

Skuteczna komunikacja, czyli jak rozmawiać z bliską osobą, której stan emocjonalny Cię niepokoi?

Rozmawiasz z kimś, kto wydaje Ci się być bardzo przybitym lub w złej formie. Nie wiesz co powiedzieć i jak pocieszyć kogoś, kto opowiada swoją trudną i smutną historię. Wszystkie słowa, które przychodzą Ci do głowy oceniasz jako głupie i banalne.

Tak naprawdę, zawsze masz coś do powiedzenia, jeśli tylko masz kontakt ze swoimi emocjami. W nich najczęściej kryje się ta poszukiwana odpowiedź.

Wyobraź sobie, że twój przyjaciel opowiada Ci o tym, jak się ostatnio źle czuje: „nie wiem, co mi jest, niczego mi się nie chce, każdy mnie irytuje, wszyscy czegoś ode mnie chcą, w domu dzieci działają mi na nerwy. Jestem do niczego jako ojciec, a i w pracy w ogóle nic nie znaczę. Najchętniej przespałbym następne miesiące. Nie mam na nic siły”.

Jakie odpowiedzi pojawiają się najczęściej?

- 1. Odpowiedź umniejszająca przeżycia rozmówcy** Prawdopodobnie poczujesz się zaskoczony tą wypowiedzią przyjaciela i zaczniesz dyskutować z jego wizją mówiąc: „no coś ty, przesadzasz. Przecież jesteś fajnym ojcem. W pracy na pewno też Cię doceniają”. Jak myślisz, jak te słowa odbierze Twój przyjaciel? Z dużą dozą prawdopodobieństwa można ocenić, że poczuje się niezrozumiany i być może wycofa się z dalszej rozmowy: „on chyba w ogóle mnie nie słuchał, albo mnie nie rozumie. Przecież powiedziałem, że nie czuję się taki wspaniały”.
- 2. Odpowiedź „a ja?” oraz odpowiedź rywalizacyjna** „wiem, o czym mówisz, ale ja miałem gorzej. Postuchaj...” Możesz niepostrzeżenie „przeskoczyć” na swój własny ciąg skojarzeń i nie odnosząc się do słów przyjaciela zacząć mówić o sobie „ty wiesz, że ja mam tak samo?” Inną (chyba jeszcze gorszą) opcją jest rozpoczęcie nieświadomej rywalizacji w przedstawianiu dowodów na to, że wiem, co czuje przyjaciel, bo mam od niego gorzej: „a ty wiesz, jak ja się ostatnio czuję w pracy? Jak ostatni śmieć. Szef mnie nie słucha i patrzy na mnie jak na wariata. Córka powiedziała, że nie chce ze mną rozmawiać, bo...” Wówczas, całkowicie pozostawiasz rozmówcę na uboczu – to Ty stajesz się „główną postacią dramatu”.
- 3. Odpowiedź pełna rad:** „no coś Ty, powinieneś zrobić to i tamto, a najlepiej zareagować tak i tak. Dlaczego właściwie nie powiedziałeś szefowi tego i tego, a dzieci trzeba ...” Udzielając rad czujesz się silny, Twoja kreatywność wynika najczęściej z małej tolerancji bezradności przyjaciela (może również siebie piętnujesz w życiu za sytuacje, kiedy czujesz się bezradny). Podawanie rad tylko wtedy jest słuszne, kiedy rozmówca wyraźnie nas o to prosi chcąc utwierdzić się w przekonaniu, czy jego własne decyzje i wybory są słuszne. Wtedy najczęściej mówi o tym wprost „słuchaj nie wiem, co zrobić/jak to rozwiązać/ nie wiem, czy dobrze to rozumiem/odczuwam, – co byś mi doradził?” Zasypując osobę, która skarży się tysiącem rozwiązań problemu sprawisz, że prawdopodobnie pomyśli: „każdy wie, jak sobie z tym poradzić, tylko nie ja”, „jestem do niczego – inni, by tak tego nie przeżywali”. Być może, poczuje się przede wszystkim niezrozumiana: „on mnie nie rozumie, przecież mówię, że sam nie wie, dlaczego pewne rzeczy teraz mnie przerastają. Ja wiem jak, tylko nie mam siły”.

Złote rady typu: „weź się w garść”, „nie przesadzaj”, „nikt nie mówił, że w życiu jest zawsze lekko” tworzą kanon złego reagowania. Niestety są bardzo często stosowane. Pomyśl, czy podobnych rad udzieliłbyś komuś, kto skarży się np. na zapalenie płuc lub choruje na serce?

Co w takim razie mówić, by nie bagatelizować, nie porównywać, nie radzić, a jednak pomóc?

I. SPOKOJNIE WYŚLUCHAJ. Możesz sprawdzić i ukonkretnić wypowiedź przyjaciela: „od kiedy tak się czujesz?”, „czy kiedyś już tak miałeś?”, „masz wrażenie, że to samo przyszło i przejdzie, czy też zaczyna cię to przerastać?”

Uważaj jednak, by Twoja troska nie zamieniła się w przesłuchanie lub w „grę 100 pytań do”.

II. NAZWIJ EMOCJE ROZMÓWCY: „prawdopodobnie jest Ci bardzo ciężko”, „to aż dziwne, że Ty tak czujesz. Zawsze miałeś tyle energii, a tu taka zmiana”, „mam wrażenie, że mówisz z dużą rezygnacją i smutkiem”, „rzeczywiście jesteś przygnębiony i jakiś nieswój”.

Nie bój się nazywać emocji rozmówcy. Nie spowodujesz przez to, że poczuje się jeszcze gorzej. Przeciwnie, zauważy, że ktoś uważnie go wysłuchał i uznał, że odczucia, na które się skarży mogą rzeczywiście wywoływać jego niepokój.

III. POWIEDZ SZCZERZE O SWOIM ODCZUCIU: „wiesz, to musi być trudne tak stracić energię. Nie umiem sobie wyobrazić, jak to jest tak się czuć”. Twój przyjaciel poczuje się wówczas zrozumiany i poważnie potraktowany. Mówiąc do niego: „zmartwiłem się twoim stanem, nie wiem od razu jak ci pomóc, albo jak możesz sobie z tym poradzić” dajesz mu jasny przekaz, iż sytuacja jest poważna i nie ma nic dziwnego w tym, że on od razu nie umie jej opanować lub rozwiązać.

IV. POMYŚL, JAK MOŻESZ POMÓC Najlepiej opracuj plan pomocy wspólnie z przyjacielem. Dowiedz się, czy ma jakieś oczekiwania w stosunku do Ciebie np. chciałby, byś pomógł mu skontaktować się ze specjalistą, albo porozmawiać o problemie z rodziną. Jeżeli oceniasz jego stan, jako bardzo Cię niepokojący musisz reagować adekwatnie do oceny sytuacji. Niewykluczone, że to Ty będziesz osobą, która zawiezie przyjaciela do lekarza, albo zamówi domową wizytę lekarza psychiatry. Czasem osobę, u której podejrzewasz depresję zaczynają przerastać codzienne sprawy, z którymi dotychczas sobie dobrze radziła. Twoja pomoc może więc również polegać na tym, że pomożesz jej się „znowu ogarnąć” i uporządkować mieszkanie. Jednak pomoc nie może być ciągłym wyręczaniem. Ważna jest Twoja asysta w ustalaniu planu małych zmian i kroków, jakie chory musi zacząć stawiać na drodze do zdrowienia. Możesz zaproponować mu pomoc w organizacji czasu wolnego np. nakłaniając do aktywności fizycznej (‘będę przyjeżdżał i wyciągał cię na koszykówkę – wcześniej ją bardzo lubiłeś’). Jeżeli tylko możesz, zaangażuj w ten plan większe grono życzliwych osób, których obecność i wsparcie będzie uświadamiała choremu, iż jest dla innych cenny i ważny. Autorka: Aleksandra Białek
