

Kalbėjimas bei bendravimo įgūdžiai skatinantys nuoširdžius santykius, konstruktyvų konfliktų sprendimą

Kalba, žodžiai turi didžiulę reikšmę visiems žmonėms. Kalbėdami mes labai priartėjame prie bendravimo (kalbėjimo ir klausymo), skatinančio užmegzti ryšį, nuoširdžiai duoti, tiesiančio tiltus ne tik į mus pačius, bet ir į kitus. Tokį bendravimą JAV psichologas M.B. Rozenbergas (Marshall B. Rosenberg) vadina nuoširdžiu bendravimu, arba bendravimu be pykčio – gyvenimo kalba, kurią sukūrė 7-ajame dešimtmetyje. Dabar ji praktikuojama daugiau kaip 70 šalių.

Tai atjauta grįstas bendravimas ir bendradarbiavimas, dvasinė praktika ir socialinių pokyčių įrankis. Vietoj vertinimų, kaltinimų, kritikos ir reikalavimų, kurie atitolina mus nuo kitų, siekiame suprasti, kokie poreikiai slypi už kiekvieno veiksmo. Šių poreikių supratimas ir pripažinimas sukuria bendravimo pagrindą, kuris veda prie natūralaus rūpesčio, bendradarbiavimo ir taikos. Autorius teigia, kad priešinimasi, gynybą bei kitokius nenuoširdžius poelgius turime labai valdyti ir kontroliuoti. Svarbus asmeninės atsakomybės už savo jausmus ir pasirinkimus prisiėmimas, o ne bandymas jos išvengti liepiant, įsakant, skundžiantis, naudojant žodžius „turiu“, „privalau“ ir kt. Kiekvienas savo gerumo gelmes pasieksime tik tuomet, jei aiškiai suvoksime, ką jaučiame ir ko mums reikia, ko trokštame, o ne tyrinėsime ir teisime vienas kitą. Galbūt atrasime, kad mūsų gyvenimo tikslas yra siekti abipusio gerumo ir nuoširdumo.

M.B. Rozenbergas išskiria **4 nuoširdaus bendravimo dalis**, kurios padės pasiekti abipusį tikslą – nuoširdų davimą. Svarbu mokytis nuoširdžiai išsakyti savo jausmus ir norus, nekaltinant ir nekritikuojant kitų. **Pirma dalis – stebėjimas:** pirmiausia mes stebime situaciją, įvykius, ką sako ar daro kiti (taip pat prisimename, įsivaizduojame), kurie turi (ar neturi) mums įtakos: „*Kai aš matau (girdžiu)...*“ **Antra dalis – išsiaiškiname (išreiškiame), ką jaučiame, kai stebime:** „*aš jaučiuosi pikta, (įskaudinta, liūdna, išsigandusi, o gal patenkinta)...*“ **Trečia dalis – išsakome savo poreikius, norus, troškimus, lūkesčius bei mintis, susijusias su užvaldžiusiais jausmais:** „*nes aš noriu (reikia)...*“ **Ketvirta dalis – prašymas:** nurodykime konkrečius veiksmus, kurių norėtume, kad būtų imtasi: „*ir aš norėčiau, kad tu...*“. Aiškiai suformuluokime prašymą, o ne reikalaukime to, kas praturtintų mūsų gyvenimą. Pvz.: „*Jonai, kai pamatau nešvarias kojines išmėtytas kambaryje, mane tai siutina. Noriu, kad būtų tvarka namuose.*“ - šitaip kreipdamasi į paauglį sūnų, mama pavartoja tris nuoširdaus bendravimo dalis. „*Gal malonėtum kojines įmesti į skalbimo mašiną?*“ Ketvirtąją dalimi paprašome kitų padaryti ką nors, kas pagerintų mūsų gyvenimą.

Šių keturių nuoširdaus bendravimo dalių naudojimas praverčia bendraujant su įvairiais žmonėmis, įvairiose situacijose: asmeniniuose santykiuose, šeimose, mokyklose, organizacijose, diskusijose, konfliktinėse situacijose ir kt. Ir toks bendravimas nėra tik formulių rinkinys ir ne žodžių žaismas. **Jo esmė yra keturių dalių visuma, kuri turi dvi sudedamąsias dalis. Pirmoji – aiškus savęs išreiškimas panaudojant 4 komponentus, antroji – geresnis kitų supratimas panaudojant 4 komponentus:** ką tu stebi, jauti, ko nori, ko prašai dėl geresnio gyvenimo. Šį bendravimo procesą galime pavadinti „suvokimu, įsijaučiant į kitų poreikius“. Skaitydami toliau, atrasite geresnio kitų supratimo pavyzdį probleminėje situacijoje.

Pirmoji nuoširdaus bendravimo sąlyga yra stebėjimo atskyrimas nuo įvertinimo. Reikia daug pastangų, kad išsakytume tik tai, ką matome, girdime, liečiame susilaikydami nuo įvertinimų, interpretacijų, kurias kiti besiklausantys dažnai priima kaip kritiką. Vietoje apibendrinimų, reikėtų sakyti savo pastebėjimus, būdingus tik tam tikromis situacijomis, bei tam tikru laiku. Pvz., vietoj „ji prasta mokinė“, sakyti, kad „per paskutinį žinių patikrinimą ji neatsakė nei į vieną klausimą“; vietoj

„tas žmogus yra bjaurus“, sakyti, kad „tas žmogus man nepatinka“; vietoje „jis niekada nepadarė, ko prašau“, sakyti, kad „kai prašiau paskutinius tris kartus, jis atsisakė man padėti“.

*Antroji nuoširdaus bendravimo sąlyga, **jausmų išsiaiškinimas ir išreiškimas**.* Tai svarbu tam, kad ne tik galvotume, kaip pasielgti atsižvelgiant į kitų nuomonę, bet ir gebėtume išsiaiškinti ko mums reikia, ko mes norime. Taip galime labiau suartėti ir suvokti vienas kitą. Tobulindami jausmų apibūdinimo žodynėlį, išmokstame aiškiai ir savitai išreikšti savo emocijas ir poreikius. O atvirai parodomas pažeidžiamumas ir silpnumas gali padėti spręsti konfliktus.

Turime žinoti keletą taisyklių, kaip išreikšti jausmus. Pirma, galime mokytis atskirti tai, ką JAUČIAME, nuo to, ką GALVOJAME apie save, kitus ir jų elgesį su mumis. Pvz., frazėje „jaučiu, kad mano bosas yra nesąžiningas“, žodį „jaučiu“ pakeiskime žodžiu „manau“. Ir taip išreiškime savo mintį, ką galvojame apie kitus ir jų elgesį su mumis. O savo jausmus apibūdinkime žodžiais, jaučiu arba esu nusivylęs, susierzinęs, nusiminęs, sutrikęs, suglumęs, supykęs. Antra, frazė, pvz.: „jaučiuosi neteisingai suprastas“, išreiškia ne jausmus, o atspindi mano įvertinimą, kaip kitas žmogus mane suprato. Norint išreikšti jausmus, derėtų pasakyti: „Jaučiuosi susirūpinęs“ arba „Jaučiuosi supykęs“. Trečia, mokykimės išreikšti jausmus žodžiais, kurie išreiškia tam tikras emocijas būsenas, o ne įprastus žodžius gerai ar blogai, kai mūsų poreikiai patenkinami arba nepatenkinami. Pvz., „Jaučiuosi gerai/blogai dėl to“ nesuteikia tikslios informacijos apie tai, ką iš tikrųjų jaučiame. Kai mūsų poreikiai patenkinami, žodis „gerai“ gali reikšti laimingas, atsipalaidavęs, džiugus, dėkingas, susijaudinęs, nustebintas. O kai poreikiai nepatenkinami, žodis „blogai“ gali reikšti nusivylęs, piktas, įtūžęs, baimingas, liūdnas.

*Trečioji nuoširdaus bendravimo sąlyga – **norų, susijusių su jausmais, išreiškimas**.* Norai glaudžiai susiję su jausmais. Kad suprastume jausmų prigimtį, turime suvokti, jog tai, ką sako ar daro kiti, gali būti tik stimulus, bet ne priežastis jausmams atsirasti. Mūsų jausmai atsiranda priklausomai nuo to, kaip mes reaguojame į tai, ką sako ar daro kiti, taip pat priklausomai nuo tam tikrų norų bei lūkesčių tuo metu. Šiuo atveju nuoširdus bendravimas moko mus priimti atsakomybę dėl savo elgesio ir jausmų.

Problema ta, kad daugelis mūsų niekada nebuvo mokomi galvoti apie nuoširdumą. Mes įpratę galvoti, ką kiti daro ne taip, kad mūsų norai nesipildo. Todėl, jei norime, kad paltas kabotų spintoje, savo vaiką vadiname tinginiu už tai, kad jis numeta jį ant sofos. Arba apibūdiname savo bendradarbius, kaip neatsakingus vien už tai, jog jie nevykdo užduočių taip, kaip norime.

M.B. Rozenbergas teigia, kad nuo tos akimirkos, kai žmonės pradeda kalbėti apie savo norus, o ne apie tai, kokie kiti yra, galimybė patenkinti savo norus labai padidėja. Priminsiu svarbius žmonių poreikius: fiziniai poreikiai, kaip maistas, oras, judėjimas, poilsis, lytinis potraukis; kiti svarbūs poreikiai: saugumo, bendravimo, priėmimo, supratimo, pasitikėjimo, pritarimo, meilės ir kt.; pripažinimo poreikis: kūrybingumo, reikšmingumo, naudingumo įvertinimas; galimybė pasirinkti pačiam ir paminėti svarbius įvykius.

Situacijose, kai mūsų poreikių ir norų yra nepaisoma, mes dažnai supykstame ir tai yra proga pykčio energiją panaudoti ne kaltinant kitus, o supratęs savo poreikį, išsakyti savo jausmus ir norus. Pvz.: „Kai per susirinkimą paklausėte visų, kokia jų nuomonė, o manęs nepaklausėte, ne juokais išsigandau; norėčiau, kad su manimi būtų elgiamasi, kaip su lygiaverčiu žmogumi“.

Rozenbergo siūlomą nuoširdų bendravimą galime panaudoti sprenddami įvairius konfliktus šeimose ir įstaigose. Tai kaip elgtis išgirdus nemalonią žinią? Turime keturis variantus, kaip į ją reaguoti: 1) Kaltinti save. Pavyzdžiui, kas nors pyksta ir sako: „Tau nerūpi mūsų reikalas“. Į šį pareiškimą mes galime sureaguoti: „O, aš turėčiau būti dėmesingesnis“. Vadinasi, sutinkame su kito asmens įvertinimu ir kaltiname save. Žinia, tai žeidžia mūsų savigarbą, nes išgyvename kaltės ar gėdos akimirkas.

2) Kaltinti kitus. Pavyzdžiui, išgirdę kaltinimą „Tau nerūpi mūsų reikalas!“, galime užprotestuoti „Tu neturi teisės taip šnekėti. Aš viskuo rūpinuosi. Tai tau niekada niekas nerūpi!“ Kai šitaip bendraujame, kaltiname oponentą, greičiausiai išliejame pyktį.

3) Išsakyti savo jausmus bei norus. Išgirdus nemalonią žinią, galime atsakyti: „Kai išgirstu tave sakant, jog man nerūpi mūsų reikalas, jaučiuosi įskaudintas, nes noriu, kad nors šiek tiek įvertintum mano pastangas“. Sutelkdami dėmesį vien į savo jausmus bei norus, parodome, jog įskaudinti jaučiamės todėl, kad mūsų pastangos nėra pakankamai įvertintos.

4) Įsiklausyti į kito jausmus bei norus. Išgirdę kaltinimą, mes galime paklausti „Ar tu jautiesi įskaudintas, nes nori, jog tam reikalui skirčiau daugiau dėmesio?“ Šiuo atveju mes prisiimame atsakomybę, o ne kaltiname kitus dėl savo jausmų.

Kaltės jausmas neretai priverčia prisiimti atsakomybę už kitų jausmus. Nuoširdus bendravimas moko atskirti, kada bendraujame jausdami kaltę.

Konfliktinėse situacijose geriau ne kalbėti kokie kiti blogi, o pasakyti, koks elgesys nepatinka.

Norėdami, kad kiti galėtų suprasti mus, mes prieš tai turime įsijausti į jų padėtį. Kuo tiksliau suprasime, kodėl kiti nepaiso mūsų norų, tuo labiau tikėtina, kad vis dėlto jie mus teisingai išgirs. Klausykimės jų istorijos, pasakojimo, dažnai išsakančio kritiką ir vertinimus ir perklausime: „Ar tu jautiesi įsižeidęs, nes nebuvai suprastas (nes tu norėjai, tau reikėjo supratimo?“).

*Ketvirtoji nuoširdaus bendravimo dalis – **teisingas prašymo suformulavimas**.* Suvokę savo jausmus ir su tuo susijusius poreikius, turime aiškiai išreikšti tai, ko prašome, o ne tai, ko neprašome. Aiškiai išsakydami prašymą ir vartodami teigiamą kalbos formą, atskleidžiame, ko iš tikrųjų norime. Šeimoje abipusiam supratimui trukdo tokie pasakymai kaip: „Aš noriu, kad leistum man būti savimi“, arba „Aš noriu daugiau laisvės būti savimi“. Šie abu teiginiai yra gan migloti ir neaišku, kaip juos išpildyti. Nežinojimas, ko norima iš kitų yra viena iš svarbiausių priežasčių, sukeliančių nusivylimą bei depresiją. Pasakymas: „Noriu, kad šypsotumeisi ir sakytum, jog viskas, ką aš darau, yra gera“, yra labai aiškus ir suteikia daug galimybių, kad bus išpildytas. Kuo aiškiau pasakysime, ko norime iš kito žmogaus, tuo didesnė tikimybė, jog mūsų norai taps realybe.

Labai svarbu tiksliai išreikšti prašymą, tačiau mes esame įpratę ko nors prašyti, neatkreipdami dėmesio, ar tiksliai suformuluojame savo pageidavimą. „Aš nieko neprašau“ – galime nustebti, - „aš tik pasakiau ir viskas“.

Kai mes ką nors pasakome kitam asmeniui, tai tikimės ir atsakymo. Bent jau paprasto pritarimo, rodančio, jog mūsų žodžiai supraciu. Arba pageidaujame atvirumo: norime geriau žinoti, kokią kitų reakciją, kokius jausmus sukelia mūsų žodžiai, ką jie galvoja apie mūsų išsakytus pasiūlymus. Arba paprasčiausiai norime įsitikinti, ar klausytojas imsis tam tikrų veiksmų, kas padėtų išsipildyti mūsų norams. Pvz.: „Norėčiau, kad pasakytum, ar gali skirti susitikimą kitos savaitės pradžioje?“

Kai prašymas jaunimui nuskamba klausimu: „Kodėl tau nenuėjus apsikirpti?“, tai gali jiems skambėti kaip reikalavimas ar net užsipuolimas. Tėvai turėtų prisiminti, kad pirmiausia reikia atskleisti savo jausmus ir norus: „Mes nuogaustaujame, kad tavo ilgi plaukai nepakenktų regėjimui, ypač kai važiuoji dviračiu. Gal nueitum apsikirpti?“

Prašymai suprantami kaip reikalavimai, kai klausytojai mano, jog už jų nevykdymą bus kaltinami ar baudžiami. Jei anksčiau dažnai kaltinome ar baudėme kitus už mūsų prašymų nevykdymą, labai tikėtina, jog dabar prašymai bus suprantami kaip reikalavimai.

Kaip atskirti prašymą nuo reikalavimo? Stebėkite prašytojo elgesį, kai nesutinkate su jo prašymu. Jei į atsisakymą praleisti vakarą kartu, prašytojas reaguoja kritika ar teisimu, tai iš tikrųjų buvo reikalavimas. Pvz.: „Atleisk, negaliu praleisti su tavimi šio vakaro“. „Taip ir žinojau, kad tu savanaudė“. Iš tikrųjų, kuo daugiau žmonės girdi reikalavimų, tuo mažiau jie džiaugiasi mūsų draugija.

Kad įtikintume kitą, jog prašome, o ne reikalaujame, turime pabrėžti, jog mums svarbūs jo norai, parodykime jiems, jog bendraujame nuoširdžiai ir pageidaujame, kad jie tik savanoriškai sutiktų su mūsų prašymais. Todėl galėtume prašyti: „Ar nenorėtum padengti stalo?“, o ne: „Aš norėčiau, kad tu padengtum stalą“. Tačiau pats efektyviausias būdas parodyti, kad mes ne reikalaujame, suprasti tuos žmones, kai jie atsisako išpildyti mūsų prašymą. Nuoširdaus bendravimo tikslas – ne pakeisti žmones ar jų elgesį, bet nuoširdūs santykiai su kitais, paremti atvirumu bei supratimu. Kai kiti įsitikina, jog mes vertiname nuoširdžią draugystę, jie suvokia, kad mūsų prašymai yra nuoširdūs, kad jie ne reikalavimai.

Apžvelgėme tai, ką mes stebime, ką jaučiame, ko mums reikia ir ko mes linkę prašyti, norėdami pagerinti savo gyvenimą. Nuoširdų bendravimą galima taikyti dviem kryptimis: vienoje atvirai išsireiškiamo savo poreikius, o kitoje siekiame suvokti kitų žmonių poreikius, įsijaučiant į kitų patyrimą. Įsijausti galime tik tada į kitų žmonių poreikius, kai atmetame išankstinius nusistatymus. Bet užuot įsijautę mes esame linkę patarinėti, įtikinėti ir aiškinti savo pačių poziciją ar jausmus. Norint įsijausti, reikia sukoncentruoti visą dėmesį į kito asmens pastabas. Mes suteikiame galimybę kitiems visiškai išreikšti savo jausmus ir pajusti, kad jie yra suprasti. Nesvarbu kokiais žodžiais žmonės save išreiškia, mes turime įsiklausyti į jų pastebėjimus, išreikšiamus jausmus ir norus, taip pat, ko jie prašo, kad pagerėtų gyvenimas. Kad galėtume geriau suprasti pašnekovą, taip pat leistume jam pasijusti suprastam ir dar kartą į save įsigilinti, mes savo atsakymuose turime išreikšti pašnekovo mintį kitais žodžiais, pabrėždami: 1) Ką kiti pastebi? Pvz.: „Ar tu pastebėjai, kad šią savaitę grįžtu vėliau?“; 2) Kaip kiti jaučiasi ir kokius poreikius sukelia jų jausmai? Pvz.: „Ar tu jautiesi nusivylusi, nes nori būti labiau vertinama už savo pastangas?“; 3) Ko kiti prašo?: „Ar nori, kad pasakyčiau, kad man tavo darbas yra svarbus?“ Prieš klausdami įprasto klausimo: „Ką aš tokio padariau?“, pirma atskleiskime savo jausmus ir poreikius. Žmonės jaučiasi saugiau, kai pirma mes atskleidžiame savo pažeidžiamumą, pvz.: „Aš sutrikusi, nes noriu žinoti, apie ką tu kalbi. Ar nenorėtum pasakyti, ką padariau netinkamai?“

Labai svarbu balso tonas, be menkiausios kritikos ir sarkazmo balse, taip pat venkime deklaratyvaus tono, kuris parodo, kad pasakojame apie tai, kas vyksta jų širdyje. Mūsų tonas turi išreikšti klausimą, ar teisingai supratome, o ne tvirtinimą, kad supratome.

Autorius teigia, kad neturėtume jaustis pažeminti, jei į mūsų pastangas kalbėti nuoširdžiai kiti dar bandytų atsakyti kritika. Galima išsiugdyti įprotį į visas pastabas, kurias anksčiau supratome kaip kritiką ir kaltinimus, žvelgti kaip į galimybę pagelbėti žmonėms, kurie dėl ko nors kenčia.

Be abejo, kad šitaip galėtume suprasti kitus, turime pajusti, kad ir patys esame suprasti. Kiti žmonės yra labai svarbūs, kad duotų tą supratimą. Jei to nėra, ir jaučiame, kad nenorime arba nesugebame kitus suprasti, privalome sustoti, keletą kartų giliai įkvėpti ir pabandyti suprasti save, savo poreikius, padaryti pertraukėlę.

Pradėjus praktikuoti nuoširdaus bendravimo 4 dalių visumą, tekančią dviem kryptimis: į mus – savęs išreiškimą ir atgal, į pašnekovo supratimą, šis bendradarbiavimo principas tikrai bus veiksmingas.

Kaltinimai ir nuosprendžiai yra tapę mums įprastomis bendravimo normomis. Reikės laiko gyventi naudojant nuoširdų bendravimą, nedaryti skubotų sprendimų, išvadų, pagalvoti prieš ką nors pasakant, o galbūt tik įkvėpti ir visai nieko nesakyti. Kai siekiai užmegzti nuoširdžius santykius, gyventi pagal sąžinę, išipareigojimus ir vertybes bus stipresni už mūsų kritikavimo įpročius, tai vis iš naujo turėsime grįžti ir mokytis palengva, laipsniškai.

Rossenberg M. B. Bendraukime be pykčio: nuoširdus kalbėjimas. – Kaunas: Šviesa, 2000.

Parengė Klaipėdos PPT psichologė Vilma Šamonskienė