

ks. Marek Dziewiecki, Radom

SZTUKA POROZUMIEWANIA SIĘ

1. POROZUMIEWANIE SIĘ JAKO PODSTAWA KONTAKTU MIĘDZY LUDŹMI

Umiejętność komunikowania i porozumiewania się z innymi ludźmi posiada bardzo istotne znaczenie dla jakości życia danej osoby. Wynika to z kilku przynajmniej powodów. Po pierwsze, nasze życie polega głównie na spotykaniu się z innymi ludźmi. A spotkania nie są przecież możliwe inaczej jak tylko dzięki zdolności wzajemnego poznawania się i porozumiewania. Nie jest możliwa prawdziwa i konkretna miłość, nie jest możliwe autentyczne życie rodzinne, nie jest możliwe nawiązanie przyjaźni czy budowanie pogłębionych więzi bez zdolności do mówienia o sobie czy bez umiejętności rozumienia tego, co mówi partner. Jakość i zakres naszej komunikacji bezpośrednio wpływa na jakość i zakres naszych więzi z innymi ludźmi.

Po drugie, wzajemne rozmawianie i komunikowanie nie tylko służy przekazywaniu określonych treści i informacji. Sposób komunikowania wyraża rodzaj więzi, jaka łączy nas z innymi ludźmi. To, w jaki sposób mówię do drugiego i w jaki sposób go słucham, w istotny i konkretny sposób określa moją postawę do tego człowieka. Przekazywaną treść można przecież wyrazić w taki sposób, by partner czuł się szanowany i akceptowany. Tą samą treść można jednak wypowiedzieć w taki sposób, że partner czuje się poniżony czy lekceważony. Podobnie jest ze słuchaniem. Mogę tak wsłuchiwać się w to, co mówi druga osoba, że czuje się ona zrozumiana i akceptowana. A mogę to czynić w taki sposób, że czuje się jedynie osądzona a jej kontakt ze mną staje się źródłem cierpienia. Komunikacja służy więc nie tylko przekazywaniu informacji ale także określa nasze sposoby wzajemnego odnoszenia się do siebie.

Po trzecie, nie jest możliwe zupełne uniknięcie komunikowania. Innymi słowy, gdy spotykamy się z kimś, to nie jesteśmy w stanie niczego nie mówić, niczego nie wyrażać. Każdy z nas komunikuje zawsze, czy tego chce czy nie. Komunikacja dokonuje się bowiem nie tylko za pomocą wypowiedzianych słów. Często dokonuje się ona za pomocą spojrzenia, wyrazu twarzy czy po prostu za pomocą ciszy. Co więcej, powstrzymanie się od komunikacji często staje się formą bardzo intensywnego i niepokojącego komunikowania. Dla przykładu tak zwane „ciche dni” między małżonkami czy przyjaciółmi są przecież formą bardzo intensywnej i bolesnej komunikacji.

W świecie ludzkim porozumiewamy się więc dosłownie wszystkim: mówieniem i ciszą, tonem głosu i wyrazem twarzy, spojrzeniem i gestami. Z tego powodu w odniesieniu do człowieka należy raczej mówić o komunikowaniu niż o rozmawianiu, gdyż tak wiele treści przekazujemy sobie w sposób niewerbalny, czyli bez słów. Co więcej, ludzie, którzy z jakichś względów mają trudności z bezpośrednim i szczerym wypowiedzianiem swoich stanów, przeżyć czy myśli posługują się głównie komunikacją niewerbalną albo komunikacją pośrednią.

Z powyższych analiz wynika bardzo oczywisty wniosek: nikt z nas nie może unik-

nąć komunikowania. Możemy natomiast czynić to dobrze lub źle. Zdolność komunikowania w sposób dojrzały i pogłębiony nie jest czymś wrodzonym czy spontanicznym. Wymaga długiego procesu uczenia się i formowania. Jest istotnym elementem wychowania. Stawia przy tym wysokie wymagania, bo sposób komunikowania zależy nie tyle od teoretycznej wiedzy na temat zasad prawidłowej komunikacji ile od osobowości danego człowieka. Ktoś, kto jest agresywny i powierzchowny, będzie komunikował w sposób agresywny i powierzchowny nawet wtedy, gdy pozna dokładnie zasady prawidłowej i dojrzałej komunikacji. Sposoby odnoszenia się do innych ludzi są bowiem bardziej zwierciadłem naszego wnętrza niż naszej wiedzy czy teoretycznych przekonań. Z tego względu, aby zmienić błędne sposoby komunikowania, dany człowiek musi przekształcać pozytywnie własną osobowość, a to jest już o wiele trudniejsze zadanie niż wyuczenie się jakiejś teorii czy abstrakcyjnych zasad prawidłowej komunikacji. Warto jednak podjąć się tego zadania. Stawką jest bowiem nie tylko polepszenie naszych sposobów komunikowania i porozumiewania się z innymi ludźmi lecz ostatecznie polepszenie jakości naszych więzi i naszego życia.

2. GŁÓWNE BARIERY W KOMUNIKACJI MIĘDZYLUDZKIEJ

Każdy z nas doświadcza pewnych trudności w porozumiewaniu się z innymi osobami. Dla niektórych są to trudności niezbyt wielkie i dotyczą kontaktów z niektórymi tylko ludźmi ale bywa i tak, że ktoś przeżywa poważne trudności w porozumiewaniu się niemal ze wszystkimi. W takiej sytuacji życie staje się bardzo bolesne i prowadzi do rosnącej agresji lub izolacji od środowiska.

Trudności w porozumiewaniu się z innymi ludźmi są w pewnym stopniu nie do uniknięcia, gdyż komunikowanie należy do najbardziej skomplikowanych zachowań, do jakich zdolny jest człowiek. Sposób komunikowania zależy przecież nie tylko od osobowości mówiącego czy od jego wiedzy i motywacji, ale także od jego poprzednich doświadczeń, od aktualnych okoliczności, od samopoczucia fizycznego i psychicznego, od sposobu patrzenia na siebie, na innych ludzi i na cały świat zewnętrzny. Ponadto jakość i sposób komunikowania zależy zawsze od obu stron a nie tylko od umiejętności czy nastawienia jednego z rozmówców.

W ostatnich dwudziestu latach analiza procesów i mechanizmów związanych z ludzką komunikacją stała się jedną z podstawowych dziedzin psychologii. Tak wielkie zainteresowanie współczesnej psychologii tym zagadnieniem staje się rzeczą zrozumiałą, gdy uświadomimy sobie, iż jakość komunikacji decyduje bezpośrednio o jakości życia. Ponadto współczesna psychologia w coraz większym stopniu stara się badać i promować warunki sprzyjające zdrowiu psychicznemu. Jest to strategia o wiele bardziej skuteczna niż ograniczanie się do leczenia zaburzeń psychicznych. A prawidłowa komunikacja międzyludzka jest jednym z pierwszych warunków zdrowia psychicznego.

Dzięki intensywnym studiom psychologicznym nad naturą ludzkiej komunikacji jesteśmy już dzisiaj w stanie bardzo dokładnie opisać poszczególne mechanizmy porozumiewania się oraz kompetencje potrzebne w dojrzałym komunikowaniu. Potrafiemy też bardzo precyzyjnie demaskować bariery i trudności w komunikacji międzyosobowej, docierając do ich ostatecznych źródeł i ukazując sposoby ich przewyciężenia.

2.1. Subiektywne postrzeganie siebie i świata

Jedną z podstawowych barier w komunikacji międzyludzkiej jest SUBIEKTYWNOŚĆ PATRZENIA NA SIEBIE I ŚWIAT. Mimo, iż żyjemy w tym samym świecie, to jednak każdy z nad widzi go i przeżywa w odmienny sposób. Subiektywność spojrzeń jest zwykle niewielka tam, gdzie w grę wchodzi świat rzeczy, liczb, teorii, które nie mają bezpośredniego wpływu na nasze życie i nie stawiają nam konkretnych wymagań. Gdy jednak chodzi o patrzenie na siebie samych, na ludzi, z którymi jesteśmy silnie powiązani czy na sytuacje, które mają istotny wpływ na nasze życie, to nasze patrzenie staje się często bardzo jednostronne, selektywne a czasem zupełnie wypaczone i nielogiczne. Dla przykładu jedni ludzie patrzą na świat z ufnością i życzliwością, inni z kolei traktują go jak przeciwnika, którego trzeba się strzec i przed którym trzeba się ukrywać. Nie tylko rzeczywistość jako całość ale nawet poszczególne słowa, gesty czy mimika twarzy mogą być odmiennie rozumiane i odczytywane. Subiektywność spojrzeń staje się odczuwalna w sposób wyjątkowo silny zwłaszcza w sytuacjach konfliktu czy różnicy interesów. Wtedy każdemu z partnerów grozi takie interpretowanie danej sytuacji czy wydarzenia, by było to dla niego korzystne, nawet jeśli w oczywisty sposób nie jest ono zgodne z prawdą.

Tego typu subiektywność spojrzeń i rozbieżności w interpretowaniu tej samej rzeczywistości stanowią jedną z podstawowych barier w komunikacji międzyosobowej. Bariery takiej nie ma np. między komputerami, które są ze sobą kompatybilne. Informacja, jaką przekazuje jeden komputer jest dokładnie tak samo odczytywana przez drugie urządzenie. W świecie ludzkim takiej zupełnej zgodności w odczytywaniu wzajemnie sobie przekazywanych informacji nie ma nigdy. Związane jest to z wieloma przyczynami: z różnicami w osobowości, w wychowaniu, z odmienną historią życia, z odmiennymi potrzebami, zainteresowaniami, wizjami życia i świata ze strony poszczególnych ludzi. Co więcej, im bardziej dana osoba interpretuje jednostronnie i wybiórczo określoną rzeczywistość, tym mniej jest tego świadoma i tym mniejsze prawo daje drugiemu człowiekowi do odmiennych spojrzeń i interpretacji. Wiele osób zakłada, iż tylko ich spojrzenie jest słuszne albo zapomina, że partnerzy - także w gronie najbliższych - widzą i przeżywają tę samą rzeczywistość w odmienny sposób.

Gdy we wzajemnych kontaktach nie uwzględniamy odmienności naszych spojrzeń na siebie i świat to porozumiewanie się okazuje się w takiej sytuacji trudne a czasem zupełnie niemożliwe. Łatwo też wtedy o posądzanie rozmówców o kłamstwa, nieszczerłość, przewrotność czy złośliwość. By skutecznie przezwyciężyć tę barierę, trzeba zdobywać się na odwagę odróżniania rzeczywistości od własnych przekonań, a z drugiej strony trzeba przyznawać partnerowi prawo do odmiennego spojrzenia na te same wydarzenia czy sytuacje. Można się nie zgadzać z punktem widzenia rozmówcy, ale by rozmowa miała jakikolwiek sens, należy przyznać partnerowi prawo do odmienności spojrzenia oraz wymagać od siebie, by zrozumieć to jego subiektywne spojrzenie, zanim zaczniemy je oceniać. Jest wtedy szansa, iż partner postąpi podobnie. Pamiętajmy przy tym, że gdyby drugi człowiek był taki sam jak my i wszystko widział podobnie, to nie byłby nam potrzebny. Możemy rosnąć i poszerzać nasze horyzonty przeżyć i doświadczeń tylko poprzez spotkania z ludźmi, którzy są odmienni od nas. Pod warunkiem oczywiście, że są to prawdziwe spotkania, w których obie strony starają się zrozumieć siebie nawzajem.

2.2. Walka o dominację

Odmienność spojrzeń na tę samą rzeczywistość nie jest jedyną barierą w komunikacji międzyludzkiej. Trudność we wzajemnym porozumiewaniu się może wynikać z faktu, z którego zwykle nie zdajemy sobie sprawy. Otóż komunikacja między ludźmi służy nie tylko przekazywaniu określonych treści czy informacji lecz jednocześnie jest SPOSOBEM OKREŚLANIA WZAJEMNEJ POSTAWY WOBEC PARTNERA. Bariery w komunikacji pojawiają się wtedy, gdy ktoś próbuje wykorzystywać komunikację jako sposób pośredniego wywalczenia sobie określonej pozycji czy dominacji w odniesieniu do partnera a ten z kolei przeciwstawia się takiemu dążeniu.

Określanie postawy wobec partnera dokonuje się czasem poprzez TREŚĆ, którą mu komunikuje druga osoba. Dla przykładu treści mówiące o trosce, czułości czy uznaniu wyrażają postawę życzliwości i przyjaźni, natomiast treści agresywne, złośliwe, niesprawiedliwe wyrażają niechęć czy wręcz wrogość. Jeszcze częściej określanie postawy wobec partnera wyraża się pośrednio, a więc nie za pomocą przekazywanej treści lecz POPRZEZ FORMĘ, W JAKIEJ SIĘ DO NIEGO ZWRACAMY. Czasem trudno jest nawet zorientować się jaką postawę wobec partnera wyraża dana forma wypowiedzi. Ktoś, kto np. chce narzucić drugiemu własną wolę, nie musi przecież deklarować wprost swoich zamiarów i dyktatorskich aspiracji. Podobne cele może próbować osiągnąć poprzez przesadne podkreślanie własnej słabości czy uległości. Forma komunikacji, sugerująca uległość, typu: „Ja się nie liczę, ty sam zdecyduj”, jest czasami nieszczerą i zmierza wtedy do tego, by manipulować partnerem a przez to staje się źródłem dwuznaczności i zakłóceń we wzajemnym porozumieniu.

Te same treści można wyrazić w bardzo różnej formie, w zależności od tego, w jakich kategoriach przeżywamy nasz kontakt z partnerem. Jeśli przeżywamy go w duchu szacunku i życzliwości, to nawet wtedy, gdy komunikujemy treści bolesne, będziemy czynić to z taktem, cierpliwością, przyjaźnią. Gdy natomiast zwracamy się do osoby, którą traktujemy z niechęcią czy złością, to nawet przekazując jej treści pozytywne, będziemy to zwykle czynić w niezbyt życzliwej formie. Partner odczuje to natychmiast i taka negatywna forma komunikowania może stać się źródłem poważnych zakłóceń w komunikacji. Nawet wtedy, gdy obie strony będą się całkowicie zgadzały co do wypowiedzianej treści. Niestety często jest tak, że partnerzy nie zdają sobie sprawy z tego, iż to nie treść lecz sposób jej przekazywania staje się źródłem zaburzeń w ich wzajemnych relacjach.

Oto kilka typowych przykładów. Jeśli po jakimś koncercie partner mówi: „To był bardzo słaby koncert”, to taką formą wypowiedzi sugeruje pośrednio, że posiada on prawo oceniania także w moim imieniu. Nawet jeśli i mnie ten koncert się nie podobał, to mam w takiej sytuacji ochotę wyrazić odmienne zdanie tylko po to, by podkreślić, że ja także mam prawo do własnej opinii. Gdy się wypowiadamy do innych na temat naszych odczuć, wrażeń czy przekonań, to zaznaczajmy wyraźnie, iż chodzi tu o naszą opinię, do której nie zmuszamy partnera. Wystarczy w takim kontekście dodać: „W moim odczuciu tak to wygląda” Unikniemy wtedy wielu nieporozumień i konfliktów.

Gdy w czasie lekcji któryś z uczniów nadal przeszkadza mimo, że nauczyciel już go upominał, to można wtedy zareagować na różny sposób. Czasem słyszy się słowa: „Natychmiast wyjdź za drzwi!” Jakże inną postawę wobec ucznia wyraża nauczyciel, który w takiej sytuacji posługuje się zupełnie inną formą, np.: „Widzę, że masz trudno-

ści w wypełnianiu moich poleceń i nadal rozmawiasz, więc jestem zmuszony poprosić cię, byś opuścił klasę.”

I jeszcze jeden przykład. Wyobraźmy sobie, że jest zimowy, pochmurny dzień. Za chwilę ma wyjść do szkoły 16-letnia córka. Jest już przy drzwiach. Mama patrzy na córkę i zaczyna mówić podniesionym głosem: „Wracaj natychmiast i nałóż czapkę. Ty nigdy nie dbasz o siebie i beze mnie byś zginęła.” W takiej sytuacji jest prawdopodobne, że córka odpowie agresywnie i wybiegnie z domu bez czapki. Gdyby założyła czapkę, to pośrednio zgodziłaby się na to wszystko, co mama sugerowała formą swojej wypowiedzi: że to ona jest tą osobą, która ciągle ratuje swoją córkę i ma prawo na nią krzyczeć a rolą córki jest jedynie biernie to zaakceptować. Trudno jest zgodzić się na taką relację nawet wobec osoby najbliższej. Stąd prawdopodobny ból i bunt córki. Jakże inaczej będzie przebiegać ta sama scena, jeśli mama wybierze inną formę rozmowy: „Wydaje mi się, że jest dzisiaj zimno i wieje silny wiatr. Otwórz drzwi i zobacz czy nie warto nałożyć czapkę.” Taka forma wyraża życzliwą troskę a jednocześnie zaufanie do córki, której wtedy będzie łatwo powiedzieć: „Masz rację mamo. Dziękuję za dobrą radę.”

Czasami oczywiście nawet najbardziej poprawna forma komunikowania nie gwarantuje, że partner zareaguje pozytywnie. Ale to już jest kwestia jego osobistej dojrzałości i odpowiedzialności. My natomiast starajmy się w takiej formie zwracać do innych osób, aby nie prowokować konfliktów i aby móc zachować szacunek do własnego sposobu komunikowania. Gdy natomiast niepokoi nas lub wprost rani forma, w jakiej ktoś inny się do nas zwraca, to powinniśmy wtedy taktownie ale stanowczo przerwać rozmowę na temat przekazywanych treści i zaproponować metakomunikację, czyli refleksję nad formą, w jakiej się do siebie nawzajem odnosimy.

2.3. Jednostronna koncentracja uwagi

Proces komunikacji międzyludzkiej obejmuje rozmawiających ze sobą partnerów a także treść, którą sobie nawzajem przekazują. Prawidłowa komunikacja wymaga, by każdy z rozmawiających w sposób właściwy skupiał uwagę na partnerze, na samym sobie a także na przekazywanej treści. Trudności z prawidłową komunikacją pojawiają się wtedy, gdy jeden z rozmawiających nadmiernie skupia się na jednym tylko z powyższych elementów komunikacji. Dzieje się tak dlatego, iż nadmierna koncentracja na danym aspekcie powoduje niedostateczną koncentrację na pozostałych aspektach, a to uniemożliwia dojrzałą i spontaniczną komunikację.

Trudność tutaj sygnalizowana może przybierać trzy postaci. Po pierwsze może oznaczać **NADMIERNĄ KONCENTRACJĘ NA SAMYM SOBIE**. Dzieje się tak zwykle wtedy, gdy dana osoba czuje się zbyt i jednostronnie odpowiedzialna za przebieg rozmowy albo gdy nie jest pewna siebie i czuje się zmuszona do kontrolowania każdego swego gestu czy słowa. Podobna sytuacja ma miejsce także wtedy, gdy z jakiegoś względu mówiący pragnie zrobić na rozmówcy dobre wrażenie lub gdy dana rozmowa ma dla niego szczególne znaczenie, np. w sytuacji egzaminu czy ważnej rozmowy z przełożonym.

Nadmierna koncentracja mówiącego na samym sobie jest bardzo kłopotliwa. Powoduje ona rosnącą nerwowość, niepewność, napięcie emocjonalne, niepokój o to, jak mnie odbiera partner. Przesadna koncentracja na sobie jest w każdej sytuacji źródłem silnej frustracji i ostatecznie wyraża brak zaufania do samego siebie lub do partnera. Ponadto trudno wtedy o skoncentrowanie się na treści, którą chciałoby się przekazać

w danej rozmowie. Dobrze wiedzą o tym niektórzy ze zdających egzaminy. W takiej sytuacji trudno też o uwzględnianie i respektowanie partnera, np. faktu, że już jest rozmową zmęczony i chciałby ją już zakończyć.

Drugą formą omawianej trudności jest **NADMIERNA KONCENTRACJA NA OSOBE PARTNERA**. Może ona przejawiać się np. w dążeniu do odgadnięcia myśli partnera, w usiłowaniu „przejrzenia” jego wnętrza i jego zamiarów. Często wiąże się taka postawa z zadawaniem sobie pytań typu: „Dlaczego on mnie słucha lub mi to mówi? Co chce mi przez to dać do zrozumienia? Jakie są jego prawdziwe zamiary wobec mnie?” Ostatecznie tego typu nadmierna koncentracja wyraża podejrzliwość i nieufność wobec partnera, wiąże się z przypisywaniem partnerowi nieuczciwości, złych zamiarów, itp. W takiej sytuacji nie jest możliwa komunikacja szczerą, pogłębioną czy spontaniczną.

Ostatnią formą omawianej tutaj trudności jest **NADMIERNA KONCENTRACJA NA TREŚCI I NA SAMYM PRZEBIEGU KOMUNIKACJI**. Może to grozić np. w sytuacji, gdy bardzo nam zależy na przekonaniu partnera do naszego zdania albo gdy czujemy się szczególnie odpowiedzialni za przebieg danego spotkania. Dotyczy to np. nauczycieli prowadzących daną lekcję, czy gospodarza domu, który czuje się w obowiązku zapewnienia gościom miłej konwersacji za wszelką cenę. Wtedy mówiącemu coraz trudniej o respektowanie partnerów a nawet samego siebie. Skoncentrowany przesadnie na treści, którą pragnie przekazać, może nie zauważyć, że partner jest już znużony czy zupełnie nie zainteresowany i że on sam nie ma już ochoty na kontynuowanie swojego wywodu. Czasami prowadzi to do sytuacji groteskowych i śmiesznych, częściej jednak powoduje niepokój oraz uniemożliwia autentyczne spotkanie.

Ostatecznym źródłem przedstawionych powyżej trudności jest lęk o siebie czy brak zaufania do samego siebie albo lęk czy nieufność przeżywana wobec rozmówcy. Dużą pomocą w unikaniu analizowanych powyżej trudności jest klimat życzliwości i ufności. Czasem wystarczy, by na początku rozmowy pojawił się uśmiech, słowo czy gest przyjaźni. Bardzo potrzebna i dodająca otuchy jest też delikatność i subtelność w odnoszeniu się do partnera. Oczywiście w niektórych przypadkach uwalnianie się z nadmiernej koncentracji na sobie czy partnerze jest znakiem głębszych problemów i wymaga intensywnej pracy nad sobą czy gruntownej zmiany nastawień i oczekiwań w naszych kontaktach z innymi ludźmi.

2.4. Negatywne oczekiwania wobec rozmówcy

Gdy spotykamy się z drugą osobą albo choćby tylko myślimy o perspektywie spotkania i rozmowy, to w sposób spontaniczny pojawia się w nas system przekonań i oczekiwań. Zakładamy czy spodziewamy się, że z danym człowiekiem rozmowa będzie miła i szczerą a z kimś innym raczej nieprzyjemna czy agresywna. Czasami nasze przekonania tego typu mają jakiś związek z poprzednimi doświadczeniami i są dosyć logiczne. Często jednak są one bezpodstawne i bywają bardziej związane z naszą ogólną wizją siebie i świata niż z faktyczną znajomością cech i postaw danego rozmówcy. Nasze oczekiwania i przewidywania wobec rozmówcy mogą więc bardziej zależeć od naszych nastawień czy stanów wewnętrznych niż od samego partnera. Oczekiwania negatywne stają się zwykle przyczyną poważnych trudności między rozmawiającymi. Dzieje się tak dlatego, że **NASZE OCZEKIWANIA ZWYKLE SIĘ SPEŁNIAJĄ**. Są rodzajem samospełniającej się przepowiedni. **TAKŻE WTEDY, GDY SĄ ONE ZUPEŁNIE BŁĘDNE CZY BEZPODSTAWNE.**

Klasycznym przykładem stał się tutaj eksperyment w jednej z amerykańskich szkół podstawowych. Dla celów eksperymentalnych przez trzy lata wyselekcjonowano tam dwie zupełnie równorzędne klasy zarówno pod względem wyników w nauce jak również pod względem zachowania i postaw uczniów. Wtedy zaczęła się właściwa część eksperymentu. Przyjęto mianowicie do pracy dwóch nowych nauczycieli o podobnych kompetencjach i przygotowaniu pedagogicznym. Jednak wbrew faktom - dla potrzeb eksperymentu - dyrektor szkoły powiedział jednemu z nich, że otrzymuje doskonałą i pilną klasę, a drugiemu, iż otrzymuje najtrudniejszą klasę w szkole. Trzeba tutaj wyjaśnić, że w USA do piątej klasy włącznie ten sam nauczyciel prowadzi wszystkie zajęcia w danej klasie. Okazało się, że na końcu roku szkolnego klasa przedstawiona jako wzorcowa poczyniła ogromne postępy, natomiast w klasie „etykietowanej” jako zła, nastąpił ogromny regres zarówno w wynikach w nauce jak i w zachowaniu. Obie klasy były równorzędne a nauczyciele podobnie przygotowani. Różnica w efektach ich pracy była związana jedynie z odmiennością ich oczekiwań. I to mimo faktu, iż ta odmienność oczekiwań była bezpodstawna a jedynie zasugerowana.

Nie ma w tej całej historii żadnej magii. Nasze przepowiednie i oczekiwania, także te błędne i bezpodstawne, realizują się, gdyż **TO ONE WŁAŚNIE ODDZIAŁYWUJĄ NA NASZE POSTAWY** i sposoby komunikowania. Nauczyciel mający pozytywne oczekiwania cieszy się sukcesami swych wychowanków a ewentualne niepowodzenia traktuje jako chwilową słabość. Jest cierpliwy i obdarza zaufaniem. Takie zachowanie ułatwia podopiecznym rozwój, niemal „prowokuje” ich pozytywną postawę. Nauczyciel mający negatywne oczekiwania jest niecierpliwy, czasem złośliwy. Podkreśla przy każdej okazji wszelkie błędy uczniów, nie zauważając zwykle tych postaw i zachowań, które są pozytywne i godne pochwały. Nieświadomie ale skutecznie zniechęca i prowokuje do postaw negatywnych i zachowań konfliktowych.

Powinniśmy więc być bardzo ostrożni i krytyczni wobec naszych oczekiwań i „przepowiedni”. Jeśli ktoś spodziewa się, że partner będzie wobec niego agresywny i niezyczliwy to prawdopodobnie tak się stanie nawet wtedy, gdyby partner był do nas nastawiony bardzo życzliwie. Nasze bowiem zachowanie i komunikowanie - **NASKUTEK NASZYCH WŁASNYCH OCZEKIWAŃ** - będzie bowiem niespokojne czy wręcz agresywne a to prowokuje podobne postawy partnera wobec nas.

Sygnałem alarmowym jest sytuacja, w której dana osoba ma niemal zawsze i niemal wobec wszystkich jednakowe, negatywne oczekiwania. Wtedy siłą rzeczy one się na ogół spełniają, co jest powodowane głównie negatywnymi oczekiwaniami danego człowieka. Tego typu sytuację jest bardzo trudno przezwyciężyć, gdyż sam zainteresowany wzrasta w przekonaniu, że... jego negatywne oczekiwania były słuszne. Wszelkie kontakty z innymi ludźmi stają się wtedy coraz większym źródłem niepokoju i bólu dla obu stron a ten, kto tego rodzaju kontakty prowokuje własnymi negatywnymi oczekiwaniami, czuje się coraz bardziej ofiarą innych. W miarę upływu czasu coraz trudniej będzie mu uwierzyć, że lepsze kontakty wymagają nie tyle przemiany naszych partnerów ile uwolnienia się z własnych negatywnych oczekiwań.

Czy jest jednak możliwe uwalnianie się z takich jednostronnych, negatywnych oczekiwań, gdy ktoś się już do nich bardzo przyzwyczaił i traktuje jako pewnik? Jest to możliwe, wymaga jednak ryzyka, pokory i odwagi. Zwykle bowiem wymaga przemiany czegoś istotnego we własnym wnętrzu i w naszej postawie wobec innych. W gruncie rzeczy spodziewamy się przecież od innych tego, na co nas samych stać wobec nich.

2.5. Komunikacja równoległa

Czasami zdarza się sytuacja, w której każdy z rozmawiających próbuje za wszelką cenę przeforsować własną myśl czy potrzebę, nie reagując na to, co mówi i co przeżywa jego partner. Ten drugi z kolei czyni podobnie, próbując przekonać pierwszego do własnych racji i nie reagując na jego argumenty. Mamy wtedy do czynienia z tak zwaną komunikacją równoległą. Jest to sytuacja, w której obaj partnerzy komunikują według własnego, z góry ułożonego planu, nie zwracając uwagi na to, co mówi druga osoba. Gdy tylko aktualnie mówiący zrobi przerwę choćby po to, by złapać oddech, to partner podejmuje własną myśl tak, jakby aktualnie mówiący niczego do tej pory nie powiedział. W czasie, gdy drugi mówił, on niczego nie chciał słuchać i czekał jedynie kiedy partner zrobi przerwę, aby zabrać mu głos i móc kontynuować własną myśl.

Taka sytuacja zdarza się dosyć często między dziećmi czy osobami niedojrzałymi. Przytrafia się też niekiedy rodzicom w rozmowach z ich dziećmi. Oto typowy przykład: „Jasiu, zacznij już odrabiać lekcje - Dobrze mam, ale najpierw popatrę na film rysunkowy - Ależ Jasiu, nie zdążysz odrobić lekcji - Wiesz mam, jaki to ciekawy film? Może popatrzysz ze mną? - Natychmiast wyłącz telewizor! - Dzisiaj jest właśnie drugi odcinek tego filmu, mamusiu.”

Tego typu komunikacja równoległa może trwać długo i doprowadzić w końcu do ostrego konfliktu, gdy któryś z rozmawiających zorientuje się, iż partner w ogóle go nie słucha. Pojawia się wtedy tak zwana spirala regresywna. Oznacza to, że każda kolejna wymiana słów prowadzi do coraz większego napięcia i agresywności ze strony obu partnerów. Często mamy do czynienia z tego typu sytuacjami w czasie konfliktów małżeńskich. Dla przykładu, gdy żona wypomina mężowi nadużywanie alkoholu i domaga się, by zerwał ze znajomymi, którzy go nakłaniają do picia, on z kolei - nie reagując na jej słowa - cały czas użala się na złe stopnie dziecka w szkole i podkreśla, że jest to głównie wina żony. W ten sposób obie strony komunikują według własnego schematu i własnych potrzeb, nie słuchając wzajemnie tego, co mówi partner. Wcześniej czy później przeradza się to w otwarty konflikt i rosnącą agresywność. Dopóki trwa komunikacja równoległa, żadne porozumienie nie jest możliwe.

Tego typu komunikacja równoległa, prowadząca do zaostrzającego się konfliktu towarzyszy zwykle spotkaniom o charakterze agresywnym czy obronnym a także walce o zapewnienie sobie pozycji wyższości nad partnerem czy dążeniu do przeforsowania własnego zdania za wszelką cenę. Kto pierwszy z rozmawiających zauważy, że rozmowa przybrała formę komunikacji równoległej, powinien przerwać tego typu dwustronny monolog, np. w taki sposób: „Zauważyłem, że każdy z nas próbuje przeforsować własne zdanie i że się w ogóle na wzajem nie słuchamy. Bardzo mnie to boli i sądzę, że jest to bolesne także dla ciebie. Spróbujmy więc to zmienić. Proponuję, żebyś najpierw ty się wypowiedział a ja będę starał się wsluchać w to co mówisz. Potem poproszę, żebyś ty z kolei wysłuchał mnie.”

Tego typu uwaga i propozycja daje szansę obu partnerom na uświadomienie sobie trudności we wzajemnej komunikacji i na szukanie sposobów wyjścia z impasu. Czasami to już wystarcza, zwłaszcza jeśli komunikacja równoległa wynikała głównie z pośpiechu czy zmęczenia a nie ze złej woli czy z istotnej różnicy interesów. W tym ostatnim przypadku przezwyciężenie komunikacji równoległej będzie znacznie trudniejsze. Wymagać będzie bowiem od obu partnerów zgody na wzajemne ustępstwa oraz zdolności do uczciwego kompromisu. Oznacza to wzajemne przyjęcie takich de-

cyzji czy rozwiązań, w których każda ze stron coś zyskuje ale jednocześnie w podobnych proporcjach z czegoś rezygnuje na rzecz partnera. Jest więc sprawą bardzo ważną, by żadna ze stron nie miała poczucia całkowitego zwycięstwa czy całkowitej porażki. W przeciwnym wypadku nieuchronnie pojawi się nowy konflikt z prawdopodobnym powrotem do komunikacji równoległej w formie jeszcze ostrzejszej i coraz bardziej bolesnej.

2.6. Subiektywne przypisywanie odpowiedzialności

Jedną z cech ludzkiego myślenia i poznania jest odwoływanie się do zasady przyczynowości. Dopóki nie ujmijemy danego zjawiska w kategoriach przyczyny i skutku, pozostajemy niespokojni i mamy wrażenie, że czegoś nie rozumiemy. Jeśli np. ktoś wraca do domu i widzi wybitą szybę, to automatycznie pojawia się pytanie o to, kto lub co spowodowało stłuczenie szyby. Potrzeba ujmowania wszystkiego w kategoriach przyczyny i skutku jest w nas tak silna, że można ją uznać za swego rodzaju przymus wewnętrzny i charakterystyczny sposób działania ludzkiego umysłu. Tak właśnie ukazują zasadę przyczynowości E. Kant, zwracając przy tym uwagę, że nie zawsze nasze rozumienie przyczynowości odpowiada rzeczywistości zewnętrznej.

Fakt ujmowania rzeczywistości w kategoriach przyczyny i skutku może stać się źródłem istotnych zaburzeń w procesie komunikacji międzyludzkiej. Dana osoba może bowiem zupełnie inaczej interpretować określone zjawisko niż jej partner. Dopóki chodzi o sprawy, które nie dotyczą bezpośrednio rozmawiających osób a przynajmniej nie stanowią źródeł konfliktu między nimi, to ujmowanie zjawisk na zasadzie przyczyny i skutku nie prowadzi zwykle do nieporozumień i nie powoduje istotnych rozbieżności. Dla przykładu gdy widzimy mokrą jezdnię, to raczej zgodnie interpretujemy to jako skutek padającego deszczu czy śniegu. Sytuacja zmienia się diametralnie, gdy rozmawiamy o sprawach, które nas bezpośrednio dotyczą, zwłaszcza jeśli są źródłem napięcia między rozmawiającymi. Dla ilustracji przedstawię dwa przykłady.

Oto pewna matka przyprowadza do psychologa 16-letnią córkę. Matka jest bardzo zaniepokojona. Wyjaśnia psychologowi, że córka już od dawna była wobec niej agresywna ale poprzedniego wieczoru przebrała wszelką miarę. Zaatakowała matkę nożem. Na szczęście nie doszło do tragedii. Psycholog pyta córkę o powód jej agresywności. Ona odpowiada: Zaatakowałam mamę DLATEGO, ŻE jest mi przykro, bo mama już od dawna nie okazuje mi czułości. Poproszona o wyjaśnienie, mama odpowiada: To prawda, że nie okazuję córce czułości ale tylko DLATEGO, ŻE ona tego nie chce. Wtedy córka wyjaśnia: Nie chcę TAKIEJ SZTUCZNEJ CZUŁOŚCI, w której mnie nie wolno pocałować mamy. Jak widzimy, KAŻDA ZE STRON UWAŻA, ŻE PRZYCZY-
NĄ KONFLIKTU JEST ZACHOWANIE PARTNERA, a nie jej własne.

A oto drugi przykład. Po kilkunastu latach wspólnego życia małżeństwo przeżywa ostry kryzys. W rozmowie z psychologiem żona żali się, że mąż jest bardzo bierny, zupełnie nie interesuje się sprawami domu i DLATEGO ona musi troszczyć się o wszystko. Ale jest już tym zmęczona i dłużej nie będzie tolerować takiej sytuacji. Zdumiony takimi pretensjami mąż wyjaśnia, iż wprawdzie jest bierny ale tylko DLATEGO, że już w okresie narzeczeństwa oddawał inicjatywę w ręce przyszłej żony, gdyż ona w widoczny sposób się tym cieszyła. Mąż był więc przekonany, że jego bierność była wymuszona przez żonę.

W obu przedstawionych przykładach każda ze stron inaczej interpretuje przyczyny konfliktów i komu innemu przypisuje odpowiedzialność za dany problem. Zauwa-

zamy przy tym narzucającą się prawidłowość: oto każda ze stron uważa, iż to zachowanie partnera stało się przyczyną ich wzajemnych trudności i jest wprost zdumiona, że partner może mieć inne zdanie na ten temat. Aby rozwiązać tego typu dylematy, należy zwykle - poza skrajnymi sytuacjami - ZREZYGNOWAĆ Z USTALENIA KTO STAŁ SIĘ PRZYCZYNĄ DANYCH TRUDNOŚCI. Z jednej strony w sytuacjach konfliktowych prawdopodobnie nigdy nie dojdziemy do wspólnego zdania na temat czyjeś odpowiedzialności czy winy a ponadto w kontaktach międzyludzkich PRZYCZYNA KONFLIKTU NIGDY NIE LEŻY WYŁĄCZNIE PO JEDNEJ TYLKO STRONIE. W trakcie ewentualnych dyskusji na ten temat każdy będzie zwykle dążył do ukazywania swego zachowania JAKO SKUTKU POSTAWY PARTNERA, podczas gdy partner będzie interpretował tę samą sytuację dokładnie na odwrót.

Nawet wtedy, gdy wydaje się oczywiste, iż wina leży po jednej tylko stronie, zwykle jest to wynikiem patrzenia na sytuację W DANYM MOMENCIE BEZ UWZGLĘDNIANIA CAŁEJ JEJ HISTORII. W tym aspekcie pouczający jest kodeks drogowy we Włoszech, gdzie w razie wypadku samochodowego z zasady żaden z kierowców nie może być obarczony pełną winą a drugi całkowicie uniewinniony. Policja określa tam procent odpowiedzialności obu kierowców. Nawet jeśli tylko jeden z nich przekroczył przepisy, to drugi mógł wykazać większą ostrożność i czujność, a to mogłoby już uchronić przed kolizją. Gdy więc dochodzi do dyskusji ze względu na odmienny sposób przypisywania odpowiedzialności za dany konflikt, to obie strony powinny zrezygnować z dyskusji na temat kto jest winny w danej sytuacji a kto jest jedynie ofiarą. Należy natomiast stwierdzić, że obecna sytuacja nie zadawała żadnej ze stron. Wtedy, zamiast szukać winowajców, zajmiemy się szukaniem sposobów rozwiązania problemu.

2.7. Komunikacja paradoksalna

Szczególnie istotną trudność w komunikacji międzyludzkiej stanowi komunikacja paradoksalna. Polega ona na wewnętrznej sprzeczności w informacji, którą dana osoba przekazuje swemu rozmówcy. Najprostszym i najłatwiejszym do zauważenia przykładem komunikacji paradoksalnej jest sprzeczność zawarta w wypowiedzianej treści.

Z sytuacją tego typu mamy do czynienia np. wobec zachęty: „czuj się ze mną spontanicznie!” Takie wezwanie stawia partnera w trudnej sytuacji, ponieważ jest po prostu wewnętrznie sprzeczne. Nie można przecież nakazywać spontaniczności, gdyż autentyczna spontaniczność oznacza, iż zachowujemy się w taki sposób na jaki mam ochotę, a nie w taki, do którego mnie ktoś nakłania. Innymi słowy w obliczu tego typu komunikacji trzeba byłoby być nieposłusznym, żeby... okazać się posłusznym. Inny przykład komunikacji paradoksalnej to prośba typu: „kieruj mną tak, abym stał się osobą dorosłą i niezależną.” Także w tym przypadku mamy do czynienia z wypowiedzią wewnętrznie sprzeczną, która stawia partnera w kłopotliwej sytuacji.

Komunikacja paradoksalna stawia zawsze rozmówcę w dziwnej czy wręcz niepokojącej sytuacji. Wyobraźmy sobie następującą scenę. Oto żona kupuje mężowi na imieniny dwie koszule. Gdy któregoś dnia mąż zakłada po raz pierwszy jedną z ofiarowanych koszul, żona spogląda na niego smutno i mówi z wyrzutem: „to ta druga koszula ci się nie podoba?” W takiej sytuacji jedynym rozwiązaniem jest oczywiście uświadomienie partnerowi, że komunikuje w sposób paradoksalny.

Czasem paradoksalność komunikacji jest łatwa do wykrycia czy do zasygnalizowania. Jest tak np. w sytuacji, gdy ktoś siedząc przed nami w sposób bardzo niespokojny, mówi do nas załamującym się głosem: „czuję się teraz bardzo dobrze” Jednak

nawet wtedy, gdy łatwo zdajemy sobie sprawę ze sprzeczności w wypowiedzi partnera, pojawiają się niepokojące pytania: czy partner nie jest świadomy swoich przeżyć? A może nie ufa mi i obawia się powiedzieć mi prawdę? Dlaczego jest wobec mnie taki przerażony?

Bywają jednak sytuacje jeszcze bardziej niepokojące i bardzo niebezpieczne, gdy paradoksalność komunikacji nie jest aż tak oczywista, jak w powyższym przykładzie. Oto ilustracja tego typu sytuacji.

Wyobraźmy sobie rodzinę, w której są rodzice i siedmioletni syn. Rodzice starają się być wzorowym małżeństwem. Nawet nie dopuszczają myśli, że między nimi mogą być jakieś problemy i że mogą choćby tylko czasami mieć do siebie o coś żal. A przecież takie przeżycia też się niekiedy pojawiają. Jest bardzo prawdopodobne, że tego typu rodzice będą przeżywać wzajemne żale czy pretensje jedynie pośrednio, wykorzystując do tego celu np. zachowanie syna. Może się więc zdarzyć, że gdy syn otrzyma w szkole zły stopień lub źle się zachowa, to tata najpierw skarci go lecz przy okazji jakby od niechcenia powie żonie: „powinnaś lepiej pilnować syna. To jest przecież twoje zadanie.” W taki sposób mąż może pośrednio wyrazić żal czy pretensje do żony za sprawy, o których nie ma odwagi mówić wprost.

Po tego typu scenie bywa, że tata staje się dla syna wyjątkowo miły, bawi się z nim i wręcza pieniądze na lody. „Oficjalnie” tłumaczy to sobie chęcią wynagrodzenia synowi za ostrą reakcję na jego zły stopień w szkole. Sam ojciec może sobie nie uświadamiać, że w pewnym sensie jest mu na rękę problematyczny syn, bo karcąc czy krytykując go, może jednocześnie wyrazić swój żal wobec żony w sposób „bezpieczny”, czyli bez dotykania rzeczywistego źródła tego żalu. W takiej sytuacji położenie chłopca będzie jednak dramatyczne. Znajdzie się on w kręgu stałej komunikacji paradoksalnej. Gdy otrzyma zły stopień, to tata go najpierw skrzyczy, ale potem będzie zaskakująco miły i dobry tak, że syn zacznie nieświadomie dążyć do takich sytuacji. Gdy z kolei wszystko w szkole będzie układało się dobrze, to tata tego nawet nie zauważy i nie wynagrodzi.

Żadna z sytuacji nie będzie więc dla syna jednoznacznie pozytywna ani jednoznacznie negatywna. Nie będzie on nigdy pewien czego naprawdę oczekuje od niego ojciec. Chłopiec znajduje się w sytuacji komunikacji paradoksalnej, której sobie nie uświadamia, której nie jest w stanie zdemaskować i z której nie potrafi się wyzwolić. Jak wykazują badania psychologiczne, tego typu sytuacja komunikacji paradoksalnej, zwłaszcza w wśród osób, które są dla siebie ważne i pozostają w stałych relacjach, powoduje poważne zaburzenia i napięcia psychiczne. W skrajnych przypadkach może doprowadzić nawet do schizofrenii. Ale także tam, gdzie nie jest ona aż tak groźna i trudna do zdemaskowania, staje się źródłem niepewności i niepokojów.

3. EMPATIA JAKO PODSTAWOWA KOMPETENCJA W KOMUNIKACJI MIĘDZYLUDZKIEJ

Przedstawione w poprzednim paragrafie bariery i trudności w komunikacji międzyludzkiej są bardzo ważne ale nie jedyne. Jest ich tak wiele, jak wiele jest ludzkich sposobów komunikowania się i wzajemnego odnoszenia do siebie. Wszystkie bariery w komunikowaniu poważnie zakłócają relacje między ludźmi oraz stają się źródłem bolesnych konfliktów i nieporozumień. Stajemy zatem wobec pytania: jak przezwyciężać trudności we wzajemnym porozumiewaniu się? Bardzo istotną sprawą jest oczywiście obserwowanie samych siebie i eliminowanie tych błędów, które odkrywamy

we własnych sposobach komunikowania.

Nie wystarczy jednak jedynie unikać trudności i barier, aby komunikować w sposób dojrzały i pogłębiony. Tego typu komunikowanie z drugim człowiekiem wymaga określonych **KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI POZYTYWNYCH**. W komunikacji międzyludzkiej istnieją dwie podstawowe funkcje czy role, które partnerzy powinni umieć na przemian prawidłowo wypełniać. Chodzi tu o zdolność mówienia oraz o zdolność słuchania.

Mówiąc nieco żartobliwie można stwierdzić, że istnieją trzy podstawowe warunki, które należy spełnić aby nasze komunikowanie było harmonijne i dojrzałe. Po pierwsze, należy uczyć się słuchać. Po drugie, należy...uczyć się słuchać. Po trzecie, należy...uczyć się słuchać. Paradoksalnie więc podstawową zdolnością w komunikowaniu nie jest umiejętność mówienia lecz słuchania! Innymi słowy, nie jest możliwe nauczenie się prawidłowych sposobów mówienia, jeśli wcześniej nie nauczymy się naprawdę wsłuchiwać w to, co mówią inni ludzie.

Być może niektórych czytelników zdziwi powyższe stwierdzenie. Z jednej strony wiele osób jest bowiem przekonanych, iż podstawową kompetencją w komunikowaniu jest zdolność mówienia a nie słuchania. Z drugiej strony wydaje się, że słuchanie tego co mówi drugi człowiek jest rzeczą prostą, niemal automatyczną, nie wymagającą uczenia się czy jakichś specjalnych umiejętności. Wystarczy przecież posiadać uszy, aby słyszeć. Okazuje się jednak, że bardzo często jedynie ludzimy się, że naprawdę słyszymy to, co do nas mówi drugi człowiek. Tymczasem także do nas mogą odnosić się słowa Chrystusa: „Mają uszy a nie słyszą” Posiadanie sprawnego słuchu może gwarantować jedynie zdolność rejestrowania dźwięków. Nie oznacza jednak, że potrafimy wsłuchiwać się w to, co mówi do nas drugi człowiek i że potrafimy rozumieć jego wewnętrzny świat, którym się z nami dzieli.

Istnieje kilka typowych zjawisk, które bardzo ograniczają naszą zdolność wsłuchiwania się i rozumienia tego, co mówi nam o sobie drugi człowiek. Do takich zjawisk należy tendencja do interpretowania z własnej perspektywy i według naszych własnych potrzeb tego, o czym informuje nas partner. Słyszymy wtedy i rozumiemy tylko tyle i tylko tak jak chcemy słyszeć i rozumieć. Z drugiej strony grozi pokusa, by osądzać to, co słyszymy i zająć postawę wobec partnera (np. wyrażając sprzeciw, oburzenie czy zdziwienie) **ZANIM** pozwolimy mu się do końca wypowiedzieć i **ZANIM ZROZUMIEMY JEGO PUNKT WIDZENIA**.

Bywa też czasami i tak, że w trakcie słuchania drugiej osoby **POZOSTAJEMY NADAL SKONCENTROWANI GŁÓWNIEM NA SAMYCH SOBIE**. To, co mówi do nas drugi człowiek staje się w takiej sytuacji jedynie okazją czy pretekstem, by doświadczać własnych przeżyć i reakcji. W obecności drugiego człowieka, który coś do nas mówi o sobie, grozi wtedy, że będziemy wsłuchiwać się bardziej np. w naszą własną ciekawość, znużenie czy gniew niż w to, co dzieje się we wnętrzu rozmawiającej z nami osoby.

Tego typu pozorne wsłuchiwanie się w to, co mówi partner, można zwykle łatwo zauważyć po typowym w takich sytuacjach odwoływaniu się „słuchającego” do własnych stanów wewnętrznych czy przeżyć. Dla przykładu, gdy mówiący opowiada o swojej radości związanej z opisywanym przez siebie wydarzeniem, to „słuchający” może mu przerwać i powiedzieć: „ja też przeżyłem niedawno wielką radość, gdy...” Taka reakcja świadczy zwykle o tym, iż słuchający nie jest wystarczająco skupiony na tym, co mówi jego partner. W omawianym przykładzie słyszane od drugiej osoby tre-

ści służą „słuchającemu” bardziej do przeżywania samego siebie niż do wczuwania się w niepowtarzalny świat i przeżycia mówiącego.

Każdy, kto pragnie komunikować w sposób dojrzały oraz umożliwiający budowanie pogłębionych więzi, powinien intensywnie uczyć się sztuki słuchania. Zdolność wsłuchiwania się i wczuwania w świat drugiego człowieka jest bowiem kluczem do rzeczywistego spotykania się z innymi oraz warunkiem, by samemu uczyć się mówić w sposób dojrzały i właściwy. Przypatrzmy się zatem bliżej tej niezwykle cennej i trudnej sztuce słuchania.

3.1. Opis słuchania empatycznego

Każdy człowiek posiada właściwą sobie zdolność wsłuchiwania się i rozumienia drugiego człowieka. Nigdy nie jest to zdolność doskonała i całkowita. Wszyscy możemy i powinniśmy rozbudowywać i pogłębiać naszą umiejętność wsłuchiwania w to, co mówi do nas drugi człowiek.

Tymczasem niektórzy ulegają złudzeniu, że inni ludzie są w gruncie rzeczy tacy sami a przynajmniej bardzo podobni do nich. Nie widzą wtedy w ogóle potrzeby wsłuchiwania się w świat, jaki noszą inni we własnym wnętrzu. Zakładają, że jest on tożsamy z ich własnym sposobem widzenia i przeżywania rzeczywistości.

Inni z kolei zdają sobie wprawdzie sprawę, że drugi człowiek inaczej niż my widzi i przeżywa wszystko to, co dzieje się w nim i wokół niego, ale z kolei ludzą się, iż potrafią domyśleć się tego, co dzieje się we wnętrzu drugiego człowieka. Oni także nie widzą więc większej potrzeby wsłuchiwania się w wewnętrzny świat swoich rozmówców.

Tymczasem jeśli ktoś z nas poznał w swoim życiu choćby jedną tylko osobę w sposób bardziej intymny i pogłębiony, to już wie, że DRUGI CZŁOWIEK JEST ZUPEŁNIE INNY NIŻ JA I NIŻ MOJE EWENTUALNE DOMYSŁY NA JEGO TEMAT. Taki człowiek zdaje sobie też sprawę, że może naprawdę poznać drugą osobę TYLKO WTEDY, gdy nauczy się wsłuchiwać w jej słowa, w jej ciszę, w jej gesty, spojrzenia, w jej zachowania.

Idealem w tym względzie jest SŁUCHANIE EMPATYCZNE. Jest to słuchanie szczególnego rodzaju. Ogólnie mówiąc empatia oznacza WCUWANIE SIĘ W NIEPOWTARZALNY ŚWIAT DRUGIEJ OSOBY. Drugi człowiek wypowiada swój wewnętrzny świat głównie poprzez własne SPOSOBY MYŚLENIA oraz własne SPOSOBY PRZEŻYWANIA EMOCJONALNEGO siebie i otaczającego go świata. Empatia polega więc na wczuciu się w to, jak dana osoba myśli o sobie i o świecie oraz w jaki sposób przeżywa siebie i całą rzeczywistość zewnętrzną. Empatia jest jakby wejściem we wnętrze drugiego człowieka, jakby wcieleniem się w jego subiektywny świat. Jest popatrzeniem na świat z perspektywy tej drugiej osoby, z perspektywy jej historii, jej wychowania, jej osobowości, z perspektywy jej potrzeb i jej obecnej sytuacji. Innymi słowy chodzi o zdolność wczucia się w to, CO DLA DANEJ OSOBY ZNACZY np. radość, ból, przyjaźń, świat zewnętrzny, kontakt z drugim człowiekiem, itp.

Mówiąc obrazowo, słuchanie empatyczne polega na tym, by dać się wprowadzić do świata myśli i przeżyć drugiego człowieka tak jakby wprowadzał on nas do swojego mieszkania, aby pokazać jak jest ono zorganizowane i umeblowane. Empatia polega więc na trafnym wczuciu się w subiektywny świat drugiego człowieka z jego własnej perspektywy. Polega na chwilowym jakby „zamieszkaniu” w tym świecie, by zobaczyć jak można się w nim poczuć, jakie są jego perspektywy i rozmiary.

Empatia NIE OZNACZA JEDNAK UTOŻSAMIANIA SIĘ Z DRUGIM CZŁOWIEKIEM. Jest to ważne szczególnie wtedy, gdy świat drugiego człowieka okazuje się z jakiegoś względu pogmatwany, bolejący, niepokojący czy wprost pełen depresji, poczucia beznadziejności. Utożsamiając się z takim światem ktoś mógłby wprawdzie świetnie wczuć się w sytuację drugiego człowieka, ale nie mógłby mu pomóc. Co więcej, tego typu utożsamianie się z drugim człowiekiem groziłoby słuchaczowi popadnięciem w te trudne stany i przeżycia, o których mówi partner. Słuchając empatycznie, staram się wczuć, niemal wcielić w świat drugiego człowieka, wejść do mieszkania jego wnętrza, POZOSTAJĄC JEDNAK SOBĄ, zachowując moją osobowość, moje sposoby myślenia i przeżywania, moją siłę i doświadczenie.

W świetle powyższych zasad możemy stwierdzić, że mamy w historii ludzkości przynajmniej jeden PRZYKŁAD DOSKONAŁEJ EMPATII. Takim właśnie doskonałym wsłuchaniem się empatycznym w człowieka jest BOŻE NARODZENIE. Wcielenie Syna Bożego w nasz ludzki świat jest rzeczywiście szczytem empatii. Chrystus wcielił się w ludzkie ciało, wszedł w całą sytuację egzystencjalną człowieka z jego cielesnością i psychiką. Doświadczył jej na sobie, stał się we wszystkim podobny do nas oprócz grzechu. Naprawdę zamieszkałszy w tym świecie i w nas samych, POZOSTAŁ JEDNOCZEŚNIE SAMYM SOBĄ. Z tego względu może nas doskonale rozumieć a jednocześnie pociągać i przemieniać.

Chrystus nie ogranicza się do dawania nam rad czy pouczeń z góry. Zstępuje z nieba ku nam, by wcielić się w niepowtarzalną sytuację każdego z nas, by dać nam znak, iż każdego z nas kocha i rozumie indywidualnie oraz by każdemu podać dłoń i pomóc mu powrócić ku górze. Jesteśmy powołani, by dorastać do granic takiej właśnie empatii, która rozumie i która jednocześnie pomaga w przemianie świata, jaki budujemy i nosimy we własnym wnętrzu.

Tego typu zdolność słuchania empatycznego stwarza największe szanse na pokonanie ewentualnych barier i trudności we wzajemnym porozumiewaniu się. Co więcej, konsekwentne słuchanie empatyczne zapobiega w praktyce pojawieniu się barier komunikacyjnych i umożliwia autentyczne spotkanie się rozmawiających ze sobą ludzi. Nie mogą istnieć prawdziwe więzi międzyludzkie ani prawdziwa miłość tam, gdzie brak jest empatii. Wynika to z samej natury miłości. Kochać to znaczy przecież tak rozmawiać z drugim człowiekiem i tak wobec niego postępować, by to służyło jego dobru. Trudność polega na tym, że dopóki nie poznam bliżej danego człowieka, to nie wiem o czym z nim rozmawiać i jak wobec niego postępować, by to służyło jego dobru i rozwojowi.

Często spotykam się osobiście z dużymi grupami młodzieży, by rozmawiać z nimi o tym, jak wygrać życie bo przecież chrześcijaństwo jest sztuką pięknego życia, aby radość nasza mogła być pełna. Takie spotkania są wyrazem przyjaźni i troski wychowawczej ale nie sięgają jeszcze głębi indywidualnej, niepowtarzalnej miłości, bo taka miłość jest możliwa tylko wtedy, gdy kochający indywidualnie zna i rozumie osobę, którą kocha. Tylko wtedy bowiem odkrywa poprzez jakie konkretne słowa czy zachowania może służyć dobru partnera. Tylko wtedy rozumie, co umacnia i cieszy drugą osobę, co natomiast może ją niepokoić czy osłabiać. Tylko Pan Bóg kocha każdego z nas taką indywidualną, niepowtarzalną miłością, bo tylko On wie do końca, co dzieje się w naszym wnętrzu, jakie są nasze myśli i przeżycia.

Ta sama prawdziwa miłość może więc wyrażać się poprzez bardzo nieraz różne postawy i zachowania, gdyż inny jest każdy człowiek i niepowtarzalna jest jego histo-

ria oraz sytuacja obecna. Dopiero w miarę poznawania drugiego człowieka zaczynam mieć szansę, by kochać go w sposób konkretny i rzeczywiście służący jego dobru. W miarę poznawania ludzi odkrywam stopniowo, że jednego człowieka kocham wtedy, gdy np. potrafię być dla niego cierpliwy oraz gdy moimi słowami i zachowaniami umacniam jego pewność siebie i nadzieję. Innego z kolei kocham w sposób dojrzały, czyli dostosowany do jego sytuacji wtedy, gdy uczę się mówić mu (z miłością i życzliwością!) twarde słowa prawdy o jego błędach, których sam nie dostrzega czy które lekceważy.

Czasem rodzice przeżywają niepokój, gdy inaczej postępują wobec poszczególnych dzieci. Taki niepokój jest uzasadniony, jeśli ich zachowanie jest niesprawiedliwe czy preferuje jedno dziecko kosztem drugiego. Zdarza się np., że rodzice tolerują błędy jednego dziecka podczas gdy okazują się surowi wobec drugiego. Taka postawa byłaby oczywiście poważnym błędem wychowawczym i znakiem zaburzonej miłości. Należy jednak z równą troską strzec się drugiej skrajności, która jest podobnie niebezpieczna. Chodzi tu mianowicie o błędne przekonanie, że wszystkie dzieci należy traktować jednakowo, jeśli się je jednakowo kocha. Po pierwsze, prowadziłoby to do groteskowego niemal dążenia, by z każdym z dzieci rozmawiać o tym samym, poświęcać tyle samo czasu, stawiać te same wymagania, gdy tymczasem każde dziecko jest inne: ma inny wiek, płeć, potrzeby, przeżycia, trudności. Po drugie, takie zachowanie wyrażałoby raczej chęć udowodnienia własnej doskonałości ze strony rodziców niż rzeczywistą troskę o dobro poszczególnych dzieci.

Jako przykład popatrzmy na sytuację rodziców, którzy mają dwóch synów. Młodszy z nich jest zdyscyplinowany, szczery, odpowiedzialny, dotrzymuje słowa, chętnie rozmawia z rodzicami. Ich miłość wobec niego może się więc wyrażać poprzez pochwałę, rosnące zaufanie, poprzez słowa radości i aprobaty zachowania dziecka. Jeśli z kolei drugi syn nie dotrzymuje słowa, wagaruje i wchodzi w podejrzany krąg znajomych to dojrzała miłość wobec niego wyrazi się np. poprzez słowa niepokoju ze strony rodziców, poprzez życzliwe upominanie, częstszy kontakt ze szkołą i duszpaste-rzem, poprzez większe zainteresowanie i poświęcanie większej ilości czasu synowi, który przeżywa kryzys.

Dojrzała miłość wyraża się więc w każdym wypadku w niepowtarzalny sposób a jej podstawą jest empatyczne wczuwanie się w przeżycia i sytuację drugiej osoby. Nie chodzi więc o to, by wszystkich kochać poprzez te same słowa i zachowania, ale by wszystkich kochać naprawdę i kompetentnie, czyli w spotkaniu z daną osobą mówić o takich sprawach i tak się zachowywać, by to służyło jej dobru i rozwojowi. Także wtedy, gdy sam zainteresowany tego nie rozumie czy spodziewa się, że wobec niego będziemy postępować tak samo jak wobec innych. Osobiście widzę czasami zdziwienie na twarzy młodzieży, z którą mam częstszy kontakt, gdy z góry uprzedzam, iż w miarę poznawania, z każdym będę inaczej postępował i o czym innym rozmawiał.

Najdoskonalszym przykładem jest tutaj dla nas postawa Chrystusa, który swoją miłość do każdego człowieka potrafił wyrażać w sposób zróżnicowany, by dostosować ją do niepowtarzalnej sytuacji oraz do specyficznych potrzeb danej osoby. Z tego względu wobec jednych okazywał wzruszenie i im przebaczał a wobec drugich wypowiadał bardzo twarde słowa prawdy i demaskował ich przewrotność. Chrystus potrafi tak kochać, bo wie co dzieje się w sercu każdego z nas. My natomiast możemy kochać podobnie jak on w miarę jak uczymy się wsłuchiwać i wczuwać w to, co dzieje się we wnętrzu drugiego człowieka.

3.2. Warunki słuchania empatycznego

Nie wystarczy samo pragnienie, by wsłuchiwać się w świat myśli czy wczuwać się w świat przeżyć drugiego człowieka. Dobra wola jest tu konieczna ale nie gwarantuje jeszcze sukcesu. Słuchanie empatyczne nie jest możliwe bez wypełnienia kilku bardzo konkretnych warunków. Przyjrzyjmy się pokrótce najważniejszym z tych warunków, które umożliwiają empatyczne wsłuchiwanie się i wczuwanie w sytuację drugiego człowieka.

3.2.1. Słuchanie bezinteresowne

Pierwszym z warunków słuchania empatycznego jest WŁAŚCIWA INTENCJA, KTÓRA SKŁANIA MNIE DO WSŁUCHIWANIA SIĘ W TO, CO KOMUNIKUJE MI PARTNER. Można przecież kierować się bardzo różnymi intencjami i motywami wtedy, gdy słuchamy tego, o czym mówi do nas drugi człowiek. Popatrzmy na kilka przykładów.

Czasami wsłuchujemy się w to, co mówi partner ze zwykłej grzeczności chociaż to, co on myśli i przeżywa nie jest dla nas ważne. Nie mamy jednak odwagi o tym powiedzieć i w jakimś stopniu jedynie sprawiamy wrażenie, że się wsłuchujemy. W takiej sytuacji będziemy zwykle odczuwali duże trudności z odpowiednim skoncentrowaniem się na tym, co mówi partner. Będziemy rozproszeni, znudzeni czy wręcz będziemy myśleć w tym czasie o czymś zupełnie innym. Analogiczna sytuacja ma miejsce wtedy, gdy słuchamy partnera tylko dlatego, że jest to nasz obowiązek (np. jako rodziców, nauczycieli czy duszpasterzy) albo jedynie dlatego, że nie chcemy mówiącemu sprawić przykrości czy zadać bólu naszą obojętnością i brakiem zainteresowania.

Podobnie nie jest możliwe faktyczne wczuwanie się w świat mówiącego, gdy słuchamy go z lęku czy też wtedy, gdy czujemy się do tego przymuszeni (np. dzieci wobec rodziców czy podwładni wobec przełożonych). W takiej sytuacji nawet jeśli dokładnie koncentrujemy się na słyszanej treści, to nie po to, by wczuwać się w myśli i przeżycia mówiącego, ale raczej po to, by go osądzić, skrytykować, by obronić się przed nim czy z nim polemizować. Nie jest też możliwe rozumienie drugiego człowieka wtedy, gdy wsłuchujemy się w jego świat ze zwykłej ciekawości czy dla własnego zysku, np. żeby manipulować drugą osobą czy wykorzystać ją do własnych potrzeb. Mając tego typu nastawienie będziemy się wsłuchiwać raczej tylko w to, co nas interesuje czy co może pomóc nam w osiągnięciu naszych celów lub w zaspokojeniu naszych osobistych potrzeb.

Z podobnych względów nie jest możliwe prawdziwe wczuwanie się w świat drugiego człowieka wtedy, gdy słuchamy go po to, aby go pokonać, potępić, ośmieszyć, by z nim wygrać czy przekonać go do własnych racji. W takim kontekście słuchanie będzie zawsze interesowne a przez to stronnicze, „taktyczne”, jednostronne, selektywne, pozorne. Jak łatwo zaobserwować tego typu sytuację w różnych polemikach publicznych czy choćby w zwykłej sprzeczce małżeńskiej. Jeśli więc chcemy naprawdę wsłuchiwać się w świat drugiego człowieka, to powinniśmy za każdym razem szczerze zastanowić się nad motywami, którymi się kierujemy w czasie słuchania naszego partnera. Jeśli odkrywamy, że w danym momencie kieruje nami któryś z wymienionych powyżej powodów, to powinniśmy zmienić nastawienie do partnera lub zrezygnować z rozmowy do czasu aż stać nas będzie na słuchanie go w oparciu o dojrzałe motywy.

Jakie więc są owe dojrzałe motywy słuchania, które umożliwiają faktyczne wczuwanie się w świat drugiego człowieka? Otóż jedynym motywem, którym należy się kierować, gdy druga osoba zaczyna coś mówić o sobie, powinno być to, **ŻE JEST ONA CENNA W NASZYCH OCZACH**. Słucham drugiej osoby nie dlatego, że muszę ani nie dlatego, że to co mówi zaspakaja jakąś moją potrzebę lecz jedynie dlatego, że ta osoba jest dla mnie cenna a przez to jest dla mnie ważne **WSZYSTKO** to, co ona myśli i co przeżywa. Chcę się w to wsłuchiwać dyskretnie, życzliwie i z szacunkiem a powodem mojego słuchania nie jest to, by polemizować czy podporządkować sobie mówiącego, ale to, by go pełniej poznawać. Wtedy nauczę się kochać go w sposób konkretny i dostosowany do jego specyficznej sytuacji, do jego niepowtarzalnych sposobów myślenia, przeżywania, reagowania.

Faktyczne wczuwanie się w to, co myśli i przeżywa drugi człowiek jest więc możliwe tylko wtedy, gdy wsłuchujemy się i wpatrujemy w jego wewnętrzny świat w sposób **BEZINTERESOWNY**, czyli ze względu na niego samego i na jego dobro. Innymi słowy możemy rozumieć tylko wtedy i tylko tych, których naprawdę bezinteresownie kochamy. Aby słyszeć - wystarczy mieć uszy, aby widzieć - wystarczą oczy. Aby wczuwać się i rozumieć - trzeba kochać. Jeśli ktoś nie kocha to choćby miał doskonały słuch, pozostanie głuchym na to, co istotne i choćby miał wspaniały wzrok, nie dostrzeże niczego ważnego, bo do tajemnicy drugiego człowieka można zbliżyć się tylko poprzez miłość i z miłością.

3.2.2. Dystansowanie się od własnych sposobów myślenia i przeżywania

Drugim warunkiem słuchania empatycznego jest zdolność dystansowania się od samego siebie, od własnych sposobów myślenia i przeżywania siebie i świata. W przeciwnym bowiem wypadku grozi nam słuchanie partnera i rozumienie jego słów nie tak jak rozumie je mówiący, ale według znaczenia jakie my jego słowom i emocjom nadajemy.

Dla przykładu, gdy partner mówi mi o swoich lękach a ja nie potrafię się zdystansować od moich przeżyć to prawdopodobnie będę wtedy myślał o tym co dla mnie znaczy lęk i nie będę w stanie wczuć się w lęk drugiego człowieka, tak jak on ów lęk przeżywa. Mogę wtedy myśleć, że on tak samo boi się i przeżywa lęk jak ja. Wczuję się zatem we własny lęk a nie w lęk, jaki opisuje mi partner. Tymczasem z konieczności używać on będzie tych samych słów, którymi i ja się posługuję ale w jego subiektywnym odczuciu mogą one posiadać zupełnie inne znaczenie niż w moim.

Nie ma takich dwóch ludzi, którzy przeżywają coś w zupełnie identyczny sposób. Dla jednego człowieka lęk może np. oznaczać chwilową niepewność i lekki niepokój, połączony z nieco przyspieszoną pracą serca a dla drugiego może oznaczać stałe stany ogromnego napięcia czy też przerażenie paraliżujące cały organizm. Podobnie rzecz ma się z innymi pojęciami i słowami, którymi opisujemy stan naszego umysłu czy naszych emocji. Dla każdego z nas znaczą nieraz coś zupełnie innego takie słowa jak np. radość, zmieszanie, nadzieja, konflikt, rodzice, praca, Pan Bóg, przyszłość, grzech, wolność, przyjaźń, nieśmiałość, wiara, pomoc, itd.

Gdy więc wczuwam się w świat drugiego człowieka i wsłuchuję w jego słowa, powinienem zdystansować się od tego, co dla mnie te słowa oznaczają i jak ja przeżywam sytuację, o których mówi mi partner. Tylko wtedy mam szansę uważnie nasłuchiwać i odkrywać to, **CO DLA NIEGO OZNACZAJĄ** wypowiedziane słowa a nie koncentrować się na tym, co oznaczają one dla mnie. Dystansowanie się od własnych spo-

sobów myślenia i przeżywania jest jednak trudną zdolnością a dla niektórych ludzi jest niemal rzeczą niemożliwą. Wielu ludzi nie jest po prostu świadomych, że to, co oni myślą i przeżywają, to są ICH SPOSOBY patrzenia na siebie i na świat i że w związku z tym inni ludzie patrzą na świat i przeżywają go w odmienny sposób, czasem zupełnie inaczej. Jeśli ktoś ma w tym względzie wątpliwości to znaczy, że w swoim życiu nie poznał bliżej nawet jednej osoby.

Dystansowanie się od własnych sposobów myślenia i przeżywania w czasie wsłuchiwania się w to, co mówi partner, jest więc możliwe tylko dla tych, którzy są świadomi tego, co dzieje się w nich samych. Inaczej nie będą w stanie rozróżnić swojego świata myśli i przeżyć od świata partnera i będą interpretować słyszane słowa w świetle własnej historii, w świetle własnych przekonań i doświadczeń, w świetle własnych przeżyć czy punktów widzenia. Będzie to tak, jakby ktoś był przekonany, że bezstronnie obserwuje świat, gdy tymczasem patrzy nań poprzez bardzo zniekształcające okulary.

Każdy z nas w miarę upływu życia i w miarę kolejnych doświadczeń wyrabia sobie takie wewnętrzne, subiektywne „okulary”. Dojrzałość polega na tym, by być świadomym, że się patrzy na świat poprzez własne „okulary”. Wtedy dopiero dana osoba jest zdolna takie okulary „zdejmować”, by wczuwać się w to, w jaki sposób widzi i przeżywa siebie i świat drugi człowiek. Chodzi więc o to, żeby zrozumieć jego „okulary” czyli jego specyficzne sposoby myślenia, interpretowania i przeżywania. Wtedy dopiero będziemy zdolni wsłuchiwać się z całym skupieniem w jego słowa i odkrywać co one znaczą dla mówiącego a nie dla nas. Dopiero też wtedy będziemy mogli rzeczywiście wczuć się w niepowtarzalny świat partnera chociaż zostanie on opisany słowami, które dla każdego z nas mają inne znaczenie i odnoszą się do odmiennych doświadczeń czy też sposobów przeżywania.

3.2.3. Równowaga psychiczna słuchającego

Kolejnym warunkiem słuchania empatycznego jest dojrzałość i równowaga psychiczno-duchowa osoby słuchającej. Człowiek niedojrzały nie jest bowiem zdolny do wczuwania się w świat myśli i przeżyć drugiego człowieka. Przyjrzyjmy się bliżej temu zagadnieniu.

Jednym z przejawów niedojrzałości są STANY NIEPEWNOŚCI i ciągłych wątpliwości w różnych dziedzinach życia. Wsłuchiwanie się w świat innych ludzi staje się wtedy trudne czy wręcz groźne, bo może powodować jeszcze większy chaos i niepewność u słuchacza. Woli on w takiej sytuacji wsłuchiwać się wyłącznie we własny świat myśli i przeżyć. Niepewność towarzysząca niedojrzałości może przejawiać się także w formie pozornie przeciwnej, to znaczy w postaci subiektywnych PEWNIKÓW, sztywnych PRZEKONAŃ, niepodważalnych STEREOTYPÓW myślenia czy rażących UPROSZCZEŃ, które nie respektują bogactwa rzeczywistości albo są zupełnie błędne. Potrzebne są one jednak danemu człowiekowi, by nie pograżył się w całkowitym chaosie, niepewności czy lęku. W takiej sytuacji wsłuchiwanie się w inne sposoby myślenia i przeżywania powoduje u słuchającego niepokój, bo podważa zasadność jego dotychczasowych pewników i schematów myślenia. Próba słuchania empatycznego byłaby niebezpieczna dla tego typu osoby, gdyż groziłaby, że słuchającemu „zawali się” cały jego wewnętrzny świat ze wszystkimi „pewnikami” i „prawdami”, które nie są niczym innym jak rozpaczliwym sposobem radzenia sobie ze stresującą niepewnością czy niepokojem.

Innym istotnym przejawem niedojrzałości, która uniemożliwia słuchanie empatyczne, jest **NADMIERNA KONCENTRACJA NA SOBIE** oraz silne lęki i napięcia, które w takiej sytuacji są nieuniknione. Człowiek tego typu jest przekonany, że wszystko we wszechświecie dzieje się ze względu na niego i w związku z nim. Jest mu więc trudno skupić się na tym, co komunikuje mu drugi człowiek. Ponadto tego rodzaju słuchacz jest przekonany, iż także to wszystko co mówi partner, ma bezpośredni związek z nim samym. Innymi słowy taki słuchacz nie wierzy, że partner mówi coś po prostu o sobie samym. Podejrzewa, że mówi on pośrednio o słuchającym, dając mu coś do zrozumienia, np. atakując go, krytykując, oczekując czegoś od niego, itp.

W takiej sytuacji wszystko co mówi partner słuchający odnosi do samego siebie. Ponadto interpretuje to zwykle jako zaczepkę czy zagrożenie i czuje się zmuszony do obrony, zamiast po prostu skoncentrować się na tym, co mówi partner. Tego typu koncentracja na sobie samym na ogół nie wyklucza całkowicie zdolności wczuwania się w świat drugiego człowieka ale staje się źródłem ciągle rosnącego niepokoju, napięć psychicznych, podejrzeń i agresji. Taki człowiek wsłuchuje się w to, co mówi partner, ze względu na własny interes czy własne potrzeby psychiczne a nie ze względu na dobro mówiącego.

Bardzo dramatyczną formą niedojrzałości i nadmiernej koncentracji na sobie są różnego rodzaju **NERWICE**. Podstawową i wspólną cechą różnego rodzaju nerwic jest fakt, że dany człowiek **UZALEŻNIA OD POSTAWY INNYCH OSÓB ALBO OD SYTUACJI ZEWNĘTRZNYCH WŁASNĄ SATYSFAKCJĘ, SZCZĘŚCIE A NAWET SENS SWOJEGO ISTNIENIA**. Będzie wtedy bardzo zależny od określonych osób czy rzeczy a jednocześnie będzie ciągle rozgoryczony, bo dojrzałe szczęście jest konsekwencją mojej postawy wobec innych ludzi a nie rezultatem ich postawy wobec mnie. Człowiek znerwicowany szuka więc gorączkowo szczęścia tam, gdzie nie można go znaleźć. Z różnych względów (często nie ze swojej winy) nie jest bowiem zdolny, by szukać go na właściwej drodze, czyli kochając innych w sposób dojrzały i odpowiedzialny.

W konsekwencji tego typu postawy rozgoryczony i nieszczęśliwy człowiek będzie agresywny wobec świata zewnętrznego, z uporem doszukując się w nim wyłącznego źródła wszystkich nieszczęść i cierpień. W takiej sytuacji nie potrafi oczywiście wczuć się w subiektywny świat partnera lecz jedynie „wczuwa się” w znaczenie, jakie partner może mieć w jego własnym świecie. Innymi słowy, sprawiając pozory słuchania drugiego człowieka, w rzeczywistości stara się jedynie zrozumieć, czy może mówiącego traktować jako zagrożenie czy raczej jako źródło nadziei dla siebie.

Omówione tutaj formy niedojrzałości w sposób **STAŁY** blokują możliwość słuchania empatycznego. Każdy z nas może doświadczyć **CHWILOWYCH TRUDNOŚCI** w tym względzie. Dzieje się tak zwłaszcza wtedy, gdy przeżywamy jakieś istotne problemy czy napięcia związane z konkretną sytuacją, np. trudny egzamin czy poważna choroba kogoś bliskiego. W takich okolicznościach nie jesteśmy zwykle w stanie wystarczająco skupić się na tym, co mówi partner. Wtedy najlepiej jest po prostu mu o tym powiedzieć i poprosić o przełożenie rozmowy. Wzucie się w to, co myśli i przeżywa partner wymaga bowiem wewnętrznej równowagi i skupienia uwagi wyłącznie na tym, co on mi pragnie zakomunikować.

3.2.4. *Zróznicowane patrzenie na siebie i świat*

Kolejnym warunkiem słuchania empatycznego jest **BOGACTWO SPOSOBÓW MYŚLENIA I PRZEŻYWANIA** u osoby, która pragnie wczuć się w świat drugiego

człowieka. Im bardziej ubogi i jednostronny jest nasz świat wewnętrzny tym mniej mamy szans na rozumienie świata naszych partnerów. Bogactwo sposobów myślenia jest konsekwencją WOLNOŚCI INTELEKTUALNEJ i oznacza patrzenie na siebie i świat w sposób ZRÓZNICOWANY i WIELOASPEKTOWY. Z kolei bogactwo przeżyć jest konsekwencją WOLNOŚCI EMOCJONALNEJ, czyli zdolności do uświadamiania sobie WSZYSTKICH STANÓW EMOCJONALNYCH: od radości i entuzjazmu do niepokoju, bólu i lęku. Ktoś mający zubożony świat wewnętrzny będzie się łatwo wczuwał, gdy słucha partnera funkcjonującego w podobnym świecie. Nie będzie jednak w stanie zrozumieć a tym bardziej uwierzyć, że są w ogóle możliwe inne sposoby myślenia i patrzenia na siebie i na rzeczywistość zewnętrzną.

Każdy z nas otrzymuje nieustannie ogromną ilość informacji na temat samego siebie oraz na temat otaczającej nas rzeczywistości. Jak jest w tej sytuacji możliwe myślenie jednostronne i zubożone? Otóż tego typu myślenie jest możliwe, gdyż każdy człowiek dokonuje SELEKCJI I INTERPRETACJI wszelkich informacji na temat siebie i świata. Prowadzi to do powstania SUBIEKTYWNEGO OBRAZU SIEBIE I ŚWIATA. Jest on zawsze w jakiś sposób uproszczony ale za to daje poczucie pewności siebie, gdyż ułatwia rozumienie całej rzeczywistości oraz poruszanie się w niej.

Stopień uproszczenia naszych wyobrażeń o nas samych oraz o otaczającym nas świecie zależy od wielu czynników, np. od wychowania, środowiska, od historii życiowej i dominujących doświadczeń, od wykształcenia, od potrzeb fizycznych, psychicznych i duchowych a zwłaszcza od stanów emocjonalnych. W określonych uwarunkowaniach może dojść do myślenia bardzo uproszczonego na zasadzie białe-czarne lub do analizowania rzeczywistości w oparciu o nieliczne kategorie, np. kategorię rywalizacji czy wrogości. W skrajnych wypadkach mamy do czynienia z myśleniem psychotycznym, które uniemożliwia jakiegokolwiek porozumiewanie się z taką osobą.

Trudności w zachowaniu bogatego i zróżnicowanego patrzenia na świat wynikają ponadto z faktu, że im bardziej nasze wizje siebie i świata są zubożone i jednostronne, TYM MNIEJ JESTEŚMY TEGO ŚWIADOMI. Zauważamy wtedy tylko te wydarzenia i doświadczenia, które pozwalają nam widzieć i słyszeć to, co „pasuje” do naszych dotychczasowych wyobrażeń o sobie i świecie oraz do naszych aktualnych schematów myślenia. Wszystko inne znajduje się na ogół poza zasięgiem naszego postrzegania i naszej świadomości. Jest to swego rodzaju uwięzienie psychiczne, które w dodatku nieustannie się pogłębia.

W tego typu sytuacji psychicznej ludzie w sposób spontaniczny szukają kontaktu tylko z tymi, którzy myślą podobnie jak oni, co dodatkowo „upewnia” ich o zasadności własnych przekonań i schematów myślenia. Tacy ludzie nie są już zwykle w stanie odróżnić rzeczywistości zewnętrznej od ich subiektywnych przekonań i wyobrażeń na jej temat. Gdy ktoś przedstawia im inne sposoby myślenia i postrzegania rzeczywistości, to albo starają się go przekonywać do własnych pewników (a więc próbują go zamknąć w „więzieniu” ich własnych przekonań) albo nie wierzą, że to co on mówi o swoim świecie, jest prawdą (choć z jakichś względów „oficjalnie” mogą sprawiać wrażenie, że mu wierzą).

Analogicznie jest możliwa także zawężona świadomość własnych przeżyć emocjonalnych. Zwykle wiąże się ona z kryzysem wewnętrznym lub trudnościami zewnętrznymi, co może prowadzić do silnych i JEDNOSTRONNYCH STANÓW EMOCJONALNYCH. W przeżyciach danego człowieka zaczynają wtedy dominować takie stany, jak lęk, strach, ból, niepokój, depresja, rozpacz itd. Zubożenie emocjonalne może

też przybrać formę ZUPEŁNEGO ZANIKU REAKCJI EMOCJONALNYCH. Dzieje się tak zwykle wtedy, gdy człowiek boi się, że nie potrafi zapanować nad silnymi emocjami. W takiej sytuacji - świadomie lub nie - podejmuje wysiłek, by w ogóle niczego nie przeżywać.

Istnieje ścisły związek między myśleniem a emocjami. Z tego względu zubożone sposoby myślenia dodatkowo ograniczają wolność emocjonalną, np. dzieląc emocje na dobre i złe i unikając przeżywania tych ostatnich. Tymczasem wszystkie emocje są pożyteczne a więc dobre, gdyż informują nas o tym co się dzieje w nas lub wokół nas, chociaż niektóre emocje są bolesne, gdyż informują nas o bolesnej sytuacji. Z drugiej strony jednostronne stany emocjonalne prowadzą do jednostronnego myślenia. Dla przykładu ktoś przeżywający stałe lęki będzie przekonany, że wszyscy ludzie są groźni i należy się ich wystrzegać i bać.

Obowiązuje więc i tutaj zasada ewangeliczna, która mówi, że kto już ma, ten będzie miał jeszcze więcej. W naszym kontekście oznacza to, że kto posiada bogactwo sposobów myślenia i przeżywania samego siebie i świata, ten potrafi wczuwać się w bogactwo myśli i przeżyć innych ludzi a przez to nieustannie poszerza swój własny świat oraz ubogaca własne człowieczeństwo.

3.2.5. *Adekwatne rozumienie samego siebie*

Kolejnym warunkiem słuchania empatycznego jest dobra i pogłębiona ZNAJOMOŚĆ ORAZ ROZUMIENIE SAMEGO SIEBIE ze strony słuchającego. Nie wszyscy spełniają ten warunek, gdyż znajomość i rozumienie samego siebie nie jest wcale rzeczą oczywistą, spontaniczną czy łatwą. Okazuje się, że istnieje w nas wiele mechanizmów - zwanych w psychologii mechanizmami obronnymi - które sprawiają, że DANY CZŁOWIEK UŚWIADAMIA SOBIE JEDYNIĘ CZĘŚĆ swoich myśli, przeżyć emocjonalnych, pragnień czy motywów własnego postępowania. Do takich mechanizmów należy np. selekcjonowanie informacji o sobie i świecie, ich subiektywna interpretacja albo zupełne pomijanie pewnego rodzaju informacji, wydarzeń czy zachowań, które coś istotnego mówią o danym człowieku. Dotyczy to zwłaszcza tych naszych cech, które z jakichś względów wydają się nam groźne, złe a w każdym razie niepożądane. Wiele osób po prostu nie zdaje sobie z nich sprawy. Kryje się za tym lęk przed niektórymi prawdami o sobie, jakaś fundamentalna niepewność a także niezdolność do przyjęcia siebie samego z miłością, życzliwością, szacunkiem i nadzieją.

Z tego właśnie powodu tak wiele osób agresywnych, zazdrośnych czy załękniomych nie posiada na tyle wewnętrznej wolności i odwagi, by w pełni poznać i zrozumieć samych siebie. Grozi wtedy posługiwanie się mechanizmem obronnym zwanym projekcją psychiczną. Mechanizm ten polega na tym, iż dana osoba „projektuje” czyli PRZERZUCA NA INNYCH własne cechy i stany emocjonalne a także własne sposoby myślenia, własne motywy działania i potrzeby. Z tego powodu ktoś np. agresywny jest subiektywnie przekonany, że to inni są wobec niego agresywni a ktoś załękniomy łatwo podejrzewa, że to wszyscy inni się boją, oczywiście oprócz niego.

W cytowanych wypadkach dane osoby rzeczywiście przeżywają agresję czy lęk ale nie rozumieją czy też nie uznają świadomie, że są to ich własne stany i przeżycia. Muszą więc na zewnątrz, czyli w innych osobach, szukać „odpowiedzialnych” za ich nieuświadomione przeżycia, które nieustannie niepokoją i frustrują. Tego typu projekcja psychiczna jest wyjątkowo groźna z dwóch powodów. Po pierwsze dlatego, że ulegający jej człowiek atakuje innych za myśli czy przeżycia, których oni w ogóle nie

doświadczają, gdyż są to jego własne, nieświadomione stany wewnętrzne. Prowadzi to do napięć, nieporozumień i wzajemnej nieufności, zwłaszcza w odniesieniu do ludzi z najbliższego otoczenia. Z drugiej strony, dopóki dana osoba przerzuca na innych własne przeżycia - głównie te bolesne czy niechciane - dopóty nie będzie zdolna do uwolnienia się od nich. Nie można bowiem pokonać czy rozwiązać problemu, którego się w ogóle nie widzi czy którego się nie uznaje z pełną świadomością. Klasyczne jest tutaj np. niedopuszczanie do świadomości własnej choroby w sytuacji ludzi uzależnionych od alkoholu.

Czy istnieją jakieś znaki, które mogą wskazywać i ostrzegać, że dana osoba w znacznym stopniu nie zna i nie rozumie samej siebie? Otóż takie znaki istnieją i przejawiają się zarówno w postawie danej osoby do samej siebie jak i w jej postawie do innych ludzi. Gdy chodzi o postawę wobec samego siebie, to u osoby posługującej się projekcją psychiczną dominuje jednostronność spojrzenia na własne cechy. Taka osoba widzi albo tylko dobre swoje strony albo wyłącznie negatywne, w zależności od tego, których aspektów własnej rzeczywistości nie dostrzega. Ktoś mający natomiast właściwy kontakt z samym sobą i dobrze siebie rozumiejący, patrzy na własną rzeczywistość w sposób ZRÓŻNICOWANY, dostrzegając w sobie obecność plusów i minusów, dobrych i złych stron. Ponadto taki człowiek chętnie przebywa sam na sam ze sobą w ciszy i refleksji. Chętnie także korzysta a nawet prosi o informacje na swój temat pytając np. w jaki sposób inni ludzie przeżywają jego sposób bycia i zachowania.

Gdy chodzi o postawę wobec innych to człowiek nie znający dobrze samego siebie łatwo ulega złudzeniu, że wie co się dzieje we wnętrzu innych ludzi i łatwo ich OSA-
DZA NA PODSTAWIE SAMYCH TYLKO ZACHOWAŃ ZEWNĘTRZNYCH. Nie wynika to zwykle z przewrotności czy złej woli ale z faktu, że taka osoba po prostu NIE ODRÓŻNIA własnych myśli i przeżyć od myśli i przeżyć innych ludzi. Zakłada wtedy automatycznie, że zachowania innych ludzi wyrażają te same stany wewnętrzne, które ta osoba wyraża poprzez podobne zachowania. W tym wypadku ocenianie innych ludzi staje się w rzeczywistości nieświadomym i niezamierzonym ocenianiem samego siebie.

Dlaczego dobra znajomość i rozumienie samego siebie jest koniecznym warunkiem, by właściwie słuchać i zrozumieć drugiego człowieka? Po pierwsze dlatego, że nie można poznać i zrozumieć innych jeśli nie potrafi się poznać i zrozumieć samych siebie. Dokładnie tak, jak nie można być przyjacielem dla innych, jeśli ktoś nie potrafi z przyjaźnią i cierpliwością przyjmować i przeżywać samego siebie.

Po drugie, nie znając i nie rozumiejąc dobrze samego siebie, dany człowiek nie potrafi ODRÓŻNIĆ własnej rzeczywistości od tej, którą opisuje jego partner. Będzie zwykle MIESZAŁ te rzeczywistości albo nieświadomie będzie się UTOŻSAMIAŁ z rzeczywistością partnera. W każdym wypadku zakłóci to poważnie proces wsłuchiwania się w świat drugiej osoby.

Wniosek z powyższych refleksji jest chyba dosyć prosty: sztuka pogłębionego słuchania jest dostępna tylko tym, którzy najpierw potrafią poszukać sobie zakątka ciszy i refleksji, by z odwagą i szczerością wsłuchiwać się w to, co dzieje się w ich własnym wnętrzu. Można więc sformułować zasadę, iż pogłębione spotkanie z drugim człowiekiem wymaga zdolności do samotności oraz do pogłębionego spotykania się z samym sobą.

3.2.6. Akceptacja odrębności partnera

Istotnym warunkiem słuchania empatycznego jest zdolność do zaakceptowania odrębności osoby, którą staramy się zrozumieć. Oznacza to, że słuchający potrafi zaakceptować sposoby myślenia i przeżywania wyrażane przez mówiącego. Także wtedy, gdy są one zupełnie różne czy wprost sprzeczne z przekonaniem i doświadczeniami tego, który słucha. Pragnę przy tym podkreślić, że nie chodzi tutaj o zgadzanie się z partnerem czy o uznanie, że jego myśli są słuszne a przeżycia dojrzałe. Akceptacja myśli i przeżyć partnera oznacza uznanie, że to, co partner mówi o sobie i o swoim świecie, jest REALNE, że jest FAKTEM. Nawet jeśli jego sposoby myślenia są jaskrawo błędne a jego przeżycia nieproporcjonalne do sytuacji, to i tak są one faktem. Mogą być groźne, mogą stanowić zadanie czy stawiać istotne wymagania na przyszłość ale są czymś realnym, niezależnie od naszej akceptacji czy naszych oczekiwań.

W świecie ludzkim najbardziej nawet subiektywne myśli i przeżycia naprawdę wpływają na daną osobę oraz na jej postawę wobec innych, a więc stanowią fakt obiektywny. W tym sensie można powiedzieć, że w świecie ludzkim subiektywność stanowi fakt obiektywny. Wszelkie przekonania i przeżycia drugiego człowieka - także te zaskakujące i bardzo subiektywne - określają rzeczywistość tej osoby. Słuchający może tę rzeczywistość poznawać i respektować albo skazywać się na życie w świecie iluzji oraz na pozorne jedynie kontakty z innymi ludźmi. Nie można więc wsłuchiwać się w subiektywny świat drugiego człowieka, jeśli nie przyznajemy mu prawa do odrębności w myśleniu i przeżywaniu.

Czasem jest dosyć łatwo przyznać partnerowi takie prawo. Ma to miejsce zwłaszcza wtedy, gdy jego myśli i przeżycia są podobne do naszych a przynajmniej nie są w jawnej sprzeczności z naszymi. Stosunkowo łatwo jest też respektować odrębność kogoś, kogo kochamy, szanujemy, cenimy, z kim czujemy się bezpieczni. Są jednak sytuacje, w których przyznanie partnerowi prawa do posiadania subiektywnych myśli i przeżyć, okazuje się wyjątkowo trudne. Popatrzmy na kilka przykładów.

Trudno o akceptację wtedy, gdy przekonania i odczucia partnera podważają w istotny sposób nasze własne przekonania czy „pewniki”. Zwłaszcza jeśli sami nie jesteśmy dostatecznie pewni siebie i swoich odczuć. Wtedy nas one bardzo niepokoją. Zamykamy się na kontakt z taką osobą lub chcemy ją przekonać, że nie ma racji. Tymczasem nikt z nas nie dysponuje pełną prawdą. Dojrzałość polega na ciągłej otwartości, na ciągłym poszukiwaniu pełniejszej prawdy, na odważnym stawianiu pytań. Posiadanie „pewników” i przekonanie o posiadaniu całej racji jest potrzebne tylko tym ludziom, którzy w rzeczywistości są bardzo niepewni. Sztuka empatycznego słuchania okazuje się więc trudna i wymagająca dla tych wszystkich, którzy otaczają się murem „pewników” czy uprzedzeń.

Słuchanie tego, co mówi o sobie partner, jest też bardzo trudne wtedy, gdy jego przekonania w oczywisty sposób są błędne a jego przeżycia okazują się niedojrzałe czy wręcz groźne. Ale także w takiej sytuacji słuchający powinien pamiętać, że nienazwanie czy niewypowiedzenie tego typu rzeczywistości niweczy szansę na jej przezwyciężenie. **POWINNA NIEPOKOIĆ JEDYNIJE GROŹNA RZECZYWISTOŚĆ A NIE MÓWIENIE O NIEJ.** Bardzo niedojrzałe jest przekonanie, iż wystarczy zakazać mówienia o danym problemie, aby on przestał istnieć. Gdy pozwalam partnerowi wypowiedzieć nawet najbardziej groźne czy bolesne sposoby myślenia lub przeżywania i gdy przyjmuję je do wiadomości, to już tym samym pomagam mówiącemu, by dokonało się w nim coś nowego i pozytywnego, by coś zaczęło się zmieniać w jego poglą-

dach oraz w jego reakcjach emocjonalnych. Dotyczy to każdego kontekstu międzyludzkiego ale jest szczególnie ważne między małżonkami, między rodzicami a dziećmi, między wychowawcą a wychowankiem czy między przyjaciółmi.

Trudność w zaakceptowaniu odrębności partnera oraz we wsłuchiowaniu się w jego rzeczywistość ma też miejsce wtedy, gdy porusza on tematy, które są dla nas „zakazane” czyli są pewnego rodzaju tabu. Ma to miejsce zwłaszcza wtedy, gdy partner mówi o zagadnieniach, które nam osobiście sprawiają trudności czy bardzo nas niepokoją i których my sami nie mamy odwagi sobie tak jasno uświadomić i powiedzieć, jak on to czyni. Innymi słowy istotne trudności sprawia sytuacja, w której mówiący ma znacznie większą niż jego słuchacz samoświadomość i wolność w komunikowaniu sobie i innym tego, co dzieje się w jego wnętrzu.

Z tego typu przeszkodą spotykamy się jednak w praktyce stosunkowo rzadko, gdyż albo słuchający skutecznie zniechęca i blokuje mówiącego albo ten ostatni sam dosyć łatwo odkrywa trudności oraz granice słuchającego i po prostu rezygnuje z dzielenia się z nim swoimi przeżyciami. Warto więc w tym kontekście zastanowić się na ile inne osoby mówią nam o swoich przeżyciach trudnych, niepokojących czy choćby dziwnych. Jeśli nikt do nas o takich przeżyciach nie mówi, to jest prawdopodobne, iż brakuje nam wewnętrznej wolności i odwagi słuchania. Przeżywamy wtedy zwykle także samych siebie jedynie powierzchownie i „oficjalnie” Taką postawą skutecznie blokujemy innych w wypowiedaniu bardziej złożonej i niepokojącej prawdy o człowieku.

Wyjątkowo trudno jest wsłuchiwać się w to, co mówi partner i respektować jego subiektywne przeżycia wtedy, gdy rozmawiający są ze sobą w konflikcie. Załóżmy, że pewien małżonek czuje się skrzywdzony przez swego partnera. Jak może być dla niego trudne odkrycie i zaakceptowanie, że także jego współmałżonek jest przekonany, iż został skrzywdzony i bardzo z tego powodu cierpi. Zwykle w takiej sytuacji zaczyna się po prostu sprzeczka i wzajemne ataki. Żadna ze stron nie chce przyjąć do wiadomości myśli i przeżyć drugiej osoby. Dojrzałość wymaga w takiej sytuacji, by najpierw wczuć się w przeżycia partnera. Nawet wtedy, gdy słuchający nie poczuwa się do żadnej winy, to może przecież powiedzieć: „zaskakuje mnie to, co mówisz. Nie byłem świadomy, że moim zachowaniem mogłem wyrządzić ci przykrość. Ale mimo, że nie czuję się winny, wczuwam się w twoje przeżycia i jest mi przykro, iż cierpisz. Teraz rozumiem ciebie lepiej i będę starał się to uwzględnić w przyszłości”

I ostatnia uwaga. W obliczu wszelkich trudności w akceptowaniu odmienności przeżyć i myśli wypowiedanych przez partnera - niezależnie od źródła i rodzaju tych trudności - pamiętajmy, że odsłaniając własne wnętrze drugi człowiek nie mówi o rzeczywistości lecz o SWOJEJ WIZJI I O SWOIM PRZEŻYWANIU RZECZYWISTOŚCI. Można się sprzeczać o to, kto ma rację ale nie można się sprzeczać o to, co ktoś przeżywa. On sam wie o tym najlepiej. My możemy to zrozumieć i respektować albo skazać się na życie w świecie iluzji, domysłów i zawinionej samotności.

3.2.7. *Słuchanie nieukierunkowane*

Kolejnym warunkiem, który pozwala na prawidłowe wczuwanie się w to, co komunikuje partner jest zdolność słyszenia i wychwytywania wszystkich możliwych aspektów, które mogą być zawarte w wypowiedziach mówiącego.

Wiąże się to z faktem, że ta sama wypowiedź danej osoby może zawierać przynajmniej trzy różne aspekty. Posłużmy się tu następującym przykładem. Oto para ma-

żonków ogląda wystawę sklepową i żona mówi do męża: „bardzo podoba mi się ten jasny płaszcz”. Kobieta może po prostu pragnąć przekazać mężowi INFORMACJĘ na temat swoich upodobań estetycznych. W tym wypadku może chodzić żonie jedynie o wyrażenie własnej opinii na temat płaszcza prezentowanego na oglądanej wystawie. Ta sama wypowiedź może jednak nie być zwykłym opisem lecz pośrednim sposobem wyrażenia APELU. W takim wypadku wyrażenie pozytywnej opinii o płaszczu byłoby pośrednim sposobem zaapelowania do męża, by się domyślił, iż żona pragnie kupić ten właśnie płaszcz. Te same słowa mogą wreszcie określać pośrednio RELACJĘ jaka istnieje między rozmawiającymi. W tym trzecim znaczeniu wypowiedź żony może wyrażać zaufanie do męża, że interesują go jej odczucia, obserwacje, potrzeby.

Sluchanie empatyczne zakłada zdolność wczucia się w słowa partnera tak, aby prawidłowo odczytać, o który z trzech wymienionych wyżej aspektów chodzi w jego wypowiedzi. By móc to uczynić, należy posiadać „troje uszu” czyli zdolność uchwycenia każdego z sygnalizowanych aspektów, ZGODNIE Z INTENCJĄ MÓWIĄCEGO. Problem pojawia się wtedy, gdy ktoś słucha tylko „jednym uchem” Oznacza to, że potrafi on usłyszeć i wyłowić z każdej wypowiedzi partnera jedynie treść lub jedynie apel albo też wyłącznie aspekt relacji. Takie osoby ZAWSZE uwzględniają i słyszą tylko ten jeden aspekt wypowiedzi. Także wtedy, gdy partner w ogóle nie miał akurat tego aspektu na myśli. Jednocześnie tacy ludzie pozostają głusi na wszystkie inne aspekty. Nie potrafią wczuć się w wypowiedź partnera. Mogą ją jedynie wypaczyć własnymi interpretacjami, własną nadwrażliwością na dany aspekt i niewrażliwością na pozostałe znaczenia.

Są więc osoby, które mają wyłącznie „ucho” słyszające TREŚĆ. Nawet gdyby ktoś poprzez swoją wypowiedź zwracał się do nich z apelem lub opisywał relację między nimi, to nie są w stanie tego sobie uświadomić. Chcąc uzyskać pomoc od męża, żona może zwrócić się do niego w następujący sposób: „jestem już bardzo zmęczona a trzeba jeszcze zrobić dzisiaj zakupy”. Mąż może wtedy usłyszeć jedynie informację o zmęczeniu żony i... wyrazić współczucie albo stwierdzić, że na szczęście sklep nie znajduje się daleko od domu.

Są też takie osoby, które każdą wypowiedź drugiego człowieka interpretują ZAWSZE jako POŚREDNI APEL skierowany do nich przez mówiącego. Takie „uczulenie” na aspekt apelu nie tylko uniemożliwia wczucie się w faktyczne intencje mówiącego ale często staje się czymś bardzo uciążliwym i to dla obydwu partnerów. Mówiący lęka się bowiem, że cokolwiek powie, to partner potraktuje jego wypowiedź jako apel skierowany pod adresem słuchającego. Z kolei słuchający może się denerwować, że partner nieustannie czegoś od niego chce i że ciągle o coś do niego apeluje. Gdy, dla przykładu, mówiący stwierdza, że nie lubi kontaktu z ludźmi, którzy nadużywają alkoholu, to słuchający potraktuje taką wypowiedź jako apel, by odtąd on sam przestał sięgać po alkohol. Podobnie, gdy partner np. informuje, że ma zamiar coś kupić, to słuchający zawsze interpretuje taką wypowiedź jako apel o pożyczanie pieniędzy. A swoją drogą nawet, gdy apel jest wyrażany bezpośrednio, to nie zawsze partner potrafi go właściwie zrozumieć: gdy pewna kobieta poprosiła swego męża, aby okazywał jej więcej czułości, to ten postanowił... umyć jej samochód.

Jest wreszcie możliwa i taka sytuacja, że słuchający traktuje każdą wypowiedź partnera jako pośredni opis RELACJI MIĘDZY NIMI. Dzieje się to więc także wtedy, gdy partner w ogóle nie ma zupełnie tego właśnie aspektu na myśli. Sluchanie jedynie uchem „relacji” jest równie uciążliwe jak opisanie powyżej sluchanie jedynie uchem

„apelu” W tym przypadku słuchający jest przekonany, że wszystko co mówi partner, odnosi się do niego lub do tego, co dzieje się między nim a mówiącym. Gdy dla przykładu, partner wypowiada się na temat nieszczerości, to słuchający jest przekonany, iż to właśnie jemu samemu zarzuca on nieszczerłość. Podobnie, gdy opowiada o jakimś rozgoryczonym znajomym, to słuchający jest przekonany, iż partner pośrednio oznajmia, że jest rozgoryczony relacją jaka panuje między nim a słuchającym.

Słuchanie tylko jednym „uchem” (informacji, apelu czy relacji) sprawia, że stajemy się przewrażliwieni na tym tle i nie potrafimy usłyszeć już nic innego. Taka tendencja bardzo zakłóca a czasem zupełnie uniemożliwia empatyczne wczuwanie się w to, co naprawdę komunikuje partner a jednocześnie prowadzi do napięć i nieporozumień między rozmawiającymi.

3.2.8. Pełna koncentracja

Kolejnym warunkiem słuchania empatycznego jest odpowiednia koncentracja na tym, co poprzez słowa i zachowania komunikuje partner. Ludzka koncentracja ma jedynie ograniczoną pojemność i możliwości, dlatego należy się nią właściwie posługiwać i odpowiednio ją wykorzystywać. W kontekście słuchania empatycznego chodzi w szczególności o koncentrację, która polega na uwadze nieukierunkowanej i całkowitej.

UWAGA NIEUKIERUNKOWANA oznacza, że słuchający skupia się na tym, co aktualnie mówi jego partner. Także wtedy, gdy to, co mówi partner, może wydawać się słuchającemu nieistotne czy niepotrzebne. Innymi słowy uwaga nieukierunkowana to postawa, w której słuchający postanawia bezwarunkowo podążać swoją uwagą za tym, co komunikuje partner. Nie jest to proste, gdyż słuchając drugiego człowieka, każdemu z nas grozi uleganie WŁASNYM OCZEKIWANIAM. W oparciu o dotychczasowe doświadczenia, kontakty i wydarzenia słuchający niemal automatycznie wyrabia sobie pewne oczekiwania co do tego, o czym powinien mówić partner i co jest istotne w jego sytuacji.

Takie oczekiwania mogą bardzo przeszkadzać, gdyż pochłaniają część uwagi słuchającego. Tymczasem partner zwykle nie mówi dokładnie tego, czego się spodziewał słuchający. W takiej sytuacji słuchający może ulec pokusie zastanawiania się, dlaczego partner mówi o czymś innym. Może też z niecierpliwością wyczekiwać, kiedy druga osoba zacznie mówić o tym, czego on sam się spodziewał. W tym czasie często w sposób nieodwracalny umyka uwadze słuchającego to, co aktualnie komunikuje partner i co dla niego mogłoby być akurat wyjątkowo ważne.

Nawet jeśli mówiący rzeczywiście zaczyna rozmowę od rzeczy niezbyt ważnych czy zupełnie marginalnych, to zwykle czyni to po to, aby się przekonać, czy partner potrafi zrozumieć i uszanować to, co on w tym momencie komunikuje. Jeśli tak, to może zdecydować się, by powiedzieć o sobie także coś istotnego czy intymnego. Tymczasem słuchający, który koncentruje się na swoich wcześniejszych oczekiwaniach co do przebiegu rozmowy, po prostu przegrywa tego typu próbę, gdyż jego uwaga jest rozproszona a w konsekwencji nie jest on wystarczająco skupiony na tym, co aktualnie komunikuje partner. Ten ostatni będzie zwykle dążył do przerwania komunikacji, gdyż dosyć łatwo zorientuje się, że słuchający koncentruje swoją uwagę na czymś innym.

Wczuwanie się w świat myśli i emocji partnera jest więc możliwe, gdy w czasie słuchania nasza uwaga nie jest ukierunkowana przez nas samych, przez nasze oczekiwania czy potrzeby, lecz jedynie przez to, co mówi druga osoba. Kto bowiem czegoś

oczekuje czy szuka w świecie partnera, ten może stracić z oczu wszystko inne. SZUKANIE NIE JEST WIĘC POSTAWĄ WŁAŚCIWĄ W CZASIE SŁUCHANIA. Szukać oznacza: mieć pewien cel i na nim się koncentrować. Słuchać empatycznie oznacza: nie mieć z góry ustalonego celu. Oznacza być otwartym na wszystko, być wolnym i zdolnym do wsłuchiwania się w to, o czym w danym momencie komunikuje partner.

Oprócz tak rozumianej uwagi nieukierunkowanej, wczuwanie się w myśli i przeżycia partnera wymaga UWAGI CAŁKOWITEJ. Oznacza to zdolność do wyłącznego skupienia się na tym, co komunikuje druga osoba. Innymi słowy chodzi o zdolność do zdystansowania się, odizolowania, wyłączenia z całej otaczającej rzeczywistości, by skoncentrować się jedynie na partnerze i tym, co on komunikuje. To sytuacja, w której mówiący staje się w tym czasie jakby całym wszechświatem, który całkowicie pochłania uwagę słuchającego. Ideałem jest więc sytuacja, w której w czasie słuchania nie istnieje dla słuchającego nic innego poza mówiącym.

Taka zdolność uwagi całkowitej jest oczywiście czymś bardzo trudnym. Ale jest możliwa i w dużym stopniu można ją rozwijać świadomym wysiłkiem woli i wewnętrzna dyscypliną. Pozornie drobnym, ale jakże znamienym przykładem niech będzie w tym względzie postawa znakomitego terapeuty amerykańskiego M. Ericksona wobec 10-letniej dziewczynki, która przeżywała depresję związaną z jej kalectwem powodującym ograniczoną zdolnością do poruszania się.

W czasie jednego ze spotkań terapeutycznych dziewczynka z dumą opowiadała, że kilka dni wcześniej rodzice zabrali ją do lasu i tam pokonała pewien odcinek drogi o własnych siłach. Przy okazji zaczęła opisywać dokładnie zwiedzany krajobraz: kolor nieba, kształt leśnej ścieżki, barwy drzew i liści, mijany strumyk. Powiedziała też, że w pewnym momencie przebiegł im drogę zając. Gdy następnie zaczęła opisywać kolejne elementy krajobrazu, Erickson zapytał spontanicznie: „a jakiego odcienia był ten zając?” Taka reakcja świadczy o tym, że terapeuta był całkowicie pochłonięty tym, co opowiadała dziewczynka. Dosłownie malował sobie w świadomości to wszystko, co ona opisywała. Gdy nie sprecyzowała odcienia sierści zająca, w jego świadomości pojawiła się „biała plama” i stąd jego natychmiastowe pytanie. Słuchanie empatyczne wymaga aż tak wielkiego skupienia i całkowitej koncentracji na tym, co komunikuje druga osoba.

3.3. Werbalizacja jako efekt i potwierdzenie słuchania empatycznego

Samo tylko wsłuchiwanie się w niepowtarzalny świat partnera nie wystarczy i nie jest końcowym zadaniem słuchającego. Sztuka słuchania wymaga bowiem od słuchającego zdolności do werbalizacji, czyli do wyrażenia własnymi słowami tego, co zrozumiał on z wypowiedzi mówiącego.

By zilustrować jak ważna jest tak rozumiana werbalizacja, wyobraźmy sobie następującą sytuację. Oto jakaś osoba opowiada partnerowi o bardzo ważnych dla niej sprawach i przeżyciach. Kiedy kończy komunikowanie o sobie i o swoim wnętrzu partner w ogóle nie reaguje na to, co usłyszał i po prostu zmienia temat. Takie zachowanie słuchającego byłoby bardzo dziwne i bolesne dla mówiącego. Byłby on bowiem przekonany, że partner go po prostu nie słuchał, że niczego nie rozumiał, że zupełnie zlekceważył to, co usłyszał lub że chce ukryć swoje odczucia czy swoją postawę wobec mówiącego. W każdym przypadku byłoby to bardzo frustrujące i niepokojące przeżycie dla osoby, która podzieliła się jakąś ważną czy intymną częścią swego wnętrza. Z

tego właśnie powodu wsłuchiwanie się w świat myśli i przeżyć partnera wymaga umiejętności zakomunikowania mu własnymi słowami tego, co się zrozumiało z jego wypowiedzi. Zauważmy ponadto, że werbalizacja jest **JEDYNYM JEDNOZNACZNYM SPRAWDZIANEM**, iż słuchający rzeczywiście prawidłowo wczuł się i zrozumiał wypowiedź mówiącego.

Istnieją zatem dwa podstawowe powody, dla których werbalizacja okazuje się konieczna. Po pierwsze, jest ona jedynym sposobem poinformowania partnera o tym, w jaki sposób słuchający rozumiał jego wypowiedź. Po drugie, jest ona jedynym niezawodnym sposobem, by sam słuchający upewnił się, że prawidłowo wczuł się w świat myśli i przeżyć partnera. Ten ostatni bowiem ma wtedy szansę potwierdzić lub ewentualnie skorygować werbalizację osoby słuchającej. Uświadomienie sobie potrzeby werbalizacji nie wystarczy jednak, by czynić to w prawidłowy sposób. Poprawna werbalizacja jest bowiem bardzo trudną sztuką, która wymaga nie tylko poznania określonych zasad ale także odpowiedniego ćwiczenia. Zajmijmy się najpierw podstawowymi regułami prawidłowej werbalizacji.

Po pierwsze, skoro werbalizacja oznacza zakomunikowanie partnerowi tego, co się zrozumiało z jego wypowiedzi, to nie powinna ona zawierać **NIC INNEGO**. Werbalizacja nie jest więc oceną czy osądem tego, co powiedział partner. Nie jest żadnym komentarzem ani uzupełnieniem. Nie jest też zajęciem postawy wobec wypowiedzi mówiącego. Jest tylko i wyłącznie zwięzłym powtórzeniem mu własnymi słowami tego, co słuchający zrozumiał z jego wypowiedzi i zachowania.

Błędem byłyby więc wypowiedzi typu: „zdziwiłem się, że w taki sposób widzisz i przeżywasz ten problem”; „nie powinieneś tak myśleć”; „twój świat wewnętrzny jest niedojrzały”, itd. Takie wypowiedzi **NIE SĄ OPISEM** tego, co powiedział mówiący lecz **OSĄDEM LUB ZAJĘCIEM POSTAWY WOBEC NIEGO** ze strony słuchacza. Słuchający ma oczywiście prawo do wyrażenia własnej opinii a i sam mówiący często pragnie usłyszeć jego zdanie o swojej wypowiedzi. Przedstawienie własnego zdania czy osądu powinno jednak nastąpić dopiero **PO OPISANIU PARTNEROWI TEGO, W JAKI SPOSÓB SŁUCHAJĄCY ZROZUMIAŁ JEGO WYPOWIEDZ**.

Respektowanie tej zasady pozwoliłoby uniknąć wielu konfliktów i poprawić dotychczasowe sposoby rozmawiania ze sobą, zwłaszcza wtedy, gdy istnieje różnica zdań czy interesów między rozmawiającymi. Prawidłowa reakcja oznacza, że najpierw wsłuchuję się w to, co mówisz o sobie, potem powtarzam ci to, co zrozumiałem z twojej wypowiedzi i dopiero wtedy wypowiadam ewentualnie moje stanowisko. Stosowanie tej zasady jest wyjątkowo ważne w kręgu osób sobie bliskich.

Dla przykładu jeśli ojciec jest zaniepokojony zachowaniem dorastającego syna to powinien najpierw spytać, jak sam syn widzi swoje zachowanie czy w jaki sposób przeżywa daną sytuację. Następnie powinien opisać to, jak rozumiał wypowiedź syna i dopiero po uzyskaniu potwierdzenia z jego strony nadchodzi odpowiedni moment, by ojciec wypowiedział własne zdanie czy też oznajmił synowi swoje decyzje. W takim kontekście ojciec będzie lepiej rozumiał sytuację syna a ten z kolei będzie bardziej skłonny, by wsłuchać się w słowa ojca. Przekonał się bowiem, że ojciec potrafi wsłuchać się w jego myśli i przeżycia.

Pierwsza cecha prawidłowej werbalizacji polega zatem na opisywaniu a nie na ocenianiu tego, co zakomunikował o sobie mówiący. W fazie werbalizowania należy więc bezwzględnie powstrzymać się od wszelkich osądów, krytyk, opinii czy wyrażania własnego stanowiska wobec usłyszonej wypowiedzi partnera. Ale nie jest to jedy-

ny warunek prawidłowej werbalizacji.

Często się zdarza, że nie jesteśmy pewni, czy właściwie rozumiemy wypowiedź drugiej osoby. W takiej sytuacji prawidłowa werbalizacja polega na bezpośrednim i jasnym wyrażeniu naszej wątpliwości. Można to uczynić np. za pośrednictwem stwierdzenia typu: „nie jestem pewien co oznacza twój uśmiech, gdy mówisz o twoich bolesnych przeżyciach.” Czasami konieczne jest zapytanie o coś wprost, np.: „w jaki sposób przeżywasz lęk, o którym dwa razy wspominałeś?” W przypadku wątpliwości można także skierować do mówiącego prośbę, by coś ponownie przedstawił lub bardziej szczegółowo opisał, np.: „chciałbym, byś coś więcej powiedział o twoim konflikcie z rodzicami, gdyż nie jest dla mnie jeszcze jasne co sprawia ci największą trudność w kontakcie z nimi.”

Werbalizację w sensie ścisłym powinniśmy rozpocząć dopiero wtedy, gdy mamy wrażenie, iż rozumiemy już sposoby myślenia partnera i że wystarczająco wczuliśmy się w jego przeżycia. Jest rzeczą istotną, by werbalizacja była wypowiedziana w sposób PRECYZYJNY I ZWIĘZŁY. Przez tak sformułowaną werbalizację można nie tylko dać znak, że rozumiemy partnera ale także można mu pomóc, by lepiej poznał on i zrozumiał samego siebie. Z reguły bowiem słuchaczowi jest łatwiej o wyważone i zdystansowane popatrzenie na świat partnera niż samemu zainteresowanemu. Często zresztą dana osoba mówi coś o sobie właśnie dlatego, iż ma nadzieję, że słuchający pomoże jej zrozumieć lepiej samą siebie czy odkryć ewentualne powiązania między różnymi doświadczeniami i problemami, które przeżywa. Werbalizacja wyrażona w sposób nieprecyzyjny czy rozwlekły nie stanowiłaby takiej pomocy.

Z tego właśnie względu werbalizacja powinna mieć zwykle FORMĘ KRÓTKIEGO ZDANIA. Czasami powinna być „piorunująco” prosta i krótka. Popatrzmy dla przykładu na sytuację, gdy jakiś nastolatek przez kilka minut mówi o tym, iż nie może zupełnie znaleźć wspólnego języka ze swoimi rodzicami i że oni w ogóle niczego nie potrafią zrozumieć. Tego typu wypowiedź można zwerbalizować w następujący sposób: „Jesteś przekonany, że cała wina leży po stronie rodziców.” Takie krótkie podsumowanie wypowiedzi pomaga mówiącemu uświadomić sobie jednostronność jego spojrzenia. Czasami słyszę w takich sytuacjach odpowiedź: „rzeczywiście tak to przedstawiłem ale teraz zaczynam zdawać sobie sprawę, że to nie jest cała prawda. Ja też ponoszę część odpowiedzialności za brak porozumienia z moimi rodzicami.”

Popatrzmy na przykład bardziej skomplikowany. Oto kobieta w średnim wieku zapewnia mnie przez dłuższą chwilę, że niczego się nie boi. Na potwierdzenie tego opisuje jak wiele rzeczy potrafi wykonywać bez lęku. Wsłuchując się w jej pełne emocjonalnego napięcia zapewnienia, że niczego się nie boi, zaczynam odkrywać, że ta kobieta w rzeczywistości przeżywa intensywny lęk. Przecież człowiek, który się naprawdę nie boi, nie wpadnie na pomysł, by komukolwiek mówić, że niczego się nie lęka. Tym bardziej nie ma potrzeby, by kogokolwiek o tym zapewniać. Ale to nie wszystko. W miarę wsłuchiwania się, odkrywam też drugą prawdę: ta kobieta sama nie jest całkiem świadoma własnego lęku. Prawidłowa werbalizacja powinna uwzględnić obydwa aspekty. Gdybym powiedział po prostu: „pani się wszystkiego boi”, to byłoby to dla niej zbyt szokujące a przynajmniej zbyt trudne do przyjęcia, zwłaszcza w początkowej fazie komunikacji. Prawdopodobnie przerwałaby wtedy rozmowę lub próbowałaby mnie przekonać, że się mylę. Werbalizacja pomocna w takiej sytuacji może więc dla przykładu przybrać formę: „widzę, że dla pani jest bardzo ważne poczucie bezpieczeństwa.” Takie krótkie zdanie pomaga lepiej uświadomić sobie własne prze-

życia a jednocześnie nie prowokuje do obrony ani nie paraliżuje dalszej komunikacji.

Prawidłowa i precyzyjna werbalizacja powinna stać się rodzajem lustra, w którym mówiący mógłby jasno i wyraźnie zobaczyć samego siebie. Powinna pomagać mu dostrzec i zobaczyć także te swoje cechy, sposoby myślenia czy przeżycia, których dotąd nie był w pełni lub w ogóle świadomy.

Werbalizacja powinna odzwierciedlać nie tylko MYŚLI partnera ale także jego STANY EMOCJONALNE. Jest to niezwykle ważne zwłaszcza w naszej cywilizacji europejskiej, w której mamy trudności z uświadomianiem sobie i ze szczerym wyrażaniem na zewnątrz naszych uczuć i emocji. Dosyć łatwo przychodzi nam mówić o naszych przekonaniach czy o własnych sposobach myślenia. Znacznie trudniej jest nam mówić o emocjach i przeżyciach. Okazuje się to typowe dla wszystkich środowisk, w których człowiek nie czuje się zbyt pewnie. Mówienie o własnych uczuciach wiąże się bowiem z większym ryzykiem niż mówienie o własnych myślach i przekonaniach. Przeżywamy zwykle znacznie większy ból, gdy ktoś zrani czy nie uszanuje naszych uczuć niż wtedy, gdy ktoś nie zrozumie lub nie zaakceptuje naszych sposobów myślenia czy naszych przekonań.

Z tego względu nawet wtedy, gdy ktoś w znacznym stopniu odsłania przed nami swoje wnętrze, to częściej mówi o tym, co myśli niż o tym, co przeżywa. Nie jest jednak możliwe zupełne ukrycie stanów emocjonalnych. Gdy ktoś nie ma odwagi mówić o nich wprost, to i tak komunikuje je przynajmniej pośrednio, np. poprzez wyraz twarzy, ton i siłę głosu, rodzaj spojrzenia, postawę ciała, gesty. Empatyczne słuchanie oznacza zdolność wczuwania się nie tylko w słowa lecz również w te niewerbalne sposoby wyrażania emocji i przeżyć. W konsekwencji prawidłowa werbalizacja powinna wyrażać nie tylko to, co mi partner powiedział słowami ale także to, co wypowiedział na inne sposoby.

Nawet wtedy, gdy druga osoba nie mówi zupełnie nic o swoich przeżyciach, powinienem ten aspekt uwzględnić w werbalizacji. Może to przybrać np. formę następującą: „z twoich gestów i tonu głosu rozumiem, że bardzo niepokoi cię zachowanie twojego syna.” Pomagam w ten sposób mówiącemu, by był bardziej skupiony na swoich przeżyciach i by miał większą odwagę w ich wyrażaniu na zewnątrz. Gdy mówiący o sobie konsekwentnie unika komunikowania na temat swoich stanów emocjonalnych, to warto mu ten ważny fakt uświadomić, np. poprzez werbalizację typu: „od pół godziny opisujesz mi twoje problemy ale jeszcze nic nie wspomniałeś o tym, co przeżywałeś w tej sytuacji.”

Słuchając partnera, powinniśmy więc mieć oczy i uszy szeroko otwarte, aby nie tylko słyszeć wypowiedziane słowa lecz także widzieć wszelkie znaki i gesty, które sygnalizują stany emocjonalne mówiącego, nawet gdyby on sam nie wspomniał o nich ani słowem. Jednocześnie jednak trzeba zachować wielką ostrożność w interpretowaniu takich znaków i gestów, gdyż łatwo tu o pomyłkę. Często przecież nawet precyzyjne słowa stają się źródłem nieporozumień. Tym większym źródłem nieporozumień mogą być tak wieloznaczne sposoby komunikowania jak gesty, wyraz twarzy czy ton głosu.

W kontakcie z innymi ludźmi staram się więc nie interpretować ich wyraz twarzy, ton głosu czy różne gesty lecz po prostu pytam, co one oznaczają dla mówiącego. Oto drobny ale symptomatyczny przykład. Któregoś dnia pewna studentka poprosiła mnie o rozmowę na temat przeżywanych przez nią trudności. Przez pierwsze kilka minut rozmowy była cały czas lekko uśmiechnięta. Wtedy po prostu zapytałem: „co to zna-

czy dla ciebie, gdy się uśmiechasz w taki sposób?" Widziałem zaskoczenie z powodu takiego pytania. Po chwili milczenia usłyszałem odpowiedź: „to znaczy, że chce mi się płakać. W takich sytuacjach uśmiecham się, bo to pomaga mi zapanować nad płaczem.”

Sztuka słuchania nie opiera się więc przede wszystkim na intuicji, interpretacji czy zdolności „czytania w myślach partnera”. Chodzi natomiast o to, by dosłownie wszystko widzieć i słyszeć, co wypowiada partner. Także wtedy, gdy wypowiada coś milczeniem, gestem, wyrazem twarzy czy innym znakiem. W takiej sytuacji prawidłowa werbalizacja nie polega na interpretowaniu tych wszystkich znaków lecz na poinformowaniu partnera, że się te znaki dostrzegło. On sam może je nam wtedy najlepiej i najpewniej wytłumaczyć. Ale najpierw potrzebuje upewnienia się, że mamy nie tylko uszy, które słyszą ale także oczy, które widzą i serce, które jest wrażliwe nie tylko na słowa.

W werbalizacji należy więc szczególną uwagę zwrócić na zasygnalizowanie stanów emocjonalnych, które mówiący komunikuje werbalnie lub bez słów. Jest to bardzo ważne także dlatego, że dany człowiek częściej nie jest świadomy własnych emocji niż własnych myśli. Pomaganie partnerowi, by uświadomił sobie własne przeżycia, jest cenne również dlatego, że emocje stanowią wyjątkowo ważne źródło informacji o sytuacji danej osoby. Z drugiej strony nieświadomione stany emocjonalne stają się źródłem bolesnych nieraz trudności i nieporozumień w kontakcie z samym sobą i z innymi ludźmi.

Trafna i precyzyjna werbalizacja pomaga ponadto partnerowi w pełni sobie uświadomić, że nawet wtedy, gdy nie mówi wprost o sobie, to i tak pośrednio odsłania własne sposoby myślenia i przeżywania, własne potrzeby i przekonania, własne nadzieje i obawy, własne schematy patrzenia na rzeczywistość. Gdy np. ktoś przez kilka minut przekonuje mnie, że w dzisiejszym świecie nie istnieje miłość i przyjaźń, to w rzeczywistości nie opisuje on po prostu dzisiejszego świata lecz **WŁASNY SPOSÓB PRZEŻYWANIA TEGO ŚWIATA**. Pośrednio i często zupełnie nieświadomie przedstawia samego siebie: swoje dotychczasowe negatywne doświadczenia, swoje rozczarowania, uprzedzenia, niepokoje. Prawidłowa werbalizacja pomaga partnerowi w odkryciu tego faktu. Może ona przybrać np. formę: „TY NIE WIERZYSZ w miłość i przyjaźń.” Partner ma wtedy szansę **ODRÓŻNIĆ** rzeczywistość od swojego sposobu przeżywania rzeczywistości oraz zrozumieć, że inni ludzie mogą mieć inne doświadczenia i przekonania. Otwiera to perspektywę wyjścia z psychicznego „więzienia” dotychczasowych doświadczeń i przekonań i wyzwala ku nowej przyszłości. Takie wyzwolenie będzie tym bardziej prawdopodobne z im większą przyjaźnią i miłością do mówiącego potrafi partner wsłuchiwać się w jego słowa o tym, że przyjaźń i miłość nie istnieje.

Popatrzmy na jeszcze jeden przykład. Oto dana osoba mówi przez wiele minut w sposób bardzo negatywny i agresywny na temat Kościoła, religii, księży. Rysuje obraz tak jednostronny i wybiórczy, że aż groteskowy. Jeśli tego typu opinii wypowiada człowiek, który w odniesieniu do innych dziedzin potrafi myśleć w sposób zróżnicowany i zrównoważony, to jego jednostronna i agresywna wizja Kościoła nie jest rezultatem trudności intelektualnych w obiektywnym popatrzeniu na daną rzeczywistość. Karykaturalny obraz Kościoła ma w takim wypadku inne źródła. Czasem może być wynikiem ignorancji, gdy dana osoba wypowiada się o Kościele mimo, że nie ma z nim kontaktu. Innym źródłem może być uogólnianie jakiegos pojedynczego negatywnego doświadczenia, np. w kontakcie z konkretnym księdzem. Gdy źródłem karyka-

turalnej czy jednostronnej wizji Kościoła jest jedynie niewiedza lub nieuzasadnione uogólnianie pojedynczych doświadczeń, to zwykle łatwo jest pomóc mówiącemu, by taką jednostronność przezwycięzył.

Okazuje się to znacznie trudniejsze, gdy wypaczona i zupełnie jednostronna wizja Kościoła czy religii ma głębsze źródła. W takich wypadkach zdarzyło mi się już kilka razy zareagować werbalizacją typu: „Wydaje mi się, że MASZ POTRZEBĘ widzenia Kościoła w sposób tak skrajnie negatywny.” Reakcją jest czasami zmieszanie i zmiana tematu ze strony mówiącego. Zdarza się jednak i tak, że ktoś zdobyma się na stwierdzenie: „zaczynam sobie teraz uświadamiać, że tak negatywnie patrzę na Kościół czy księży, aby usprawiedliwić moje własne błędne postępowanie.”

Bywa i tak, że osoby gwałtownie krytykujące Kościół reagują na moje wsłuchiwanie się w ich słowa wypowiedziami typu: „dziwię się, że ksiądz tak cierpliwie słucha tego, co mówię o Kościele.” Moja odpowiedź jest w takich sytuacjach podobna: „ty nie mówisz o Kościele lecz o TWOJEJ WIZJI Kościoła. W rzeczywistości mówisz więc o sobie samym a ja się wsłuchuję, by zrozumieć, co ty przeżywasz.” Wszyscy staniemy się cierpliwsiymi słuchaczami, jeśli będziemy pamiętać, iż niezależnie od poruszanego tematu, partner ostatecznie mówi o swojej wizji siebie i świata.

A oto kilka dalszych przykładów, tytułem ćwiczenia się w cennej i trudnej sztuce werbalizacji. Na początek sytuacja dosyć prosta. Ktoś z westchnieniem smutku mówi do nas: „Jak bardzo chciałbym, by jutro był piękny dzień!” Tego typu wypowiedź jest dosyć czytelna i można ją zwerbalizować np. tak: „Dzisiejszy dzień jest chyba trudny dla ciebie?” Na ogół przecież nikt nie tęskni za pięknym jutrem, jeśli dzisiaj przeżywa radosny dzień.

Teraz przykład trochę bardziej złożony. Siedmioletni chłopiec pyta: „mamusiu, kiedy będzie kolacja?” W takiej sytuacji werbalizacja może np. przybrać formę: „Jesteś już głodny, Piotrusiu? A może boisz się, że kolacja wypadnie w czasie dobranocki?” Pytanie Piotrusia może oczywiście oznaczać jeszcze coś innego, ale niemal z pewnością nie wyraża po prostu teoretycznej ciekawości, o której godzinie będzie dzisiaj kolacja. Czujna mama odkryje zwykle bez problemu JAKA POTRZEBA DZIECKA KRYJE SIĘ ZA JEGO PYTANIEM. Osoba, która nie potrafi wczuć się w sytuację Piotrusia, odpowie np. tak: „Kolacja będzie dzisiaj o godz. 19.15”

Oto jeszcze inna sytuacja. Szesnastoletnia dziewczyna zwraca się do ojca z pytaniem: „Tato, co ci imponowało w dziewczętach, gdy byłeś w moim wieku?” Jeśli tata potrafi wczuć się w przeżycia córki, to zwerbalizuje jej pytanie np. w ten sposób: „Chyba zastanawiasz się, w jaki sposób możesz zaimponować twoim kolegom?” I jeśli uzyska potwierdzenie (zwykle nieśmiało!) ze strony córki, ma szansę porozmawiać z nią o tym, co jest dla niej obecnie ważne. Tymczasem spora chyba grupa ojców traktuje takie pytania dosłownie i wycofuje się z rozmowy myśląc, że córka próbuje dowiedzieć się czegoś z ich przeszłości.

W obliczu tego typu reakcji przypomina mi się fragment z „Małego Księcia”: „Jeśli powiecie dorosłym: Dowodem istnienia Małego Księcia jest to, że był śliczny, że śmiał się i że chciał mieć baranka - wówczas wzruszą ramionami i potraktują was jak dzieci. Lecz jeżeli im powiecie, że przybył z planety B-612, uwierzą i nie będą zadawać niemiłych pytań. Oni są właśnie tacy. Nie można od nich za dużo wymagać. Dzieci muszą być bardzo pobłażliwe w stosunku do dorosłych.”

Są jednak dorośli rzeczywiście wrażliwi i dojrzały, którzy potrafią patrzeć i słuchać sercem. Wtedy mogą zrozumieć wiele. Nawet skomplikowany i tajemniczy świat dzieci

i młodzieży. Także wtedy, gdy nie padają żadne słowa. Dla przykładu, jeśli ktoś z rodziców czy wychowawców zauważy, że nastolatek zaczyna sięgać po alkohol, to rozumie, iż ten młody człowiek przeżywa trudności ze zwierzaniem się, wyrażaniem emocji, nawiązywaniem pogłębionych kontaktów na trzeźwo. Rozumie więc także, że nie wystarczy wtedy straszyć pijącego skutkami sięgania po alkohol. Trzeba mu raczej pomóc, by nauczył się pokonywania swoich problemów i nawiązywania kontaktów na trzeźwo.

I ostatni już przykład. Oto w czasie lekcji czternastoletni chłopiec ciągnie za warkocz siedzącą przed nim koleżankę. Jeśli nauczyciel patrzy tylko z zewnątrz na tego typu zachowanie, to może dojść do wniosku, że ów chłopiec jest po prostu niegrzeczny i chce dokuczać innym. Wtedy może on zareagować zwróceniem uwagi, typu: „Piotr, źle się zachowujesz”. Jeśli natomiast nauczyciel wczuwa się w wewnętrzną sytuację ucznia, to może odkryć, że Piotr np. chce na siebie zwrócić uwagę czy nawiązać kontakt z siedzącą przed nim koleżanką. W takiej sytuacji warto po lekcji poprosić go na chwilę rozmowy, mówiąc: „Zastanawiam się, czy potrafisz w inny sposób zwrócić na siebie uwagę lub powiedzieć koleżance, że szukasz z nią kontaktu.”

Wychowawca osiąga wtedy podwójny cel. Po pierwsze, pomaga wychowankowi lepiej uświadomić sobie CO OZNACZA jego zachowanie. Po drugie, w obliczu takiej reakcji nauczyciela Piotr prawdopodobnie przestanie ciągnąć koleżankę za włosy. Ten i poprzednie przykłady potwierdzają jak trudno jest o trafną werbalizację. W miarę jednak jak czynimy w tym postępy, możemy pomóc innym osobom w lepszym rozumieniu samych siebie a nasze kontakty z nimi stają się coraz dojrzalsze i przynoszące coraz więcej satysfakcji obydwu stronom.

3.4. Znaczenie słuchania empatycznego

Umiejętność słuchania empatycznego ma ogromne znaczenie dla komunikacji międzyludzkiej i dla jakości kontaktów między danymi osobami. Wynika to z kilku zasadniczych powodów.

Po pierwsze, wczuwanie się w świat partnera i umiejętność słuchania umożliwia POKONANIE GŁÓWNYCH PRZESZKÓD w komunikacji między ludźmi. Przeszkody te wynikają bowiem głównie z odmienności naszych spojrzeń i przeżyć a także z pokusy przekonywania partnera, że powinien myśleć i odczuwać tak jak my. Wstuchując się w świat drugiego człowieka przyznajemy mu prawo do odrębności w myśleniu i przeżywaniu. Unikamy też zbędnych i jakże nieraz bolesnych sporów czy konfliktów. Można spierać się o to, jak wygląda dana rzeczywistość ale nie można spierać się o to, co ktoś przeżywa.

Po drugie, słuchanie empatyczne umożliwia NAWIĄZANIE PRAWDZIWEGO KONTAKTU z drugim człowiekiem. Każdy z nas jest kimś innym. Nikt nie został przecież stworzony czy uformowany na mój obraz i podobieństwo. Wczuwanie się w myśli i przeżycia partnera umożliwia poznanie jego niepowtarzalnego sposobu bycia na tym świecie. Jeśli naprawdę potrafię się wczuć w to, co mówi mi o sobie druga osoba, to za każdym razem odkrywam coś nowego, zaskakującego, zdumiewającego. Za każdym też razem przekonuję się na nowo jak bardzo różny ode mnie jest drugi człowiek i że zwykle nie byłbym w stanie domyśleć się, co dzieje się w jego wnętrzu. Dopiero słuchając empatycznie, mogę uświadomić sobie jak bardzo powierzchowny, pozorny czy wręcz niszczący byłby mój kontakt z drugim człowiekiem, gdyby nie był oparty na wczuwaniu się w jego subiektywny świat lecz na moich domysłach, przy-

puszczeniach, subiektywnych interpretacjach czy zewnętrznych jedynie osądach. Nie może istnieć prawdziwa więź rodzinna, więź wychowawcza czy więź przyjaźni bez zdolności wczuwania się w świat myśli i przeżyć współmałżonka, dziecka, wychowanka, przyjaciela.

Słuchanie empatyczne nie tylko umożliwia prawdziwy, pogłębiony kontakt z drugim człowiekiem. Jest ono jednocześnie bardzo konkretnym i ważnym ZNAKIEM MIŁOŚCI. Jeśli odkrywamy, że drugi człowiek nas naprawdę rozumie, to czujemy się bezpieczni, akceptowani, kochani. Nie można rozumieć kogoś, kogo się nie kocha. Będzie się go wtedy osądzało zanim się ktoś wsłucha w jego słowa i gesty. I nie można kochać kogoś, kogo się nie zna i nie rozumie „od środka”. Będzie się wtedy raczej kochało jakieś wyobrażenie o nim, niż jego samego.

Ponadto trzeba zdawać sobie sprawę, że odpowiedzialna miłość wyraża się inaczej w odniesieniu do każdego człowieka, w zależności od jego wieku, stopnia dojrzałości, sposobu postępowania a także w zależności od jego osobistej historii i konkretnej sytuacji życiowej. A tego wszystkiego nie jesteśmy w stanie poznać i zrozumieć, dopóki nie nauczymy się sztuki wczuwania w subiektywny świat partnera. Miłość jest proporcjonalna do stopnia poznania drugiej osoby. Umiejętność słuchania stwarza szansę, by kochać w sposób coraz bardziej konkretny i dojrzały.

Zdolność wczuwania się w świat innych osób stanowi nie tylko pozytywne doświadczenie dla tych, którzy coś o sobie mówią ale przynosi zysk także tym, którzy potrafią empatycznie słuchać.

Po pierwsze, rośnie wtedy szansa, że także oni - gdy zaczną mówić o sobie - zostaną wysłuchani i zrozumiani przez swoich partnerów. Po drugie, wczuwając się w sposoby myślenia, odczuwania, reagowania innych osób, słuchający nieustannie poszerza i ubogaca swój własny świat. Może w ten sposób odkrywać nieznane sobie dotąd sposoby rozumowania, wartościowania, przeżywania. Może się po prostu uczyć czegoś pozytywnego od innych ludzi, bo każdy z nas posiada niepowtarzalne bogactwo wewnętrzne i sobie tylko właściwy stopień wrażliwości a także specyficzny sposób postrzegania siebie i świata. Ponadto, wsłuchując się w historię drugiego człowieka i w jego przeżycia, stwarzamy sobie szansę, by wyciągać wnioski dla naszego życia oraz korzystać z doświadczeń innych osób.

Przypatrując się sztuce empatycznego słuchania odkrywamy, że wczuwanie się w świat drugiego człowieka jest umiejętnością bardzo trudną i stawiającą wysokie wymagania. Ale można i warto jej się nieustannie i cierpliwie uczyć. Umiejętność empatycznego słuchania wprowadza nas bowiem w realny świat i bogatsze życie. Umożliwia bowiem prawdziwy kontakt z drugim człowiekiem a przez to wyzwala nas ze świata iluzji, domysłów i niepewności. Empatia stwarza szansę, by konkretniej kochać, bogaciej żyć i dojrzałej postępować.

4. SZTUKA MÓWIENIA

Empatia nie tylko umożliwia wsłuchiwanie się i wczuwanie w subiektywny świat drugiego człowieka ale w dużym stopniu ułatwia zdolność dojrzałego komunikowania. Można bez przesady powiedzieć, że najlepszą szkołą mówienia jest umiejętność słuchania.

Gdy już wysłuchaliśmy partnera i sami zaczynamy mówić, to mamy dwie możliwości. Możemy mówić o nas samych lub wypowiadać się na temat innych osób czy też

na temat określonych rzeczy, wydarzeń, zjawisk. Nasze analizy zaczniemy od tej drugiej możliwości czyli od sytuacji, w której nie wypowiadamy się na temat nas samych lecz na temat rzeczywistości zewnętrznej. Proponuję taką właśnie kolejność, gdyż prawidłowe i dojrzałe mówienie o samym sobie jest zwykle znacznie trudniejsze niż wypowiadanie się na temat świata zewnętrznego. Warto więc zacząć od uczenia się prostszych umiejętności, zanim zmierzmy się z tymi, które stawiają wyższe wymagania.

4.1. Wypowiadanie się na temat rzeczywistości zewnętrznej

Gdy komunikujemy partnerowi coś, co nie odnosi się bezpośrednio do nas samych lecz dotyczy rzeczywistości zewnętrznej, to wtedy prawidłowa komunikacja polega na zdolności do OPISANIA danych osób czy zjawisk, na temat których się wypowiadamy. Wymaga więc powstrzymania się od jakichkolwiek bezpośrednich czy choćby tylko pośrednich ocen, osądów czy własnych interpretacji w fazie informowania partnera o określonych zjawiskach. Dopiero później możemy ewentualnie wyrazić nasze opinie, zaznaczając jednak wyraźnie, że przeszliśmy z fazy opisu do fazy oceny czy interpretacji danej rzeczywistości z naszej perspektywy.

Skąd bierze się tego typu wymóg? Wynika on z kilku bardzo istotnych powodów. Po pierwsze, gdybyśmy mówili partnerowi o danych osobach czy zjawiskach od razu i jedynie w perspektywie naszych ocen czy interpretacji to w istocie mówilibyśmy wtedy o naszych sposobach patrzenia na ludzi i na świat. Mówilibyśmy więc bardziej o NAS SAMYCH niż o zjawiskach, których dotyczyłyby nasze wypowiedzi. Nie byłoby więc wtedy możliwe informowanie partnera o innej rzeczywistości niż nasza własna.

Jaskrawym przykładem takiej sytuacji jest film M. Formana „Amadeusz”. Film ten opowiada o życiu Mozarta lecz nie bezpośrednio ale z perspektywy Salieriego. Salieri był także uznanym kompozytorem ale miał świadomość, że nie ma szans, by konkurować z Mozartem. Sam w końcowej scenie filmu uznał się z goryczą za patrona średniaków. W tym kontekście Salieri patrzy na geniusz Mozarta z ogromną zazdrością i zawiścią, dostrzegając w rywalu jedynie słabości i błędy. W tej sytuacji z filmu nie możemy dowiedzieć się wiele o Mozarcie, możemy natomiast dowiedzieć się wiele o Salierim. Mówiąc o tym, w jaki sposób widzi Mozarta, Salieri przedstawia bowiem w istocie samego siebie: własną zazdrość, własne cierpienia, wewnętrzne konflikty, kompleksy i zawiedzione aspiracje.

Niestety często podobny błąd popełniają środki społecznego przekazu, które zamiast opisywać dane zjawiska czy wydarzenia, naświetlają je i interpretują według własnych schematów czy ideologii. Tutaj klasycznym przykładem może być prasa, radio i telewizja. Informując np. o wojnie w Wietnamie, polskie środki przekazu nazywały partyzantów „siłami patriotycznymi”. Gdy natomiast analogiczna sytuacja powtórzyła się w Afganistanie, to tam partyzanci byli nazywani „siłami rebelianckimi”. Kryterium oceny było zupełnie czytelne: kto walczył przeciwko Amerykanom, był uznawany za patriotę, a kto walczył przeciwko Rosjanom, był traktowany jako rebeliant. Obecnie zresztą sytuacja nie uległa zasadniczej zmianie. Większość środków przekazu nie opisuje po prostu zdarzeń i sytuacji lecz ukazuje je od razu w określonym świetle czy interpretacji. Z tego względu serwisy „informacyjne” są częściej komentarzami niż informacjami.

Podobne błędy grożą każdemu z nas. Gdy przyjrzymy się bliżej własnemu sposobowi mówienia o innych osobach czy zjawiskach, to odkrywamy, że często są to bar-

dziej nasze interpretacje i osady niż opisy danej rzeczywistości. Dla przykładu, zamiast opisywać zachowanie osoby, o której się wypowiadamy, uciekamy się do określenia jej samej z naszego punktu widzenia. W takim mówieniu o innych jest zwykle mało faktów a wiele ocen i osądów. Słuchając w jaki sposób ludzie „opisują” inne osoby, powinniśmy więc pomagać sobie nawzajem w odróżnianiu opisu od osądów. Czasami może się to okazać bardzo pouczające dla obydwu stron. Zdarzyło mi się już kilka razy, że ktoś „opisywał” drugą osobę jako źle wychowaną i agresywną. Gdy poprosiłem o konkretne i precyzyjne opisanie zachowania tejże osoby to okazało się, że mówiący oceniał w taki sposób tych, którzy... mieli odwagę mówić mu prawdę, zwłaszcza tę bolesną i stawiającą wymagania.

Każdy z nas powinien uważnie przyglądać się własnym sposobom mówienia o ludziach i wydarzeniach, aby weryfikować czy i na ile jest zdolny do OPISYWANIA osób i zjawisk ZANIM przystąpi do ich oceny i interpretacji ze swojego punktu widzenia. Brak takiej zdolności prowadzi do poważnych zaburzeń w komunikacji międzyludzkiej. Człowiek, który od razu ocenia zamiast opisywać, zwykle nie jest zdolny do porozumienia się z partnerem na temat rzeczywistości zewnętrznej, gdyż w istocie mówi jedynie o swoich WIZJACH rzeczywistości. Gdy ktoś nie odróżnia rzeczywistości od własnej oceny tejże rzeczywistości, to prowokuje poważne bariery w komunikacji z innymi ludźmi. Znacznie przecież trudniej porozumieć się co do interpretacji niż co do faktów.

Mówiąc o rzeczywistości zewnętrznej, możemy posługiwać się trzema rodzajami wypowiedzi. Możemy wypowiadać własne OCENY o charakterze ogólnym, możemy przedstawiać własne ODCZUCIA emocjonalne wobec tejże rzeczywistości lub wreszcie możemy odwołać się do OPISU KONKRETNYCH FAKTÓW. Dla przykładu, są ludzie, którzy z jakiegoś względu - uzasadnionego obiektywnie lub nie - boją się rzeczywistości zewnętrznej, są nieufni i podejrzliwi. W takiej sytuacji charakterystyczne są dla nich wypowiedzi typu: „ludzi należy się bać” (odczucia emocjonalne), „ludzie są źli” (ocena uogólniona). Tymczasem dojrzałość zakłada zdolność do mówienia o rzeczywistości w oparciu o konkretne fakty, np. „wczoraj w miejscowości X obrabowano człowieka Y.” Kto jest zdolny do opisywania rzeczywistości w oparciu o przytaczanie konkretnych faktów, jest mniej kuszony, by dokonywać błędnych uogólnień intelektualnych czy emocjonalnych i pozostaje otwarty na pozostałą część rzeczywistości. W tym wypadku będzie chodziło o dostrzeżenie przejawów szacunku i poczucia bezpieczeństwa między ludźmi.

Czasem tego typu błędne i bolesne uogólnienia zostają komuś zasugerowane. Ze zrozumiałych względów szczególnie podatne na tego typu sugestie są osoby w wieku rozwojowym. Jest więc wyjątkowo ważne, by zwłaszcza rodzice, unikali wobec dzieci i młodzieży wypowiedzi typu: „ludziom nie można wierzyć, inni ludzie są dla nas zagrożeniem, nie wolno nikomu ufać”, itp. Gdy ktoś odwołuje się do tego typu uogólnień, to wtrąca wychowanka w rodzaj psychicznego więzienia w postaci uprzedzeń i błędnych przekonań, z których bardzo trudno będzie się potem wyzwolić.

Zdolność do opisywania wydarzeń ZANIM podejmie się próbę ich oceny umożliwia nam samym UTRZYMANIE KONTAKTU Z RZECZYWISTOŚCIĄ. A przecież od stopnia takiego kontaktu zależy jakość naszego życia oraz skuteczność postępowania. Jest niestety możliwa niemal całkowita utrata kontaktu z rzeczywistością zewnętrzną i posługiwanie się jedynie subiektywnymi wizjami i interpretacjami rzeczywistości. Wtedy życie osobiste i kontakt z innymi staje się ciągiem cierpienia a świat zewnętrzny

zostaje zredukowany do sumy domysłów, osądów, uprzedzeń czy błędnych pewniaków i przekonań.

Zdolność opisywania świata w jego konkretnych przejawach wpływa nie tylko na jakość własnego życia i postępowania danej osoby ale także na jakość jej kontaktów z innymi ludźmi. Jeśli bowiem w rozmowie z partnerem nie potrafimy opisywać określonej rzeczywistości lecz ją od razu oceniamy, to takie zachowanie może stać się źródłem bolesnych NIEPOROZUMIEŃ i KONFLIKTÓW. Popatrzmy na kilka przykładów.

Gdy rodzice mówią do kilkuletniego syna: „zachowujesz się niegrzecznie” to posługują się oceną jego zachowania, ZANIM to zachowanie opiszą. Dziecko nie będzie wtedy nigdy pewne, o co konkretnie rodzice mają do niego, żal. W tego typu wypadku należy więc koniecznie zacząć od dokładnego opisu nieakceptowanego zachowania, np. „Piotrusiu, mówisz do mnie podniesionym tonem i nie wyłączyłeś jeszcze telewizora mimo, że cię o to prosiłem”

Jakże często mamy do czynienia z osądzaniem czyjegoś zachowania bez uprzedniego opisania tegoż zachowania. Może to prowadzić do poważnych nieporozumień i zakłóceń w środowisku rodzinnym, w relacji nauczyciel - uczeń, w środowisku pracy, wśród przyjaciół i znajomych. Zanim więc wypowiemy oceny typu: popełniłeś wielki błąd, jesteś złym mężem/żoną, postępujesz niemoralnie, itp., spróbujmy najpierw opisać zachowania i fakty, o które nam chodzi. Znacznie wtedy zmniejszymy ryzyko nieporozumień czy wieloznaczności a z drugiej strony partnerowi łatwiej będzie przypatrzyć się opisywanym przez nas konkretnym zachowaniom niż przyjąć nasze sposoby ich oceny. Zresztą często okazuje się, że gdy precyzyjnie opisujemy daną rzeczywistość to jest ona sama w sobie na tyle czytelna i jednoznaczna, że nasza ewentualna ocena czy interpretacja staje się już po prostu zbyteczna.

Opisywanie zamiast oceniania rzeczywistości, o której chcemy poinformować partnera, jest ponadto wyrazem naszego SZACUNKU wobec drugiej osoby. Tak postępując, uznajemy PRAWO partnera do odmiennego spojrzenia na tą samą rzeczywistość a także respektujemy i potwierdzamy jego ZDOLNOŚĆ do dokonania osobistej interpretacji i zajęcia własnej postawy wobec danego zjawiska czy wydarzenia. Natomiast komunikowanie partnerowi od razu naszej oceny czy interpretacji danej rzeczywistości wyraża pośrednio nasze przekonanie, że powinien się on z nami we wszystkim zgadzać albo że nie jest on zdolny do własnej oceny czy interpretacji. Reakcją drugiej osoby jest zwykle w takiej sytuacji niepokój, rozgoryczenie, czasem agresja. Ponadto bywa, że partner sprzeciwia się wtedy wypowiedzianej przez nas ocenie danej rzeczywistości, nawet jeśli się z nią wewnątrznie zgadza. W ten bowiem sposób chce bronić PRAWA DO POSIADANIA WŁASNEGO ZDANIA.

Popatrzmy na kilka przykładów. Zacznijmy od sytuacji niezbyt ważnej życiowo. Oto dwóch znajomych wychodzi z kina i jeden z nich wypowiada się w ten sposób: „ten film był bardzo nudny i przeciętny.” W takiej sytuacji rozmówca automatycznie - a więc nie zdając sobie nawet z tego sprawy - może poczuć się rozdrażniony i będzie miał tendencję, by sprzeciwiać się takiej ocenie filmu, choćby jego własna była podobna. Jest to bowiem zwykle jedyny sposób jakim dysponuje, by bronić swego prawa do posiadania i wyrażania własnego zdania.

Oczywiście dojrzałą reakcją byłaby wtedy metakomunikacja, czyli zwrócenie uwagi partnerowi na SPOSÓB w jaki z nami rozmawia. W tym kontekście taka metakomunikacja mogłaby brzmieć np. tak: „Jest mi przykro, gdy wypowiadasz się tak

apodyktycznie o danej rzeczywistości zamiast powiedzieć wyraźnie, że jest to jedynie twój punkt widzenia. Czuję się wtedy tak, jakbyś nie dawał mi prawa do własnego zdania lub nie wierzył, że potrafię zająć własną pozycję. W takiej sytuacji mam ochotę polemizować za wszelką cenę z twoją wypowiedzią, choćby moje było podobne, by w ten sposób przypomnieć ci moje prawo do odmienności spojrzenia.”

Może ktoś z czytelników powiedzieć, że chodzi tu jedynie o błahę sprawę, które nie mają istotnego znaczenia dla naszego życia. To prawda, że przytoczony przykład dotyczy sprawy niezbyt ważnej ale ukazuje on nam określony MECHANIZM komunikowania, który niepokoi. Jeśli bowiem stosuje ktoś ten mechanizm w błahych sprawach, to posługuje się nim prawdopodobnie także w sprawach bardzo ważnych a to może nawet doprowadzić do wielkich napięć, nieporozumień czy konfliktów z partnerami.

Popatrzmy zatem na przykład dotyczący znacznie istotniejszej sytuacji. Oto ktoś próbuje opisać partnerowi daną osobę. Tymczasem mówiący zaczyna tę osobę od razu osądzać i przedstawiać z własnej perspektywy. Taka postawa odbiera pośrednio słuchaczowi prawo do wyrobienia sobie własnego zdania czy do przeżycia odrębnych doświadczeń w kontakcie z osobą, o której jest mowa. Osądzanie zamiast opisywania rzeczywistości, o której chcemy poinformować partnera, prowokuje więc zwykle do polemiki za wszelką cenę a także poważnie zakłóca relację i więź między rozmawiającymi.

Wnioski z powyższych przykładów są chyba dosyć czytelne. Gdy sami chcemy informować partnera o jakimś zjawisku, to starajmy się to zjawisko opisywać a nie od razu oceniać. Potem możemy ewentualnie wyrazić naszą opinię, wyraźnie zaznaczając, że przechodzimy od opisu do własnej oceny danej rzeczywistości. Gdy natomiast odkryjemy, że nasi rozmówcy mają tendencję do „opisywania” wszystkiego od razu z ich punktu widzenia, to powinniśmy im to taktownie uświadomić. W przeciwnym wypadku nie unikniemy konfliktów i nieporozumień.

4.2. Wypowiadanie się na temat samego siebie

Gdy zaczynamy coś mówić do drugiej osoby, to możemy nie tylko informować ją o jakiejś rzeczywistości zewnętrznej ale także o NAS SAMYCH. Prawidłowe komunikowanie na swój własny temat jest umiejętnością jeszcze trudniejszą i bardziej skomplikowaną niż wypowiadanie się na temat określonych rzeczy, zdarzeń i sytuacji zewnętrznych czy też na temat innych osób. Przyjrzyjmy się bliżej temu zagadnieniu.

4.2.1. Potrzeba mówienia o samym sobie

Zacznijmy od podstawowego pytania: czy warto i czy w ogóle istnieje potrzeba mówienia innym ludziom o samym sobie? Na tak postawione pytanie odpowiedź jest jednoznaczna: MÓWIENIE O SOBIE DO INNYCH LUDZI JEST KONIECZNE. Bez wzajemnego komunikowania się o własnych przeżyciach, myślach, potrzebach czy pragnieniach nie jest możliwe zbudowanie autentycznych więzi i przyjaźni z kimkolwiek. Nie byłoby to możliwe nawet wśród najbliższych sobie osób w kręgu rodzinnym.

Potrzeba i konieczność mówienia o sobie do otaczających nas osób wynika z faktu, iż KAŻDY CZŁOWIEK JEST INNY I NIEPOWTARZALNY. Jeśli nie mówię o samym

sobie do osób, które są dla mnie ważne (np. rodzice, przyjaciele, współpracownicy, itp.) i z którymi stykam się na co dzień, to ryzykuję, że nie będą one w stanie odkryć i respektować mojej odmienności, moich niepowtarzalnych przeżyć, myśli, pragnień czy potrzeb.

Pojawiają się wtedy typowe i bardzo niebezpieczne zagrożenia. Po pierwsze, partner może kierować się przekonaniem, że ja jestem podobny do niego: że widzę i przeżywam wszystko tak samo jak on, że określone wydarzenia czy sytuacje mają dla mnie identyczne znaczenie jak dla niego. Grozi więc ryzyko, że z powodu mojego milczenia partner NIE BĘDZIE ODRÓŻNIAŁ SWOJEJ RZECZYWISTOŚCI OD MOJEJ. Musiałoby to prowadzić do bolesnych nieporozumień i konfliktów, zwłaszcza w rodzinie i wśród osób sobie bliskich. Żaden przecież człowiek nie jest biernym obrazem czy powieleniem drugiej osoby.

Gdy w sposób niewystarczający lub nieczytelny informuję partnera o samym sobie, to pojawia się także inne ryzyko. Partner może mianowicie ulec pokusie DOMYŚLANIA SIĘ tego, kim jestem i co się we mnie dzieje. Tymczasem każda sytuacja, w której kontakt z drugim człowiekiem opiera się na domysłach i przypuszczeniach, jest sytuacją bardzo niebezpieczną. Nikt z ludzi nie jest w stanie poznać moich rzeczywistych myśli i przeżyć jedynie w oparciu o domysły czy obserwację zewnętrznych zachowań. Popatrzmy na przykłady.

Dwudziestoletnia dziewczyna prosiła o pomoc i poradę. Gdy weszła, zobaczyłem na jej twarzy lekki uśmiech. Część ludzi domyśla się wtedy, że uśmiech wyraża zadowolenie. Ja już odczyłem się odruchu domyślania. Spytałem więc po prostu: CO DLA CIEBIE OZNACZA tego typu uśmiech? Reakcją było najpierw zdumienie z powodu samego pytania a potem wyznanie: „gdy się tak uśmiecham, to znaczy, że czuję się bardzo źle. Uśmiecham się, aby się nie rozpłakać.” Gdybym opierał się na domysłach czy zewnętrznych zachowaniach, to nigdy bym tej osoby nie poznał i nie zrozumiał.

A oto drugi przykład. Rozmawiam z inną dziewczyną, która opowiada o swoich losach lecz nic nie wspomina o ojcu. Aby lepiej zrozumieć jej sytuację, zaproponowałem: może zechcesz powiedzieć coś o twoim ojcu? Usłyszałem wtedy następującą odpowiedź: „mój tata zmarł, gdy miałam pięć lat. To było dla mnie ogromnie bolesne przeżycie, z którym dotąd się nie pogodziłam. Tata był mi bliższy niż mama, która wtedy dużo pracowała poza domem. Zawsze trzymam na biurku zdjęcie taty. Czasami, gdy patrzę na to zdjęcie, to muszę je odwracać, żeby nie wybuchnąć płaczem i nie pograżyć się na cały dzień w rozpacz.”

Gdy później zapytałem o to samo mamę tej nastolatki, to odkryłem, że widzi ona zupełnie inaczej tę samą sytuację. Powiedziała ona: „córka ma wprawdzie zdjęcie taty na swoim biurku ale czasem zauważam, że lekceważy pamięć ojca, bo odwraca do tyłu jego zdjęcie. Nie mówię wtedy wprost o moim rozgoryczeniu ale daję to odczuć w moim zachowaniu czy w tonie głosu.” Mama nie rozumie więc w tak ważnej sprawie najbliższej sobie osoby. Okazuje rozgoryczenie i żal wobec zachowań, na które reagowałaby wzruszeniem i czułością, gdyby rozumiała co naprawdę oznaczają zachowania jej córki.

Powyższe przykłady powinny być ostrzeżeniem dla tych, którzy są przekonani, iż potrafią się domyśleć, co dzieje się w sercu drugiego człowieka. Powinny też być przestrogą dla tych, którzy mają nadzieję, iż nie muszą niczego mówić o sobie bo i tak inni się tego domyślają. Wnioskiem z powyższych analiz niech będzie podstawowa zasada, dotycząca potrzeby informowania innych o nas samych:

NIE MOGĘ WYMAGAĆ ANI NAWET OCZEKIWAĆ, ŻE DRUGI CZŁOWIEK DOMYŚLI SIĘ TEGO, CO DZIEJE SIĘ W MOIM WNEŹTRZU. Jest więc MOIM obowiązkiem wyraźnie i bezpośrednio poinformować go o tym wszystkim co chcę, by on wiedział i respektował we mnie. W przeciwnym wypadku moje kontakty z innymi ludźmi zaczną opierać się na grze domysłów i niedopowiedzeń. A to z kolei prowadzi do rozczarowań i bolesnych konfliktów.

4.2.2. Błędne sposoby komunikowania o samym sobie

4.2.2.1. Komunikacja pośrednia

Pierwszym warunkiem dojrzałego informowania partnera na temat własnej rzeczywistości jest więc uświadomienie sobie, jak potrzebna i cenna jest zdolność mówienia o sobie do innych ludzi. Chodzi tutaj zwłaszcza o tych, którzy są mi bliscy i którzy odgrywają ważną rolę w moim życiu. Sama jednak świadomość, że warto informować partnerów o własnych myślach, przeżyciach czy potrzebach, nie wystarcza, by czynić to w sposób właściwy i dojrzały. Prawidłowe ukazywanie innym samego siebie jest sztuką wyjątkowo trudną i wymagającą spełnienia wielu warunków. Aby uczyć się tej sztuki, warto na początek uświadomić sobie typowe i bardzo częste błędy w tym względzie.

Pierwszym z błędnych sposobów wypowiadania się na własny temat jest KOMUNIKACJA POŚREDNIA. Oznacza ona sytuację, w której mówiący pragnie powiedzieć coś partnerowi o samym sobie, ale nie czyni tego wprost. Partner może wtedy po prostu nie zrozumieć o co chodzi mówiącemu. Popatrzmy na przykłady.

Oto dwie osoby jadą samochodem. Kierowca prowadzi pojazd bardzo szybko. Pasażer boi się takiej jazdy ale z jakichś względów nie mówi o tym wprost, np. dlatego, że wstydzi się, nie ma odwagi mówić o tym co czuje albo sądzi, iż nie ma prawa mówić innym o własnych przeżyciach i potrzebach. W powyższej sytuacji pasażer może więc zwrócić się do kierowcy w sposób pośredni. Na przykład: „Tak szybka jazda jest niebezpieczna”. Na co może usłyszeć w odpowiedzi: „Jestem przyzwyczajony jeździć szybko i nigdy nie miałem wypadku”. Pasażer nie powiedział wprost o swoich przeżyciach i w związku z tym nie został zrozumiany ani uszanowany przez kierowcę. Powinien mieć jednak o to żal do samego siebie. Zupełnie inaczej mogłaby wyglądać ta sama sytuacja, gdyby pasażer poinformował bezpośrednio kierowcę o swoim lęku. Kierowca stanąłby wtedy w obliczu konkretnej osoby i jej przeżyć a nie mógłby już odwołać się do teoretycznej dyskusji na temat bezpieczeństwa jazdy.

Popatrzmy na drugi przykład. Para małżonków została zaproszona na imieniny do znajomych. W czasie imieninowej kolacji żona rozmawiała z innymi gośćmi, nie zwracając się ani razu do męża. W tej sytuacji mężowi było bardzo przykro. Uważał, że żona go ignoruje i nie szanuje. Wracając do domu postanowił powiedzieć jej o swoich przeżyciach, ale nie uczynił tego wprost. Zastosował komunikację pośrednią: „Uważam, że to świadczy o braku dobrego wychowania, gdy kobieta rozmawia z innymi mężczyznami a ignoruje własnego męża”. Żona może wtedy zareagować np. tak: „Mylisz się, bo właśnie ostatnio czytałam artykuł na ten temat w moim ulubionym czasopiśmie. Wynika z niego, że takie właśnie zachowanie świadczy o kulturze bycia i nowoczesności kobiety.”

Powyższe przykłady wyjaśniają, dlaczego komunikacja pośrednia jest niewłaści-

wa. Sprawia ona, że wprowadzamy w błąd partnera i prowokujemy go do dyskusji teoretycznych, gdy w rzeczywistości chodzi nam o własne przeżycia. Jakże inaczej mogłaby się potoczyć cytowana powyżej rozmowa, gdyby mąż powiedział żonie bezpośrednio: „Jest mi przykro, gdy ty w czasie przyjęcia rozmawiasz z innymi a do mnie nie zwrócisz się nawet raz. Bardzo proszę, byś następnym razem wzięła pod uwagę, że ja tak to właśnie przeżywam.”

W obliczu takiej wypowiedzi partner ma szansę precyzyjnie zrozumieć sytuację mówiącego i nie grozi już obu stronom bezużyteczna dyskusja teoretyczna. Istnieje też większe prawdopodobieństwo, iż partner łatwiej weźmie pod uwagę i uszanuje przeżycia mówiącego niż jego teoretyczne poglądy na jakiś temat. Jeśli dla przykładu, ktoś lubi żartować z drugiej osoby a ta cierpi z tego powodu lecz broni się apelowaniem do ogólnych zasad („należy śmiać się z samych siebie a nie z innych”), to raczej nie osiągnie zamierzonego celu. Lecz jeśli powie bezpośrednio i po prostu: „Przykro mi, że kpisz sobie ze mnie i proszę cię o zmianę zachowania”, to znacznie rosną szanse, iż partner to uwzględni i zmieni swoje postępowanie.

Jeśli przyjrzymy się naszym sposobom mówienia innym ludziom o nas samych, to odkryjemy jak często posługujemy się komunikacją pośrednią, ponosząc negatywne konsekwencje, o których mowa powyżej. Komunikacja pośrednia ma miejsce zwłaszcza wtedy, gdy w grę wchodzi nasze przeżycia i emocje. Oznacza to, że łatwiej jest nam mówić wprost o tym, co myślimy niż o tym, co odczuwamy. Zjawisko to nie jest przypadkowe. Wynika ono z faktu, że mówiąc o naszych myślach i przekonaniach odsłaniamy się i ryzykujemy znacznie mniej niż wtedy, gdy mówimy o naszych przeżyciach i emocjach. Mniej boli, gdy partner nie uszanuje mojego zdania niż wtedy, gdy nie szanuje moich przeżyć. Kiedy ktoś wypowiada swoje opinie np. na temat ekonomii, polityki, sportu czy czegokolwiek innego i okazuje się, że partner ma inne zdanie, to zwykle mówiący nie przeżywa nic szczególnie bolesnego. Jeśli jednak ktoś powie np.: „bardzo się tobą cieszę” a partner odpowie: „jest mi to obojętne”, to taka sytuacja zwykle bardzo boli. Jeszcze bardziej bolesna byłaby jednak sytuacja człowieka, który nikomu nie ma odwagi powiedzieć o swoich przeżyciach. Mówienie o sobie zawsze wiąże się z jakimś stopniem ryzyka lecz alternatywą są nieporozumienia i samotność.

4.2.2.2. Komunikacja anonimowa

Przyjrzymy się teraz drugiemu typowemu błędowi w komunikowaniu na temat samego siebie. Chodzi mianowicie o wypowiedzi, w których mówiący pragnie zakomunikować coś o samym sobie ale czyni to poprzez wypowiedzi ogólne i nie sformułowane w pierwszej osobie liczby pojedynczej. Popatrzmy znowu na przykłady.

Pewien student ma zdawać egzamin, którego się boi. Opowiada o tym swoim kolegom, mówiąc; „Wiadomo, że każdy człowiek boi się egzaminu” Tego typu wypowiedź jest podwójnie błędna. Po pierwsze, zawiera ona błędne uogólnienie: otóż nie każdy student boi się egzaminu. Po drugie, wbrew własnej wypowiedzi mówiącemu nie chodzi o to, co przeżywają inni lecz o to, co przeżywa on sam.

Inny przykład: oto ktoś postąpił niewłaściwie wobec współmałżonka. Chcąc się przyznać do błędu i przeprosić, mówi: „Każdemu człowiekowi może zdarzyć się, że popełni błąd.” Także tutaj mamy do czynienia z wypowiedzią ogólną zamiast wypowiedzi na temat samego siebie. Tego typu sposób komunikowania jest błędny, gdyż mówiący nie informuje bezpośrednio i wyraźnie współmałżonka, iż uznaje swój błąd

i pragnie zań przeprosić. Co więcej, współmałżonek może potraktować tego typu wypowiedź ogólną nie jako wyraz skruchy ze strony partnera lecz jako próbę usprawiedliwiania się („każdy błądzi”). A to może prowadzić do eskalacji konfliktu.

Posługując się wypowiedziami ogólnymi typu: „każdemu może się to zdarzyć”, „człowiek jest omylny”, „człowiek boi się śmierci”, itp. nie informujemy partnera bezpośrednio o sobie mimo, iż to właśnie mamy na myśli. Nasze wypowiedzi okazują się zatem wieloznaczne lub nieczytelne a przez to bardzo utrudniają wzajemne rozumienie się i harmonijne więzi.

4.3. Asertywne sposoby komunikowania o samym sobie

Przyjrzyjmy się teraz zasadom prawidłowego informowania partnera o nas samych. Właściwie sformułowane mówienie o sobie musi spełniać kilka podstawowych warunków. Po pierwsze, powinno być wyrażone w pierwszej osobie liczby pojedynczej, np. „uznaje, że źle postąpiłem i przepraszam cię.” Gdy ktoś unika tego typu sformułowań o sobie wypowiedzianych w pierwszej osobie, ten nie jest zdolny do prawidłowego wyrażania własnych myśli i przeżyć.

Po drugie, informując partnera o naszych przekonaniach czy przeżyciach, warto powiedzieć o okolicznościach czy motywach, które wpływają na to, co się w nas dzieje. Wtedy słuchaczowi będzie łatwiej nas zrozumieć i uszanować nasz subiektywny sposób patrzenia i odczuwania. Oto przykłady prawidłowych wypowiedzi w tym względzie: „trudno mi ostatnio uwierzyć w przyjaźń, gdyż poczułem się skrzywdzony przez bliskie mi osoby; przeżywam lęk i zawstydzenie za każdym razem, gdy muszę komuś zwrócić uwagę; sądzę, że masz do mnie żal, bo mówisz do mnie innym głosem niż zwykle.”

Po trzecie, należy brać odpowiedzialność za myśli i emocje, o których mówimy partnerowi. Trzeba więc tak formułować wypowiedzi na własny temat, aby dla słuchacza było oczywiste, iż mówię o moich sposobach myślenia i przeżywania oraz biorę za nie odpowiedzialność. Jest to łatwiejsze, gdy chodzi o wypowiadanie własnych przekonań. Czasami nawet z naciskiem stwierdzamy, że takie oto są nasze poglądy, że one nas charakteryzują i że bierzemy za nie odpowiedzialność. Trudności pojawiają się zwykle wtedy, gdy zaczynamy mówić o naszych emocjach i przeżyciach. Zdarzają się w takich sytuacjach wypowiedzi typu: „Bardzo mnie zdenerwowałeś, ponieważ mówiliś do mnie podniesionym głosem”

Takim zdaniem mówiący informuje wprawdzie partnera o przeżywanych emocjach lecz odpowiedzialnością za nie obarcza nie samego siebie lecz drugą osobę. Spotka się to zwykle z jej protestem i postawą obronną, gdyż w rzeczywistości partner odpowiada jedynie za swoje zachowanie wobec mnie ale nie za moje reakcje na jego zachowanie. Reakcje te są moją cechą psychiczną. Z tego właśnie względu każdy z nas reaguje inaczej na takie same zachowania drugiego człowieka. Gdy np. mówi ktoś podniesionym głosem, to niektórzy ludzie reagują na to zdenerwowaniem, inni współczuciem, jeszcze inni obojętnością, niepokojem, rozgoryczeniem, lękiem, itd.

Moje reakcje emocjonalne nie są zatem oczywistym i nieuchronnym skutkiem zachowania drugiej osoby lecz określają mój sposób przeżywania określonych zachowań czy postaw partnera. Z tego względu prawidłowa wypowiedź na temat własnych przeżyć powinna w sposób jednoznaczny świadczyć, że biorę odpowiedzialność nie tylko za moje poglądy lecz także za moje przeżycia i reakcje emocjonalne. W

cytowanym powyżej przykładzie prawidłowa reakcja mogłaby przybrać np. taką formę: „kiedy mówisz do mnie podniesionym głosem, to ja się denerwuję i czuję żal do ciebie.”

W takiej sytuacji mówiący ma prawo skierować apel, prośbę czy wręcz żądanie pod adresem krzykliwego partnera. Może np. powiedzieć: „bardzo proszę, abyś mówił do mnie ciszej, gdyż w przeciwnym razie przestanę z tobą rozmawiać. Nie potrafię się skupić i rzeczowo rozmawiać, gdy ktoś mówi do mnie podniesionym głosem” Taka wypowiedź jest prawidłowa, gdyż mówiący wyraża się krytycznie o zachowaniu partnera (ma do tego prawo) ale nie obwinia go za własne sposoby reagowania na tego typu niepożądane zachowanie. Gdy zatem wypowiadamy się na własny temat w taki sposób, iż wyraźnie uznajemy naszą odpowiedzialność za własne poglądy i przeżycia, to rośnie szansa na autentyczne i dojrzałe porozumienie się z innymi ludźmi.

Opisywana tutaj umiejętność prawidłowego informowania innych o nas samych nazywa się asertywnością. Asertywność co jednak coś więcej niż tylko sztuka mówienia o samym sobie do innych ludzi. To najpierw określona filozofia życia oraz wynikający z niej sposób interpretowania ludzkiej intersubiektywności, czyli istoty dojrzałego kontaktowania się z drugim człowiekiem. Asertywność wynika ostatecznie z przekonania, iż jest możliwy kontakt między ludźmi oparty na szczerości, na wzajemnym informowaniu się o własnych przeżyciach i potrzebach, dążąc do respektowania w jednakowym stopniu praw oraz odrębności własnej i drugiego człowieka.

w konsekwencji asertywność opiera się na przyznaniu każdemu człowiekowi prawa do zachowania swej niepowtarzalności i na założeniu, że inni ludzie są zdolni uszanować jego odrębność, gdy on sam stworzy im szansę, aby mogli go poznać i zrozumieć. Innymi słowy podstawą asertywności jest przekonanie, że harmonijne więzi między ludźmi wymagają dobrego przepływu informacji między nimi.

U samych podstaw asertywności stoi zatem założenie, że to sam zainteresowany ma obowiązek informować innych ludzi o swoich sposobach myślenia i przeżywania, o swoich potrzebach i pragnieniach, o tym, co jest dla niego dobre a także o tym, czego sobie nie życzy. O wszystkim więc, co chcę, by partner we mnie rozumiał i uszanował, ja sam mam obowiązek mu powiedzieć. Dopiero wtedy mogę oczekiwać od niego zrozumienia oraz uszanowania mojej odrębności i niepowtarzalności. Potrzeba i celowość mówienia partnerowi o samym sobie wynika zatem z uznania zasady, iż nie mam prawa wymagać, aby drugi człowiek domyślał się, co dzieje się w moim wnętrzu. Ja sam biorę na siebie obowiązek poinformowania go o przekonaniach, przeżyciach i potrzebach, by dać mu szansę na respektowanie mojej odrębności oraz mojej specyficznej sytuacji.

Z natury rzeczy asertywność osiąga pełnię swej skuteczności i wartości jedynie w kontekście wzajemności i równości praw. Oznacza to, że także drugi człowiek powinien mnie informować o swoich myślach, przeżyciach i potrzebach, abym miał szansę go rozumieć i uszanować. Nie powinien więc oczekiwać, że sam się domyślę jego potrzeb i ewentualnych postulatów pod moim adresem. Z mojej strony przyznaję drugiemu człowiekowi prawo do odrębnych przekonań, przeżyć i potrzeb. Przyznaję mu też prawo, by kierował do mnie wszelkie swoje prośby czy oczekiwania, byle on z kolei dawał mi prawo powiedzenia: „nie”. Dokładnie tak, jak ja sam przyznaję jemu prawo powiedzenia: „nie” w odniesieniu do moich próśb czy postulatów pod jego adresem.

Wszystko, co powiedziałem powyżej, prowadzi do wniosku, iż każdy z nas powi-

nien uczyć się szczerego informowania partnerów o samym sobie, o własnych przeżyciach i potrzebach, bez popadania przez to w lęk, zawstydzenie czy poczucie winy. Oczywiście stopień asertywności powinien być dostosowany do rodzaju więzi. Jest rzeczą zrozumiałą, że nie można być w takim samym stopniu otwartym, szczerym i spontanicznym wobec sprzedawcy w sklepie jak np. wobec rodziców czy przyjaciół. Zakres i stopień asertywności powinien zatem wzrastać tym bardziej, im bardziej jest dla nas istotny i ważny kontakt z daną osobą. Potrzeba asertywności - podobnie jak wcześniej omawianej empatii - odnosi się w najbardziej do tych więzi, które, które w szczególnie sposób decydują o jakości naszego życia.

W praktyce asertywność oznacza umiejętność szczerego, precyzyjnego, stanowczego wyrażania siebie: własnych opinii, przekonań, uczuć, przeżyć, własnych potrzeb i pragnień w kontakcie z drugim człowiekiem. Przeciwnością asertywności jest zarówno agresywna obrona własnych praw i własnej odrębności kosztem drugiego człowieka, jak i bierna uległość oraz nadmierne respektowanie innych ludzi własnym kosztem.

Aby w sposób dojrzały mówić o sobie, nie wystarczy więc szczerze informować partnera o własnych przekonaniach czy przeżyciach. Istotny jest tu także SPOSÓB takiego informowania. Należy to czynić w taki sposób, który ułatwia nie tylko wzajemną szczerotę i otwartość lecz także wzajemny szacunek, zaufanie i życzliwe respektowanie odrębności partnera. Tylko w takim kontekście szczerota i otwartość nie wiąże się z lękiem, niepokojem czy niepewnością lecz umacnia pozytywną więź oraz poczucie wzajemnego bezpieczeństwa. Wtedy partnerzy nie tylko stają się bardziej świadomi tego, co przeżywa czy czego pragnie druga strona ale są także bardziej skłonni to uszanować i uwzględnić we własnym postępowaniu.

Dla przykładu, jeśli mąż nadużywa alkoholu, to żona powinna mówić mu szczerze i jednocześnie taktownie o WŁASNYCH PRZEŻYCIACH I PRAGNIENIACH, np. o własnych lękach, niepokojach, zawstydzeniu czy żalu, który rodzi się pod wpływem zachowań męża. Wtedy pijący nie ma możliwości twierdzenia, iż jego picie nie sprawia nikomu problemu. Nie może przecież zanegować tego, co najbliżsi czują czy czego pragną. Gdyby natomiast żona mówiła o własnych przeżyciach z agresywnością wobec męża lub gdyby go zaczęła osądzać, twierdząc np., że jest alkoholikiem czy że kieruje się złą wolą, to mąż będzie raczej skłonny do obrony samego siebie niż do respektowania przeżyć żony. A obronić będzie mu się dosyć łatwo. Stwierdzi np., iż jest nieprawdą to, co zarzuca mu żona. Zawsze bowiem dany człowiek może powiedzieć, iż wie lepiej od innych, co przeżywa, jakimi kieruje się motywami czy w jakim jest stanie. Potrafi tak twierdzić także wtedy, gdy nie jest to prawdą.

Kiedy więc pojawiają się problemy między ludźmi, to największą szansę na osiągnięcie upragnionych zmian daje asertywne informowanie partnera o własnych odczuciach i potrzebach w danej sytuacji. Dopóki bowiem skupiamy się na ocenie zachowań drugiego człowieka, to zawsze może on powiedzieć, iż uważa swoje postępowanie za słuszne. Gdy natomiast powiemy mu szczerze i taktownie, że cierpimy z powodu jego zachowań, to partner nie może zanegować naszych przeżyć.

Przyjrzyjmy się kolejnym zasadom asertywnego mówienia o sobie. Zaczniemy od stwierdzenia, że powinniśmy informować naszych partnerów zarówno o tym, co myślimy jak i o tym, co przeżywamy, a więc o naszych emocjach i odczuciach. Tylko wtedy będą mieli szansę, by rozumieć nas w pełni. Zatrzymajmy się najpierw na zasadach dotyczących informowania innych ludzi o naszych myślach, przekonaniach i poglą-

dach, gdyż wyrażanie naszych uczuć i emocji okazuje się umiejętnością znacznie trudniejszą.

Zwykle najłatwiej jest nam wypowiadać się o naszych zainteresowaniach, o naszych ogólnych poglądach na świat i życie, o naszej wiedzy zawodowej. A więc o tych myślach czy przekonaniach, które nie dotyczą spraw bardziej osobistych czy intymnych. Większe trudności może nam sprawić mówienie o tym, co bezpośrednio dotyczy nas i naszych partnerów, a więc wypowiadanie się np. na temat sposobów wzajemnego odnoszenia się do siebie czy też na temat naszych potrzeb i oczekiwań.

Jeszcze większych trudności w komunikowaniu doświadczamy zwykle wtedy, gdy pojawiają się między nami różnice zdań, gdy w czymś się z naszymi partnerami nie zgadzamy, gdy doświadczamy jakichś nieporozumień. Trudności w mówieniu o takich sprawach są czymś naturalnym i zrozumiałym. Warto jednak zdobywać się na odwagę szczerego informowania partnera o naszych doświadczeniach i sposobach widzenia naszej wzajemnej relacji, gdyż taka otwartość stwarza największe szanse na pokonanie pojawiających się problemów czy napięć. Warto też czynić to od razu, gdy tylko zauważymy trudności czy nieporozumienia w kontakcie z drugim człowiekiem. W przeciwnym razie nasze milczenie w tych sprawach wprowadzałoby partnera w błąd. Ponadto odkładanie na później informowania drugiej osoby o zauważonych trudnościach we wzajemnym kontakcie może prowadzić do powiększania się problemów i urazów a wtedy znacznie trudniej będzie o tym mówić i szukać rozsądnych rozwiązań.

4.3.1. Sztuka asertywnego mówienia: „nie”

Szczególne trudności mamy na ogół z mówieniem: „nie”, gdy partner proponuje nam lub żąda od nas czegoś, czego my sami nie chcemy, z czym się nie zgadzamy. Chodzi tutaj oczywiście tylko o te sytuacje, w których mamy prawo powiedzieć: „nie”, gdyż nie dotyczą one naszych zobowiązań czy powinności wynikających z zasad moralnych albo z określonych więzi, np. rodzinnych lub zawodowych. Stoimy zatem w obliczu sytuacji, w której mamy odmienne zdanie niż partner i mamy pełne prawo, by mu odpowiedzieć: „nie”, a mimo to czynimy to z trudnością albo w ogóle rezygnujemy z wypowiedzenia i obrony własnego zdania.

Zauważmy, że małe dzieci bardzo łatwo mówią: „nie” W pewnym okresie rozwoju „nie” zaczyna być nawet ich ulubionym słowem. Reagują sprzeciwem na wszelkie polecenia, propozycje czy inicjatywy ze strony innych, zwłaszcza dorosłych. My wszyscy byliśmy w jakimś stopniu tak reagującymi dziećmi (choć nie wszyscy o tym pamiętamy). W miarę rozwoju odkrywamy nasze powinności oraz uczymy się coraz bardziej respektować przeżycia i pragnienia innych osób a nie tylko nasze własne odczucia czy chęci. Coraz więc częściej mówimy: „tak” na ich propozycje czy inicjatywy. Czasem także wtedy, gdy w rzeczywistości chcielibyśmy powiedzieć: „nie” Przed udzieleniem odmowy powstrzymuje nas np. zawstydzenie albo lęk o to, jak zareaguje na to partner. Nie mówimy wtedy szczerze o tym, czego my sami chcemy.

W innych wypadkach zdobywamy się na udzielenie odpowiedzi odmownej ale czujemy się zobowiązani do uzasadnienia i jakby usprawiedliwienia naszej decyzji. Tak jak byśmy nie mieli prawa do posiadania odmiennego zdania czy odmiennych potrzeb. Ponadto usprawiedliwiając naszą odmowę, wbrew naszym intencjom i interesom zachęcamy partnera do nalegania, byśmy zmienili zdanie. Często też partnerzy

wykorzystują brak zdecydowania z naszej strony, by nas na różne sposoby obwiniać czy wprost szantażować za próbę odmowy.

Klasyczną ilustracją takiej sytuacji może być częstowanie alkoholem. Jakże wiele osób ma wtedy trudności z powiedzeniem: „nie”, mimo że nie chcą pić alkoholu. Niektórzy w ogóle nie wypowiadają własnego zdania lecz biernie poddają się naciskowi otoczenia i sięgają po alkohol. Inni próbują odmówić, ale czują się zobowiązani do „usprawiedliwienia” swojej decyzji, tak jakby picie alkoholu było ich obowiązkiem. To z kolei prowokuje partnerów do jeszcze intensywniejszego nalegania. Dojrzała i skuteczna postawa oznacza więc szczere ale jednocześnie stanowcze i spokojne informowanie partnera o własnych przekonaniach, postawach czy decyzjach. W cytowanym powyżej kontekście można ograniczyć się do stwierdzenia: „dziękuję, nie piję”. Gdy ktoś mimo to nalega, można powtórzyć raz jeszcze to samo i ewentualnie dodać: „nie potrzebuję alkoholu, żeby się cieszyć czy świętować.”

W obecnym kontekście społecznym stajemy coraz częściej wobec sytuacji, w których nie tylko naszym prawem ale wręcz obowiązkiem jest powiedzenie: „nie”. Dotyczy to na przykład młodzieży, której rówieśnicy a czasem także dorośli proponują alkohol, papierosy, niemoralne filmy, lektury czy zachowania. Stawką jest nieraz jakość życia i więzi z innymi. Naszym stanowczym i spokojnym „nie” możemy ochronić wtedy samych siebie a jednocześnie możemy pomóc tym, którzy z różnych względów nie potrafią skutecznie i stanowczo bronić własnych wartości i przekonań w obliczu negatywnej presji środowiska.

4.3.2. *Asertywne wyrażanie emocji*

Adekwatne komunikowanie na temat samego siebie nie ogranicza się jedynie do informowania partnera o naszych poglądach, przekonaniach czy decyzjach. Tego typu komunikacja mogłaby być uzasadniona i wystarczająca co najwyżej w powierzchownych i krótkotrwałych kontaktach typu: robienie zakupów, przypadkowa rozmowa w środkach komunikacji, kontakt z anonimową grupą. Mówienie wyłącznie o naszych poglądach i przekonaniach byłoby natomiast zupełnie niewystarczające np. w kręgu rodziny czy przyjaciół. W kontakcie z najbliższymi nam osobami bardzo cenne i zwykle konieczne jest przekazywanie także informacji „emocjonalnych”, a więc informacji na temat naszych odczuć, przeżyć czy doznań. W przeciwnym wypadku nasz kontakt z innymi ludźmi byłby bardzo ubogi, powierzchowny a czasem wręcz niepokojący i bolesny.

Wyobraźmy sobie dla przykładu męża, który nigdy nie mówi do żony o tym, co przeżywa. W takiej sytuacji żona będzie miała trudności, by wczuć się w jego przeżycia i by je uszanować. Będzie też zwykle cierpiała z powodu milczenia męża w tym względzie. Może interpretować jego milczenie jako brak zaufania do niej a nawet jako brak miłości. Kontakt, w którym partnerzy nie mówią o swoich przeżyciach emocjonalnych i uczuciach, staje się kontaktem powierzchownym i zwykle obronnym. Jeśli dzieje się tak w kręgu rodzinnym, to mamy do czynienia z kryzysem więzi i zaufania. Nie zawsze jednak jest to rezultat złej woli. Niektórzy ludzie mają bowiem trudności w mówieniu komukolwiek o swoich przeżyciach i uczuciach, np. na skutek trudności czy zablokowań związanych z wcześniejszymi bolesnymi doświadczeniami w tym względzie. Niezależnie jednak od przyczyn, brak komunikacji emocjonalnej stanowi zawsze zubożenie więzi z innymi ludźmi i w perspektywie grozi jej pełnym zani-

kiem.

Powinniśmy więc zwłaszcza w kręgu rodziny i przyjaciół mówić nie tylko o naszych przekonaniach i myślach ale także o naszych odczuciach i przeżyciach. Chodzi tutaj o informowanie partnerów zarówno o emocjach przyjemnych i radosnych jak również o tych, które są bolesne czy niepokojące. Przypatrzmy się najpierw zasadom dojrzałego wyrażania tych przeżyć, które są dla nas przyjemne i radosne.

Na pierwszy rzut oka mogłoby się wydawać, że informowanie partnerów o takich właśnie przeżyciach jest znacznie łatwiejsze niż mówienie im o naszych doznaniach bolesnych czy nieprzyjemnych. Klasyk psychologii - Zygmunt Freud był o tym przekonany. Sądził, iż człowiek ukrywa - nawet przed samym sobą - jedynie te przeżycia i emocje, których się boi, wstydzi, które go niepokoją, które są bolesne, agresywne. Pół wieku później inny klasyk psychologii - Carl Rogers - odkrył ze zdumieniem, że ludzie w drugiej połowie XX-tego wieku często wstydzą się wypowiedzania emocji przyjemnych i pozytywnych: typu sympatii, życzliwości, wzruszenia, itp. Wiele osób potrafi łatwiej wypowiedzieć swoją agresję, rozgoryczenie czy złość wobec drugiego człowieka niż powiedzieć mu o tym, że go cenią, że się nim cieszą, że są wzruszeni, itp.

Zapytani wprost, dlaczego nie mówią innym, nawet najbliższym, o tego typu przeżyciach, znajdują zwykle wiele argumentów na usprawiedliwienie takiej postawy. Klasyycznym argumentem jest twierdzenie, że przecież najbliżsi i tak o tym wiedzą. Tymczasem usłyszenie od kogoś bliskiego i ważnego, że nas kocha, że nas ceni czy że cieszy się nami, jest dla każdego doświadczeniem cennym i umacniającym. Także wtedy, gdy już o tym wiemy. Tym bardziej wtedy, gdy mamy wątpliwości a te są przecież nieuniknione w życiu każdego człowieka i każdej wspólnoty.

Z tego względu warto, by rodzice wielokrotnie każdego dnia mówili dzieciom o miłości do nich i by wyrażali ją nie tylko słowami lecz również przez uśmiech, gesty czułości, przyjazne zainteresowanie się przeżyciami dziecka. Otrzymywanie tego typu znaków jest też bardzo potrzebne dorastającej młodzieży oraz dorosłym. Wszyscy na tej ziemi ciągle na nowo potrzebujemy znaków potwierdzających miłość i życzliwość innych ludzi wobec nas.

Na ogół zdajemy sobie dobrze z tego sprawę a mimo to mamy trudności z wyrażaniem naszych pozytywnych przeżyć i odczuć w stosunku do innych. Przyczyny są różne. Czasem związane jest to z wychowaniem w rodzinie, w której nie było zwyczajem wyrażania tego typu przeżyć. Czasem boimy się o to, jak zareaguje partner a czasem po prostu nie wiemy, jak wypowiadać to, co czujemy wobec innych ludzi. Oto kilka prostych sposobów wypowiedzania pozytywnych emocji w różnych sytuacjach i rodzajach więzi: jestem ci wdzięczny, że pamiętałeś o mnie; z tobą czuję się bezpieczny; mam do ciebie zaufanie; lubię sposób, w jaki mnie słuchasz; cieszę się tobą; zależy mi na tobie.

Wyrażając innym ludziom tego typu przeżycia, umacniamy ich a także mobilizujemy do tych zachowań, które powodują w nas pozytywne odczucia. Przyczyniamy się przez to do tego, by nasze kontakty były coraz lepsze i by przynosiły satysfakcję obydwu stronom. Wyrażanie innym ludziom naszej miłości, uznania, czułości, zaufania, życzliwości czy sympatii bardzo ułatwia budowanie świata, w którym jest coraz więcej radości, ciepła, nadziei, poczucia bezpieczeństwa, a więc takiego świata, za którym wszyscy tęsknimy.

Każdy z nas tęskni za dobrym samopoczuciem emocjonalnym ale nie możemy uniknąć doświadczania bolesnych przeżyć i stanów. Życie przynosi bowiem bardzo

różne sytuacje i wydarzenia: czasem także te trudne a nawet dramatyczne. Emocje zaś informują nas o tym, co dzieje się w nas samych i w naszym życiu. Jest więc rzeczą zrozumiałą i zupełnie naturalną, że w okolicznościach, które są dla nas trudne czy groźne, przeżywamy smutek, niepokój, rozgoryczenie, lęk, gniew, poczucie krzywdy. W sytuacjach skrajnie trudnych może pojawić się depresja, rozpacz, poczucie wielkiego zagrożenia. Nikomu z nas nie są zaoszczędzone przeżycia bolesne i niepokojące. Nieraz są one wynikiem naszych własnych błędów i słabości. Czasem sygnalizują one krzywdy, które wyrządzają nam inni ludzie. Innym jeszcze razem przeżywamy smutek czy ból ze względu na bolesne wydarzenia losowe, których nikt nie zawiñił.

Niektórzy ludzie sądzą, że człowiek dojrzały i mocny nie powinien przeżywać określonych stanów emocjonalnych, np. lęku, niepokoju, gniewu. Jest to błędne przekonanie, gdyż codzienność przynosi nam sytuacje, w których lęk, niepokój czy gniew jest reakcją zdrową i uzasadnioną. Takie stany przeżywał także sam Jezus Chrystus. W obliczu sprzedających w świątyni odczuwał gniew a w obliczu śmierci przeżywał silny lęk i ból osamotnienia. Mamy więc prawo odczuwać także bolesne przeżycia i emocje, bo są one po prostu informacją o tym, co się dzieje w nas samych i w naszych kontaktach z innymi ludźmi. Takie informacje - chociaż przykre - są czymś dobrym, bo dają nam szansę, by dostrzec pojawiające się problemy i by je rozwiązywać. Byłoby oczywiście źle, gdyby emocje nie tylko nas informowały lecz także nami rządziły. W naszym postępowaniu powinniśmy się bowiem kierować miłością i odpowiedzialnością a nie emocjami. Sama natomiast świadomość bolesnych emocji jest czymś dobrym i potrzebnym, bo dostarcza nam konkretnych informacji o naszym aktualnym położeniu.

Przykre i bolesne emocje są zatem prawidłową i spontaniczną reakcją ludzkiego organizmu w obliczu sytuacji trudnych i stresujących. Mimo to wielu ludziom kojarzą się one zawsze z winą, słabością, zawstydzeniem. Czasami więc nie mówią nawet samym sobie o bolesnych przeżyciach, których doświadczają w określonej sytuacji. Tym bardziej nie mówią o tym innym ludziom. Nakładają maskę zadowolenia, spokoju, radości także wtedy, gdy w środku zbiera im się na płacz. Często rodzice zakazują wręcz małym dzieciom wyrażania bolesnych przeżyć. Mówią im np.: nie bądź smutny!

W ten sposób dzieci oduczają się wyrażania tego, co naprawdę czują. Tym bardziej będą mieli trudności z wyrażaniem uczuć jako dorośli. Prowadzi to do rosnącego poczucia osamotnienia, izolacji, niezrozumienia ze strony innych. Tymczasem bolesne emocje kumulują się, stają się coraz bardziej intensywne aż może to doprowadzić do gwałtownego wybuchu, np. w postaci niekontrolowanego gniewu lub zaburzeń psychicznych.

Nic więc dziwnego, że w cywilizacji europejskiej, która niemal przymusza do ukrywania bolesnych przeżyć i stanów emocjonalnych, coraz więcej ludzi odczuwa samotność, skarży się na powierzchowność kontaktu nawet z najbliższymi, przeżywa zaburzenia psychiczne. Wielu wypowiada bolesne przeżycia tylko pośrednio, na przykład somatyzując problemy psychiczne, sięgając po narkotyki, nadużywając alkoholu, uzależniając się od leków psychotropowych, itp.

Obecną sytuację oddaje dobrze scena z australijskiego filmu pt. „Krokodyl Dundee”. Bohaterem filmu jest człowiek z puszczy australijskiej, który trafia do Nowego Jorku i poznaje tu współczesną cywilizację. Któregoś dnia zostaje zaproszony na uroczyste przyjęcie. Jedną z kobiet żegna się przed czasem z pozostałymi gośćmi tłumacząc, że musi iść do pracy.

cząc, że ma spotkanie z psychologiem. Australijczyk nie rozumie tego słowa więc pyta: „co to znaczy psycholog?” Ktoś z obecnych odpowiada mu: „psycholog to taki człowiek, do którego idziemy, aby się zwierzyć z naszych problemów i bolesnych przeżyć.” Zdumiony cudzoziemiec odpowiedział wtedy: „Już rozumiem co to znaczy psycholog. Ale my w puszczy nie potrzebujemy psychologów. Gdy mamy problemy i bolesne przeżycia to idziemy do przyjaciół.”

Ta scena filmowa wypowiada gorzką prawdę o naszej cywilizacji. Okazuje się, że wielu ludziom łatwiej jest zwrócić się do obcego człowieka z własnymi problemami niż powiedzieć swoim najbliższym, że nas coś niepokoi, że cierpimy, że przeżywamy lęk, gniew, rozgoryczenie, smutek, żal, niepewność, że jest w nas przygnębienie, poczucie osamotnienia czy bezsilności. Jeśli tak się dzieje to znaczy, że nawet wśród najbliższych nie czujemy się wystarczająco bezpieczni, że nie mamy do siebie nawzajem zaufania albo z jakichś względów nie wierzymy, że najbliżsi potrafią nas wysłuchać, uszanować, wesprzeć. W społeczeństwach, w których gwałtownie spada liczba przyjaciół i powiększa się kryzys rodziny, musi równie gwałtownie rosnąć liczba psychologów. Statystyki w tym względzie są bardzo wymowne. W 1994 roku w samej tylko Europie Zachodniej udzielono w sumie 245 milionów porad psychologicznych.

Próbujmy zatem zdobywać się na więcej odwagi w wyrażaniu bolesnych emocji oraz na większe zaufanie wobec swoich bliskich. Wtedy także innym łatwiej będzie o większą otwartość i spontaniczność w mówieniu o własnych przeżyciach. W tym sensie prawidłowo funkcjonujące są właśnie te rodziny, w których można usłyszeć wypowiedzi typu: „niepokoję się dzisiaj; jestem w rozterce; smutno mi; boję się; wstydę się; obawiam się, że sobie nie poradzę; jest mi ciężko; nie ufam samemu sobie.” Takie i podobne wypowiedzi dotyczą trudnych i bolesnych przeżyć ale występują one przecież w życiu każdego człowieka. Dramat zaczyna się zwykle tam, gdy ktoś zostaje sam na sam z tego typu doświadczeniami właśnie wtedy, gdy najbardziej potrzebuje bliskości i wsparcia najbliższych.

Z tego względu ten, kto nie potrafi czy lęka się mówić innym o własnych sposobach myślenia i przeżywania, o własnych potrzebach i odczuciach, o własnych doświadczeniach i pragnieniach, lękach i nadziejach będzie miał poważne trudności w kontaktach z innymi ludźmi. W najlepszym wypadku jego milczenie będzie prowokowało innych do snucia domysłów a kontakty oparte na domysłach są powierzchowne i niebezpieczne. W najgorszym zaś wypadku takie milczenie może doprowadzić do poczucia samotności czy odrzucenia u danego człowieka a jednocześnie do rozgoryczenia i żalu ze strony jego najbliższego środowiska. Jeśli bowiem ktoś nie mówi o tym, co myśli i przeżywa, to najbliżsi interpretują zwykle takie zachowanie jako przejaw nieufności i dystansowania się od nich. W takiej sytuacji cierpią obie strony.

Jakże z kolei szczęśliwi są ci, którzy chcą i potrafią dzielić się w kręgu bliskich czy przyjaciół światem swoich myśli, przeżyć, nadziei i lęków, potrzeb i oczekiwań. Ludzie z ich otoczenia mają wtedy szansę, by ich lepiej rozumieć, uszanować w ich odrębności a także udzielić wsparcia dostosowanego do ich niepowtarzalnej sytuacji. Ponadto mówienie innym ludziom o własnych sposobach myślenia i przeżywania jest bardzo konkretnym i wymownym sposobem okazania im miłości i zaufania. Sprawia, że także oni stają się coraz bardziej skłonni, by mówić do nas o tym, co dzieje się w ich wnętrzu. W takiej sytuacji pogłębia się wzajemna więź przyjaźni i zaufania a także rośnie poczucie wzajemnego bezpieczeństwa, co jest wyjątkowo cenne i potrzebne w naszych czasach.

4.3.3. Podstawowe warunki komunikowania asertywnego

Nie wystarczy samo zrozumienie potrzeby asertywnego komunikowania czy dobre chęci w tym względzie, aby w sposób dojrzały i adekwatny informować partnera o świecie, który nosimy w naszym wnętrzu. Istnieją bowiem pewne warunki, które koniecznie trzeba spełnić, aby mieć szansę na tego typu mówienie o sobie.

Pierwszym z takich warunków jest ADEKWATNA ŚWIADOMOŚĆ WŁASNYCH SPOSOBÓW MYŚLENIA I PRZEŻYWANIA. Nie możemy przecież powiedzieć innym o tych naszych myślach i przeżyciach, których my sami nie jesteśmy w pełni świadomi. Być może zaskoczy kogoś to stwierdzenie, gdyż sugeruje, iż dany człowiek może nie być w pełni świadomy tego, co sam myśli i przeżywa. Jest to jednak zjawisko nie tylko możliwe ale nawet powszechne. Nikt z nas nie jest w pełni świadomy własnych sposobów myślenia. Form takiej nieświadomości może być bardzo wiele. W wypadku znacznego obszaru nieświadomości psychicznej dany człowiek NIE OD-RÓŻNIA rzeczywistości zewnętrznej od własnych przekonań na jej temat. Nie zdaje sobie wtedy sprawy, że to co myśli nie jest opisem lecz oceną rzeczywistości. Nie jest dostatecznie świadomy, że posiada własny, niepowtarzalny sposób myślenia i patrzenia na rzeczywistość. Łatwo wtedy o SUBIEKTYWNE PRZEKONANIA CZY ZAŁOŻENIA, Z KTÓRYCH DANY CZŁOWIEK NIE ZDAJE SOBIE SPRAWY.

Przykładem ograniczonej świadomości jest sytuacja, w której ktoś sądzi, że inni mają obowiązek domyślać się tego, co on przeżywa i czego pragnie. Taki człowiek jest wprawdzie świadomy swoich wymagań wobec innych lecz nie jest świadomy, że wymagania te wynikają z jego subiektywnych założeń, które są błędne i o których inni nie wiedzą. Będzie więc rozczarowany zachowaniem innych, nie uświadamiając sobie, że przyczyną jego rozczarowań są jego własne błędne czy nierealne oczekiwania. Podobnie, gdy ktoś wyrabia sobie opinię na temat jakiejś osoby, może nie być wystarczająco świadomy, że są to jego przekonania a nie obiektywny opis drugiego człowieka. W konsekwencji nie będzie też dostatecznie świadomy, iż inni ludzie mogą myśleć o tej samej osobie zupełnie inaczej niż on.

Jeszcze częściej spotykamy się z ograniczeniami świadomości, gdy chodzi o myślenie nie o rzeczywistości zewnętrznej czy o innych ludziach lecz o samym sobie. Potrafimy wtedy przekonywać samych siebie o tym wszystkim, o czym chcemy być przekonani mimo, że jest to sprzeczne z oczywistymi faktami. Wszyscy mogą być w takiej sytuacji świadomi, że dany człowiek się ludzi czy oszukuje, tylko sam zainteresowany nie dostrzega tego lub nie chce dostrzegać. Najczęściej człowiek odwołuje się do systemu iluzji i do manipulowania informacjami o własnym życiu po to, aby usprawiedliwić błędne postępowanie.

Klasycznym przykładem jest tu sytuacja ludzi uzależnionych od alkoholu. Mimo wielkich krzywd wyrządzanych sobie i innym przez wiele lat nie zdają sobie oni sprawy, że utracili zdolność panowania nad alkoholem i że jedyną szansą jest dla nich całkowita abstynencja do końca życia. Nie chodzi tu jednak jedynie o tak skrajne sytuacje. Każdy z nas ma pewne ograniczenia świadomości w odniesieniu do niektórych sposobów myślenia o sobie samym i o własnym postępowaniu.

Zwykle jeszcze więcej pola nieświadomości pojawia się w dziedzinie przeżywania emocjonalnego. Wiele osób nie zdaje sobie sprawy, że przeżywa np. lęk, niepokój, napięcie, rozgoryczenie, żal, agresywność czy inne przykre stany emocjonalne. Jak widzimy z przytoczonych tutaj przykładów ograniczenie świadomości występuje szcze-

gólnie często w odniesieniu do tych stanów emocjonalnych, które przeżywane są jako bolesne, wstydlive czy niechciane. Im bardziej dana osoba jest nieświadoma własnych przeżyć i sposobów myślenia, tym więcej trudności sprawia jej asertywne i adekwatne mówienie o sobie do innych osób.

Drugim warunkiem asertywnego mówienia o samym sobie jest KLIMAT PRZYJAŹNI I ZAUFANIA między rozmawiającymi. Oznacza to, że nie jest możliwe otwarte i spontaniczne mówienie o samym sobie i o własnych przeżyciach do osób, których nie znamy dostatecznie, do których nie mamy zaufania czy których się boimy. W negatywnym klimacie międzyosobowym człowiek raczej unika mówienia o samym sobie a jeśli już musi to czynić, to często jest po prostu nieszczerzy, udaje kogoś innego, nakłada oficjalną „maskę”. Jest to zrozumiałe, gdyż w takich wypadkach paraliżuje nas strach, wstyd, niepokój o to jak zareaguje partner, którego życzliwości nie jesteśmy pewni. W tego typu sytuacjach ostrożność w mówieniu o sobie jest nie tylko zrozumiała ale także wskazana. Mówienie o sobie, o własnym świecie wewnętrznym jest darem, poprzez który dana osoba ryzykuje otworzenie się wobec drugiego i może zostać zraniona przez słuchacza, który nie potrafi czy nie chce uszanować takiego daru.

Innymi słowy to, w jaki sposób ktoś mówi o sobie do innej osoby, zależy w dużej mierze od tego NA ILE TA DRUGA OSOBA POTRAFI SŁUCHAĆ Z PRZYJAŹNIĄ I SZACUNKIEM. Słuchając drugiego, nie mogę mu zagwarantować, że będę się z nim we wszystkim zgadzał ale mogę i powinienem zagwarantować, że będę się cierpliwie i życzliwie wsłuchiwał w to, co chce mi powiedzieć i zachowam do niego szacunek. Także wtedy, gdy moje przekonania czy przeżycia są zupełnie inne.

Z powodu nieumiejętności słuchania zdarza się często, że np. młodzi ludzie mówią o wiele więcej znajomym czy rówieśnikom niż własnym rodzicom. Bywa i tak, że rodzice dosłownie, chociaż nieświadomie, BLOKUJĄ wypowiedzi własnych dzieci albo je zniechęcają do mówienia o sobie, reagując np. niecierpliwością czy agresywnością ZANIM wysłuchają i rozumieją mówiącego. To, jak wiele i z jaką szczerością ktoś mówi o sobie, zależy więc w znacznym stopniu od tego z jakim szacunkiem i taktem partner potrafi go wysłuchać. Umiejętność życzliwego i przyjaźnego słuchania potrafi czynić niemal cuda. Nie możemy wprowadzić nikogo przymusić, by się przed nami otwierał ale możemy STWORZYĆ WARUNKI naszą życzliwością, dyskrecją i przyjaźnią, by drugi człowiek poczuł się z nami bezpieczny, by był skłonny otworzyć się przed nami i obdarzyć nas zaufaniem.

We współczesnej psychologii komunikacji mówi się o tak zwanym SŁUCHANIU AKTYWNYM, które polega na szczerym, życzliwym zainteresowaniu się tym, co mówi partner i na umiejętności DAWANIA ZNAKÓW, że się rozumie to, co on komunikuje. Najlepszymi znakami jest częste, chociaż bardzo zwięzłe, informowanie partnera o tym, jak rozumiemy jego wypowiedź. Wtedy będzie on się upewniał, że go słuchamy i rozumiemy. Zaprzeczeniem tego typu słuchania aktywnego byłby brak jakiegokolwiek reakcji na to, co mówi o sobie drugi człowiek albo reakcja negatywna, typu znudzenie, osądzenie, dyskwalifikowanie, itp. W takiej sytuacji prawdopodobnie bardzo szybko zrezygnuje on z mówienia do nas na temat samego siebie.

Czasem trzeba być bardzo CIERPLIWYM w słuchaniu. Może zdarzyć się przecież tak - i niestety często się zdarza - że ktoś próbował już wcześniej komuś zaufać i podzielić się z nim swoim wewnętrznym światem a potem bardzo cierpiał, gdy słuchający nie potrafił być taktowny, życzliwy czy dyskretny. Tego typu negatywne doświadczenia bardzo bolą i czasem blokują kogoś przez długie lata, zanim znowu odważy się

szczerze i ufnie otworzyć przed drugim człowiekiem.

Fakt, że sposób mówienia o samym sobie zależy nie tylko od sytuacji mówiącego ale także od postawy słuchającego i od ich wzajemnej relacji, tłumaczy łatwe do zaobserwowania zjawisko, że ta sama osoba potrafi być bardzo szczerą i otwartą wobec pewnych osób i zupełnie nieraz zablokowana wobec innych. Zakres otwartości powinniśmy dostosowywać do jakości więzi z daną osobą. Niepokojący sygnał pojawia się wtedy, gdy dana osoba NIE POTRAFI MÓWIĆ SZCZERZE O SOBIE NIKOMU INNEMU. Oznacza to, że istnieją ludzie, którzy kontakt z KAŻDYM człowiekiem przeżywają w sposób negatywny, pełen lęku czy nieufności, NIEZALEŻNIE od rzeczywistego nastawienia partnera. A więc także wtedy, gdy drugi człowiek jest ustosunkowany życzliwie i przyjaźnie.

Taka postawa nie może być wytłumaczona tym, że inni nie potrafią słuchać. Nie jest bowiem możliwe, aby wszyscy ludzie, wśród których żyjemy, nie umieli słuchać, aby byli nam nieżyczliwi czy negatywnie do nas nastawieni. Powodem nieufności wobec innych mogą być nie tylko bolesne doświadczenia z przeszłości ale także fakt, że z jakiegoś powodu dana osoba jest negatywnie nastawiona do wszystkich ludzi albo sama nie potrafi ich uszanować czy dochować dyskrecji. Wtedy będzie podejrzewać każdego współmówcę o podobną postawę. Jeśli ktoś ma tendencję do tego typu podejrzeń, to stoi przed nim zadanie uwolnienia się od takich uprzedzeń. Inaczej jego kontakty będą wyłącznie powierzchowne i bardzo obronne.

4.4. Granice odpowiedzialnego komunikowania

Z faktu, że zdolność asertywnego mówienia o sobie jest czymś cennym i stwarzającym możliwość wzajemnego rozumienia się i respektowania nie wynika oczywiście, że należy mówić o sobie zawsze, wszędzie, wszystko i każdemu. Taka postawa świadczyłaby o nadmiernej koncentracji na sobie czy o zaburzeniu własnej sfery prywatności i intymności. W każdym wypadku byłby to znak braku dojrzałości i równowagi psychicznej. Niepokojące są w tym względzie np. niektóre audycje telewizyjne czy wywiady prasowe, które prowokują do naruszania własnej sfery prywatności i intymności. Dla zaciekawienia i zdobycia publiczności stosuje się takie presje czasem nawet wobec nieletnich. Jest to zjawisko bardzo niebezpieczne dla zdrowia psychicznego młodych. Warto zatem przyrzeć się bliżej zagadnieniu GRANIC w mówieniu o samym sobie do innych ludzi.

Pierwszym powodem, który wyznacza granice odpowiedzialnemu mówieniu o sobie do innych ludzi jest OCHRONA WŁASNEGO DOBRA, własnej intymności czy własnych praw. Oznacza to, że dany człowiek powinien być ostrożny w komunikowaniu na temat swoich przekonań a zwłaszcza przeżyć i osobistych doświadczeń wobec osób, które są do niego negatywnie nastawione, które dążą do manipulowania nim, do wykorzystania go, ośmieszenia, potępienia, itp. Niebezpieczne jest także szybkie i niekontrolowane otwieranie się wobec drugiej osoby, gdy brakuje jeszcze odpowiednio pogłębionej i sprawdzonej więzi. Takie niebezpieczeństwo grozi zwłaszcza ludziom młodym w okresie zakochania. Wielu boleśnie potem odkrywa, że partner nie potrafił czy nie starał się uszanować ich zwierzeń.

Ponadto tendencja do nadmiernego odsłaniania własnej sfery intymności i prywatności może świadczyć o dużym stopniu niepewności czy lęku o siebie. W takiej sytuacji dana osoba odsłania siebie po to, by uzyskać od innych ludzi potwierdzenie czy

upewnienie się co do własnych przekonań lub sposobów przeżywania. Bywa i tak, że nadmierne odsłanianie się przed innymi jest formą zamaskowanego szantażu: „powiedziałem ci wszystko o mnie, to teraz musisz mnie chronić i wziąć za mnie odpowiedzialność”. Zdrowie psychiczne wyraża się zatem między innymi poprzez zdolność posiadania i ochrony własnej strefy prywatności i intymności.

Kolejnym powodem, który wyznacza granicę w mówieniu o samym sobie, jest OCHRONA DOBRA DRUGIEJ OSOBY. Oznacza to, że nie powinienem mówić drugiemu człowiekowi o tych moich przekonaniach, odczuciach, przeżyciach czy doświadczeniach, które mogłyby zaniepokoić słuchającego, wprowadzić go w zakłopotanie, lęk, zawstydzenie czy powodować inne bolesne przeżycia PRZEZ NIEGO NIEZAWINIONE. Dla przykładu, rodzice nie powinni relacjonować małym dzieciom o przeżywanych przez siebie wzajemnych konfliktach czy żalach, gdyż takie zwierzanie się powodowałoby u dzieci napięcia i niepokoje, z którymi nie mogłyby sobie poradzić.

Trzecia granica w mówieniu innym o samym sobie jest związana z doświadczeniami powodującymi INTENSYWNE I BARDZO BOLESNE STANY EMOCJONALNE, np. w przypadku dotkliwego konfliktu małżeńskiego. W sposób spontaniczny przychodzi wtedy chęć, by powiedzieć współmałżonkowi o tym, co przeżywamy i jak bardzo nas zabolalo jego zachowanie. Łatwo jednak wtedy wyrządzić drugiemu krzywdę poprzez nieproporcjonalną do wydarzenia reakcję emocjonalną czy poprzez jednostronne interpretowanie odpowiedzialności za dany konflikt. Odpowiedzią może być wtedy równie agresywna obrona ze strony partnera i jeszcze bardziej bolesne przeżycia obu stron.

W obliczu bolesnych i intensywnych przeżyć należy być bardzo ostrożnym w mówieniu o sobie także do osób, do których mamy zaufanie i które traktujemy jako przyjaciół. Jest to szczególnie ważne zwłaszcza wtedy, gdy ktoś popełnił jakiś bolesny błąd i chce teraz „wyrzucić” wszystko z siebie, aby w ten sposób doznać psychicznej ulgi. Jest to niebezpieczne z tego względu, że pod wpływem wyrzutów sumienia, poczucia winy czy depresji dana osoba łatwo może mówić o sobie w sposób zupełnie jednostronny i krzywdzący. Charakterystyczna jest wtedy tendencja do całkowitego potępienia i przekreślenia siebie, do mówienia o sobie z pogardą czy nienawiścią, do parzenia na siebie jedynie poprzez pryzmat danego błędu czy bolesnego zachowania.

Konsekwencje takiej sytuacji są zwykle bolesne ZARÓWNO DLA MÓWIĄCEGO JAK I DLA SŁUCHAJĄCEGO. Kiedy bowiem po jakimś czasie mówiący odzyska choćby częściowo równowagę w myśleniu o sobie i w przeżywaniu własnej sytuacji, będzie zwykle bardzo żałował, że się okazał taki mały czy bezradny w oczach drugiej osoby. Tego typu „zwierzenie” nie przyniesie mu ulgi lecz przeciwnie - będzie powodem nowych napięć i pretensji do samego siebie. Zakłóci ono również relację ze słuchającym, który stanie się mimowolnym świadkiem jego słabości. Po obydwu zatem stronach może pojawić się silne zażenowanie a mówiący może ponadto mieć żal do partnera, że ten wszystkiego wysłuchał, zamiast próbować go uspokoić i powstrzymać przed „wyrzuceniem” z siebie tak niezrównoważonych czy upokarzających wyznań.

To, co napisałem powyżej, płynie z moich osobistych doświadczeń. Jako ksiądz spotykam się często z sytuacją, w której ktoś zwraca się do mnie z prośbą o rozmowę, gdyż przeżywa bardzo bolesne doświadczenia czy intensywny żal do samego siebie. Wiele osób próbuje wtedy wypowiedzieć wszystko od razu i tak, jak to widzi pod wpływem nastroju chwili. Moim zadaniem jest za każdym razem powstrzymywanie

rozmówcy i przesunięcie rozmowy na czas, gdy możliwe będzie dla niego komunikowanie z większą równowagą w myśleniu o sobie i w przeżywaniu własnej sytuacji.

5. ZAKOŃCZENIE

Dziękując czytelnikom za towarzyszenie mi w poszukiwaniu optymalnej komunikacji międzyludzkiej, za którą wszyscy tęsknimy, chciałbym na koniec podzielić się kilkoma osobistymi refleksjami.

Po pierwsze, pragnę uspokoić tych wszystkich, którzy dobrnąwszy do końca tej refleksji, odczuwają teraz smutek czy niepokój, widząc jak wiele jeszcze powinni zmienić w swoich dotychczasowych sposobach komunikowania. Nie jesteście w tym osamotnieni. To jest zadanie wszystkich ludzi. To jest także moje osobiste zadanie, które staram się podejmować każdego dnia z nowym entuzjazmem i nadzieją.

Po drugie, warto nieustannie udoskonalać naszą zdolność porozumiewania się z innymi, gdyż umożliwi to bardziej dojrzałe i harmonijne więzi w rodzinie a także lepsze rozumienie się z przyjaciółmi i znajomymi, ze wszystkimi ludźmi, z którymi się kontaktujemy i podejmujemy wspólne działania. Umiejętność dojrzałego porozumiewania się może czasem dosłownie ratować komuś życie a w każdym przypadku czyni je bardziej ludzkim i autentycznym.

Po trzecie, dążąc do coraz większej dojrzałości i kompetencji w komunikowaniu się z innymi, powinniśmy uznać fakt, że jest to zadanie na całe życie. Proces porozumiewania się między ludźmi jest bowiem tak bardzo skomplikowany, jak skomplikowany jest człowiek. Każdy z nas, przynajmniej w niektórych okolicznościach życia, przeżywa poważne trudności w zrozumieniu samego siebie i w kontaktowaniu się z samym sobą. Potrafimy nas samych boleśnie zaskakiwać, ranić, niepokoić. Tym bardziej okazuje się trudna i skomplikowana komunikacja międzyludzka, gdyż jest ona efektem spotykania się człowieka już nie z samym sobą ale z kimś innym, kto ma odmienną historię życia, odmienne doświadczenia, odmienne sposoby patrzenia na siebie i świat, odmienne potrzeby, aspiracje i nadzieje.

Po czwarte, sposób komunikowania i porozumiewania się z innymi ludźmi nie zależy jedynie od znajomości zasad prawidłowej komunikacji. Zależy także i przede wszystkim od osobowości danego człowieka. Z tego względu ludzie agresywni, nieufni czy egoistyczni będą zwykle komunikować w sposób agresywny, nieufny albo wygodny jedynie dla siebie. Udoskonalenie własnych sposobów porozumiewania się z innymi ludźmi wymaga więc nie tylko poznania określonej teorii ale także wewnętrznej dyscypliny i pracy nad sobą. W niektórych wypadkach wymaga jeszcze czegoś więcej: zasadniczej zmiany życia i postępowania.

Po piąte, jakość komunikacji w istotny sposób jest uwarunkowana rodzajem relacji międzyludzkich. W klimacie nieufności, niechęci czy agresji nie jest możliwa komunikacja szczerą i autentyczną. Wszędzie więc tam, gdzie brakuje miłości i poczucia bezpieczeństwa, pojawiają się nieustannie nowe bariery i trudności we wzajemnym porozumieniu. Jeśli chcemy, by nasze spotkania z innymi ludźmi były autentyczne i umacniające obie strony, to pamiętajmy, iż **NIE WYSTARCZY PRAWIDŁOWO KOMUNIKOWAĆ. TRZEBA KOCHAĆ**. Sama techniczna poprawność rozmawiania jeszcze niczego nie gwarantuje. Wielu psychologów, policjantów, dziennikarzy czy sprzedawców określonych towarów, dobrze opanowało techniki rozmawiania i kontaktowania się z drugim człowiekiem. Nie znaczy to jednak, że wszyscy ci ludzie cieszą się zaufa-

niem i że mają wielu przyjaciół. Poczucie bezpieczeństwa czy przyjaźń nie jest bowiem ostatecznie efektem prawidłowej techniki czy strategii rozmawiania lecz postawą miłości i szacunku wobec partnera.

I ostatnia już myśl. Człowiek jest sam dla siebie i dla innych tajemnicą, której nigdy nie zgłębimy do końca. Przynajmniej w tym życiu. Dlatego potrzebna jest nam wszystkim także umiejętność milczenia. Nie chodzi tu oczywiście o milczenie, które jest wynikiem zakłopotania czy lęku przed komunikowaniem się z innymi ludźmi. Chodzi natomiast o milczenie, które jest skutkiem zdumienia i zamyślenia się nad bogactwem tajemnicy człowieka i jego życia. Im więcej ktoś wie o człowieku i o jego tajemnicy, tym mniej mówi i tym rzadziej osądza. Okazuje się, że trzeba znacznie więcej wiedzieć, aby milczeć niż aby mówić.

Tej tajemnicy człowieka, jego spotkania się z drugim człowiekiem, jego porozumiewania się i jego milczenia, dotyczy słynna scena z „Małego Księcia”, w której bohater książki pyta lisa o to, w jaki sposób mógłby go oswoić i stać się jego przyjacielem. Słyszy wtedy odpowiedź, którą warto zapamiętać: „trzeba być bardzo CIERPLIWYM. Na początku siądziesz w pewnej odległości ode mnie, ot tak, na trawie. Będę spoglądać na ciebie kątem oka, a ty nic nie powiesz. Mowa jest źródłem nieporozumień. Lecz każdego dnia będziesz mógł siadać trochę bliżej...”. Życzę wszystkim, by cierpliwie i z coraz dojralszą przyjaźnią przybliżali się do Boga i do spotykanych ludzi. A także do samych siebie.

BIBLIOGRAFIA

- Adler R.B., *Understanding human communication*, New York, 1985.
- Bandler R. - Grinder J., *La struttura della magia*, Roma, 1981.
- Danzinger K., *La comunicazione interpersonale*, Bologna, 1982.
- Dziewiecki M., *Dojrzałość emocjonalna*, w: *Znaki Czasu*, 29/30 (1993), s. 119-133.
- Dziewiecki M., *Il se' fenomenico come struttura integrativa del comportamento individuale*, w: *Orientamenti Pedagogici*, Torino, 3(1989), s. 281-307.
- Dziewiecki M., *La congruenza nella comunicazione interpersonale*, Roma, 1985.
- Fiske J., *Introduction to communication studies*, New York, 1982.
- Franta H. - Salonia G., *Comunicazione interpersonale*, Roma, 1981.
- Montagu A. - Matson F., *I linguaggi della comunicazione umana*, Firenze, 1981.
- Parry J., *Psicologia della comunicazione umana*, Roma, 1980.
- Peirone G., *Formazione e/o comunicazione*, Torino, 1982.
- Rogers C.R., *Communication: concepts and processes*, New Jersey, 1971.
- Rossiter C.M. - Pearce W.B., *Communicating personally*, New York, 1975.
- Searle J.R., *Atti linguistici*, Torino, 1976.
- Shuter R., *Communicating: concepts and skills*, New York, 1984.
- Watzlawick P. - Beavin J.H. - Jackson D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, 1971.
- Wilmot W., *Dyadic communication, a transational perspective*, London, 1975.