

Max Paradox

**PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!**

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

# Jak przestać unikać trudnych rozmów

Jak mówić wprost, stawiać granice i rozwiązywać  
konflikty bez awantur, poczucia winy  
i trzydniowego układania pierwszego zdania



**Mamy problem. Ale spokojnie. Da się go rozwiązać  
i jeszcze będzie z czego się pośmiać.**

# SPIS TREŚCI

|                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| INTRO.....                                                                           | 3   |
| Rozdział 1 - Nie teraz, czyli jak rodzi się ucieczka.....                            | 8   |
| Rozdział 2 - Fałszywy spokój i inne drogie pomysły.....                              | 15  |
| Rozdział 3 - Katastrofa, która jeszcze się nie wydarzyła.....                        | 21  |
| Rozdział 4 - Nie jestem konfliktowy, czyli mit człowieka bez granic.....             | 27  |
| Rozdział 5 - Przestań czekać, aż druga osoba sama zrozumie.....                      | 34  |
| Rozdział 6 - Wielkie przygotowania do piętnastu minut rozmowy.....                   | 41  |
| Rozdział 7 - Nie zaczynaj od aktu oskarżenia.....                                    | 49  |
| Rozdział 8 - Przestań wygrywać rozmowy.....                                          | 58  |
| Rozdział 9 - Cztery zdania, które uruchamiają rozmowę....                            | 69  |
| Rozdział 10 - Prośba, granica czy ultimatum? Dobrze wiedzieć, co właśnie robisz..... | 81  |
| Rozdział 11 - Co powiedzieć, kiedy rozmowa zaczyna się psuć.....                     | 92  |
| Rozdział 12 - Jak mówić „nie”, żeby nie pisać potem eseju z przeprosinaми.....       | 104 |
| Rozdział 13 - Jak nie zamienić rozmowy w przesłuchanie.                              | 116 |
| Rozdział 14 - Ustal coś, zanim wszyscy rozejdą się z poczuciem ulgi.....             | 127 |
| Rozdział 15 - A jeśli rozmawiasz dobrze, a druga osoba fatalnie?.....                | 139 |
| Rozdział 16 - Co zrobić, kiedy znowu zabraknie ci odwagi                             | 150 |

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Rozdział 17 - Kiedy rozmowa nie działa, zmień coś więcej niż słowa.....      | 162 |
| Rozdział 18 - Powrót starego nawyku zaczyna się bardzo niewinnie.....        | 172 |
| Rozdział 19 - Zrób z trudnych rozmów zwykłą część życia .....                | 182 |
| Rozdział 20 - Powiedz to, zanim napiszesz o tym książkę w swojej głowie..... | 193 |

# INTRO

Masz z kimś porozmawiać. Nie o pogodzie, nie o tym, gdzie zamówić pizzę i nie o tym, czy w sobotę jedziecie do Ikea. Masz powiedzieć coś trudnego. Szefowi, że nie zgadzasz się z jego decyzją. Partnerowi, że coś cię od miesięcy uwiera. Przyjacielowi, że przekroczył granicę. Rodzicowi, że nie zamierzasz już uczestniczyć w rodzinnej tradycji pod tytułem „wszyscy udajemy, że nic się nie stało”. Wiesz, że rozmowa jest potrzebna. Wiesz nawet mniej więcej, co chcesz powiedzieć.

I właśnie dlatego postanawiasz najpierw umyć zmywarę.

Nie naczyńia. Zmywarę.

Nagle odkrywasz osad na uszczelce, którego wcześniej nie zauważałeś przez pięć lat. Potem sprawdzasz pocztę, odpisujesz na wiadomość sprzed trzech dni, porządkujesz dokumenty i zaczynasz się zastanawiać, czy przypadkiem nie powinienes wymienić filtra w okapie. Wszystko wydaje się pilniejsze od rozmowy trwającej prawdopodobnie piętnaście minut. Twój mózg dokonał właśnie imponującego awansu drobnych obowiązków domowych do rangi spraw bezpieczeństwa narodowego.

Bo trudna rozmowa ma jedną nieprzyjemną właściwość: może się wydarzyć coś, czego nie kontrolujesz. Druga osoba może się zdenerwować. Może zaprzeczyć. Może cię skrytykować. Może się rozpłakać. Może zadać pytanie, na które nie przygotowałeś odpowiedzi podczas dwudziestu siedmiu prób generalnych prowadzonych pod prysznicem. A skoro nie możesz przewidzieć przebiegu rozmowy, mózg proponuje genialne rozwiązanie: nie odbywaj jej.

Przynajmniej dzisiaj.

Jutro będziesz spokojniejszy, bardziej przygotowany, bardziej elokwentny i prawdopodobnie z jakiegoś powodu wyższy o trzy centymetry. Jutrzejszy ty zawsze imponuje kompetencjami. To człowiek, który ćwiczy, je zdrowo, odpowiada na wszystkie maile i bez drżenia głosu mówi: „Chciałbym wrócić do tego, co wydarzyło się wczoraj”. Szkoda tylko, że każdego ranka jutrzejszy ty zostaje zastąpiony przez dzisiejszego ciebie, który patrzy na telefon i dochodzi do wniosku, że może jednak po weekendzie.

Tak zaczyna się unikanie. Nie od wielkiej decyzji: „Nigdy nie będę rozwiązywać konfliktów”. Najczęściej od małych przesunięć. „Teraz nie jest dobry moment.” „Nie chcę robić afery.” „Może samo przejdzie.” „Nie ma sensu tego ruszać.” „Powiem, jeśli wydarzy się jeszcze raz.” W teorii brzmi to rozsądnie. W praktyce często oznacza, że temat trafia do psychicznej piwnicy, gdzie leży obok starych pretensji, niewypowiedzianych granic i zdania, które od pół roku rozpoczynasz w głowie od: „Wiesz co, właściwie to...”.

Piwnica robi się pełna.

Unikanie trudnej rozmowy daje natychmiastową ulgę. To ważne, bo właśnie dlatego tak łatwo się utrwała. Nie dzwonisz — napięcie spada. Nie mówisz partnerowi, że jesteś wściekły — wieczór pozornie uratowany. Nie zwracasz uwagi współpracownikowi — przez następne pół godziny nie ma niezręcznej atmosfery. Mózg dostaje komunikat: „Świetnie. Nie zrobiliśmy nic i od razu zrobiło się przyjemniej”. Z punktu widzenia mózgu metoda działa znakomicie.

Tylko rachunek przychodzi później.

Niewypowiedziana rzecz nie znika. Zaczyna zmieniać zachowanie. Stajesz się chłodniejszy. Odpowiadasz krócej. Unikasz kontaktu. Zaczynasz interpretować zwykłe

zachowania drugiej osoby przez filtr tego, co cię boli. Partner pyta, czy kupić mleko, a ty słyszysz w tym niemal prowokację. Kolega wysyła „OK” bez kropki i nagle prowadzisz analizę tonu wiadomości godną wydziału kryminalnego. Problem, którego nie chciałeś powiększać rozmową, spokojnie powiększa się bez twojej pomocy.

To wyjątkowo samodzielny problem.

Czasem unikamy rozmów, bo nie umiemy ich prowadzić. Nikt nas tego specjalnie nie nauczył. Uczyliśmy się matematyki, geografii, budowy pantofelka i tego, że mitochondrium jest elektrownią komórki, ale jakoś zabrakło lekcji: „Jak powiedzieć człowiekowi, że jego zachowanie cię rani, bez rozpoczynania wojny trzydziestoletniej”. Potem wchodzimy w dorosłość i improwizujemy. Jedni atakują. Inni milczą. Jeszcze inni mówią „wszystko w porządku” tonem, który sugeruje, że absolutnie nic nie jest w porządku i prawdopodobnie nigdy już nie będzie.

Są też osoby, które przygotowują trudną rozmowę tak dokładnie, jakby miały wystąpić przed komisją śledczą. Układają argumenty. Kontrargumenty. Przewidują siedem możliwych odpowiedzi. Opracowują reakcję na każdą z nich. Po dwóch godzinach przygotowań rozmowa w wyobraźni obejmuje już zdradę, zmianę pracy, zerwanie kontaktu, sprzedaż mieszkania i emigrację do Portugalii.

Druga osoba nadal nie wie, że jest jakiś problem.

Ta książka nie nauczy cię, jak sprawić, żeby trudne rozmowy stały się przyjemne. Czasem nie będą. Jeśli musisz komuś powiedzieć „nie”, przyznać się do błędu, postawić granicę, przekazać krytyczną informację albo powiedzieć bliskiej osobie, że coś w waszej relacji wymaga zmiany, możesz czuć napięcie. Celem nie jest osiągnięcie stanu, w

którym przed każdą konfrontacją pojawia się w tobie radosne: „Wspaniale, konflikt! Uwielbiam wtorki”.

Celem jest coś znacznie bardziej użytecznego: nauczyć się prowadzić rozmowę mimo dyskomfortu.

Będziemy więc rozkładać unikanie na części. Zobaczysz, dlaczego tak łatwo mylisz spokój z brakiem rozmowy, czemu odkładanie zwykle zwiększa napięcie, jak przestać pisać w głowie katastroficzne scenariusze i jak przygotować się do rozmowy bez tworzenia czterdziestostronicowego aktu oskarżenia. Nauczysz się również mówić o faktach zamiast o domysłach, wyrażać potrzeby bez żądania kapitulacji przeciwnika i stawiać granice tak, żeby granica rzeczywiście była granicą, a nie uprzejmą sugestią do rozważenia w wolnej chwili.

Pokażemy też, co zrobić, kiedy druga osoba reaguje źle. Bo może. Może podnieść głos, zmienić temat, zacząć się bronić, zaatakować ciebie albo zastosować klasyczne: „Ale ty też...”. To moment, w którym wiele dobrze rozpoczętych rozmów zmienia się w archeologiczne wykopaliska obejmujące wszystkie przewinienia od 2014 roku.

Nie musisz tam schodzić.

Nie każda trudna rozmowa skończy się zgodą. Nie każdą relację da się naprawić jednym komunikatem. Nie każda osoba będzie gotowa cię usłyszeć. Umiejętność rozmowy nie daje kontroli nad drugim człowiekiem. Daje coś ważniejszego: większą kontrolę nad własnym sposobem działania. Możesz powiedzieć jasno, co się wydarzyło, co to dla ciebie znaczy, czego potrzebujesz i co zrobisz, jeśli sytuacja się nie zmieni.

Bez krzyku.

Bez trzytygodniowej ciszy.

Bez wysyłania o 23:47 wiadomości długości konstytucji.

Jeżeli od dawna unikasz trudnych rozmów, nie musisz od jutra zamieniać się w zawodowego negocjatora, który wchodzi do kuchni i mówi: „Usiądź. Musimy ustalić warunki dalszej współpracy”. Zaczniemy znacznie prościej. Od zauważania momentu, w którym uciekasz. Od odróżniania realnego zagrożenia od zwykłego dyskomfortu. Od kilku zdań, które da się powiedzieć bez wcześniejszego ukończenia studiów z dyplomacji.

Bo trudna rozmowa zwykle nie staje się łatwiejsza od tego, że jej nie prowadzisz.

Staje się tylko starsza.

A stare niewypowiedziane rozmowy mają wyjątkowy talent do zajmowania miejsca w głowie bez płacenia czynszu.

Czas je eksmitować.

# Rozdział 1 - Nie teraz, czyli jak rodzi się ucieczka

Trudna rozmowa rzadko jest unikana w spektakularny sposób. To nie wygląda tak, że wstajesz rano, patrzysz w lustro i mówisz: „Od dziś będę konsekwentnie sabotować wszystkie ważne relacje”. Zwykle wszystko zaczyna się dużo skromniej. Ktoś mówi coś, co cię uwiera. Szef po raz kolejny zrzuca na ciebie zadanie na ostatnią chwilę. Partner po raz trzeci przerywa ci w połowie zdania. Znajomy pożycza pieniądze z energią człowieka, który myli twoje konto z programem socjalnym. Czujesz ukłucie. Wiesz, że warto coś powiedzieć. Ale w tej samej sekundzie pojawia się myśl: „Nie teraz”.

I właśnie od tego „nie teraz” zaczyna się bardzo wiele problemów.

To jedno z najbardziej niewinnych zdań w języku polskim. Brzmi dojrzałe, rozsądnie, wręcz strategicznie. Nie mówisz przecież: „Nigdy”. Mówisz tylko: „Później”. Problem polega na tym, że „później” jest ulubionym adresem wszystkich spraw, których nie chcemy załatwić. Tam trafia trudna rozmowa, trening, dentysta, segregowanie dokumentów i odpowiedź na mail z urzędu, którego sam widok obniża poziom witaminy D.

Twój mózg nie unika rozmowy dlatego, że jest głupi. Unika jej dlatego, że chce cię chronić. Kiedy przewiduje napięcie, konflikt, ryzyko odrzucenia albo poczucie wstydu, uruchamia prosty mechanizm: wycofaj się, a poczujesz ulgę. To stary, skuteczny system. Problem w tym, że świetnie działa przy uciekaniu przed lwem, a dużo gorzej przy rozmowie z koleżanką z pracy o tym, że przestała traktować twoje granice

jak sugestią fakultatywną. Mózg widzi dyskomfort i reaguje tak, jakbyś zaraz miał negocjować z drapieżnikiem.

A to tylko Magda z HR.

Unikanie jest więc próbą szybkiego obniżenia napięcia. To dlatego działa tak kusząco. Mówisz sobie, że poruszysz temat później, i przez chwilę faktycznie robi się lżej. Problem na moment znika z pierwszego planu. Możesz napić się kawy, otworzyć serial, sprawdzić coś w telefonie i udawać, że sytuacja jeszcze nie wymaga interwencji. Organizm odczytuje to jako sukces. Zniknęło zagrożenie, zniknęło napięcie, brawo, przetrwaliśmy.

Tyle że zagrożenie nie zniknęło. Zniknął tylko termin płatności emocjonalnej.

W praktyce działa to tak: im częściej unikasz, tym bardziej mózg uczy się, że unikanie jest skuteczną metodą regulacji emocji. Nie chodzi już nawet o samą rozmowę. Zaczynasz unikać myślenia o niej, patrzenia na tę osobę, odczytywania wiadomości, a czasem nawet miejsc, w których mogłoby dojść do konfrontacji. Niektórzy wchodzą w ten schemat tak płynnie, że potrafią przez trzy tygodnie chodzić po biurze trasą okrężną, byle nie spotkać jednej osoby przy ekspresie do kawy.

Kofeina zostaje. Godność też jakoś się trzyma. Komunikacja już trochę mniej.

Warto zrozumieć, że unikanie trudnych rozmów nie zawsze wynika ze słabości. Czasem wynika z historii. Jeśli dorastałeś w domu, w którym konflikt oznaczał awanturę, trzaskanie drzwiami albo wielodniowe ciche dni, twój organizm mógł nauczyć się, że lepiej siedzieć cicho. Jeśli kiedyś powiedziałeś coś ważnego, a ktoś cię wyśmiał, zlekceważył albo obrócił wszystko przeciwko tobie, mogłeś

dojść do wniosku, że szczerłość to drogi sport ekstremalny. Jeśli z kolei latami funkcjonowałeś jako „ten spokojny”, „ta miła”, „ta bezproblemowa”, sama myśl o postawieniu granicy może brzmieć jak zamach stanu na własny wizerunek.

I tu pojawia się ważna rzecz: unikanie nie zawsze oznacza lęk przed krzykiem. Często oznacza lęk przed utratą obrazu siebie. Bo jeśli zawsze byłeś osobą ugodową, to powiedzenie: „Nie zgadzam się” może wywołać w tobie wrażenie, że właśnie zaczynasz karierę ulicznego rewolucjonisty. Tymczasem dla większości zdrowych ludzi to po prostu jedno normalne zdanie. Tylko że twój układ nerwowy czyta je jak manifest polityczny.

Dlatego tak wiele osób nie unika rozmowy jako takiej. Unika emocji, które z tą rozmową kojarzy. Wstydu. Poczucia winy. Ryzyka, że ktoś się obrazi. Ryzyka, że wyjdiesz na trudnego. Ryzyka, że usłyszysz coś nieprzyjemnego. Ryzyka, że nie będziesz wiedzieć, co odpowiedzieć. Ryzyka, że jednak masz rację i trzeba będzie coś z tym zrobić, a to już wymaga energii, której chwilowo masz mniej więcej tyle, ile rozładowany pilot od telewizora.

Czasem unikamy, bo mylimy dyskomfort z sygnałem stop. Skoro coś jest nieprzyjemne, to znaczy, że nie powinniśmy tego robić. To bardzo popularne nieporozumienie. Tymczasem wiele ważnych rzeczy jest przez chwilę nieprzyjemnych. Wizyta u dentysty, składanie reklamacji, rozmowa o podwyżce, powiedzenie „nie”, przyznanie się do błędu. Nieprzyjemność nie jest dowodem, że coś jest złe. Często jest tylko ceną wejścia do sprawy, którą i tak trzeba załatwić.

W dodatku trudna rozmowa w głowie prawie zawsze wygląda gorzej niż w rzeczywistości. To klasyka. Jedno zdanie partnera urasta do rangi początku katastrofy. Zwykle