie prosi kogoś o podjęcie konkretnych działań.
3. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Według mnie w słowach „żebyś miał więcej wiary w siebie” nie zawiera się wyraźna prośba o konkretne działanie. Można by ją natomiast wyrazić, mówiąc: „Chciałbym, żebyś zapisał się na jeden z tych treningów, na których ludzie uczą się upominać o swoje prawa, bo uważam, że to by ci dodało wiary w siebie”.

4. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Według mnie w słowach „żebyś przestał pić” nie zawiera się wyraźna prośba o konkretne działanie, lecz raczej informacja, czego osoba będąca podmiotem sobie nie życzy. W tym wypadku można by wyrazić prośbę, mówiąc: „Powiedz mi, proszę, które z twoich potrzeb zaspokajają alkohol, i zastanówmy się wspólnie, czy nie dałoby się ich zaspokoić inaczej”.
5. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Według mnie w słowach „pozwól mi być sobą” nie zawiera się wyraźna prośba o konkretne działanie. Można by ją wyrazić, mówiąc: „Powiedz mi, proszę, że nie zerwiesz naszego związku, nawet jeśli będę robił coś, co ci się nie spodoba”.
6. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Według mnie w słowach „powiedz mi szczerze” nie zawiera się wyraźna prośba o konkretne działanie. Można by ją wyrazić, mówiąc: „Powiedz mi, proszę, jak się czujesz w związku z moim wczorajszym zachowaniem, i co chciałabyś, żebym zmienił w swoim postępowaniu”.
7. Jeśli wybrałeś to zdanie, zgadzamy się, że jego podmiot wyraźnie prosi kogoś o podjęcie konkretnych działań.
8. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Według mnie w zdaniu tym nie zawiera się wyraźna prośba o konkretne działanie. Można by ją wyrazić, mówiąc: „Powiedz mi, proszę, czy zgodzisz się umawiać ze mną raz w tygodniu na lunch”.
9. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Według mnie w słowach „szanował moje prawo do dyskrecji” nie zawiera się wyraźna prośba o konkretne działanie. Można by ją wyrazić, mówiąc: „Wolałbym, żebyś puknął, zanim wejdiesz do mojego gabinetu”.
10. Jeśli wybrałeś ten przykład, mamy w tej sprawie sprzeczne poglądy. Według mnie w słowie „częściej” nie zawiera się wyraźna prośba o konkretne działanie. Można by ją wyrazić, mówiąc: „Prosiłabym cię, żebyś w każdy poniedziałek szykował kolację”.