



Kathryn Geldard, David Geldard

Rozmowa, która pomaga

Podstawowe umiejętności terapeutyczne

przekład:
Monika Gajdzińska



GDAŃSKIE WYDAWNICTWO PSYCHOLOGICZNE

Gdańsk 2005

159,94 : 316,47 : 615,851

Tytuł oryginału: *COUNSELLING SKILLS IN EVERYDAY LIFE*

Copyright © 2003 Kathryn Geldard, David Geldard

Copyright © for the Polish edition by Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne sp. z o.o., Gdańsk 2003

Wszystkie prawa zastrzeżone. Książka ani żadna jej część nie może być przedrukowywana ani w żaden inny sposób reprodukowana czy powielana mechanicznie, fotograficznie, elektronicznie lub magnetycznie, ani odczytywana w środkach masowego przekazu bez pisemnej zgody Gdańskiego Wydawnictwa Psychologicznego.

Wydanie pierwsze w języku polskim

Redakcja: Agnieszka Frankiewicz, Grażyna Kompowska
Korekta: Grażyna Kompowska
Skład: Magdalena Żylicz
Projekt okładki: Agnieszka Żelewska

ISBN 83-89574-32-2

Druk i oprawa: WDG Drukarnia w Gdyni sp. z o.o.
ul. Św. Piotra 12, 81-347 Gdynia
tel 058 660 73 10, tel./fax: 058 621 68 51

Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne sp. z o.o.
ul. Bema 4/1A, 81-753 Sopot, tel./fax (058) 551 61 04
e-mail: gwp@gwp.pl www.gwp.pl

Psychoterapia - poradnik
Rozmowa - psychologia - poradnik



Książkę tę dedykujemy Lavinii Leslie, która jest specjalistką w dziedzinie stosowania umiejętności udzielania pomocy psychologicznej na co dzień

Spis treści

Rozdział 1

Na czym polega umiejętność udzielania pomocy psychologicznej?	11
Kto jest uprawniony do stosowania metod pomocy psychologicznej?	12
Czy stanę się doradcą, jeśli będę stosować metody udzielania pomocy psychologicznej?	14
Jakie są korzyści ze stosowania umiejętności udzielania pomocy psychologicznej?	20
Kiedy należy stosować umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, a kiedy należy się od tego powstrzymać.....	21
Jak wpływa na nas stosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej?	23
Korzyści z udzielania pomocy psychologicznej.....	24
Oczekiwania wobec siebie	25
Nierealistyczne oczekiwania związane ze stosowaniem umiejętności udzielania pomocy psychologicznej.....	26
Realistyczne oczekiwania	28
Podsumowanie.....	29
Ćwiczenia.....	30

Rozdział 2

Szacunek dla osoby, której pomagamy	31
Podejście zorientowane na osobę	31
Dlaczego chcesz pomagać innym?	32
Postawy i cechy osobowości pomocne w pracy z innymi.....	35
Dyskrecja	42
Zasady etyczne.....	44
Zrozumienie istniejących różnic i ich respektowanie.....	47
Podsumowanie.....	48
Ćwiczenia.....	49

Rozdział 3	
Jak najskuteczniej zachęcać do rozmowy?	51
Jak dostrzec, że ktoś potrzebuje naszej pomocy?	52
Obserwacja wyglądu, sposobu mówienia oraz zachowań innych ludzi	53
Zachęta do rozmowy	54
Czy należy rozwijać wstępną zachętę do rozmowy?	57
Dalsza zachęta	61
Gdy zaproszenie do rozmowy zostanie przyjęte	63
Kiedy ktoś prosi cię o pomoc	63
Uzgadnianie czasu na rozmowę	64
Kiedy należy skierować rozmówcę po profesjonalną pomoc?	64
Gdy twoje zaproszenie nie zostanie przyjęte	65
Przykłady odpowiedzi na pytania zawarte w ćwiczeniach	65
Podsumowanie	66
Ćwiczenia	67

Rozdział 4	
Umiejętność zachęcania innych do kontynuowania rozmowy	68
Aktywne słuchanie	69
Nawiązywanie porozumienia poprzez informowanie rozmówcy o tym, że go słuchasz	69
Sposoby informowania rozmówcy o tym, że go wysłuchałeś i zrozumiałeś	74
Praktyczne przykłady	78
Wnioski	79
Przykłady odpowiedzi	79
Podsumowanie	81
Ćwiczenia	81

Rozdział 5	
Pomaganie innym w osiągnięciu lepszego samopoczucia	83
Proces pomagania	84
Potwierdzanie	85

Pomaganie rozmówcy w wyrażaniu i uwalnianiu emocji	87
Pomaganie ludziom, kiedy rozpaczają i płaczą	90
Jak się uchronić przed nadużyciem?	92
Jak rozpoznać własne uczucia?	92
Podsumowanie	95
Ćwiczenia	95

Rozdział 6	
Koncentrowanie się na zasadniczym problemie	97
Pomaganie rozmówcy w koncentrowaniu się na zasadniczym problemie	98
Podsumowywanie	100
Zadawanie pytań	106
Informacje zwrotne	113
Stosowanie różnych umiejętności	114
Wnioski	116
Podsumowanie	117
Ćwiczenia	117

Rozdział 7	
Poszukiwanie rozwiązań	119
Rozwiązanie musi być odpowiednie dla osoby mającej problem	120
Jak zachęcać rozmówcę do tego, by poświęcił czas na szukanie rozwiązania problemu?	121
Umiejętność aktywnego słuchania w poszukiwaniu rozwiązań	122
Inne rozwiązania	124
Rozpatrywanie konsekwencji różnych wyborów	128
Rozważ najpierw najmniej atrakcyjne rozwiązanie	129
Jak sobie radzić z własnymi uczuciami?	129
Skutki decyzji o powstrzymaniu się od działania	130
Podsumowanie	131
Ćwiczenia	131

Rozdział 8

Pomaganie innym w rozwiązywaniu codziennych problemów	133
Postrzeganie sytuacji z perspektywy rozmówcy	133
Wpływy kulturowe	135
Etapy życia	138
Jak sobie radzić z codziennymi problemami okresu dzieciństwa?	139
Jak sobie radzić z problemami okresu dorastania?	142
Jak sobie radzić z problemami na progu dorosłości?	147
Jak sobie radzić z codziennymi problemami wczesnego wieku średniego?	150
Jak sobie radzić z problemami późnego wieku średniego?	152
Jak sobie radzić z problemami osób w starszym wieku?	154
Zrozumienie natury codziennych problemów	159
Podsumowanie	159
Ćwiczenia	160

Rozdział 9

Jak dbać o ciągłość relacji?	163
Kończenie rozmowy z troską o rozmówcę	163
Jak zadbać o wzajemne stosunki w przyszłości?	169
Kiedy kierować rozmówcę do specjalisty?	171
Podsumowanie	171
Ćwiczenia	172

Rozdział 10

Jak troszczyć się o siebie?	174
Jak rozpoznać potrzebę regeneracji?	175
Jak troszczyć się o swoje dobre samopoczucie?	178
Rozmowa z doradcą	181
Jak dbać o swój rozwój osobisty?	181
Praktyczne metody pracy nad rozwojem osobistym	183
Wybór odpowiedniej metody pomagania innym	183
Podjęć decyzję, co właściwie chcemy robić	188
Podsumowanie	189

Rozdział 1

Na czym polega umiejętność udzielania pomocy psychologicznej?

Podejmując pracę nad pisaniem tej książki, zastanawialiśmy się, jak wygląda życie we współczesnym świecie. Zasiadliśmy przed komputerem i rozmawialiśmy o wartościach cenionych i uznawanych społecznie. Stwierdziliśmy, że ludzie stawiają dziś wysoko samodzielność i samowystarczalność. Sami jesteśmy dumni z własnej niezależności. Każde z nas prowadzi praktykę w dziedzinie pomocy psychologicznej, a do tego publikujemy nasze prace i prowadzimy szkolenia. Od czasu do czasu potrzebujemy jednak pomocy innych ludzi. Rozsądek nakazuje pilnować swoich granic i dbać o niezależność, a jednocześnie być tak elastycznym, by w razie potrzeby umieć poprosić o pomoc i ją przyjąć.

A jak ty postrzegasz siebie? Uważasz się za osobę niezależną i samowystarczalną? Czy w związku z tym zajmujesz się głównie własnymi sprawami, czy też aktywnie uczestniczysz w życiu rodziny, społeczności lub społeczeństwa? Ludzie są różni; jedni wybierają niezależność i samowystarczalność, inni zaś bardziej cenią współpracę.

Obecnie kładzie się duży nacisk na potrzebę samowystarczalności, toteż niektórzy uważają, że powinniśmy samodzielnie zaspokajać swoje potrzeby, nie czekając na pomoc otoczenia. Jeśli przyjmimy taki punkt widzenia, przestaniemy zwracać się do innych po pomoc i nie będziemy też im jej oferować. Niestety, taka postawa doprowadzi

zapewne do stworzenia społeczeństwa, w którym nie będzie miejsca na troskliwość, a każdy będzie przedkładać własny interes nad potrzeby innych. Można zrozumieć przyczyny takiego postępowania. Dbanie o własne potrzeby nastrocza czasem tak wiele trudności, że nie sposób troszczyć się jeszcze o innych ludzi. Jednak, mimo pośpiechu i napięć panujących w świecie współczesnym, są na szczęście ludzie gotowi i zdolni do tego, by dać coś z siebie, by pomagać innym.

Jedną z najbardziej skutecznych form pomagania innym jest umiejętność słuchania i porozumiewania się z ludźmi w sposób, który pozwoli im podzielić się swymi zmartwieniami i poczuć się lepiej. W niniejszej książce przedstawimy wiele metod słuchania, porozumiewania się i pomagania. Są to podstawowe umiejętności stosowane w poradnictwie, w kontaktach z ludźmi, którzy deklarują potrzebę otrzymania takiej pomocy.

Umiejętności, które omawiamy w tej książce, są niezwykle użyteczne nie tylko w sytuacjach terapeutycznych, ale także w życiu codziennym. Dlatego też z zapalem zabraliśmy się do pisania, żeby przedstawić naszym czytelnikom możliwości ich zastosowania w różnych sytuacjach życiowych. Oboje pamiętamy początki swej pracy, kiedy uczyliśmy się metod pomagania innym. Mieliśmy wówczas wiele wątpliwości co do tego, czy nasza praca okaże się skuteczna. Mieliśmy również własne problemy, zastanawialiśmy się więc nad tym, kto ma prawo pomagać innym; czy metody te mogą być stosowane wyłącznie w poradni, czy też można je przenieść na grunt życia codziennego.

Słuchanie i umiejętność porozumiewania się należą do najskuteczniejszych form pomagania innym.

Kto jest uprawniony do stosowania metod pomocy psychologicznej?

Od początku prac nad niniejszą książką zastanawialiśmy się, kim są nasi czytelnicy. Być może twoja praca polega na dbałości o dom i członków rodziny; może należysz do jakiejś organizacji religijnej. Możliwe, że pracujesz w biurze lub w fabryce, jesteś handlowcem lub specjalistą w jakiejś dziedzinie, pracownikiem służby zdrowia, pielęgniarką, wychowawcą, księgowym, prawnikiem lub nauczycielem.

A może prowadzisz klub środowiskowy, sportowy lub grupę młodzieżową albo jesteś spokojnym emerytem, który zawsze pozostawał w cieniu i nigdy nie odważył się przewodzić innym.

Warto zastanowić się przez chwilę nad tym, kim jesteś. Pomyśl o trzech cechach, które w sobie lubisz. Zapisz je.

Zaproponowaliśmy ci wypisanie swoich trzech zalet, ponieważ jeśli coś w sobie lubisz, to pewnie jesteś zadowolony z tego, kim jesteś. A człowiek, który jest z siebie zadowolony, może pomóc innym w osiągnięciu zadowolenia. Podkreślamy, że nie jest ważne, kim jesteś, jak wygląda twoje życie, ani to, w jaki sposób zarabiasz na swoje utrzymanie. Metody pomagania innym, które przedstawimy, może stosować każdy w najróżniejszych sytuacjach życiowych.

Czy masz własne problemy? To bardzo prawdopodobne. Rzadko kto ich nie ma. Nie załamuj się; problemy nie pozbawiają cię możliwości pomagania innym. Chcielibyśmy cię jednak przestrzec, że jeśli zdecydujesz się użyć swoich umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, ludzie zaczną się z tobą dzielić swoimi problemami i troskami. Wysłuchiwanie cudzych zmartwień może być wyczerpujące emocjonalnie, szczególnie jeśli sam borykasz się z problemami. Ciągłe zmagania w życiu osobistym mogą osłabiać twoją zdolność pomagania innym. Cudze troski będą wówczas dla ciebie dodatkowym ciężarem. Decyzja o zajmowaniu się pomocą psychologiczną może mieć poważny wpływ na twoje życie, przedstawimy więc tę kwestię nieco szerzej. Zdobywanie umiejętności słuchania i porozumiewania się z innymi może, rzecz jasna, przynieść również korzyści. Nie tylko poczujesz satysfakcję, pomagając ludziom, poprawią się również twoje stosunki z bliskimi.

Nie tylko profesjonaliści mogą pomagać innym w rozwiązywaniu codziennych problemów. Przeciwnie, wszyscy robimy to od czasu do czasu. Odbywa się to w naturalny sposób, a uczymy się tego już jako dzieci. Na pewno przypominasz sobie moment, kiedy wysłuchałeś kogoś, kto miał kłopoty i kto dzięki temu poczuł się lepiej.

Mamy nadzieję, że lektura tej książki pomoże ci zdobyć umiejętności, które wzbogacą twoją zdolność słuchania i pomagania innym w najbliższym otoczeniu lub w środowisku pracy. Naszym zdaniem może ona być szczególnie użyteczna dla tych, którzy pracują bezpośrednio z ludźmi, niezależnie od okoliczności. Sądzymy, że z naszych porad mogą skorzystać pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej, osoby zajmujące się poradnictwem i wychowaniem młodzieży,

również prawnicy, przedstawiciele różnych firm usługowych, organizacji charytatywnych i wolontariatów, pracownicy pogotowia, przywódcy duchowi i religijni, nauczyciele, opiekunowie oraz inne osoby zainteresowane niesieniem pomocy.

Czy zauważyłeś, że niektórzy mają wrodzony dar słuchania innych i pomagania im w rozwiązywaniu problemów? Jeśli i ty go masz, ludzie z pewnością przychodzą do ciebie ze swoimi zmartwieniami. Mimo że różnimy się poziomem kompetencji i sukcesów w słuchaniu innych, wszyscy możemy zdobyć pewne umiejętności, które pozwolą nam skuteczniej im pomagać.

Czy sądzisz, że masz naturalne zdolności udzielania pomocy psychologicznej? Być może tak jest. Niezależnie od tego, możesz osiągnąć większą skuteczność oraz głębsze zrozumienie procesów, które uruchamiasz, dzięki zastosowaniu metod pomagania.

Czy stanę się doradcą, jeśli będę stosować metody udzielania pomocy psychologicznej?

Odpowiedź brzmi: Nie. Należy uwzględnić różnicę między korzystaniem w życiu codziennym z niektórych podstawowych metod stosowanych w poradnictwie a pracą w charakterze doradcy. To nie to samo, choć źródła są te same (patrz: rozdział 10). Abyś mógł zrozumieć różnicę między poradnictwem a korzystaniem z umiejętności udzielania pomocy psychologicznej w życiu codziennym, omówimy zagadnienia poradnictwa psychologicznego oraz stosowanie metod pomocy psychologicznej.

Poradnictwo psychologiczne różni się zasadniczo od stosowania metod pomocy psychologicznej w życiu codziennym.

Poradnictwo psychologiczne

Zadaniem tej książki jest pomóc czytelnikom w opanowaniu podstawowych umiejętności słuchania i porozumiewania się z innymi w ży-

ciu codziennym. Nie mamy jednak zamiaru uczynić z nich doradców psychologicznych. Możliwe, że niektórzy będą odnosić takie sukcesy w stosowaniu opisywanych przez nas metod, iż zdecydują się podjąć naukę w dziedzinie poradnictwa psychologicznego.

Osoba chcąca pracować w charakterze doradcy musi ukończyć stosowny kurs, odbyć konieczną praktykę oraz staż. Wykwalifikowany doradca powinien znać podstawy psychologii oraz ludzkich procesów rozwojowych, a także zaznajomić się z teorią poradnictwa psychologicznego i innych metod pracy psychologicznej. Powinien również pracować w ramach danej struktury teoretycznej oferującej jeden model pracy lub wykorzystującej spójną metodę postępowania, opartą na elementach zaczerpniętych z różnych teorii. Doradcy profesjonalni tworzą własny styl pracy, korzystając z wielu różnych umiejętności i metod postępowania.

Większość doradców pracuje w ośrodkach i poradniach, w których klienci umawiają się na konsultacje. Niektórzy podchodzą do swojej pracy mniej oficjalnie, zwykle jednak oczekują, że klient sam zwróci się do nich z prośbą o pomoc.

Warunki udzielania pomocy psychologicznej określa rada specjalistów, która ustanawia podstawowe wymagania w dziedzinie kompetencji i zakresu obowiązków pracowników. Doradcy są zobowiązani do przestrzegania zasad etyki zawodowej i respektowania systemu wartości, doświadczeń, myśli, uczuć klientów oraz ich zdolności do kierowania własnym życiem. Celem pomocy psychologicznej jest dobro klienta (BACP British Association for Counselling and Psychotherapy, *Guidelines for those Using Counselling Skills In their Work*, Wskazówki dla osób zajmujących się profesjonalnie pomocą psychologiczną, 1999). Pracownicy poradnictwa powinni się również stosować do norm etycznych, które podkreślają znaczenie określania wyraźnych granic, dbałości o zachowanie profesjonalnego charakteru relacji z klientami oraz realizacji wyznaczonych zadań.

Określanie granic w relacjach z klientami poradnictwa psychologicznego

Pomocy psychologicznej zwykle udziela się w otoczeniu, które gwarantuje zachowanie prywatności oraz zapewnia bezpieczeństwo fizyczne i emocjonalne zarówno klientom, jak i doradcom. Zadaniem konsultanta jest przedstawienie klientowi warunków i celów wzaje-

mnej relacji oraz dbałość o przestrzeganie norm etycznych w czasie wspólnej pracy. Jedną z takich norm jest zakaz nawiązywania bliskich kontaktów fizycznych między doradcą i klientem, zarówno w trakcie konsultacji, jak i po ich zakończeniu. Niewłaściwe jest też nawiązywanie kontaktów z klientami dla realizacji własnych celów przez osobę udzielającą pomocy psychologicznej.

Ustalanie charakteru relacji między klientem i pracownikiem poradni psychologicznej

Charakter relacji między klientem a osobą udzielającą profesjonalnej pomocy psychologicznej różni się od innych, nieformalnych, sytuacji, w których korzystamy ze swych umiejętności doradzania innym w życiu prywatnym lub zawodowym.

Na czym polega ta różnica? Profesjonalny doradca nie zajmuje się własnymi sprawami, koncentruje się wyłącznie na potrzebach klienta. To samo, rzecz jasna, może zrobić także przyjaciel, choć zwykle dba jednocześnie o własne potrzeby. Profesjonalny doradca odkłada swoje sprawy na czas trwania konsultacji. Słucha i koncentruje się całkowicie na problemach klienta, nie przerywając pracy po to, żeby porozmawiać o sobie. W relacjach między przyjaciółmi lub współpracownikami wygląda to inaczej.

Relacja między klientem a konsultantem związana z pomocą psychologiczną nie opiera się na regule wzajemności, która cechuje związek przyjaźni. Poradnictwo zawodowe jest procesem jednostronnym, w którym osoba prowadząca zachęca klienta do dzielenia się własnymi myślami, uczuciami, przeżyciami oraz problemami, sama zaś powstrzymuje się od zwierzeń, chyba że mogłyby one służyć bezpośrednio dobru klienta. W przyjaźni zaś obie strony dzielą się swymi przeżyciami, co zacieśnia łączącą je więź.

Doradca psychologiczny nie może przyjmować postawy autorytarnej. Powinien dążyć do stworzenia partnerskiej relacji z klientem. Jest to więc sytuacja odmienna od tej, która panuje w miejscu pracy między zwierzchnikiem a podwładnymi. Zadaniem przełożonego jest wydawanie instrukcji, poleceń i wskazówek, które służą realizacji wyznaczonych przez firmę celów oraz zadań. Jego relacje z podwładnymi nie mają charakteru partnerskiego, choć i tu jest możliwość zastosowania metod udzielania pomocy psychologicznej.

Ludzie często próbują nakłonić innych, by postępowali w zgodzie z zasadami, które sami uznają za najlepsze. Profesjonalni doradcy zachowują się inaczej. Zachęcają swych klientów, by postępowali w zgodzie ze sobą, zamiast spełniać oczekiwania doradców. W praktyce oznacza to, że doradcy rzadko udzielają rad.

Powstrzymują się od radzenia innym oraz sugerowania konkretnych rozwiązań z pozycji eksperta. Zachęcają swoich klientów, by odwoływali się do swego doświadczenia i samodzielnie szukali rozwiązań. Inaczej jest w związkach między przyjaciółmi, współpracownikami lub zwierzchnikami i podwładnymi. Nawet jeśli jedna ze stron korzysta ze swych umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, jej sugestie mogą się okazać cenne i użyteczne dla osoby mającej trudności lub problemy.

Wyznaczanie celów pomocy psychologicznej

Pomoc psychologiczna oznacza zwykle zajmowanie się sprawami, które sprawiają klientom najwięcej trudności. Konsultant pomaga w znalezieniu skuteczniejszych sposobów radzenia sobie. Ludzie proszą o pomoc z wielu powodów: przeżywają trudne uczucia wywołane stratą bliskiej osoby, popadają w depresję lub czują się osamotnieni, mają problemy w związkach partnerskich, przytłacza ich stres, niepokój lub dręczą nieprzyjemne wspomnienia. Korzystanie z porady psychologicznej pozwala im często zdobyć nowe umiejętności i rozwijać się wewnętrznie. Podstawowym celem poradnictwa jest więc rozwiązywanie problemów i gromadzenie zasobów, które pozwolą klientom lepiej sobie radzić w życiu codziennym.

Warunki udzielania pomocy psychologicznej określa rada specjalistów, która ustala podstawowe wymagania dotyczące kompetencji i zakresu obowiązków pracowników. Doradcy są zobowiązani do przestrzegania zasad etyki zawodowej i respektowania systemu wartości klientów, ich doświadczeń, myśli, uczuć oraz ich zdolności do kierowania własnym życiem.



Zastosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej

Nie trzeba być zawodowym konsultantem, żeby udzielać pomocy psychologicznej. Z pewnością nie jest to zajęcie zarezerwowane dla specjalistów. Umiejętność udzielania takiej pomocy jest bardzo przydatna w porozumiewaniu się z ludźmi; może się okazać bardzo pomocna także na gruncie towarzyskim, zwłaszcza wtedy, gdy ktoś w naszym otoczeniu przeżywa problemy natury emocjonalnej, czuje się zagubiony lub ma trudności z podjęciem decyzji. Można wypróbować te umiejętności w stosunkach sąsiedzkich, kiedy na przykład osoba mieszkająca obok nas przeżywa rozstanie z partnerem. Pracownicy służby zdrowia korzystają z nich, żeby pomóc osobie poszkodowanej w wyniku bójki lub napadu. Również w miejscu pracy możemy wesprzeć kolegę, który czuje się przeciążony nadmiarem obowiązków. Nauczyciel może skorzystać z tych umiejętności, aby zachęcić ucznia do rozmowy na temat jego problemów w nauce.

Czy stosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej zmienia nasze stosunki z ludźmi?

Nasze codzienne kontakty z innymi mają odmienny charakter od relacji z konsultantem pomocy psychologicznej – to naturalne.

Związki przyjacielskie. Jeśli będziesz zachowywać się wobec przyjaciela jak profesjonalny doradca, nie będzie on z tego zadowolony. W przyjaźni istotna jest wzajemność – oboje dzielicie się sobą na równych prawach, jesteście otwarci i gotowi do udzielania wsparcia sobie nawzajem. Jeśli twój przyjaciel przeżywa właśnie trudności, zapewne doceni to, że ułatwiasz mu rozmowę na ten temat poprzez umiejętne słuchanie oraz okazywanie zrozumienia. W tej sytuacji nie ograniczają cię formalne wymogi etyczne ani konieczność zachowania relacji jednostronnej, jak w wypadku relacji z profesjonalnym doradcą. Możesz podzielić się z nim własnymi doświadczeniami w podobnej sprawie i opowiedzieć o swoich kłopotach. Jeśli jesteście w większej zażyłości, możesz go przytulić i pocieszyć.

Związki między zwierzchnikiem i podwładnymi. Jeśli zajmujesz kierownicze stanowisko, twoim zadaniem jest podejmowanie decyzji, które dotyczą innych. Naturalnie, zyskujesz pozycję autorytetu, a co za tym idzie – twoje stosunki z podwład-

nymi będą odmiennie niż te, które panują między doradcą a klientem. Trudno oczekiwać zbytnej otwartości od podwładnego. Mimo to możesz wykorzystać swoje umiejętności udzielania pomocy i nakłonić go do zwierzeń na temat jego problemów, a także pomóc mu w podjęciu decyzji i uzyskaniu lepszego samopoczucia. Powinieneś jednak ciągle pamiętać, że jest to relacja z podwładnym. Stosując swoje umiejętności słuchania i porozumiewania się, pozostaj w roli przełożonego.

Relacja między pielęgniarką a pacjentem. Pielęgniarka wchodzi w zawodowe relacje z pacjentami, wykonując zabiegi medyczne. Te związki mają inną naturę niż relacje doradcy z klientami, a jednak stosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej może być dla pacjentów bardzo pomocne i wpływać na poprawę ich samopoczucia.

Powyższe przykłady pokazują, że pierwotny charakter relacji między osobą udzielającą pomocy psychologicznej a tą, która tę pomoc przyjmuje, nie ulega większej zmianie. Przyjaciele pozostają przyjaciółmi, zwierzchnik nadal zwraca się do podwładnego, a pielęgniarka wykonuje swoją pracę. Nie należy zmieniać ani lekceważyć stosunków panujących w tych relacjach. Wiemy jednak z doświadczenia, że choć zasadniczo pozostają one niezmienione, to umiejętne słuchanie i porozumiewanie się z innymi wzbogaca relacje między ludźmi.

Profesjonalni doradcy rzadko udzielają bezpośrednich wskazówek, są jednak sytuacje, w których zastosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej łączy się z koniecznością udzielania informacji i(lub) rady. Porada może czasem pomóc w rozwiązaniu problemu i podjęciu decyzji, zwłaszcza gdy osoba udzielająca pomocy dysponuje odpowiednią wiedzą i doświadczeniem. Na przykład matka może skorzystać z umiejętności udzielania pomocy psychologicznej w rozmowie z nastoletnią córką, która przeżywa trudności w relacji z przyjaciółką. Matka jest przede wszystkim rodzicem, tak więc, w zależności od sytuacji, może udzielać sugestii i(lub) rady. Podobnie przełożony może się posłużyć metodą skutecznego słuchania i porozumiewania się, żeby porozmawiać o punktualności z podwładną, która niedawno wróciła do pracy po urlopie macierzyńskim. Nabyte umiejętności pozwolą mu w odpowiedni sposób przedstawić jej wymagania firmy w tej kwestii.

Pamiętajmy, że stosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej w rozmowie sprawia, że przebiega ona inaczej niż pozostałe codzienne rozmowy.

Jakie są korzyści ze stosowania umiejętności udzielania pomocy psychologicznej?

Ciekawe, jakie odpowiedzi przychodzą ci do głowy na pytanie: Co daje mi korzystanie z umiejętności udzielania pomocy psychologicznej? Zastanów się przez chwilę nad tym, co chciałbyś w ten sposób osiągnąć. Proponujemy w tym celu poniższe ćwiczenie.

Chciałbym stosować umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, żeby pomagać ludziom w:

1.
2.
3.
4.

Naszym zdaniem stosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej może wspierać osoby przeżywające sytuacje kryzysowe i problemy w:

- radzeniu sobie z trudnymi emocjami,
- radzeniu sobie z natręctwem niespokojnych myśli i z negatywnymi przekonaniem,
- znajdowaniu rozwiązań dla swoich problemów,
- podejmowaniu decyzji,
- rozwijaniu pozytywnych uczuć wobec siebie samych,
- obserwacji i ewentualnej zmianie swoich zachowań wobec innych ludzi.

Czy przypominasz sobie moment, w którym ktoś cię wysłuchał i dzięki temu pomógł ci uporać się z trudnymi uczuciami lub rozwiązać jakiś problem? Jeśli tak, to osoba ta zapewne świadomie lub nieświadomie wykorzystwała swoje umiejętności udzielania pomocy psychologicznej.

- Jak odebrałeś to zdarzenie?
- Co było w nim najważniejsze, tak że pamiętasz o tym do dziś?

- Czy przypominasz sobie, jak się wtedy czułeś?
- Co dokładnie ta osoba dla ciebie zrobiła?

Przypuszczamy, że lepiej zapamiętałeś, jak się czułeś po tym zdarzeniu, niż to, co dla ciebie zrobiono. Jeśli tamten człowiek skorzystał z umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, możliwe, że w ogóle nie zwróciłeś uwagi na to, co powiedział lub zrobił.

Mimo że umiejętności udzielania takiej pomocy nabywamy w naturalny sposób w życiu, będziemy bardziej skuteczni, jeśli posłużymy się metodami, które zostały opracowane.

Kiedy należy stosować umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, a kiedy należy się od tego powstrzymać

Kiedy opanujesz umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, nauczysz się również decydować, kiedy je stosować. Możesz to robić na gruncie towarzyskim, aby na przykład zachęcić partnera do wspólnej kolacji z przyjaciółmi lub by porozmawiać z nim o problemach związanych z wychowywaniem dorastających dzieci. Czasem umiejętności te będą potrzebne w rozmowie z przyjacielem, który ma poważne problemy. Musisz jednak pamiętać, że wciąż jesteście przyjaciółmi, a poznane metody wykorzystujesz tylko w danym momencie, żeby pomóc bliskiej osobie. Decyzja o wykorzystaniu umiejętności udzielania pomocy psychologicznej w zwykłej rozmowie ma duże znaczenie. Ilustruje to poniższy przykład.

Sąsiadka. David spotkał w zeszłym tygodniu naszą sąsiadkę, Julie, z którą utrzymujemy przyjacielskie kontakty i często rozmawiamy o pogodzie, znajomych, rodzinie i swoich zajęciach. Tym razem jednak Julie opowiadała o swoim synu i synowej, a David odniósł wrażenie, że jest czymś wzburzona. Zastanawiał się, czy użyć umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, żeby poprawić jej samopoczucie. Musiał przy tym wziąć pod uwagę naturę swojej relacji z Julie, czas, który mógł jej poświęcić, sytuację oraz swój własny stan emocjonalny.

David mógł się spieszyć, mógł stwierdzić, że znajdują się w miejscu publicznym, mógł też dojść do wniosku, że jego własny stan emocjonalny nie jest na tyle dobry, by wysłuchać cudzych zmar-

twień. Rozważywszy wszystkie te okoliczności, mógł uznać, że nie powinien używać swoich umiejętności. W takiej sytuacji może powiedzieć: „Bardzo mi przykro, że twój syn i synowa mają problemy. Młodzi ludzie często miewają trudności na początku małżeństwa. Mam nadzieję, że im się wkrótce ułoży”. Byłaby to odpowiednia, życzliwa reakcja. Nie zastosowałby jednak wówczas umiejętności pomocy psychologicznej, ponieważ nie zachęciłby Julie do wyrażenia uczuć, ale pominąłby je i zakończył rozmowę wyrażeniem nadziei na rychłą poprawę sytuacji.

David zareagował jednak inaczej. Użył swoich umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, żeby pomóc Julie w wyrażeniu uczuć. W efekcie poczuła się lepiej. Dzięki zachęcie Davida mogła opowiedzieć o swoim zmartwieniu, a następnie znaleźć najlepsze rozwiązanie problemu.

Pamiętaj, że zastosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej jest bezpośrednim lub pośrednim zaproszeniem do tego, by twój rozmówca opowiadał o swoich sprawach osobistych. Może się zdarzyć, że usłyszysz informacje, które wolałby zachować w tajemnicy. Bądź więc ostrożny i wrażliwy na potrzeby osób, którym pomagasz.

Decyzja o zastosowaniu umiejętności udzielania pomocy psychologicznej zależy od kilku czynników. Warto poświęcić więc chwilę na zastanowienie i wziąć pod uwagę wszystkie okoliczności.

Proponujemy zadać sobie następujące pytania:

- Czy potrafię nawiązać kontakt oparty na zaufaniu?
- Czy możemy porozmawiać w odosobnionym miejscu?
- Czy moja pozycja towarzyska i zawodowa pozwoli zapewnić rozmówcy odpowiednią dyskrecję?
- Czy jestem wystarczająco zrównoważony emocjonalnie, by słuchać o problemach innej osoby?
- Czy jestem świadomy swoich oczekiwań w relacji z rozmówcą oraz ewentualnych konsekwencji tej rozmowy?
- Czy mam wystarczające kompetencje, żeby omawiać cudze problemy?

Powyższe pytania ukazują fakt, iż stosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej rodzi również zobowiązania etyczne wobec rozmówcy. Jeżeli ktoś zdecyduje się opowiedzieć nam o swoich prywatnych problemach, musimy zadbać o dyskrecję i pozyskać sobie jego zaufanie. Kwestię tę omówimy szerzej w rozdziale trzecim.

Dbłość o cudzą potrzebę zachowania prywatności nakazała Davidowi ostrożność w rozmowie z sąsiadką. Uszanował jej granice i dzięki temu poczuła się lepiej. Jeśli zechce z nim porozmawiać w przyszłości, będzie się czuła bezpieczna, ponieważ nie zachęcał jej do ujawniania dodatkowych informacji.

Czy dostrzegasz różnicę między stosowaniem umiejętności udzielania pomocy psychologicznej podczas rozmowy a okazywaniem przyjaźni bez stosowania żadnych metod? Wykorzystując określone metody słuchania i porozumiewania się z innymi, zapraszamy rozmówcę do opowiadania o swoich myślach i uczuciach. W zwykłej towarzyskiej rozmowie rzadko tak się zachowujemy. Możemy więc wybrać, czy użyć umiejętności terapeutycznych, czy też zareagować w sposób naturalny.

Możesz się zdecydować na zastosowanie swoich umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, biorąc pod uwagę: charakter relacji, czas, który możesz poświęcić na rozmowę, sytuację oraz swoje możliwości w danym momencie.

Stosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej pozwala twojemu rozmówcy uwolnić się od ciężaru zmartwień i problemów, ponieważ może o nich opowiedzieć w sposób, który pozwala rozładować emocje, podjąć decyzję i poprawić samopoczucie. Taka rozmowa może przynieść satysfakcję również osobie oferującej pomoc.

Jak wpływa na nas stosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej?

Korzystanie ze swoich umiejętności udzielania pomocy psychologicznej może być satysfakcjonujące, musimy jednak pamiętać o tym, że zmienia to również stan naszych emocji. Słuchanie o cudzych trudnych uczuciach i problemach wpływa na nasze samopoczucie (patrz: rozdziały 5 i 10).

Powróćmy do naszego przykładu. Opowiadając Davidowi o swoich troskach, Julie dotknęła głębokich i bolesnych dla niej uczuć.

Ponieważ David jest człowiekiem wrażliwym, opowieść Julie wzbudziła w nim podobne, choć mniej intensywne emocje. Przypomniała mu o jego własnych bolesnych przeżyciach. Musiało mu być trudno słuchać jej opowieści. Udzielanie pomocy psychologicznej oznacza często konfrontację z własnymi bolesnymi wspomnieniami i nierozwiązanymi problemami. Gdyby David chciał się zachować jak zwykły znajomy lub sąsiad, powiedziałby: „Bardzo mi przykro, że twój syn i synowa mają problemy. Mam nadzieję, że im się ułoży”, a potem zmieniłby temat. Uniknąłby w ten sposób słuchania o trudnych sprawach i nie musiałby się konfrontować ze swoimi emocjami.

Decydując się na udzielenie pomocy psychologicznej, musisz pamiętać o tym, że ludzie będą ci opowiadać o swoich bolesnych uczuciach i problemach. Doświadczysz również uczuć, które pojawiają się w reakcji na ich słowa. Jesteśmy przekonani, że właśnie dlatego większość ludzi nie wykorzystuje swojej naturalnej zdolności słuchania i porozumiewania się z innymi. Uczą się zrećcznie unikać trudnych tematów, żeby uchronić się przed bólem wywołanym cudzą opowieścią o problemach. Nie zachęcają więc swoich rozmówców, mówiąc: „Cóż, takie jest życie. Nie przejmuj się, teraz może być tylko lepiej”, albo po prostu zmieniają temat.

Ile razy słyszałeś: „Mam dość własnych problemów i nie mogę zaprzętać sobie głowy cudzymi sprawami?”. Można pomyśleć, że jest to postawa obojętna wobec innych. Każdy ma jednak do niej prawo, szczególnie jeśli sam żyje w stresie i ma wiele własnych problemów. Dla nas osobiście ważna jest satysfakcja płynąca z pomagania innym. Mamy nadzieję, że z tobą będzie podobnie.

Korzyści z udzielania pomocy psychologicznej

Wiemy z doświadczenia, że umiejętne słuchanie innych i porozumiewanie się z nimi może być bardzo satysfakcjonujące. Pomaganie ludziom w wyrażaniu ich uczuć i szukaniu rozwiązań dla ich problemów daje dużo zadowolenia. Mamy nadzieję, że twoje doświadczenia będą równie pozytywne.

Warto też zauważyć, że szacunek dla innych oraz wrażliwość i umiejętne słuchanie wzbogacają nasze relacje. Ludzie przekonują

się, że rozmowy z nami mają dla nich znaczenie i przynoszą im satysfakcję.

Oczekiwania wobec siebie

Jeśli chcesz, by twoje starania przyniosły ci pozytywne doświadczenia, musisz zdawać sobie jasno sprawę z tego, jakie masz oczekiwania wobec siebie. Być może pomocny w tej kwestii okaże się poniższy przykład. Wyobraź sobie, że przychodzi do ciebie mężczyzna o imieniu Michael i opowiada ci o sobie.

W zeszłym tygodniu stracił pracę, która była dla niego bardzo ważna. Dowiedział się o możliwości objęcia innej posady, ale w mieście oddalonym o sześć godzin od miejsca, w którym obecnie mieszka ze swoją partnerką. Ona nie może się z nim przeprowadzić, gdyby zdecydował się przyjąć tę pracę. Michael ma więc dylemat, a ponadto jest przygnębiony, ponieważ utracił posadę, która była dla niego niezwykle ważna.

Załóżmy, że Michael chodził z tobą do szkoły i regularnie gracie razem w tenisa. Opowiedział ci o swoich problemach przy kawie po meczu i zapytał o radę: Czy powinien przyjąć nową posadę, czy zrezygnować z pracy, żeby zostać ze swoją partnerką?

Sporządziliśmy listę potencjalnych porad. Wspólnie zastanowimy się, czy są one realistyczne:

1. Pomogę mu znaleźć pracę w tym samym mieście, w którym mieszka razem z partnerką.
2. Porozmawiam z jego partnerką i spróbuję ją przekonać, by przeniosła się razem z nim.
3. Postaram się zmienić jego przekonanie na temat potrzeby nowej pracy.
4. Poradzę mu podjęcie pracy i powiem, że jeśli partnerka go kocha, to z nim pojedzie.
5. Powiem, że związek jest ważniejszy od pracy i powinien zostać przy swojej partnerce.

Co myślisz o tych radach?

Będiesz zaskoczony, jeśli stwierdzimy, że wszystkie są nieodpowiednie i nierealistyczne? Czy wiesz dlaczego?

Nierealistyczne oczekiwania związane ze stosowaniem umiejętności udzielania pomocy psychologicznej

Przytoczone powyżej oczekiwania są nierealistyczne z następujących powodów:

1. Jeśli spodziewasz się, że możemy rozwiązać cudze problemy, to stawiasz sobie nierealistyczne cele i jesteś skazany na porażkę. Nie można rozwiązać problemu za kogoś. Każdy sam odpowiada za swoje życie. Udzielanie pomocy psychologicznej może jednak umożliwić rozmówcy znalezienie własnych rozwiązań.
2. Zmiana czyichś przekonań lub postaw jest rzeczą niezwykle trudną, jeśli nie niemożliwą. Wszystko zależy od tego, czy ktoś chce zmienić swój sposób myślenia. Jeśli nie, wszelkie próby nakłaniania go do zmian są skazane na niepowodzenie.
3. Często warto powstrzymać się przed udzielaniem rad, nawet jeśli ktoś o nie prosi. W życiu codziennym zdarzają się, rzecz jasna, liczne odstępstwa od tej zasady.

Czy warto udzielać rad?

Nie ma prostej odpowiedzi na to pytanie. Wszystko zależy od konkretnej sytuacji. Rady są często potrzebne w codziennym życiu. Przyjrzyjmy się poniższym przykładom:

- Jesteś pracownikiem pogotowia i odbierasz telefon od zrozpaczonej matki, której syn właśnie spadł z drabiny i stracił przytomność. Z pewnością udzielisz jej ważnych wskazówek, aby ratować życie chłopca.
- Zajmujesz kierownicze stanowisko w firmie. Stwierdzasz, że postępowanie jednego z twoich podwładnych spowoduje szkody. Masz więc obowiązek udzielić mu rady.
- Jesteś nauczycielem i uczeń pyta cię o możliwości otrzymania pracy w zawodzie, w którym chce się kształcić. Chcesz mu przekazać dostępne informacje i doradzić w wyborze zawodu.

Jest bardzo wiele przykładów na to, że rady bywają cenne. Liczne codzienne sytuacje dowodzą jednak, że czasem warto się powstrzymać przed ich udzielaniem. Zanim omówimy tę kwestię, zastanów się samodzielnie, dlaczego rady często okazują się bezużyteczne.

Czy powody, o których pomyślałeś, znalazły się na naszej liście?

- Rady, których udzielasz, mogą być pomocne dla ciebie, ale nie dla innych. Ktoś może je odrzucić, może też nie umieć z nich skorzystać. W każdym wypadku czuje się źle.
- Ktoś korzysta z twojej rady z dobrym skutkiem. Poprawia ci to samopoczucie, ale jednocześnie rodzi zagrożenie, że osoba ta będzie odtąd szukała twojej pomocy w każdej trudnej sytuacji. Skutek jest taki, że straci zaufanie do własnych umiejętności podejmowania decyzji.
- Ktoś przyjmuje twoją radę i ponosi porażkę. Czuje wówczas do ciebie uzasadnioną złość.

Musimy przyjąć do wiadomości fakt, że ludzie pytają zwykle o radę tych, do których mają zaufanie. Czasem robią to tak: „Co byś zrobił na moim miejscu?” albo „Nie wiem, jak mam postąpić. Co o tym myślisz?”. Jeśli ktoś zadaje ci takie pytania, odpowiedz, że ważniejsze jest jego zdanie niż to, co ty masz do powiedzenia na ten temat. Możesz zareagować na przykład tak: „Najważniejsze, żebyś zrobił to, co będzie najlepsze dla ciebie. Jaki masz wybór?”.

Osoba ta może, rzecz jasna, stwierdzić, że nie wie i dlatego właśnie zwraca się do ciebie. Powiedz wówczas: „Nie wiem, jakie rozwiązanie będzie dla ciebie najwłaściwsze. Porozmawiajmy, może ukaże się nam więcej możliwości”.

Czasem pomaga, jeśli powiesz tylko, że twój rozmówca stoi przed trudnym zadaniem i ma prawo czuć się zagubiony.

Rady są użyteczne tylko wtedy, kiedy masz dokładne i aktualne informacje, które mogą pomóc w rozwiązaniu problemu lub podjęciu decyzji.

Realistyczne oczekiwania

Jeśli korzystamy ze swoich umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, musimy się upewnić, czy osoba, której chcemy pomóc, nie

ma wobec nas nierealistycznych oczekiwań. Równie ważne jest jednak to, byśmy sami nie żądali od siebie zbyt wiele.

Rozpoznawanie swoich ograniczeń

Staraj się realnie oceniać swoje możliwości pomagania innym. Pytaj siebie: Czy mogę pomóc temu człowiekowi? Jeśli nie masz pewności, zawsze możesz go skierować do osoby o wyższych kwalifikacjach. Wszyscy stajemy przed pewnymi ograniczeniami w kwestii udzielania pomocy. Musimy jasno zdawać sobie sprawę ze swoich możliwości angażowania się w problemy innych ludzi. Zdarza się, że sytuacja wymaga pomocy specjalisty. Należy wtedy skierować do niego rozmówcę. Odpowiedzialność wymaga, by rozpoznawać swoje ograniczenia w pomaganiu innym.

Rozpoznawaj swoje ograniczenia i odsyłaj osoby proszące cię o pomoc do specjalistów z odpowiednim wykształceniem oraz doświadczeniem.

Wyznaczanie realistycznych oczekiwań

Naszym zdaniem realistyczne oczekiwania obejmują:

1. Dążenie do zbudowania troskliwej, opartej na zaufaniu relacji z osobą potrzebującą pomocy.
2. Aktywne słuchanie, tak aby rozmówca poczuł się w pełni zrozumiany.
3. Nazywanie i potwierdzanie uczuć rozmówcy oraz przyzwolenie na to, by je swobodnie wyraził.
4. Pomaganie rozmówcy w określaniu problemu i znajdowaniu rozwiązań.
5. Stwarzanie możliwości szukania alternatywnych rozwiązań i podejmowania najodpowiedniejszych decyzji.

Jakie inne oczekiwania można dodać do powyższej listy? Czy są one realistyczne?

Celem poradnictwa jest poprawa samopoczucia osób, którym chcemy pomóc. Wspaniale, jeśli uczą się one jednocześnie rozwiązywania swoich problemów oraz podejmowania decyzji, jednak oczekiwanie, że uda się to za każdym razem, jest nierealistyczne.

Może się zdarzyć, że udzielisz komuś pomocy psychologicznej, ale rozmówca dozna tak silnych uczuć, że zakłóca jego wewnętrzną równowagę. W takiej sytuacji najrozsądniej będzie skierować go do specjalisty mającego odpowiednie kwalifikacje.

Uważamy, że najważniejszym wymogiem, który z pewnością można spełnić, jest umiejętność uważnego i pełnego szacunku słuchania. Człowiek, który prosi o pomoc, poczuje się wówczas w pełni rozumiany. Jeśli masz tę umiejętność, możesz skutecznie pomagać innym i czerpać satysfakcję ze swojej pracy.

Podsumowanie

- ☞ Pomaganie innym wymaga umiejętności słuchania i porozumiewania się w sposób, który pozwoli rozmówcom opowiedzieć o swoich problemach i poprawi im samopoczucie.
- ☞ Słuchanie powinno wyrażać naszą troskę oraz szacunek dla rozmówcy, tak aby poczuł, że ktoś go słyszy i rozumie to, jak bardzo cierpi w trudnej dla siebie sytuacji.
- ☞ Podstawowe umiejętności udzielania pomocy psychologicznej można stosować w codziennym życiu, w rozmowach na temat problemów, uczuć oraz decyzji.
- ☞ Udzielanie pomocy psychologicznej nie jest równoznaczne z pracą doradcy, tak więc powinniśmy jasno zdawać sobie sprawę z swoich ograniczeń i w razie potrzeby kierować osoby szukające pomocy do specjalistów:
 - możemy decydować, kiedy użyć swoich umiejętności, a kiedy się od tego powstrzymać;
 - stawianie realistycznych oczekiwań dotyczy także nas samych;
 - udzielanie rad bywa czasem niekorzystne, choć w niektórych sytuacjach jest jak najbardziej potrzebne.

👉 Udzielanie pomocy psychologicznej może być wyczerpujące emocjonalnie, ale również satysfakcjonujące.

Ćwiczenia

1. Przypomnij sobie, jak pomagałeś komuś, kto miał problem. Opisz, które twoje zachowania i słowa były wówczas pomocne. Zastanów się też, co okazało się bezużyteczne dla twojego rozmówcy.
2. Opisz sytuacje z twojego życia zawodowego lub prywatnego, w których przydałyby się umiejętności udzielania pomocy psychologicznej. Co chciałbyś osiągnąć, stosując je w rozmowie.
3. Jeśli pomagamy innym, ważne jest, byśmy umieli rozpoznać swoje ograniczenia. Podaj praktyczne przykłady sytuacji, w których stwierdzasz, że nie możesz komuś pomóc i postanawiasz skierować go do osoby o większym doświadczeniu.

Szacunek dla osoby, której pomagamy

Pisaliśmy już o tym, że pomaganie innym wymaga specjalnych umiejętności słuchania i porozumiewania się. Wartość pomocy wynika też z relacji, jaką uda ci się zbudować z osobą, która jej potrzebuje. Jest to szczególnie rodzaj kontaktu, w którym powinieneś zastosować najbardziej skuteczne metody.

Podejście zorientowane na osobę

Carl Rogers opracował przed laty metodę pomocy psychologicznej, którą określa się dziś jako podejście zorientowane na osobę. Sam nazwał ją początkowo podejściem zorientowanym na klienta, ale później uświadomił sobie, że najważniejsze w tej pracy jest traktowanie jednostki jak osoby, a nie jak klienta.

Rogers zakładał, że ludzie są z natury godni zaufania, mają pozytywne cechy wewnętrzne oraz potencjalną zdolność rozumienia siebie i rozwiązywania własnych problemów. Uznał też, że zadaniem doradcy nie jest bezpośrednia interwencja ani znajdowanie rozwiązań, ponieważ każdy potrafi zrobić to sam.

Ludzie mają potencjalną zdolność rozwiązywania własnych problemów.

Rogers podkreślał również, że postawa oraz cechy osobiste doradcy, a także jakość jego relacji z osobą potrzebującą pomocy decydują o wyniku rozmowy.

Zakwestionował wiele tradycyjnych poglądów na temat poradnictwa. Podważył użyteczność udzielania rad, sugestii, wskazówek, perswazji, nauk oraz interpretacji cudzych myśli i uczuć. Stwierdził również, że pomagając, należy się wystrzegać mówienia o sobie. Doradca powinien się raczej koncentrować na opowieści rozmówcy, potwierdzać i wyjaśniać treść jego wypowiedzi werbalnej i niewerbalnej.

Warto zauważyć, że wyniki badań potwierdzają przekonanie Rogersa, iż największe znaczenie dla osoby potrzebującej pomocy ma relacja z terapeutą.

Relacja jest znacznie ważniejsza niż problem.

Rogers uważał, że proces pomagania nie tylko pozwala ludziom znaleźć rozwiązanie swych problemów, ale również rozwija ich tak, że lepiej sobie radzą w dalszym życiu.

Osoba jest znacznie ważniejsza niż rozwiązanie problemu.

Podstawowe założenia podejścia zorientowanego na osobę można z powodzeniem zastosować w wielu sytuacjach życia codziennego. Podejście to wyraża szacunek wobec innych. Osoba potrzebująca pomocy traktowana jest jak równorzędny partner, zdolny do tego, by samodzielnie znaleźć dla siebie rozwiązanie.

Dlaczego chcesz pomagać innym?

Skoro czytasz tę książkę, zakładamy, że interesuje cię pomaganie innym w osiągnięciu lepszego samopoczucia i radzeniu sobie z trudami codziennego życia. Czy zastanawiałeś się jednak nad tym, dlaczego chcesz to robić? Poświęć chwilę na to, by znaleźć odpowiedź na to pytanie.

Chcę pomagać innym, ponieważ:

.....
.....
.....

Ludzie odczuwają potrzebę pomagania i troszczenia się o innych z wielu różnych powodów. Warto przyjrzeć się własnej motywacji, ponieważ może ona wpływać na sposób, w jaki udzielasz pomocy. Możesz na przykład żywić przekonanie, że dzięki zdobytym doświadczeniom znasz rozwiązanie powszechnych problemów. To prawda, trudne przeżycia ułatwiają nam zrozumienie ludzi i ich problemów. Ryzykowne jest jednak założenie, że inni doświadczają dokładnie tego samego co my. Co gorsza, możemy wówczas narzucać im swoje sposoby radzenia sobie, które nie pasują do ich sytuacji. Pogłębi to tylko poczucie zagubienia, frustrację i bezradność u osób przeżywających trudne chwile. Jednocześnie osłabiamy w nich wolę poszukiwania własnych rozwiązań. Jeśli zaś będziemy szanować osobiste dążenia ludzi, którym chcemy pomóc, możemy ich wesprzeć w znajdowaniu najlepszych dla nich odpowiedzi.

Warto przyjrzeć się bliżej swoim potrzebom, wartościom, postawom oraz doświadczeniom, żeby zrozumieć korzyści, jakie czerpiemy z pomagania innym. Jeśli sami otrzymaliśmy kiedyś pomoc, potrafimy czasem lepiej zrozumieć powody, dla których chcemy pomagać innym ludziom. Także proste metody badania siebie służą lepszemu rozpoznaniu powodów własnego postępowania.

Wielu ludzi pragnie w ten sposób zdobyć akceptację, sympatię oraz szacunek. Wszystkie powody, które tu opisujemy, są ważne. Powinniśmy jednak zadbać o to, aby nasza motywacja nie była sprzeczna z samą ideą udzielania pomocy. Warto się więc zastanowić nad powodami, dla których chcemy pomagać innym, oraz nad tym, jaki mają one wpływ na jakość naszych działań. Jeśli masz z tym trudności, porozmawiaj z osobą trudniącą się profesjonalnie udzielaniem pomocy psychologicznej. Oboje zawodowo pracujemy w poradnictwie, ale czasem korzystamy z pomocy naszych kolegów. Dzięki temu łatwiej nam rozwiązywać własne problemy, rozwijać się oraz minimalizować wpływ naszych osobistych spraw na pracę z innymi.

Wpływ problemów osobistych na pracę – historia Moniki

Monika zbliża się do sześćdziesiątki. Dobrze sobie radziła zawodowo, prowadząc niewielką firmę do spółki ze swym partnerem, Dougiem. Niestety, Doug zapadł na śmiertelną chorobę i Monika zrezygnowała z pracy, żeby się nim opiekować. Doug zmarł na początku zeszłego roku. Monika musiała sobie poradzić z żalem po śmierci partnera; czuła się samotna i niepotrzebna. Po jakimś czasie postanowiła pomagać innym i podjęła pracę w lokalnym sklepiku. Ponieważ umiała dość dobrze oceniać motywy swojego postępowania, zauważyła, że długie rozmowy, które prowadzi z klientami, mają uciszyć jej poczucie samotności i nie są związane z ich potrzebami. Rozmawiała na ten temat z zawodowym doradcą i postanowiła zapisać się na kurs udzielania pomocy psychologicznej, żeby świadomie stosować swoje umiejętności w codziennych rozmowach. Monika twierdzi, że nie wolno jej zapominać o swoim poczuciu osamotnienia i potrzebie kontaktu z ludźmi. Dzięki temu może naprawdę pomagać innym i nie wciągać ich przy tym w niepotrzebnie długie rozmowy. Zadbala również o swoje życie towarzyskie, żeby nie doskwierała jej tak bardzo tęsknota za Dougiem.

Nierozwiązane problemy osobiste będą nam
przeszkadzały w pomaganiu innym ludziom.

Czasem, kiedy słuchamy o problemach innych ludzi, powracają do nas wspomnienia o bolesnych przeżyciach z przeszłości. Najczęściej próbujemy wówczas zmienić temat i zamiast pomagać komuś w wyrażaniu trudnych uczuć, staramy się go rozweselić. Możemy się oszukiwać, że robimy to z innych powodów, w rzeczywistości jednak chcemy uniknąć rozmowy o sprawach, które sprawiają cierpienie nam samym. Jeśli więc naprawdę zależy nam na pomaganiu innym, powinniśmy rozwiązać własne problemy i uleczyć zadawnione rany. Najlepiej robić to z pomocą terapeuty.

Postawy i cechy osobowości pomocne w pracy z innymi

Czy przypominasz sobie moment, w którym miałeś problem i ktoś ci pomógł, ponieważ cię po prostu wysłuchał? Pamiętasz, w jaki sposób się o ciebie zatroszczył? Czy wydarzyło się między wami coś szczególnego? Jeśli tak, być może warto to zapisać.

Jak już podkreślaliśmy, większość ludzi zgodziłaby się, że relacja między osobą udzielającą pomocy a osobą jej potrzebującą decyduje o skuteczności działania. Wiemy też, że cechy osobiste doradców mają duży wpływ na pozytywny rozwój sytuacji. Dowiedziono również, iż osoby odnoszące sukcesy w poradnictwie mają odmienne przekonania, wartości oraz cechy niż ci, których praca jest mniej skuteczna. Powinniśmy więc zadać sobie istotne pytanie: Jakie cechy są najbardziej przydatne w pomaganiu innym? Odpowiedzi na to pytanie poszukamy u Carla Rogersa.

Rogers wyróżnił trzy cechy podstawowe, jego zdaniem, w pomaganiu innym: spójność, empatię oraz bezwarunkowo pozytywne nastawienie. Wskazywał również na ogromne znaczenie pomocnej więzi oraz szacunek dla osoby potrzebującej pomocy. Posłużymy się akronimem angielskiego słowa *treasure* (skarb), żeby wymienić najważniejsze postawy oraz cechy użyteczne w poradnictwie psychologicznym:

- zaufanie (ang. *trust*)
- szacunek (ang. *respect*)
- empatia (ang. *empathy*)
- akceptacja (ang. *acceptance*)
- bezpieczeństwo (ang. *safety*)
- nieosądzanie (ang. *unconditional*)
- wierność sobie (ang. *real*)
- fachowość (ang. *expert*)

Zaufanie

Jeśli chcemy skutecznie pomagać innym, musimy pozyskać ich zaufanie. Bez niego nikt nie będzie nam opowiadał o swoich osobistych problemach. Jest też mało prawdopodobne, że dotrze do swych głębszych uczuć i będzie umiał wyrazić je tak, żeby przyniosło mu to ulgę.

Pozyskiwanie zaufania jest skomplikowanym procesem, na który wpływa wszystko to, co się między wami wydarzyło i co dzieje się teraz. Stopień zaufania określają również sytuacja oraz charakter waszej relacji, a także ich ocena w oczach doradcy i osoby potrzebującej pomocy. Dobrym przykładem będzie tu historia Simona:

Simon, dwudziestolatek, ma za sobą problemy z narkotykami, z którymi eksperymentował, żeby poradzić sobie z napięciami w życiu. W efekcie popadł w długi i zaczął się bać, ponieważ ludzie, którym był winien pieniądze, okazali się pozbawieni skrupułów. Kolega Simona, Damien, zauważył jego strach. Jest osobą bardzo religijną i stanowczo potępia używanie narkotyków. Kiedy zapytał Simona o jego problemy, ten z początku mu nie ufał. Podejrzewał, że Damien chce go nawrócić, choć w rzeczywistości wcale tak nie było.

Czy rozumiesz, jak trudno było Simonowi zaufać koledze i jak wiele wysiłku musiał włożyć Damien, by przekonać go do podjęcia rozmowy? Udało mu się jednak pozyskać zaufanie Simona i ostatecznie pomóc mu w uporaniu się z problemem.

Szacunek

Szacunek opiera się na zaakceptowaniu danej osoby taką, jaka jest, respektowaniu jej zdolności rozwiązywania własnych problemów oraz prezentowaniu pozytywnego stosunku do niej na podstawie przekonania, że zawsze robimy tyle, na ile nas stać. Szacunek oznacza przeświadczenie, że osoba, której pomagamy, jest zdolna kierować swoim życiem, rozwijać się oraz pozytywnie wpływać na otaczający świat. Mówiąc krótko, szanować kogoś – to cenić go za to, kim jest, i uznawać go za wartościową osobę.

Szanować kogoś to znaczy uznawać go za wartościową osobę.

Może się to wydawać dość proste, czasem jednak trudno jest obdarzyć kogoś szacunkiem. Przypomnijmy sobie historię Simona i Damiena. Damienowi trudno było szanować Simona z powodu różnic w ich stylu życia oraz w przekonaniach. Kiedy jednak Damien

okazał Simonowi szacunek, mogli wspólnie znaleźć pozytywne rozwiązanie problemu.

Empatia

Z pewnością nie będziesz zaskoczony stwierdzeniem, że dobry efekt możesz osiągnąć tylko dzięki stworzeniu pozytywnej, ciepłej i serdecznej więzi z osobą potrzebującą pomocy. Carl Rogers nazwał taką postawę empatyczną. Dziś słowa „empatia” i „empatyczny” są już powszechnie używane. Są niezwykle przydatne, ponieważ oznaczają zdolność do pełnego zrozumienia i dzielenia uczuć innej osoby oraz nawiązywania bliskiego kontaktu, w którym niemal zapominamy o sobie.

Empatia oznacza pełne zrozumienie i dzielenie uczuć drugiej osoby.

Niekiedy, mówiąc o empatii, używamy metafory znajdowania się w czyjejs skórce. Kiedy ktoś opowiada nam o sobie, warto czasem wyobrazić sobie, jak czuliśmy się w jego sytuacji i jak wówczas byśmy ją oceniali. Możemy wtedy zrozumieć czyjś świat i do pewnego stopnia utożsamić się z rozmówcą.

Jeśli pozostajesz w bliskim, serdecznym i empatycznym kontakcie z osobą, której pomagasz, to poczuje się ona doceniona i bezpieczna na tyle, by wyjawić ci intymne szczegóły ze swego życia. Taka relacja pozwoli ci lepiej zrozumieć jej punkt widzenia oraz właściwie ocenić stan jej uczuć. Co więcej, jeśli doradca wyobrazi sobie siebie na miejscu osoby, której pomaga, z pewnością poczuje to samo co ona.

Akceptacja

Pisaliśmy już o tym, że doradcy powinni cenić osoby zwracające się do nich o pomoc. Przede wszystkim muszą zaakceptować tych ludzi takimi, jakimi oni są. Paradoks polega na tym, że kiedy akceptujemy kogoś w pełni, zyskujemy najlepszą sposobność do tego, by towarzyszyć mu w procesie przemian, w rozwoju i kształtowania siebie zgodnie z jego życzeniem. Przeciwnością akceptacji jest krytyka. Czy

zauważyłeś, że kiedy zaczynasz kogoś krytykować, on sprzeciwia się wszelkim zmianom i uparcie trwa przy swoim sposobie myślenia oraz zachowania? Akceptacja sprawia, że ludzie czują się docenieni, mają lepsze samopoczucie i łatwiej im przejawiać pozytywne cechy charakteru oraz odnosić sukcesy.

Damien nie miał złudzeń co do Simona. Wiedział, kim on jest. Potrafił go jednak zaakceptować i dzięki temu Simon podjął odpowiednią decyzję, która doprowadziła do pozytywnych zmian w jego życiu.

Poczucie bezpieczeństwa

Jeśli chcemy być pomocni innym ludziom, musimy nawiązać z nimi kontakt w przyjaznym otoczeniu, tak aby mogli swobodnie opowiadać o swoich problemach. Nikt nie zechce z nami rozmawiać, jeżeli nie będzie czuł się bezpiecznie. Simon obawiał się szczerzej rozmowy z Damienem na temat swoich kontaktów z handlarzami narkotyków. Nie czuł się bezpiecznie. Damien mógł przecież poinformować o wszystkim władzę. Poczucie bezpieczeństwa wiąże się z zaufaniem. W miarę jak Simon nabierał zaufania, czuł się coraz bardziej bezpieczny w towarzystwie Damiena i wreszcie mógł z nim swobodnie porozmawiać o swojej sytuacji.

Nieosądzanie

Skuteczna pomoc wymaga całkowitej otwartości w relacji. Jeśli stawiasz wymagania, twoja zdolność udzielenia pomocy będzie znacznie mniejsza.

Carl Rogers twierdził, że osoba udzielająca pomocy powinna mieć bezwarunkowo pozytywne nastawienie. Zadaniem doradcy jest bezwarunkowa akceptacja klienta i skupianie się na pozytywnych cechach jego charakteru. Akceptacja oznacza powstrzymywanie się od osądzania. Nie zawsze udaje nam się zachowywać taką postawę, jest to jednak cel, do którego powinniśmy dążyć, jeśli chcemy skutecznie pomagać innym. Nasze relacje psują się, kiedy zaczynamy osądzać. Inni przyjmują wówczas zwykle postawę obronną i nie opowiedzą nam o swoich problemach.

Bezwarunkowa akceptacja oznacza powstrzymywanie się od osądzania.

W jaki sposób powstrzymać się od osądzania innych? Warto spróbować **popatrzeć na świat oczami drugiej osoby**. Nasze widzenie świata zależy od indywidualnego systemu wartości, opinii oraz przekonań. Przyjęcie cudzego sposobu patrzenia może być trudne. Zwykle mamy ochotę osądzać przekonania, wartości i postawy innych osób. Powinniśmy jednak zrezygnować na jakiś czas ze swojego punktu widzenia, żeby zająć się problemem rozmówcy. Starajmy się popatrzeć na świat jego oczami. W przeciwnym razie będzie czuł, że jest poddawany krytyce i nie zechce z nami rozmawiać. Spotęgujemy tylko jego lęk i poczucie przytłoczenia problemami, a wtedy trudno mu będzie znaleźć satysfakcjonujące rozwiązanie.

Przyjrzyjmy się tej kwestii na określonym przykładzie. Omówimy tu sytuację, w której przekonania oraz system wartości są przeszkodą w próbie udzielenia pomocy.

Wyobraź sobie, że twoje dziecko chodzi do przedszkola. Zauważyłeś, że inne dziecko zachowuje się tam agresywnie wobec rówieśników. Rozmawiasz z jego matką, która twierdzi, że ma z nim coraz większe problemy. Dziecko złości się i obraża innych, a ona czuje się w tej sytuacji bezsilna. Z rozmowy dowiadujesz się, że często stosuje kary fizyczne.

Mamy tu do czynienia z problemem silnych przekonań. Niektórzy uważają, że wszelkie formy kar fizycznych są nadużyciem i nie można ich tolerować. Zdaniem innych umiarkowane kary fizyczne są nie tylko dopuszczalne, ale i potrzebne. Załóżmy, że negujesz stosowanie kar fizycznych. Możesz wówczas mieć ochotę przerwać rozmowę i głośno rozważać wszelkie za i przeciw. Czy sądzisz, że to pomoże?

Zajmując się swoją oceną kar fizycznych, zaspokoilibyś własną potrzebę, a nie potrzebę matki, która szuka pomocy. Zablokowałbyś jej możliwość opowiedzenia o swoim problemie i związanych z nim uczuciach. Poczulaby się osądzana i zamknęłaby się przed tobą. Gdybyś jednak zachęcił ją do mówienia o sobie i nie przerywał jej, mogłoby się okazać, że martwi ją zmiana w jej kontaktach z dzieckiem. Być może zainteresowałaby się innymi, bardziej skutecznymi metodami

wychowawczymi i dopuściła do siebie negatywną ocenę swego macierzyństwa, nie czując się przy tym krytykowana.

Nie znaczy to, że powinieneś się zgadzać z tym, czego nie pochwalasz, lub przyjmować odmienne przekonania. Chodzi o to, żeby się nauczyć odstępować od swoich wartości i sądów wtedy, **gdy ktoś opowiada o swoich problemach**. Może się zdarzyć, że po rozwiązaniu problemu natury emocjonalnej matka zechce poszukać bardziej odpowiednich metod wychowawczych. Zrobi to, gdy będzie gotowa, gdy przekona się, że jej sposoby są nieskuteczne.

Gdyby się okazało, że masz do czynienia z nadużyciami fizycznymi (powracamy do pytania o ocenę tego, czym jest nadużycie), być może będziesz musiał podjąć kroki w celu zapewnienia dziecku bezpieczeństwa. Jednak troska o znalezienie najlepszego rozwiązania nakazuje zająć się tym później, kiedy matka uzyska możliwość swobodnego wyrażenia swoich trudnych uczuć. W dalszej części tego rozdziału omówimy sprawę dyskrecji oraz sytuacje, w których trzeba ujawnić powierzone nam informacje, aby chronić dzieci przed nadużyciem.

Pozbawiona krytyki i osądów akceptacja drugiego człowieka, niezależnie od wyznawanych przez niego wartości i przekonań, może wzmocnić jego poczucie własnej wartości i umożliwić ci nawiązanie kontaktu, a co ważniejsze zachęci go do szczerzej rozmowy na temat jego problemów. W ten sposób tworzy się więź oparta na zaufaniu.

Lektura tego rozdziału może ci uświadomić fakt, że czasem bardzo trudno obdarzyć kogoś bezwarunkową akceptacją i powstrzymać się od osądzania, choć jest to niezwykle ważne przy udzielaniu pomocy psychologicznej. Wszyscy mamy jakieś przekonania i wartości, często odmienne od tych, jakie mają osoby szukające u nas pomocy.

W trakcie rozmowy z kimś, kto potrzebuje twojej pomocy, mogą wyjść na jaw różnice w przekonaniach. Czy wpłynie to na twoją zdolność wspierania tej osoby w rozwiązywaniu jej problemów? Mógłbyś ją przekonywać, że twoje poglądy są lepsze i powinna je przyjąć. Czy to by w czymś pomogło? Wiemy z doświadczenia, że nie. Podejście zorientowane na osobę zakłada, że najbardziej pomocna jest bezwarunkowa i pozbawiona osądów akceptacja. Kwestia różnicy przekonań i wartości jest istotna dla przywódców religijnych i ludzi, dla których poglądy są centrum ich egzystencji. Ludzie ci muszą być wierni swym przekonaniom. Zajmijmy się teraz kwestią pozostawiania wiernym sobie.

Wierność sobie

Pomagając, bądźmy wierni sobie, uczciwi oraz – zgodnie z określeniem Rogersa – spójni. Pojawia się teraz nieuniknione pytanie: Czy pomagając komuś, jesteś taki sam jak zawsze, czy może coś się w tobie zmienia? Jak sądzisz?

Niektórzy mogą ulegać pokusie zmiany swego zachowania, kiedy pomagają innym. Rzadko wówczas odnoszą sukces w swoich działaniach. Osoby poszukujące pomocy nie dają się zwieść i czują, gdy ktoś udaje przed nimi kogoś innego. Jeśli chcesz komuś pomóc, musisz zdobyć jego zaufanie. Nikt ci nie zaufa, jeśli będziesz odgrywać rolę kogoś, kim nie jesteś. Musisz być sobą. W przeciwnym razie twoje zachowanie nie będzie spójne, a w związku z tym nie wzbudzisz zaufania.

Bądź sobą.

Każdy z nas ma swój system wartości, przekonania oraz postawy, które wpływają na nasz styl życia i zachowanie. Wyznawane przez nas wartości decydują również o sposobie, w jaki odbieramy innych ludzi i ich oceniamy. Stwierdzamy nieraz z całą pewnością, że coś jest właściwe, a coś niewłaściwe. Pewnie zauważyłeś, że twoi znajomi mają czasem różne opinie. Jesteśmy różni. Jedni ponad wszystko cenią rodzinę, drudzy kładą większy nacisk na rozwój indywidualny.

Pomagając innym, bądź wierny swoim wartościom i przekonaniom. Staraj się jednak, aby nie przeszkadzały ci one w nawiązywaniu kontaktu z osobą potrzebującą pomocy i w zrozumieniu sposobu, w jaki ona postrzega świat.

Dobry doradca wnosi do relacji siebie, swoją osobowość, umiejętności, postawy i przekonania. Dzięki temu inni odbierają go jako osobę szczerą, spójną i godną zaufania.

Ważne jest, abyśmy byli świadomi swoich przekonań oraz nastawień, nie powinniśmy jednak nakłaniać innych do przyjęcia naszego punktu widzenia. Jest to niewłaściwe i z pewnością nie pomaga.

Zgoda z samym sobą, kiedy pomagamy komuś innemu, sprawia, że czujemy się spójni wewnętrznie. Nasze zachowanie wpływa z wewnątrz, a ludzie, którym pomagamy, wierzą w naszą szczerłość i mogą nam zaufać.

Fachowość

Nie uważamy się za ekspertów w dziedzinie rozwiązywania ludzkich problemów, dlatego więc kwestia fachowości jest naszym zdaniem tak ważna w pomaganiu innym? Osoby potrzebujące pomocy powinny dostrzec ekspertów w sobie. Podstawą naszej pracy jest uświadomienie sobie, że ludzie, którym pomagamy, są zdolni do samodzielnego rozwiązywania własnych problemów. To oni są ekspertami, ponieważ najlepiej potrafią zrozumieć siebie i znaleźć sposoby na poprawę swego samopoczucia. Naszym zadaniem jest wspieranie ich w tym.

Ludzie, którym pomagamy, są zdolni do rozwiązywania swoich problemów.

Jeśli więc chcemy komuś pomóc w rozwiązaniu problemu, musimy uszanować jego zdolność do radzenia sobie, zamiast gorączkowo poszukiwać rozwiązania za niego. Poczekajmy, aż sam wykaże i inicjatywę i odnajdzie najlepszą dla siebie metodę postępowania. My możemy mu tylko towarzyszyć.

Dyskrecja

Szacunek wobec osób, którym udzielamy pomocy, oznacza dbałość o dyskrecję. Jeśli nie potrafimy dochować tajemnicy, ludzie nie będą otwarcie opowiadać nam o swoich sprawach. Będą się obawiali konsekwencji. Warto zatem na początku rozmowy zaznaczyć, że zachowasz ją dla siebie. Możesz na przykład powiedzieć:

„Chcę, żebyś wiedział, że zachowam dla siebie wszystko, o czym będziemy rozmawiali, ale ty możesz oczywiście opowiedzieć o tym komuś innemu”.

Zwróć uwagę na sugestię, że osoba potrzebująca pomocy może zwrócić się do kogoś poza tobą. Ludzie zwykle chcą porozmawiać o problemach w mniej oficjalny sposób, żeby lepiej zrozumieć to, o co im chodzi.

Kiedy dyskrecja nie obowiązuje?

Zdarzają się sytuacje, w których nie można zachować pełnej dyskrecji. Musisz umieć je rozpoznać i dbać o bezpieczeństwo własne oraz osób, którym pomagasz.

Co byś zrobił, gdyby ktoś ci się zwierzył z zamiaru zamordowania żony? Czy zachowałbyś wówczas dyskrecję? Jediną sensowną i etyczną reakcją na taką informację byłoby zapewnienie bezpieczeństwa osobie zagrożonej. Tak więc przestrzeganie zasad dyskrecji nie zawsze jest możliwe. Jeśli dowiesz się o czymś, co nie pozwala ci milczeć, będziesz musiał poinformować o tym rozmówcę. Jako powiernik znajdziesz się wówczas w trudnej sytuacji. Ludzie nie będą z tobą otwarcie rozmawiać o swoich sprawach, jeśli nie możesz zagwarantować im dochowania tajemnicy. W kwestiach bezpieczeństwa jednak musisz zachować dużą ostrożność.

A oto kolejny aspekt problemu dyskrecji: w większości krajów przedstawiciele niektórych profesji mają obowiązek zgłaszać określone zachowania. W Queensland (Australia), gdzie mieszkamy, pracownicy służby zdrowia oraz nauczyciele mają obowiązek donosić władzom o wszelkich domniemanych przypadkach nadużyć seksualnych. Mimo że prawo nie wymaga tego samego od pracowników poradnictwa, uważamy, że mamy moralny obowiązek zgłaszania takich przypadków.

W jaki sposób ujawniać informacje, które tego wymagają?

Być może warto, abyś rozważył swój stosunek do ujawniania powierzonych ci informacji w przypadkach nadużyć lub stosowania innego rodzaju przemocy. Jeśli postanowisz przekazać te informacje władzom, to jak to zrobisz? Czy powiadomisz rozmówcę o swoim zamiarze? Jeżeli nie, musisz przyjąć do wiadomości fakt, że zawiedziesz jego zaufanie. Czasem jednak jest to konieczne ze względów bezpieczeństwa. My staramy się otwarcie informować klientów o naszych zamiarach, pod warunkiem, że jest to bezpieczne. Jeśli szczerść może ci zagrażać, zadbaj o siebie i ujawnij powierzone ci informacje w tajemnicy przed rozmówcą.

Zasady etyczne

Kontakt z osobą potrzebującą pomocy rodzi zwykle bliską empatyczną więź, toteż należy pamiętać o potrzebie wytyczenia granic. Skuteczna pomoc opiera się na zaangażowaniu, zadbaj jednak o to, by nie przekraczać granic bliskości. One również mają wpływ na jakość twojej pracy. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których zajmujesz kierownicze stanowisko i musisz dbać zarówno o realizację zadań w pracy, jak i o udzielenie pomocy osobie, która przeżywa trudności.

Nadmierna bliskość z osobami, które potrzebują pomocy, może przeszkadzać w zachowaniu obiektywizmu oraz w zdystansowanej ocenie sposobu postępowania. Być może podkreślanie potrzeby nawiązywania empatycznej i bliskiej więzi, a jednocześnie dbałość o dystans i obiektywizm wydają ci się sprzeczne. Rzeczywiście, mówimy tu o różnych postawach; pierwsza zakłada bliskość, druga zaś dystans, nie mogą więc występować jednocześnie.

Z naszego doświadczenia wynika, że warto przyjmować obie postawy na przemian. Po pierwsze i najważniejsze, musimy nawiązać bliski kontakt z osobą potrzebującą pomocy i okazać jej empatię oraz serdeczność. Po drugie jednak, czasem warto się wycofać w trakcie spotkania, żeby właściwie ocenić sytuację i przebieg rozmowy oraz odpowiednio zareagować.

Czy potrafisz wejść w bliski kontakt i jednocześnie od czasu do czasu się dystansować, żeby zastanowić się nad tym, jak reagować, by być najbardziej pomocnym? W praktyce nie jest to wcale takie trudne. Jeśli nauczysz się kierować przede wszystkim empatią, wkrótce okaże się, że musisz się czasem odsunąć w sposób naturalny i spontaniczny.

Jest jeszcze jeden istotny powód do ustanawiania granic w relacji: pomoc psychologiczna oznacza bowiem relację nierównorzędną.

Czy kontakt z osobą potrzebującą pomocy opiera się na równości?

Czy sądzisz, że twoje relacje z osobami, które zwracają się do ciebie o pomoc, są równorzędne? Tylko pod pewnymi względami. Obie strony powinny się odnosić do siebie z szacunkiem i uznaniem. Nie ma podziału na lepszych i gorszych.

Jeśli osoba potrzebująca pomocy traktuje doradcę jak kogoś lepszego od siebie, nie będzie umiała samodzielnie podjąć decyzji. Może uznać, że nie potrafi rozwiązywać swoich problemów i zawsze będzie potrzebowała pomocy innych. Jeśli jednak zachęcimy ją do akceptacji faktu, że nie tylko ma takie same kompetencje i zdolności, ale jest również ekspertem w rozumieniu siebie, łatwiej jej będzie przejąć kontrolę nad swoim życiem i podejmować rozsądne decyzje.

Powinniśmy dbać o wzajemny szacunek i poczucie równości między doradcą a osobą potrzebującą pomocy, ta relacja ma jednak nierówny charakter. Ten, kto prosi o pomoc, opowiada o swoich sprawach i problemach, podczas gdy druga strona tego nie robi. Pomagając innym, nie wnosimy do rozmowy swoich problemów ani nie opowiadamy o podobnych doświadczeniach z własnego życia, ponieważ odwracalibyśmy uwagę od głównego tematu. Nasz rozmówca mógłby się wówczas poczuć gorszy, słysząc, jak poradziliśmy sobie w sytuacji, w której on czuje się bezradny. Tak więc komunikacja w poradnictwie, zwłaszcza jeśli dotyczy spraw trudnych i bolesnych, jest zwykle procesem jednostronnym. Może się jednak zdarzyć i tak, że drobna informacja na swój temat, świadcząca o podobnych przeżyciach, poprawi samopoczucie twojego rozmówcy i pomoże mu ocenić problem.

Powiernik słuca – mówi osoba potrzebująca pomocy.

Nierówny charakter relacji w poradnictwie psychologicznym sprawia, że klienci często będą cię uważać za osobę niemającą problemów, mądrą i dojrzałą, ciepłą i troskliwą, za osobę, która zasługuje na podziw.

Jeśli nie cierpimy na manię wielkości, musimy przyznać, że jest to pogląd niezgodny z rzeczywistością, który nie uwzględnia mniej atrakcyjnych cech naszej osobowości. Niestety, ludzie znajdujący się w trudnym położeniu, którzy korzystają z pomocy w omawianiu swoich problemów, często chętnie przyjmują ofertę przyjaźni. Dlatego właśnie trzeba im wskazywać granice, żeby nie angażowali się pochoinnie w nieodpowiednie związki i nie popadali w uzależnienie.

Jak wspomnieliśmy w rozdziale pierwszym, osoby trudniące się pomocą psychologiczną mają swój kodeks moralny. System poradnic-

twa działa na podstawie ustalonych zasad oraz metod postępowania, które opracowują specjalne rady ekspertów, określając zakres podstawowych kompetencji wymaganych od pracowników. Zawodowi doradcy pracują więc w ramach określonej struktury, w której ważne miejsce zajmuje szacunek dla systemu wartości klienta, jego doświadczeń, myśli, uczuć oraz zdolności do kierowania swoim życiem (British Association for Counselling and Psychotherapy BACP, *Guidelines for those Using Counselling Skills in their Work* – Brytyjskie Towarzystwo Pomocy Psychologicznej i Psychoterapii, Wskazówki dla osób zajmujących się profesjonalnie pomocą psychologiczną, 1999). Poza tym obowiązują ich zasady etyczne, które uwzględniają przede wszystkim znaczenie granic w relacji, jej charakter oraz cele poradnictwa.

Być może zauważysz, że wskazówki BACP są kierowane nie tylko do doradców, ale również do przedstawicieli innych profesji, którzy udzielają pomocy psychologicznej w swojej pracy. Powinniśmy dbać o przestrzeganie tych norm nawet wtedy, gdy korzystamy z metod poradnictwa w życiu codziennym.

Oto zestaw pytań, który pomoże ci dokonać oceny własnych norm etycznych.

- W jaki sposób moje postępowanie zaspokaja moje potrzeby?
- Czy angażuję się w pomaganie konkretnej osobie w moim miejscu pracy, a jeśli tak – to z jakiego powodu?
- Czy szukam w ten sposób pretekstu, żeby częściej się z nią widywać?
- Czy próbuję ją nakłonić do przyjęcia wartości oraz zachowań niezgodnych z zasadami panującymi w jej środowisku?
- Czy ta osoba budzi moją niechęć, zainteresowanie albo poczucie odpowiedzialności, ponieważ przypomina mi na przykład matkę, ojca lub byłego partnera?
- Czy odczuwam frustrację, ponieważ ktoś nie chce przyjąć moich rad?
- Czy mogę nieumyślnie skrzywdzić tę osobę?
- Kto nadaje kierunek rozmowie?
- Czy potrafię się naprawdę zaangażować w pomaganie drugiej osobie?
- Czy uwikłałam się w konflikt interesów, jeśli będę pomagał komuś przez dłuższy czas?

- Czy zaczynam postrzegać osobę, której pomagam, jako bezradną, nieodpowiedzialną, beznadziejną, niekompetentną, skłoną do manipulacji i tym podobnie?

Jeżeli odpowiedzi na powyższe pytania sugerują, że grozi ci naruszenie zasad etyki, zwróć się po profesjonalną pomoc psychologiczną. Możesz w ten sposób przepracować istotne problemy osobiste oraz dowiedzieć się, co należy robić, żeby nie przekraczać dozwolonych granic.

Zrozumienie istniejących różnic i ich respektowanie

Szacunek dla osób, którym pomagamy, wymaga, byśmy rozumieli i uznawali różnice indywidualne, których źródłem są: kultura, w jakiej się wychowujemy, rasa, płeć, seksualność, duchowość, wiek oraz możliwości fizyczne. Jeśli chcesz skutecznie pomagać innym, musisz być świadomy wpływu, jaki wywierają na ciebie spotkania z przedstawicielami innych środowisk i kultur. Ważne, byśmy umieli dostrzec swoje uprzedzenia i przyznać się do nich.

Kiedy masz do czynienia z osobą wywodzącą się z innego środowiska, pamiętaj, że:

- Nie musisz wiedzieć wszystkiego o pochodzeniu danej osoby, żeby jej pomóc. Możesz zapytać, jeśli czegoś nie rozumiesz.
- Warto znaleźć płaszczyznę porozumienia.
- To, że nie masz tych samych doświadczeń, nie jest przeszkodą w waszych kontaktach.
- Możesz pomóc tej osobie, jeśli postarasz się zrozumieć jej zachowanie.

Uwzględnienie różnic i odmienności wymaga zrozumienia sposobu, w jaki dziedzictwo kulturowe i otoczenie wpływają na nasze przekonania, postawy i wartości. Powinieneś również zdawać sobie sprawę z własnych reakcji na osoby pochodzące z innych środowisk. Warto w tym celu wykonać ćwiczenia zamieszczone na końcu tego rozdziału. Jeśli uczestniczysz w zajęciach stosowania umiejętności udzielania pomocy psychologicznej w codziennym życiu, możesz omówić te ćwiczenia w swojej grupie.

Podsumowanie

- ☞ Relacja z osobą potrzebującą pomocy jest najważniejszym czynnikiem decydującym o skuteczności naszych działań.
- ☞ Nasze nierozwiązane problemy osobiste mają wpływ na to, jak pomagamy innym, powinniśmy więc zająć się nimi w pierwszej kolejności.
- ☞ Relacja z osobami potrzebującymi pomocy powinna uwzględniać następujące składniki:
 - budowanie więzi opartej na zaufaniu,
 - szacunek dla osoby, której pomagamy,
 - empatię,
 - akceptację drugiej osoby oraz wyznawanych przez nią wartości,
 - poczucie bezpieczeństwa w kwestii zachowania dyskrecji,
 - powstrzymanie się od osądzania,
 - wierność swoim przekonaniom, autentyczność i spójność,
 - uznanie faktu, że osoba, której pomagamy, jest ekspertem w poszukiwaniu rozwiązań dla swoich problemów.
- ☞ Warto przestrzegać zasad dyskrecji w określonych granicach.
- ☞ Naszym obowiązkiem jest przestrzeganie zasad etyki.
- ☞ Powinniśmy rozumieć i respektować różnice indywidualne.

Ćwiczenia

1. Każdy z nas ma swój własny system wartości i przekonania. Czerpiemy również wiele z dziedzictwa kulturowego, tradycji i obyczajów, w jakich się wychowaliśmy. Opisz wpływ, jaki na twoje decyzje i postępowanie wywierają kultura i środowisko.
2. Czy zdarza ci się spotykać ludzi, którzy wywodzą się z odmiennych niż twoje środowisk społeczno-kulturowych? Podaj kilka przykładów.

3. Opisz na podstawie wybranego przykładu, w jaki sposób określone środowisko społeczno-kulturowe różni się od tego, w jakim się wychowałeś pod względem:
 - stosunku do ludzi starszych,
 - metod wychowywania dzieci,
 - podejścia do chorób, kalectwa, urazów i śmierci,
 - sposobów wyrażania emocji,
 - związków partnerskich.

Jaką przeszkodę mogą stanowić opisane przez ciebie różnice w rozmowach z ludźmi wywodzącymi się z odmiennych środowisk niż twoje?

4. Kolejnym krokiem w procesie rozpoznawania różnic oraz twoich reakcji na osoby pochodzące z odmiennych środowisk jest badanie, jak społeczeństwo, twoja społeczność lokalna i ty sam reagujecie na odmienne przekonania, metody postępowania oraz zachowania. Zaznacz poniżej reakcje najbardziej typowe dla twojego środowiska:
 - represjonowanie,
 - szacunek,
 - stosowanie przymusu,
 - dominacja,
 - reakcje lękowe,
 - stereotyp,
 - integracja.

Podaj sześć przykładów innych reakcji.

Zaznacz krzyżykiem na obu listach twoje własne reakcje w kontakcie z osobami pochodzącymi z innego środowiska. Czy zauważasz różnice? W jaki sposób poinformowałbyś rozmówcę o dzielących was różnicach i o tym, że chciałbyś go zrozumieć?

5. Oszukiwalibyśmy siebie samych, zakładając, że nasze doświadczenia, przekonania oraz wartości nie mają wpływu na relacje z innymi ludźmi. Przyjrzyjmy się tej kwestii, odpowiadając na poniższe pytania:
 - a. Jak wyznawane przez ciebie wartości wpłynęłyby na pomoc osobom będącym w związku homoseksualnym, zakładając, że jesteś heteroseksualny, i odwrotnie – jak

wyglądałaby twoja pomoc dla heteroseksualistów, gdybyś był homoseksualistą?

Czy nakłaniałbyś ich do zmiany stylu życia, czy też zaakceptowałbyś ich odmienność i pomógł w dążeniu do realizacji ich własnych celów? Jak pozyskałbyś ich zaufanie?

- b. Opowiedz o swoich przekonaniach religijnych lub o ich braku. Jaki wpływ miałyby twoja postawa na rozmowę z ateistą, agnostykiem lub fundamentalistą innego wyznania, którzy potrzebowaliby twojej pomocy? Jak pozyskałbyś ich zaufanie?

Jak najskuteczniej zachęcać do rozmowy?

Nasza pracownica, Sara, była któregoś dnia dziwnie roztargniona. Kathryn zauważyła, że trudno jej się skupić na sprawach, które wymagały pilnej uwagi. Zwykle życzliwie uśmiechnięta, teraz reagowała krótko i mrukliwie. Wyglądała tak, jakby przespała całą noc w ubra- niu i nie uczesała się, co było do niej niepodobne.

Kathryn miała kilka możliwości:

1. Mogła zignorować zachowanie Sary i zająć się pracą.
2. Mogła porozmawiać z Sarą na temat jej obowiązków.
3. Mogła zauważyć lekkim tonem, że Sara jest nie w humorze.
4. Mogła wykorzystać swoje umiejętności udzielania pomocy psychologicznej i towarzyszyć Sarze w przyglądaniu się jej uczuciom oraz porozmawiać o jej problemach.

Jak postąpiłbyś w podobnej sytuacji? Zgadujemy, że uzależnił- byś swoją decyzję od wielu czynników: charakteru twojej relacji z Sa- rą, obecności osób postronnych lub obowiązków. Pamiętajmy, że presja związana z pracą często nie zostawia nam czasu na słuchanie o problemach innych ludzi. Jest to jednak sytuacja paradoksalna, ponieważ rozmowa z kolegami na temat ich osobistych problemów może sprawić, że skuteczniej i chętniej zajmą się pracą.

Przyjrzyjmy się teraz możliwym konsekwencjom ewentualnych wyborów Kathryn:

1. Gdyby zignorowała nastrój Sary, ta mogłaby z czasem poczuć się lepiej i zająć się wypełnianiem obowiązków. Niestety, jej złe samopoczucie równie dobrze mogłoby trwać nadal albo jeszcze się pogorszyć.
2. Jeśli Kathryn zdecydowałaby się porozmawiać z Sarą na temat jej pracy, wywarłaby na nią presję jako jej przełożona. Sara mogłaby się wówczas poczuć odrzucona i niezrozumiana. Jest również możliwe, że wzięłaby się w garść i postarała skupić się na pracy.
3. Wybór trzeciej możliwości – lekka uwaga na temat złego nastroju Sary – wiąże się z zastosowaniem umiejętności udzielania pomocy psychologicznej. Kathryn poinformowałaby Sarę, co zauważyła w jej zachowaniu. Taka uwaga wygłoszona na wstępie nie przyniosłaby jednak zapewne większych efektów. Być może Sara uświadomiłaby sobie swój problem, jest jednak mało prawdopodobne, że zechciałaby o nim rozmawiać bez dalszej zachęty. Pewnie uśmiechnęłaby się słabo i spróbowała zmienić temat, mówiąc na przykład, że jest niewyspana. Jednocześnie mogłaby bardziej sumiennie wykonywać swoje obowiązki. Nie rozwiązałoby to jednak problemu, który nadal przeszkadzałby jej w pracy.
4. Gdyby Kathryn zachęciła ją bardziej, Sara mogłaby się zająć problemem i rozwiązać go podczas rozmowy, a następnie bez przeszkód zająć się pracą.

Jak dostrzec, że ktoś potrzebuje naszej pomocy?

Czy zauważyłeś, jak reaguje twoje ciało i jaki masz wyraz twarzy, kiedy przeżywasz trudne uczucia albo kiedy nachodzą cię kłopotliwe myśli? Czy wyglądasz wówczas tak samo, jak wtedy, kiedy niczym się nie martwisz? Jak się zachowujesz w takiej sytuacji?

Wiemy, że wyraz twarzy pod wpływem zmartwienia zwykle się zmienia. Okazujemy, że nie jesteśmy zadowoleni. Zmianie ulega nawet postawa ciała, tak że staje się to widoczne dla innych. Nastrój wpływa na to, co robimy i w jaki sposób to robimy. Problemy sprawiają, że trudno nam się skoncentrować i dobrze wykonywać swoje zadania.

Jeśli więc chcemy pomóc komuś w jego kłopotach, musimy nauczyć się je zauważać. Tylko wnikliwa obserwacja pozwoli ci rozpoznać, że inni borykają się z problemami.

Obserwacja wyglądu, sposobu mówienia oraz zachowań innych ludzi

Wystarczy wyrobić w sobie nawyk neutralnego przyglądania się innym osobom, żeby zauważyć, w jaki sposób informują otoczenie o stanie swoich uczuć. Okazują to swoim wyglądem, sposobem mówienia oraz zachowaniem. Osoba przeżywająca trudne uczucia okaże to świadomie lub nieświadomie. Możesz skorzystać z tych wskazówek i zdecydować, czy chcesz jej pomóc. Czasem trudno je dostrzec i możesz nie być pewny, jakie mają znaczenie. Możesz na przykład stwierdzić, że ktoś zachowuje się inaczej niż zwykle. Proponujemy, byś zwracał uwagę na następujące oznaki:

- Osoba zwykle pełna wigoru i wesołości milczy i nie ma ochoty do rozmowy.
- Ktoś zawsze gotów do współpracy okazuje nagle niechęć do okazania pomocy.
- Twój rozmówca stale powraca do jednego tematu (np. braku pieniędzy, choroby lub samotności).
- Ktoś zwykle otwarty i serdeczny wycofuje się z kontaktu, zamyka się w sobie i nie wyraża chęci do rozmowy.
- Osoba, która zwykle dbała o swój wygląd, zaczyna sprawiać wrażenie zaniedbanej.
- Ktoś ma podpuchnięte oczy, jakby płakał.
- Wyraz twarzy danej osoby sugeruje, że jest czymś zmartwiona lub zaniepokojona.
- Twój bliski znajomy zaczyna okazywać niechętnie nastawienie do członków rodziny lub przyjaciół.
- Ktoś nie potrafi spojrzeć ci w oczy.
- Jest skłonny do płaczu, a jego głos jest ponury.
- Próbuje sprawiać wrażenie, że wszystko jest w porządku, ale ty czujesz, że jest inaczej. Podejrzewasz, że osoba ta chce ukryć nurtujące ją problemy.

Powyższe obserwacje mogą sugerować, że ci ludzie przeżywają bolesne uczucia lub nękają ich problemy wymagające podjęcia decyzji. Co jeszcze może na to wskazywać?

Szukając oznak problemów natury emocjonalnej u danej osoby, obserwuj:

- wygląd,
- treść wypowiedzi,
- sposób mówienia,
- sposób poruszania się,
- zachowanie.

Jeśli stwierdzisz, że ktoś w twoim otoczeniu może przeżywać problemy emocjonalne, będziesz musiał dokonać wyboru: działać czy też nie? Musisz się zdecydować, czy chcesz zachęcić tę osobę do rozmowy na ten temat. Decyzja ta dotyczy również zastosowania umiejętności udzielania pomocy psychologicznej.

Zachęta do rozmowy

Powróćmy do przykładu Sary. Zastanów się, co mógłbyś powiedzieć, żeby zachęcić ją do rozmowy na temat jej problemów. Zrób to, zanim przeczytasz kolejny fragment; jesteśmy różni i stosujemy najlepsze dla siebie sposoby porozumiewania się z innymi. Pamiętajmy o tym, że każdy wnosi do relacji swoje niepowtarzalne cechy oraz styl. Jeśli więc chcesz skorzystać z naszych wskazówek dotyczących odpowiednich sposobów reagowania, staraj się dostosować je do siebie.

Chcąc zachęcić kogoś do rozmowy, powinieneś poinformować go o tym, co zauważyłeś w jego zachowaniu. Nazywamy to reakcją zwrotną. Najlepiej jeśli trzymasz się konkretnych faktów i unikasz interpretacji. David mógłby na przykład zwrócić się do Sary w następujący sposób: „Zauważyłem, że kilkakrotnie przerywałaś pracę i zaczynałaś się zajmować czymś innym”. Jest to bardziej konkretne niż stwierdzenie: „Wydajesz się dziś roztargniona”. Ponieważ Dawid nazywa

wprost jej zachowanie, nie próbując go interpretować, szanse, że Sara nie zacznie zaprzeczać, są większe. Uwaga na temat jej roztargnienia może się okazać niewłaściwa. Być może Sara celowo przerywa pracę przed jej ukończeniem.

Zdarza się jednak, że bardzo trudno jest ograniczyć się do faktów. W takiej sytuacji Kathryn mogłaby udzielić Sarze bardziej ogólnej informacji zwrotnej. Na przykład: „Zauważyłam, że coś zaprzęta dziś twoje myśli” albo „Nie jesteś dziś sobą, Saro”.

Niestety, informacje zwrotne w takiej formie mogą zostać przyjęte jako krytyka. Należałoby je więc sformułować bardziej zachęcająco, jako pytanie, na przykład: „Czy coś zaprzęta twoje myśli?”, „Zastanawiam się, czy coś cię trapi?”, „Masz jakieś zmartwienie czy wszystko w porządku?”.

Jeśli połączymy te pytania z informacją zwrotną, której przykłady podaliśmy powyżej, otrzymamy typową zachętę do rozmowy: „Zauważyłem, że kilkakrotnie przerywałaś pracę, żeby zająć się czymś innym. Czy coś zaprzęta twoje myśli?”, „Zauważyłam, że jesteś dziś czymś zaprzętnięta. Zastanawiam się, czy coś cię trapi?”, „Nie jesteś dziś sobą, Saro. Masz jakieś zmartwienie czy wszystko w porządku?”.

Podane przykłady zachęcania do rozmowy zostały podobnie sformułowane. Można w nich wyróżnić dwa istotne elementy:

1. Bezpośrednio informują rozmówcę o naszych obserwacjach.
2. Zawierają pytanie o to, czy istnieje jakiś problem lub zmartwienie, a tym samym stanowią pośrednie zaproszenie do rozmowy. Pozwalają sprawdzić, czy nasz rozmówca znalazł się w trudnej sytuacji.

Przyjrzyjmy się jeszcze raz podanym przykładom, które Kathryn mogłaby wykorzystać w kontakcie z Sarą. Wszystkie stanowią niebezpośrednie zaproszenie do rozmowy. Sara nie musi deklarować chęci rozmowy o swoich problemach. Może odpowiedzieć: „Nic mi nie jest. Wszystko w porządku”. Nie poczuje się zagrożona natarczywością Kathryn ani zmuszona do zwierzeń, jeśli nie ma na nie ochoty. Z drugiej strony została zachęcona do mówienia, może więc odpowiedzieć: „Martwię się, ponieważ...”, i wyjawić przyczyny niepokoju.

Zauważ, że podane przykłady zachęcania do rozmowy nie odnoszą się do konkretnego problemu. Gdyby Kathryn wiedziała o kłopotach Sary z jej partnerem, Paulem, mogłaby powiedzieć: „Widzę, że

coś cię trapi, Saro. Czy ma to związek z Paulem?”. Odpowiedź Sary ograniczyłaby się wówczas do kwestii jej relacji z partnerem. Jednak pytanie bardziej ogólne pozwoli jej otwarcie opowiedzieć o przyczynie smutku. Być może nie jest nią wcale związek z Paulem, ale fakt, że jej matkę zabrano do szpitala.

Kiedy chcesz zachęcić kogoś do rozmowy, zostaw mu wybór, żeby mógł opowiedzieć o tym, co go naprawdę trapi, i by nie musiał się ograniczać do tematu, który mu zasugerowałeś.

Wstępna zachęta do rozmowy zawiera dwa elementy:

- informację zwrotną,
- pytanie o to, czy rozmówca ma problem.

Jak już zauważyliśmy, zachęta nie powinna zawierać bezpośredniego pytania w rodzaju: „Czy chcesz porozmawiać o swoich problemach?”. Sprawdzamy tylko, czy problem istnieje. Sara może podjąć rozmowę albo stwierdzić, że wszystko jest w porządku. Jeśli wybierze drugą możliwość, Kathryn powinna to uszanować i nie zadawać więcej pytań. Jeżeli jednak Sara zareaguje pozytywnie na zachętę, Kathryn musi zdecydować, czy będzie kontynuować rozmowę.

Może się zdarzyć, że nasza gotowość do słuchania zostanie z początku odrzucona. Jeśli zareagujemy pozytywnie i okażemy rozmówcy wsparcie oraz akceptację, być może zechce on podjąć temat w późniejszym czasie.

Ćwiczenia

Poświęć kilka minut na to, by zapisać własne przykłady zachęcania do rozmowy w poniższych sytuacjach:

1. Wyobraź sobie, że pracujesz na kierowniczym stanowisku. Jeden z twoich podwładnych wszedł przed kilka dni w konflikt ze swoim współpracownikiem i wydaje się, że to go martwi. Zauważyłeś to, ponieważ zwykle wygląda na zadowolonego z pracy, a jego relacje z otoczeniem są dobre. Co powiedziałbyś, żeby zachęcić go do rozmowy?
2. Wyobraź sobie, że wybrałeś się z przyjaciółmi na piknik. Zauważyłeś, że Paula, zwykle bardzo rozmowna i pełna życia, jest milcząca i wykonuje mnóstwo niepotrzebnych czynności,

żeby odseparować się od reszty grupy. Co powiedziałbyś, żeby zachęcić ją do rozmowy?

3. Wyobraź sobie, że jesteś pielęgniarką w szpitalu.

Zauważyłeś, że jedna z pacjentek, pani Brown, popada w przygnębienie po wizytach córki, Mary. Zachowuje się wówczas inaczej niż po spotkaniach z resztą rodziny. Co powiedziałbyś, żeby zachęcić ją do rozmowy?

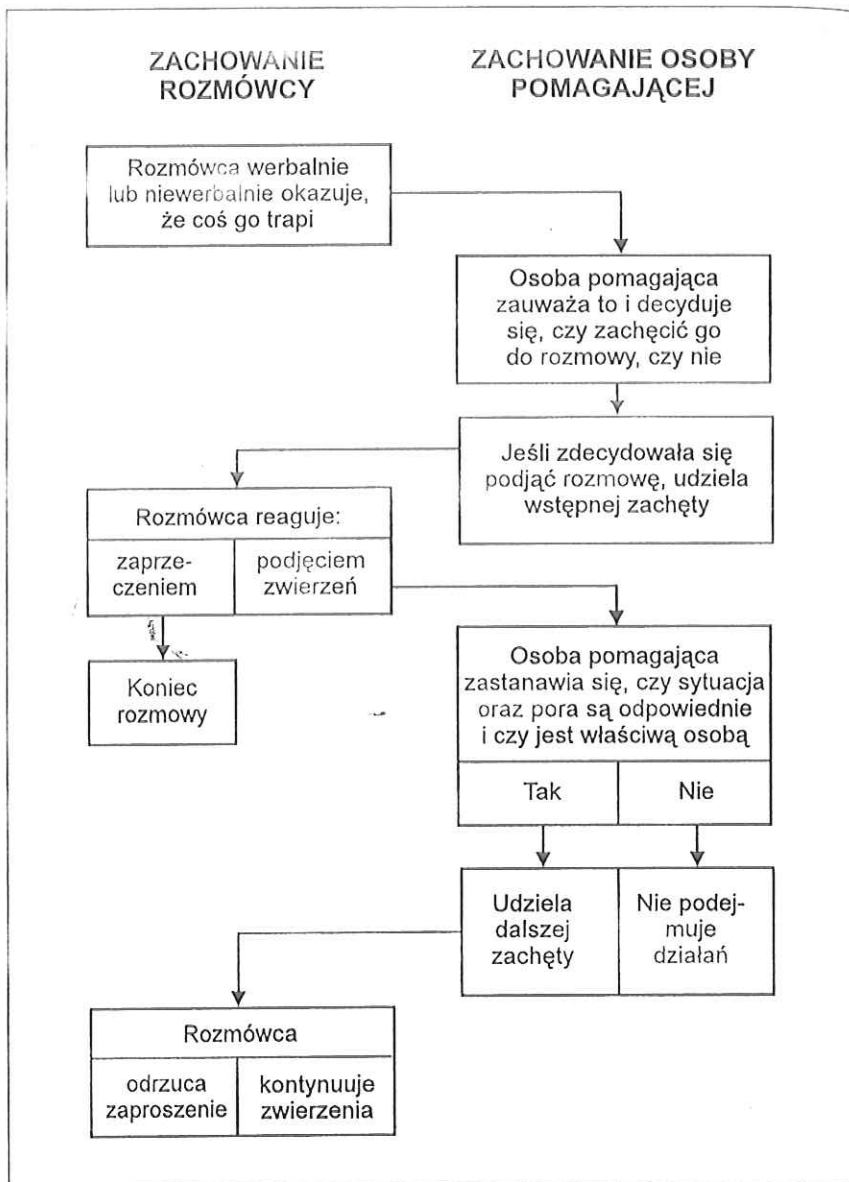
Po wykonaniu powyższego ćwiczenia warto sprawdzić, czy twoje odpowiedzi składały się z dwóch podstawowych elementów, o których pisaliśmy w tym rozdziale.

Czy należy rozwijać wstępną zachętę do rozmowy?

Rycina 3.1 ilustruje sposób, w jaki można rozbudować zaproszenie do rozmowy. Spróbuj prześledzić na tym przykładzie historię Sary. Jej zachowanie zostało zauważone i otrzymała wstępną zachętę do rozmowy. Załóżmy, że odpowiada wtedy: „Mam kłopoty z matką”. W tym momencie Kathryn powinna sobie uświadomić, że Sara nie wykazała jeszcze chęci do podjęcia rozmowy na ten temat. Ograniczyła się tylko do potwierdzenia jej sugestii o istnieniu problemu. Przyznała, że dotyczy on jej matki, ale nie powiedziała, że chce rozwijać ten wątek. Kathryn stanęła więc przed kolejną decyzją: czy dalej zachęcać Sarę do rozmowy, czy zakończyć temat, mówiąc na przykład: „Przykro mi to słyszeć”. Decyzja należy do Kathryn, będzie musiała jednak ocenić następujące czynniki:

1. Czy sytuacja jest odpowiednia do podjęcia takiej rozmowy?
2. Czy rozmowę można przeprowadzić w danym momencie?
3. Czy ona sama jest właściwą osobą?

Rozważ to, zanim podejmiesz decyzję o tym, czy zachęcać kogoś do dalszej rozmowy.



Rycina 3.1. Zaproszenie do rozmowy na temat problemu rozmówcy

Czy sytuacja jest odpowiednia?

Zachęcając kogoś do rozmowy, powinniśmy zadbać o to, by nie postawić go w kłopotliwej sytuacji. Trudno się zwierzać ze swoich osobistych problemów, kiedy w pobliżu znajdują się osoby postronne. Jeśli w dodatku temat dotyczy bolesnych przeżyć, może wywołać zdenerwowanie, a nawet płacz. Twój rozmówca mógłby się wówczas poczuć zażenowany, zwłaszcza gdyby rozmowa toczyła się w pracy albo w innym publicznym miejscu, takim jak szkoła, ośrodek zdrowia, kościół i tym podobne. Nie chcemy raczej, by inni widzieli nasze lzy.

Czy zauważyłeś, że ludzie starają się zwykle sprawiać wrażenie, że wszystko u nich w porządku? Kiedy spytasz kogoś, co u niego słychać, odpowie, że świetnie, nawet jeśli naprawdę tak nie jest. Dzieje się tak z wielu powodów. Pierwszym z nich jest potrzeba chronienia swojej prywatności, drugim zwykle niechęć do otwartego wyrażania trudnych uczuć. Wielu ludzi żywi słuszne przekonanie, że inni nie chcą słuchać o ich problemach. David zamawiał kiedyś dostawę pizzy, a telefonistka zapytała go, jak się czuje. Odpowiedział, że źle i zaczął się jej zwierzać ze swoich dolegliwości. Okazało się, że wprowadził ją tym w spore zakłopotanie. Wyraźnie nie chciała go słuchać. Uświadomiwszy sobie swój błąd, David przeprosił ją i zakończył rozmowę. Ciekawe, że na pytanie o nasze samopoczucie ludzie chcą słyszeć wyłącznie pozytywne odpowiedzi. Zadbajmy więc o to, by nasza propozycja rozmowy o cudzych problemach była zawsze szczerą i przemyślaną.

Ważnym czynnikiem w kwestii dbania o prywatność jest znalezienie odpowiedniego otoczenia do rozmowy. Sara mogła nie mieć ochoty opowiadać o swoich osobistych sprawach w miejscu pracy, za to chętnie zwierzyłaby się Kathryn w kawiarence. Jeśli więc chcemy komuś pomóc, powinniśmy zauważać jego potrzeby w tym względzie i ewentualnie zasugerować, że dane otoczenie może nie być odpowiednim miejscem do rozmowy.

Czy pora jest odpowiednia?

Nawet jeśli otoczenie sprzyja rozmowie, pora może nie być odpowiednia. Załóżmy, że Sara ma mnóstwo pracy. Nie powinno się wówczas proponować jej rozmowy o sprawach osobistych, żeby nie pogłębiać jej niepokoju. Jednak mogłoby być odwrotnie (od każdej reguły są

wyjątki). Sara mogłaby nie radzić sobie z silnymi emocjami, a wtedy nie byłaby zdolna do pracy. Rozmowa, a tym samym możliwość wyrażenia uczuć, byłaby wówczas bardzo pomocna.

Jak widać, decyzja o tym, czy zaprosić kogoś do rozmowy na temat jego problemów jest subiektywna i wymaga od nas wrażliwości oraz szacunku wobec potrzeb drugiej osoby. Powinniśmy umieć właściwie oceniać sytuację.

Czy jesteś właściwą osobą?

Zanim zaprosisz kogoś do rozmowy, odpowiedz sobie na pytanie: Czy jestem właściwą osobą? Uważamy, że należy dbać o szczerłość wzajemnych relacji z innymi ludźmi, w przeciwnym razie utracimy ich zaufanie. Musisz zdawać sobie sprawę z tego, że rozmowa na temat osobistych problemów drugiej osoby wpłynie na charakter waszych kontaktów. Dlatego tak istotną rzeczą jest wybór najodpowiedniejszego postępowania.

Jeśli zamierzasz zachęcić kogoś do rozmowy, musisz wziąć pod uwagę kwestię poruszane w rozdziale drugim, czyli różnice płciowe, kulturowe i rasowe. Powinieneś zadbać o osobiste granice, zarówno swoje, jak i rozmówcy. Ważną rzeczą jest również respektowanie potrzeby prywatności i dyskrecji. Sprawdzaj, czy jesteś w stanie dochować w tajemnicy, zważywszy na relacje między tobą a osobą potrzebującą pomocy. Jeśli spotykasz się z nią w miejscu pracy, możesz uwikłać się w konflikt lojalności wobec firmy i potrzeby dochowania tajemnicy. Jeśli zajmujesz uprzywilejowane stanowisko, twój podwładny może się czuć onieśmielony twoją zachętą do rozmowy, bądź więc wrażliwy na jego potrzeby.

Zawsze powinieneś brać pod uwagę możliwość, że szczerza rozmowa na temat prywatnych spraw drugiej osoby będzie miała wpływ na wasze dalsze kontakty. Zmiany mogą dotyczyć również twoich relacji z jej znajomymi, krewnymi lub przyjaciółmi.

Przed wszystkim jednak pamiętaj o tym, że szczerłość wymaga przede wszystkim zaufania.

Zanim zaprosisz kogoś do rozmowy, zadaj sobie następujące pytania:

- Czy sytuacja jest odpowiednia?
- Czy pora i miejsce są odpowiednie?
- Czy jestem właściwą osobą do rozmowy?

Na podstawie pierwszej reakcji osoby, której chcesz pomóc, możesz stwierdzić, że nie jesteś odpowiednią osobą do rozmowy o jej prywatnych zmartwieniach. Co możesz wówczas powiedzieć lub zrobić? Zapewne zgodzisz się z nami, że należałoby potwierdzić jej trudną sytuację, okazując szacunek i troskę. Kathryn mogłaby na przykład zwrócić się do Sary następującymi słowami: „Przykro mi słyszeć, że masz problemy z matką; na pewno jest ci z tym trudno”. Sara uzyskalaby wówczas potwierdzenie tego, że została wysłuchana i zrozumiana oraz że nie musi ujawniać więcej szczegółów na ten temat. Kathryn mogłaby również zasugerować jej możliwość porozmawiania o tym z kim innym. W ten sposób przekazałaby jej, że nie oferuje jej swojej pomocy.

Dalsza zachęta

Jeśli uznałeś, że sytuacja i pora są odpowiednie, a ty jesteś właściwą osobą do podjęcia rozmowy, możesz zachęcić osobę, której zamierzasz pomóc, by opowiedziała ci więcej o swoich problemach. Proces ten ilustruje rycina 3.1.

Dalsza zachęta jest zaproszeniem do bardziej szczegółowej rozmowy. Powróćmy do przykładu Sary. Powiedzmy, że reaguje ona na wstępną zachętę tak: „Mam problemy z matką”. Zatrzymajmy się na chwilę i zastanówmy nad tym, jak dalej zachęcić ją do rozmowy, a jednocześnie pozostawić jej możliwość wycofania się.

Czy Kathryn mogłaby zapytać: „Jakie masz kłopoty z matką?” albo „Czy możesz mi powiedzieć, co się między wami wydarzyło?”. Ostatecznie mogłaby tak powiedzieć, choć nie polecamy zachęcania w tak bezpośredni i natarczywy sposób. Sara mogła przecież nie mieć ochoty rozmawiać o swoich problemach. Być może postanowiła tylko powiadomić Kathryn o ich istnieniu.

Naszym zdaniem lepiej używać takich zwrotów, które pozwolą przyjąć zaproszenie do dalszej rozmowy albo je odrzucić bez poczucia winy. Moglibyśmy więc powiedzieć: „Przykro mi, że masz problemy z matką. Czy chciałabyś o tym porozmawiać?”, „Przykro mi to słyszeć. Czy myślisz, że rozmowa o tym mogłaby ci pomóc, czy wolałabyś to zostawić?”, „Przykro mi, Saro. Sama też czasem miewam podobne zmartwienia. Zwykle pomaga mi, kiedy komuś o nich opowiem. Czy chciałabyś porozmawiać ze mną o tym, co się dzieje, czy jest to dla ciebie zbyt trudne?”, „Mam wrażenie, że jest ci teraz bardzo ciężko. Być może nie jest to pora na zwierzenia, może nawet w ogóle nie masz na nie ochoty, ale wiedz, że chętnie z tobą porozmawiam, kiedy uznasz to za stosowne”.

Co wyróżnia powyższe przykłady zachęcania do rozmowy? Wszystkie zawierają następujące elementy:

1. Zaczynają się od potwierdzenia uczuć i(lub) problemu rozmówcy.
2. Pozwalają zarówno przyjąć propozycję rozmowy, jak i ją odrzucić.

Jeśli chcesz, by inni czuli się z tobą swobodnie, staraj się zachęcać ich do rozmowy tak, by mogli ją podjąć lub się wycofać. Odpowiednie sformułowanie zaproszenia sprawi, że ludzie właściwie odczytają twoje intencje.

Dalsza zachęta do rozmowy powinna obejmować:

- potwierdzenie uczuć rozmówcy i/lub jego problemu,
- możliwość przyjęcia lub odrzucenia propozycji.

Ćwiczenia

Podobnie jak w poprzednim ćwiczeniu (s. 56) poszukaj teraz odpowiednich sposobów zachęcania do kontynuacji rozmowy. Pamiętaj, żeby zacząć od potwierdzenia uczuć rozmówcy i(lub) jego problemu, a następnie zaproponuj rozmowę w taki sposób, by mógł się z niej swobodnie wycofać.

1. Wyobraź sobie, że pracujesz na kierowniczym stanowisku.

Osoba, którą zagadnąłeś, zareagowała następująco: „Rzeczywiście, wszyscy mnie ostatnio denerwują”. W jaki sposób zachęcisz ją do rozmowy na temat tego problemu?

2. Wyobraź sobie, że spędzasz czas z przyjaciółmi na pikniku. Spróbowałeś nawiązać rozmowę z Paulą, a ona zareagowała następująco: „To nic poważnego, mam tylko problem z podjęciem decyzji”. Co mógłbyś powiedzieć, by zachęcić ją do zwierzeń?
3. Wyobraź sobie, że pracujesz w szpitalu jako pielęgniarka. Pani Brown tak odpowiedziała na twoje pytanie: „Czuję napięcie za każdym razem, kiedy córka mnie odwiedza”. Co powiedziałabyś, żeby zachęcić ją do dalszej rozmowy?

Gdy zaproszenie do rozmowy zostanie przyjęte

Dotarliśmy do punktu przedstawionego na rycinie 3.1, w którym rozmówca przyjął zaproszenie i chce powiedzieć coś więcej na temat swoich problemów. Postaraj się wówczas nawiązać z nim kontakt zgodny z jego oczekiwaniami. Opisywaliśmy tę kwestię w rozdziale drugim. Dzięki temu będziesz mógł zaoferować mu najbardziej skuteczną pomoc.

Kiedy ktoś prosi cię o pomoc

Pisaliśmy w rozdziale pierwszym, że niektórzy ludzie mają naturalną zdolność słuchania i pomagania, toteż inni często zwracają się do nich ze swymi problemami. Kiedy opanujesz podstawowe umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, może się okazać, że ludzie zaczną cię prosić o pomoc, ponieważ będą wiedzieli, że ich wysłuchasz. Mogą się do ciebie zwracać bezpośrednio; koledzy lub znajomi będą cię pytać: „Czy mogę z tobą porozmawiać o swoim problemie?”. Inni zaczną rozmowę, nie pytając cię o zgodę. Może się też zdarzyć, że będą próbowali zagadnąć cię nie wprost. Nawet jeśli będziesz się cieszyć opinią dobrego słuchacza, ludzie czasem nie będą umieli poprosić cię

o pomoc. W takich sytuacjach przydają się umiejętności obserwowania i zachęcania, które opisywaliśmy wcześniej.

Uzgadnianie czasu na rozmowę

Może się zdarzyć, że ktoś cię poprosi o prywatną rozmowę w nieodpowiednim czasie lub miejscu, kiedy będziesz zajęty pilnymi sprawami lub ważnym spotkaniem. Będziesz zaprzątnięty swoimi problemami tak bardzo, że trudno ci będzie wówczas kogoś wysłuchać. W takiej sytuacji warto czasem zaproponować inne miejsce i porę. Wyjaśnij, że w danym momencie nie możesz podjąć rozmowy i zasugeruj inny czas oraz miejsce, kiedy atmosfera będzie bardziej sprzyjająca do zwierzeń, a ty mniej napięty i bardziej skory do słuchania. Powiedz to na przykład tak: „Niestety, to nie jest odpowiedni moment na rozmowę. Czy moglibyśmy się spotkać później w moim albo twoim biurze? Tam będziemy mogli swobodnie porozmawiać. Jaka pora najbardziej ci odpowiada?”.

Dzięki temu będziesz mógł umówić się na dłuższą rozmowę w miejscu, które zapewni prywatność i swobodę. Pamiętaj o tym, żeby zorientować się we wzajemnych oczekiwaniach i wziąć pod uwagę charakter waszej relacji. Ważną rzeczą jest również dbałość o przestrzeganie osobistych granic każdej ze stron. Omawialiśmy tę kwestię w rozdziale drugim.

Kiedy należy skierować rozmówcę po profesjonalną pomoc?

Może się zdarzyć, że problemy, o których opowiada twój rozmówca, wymagają profesjonalnej pomocy. W tej sytuacji etyka wymaga, by otwarcie wyrazić swoje zastrzeżenia i doradzić mu wizytę u specjalisty. W ten sposób okażesz, że jesteś człowiekiem odpowiedzialnym i godnym zaufania oraz szacunku. Znasz swoje ograniczenia i dbasz o to, by rozmówca uzyskał odpowiednią pomoc.

Warto zorientować się z góry w kwestii możliwości uzyskiwania pomocy w poradniach, ośrodkach zdrowia psychicznego oraz in-

nych miejscach tego typu w najbliższej okolicy. Istotne są warunki, które muszą spełniać klienci oraz pacjenci. Mając takie informacje, będziesz mógł skierować osobę potrzebującą wykwalifikowanej pomocy w odpowiednie miejsce.

Gdy twoje zaproszenie nie zostanie przyjęte

Zdarza się, że ludzie czują opór przed tym, żeby opowiadać ci o swoich problemach. Mamy nadzieję, że nie będziesz traktować takich sytuacji osobiście. Większość nas starannie wybiera sobie słuchaczy. Dotyczy to szczególnie miejsca pracy. Jeśli zareagujesz na taką ewentualność pozytywnie, okażesz rozmówcy swoje wsparcie i akceptację, być może zechce zwrócić się do ciebie w późniejszym czasie.

Jeśli ktoś daje ci do zrozumienia, że przeżywa trudności, ale nie może z tobą o nich rozmawiać, możesz zasugerować mu rozmowę z kim innym. W takiej sytuacji możesz na przykład powiedzieć: „Wiesz, John, sam mam czasem problemy, a wtedy pomaga mi rozmowa z kimś, komu mogę zaufać. Zwykle opowiadam o nich przyjaciółom, ale jeśli są to problemy bardziej osobistej natury, zwracam się do specjalisty. Może i tobie przydałaby się rozmowa z kimś bliskim albo z doradcą?”.

Jeżeli reakcja rozmówcy będzie pozytywna, możesz udzielić dodatkowych informacji: „Mogę ci polecić kogoś z zewnątrz, kto zapewni ci dyskrecję”.

Czasem okazuje się, że osoba, której oferujesz swoją pomoc, podjęła już rozmowy z zawodowym doradcą. Uszanuj to i nie zachęcaj jej do zwierzeń, ponieważ możesz w ten sposób przeszkadzać w pracy specjalisty.

Przykłady odpowiedzi na pytania zawarte w ćwiczeniach

1. Osoba na kierowniczym stanowisku

Zachęta wstępna. „Wiem, że zwykle dogadujesz się ze współpracownikami, Frank, ale zauważyłem, że ostatnio

masz z tym trudności. Czy coś cię trapi?”.

Dalsza zachęta. „Przykro mi to słyszeć. Czy chciałbyś ze mną porozmawiać o tym, co się dzieje, czy wolisz sam się tym zająć?”.

2. Przyjaciół

Zachęta wstępna. „Jesteś dziś milcząca, Paulo. Wszystko w porządku?”.






Dalsza zachęta. „Podejmowanie decyzji może być trudne. Czy chciałabyś, żebym ci pomógł, czy wolisz sama rozwiązać ten problem?”.


3. Pielęgniarka

Zachęta wstępna. „Zwykle cieszy się pani z wizyt krewnych, ale zauważyłam, że jest pani zmartwiona po odwiedzinach Mary. Czy ma pani z nią problem?”.

Dalsza zachęta. „To musi być dla pani trudne, szczególnie, że jest pani chora. Czy ma pani ochotę o tym porozmawiać, czy woli pani zatrzymać to dla siebie?”.

Podsumowanie

-  Jeśli chcesz zaoferować komuś pomoc, obserwuj uważnie jego zachowanie i zachęć go do rozmowy.
-  Sprawdzaj, czy ktoś potrzebuje twojej pomocy, obserwując jego wygląd i zachowanie oraz słuchając tego, co mówi. Obserwuj zwłaszcza zachowania niewerbalne.
-  Wstępna zachęta do rozmowy powinna zawierać informacje zwrotne na temat zauważonych przez ciebie zmian w zachowaniu rozmówcy oraz pytania otwarte o problem, które pozwalają drugiej osobie podjąć rozmowę lub się z niej wycofać.
-  Bardzo ważna jest ocena czy czas i miejsce są odpowiednie do rozmowy
-  Zachęta do kontynuacji rozmowy powinna obejmować potwierdzenie uczuć rozmówcy. Należy ją sformułować tak, by mógł on propozycję przyjąć bądź odrzucić.

-  Wszyscy powinniśmy zdawać sobie sprawę ze swoich ograniczeń i w razie potrzeby odsyłać rozmówców po specjalistyczną pomoc.

Ćwiczenia

1. Przeczytaj uważnie poniższe opisy sytuacji. Każdy z nich zawiera propozycję wstępnej zachęty do rozmowy. Napisz, jak mogłaby wyglądać reakcja na poniższe propozycje. Podaj również przykłady reakcji rozmówcy na twoją zachętę do kontynuacji rozmowy.
 - a. Wyobraź sobie, że jesteś pracownikiem działu kadr. Pracownica mówi ci, że świetnie sobie radzi na nowym stanowisku, ale ty zauważasz u niej oznaki zdenerwowania i stresu. Mówi tak szybko, że z trudem łapie oddech.
 - b. Wyobraź sobie, że jesteś dostawcą posiłków do domów starszych ludzi. Pewien starszy pan, który mieszka samotnie i zwykle zachowuje się bardzo przyjaźnie, ledwie się z tobą przywitał. Odsuwa jedzenie, który stawiasz przed nim na stole.
 - c. Wyobraź sobie, że jesteś lekarzem. Właśnie poinformowałeś pacjenta, że badania nie wykazały u niego problemów natury medycznej. Pacjent wygląda na zmartwionego i zaskoczonego.
2. Przypomnij sobie jakąś sytuację, w której uznałeś, że czas i miejsce są nieodpowiednie do rozmowy na temat problemów innej osoby. Opisz to zdarzenie, swoje uczucia oraz znaczenie, jakie ono dla ciebie miało, co powiedziałeś lub zrobiłeś, i czy próbowałeś później powrócić do rozmowy. Jakie czynniki miały wpływ na twoją decyzję?

Umiejętność zachęcania innych do kontynuowania rozmowy

To nieistotne, kim jesteś przełożonym, pracownikiem służby zdrowia, przywódcą duchowym, kolegą z pracy, sąsiadem czy przyjacielem. Jeśli chcesz pomóc komuś w potrzebie, najważniejsze, byś umiał go wysłuchać. Dobre słuchanie pomaga rozmówcy poczuć się swobodnie i opowiedzieć o swoich problemach. Nie zawsze jest to łatwe, ponieważ wielu ludzi wzdraga się przed ujawnianiem spraw, które są dla nich bolesne. Jeśli więc naprawdę chcesz komuś pomóc, powinieneś opanować umiejętności zachęcania do swobodnej i otwartej rozmowy.

Zastanów się przez chwilę, jak to wygląda w twoim wypadku. Komu mógłbyś się zwierzyć ze swoich zmartwień? Temu, kto udzieli ci rady, czy temu, kto cię wysłucha? Jeśli już udało ci się nawiązać taki kontakt, jaki opisywaliśmy w rozdziale drugim, kolejną ważnym krokiem jest umiejętność zaproszenia kogoś do zwierzeń, podczas gdy ty będziesz słuchać.

Osoba potrzebująca pomocy powinna czuć się doceniona.

Jak już pisaliśmy, osoba potrzebująca pomocy, powinna czuć się doceniona, niezależnie od tego, co zrobiła. Jeśli chcemy przemówić do najlepszych cech człowieka, musimy dostrzec jego wartość i cenić go

niezależnie od jego uczynków. Paradoksalnie, najlepszym sposobem na to, by pomóc komuś zmienić niemożliwe do przyjęcia zachowanie, jest zaakceptowanie go takim, jaki jest.

Aktywne słuchanie

Najskuteczniejszym sposobem na wyrażenie szacunku jest aktywne słuchanie. Koncentrujemy wówczas całą swoją uwagę na osobie, która zwierza się nam ze swoich problemów. Twoje zaangażowanie oraz zainteresowanie sprawiają, że inni zechcą opowiedzieć ci o sobie i wspólnie z tobą zająć się rozwiązywaniem swoich problemów.

Są dwa główne sposoby zachęcania do rozmowy, które informują ludzi o twojej gotowości do aktywnego słuchania i koncentrowania się na ich sprawach:

- połączenie się z rozmówcą poprzez poinformowanie go o tym, że słuchasz;
- informowanie rozmówcy o tym, że usłyszałeś i zrozumiałeś treść jego wypowiedzi.

Nawiązywanie porozumienia poprzez informowanie rozmówcy o tym, że go słuchasz

Czy miałeś kiedyś wrażenie, że nadajesz z kimś na tych samych falach? Być może zdarzyło ci się, że ktoś dostroił się do treści twoich zwierzeń. Na tym właśnie polega łączenie się z kimś. Obie strony, mówiąca i słuchająca, pozostają ze sobą w harmonii. Właśnie taki kontakt musimy nawiązać, jeśli chcemy zachęcić kogoś do otwartej rozmowy.

Słuchając, wysyłamy subtelne informacje. Na ich podstawie nasi rozmówcy rozpoznają nasze reakcje i uczucia. Dlatego właśnie powinniśmy zwracać szczególną uwagę na to, jak możemy zostać odebrani.

Słuchając, wysyłamy subtelne informacje.

Wyobraź sobie, że zwierzyłeś się komuś z trudnego i wstydliwego dla ciebie problemu. Być może zastanawiałeś się w trakcie rozmowy, co ten człowiek o tobie myśli. Jeśli twój rozmówca nie okazał zrozumienia i akceptacji, możesz zacząć snuć negatywne przypuszczenia na temat jego reakcji:

1. Nie pochwała tego, co mówię.
2. Nie chce słuchać tego, co mam do powiedzenia.
3. Słucha mnie tylko z grzeczności.
4. Spieszno mu przerwać tę rozmowę.
5. Wprawiam go w zakłopotanie.
6. Nie szanuje mnie.

Kiedy ktoś odczuwa silny niepokój albo jest czymś zmartwiony, często wstydy się o tym mówić. Jeśli nie poinformujemy go wprost o naszych reakcjach na treść jego wypowiedzi, może uznać, że jesteśmy do niej negatywnie nastawieni. Naucz się więc wyrażać pozytywne uwagi na temat swoich rozmówców. Mów na przykład: „Szanuję cię jako człowieka; to, co mówisz, jest dla mnie ważne i czuję się zaszczycony tym, że mi zaufałeś”.

Co jeszcze mógłbyś powiedzieć albo zrobić, żeby nie było między wami niedomowień? Możesz, rzecz jasna, zwrócić się bezpośrednio do rozmówcy: „Uważam, że to, co mówisz, jest ważne. Czy chciałbyś powiedzieć mi coś więcej?”.

Takie stwierdzenie może być pomocne, jeśli jednak ma przekonać rozmówcę, powinno być poparte odpowiednim zachowaniem. Ważny jest:

- kontakt wzrokowy,
- wyraz twarzy,
- bliskość fizyczna,
- postawa ciała,
- odpowiedni ton głosu,
- krótkie potwierdzenia,
- reakcje niewerbalne.

Kontakt wzrokowy

Często słyszymy, jak rodzice zwracają się do dziecka: „Patrz na mnie, gdy do ciebie mówię”. Rozumiemy to, ponieważ odwracanie wzroku, kiedy ktoś do nas mówi, sprawia wrażenie, że go nie słuchamy. Poro-

zumienie opiera się więc między innymi na kontakcie wzrokowym. Patrząc na kogoś, obdarzamy go uwagą. Pamiętajmy jednocześnie o różnicach kulturowych, bowiem czasem patrzenie na kogoś może być uznane za zachowanie niewłaściwe.

Nie należy też przesadzać z wpatrywaniem się w rozmówcę, i to niezależnie od kultury, w jakiej żyjemy. Może go to wprawić w zakłopotanie. Z drugiej strony, nie powinniśmy unikać jego spojrzenia, bo pomyśli, że go nie słuchamy. Najlepiej postępować z umiarem: utrzymywać stały kontakt wzrokowy, od czasu do czasu spuszczać oczy.

Jeśli chcemy komuś pomóc, pamiętajmy, że spojrzenie może wyrażać zarówno aprobatę, jak i jej brak. W naszych oczach można wyczytać rozbawienie lub powagę oraz skupienie na tym, co mówią inni.

Wyraz twarzy

Niektórzy ludzie zachowują kamienną twarz, co znaczy, że trudno odczytać, co myślą, na podstawie wyrazu ich twarzy. Rozmowa z kimś takim może wprawiać w zakłopotanie, bo nie wiadomo, co mu chodzi po głowie. Jeśli chcemy komuś pomóc, musimy nawiązać z nim porozumienie. Człowiek ten musi uwierzyć w to, że go szanujemy i chcemy wysłuchać. Powinniśmy więc okazać mu swoje zainteresowanie, a przede wszystkim dowieść, że nie będziemy go osądzać. Ważnym narzędziem w tej komunikacji jest wyraz twarzy.

Bliskość fizyczna

Jak się czujesz, kiedy ktoś stoi zbyt blisko ciebie? Jaka jest twoja reakcja na to, że ktoś inny odsuwa się lub staje w zbyt dużej odległości? Każdy sam określa stopień bliskości fizycznej, z którym dobrze się czuje z innymi ludźmi. Oczywiście, zależy to również od bliskości w relacji. Odległość między ludźmi jest informacją. Jeśli stoimy zbyt daleko od siebie, nasz rozmówca może pomyśleć, że nie interesuje nas to, co mówi. Jeśli znajdziemy się zbyt blisko, może się poczuć zagrożony i zechce się odsunąć. Kwestia bliskości fizycznej również wymaga uwzględnienia różnic kulturowych. To, co jest normą w jednym środowisku, bywa niewłaściwe w innym. Nie zawsze można to od razu stwierdzić. Jeśli jednak będziemy uważnie obserwować reakcje drugiej osoby, nauczymy się zachowywać odpowiedni dystans. Ludzie

poczuć się z nami bezpiecznie i łatwiej będzie nam nawiązać porozumienie.

Postawa ciała

Twoja postawa stanowi istotną informację dla osób, które przychodzą do ciebie po pomoc. Zwykle najlepiej zachowywać się podobnie jak rozmówca. Jeśli stoi przed tobą wyprostowany, poczuje się dobrze, jeśli zrobisz to samo. Jeżeli wygodnie siedzi, będzie oczekiwał, że dostosujesz się do jego postawy. Takie postępowanie nazywamy dopasowywaniem. Gdybyś jednak przesadził z naśladowaniem rozmówcy, mógłby cię posądzić o przedrzeźnianie i poczułby się nieswojo. Dbaj więc o to, by subtelnie dostosować się do potrzeb drugiej osoby, tak by nie zauważyła ona twoich zabiegów.

Odpowiedni ton głosu

Porozumienie z drugą osobą można nawiązać również poprzez ton głosu, jego natężenie oraz tempo wypowiedzi. Człowiek pobudzony będzie mówił szybko i gwałtownie. Możesz przybrać na początku rozmowy taki sam ton, żeby uzyskać z nim lepszy kontakt.

Zaletą dopasowywania się jest to, że zwykle działa w obie strony. Jeśli na przykład zaczynasz mówić równie szybko, jak twój rozmówca, może on z kolei zwolnić, idąc za twoim przykładem. W ten sposób pomożesz mu się wyciszyć i powrócić do równowagi. Także i w wypadku tonu głosu pamiętaj o tym, by nie naśladować innych zbyt wyraźnie.

Krótkie potwierdzenia

Wyobraź sobie sytuację, w której rozmawiasz z kimś przez telefon. Jak dasz mu znać, że go słuchasz, nie przerywając jego wypowiedzi? Większość ludzi wtrąca wówczas krótkie potwierdzenia w rodzaju: aha, mhm, tak, naprawdę? och, rzeczywiście, czyżby? Rozumiem, ach tak.

Takie reakcje nie przeszkadzają rozmówcy, ale informują go o tym, że jest słuchany. Używamy ich nie tylko w rozmowach telefonicznych, ale i w kontakcie bezpośrednim.

Krótkie ostrzeżenie: jeśli będziesz stosować te krótkie reakcje zbyt często, zaczną przeszkadzać w rozmowie. Jeśli zaś będziesz

wtrącać je za rzadko, druga strona może pomyśleć, że nie jesteś zainteresowany rozmową. Polegajmy w tym względzie na własnej ocenie sytuacji.

Reakcje niewerbalne

Zainteresowanie i uwagę można okazać również za pomocą reakcji niewerbalnych, takich jak kiwanie lub potrząsanie głową czy wyraz twarzy.

Osoba udzielająca pomocy koncentruje się na słuchaniu, pozwalając mówić drugiej stronie.

Omówiliśmy wiele przydatnych sposobów okazywania innym naszego szacunku oraz gotowości do ich wysłuchania.

Jak już pisaliśmy, rozmowa, której celem jest udzielenie pomocy, różni się od większości rozmów towarzyskich i zawodowych. Uwaga koncentruje się w nich zwykle naprzemiennie na rozmówcach. Jeśli jednak chcesz pomóc osobie, która przeżywa problemy osobiste, emocjonalne lub związane z relacjami, to powinna mówić przede wszystkim ona. Jest to istotna różnica, ponieważ przyzwyczailiśmy się w naszych codziennych rozmowach zabierać głos po kolei. Zwykle mówimy tyle, ile mówią inni. Rozmowa, której celem jest udzielenie pomocy, może się więc z początku wydawać nienaturalna, ponieważ pomagając, powstrzymujemy się od mówienia i koncentrujemy się na słuchaniu.

Chcąc komuś pomóc w uporaniu się z problemem, nie zastanawiaj się nad tym, co masz do powiedzenia. Skupiaj się raczej na wypowiedzi tej osoby. Jeżeli, szczególnie na początku rozmowy, będziesz słuchać w milczeniu, wtrącając tylko krótkie werbalne lub niewerbalne potwierdzenia i dzieląc się wyłącznie istotnymi informacjami, twój rozmówca poczuje się wysłuchany i szanowany. Jeżeli jednak w miarę rozwoju rozmowy nadal będziesz ograniczać się do krótkich reakcji, druga strona będzie rozczarowana i uzna, że nie interesują cię jej problemy. Skuteczna pomoc wymaga więc aktywnego słuchania.

Sposoby informowania rozmówcy o tym, że go wysłuchałeś i zrozumiałeś

Jak już pisaliśmy, początek rozmowy wymaga od nas przede wszystkim słuchania, ale nie biernego. Naszym zadaniem jest poinformować rozmówcę o tym, że go słyszymy i rozumiemy to, co mówi. W tym wypadku pomocna jest metoda zwana odzwierciedlaniem.

Odzwierciedlanie uczuć oraz treści wypowiedzi

Odzwierciedlanie polega w głównej mierze na uważnym słuchaniu treści wypowiedzi oraz obserwowaniu sposobu jej przekazywania. Załóżmy, że ktoś mówi do ciebie: „Będę miał kłopoty z szefem, jeśli znów wezmę sobie dzień wolny”. Wypowiedź ta informuje nas o dwóch sprawach:

- o niepokoju rozmówcy;
- o tym, że problem dotyczy reakcji szefa na kolejne zwolnienie z pracy.

Czy zauważyłeś różnicę? Pierwszy punkt dotyczy niepokoju rozmówcy, czyli jego uczuć. Drugi, związany z reakcją szefa na zwolnienie, zawiera treść wypowiedzi.

Odzwierciedlanie wymaga rozpoznania różnicy między uczuciami a treścią przekazu. Zarówno uczucia, jak i treść można odzwierciedlać oddzielnie lub razem, w zależności od sytuacji.

Czym jest odzwierciedlanie?

Patrząc w lustro, widzimy swoje odbicie, które udziela nam ważnych informacji o nas samych. Kiedy chcesz komuś pomóc poprzez odzwierciedlanie, występujesz w charakterze lustra. Pokazujesz wówczas rozmówcy to, co mówi i (lub) to, co czuje.

W podanym przykładzie odzwierciedlenie uczucia niepokoju można wyrazić zdaniem: „Jesteś zaniepokojony”. Można również odzwierciedlić treść wypowiedzi, mówiąc: „Kolejne zwolnienie z pracy może ci przysporzyć problemów”.

Czy dostrzegasz różnice między odzwierciedlaniem uczuć a odzwierciedlaniem treści w powyższych wypowiedziach? W pierwszym

przykładzie odzwierciedlony został niepokój rozmówcy, w drugim zaś to, co powiedział na temat sytuacji, czyli fakty. Odzwierciedlenie obu elementów można było zawrzeć w jednej wypowiedzi: „Niepokoisz się o konsekwencje kolejnego zwolnienia się z pracy”.

Zauważ, że w obu przykładach osoba udzielająca pomocy nie powtórzyła dosłownie słów rozmówcy. Starła się określić problem na swój sposób. Jest to bardzo ważne, bowiem w przeciwnym razie druga osoba nie poczułaby się zrozumiana, mogłaby natomiast posądzić osobę udzielającą pomocy o przedrzeźnianie.

Odzwierciedlaj swoimi słowami.

Przyjrzyjmy się możliwościom odzwierciedlania na kolejnym przykładzie. Załóżmy, że ktoś mówi do ciebie: „Mój syn od dawna już się ze mną nie kontaktuje. Myślałam, że się odezwie, bo w zeszłym tygodniu wysłałam mu prezent urodzinowy”. Pomocne odzwierciedlenie można sformułować następująco: „Wydajesz się rozczarowana” (odzwierciedlenie uczucia), „Oczekiwałaś jakiejś wiadomości od syna” (odzwierciedlenie treści), „Jesteś rozczarowana, bo nie miałaś wiadomości od syna” (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Być może zaciekawia cię fakt, że uczucia odzwierciedlamy zwykle za pomocą określających je, pojedynczych słów. Zauważyliśmy, że ludzie często myślą odzwierciedlanie uczuć z odzwierciedlaniem treści wypowiedzi i nie zdają sobie sprawy z tego, jak ważna jest różnica między nimi. Jeśli powiesz na przykład: „Czuję, że zanosí się na deszcz”, to wyrażasz myśl, a nie uczucie. Powinieneś więc raczej powiedzieć: „Myślę, że zanosí się na deszcz”.

Gdybyś miał powiedzieć: „Jestem przerażony”, odzwierciedlałbyś stan swoich uczuć. Zauważ, że użyłbyś wówczas pojedynczego słowa „przerażony”. Widać tu wyraźnie różnicę w porównaniu z pierwszym zdaniem: „Zanosí się na deszcz”.

Poniżej zamieszczamy różne określenia uczuć, które możesz wykorzystać w ich odzwierciedlaniu.

Słowa wyrażające uczucia

apatyczny	rozluźniony	zaintrygowany
dumny	sfrustrowany	zakłopotany
niespokojny	smutny	zalamany
nieszczęśliwy	szczęśliwy	zawstydzony
ożywiony	urazony	zdruzgotany
pelen wigoru	uszcześliwiony	zdumiony
podekscytowany	winny	zły
poruszony	wściekły	zmartwiony
prerażony	zachwycony	zmęczony
przygnębiony	zadowolony	zmieszany
rozczarowany	zainteresowany	

Przeczytaj powyższą listę i zastanów się, jakie określenia można do niej dodać.

Wystarczy dołączyć: „Czujesz się” lub „Jesteś” przed każdym z podanych słów, żeby otrzymać gotowe zdanie. Możemy je wypowiedzieć w stosownej sytuacji i w ten sposób odzwierciedlać uczucia rozmówcy.

W mowie potocznej nie mówimy zwykle: „Czujesz się smutny”. Wystarczy powiedzieć: „Jesteś smutny”, „Jesteś sfrustrowany” albo „Jesteś zachwycony”.

Pauza przed odzwierciedlaniem

Czy zauważyłeś, że ludzie zwykle wchodzą sobie w słowo w czasie rozmowy? Każdy chce wtrącić swoje trzy grosze. Jeśli nawet nie przerywają sobie nawzajem, to zaczynają mówić natychmiast po zakończeniu wypowiedzi rozmówcy. Ten powszechny nawyk przeszkadza, kiedy chcemy komuś pomóc. Skuteczna pomoc wymaga obserwacji przedmówcy. Patrząc mu w oczy, widząc wyraz jego twarzy, możemy zauważyć, że po wypowiedzi na temat problemu, ten powraca do niego w myślach. Jeśli wówczas nie przerywamy rozmówcy, być może podejmie opowieść, ujawniając więcej szczegółów. Tak więc słuchając kogoś, wstrzymujmy się jakiś czas z odzwierciedlaniem jego uczuć. Chwila milczenia pozwoli mu zastanowić się nad tym, co powiedział oraz nad tym, co mógłby dodać. Na początku takie przerwy mogą nas

wprawiać w zakłopotanie, bowiem rzadko pojawiają się w rozmowach towarzyskich. Cisza budzi zwykle niepokój, który jak najszybciej staramy się czymś wypełnić. Jeżeli jednak chcesz skutecznie pomagać innym, pozostaw im czas na zastanowienie się, żeby mogli powiedzieć o wszystkim, co im leży na sercu.

**Nie spiesz się z odpowiedzią, pozostaw chwile ciszy,
nie przerywaj.**

Co daje odzwierciedlanie?

Odzwierciedlanie dostarcza następujących korzyści:

1. Pozwala rozmówcy przekonać się, że jest słuchany i rozumiany.
2. Pomaga nawiązać głębszy kontakt z własnymi uczuciami oraz treścią wypowiedzi.
3. Zachęca do kontynuacji wypowiedzi.

Być może zastanawiasz się, dlaczego tak podkreślamy różnicę między odzwierciedlaniem uczuć i treści wypowiedzi. Czasem warto ograniczyć się tylko do odzwierciedlania uczuć. Jeśli skoncentrujemy się tylko na nich i trafnie je odzwierciedlimy, nasz rozmówca głębiej je sobie uświadomi i znajdzie dla nich odpowiedni wyraz. Jeśli na przykład odzwierciedlisz uczucie smutku, mówiąc: „Jesteś bardzo smutna” albo „Wydajesz się smutna, kiedy o tym mówisz”, to osoba, do której się zwracasz, może głębiej poczuć swój smutek i zacząć płakać. Dzięki temu da wyraz emocjom i nie będzie dłużej tłumić ich w sobie. Pamiętaj, że odzwierciedlanie czyichś uczuć powoduje często silne reakcje emocjonalne, które mogą cię wprawiać w zakłopotanie. Musisz także brać pod uwagę sytuację. Zachęcanie do wyrażania silnych emocji w otoczeniu pełnym ludzi może być nieodpowiednie i (lub) żenujące dla rozmówcy. Należałoby wówczas ograniczyć się do odzwierciedlenia treści, żeby zachęcić go do głębszej wypowiedzi bez wnikania w stan jego uczuć.

Często warto odzwierciedlać zarówno uczucia, jak i treść. Mimo że może to wywołać u rozmówcy silne emocje, zyska on jednocześnie możliwość skupienia się na tym, co powiedział, bez zagłębiania się w swoje uczucia, jeśli tego nie chce. Praktyka oraz nabyte doświadczenia

czenia pozwolą ci rozpoznawać sytuacje, w których lepiej jest odzwierciedlać uczucia albo treść wypowiedzi lub oba elementy naraz. Tu nie ma reguły. Kieruj się więc intuicją i doświadczeniem.

Praktyczne przykłady

Podamy ci przykłady wypowiedzi osób, które przeżywają problemy. Zastanów się, jak zareagować na każdą z nich:

1. Odzwierciedleniem uczucia.
2. Odzwierciedleniem treści.
3. Odzwierciedleniem uczucia oraz treści.

Nasze odpowiedzi zamieścimy na końcu tego rozdziału.

Staraj się, by twoje odpowiedzi były krótkie i sformułowane inaczej niż zdania podane w przykładach. Nie musisz odzwierciedlać całości wypowiedzi, tylko te ich fragmenty, które uznasz za istotne.

Twoje odpowiedzi będą zapewne inne niż nasze, ponieważ wszyscy różniemy się od siebie. Pamiętaj o tym, że każdą wypowiedź można zinterpretować na wiele sposobów, zwłaszcza kiedy widzimy ją na piśmie. Rozmawiając z kimś bezpośrednio, możesz wyczuć smutek, radość lub frustrację. Wystarczy, że wsłuchasz się w ton głosu tej osoby. Napisany tekst nie pozostawia takiej możliwości.

Przykład 1

Moja matka jest już starszą osobą. Zadzwoiła do mnie wczoraj wieczorem i powiedziała, że upadła. Zdaje się, że rozbiła sobie na schodach kolano. Żałuję, że mieszkam tak daleko od niej.

Przykład 2

Moja córka jest bardzo nieposłuszna i sprawia mnóstwo problemów. Ciągłe wdaje się w kłótnie ze swoim bratem i z moim mężem.

Przykład 3

Kontrakt z tą firmą jest dla mnie bardzo ważny. Wysłałem do nich faks w zeszłym tygodniu, ale wciąż nie mam odpowiedzi. Dziwi mnie to, bo do tej pory bardzo się starali dojść ze mną do porozumienia.

Przykład 4

Mój syn żeni się w Birmingham. Jego narzeczoną jest bardzo miła i cieszę się, że będę na ich ślubie.

Przykład 5

Mój szef ma naprawdę dobre pomysły. Ten projekt na pewno zostanie zrealizowany i chyba na tym zyskam, bo szef zlecił mi koordynację pracy.

Przykład 6

Mój wykładowca wyznaczył mi zadanie. Zglądałem do wielu źródeł i szukałem potrzebnych informacji, ale niczego nie znalazłem.

Wnioski

Kiedy starasz się odzwierciedlać czyjeś uczucia lub treść wypowiedzi, nie przejmuj się zbyt tym, czy dobrze trafiłeś. Rozmówca skoryguje twoje przypuszczenia, co tylko pomoże mu lepiej zorientować się w swoich uczuciach.

Przedstawiliśmy tu sposoby nawiązywania kontaktu z osobami potrzebującymi pomocy, tak aby poczuły się docenione i należycie wysłuchane. Na początku wypowiedzi może się wydawać, że dana osoba nie potrafi się rozeznąć w swoich uczuciach i problemach. Pomóż jej wówczas uporządkować treść wypowiedzi. Dzięki temu będzie mogła się skupić na istocie problemu. W następnym rozdziale pokażemy ci, jak to zrobić.

Przykłady odpowiedzi

Oto nasze propozycje odpowiedzi na przykłady z podanych wcześniej ćwiczeń:

Przykład 1

Wydajesz się zmartwiona (odzwierciedlenie uczucia).
Jesteś zmartwiona (odzwierciedlenie uczucia).

Twoja mama mogła zrobić sobie krzywdę (odzwierciedlenie treści).

Martwisz się o mamę (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Martwisz się o mamę, bo może zrobić sobie krzywdę (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Martwisz się o mamę i chciałabyś mieszkać bliżej (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Przykład 2

Wydajesz się rozszalona (odzwierciedlenie uczucia).

Jesteś zła (odzwierciedlenie uczucia).

Twoja córka sprawia wiele problemów (odzwierciedlenie treści).

Jesteś zła, bo twoja córka sprawia problemy (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Przykład 3

Jesteś zaskoczony (odzwierciedlenie uczucia).

Jesteś zmartwiony (odzwierciedlenie uczucia).

Wydajesz się zaskoczony i zmartwiony (odzwierciedlenie uczucia; zauważ, że pojawiły się dwa uczucia jednocześnie).

Przedstawiciele tamtej firmy dawali ci do zrozumienia, że chcą z tobą podjąć negocjacje, a teraz nie odpowiadają na twój faks (odzwierciedlenie treści).

Jesteś zaskoczony i zmartwiony, bo nie dostałeś odpowiedzi z tamtej firmy (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Przykład 4

Wydajesz się szczęśliwy (odzwierciedlenie uczucia).

Mam wrażenie, że jesteś szczęśliwy (odzwierciedlenie uczucia).

Jesteś zadowolony (odzwierciedlenie uczucia).

Jedziesz do Birmingham na ślub syna (odzwierciedlenie treści).

Wydajesz się zadowolony z tego, że jedziesz na ślub syna (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Przykład 5

Wydajesz się zachwycony (odzwierciedlenie uczucia).

Jesteś więc zachwycony (odzwierciedlenie uczucia).

Szef powierzył ci realizację wartościowego projektu (odzwierciedlenie treści).

Wydajesz się zachwycony tym, że będziesz odpowiedzialny za realizację tego projektu (odzwierciedlenie treści oraz uczucia).

Przykład 6

Wydajesz się sfrustrowana (odzwierciedlenie uczucia).

Chyba jesteś sfrustrowana (odzwierciedlenie uczucia).

Naszukałaś się, ale niczego nie znalazłaś (odzwierciedlenie treści).

Jesteś sfrustrowana, bo nie znalazłaś potrzebnych informacji (odzwierciedlenie treści oraz uczucia).

Podsumowanie

- ☞ Jeśli chcesz pomagać innym, koncentruj się na słuchaniu, a nie na mówieniu.
- ☞ Porozumienie i aktywne słuchanie obejmują: kontakt wzrokowy, odpowiedni wyraz twarzy, bliskość fizyczną, postawę ciała, ton głosu, powstrzymywanie się od natychmiastowych odpowiedzi, a także różne reakcje niewerbalne oraz krótkie potwierdzenia słowne.
- ☞ Uczucia są czym innym niż myśli i można je wyrażać pojedynczymi słowami.
- ☞ Odzwierciedlanie uczuć polega na informowaniu rozmówcy, jak odbierasz jego stan emocjonalny.
- ☞ Odzwierciedlanie treści polega na przeformułowaniu najważniejszych części wypowiedzi rozmówcy, krótko i własnymi słowami.
- ☞ Odzwierciedlanie służy:
 - informowaniu rozmówcy o tym, że go słuchasz i rozumiesz,
 - umożliwianiu rozmówcy dotarcia do głębszych uczuć,
 - zachęcaniu rozmówcy do kontynuowania wypowiedzi poprzez przeformułowanie ich treści.

Ćwiczenia

1. Przypomnij sobie sytuację z przeszłości, w której mogłeś swobodnie porozmawiać z kimś o twoich problemach. Opisz tę

sytuację oraz zachowanie i cechy charakteru rozmówcy, które zachęciły cię do podjęcia rozmowy na ten temat. (Nie musisz przy tym opisywać samego problemu, chyba że tego chcesz).

2. Oto wypowiedzi osób, które mają problemy. Przedstaw odzwierciedlenie uczuć, treści oraz uczuć i treści dla każdego przykładu:

- a. Zdaje się, że stracę pracę i to będzie klęska. Nie wiem, jak będę wtedy spłacał kredyt hipoteczny.
- b. Próbuje się skupić na pracy, ale moja żona umiera na raka. Nie umiem sobie z tym poradzić. Ona tak wiele znaczy dla mnie i dla dzieci.
- c. Szef polecił mi przedstawić raport na zebraniu kierownictwa, a przecież wie, że boję się występować publicznie.
- d. Samochód jest mi potrzebny na zakupy, ale mój syn twierdzi, że jestem za stara, żeby prowadzić auto. Nie wiem, co robić.
- e. Nie chcę się poddać tym badaniom. Boję się, że jestem poważnie chora i nie chcę o tym wiedzieć.
- f. Jestem beznadziejny. Niczego nie umiem doprowadzić do końca. Najlepiej w ogóle przestać się starać!

Pomaganie innym w osiągnięciu lepszego samopoczucia

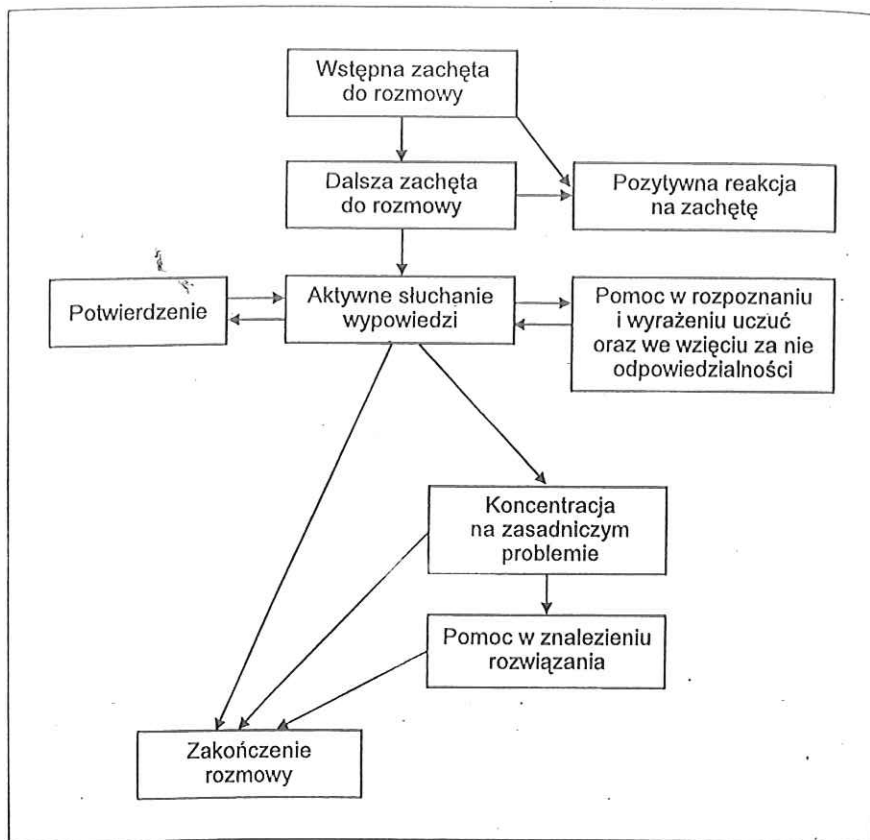
Wyobraź sobie, że ktoś przychodzi do ciebie ze swoim problemem. Jak możesz mu pomóc w uzyskaniu lepszego samopoczucia? Przypomnij sobie podobne doświadczenie ze swego życia, kiedy ktoś sprawił, że poczułeś się lepiej. Czy pamiętasz, jak to zrobił? Zapisz to, co sobie przypominałeś na temat tego zdarzenia.

Naszym zdaniem poprawa nastroju osoby przeżywającej problemy stanowi pewien proces, którego istotą jest przekonanie, że ten, kto oferuje jej pomoc, pragnie nawiązać z nią bliski kontakt i darzy ją szacunkiem. Relacja między osobą udzielającą pomocy a osobą potrzebującą wsparcia pełni więc najważniejszą rolę. Dobry kontakt sprawia, że czujemy się doceniani i nieosądzani. Akceptacja z zewnątrz pozwala nam znaleźć rozwiązanie naszych problemów.

Pomaganie komuś w osiągnięciu lepszego samopoczucia nie ogranicza się do pojedynczego wydarzenia. Kiedy człowiek potrzebujący pomocy zauważy, że ktoś się o niego troszczy i chce wysłuchać jego zwierzeń, rozpoczyna się proces. Powiernik może się odwołać do umiejętności opisywanych przez nas w poprzednich rozdziałach i zachęcić rozmówcę do wyjawienia swoich uczuć, myśli oraz zmartwień. Taka bezpośrednia rozmowa pozwala rozpoznać w sobie różne uczucia i wyrazić je słowami. Łatwiej później podejść z dystansem do swoich problemów. Wyraźniej widać wówczas, na czym one polegają (rozdział 6) i gdzie należy szukać rozwiązania (rozdział 7). Przedstawimy teraz kolejne kroki pomagania innym w uzyskiwaniu lepszego samopoczucia.

Proces pomagania

Rycina 5.1 prezentuje przebieg procesu pomagania innym w trakcie codziennych rozmów. Jego pierwszy etap opisywaliśmy w poprzednich rozdziałach. Jeśli osoba przeżywająca problemy przyjmie zachętę do rozmowy, druga strona powinna się skoncentrować na aktywnym słuchaniu. Należy się wówczas ograniczać do krótkich potwierdzeń i odzwierciedlania uczuć oraz treści wypowiedzi rozmówcy. Zadaniem osoby udzielającej pomocy jest potwierdzanie tego, co zostało wypowiedziane, oraz wspieranie procesu rozpoznawania uczuć, przyjmowania za nie odpowiedzialności i ich swobodnego wyrażania.



Rycina 5.1. Proces stosowania umiejętności udzielania pomocy psychologicznej w codziennych rozmowach

W tym rozdziale omówimy najpierw kwestię potwierdzania, a następnie pomagania innym w rozpoznawaniu uczuć, przejmowaniu za nie odpowiedzialności i ich swobodnym wyrażaniu. W kolejnym rozdziale opiszemy sposoby pomagania innym w koncentrowaniu się na zasadniczym problemie, zaś w rozdziale siódmym przedstawimy metody poszukiwania rozwiązań. Proces ten ilustruje rycina 5.1.

Wyrażanie emocji pomaga wprowadzać zmiany.

Czasem lepiej zakończyć rozmowę po tym, jak opowiedziało się swoją historię lub przedstawiło zasadniczy problem. Pamiętajmy, że codzienne rozmowy najlepiej kończyć z uczuciem zadowolenia. Ludzie czują się lepiej, kiedy opowiedzą komuś o swoich zmartwieniach. Czasem potrzebują dłuższej rozmowy, żeby znaleźć dla siebie rozwiązanie.

Potwierdzanie

Potwierdzanie oznacza informowanie rozmówcy o tym, że usłyszałeś i zrozumiałeś to, co powiedział o sobie i o sytuacji, w jakiej się znajduje. Potwierdzamy więc, że przyjęliśmy punkt widzenia osoby poszkodowanej. Możemy to wyrazić na wiele sposobów. Pierwszy opiera się na zastosowaniu umiejętności opisywanych w poprzednich rozdziałach. Zwłaszcza aktywnie słuchanie przekonuje rozmówcę o tym, że go słuchamy i rozumiemy to, co mówi.

**Potwierdzenie można wyrazić zdaniem:
„Rozumiem twój punkt widzenia”.**

Nasi rozmówcy opisują nam sytuację tak, jak ją widzą. Jeśli postaramy się przyjąć ich perspektywę, zobaczymy, jak postrzegają siebie samych oraz sytuację. Obraz ten może się różnić od tego, który widać z naszej perspektywy. Możemy inaczej patrzeć na pewne sprawy. Jeśli jednak chcemy im pomóc w uzyskaniu lepszego samopoczucia, musimy potwierdzić ich obraz sytuacji. W ten sposób udowodnimy,

że go rozumiemy. Przekonywanie ich o tym, że się mylą nie pomoże, każdy chce być wysłuchany i zrozumiany. Jeśli więc zależy nam, by ktoś poczuł się lepiej, musimy go przekonać, że rozumiemy i szanujemy jego punkt widzenia. Tak właśnie pojmujemy potwierdzanie.

Możesz potwierdzić czyjś obraz sytuacji, mówiąc: „Teraz to widzę”, „Rozumiem, co mówisz”, „Teraz wiem, co ci się przydarzyło”, „Chyba rozumiem, jak się czujesz”.

Zauważ, że ostatnie zdanie nie brzmiało: „Wiem, co czujesz”. Nie można wiedzieć, co czuje ktoś inny. Nie jesteśmy w jego skórze. Mówiąc: „Wiem, co czujesz”, podważamy w pewnym sensie niepowtarzalność jego przeżycia.

Potwierdzanie obejmuje również informowanie drugiej osoby o tym, że ma prawo czuć to, co czuje. Ludzie często mówią: „Nie powinienem się smucić”, „Nie powinnam się złościć” albo „Nie ma się o co obrażać”. Skoro jednak ktoś tak się właśnie czuje, potrzebuje wsparcia, by to zaakceptować. W takim wypadku należałoby raczej powiedzieć: „Tak naprawdę czujesz się urażony i moim zdaniem masz do tego prawo”, „Wydaje mi się, że jesteś zła. Sądzę, że czułabym to samo w twojej sytuacji”, „Jesteś smutny i rozumiem dlaczego”.

Dzięki takim reakcjom rozmówca może pozostać przy swoich prawdziwych uczuciach, zamiast się ich wypierać. Może w pełni doświadczyć tego, co czuje i poradzić sobie z tym. Być może zauważyłeś u siebie, że pełne przeżywanie uczuć powoduje spadek ich intensywności albo przemianę. Jeśli tak nie jest, możesz coś zrobić, żeby wprowadzić pożądane zmiany.

Jeśli w pełni przeżywamy uczucia, ich intensywność słabnie albo następuje ich pozytywna przemiana.

Jak widać, potwierdzanie nie polega na próbach zmiany czyjegoś sposobu patrzenia na siebie oraz na świat. Ma ono pomóc rozmówcy w rozpoznaniu jego punktu widzenia i zaakceptowaniu go. Podejście to może się niektórym wydać zaskakujące. Chętniej pomagaliby innym poszukać zalet danej sytuacji i spojrzeć na nią bardziej optymistycznie. Mimo że jest to zamierzenie godne dłuższych starań, na początek lepiej pozostać przy tym, co nasz rozmówca czuje i widzi,

oraz pomóc mu to zaakceptować. Dopiero wtedy będzie mógł poszukać dla siebie rozwiązania.

Ktoś mógłby się spierać i dowodzić, że ludzie przeżywający problemy widzą często zniekształcony obraz sytuacji, w jakiej się znaleźli, toteż należy im to uświadamiać. Jeśli jednak spróbujemy zmienić czyjś punkt widzenia, otwarcie mu zaprzeczając, możemy doprowadzić do tego, że człowiek ten nie zechce z nami dłużej rozmawiać, a w konsekwencji utwierdzi się tylko w słuszności swoich racji. Jeżeli zaś nawiążemy z nim porozumienie, przyjmimy jego perspektywę i potwierdzimy ją, mamy większe szanse na to, że sam ją zmieni i dzięki temu poczuje się lepiej.

Pomaganie rozmówcy w wyrażaniu i uwalnianiu emocji

Zanim przejdziemy do kwestii wyrażania uczuć, opowiemy pewną historię. Keith ma około 30 lat, jest żonaty i ma dwójkę dzieci. Niedawno dowiedział się, że jego żona ma problemy z oczami, które stopniowo się pogłębiają. Obecnie cierpi na jaskrę, w przyszłości grozi jej całkowita utrata wzroku. Nic więc dziwnego, że Keith się niepokoi i popadł w depresję. Dawniej był pogodnym człowiekiem, który podtrzymywał na duchu kolegów w pracy. To właśnie oni zauważyli, że od kilku tygodni jest milczący i przygnębiony. Jedną z jego koleżanek, Madeleine, zapytała w końcu, co go trapi, ale odparł, że nic takiego. „Rozchmurz się więc” – odparła, nieco urażona jego opryskliwością.

Madeleine miała jak najlepsze intencje, ale nie udało jej się pomóc koledze. Zatrzymajmy się w tym miejscu i zastanówmy, jak mogłaby postąpić i co powiedzieć.

Być może Madeleine odniosłaby lepszy skutek, gdyby wykazała większą wrażliwość, próbując zachęcić Keitha do rozmowy. Pisaliśmy o tym w rozdziale trzecim. Bądźmy uważni w kontaktach z ludźmi, którzy cierpią, ponieważ łatwo mogą nas odepchnąć. Madeleine mogła wyrazić swoją troskę, mówiąc Keithowi, że zauważyła zmianę w jego zachowaniu. W takich sytuacjach należy udzielać informacji zwrotnych bardzo delikatnie, tak jak przedstawiliśmy to w rozdziale trzecim. Największym błędem Madeleine było to, że poprosiła Keitha,

aby się rozchmurzył. Kiedy ktoś ma poważne zmartwienie, nie ode-
rwie się jakimś czarodziejskim sposobem od przygnębiających myśli
i nie poczuje się lepiej. Oczekiwanie tego od niego jest dowodem bra-
ku wrażliwości i może tylko pogorszyć sytuację. Niestety, w naszych
codziennych rozmowach często słyhać uwagi w rodzaju: „Rozchmurz
się!”, „Myśl pozytywnie!”, „Mogło być gorzej” lub „Nie martw się,
wszystko będzie dobrze!”. Podobne zwroty poprawiają być może sa-
mopoczucie osoby, która je wypowiada, ale na nic się zdają temu, kto
ma problemy.

„Rozchmurz się!” rzadko bywa skuteczne.

Madeleine pomogłaby Keithowi bardziej, gdyby powiedziała mu
o zmianach, które zauważyła w jego zachowaniu, wyraziła swoją tro-
ską i zachęciła go do rozmowy. Gdyby Keith pozytywnie zareagował
na jej zaproszenie, mogłaby je rozwinąć. Dzięki zastosowaniu umie-
jętności przedstawionych w rozdziale czwartym, umożliwiłaby Keith-
owi podzielenie się zmartwieniem. Szczególnie pomocne byłoby od-
zwierciedlenie jego uczuć. Madeleine mogłaby więc powiedzieć:

„Masz smutną minę, kiedy mówisz o chorobie żony”, „Ta sytu-
acja bardzo cię stresuje. Martwisz się o żonę”, „Jesteś zły, bo sądzisz,
że lekarze ją zawiedli”.

W zależności od tego, co powiedziałby Keith, któryś z podanych
wyżej zwrotów pomógłby mu skontaktować się ze swoimi uczuciami.
Keith mógłby wówczas głębiej poczuć to, co się z nim dzieje, lub
wyrzucić to bardziej otwarcie. Gdyby na przykład Madeleine zauważyła
jego smutek i powiedziała o tym, Keith mógłby się rozplakać.

Skłonność do powstrzymywania się od wyrażania emocji

Ludzie zwykle powstrzymują się od wyrażania emocji w kontaktach
z innymi. Często ukrywamy swoje uczucia lub subtelnie dajemy in-
nym do zrozumienia, by robili to samo. Zmieniamy wówczas temat
lub zachęcamy ich do tego, żeby spojrzeli na swą sytuację bardziej
optymistycznie. Dlaczego tak się zachowujemy? Kontakt z trudnymi

uczuciami jest dla nas bolesny, podobnie jak słuchanie o negatywnych
uczuciach innych ludzi. Problem w tym, że kiedy ktoś opowiada
nam o swoim smutku, rozczarowaniu, frustracji albo złości, zaczyna-
my doświadczać tych samych uczuć. Przeżywanie ich może być nie-
wygodne i(lub) bolesne. Musimy jednak pamiętać, że pomaganie
innym w dążeniu do poprawy samopoczucia opiera się na stwarzaniu
im możliwości otwartego wyrażania trudnych emocji. Najlepszym na
to sposobem jest odzwierciedlanie uczuć, których, naszym zdaniem,
rozmówca doświadcza.

**Otwarte wyrażanie trudnych uczuć przynosi ulgę
i poprawia samopoczucie.**

Rozpoznawanie i nazywanie uczuć oraz emocji

Pomagając, musimy zdawać sobie sprawę z tego, że wielu ludzi na-
uczyło się zaprzeczać uczuciom określanym jako negatywne, do któ-
rych należą między innymi: smutek, frustracja, złość i rozczarowanie.
Często słyszymy, jak rodzic mówi do dziecka: „Nie płacz” albo „Prze-
stań się złościć”. Ponieważ tak zostaliśmy wychowani, trudno nam
rozpoznać, nazwać i zaakceptować swoje uczucia w życiu dorosłym,
szczególnie, jeśli intensywnie je przeżywamy. Odcinamy się od nich,
kiedy się pojawiają, albo ukrywamy je przed innymi ludźmi. Jeżeli
więc chcesz pomóc komuś, kto nauczył się ukrywać swoje uczucia,
pomóż mu je rozpoznać i nazwać.

Skutecznym sposobem pomagania ludziom w nawiązywaniu
kontaktu z uczuciami jest dzielenie się swoimi przeżyciami. Powróć-
my do przykładu Keitha i Madeleine. Gdyby Keith opowiedział jej
o chorobie żony, mógłby przy tym wzruszyć ramionami i zakończyć
słowami: „Takie jest życie”. Madeleine pomogłaby mu wówczas skon-
taktować się ze smutkiem, gdyby powiedziała: „Sądzę, że byłabym
bardzo smutna, gdybym znalazła się w takiej sytuacji”. Jeśli chcemy
pomóc komuś w skontaktowaniu się z uczuciami oraz ich nazwaniu,
możemy to wyrazić na wiele sposobów. Oto kilka przykładów: „Gdy-
by mnie to się przydarzyło, czułabym... (złość, frustrację, smutek,
rozczarowanie itd.)”, „W takiej sytuacji poczułabym”, „Sądzę, że wielu
ludzi czułoby..., gdyby im się to przydarzyło”.

Słyszając coś podobnego, osoba potrzebująca pomocy będzie mogła rozpoznać swoje uczucia i dać sobie prawo do ich przeżywania. Zyska wówczas możliwość pełnego zaakceptowania uczuć, ich doświadczania oraz wyrażania, a dzięki temu poczuje się lepiej.

Kiedy pomagamy innym rozpoznawać ich uczucia, warto znać ich różne nazwy. Dodatkową zaletą jest umiejętność rozróżniania intensywności oraz rodzaju emocji.

Przyjrzyj się uczuciom podanym w następującej kolejności: tęskniący, zawiedziony, smutny, strapiony, zrozpaczony.

Uczucia te są podobne i występują w kolejności, która wskazuje na ich nasilenie. Możemy tu zauważyć subtelne różnice w ich charakterze oraz stopniu intensywności. Kompetentna osoba udzielająca pomocy psychologicznej zna wiele uczuć i dostrzega subtelne różnice w ich zabarwieniu. Potrafi więc trafnie odzwierciedlać stany emocjonalne innych ludzi. Jeśli jednak nie uda nam się czasem trafnie nazwać czyichś uczuć, próba ich odzwierciedlenia i tak przynosi dobre skutki, choć najlepiej jest, oczywiście, jeśli dopasujemy uczucie do stanu ducha rozmówcy.

Pomaganie ludziom, kiedy rozpaczają i płaczą

Kiedy ktoś jest pogrążony w rozpacz i płacze, musisz zdecydować, czy będziesz mu w tym towarzyszyć w milczeniu, czy też zakłócisz ten proces. Zapytaj siebie: Czy poradzę sobie z tym, że ona(on) płacze? Jeśli tak, pozwól im płakać, aby mogli w pełni wyrazić swój smutek i poczuć się lepiej. Jeśli jednak stwierdzisz, że twoje możliwości udzielania pomocy są w tej sytuacji ograniczone, zadbaj raczej o siebie.

Jeśli chcesz być dobry jako osoba udzielająca pomocy, musisz się nauczyć pozwalać ludziom płakać, a nawet zachęcać ich do tego, mówiąc: „Nie przeszkadza mi to, że płaczesz” albo „Możesz przy mnie płakać” (pod warunkiem, że tak jest naprawdę). Twoja zachęta da im pozwolenie na płacz.

Milcząca obecność przy kimś, kto płacze, może mu pomóc odzyskać dobre samopoczucie. Staraj się wówczas zachować spokój i pew-

ność, tak by towarzysz odczuł twoją empatię, wsparcie i nienatrętną obecność. Mimo że często w takich chwilach dobrze jest milczeć, możesz zapytać rozmówcę, dlaczego płacze. Z początku może nie będzie w stanie ci odpowiedzieć, ale może zrobić to po chwili. Spróbuj zwrócić się do niego następującymi słowami: „Czy możesz mi powiedzieć, dlaczego płaczesz?”, „Czy możesz mi powiedzieć, co wyrażają twoje łzy?”, „Czy możesz coś powiedzieć o swoich łzach?”.

Słyszając takie pytania, osoba płacząca może się zastanowić nad przyczyną swoich łez. Być może nawet uda jej się to zwerbalizować i otwarcie zająć się problemem.

Czy powinienem ją(jego) pocieszyć?

Wielu ludzi żywi przekonanie, że poprawią innym samopoczucie, jeśli wezmą ich w objęcia, otoczą ramieniem lub poklepią po plecach, mówiąc, że wszystko będzie dobrze. A co ty o tym sądzisz?

Różne są opinie na temat tego, czy dotykanie i podawanie chusteczek, kiedy ktoś płacze rzeczywiście pomaga.

Rozważając tę kwestię, powinniśmy przede wszystkim uwzględnić potrzebę szanowania cudzych granic, osobistych, zawodowych oraz etycznych. Kiedy ktoś przeżywa silne emocje, jest szczególnie podatny na zranienie i często łaknie bliskości. Wykorzystywanie cudzej bezbronności i potrzeby kontaktu pod pozorem pocieszenia jest bardzo nieetyczne. Zadaniem osoby udzielającej pomocy jest respektowanie granicy prywatności, której przekraczanie nie pomoże w rozwiązaniu problemu rozmówcy, może go za to pozbawić poczucia własnej mocy. Jeśli odczuje to jako nadużycie, nie będzie w przyszłości zwracał się po pomoc, nawet jeśli będzie mu ona potrzebna.

Uważamy, że pocieszanie osób przeżywających problemy nie pomaga. Najlepiej słuchać ich w milczeniu. Dotyk uniemożliwia im czasem pełne wyrażenie swoich myśli i uczuć. Może być również przekroczeniem ich osobistych granic. Wyjątkiem są, rzecz jasna, kontakty w bliskich relacjach, na przykład między partnerami lub między rodzicami i dziećmi.

Idąc obok, nie przeszkadzasz nikomu w podróży.

Jeśli będziesz próbował otrzeć komuś łzy, osoba ta może pomyśleć, że nie jesteś w stanie ich znieść. Ludzie przestaną ci się zwierzać ze swoich problemów, chcąc w ten sposób zadbać o twoje dobre samopoczucie.

Naszym zdaniem ważną rzeczą jest pomoc w przywróceniu osobom potrzebującym pomocy poczucia kontroli nad sobą. Nawet jeśli ich wiara we własne siły czasem słabnie, pozwól im płakać. Kiedy się wypłaczą, odzyskają nad sobą kontrolę. Jeśli nie, skieruj ich do specjalisty z zakresu poradnictwa.

Jak się uchronić przed nadużyciem?

Pomaganie ludziom w uświadamianiu sobie własnej złości oraz w wyrażaniu gniewnych uczuć wymaga dużej ostrożności. Musimy pamiętać o tym, że niektórzy nie radzą sobie ze swoim gniewem i dopuszczają się przemocy. Ważne jest więc, abyś umiał właściwie ocenić sytuację. Jeśli podejrzewasz, że osoba, której chcesz pomóc, ma problemy z bezpiecznym wyrażaniem złości, nie zachęcaj jej do tego. Bądź bardzo ostrożny, ponieważ silna ekspresja złości może budzić przestroch, a ludzie, którzy nie radzą sobie ze swoim gniewem, stanowią zagrożenie dla otoczenia. Nie zachęcaj takich osób do nawiązywania kontaktu z gniewnymi uczuciami ani do ich wyrażania. Niech najpierw nauczą się kontrolować swoje uczucia pod okiem wykwalifikowanego i doświadczonego specjalisty. Zadbaj więc o własne bezpieczeństwo i skieruj takich ludzi po pomoc do odpowiednich osób.

Równie ważne, jak dostrzeżenie potrzeby dbania o własne bezpieczeństwo w kontakcie z ludźmi skłonny do agresji, jest uświadomienie sobie, że wiele osób nie wykazuje takich skłonności. Jeśli masz pewność, że osoba, której pomagasz, poradzi sobie ze swoją złością, możesz odzwierciedlić jej uczucia i pozwolić, by je wyraziła. Pamiętaj jednak o ostrożności.

Jak rozpoznać własne uczucia?

Jeśli pomagasz ludziom w trudnych sytuacjach, wyrażane przez nich intensywne emocje będą miały na ciebie wpływ. Jak to odczujesz?

Zastanów się, jaka byłaby twoja pierwsza reakcja na to, że twój przyjaciel lub znajomy płacze, opowiadając ci o smutnym zdarzeniu ze swego życia. Być możesz poczuć chęć uspokojenia go i będziesz się starał zająć jego myśli czym innym. Jest to naturalna reakcja. Tego właśnie uczono nas od dziecka. Jeśli ktoś płacze, trzeba go pocieszyć, poprosić, żeby otarł łzy i zapewnić go, że wszystko będzie dobrze. Niestety, nawet jeśli dzięki temu poczujesz się pewniej, nie pomożesz osobie przeżywającej zmartwienie.

Kiedy mówimy komuś: „Już nie płacz”, być może w danej chwili przynosi mu to ulgę, ale problem pozostaje, nawet jeśli teraz zostanie usunięty z myśli. Pomagamy rozmówcy uniknąć zajmowania się jego cierpieniem, ale trudne uczucia z pewnością powrócą. Jeśli naprawdę chcesz komuś pomóc, nie pomagaj mu tłumić emocji. Pozwól mu w pełni wyrazić to, co czuje, żeby mógł się uwolnić od cierpienia i pójść dalej. Zajmowanie się poradnictwem zetknie nas z cudzym płaczem, rozpaczą, rozczarowaniem, złością oraz wieloma innymi uczuciami, które ludzie przeżywają. Być może trudno będzie nam czasem poradzić sobie z własnymi uczuciami, które pojawiają się w reakcji na takie sytuacje.

Jednym ze skutków zachęcania innych do wyrażania emocji jest to, że kontaktują się oni wówczas głębiej ze swoimi uczuciami. Przeżycia stają się wówczas bardziej intensywne i łatwiej wydostają się na zewnątrz. Gdybym na przykład zauważył, że Keith wygląda na zasmuconego, i odzwierciedlił to uczucie, mówiąc: „Jesteś smutny”, Keith mógłby się rozplakać. Gdybym zaś powiedział komuś: „Słyszę złość w twoim głosie”, mógłbym się spotkać z jego gniewną reakcją. Zabawne, że ludzie, którym mówimy, iż się złością, zaprzeczają temu ze złością, twierdząc: „Wcale nie jestem zły”. Mogą w ten sposób poprawić sobie samopoczucie, ponieważ pozwalają sobie na wyrażenie złości.

Wiemy już, że chcąc poprawić komuś samopoczucie, powinniśmy zachęcić go wyrażenia trudnych uczuć i stworzyć mu do tego odpowiednie warunki. Problemem tych, którzy pomagają innym w wyrażaniu uczuć, jest to, że taka sytuacja może wywołać w nich równie silne i bolesne emocje. Stąd właśnie bierze się określenie „rozładowanie emocji”. Człowiek, któremu pomagamy wyrazić trudne uczucia, w przenośni zdejmuje ze swoich barków pewien ciężar. Często zrzuca go na ziemię, ale może się zdarzyć, że obarcza nim słuchacza, w któ-

rym odzywają się wówczas jego własne trudne uczucia. Proces wyrażania bolesnych uczuć jest uzdrawiający i oczyszczający dla osoby, której pomagamy. Jednak nawet, gdy osoba udzielająca pomocy jest stabilna emocjonalnie, może się zdarzyć, że słuchanie o cudzych problemach, wzbudzi w niej trudne uczucia. Sugerujemy, abyś uważnie przeczytał rozdział dziesiąty i nauczył się z niego, jak zadbać o swoje potrzeby w podobnych sytuacjach.

Jak radzić sobie ze swoimi uczuciami, kiedy pomagamy innym?

Jeśli nawiązałeś kontakt z osobą potrzebującą pomocy i udało ci się spojrzeć na świat z jej perspektywy, jesteś narażony na to, że obudzą się w tobie te same emocje.

Emocje są zaraźliwe!

Powstaje więc pytanie, czy powinieneś płakać razem z osobą, która przeżywa smutek w twojej obecności? Jak poradzić sobie w takiej sytuacji z własnymi uczuciami? Możesz na przykład poinformować rozmówcę o tym, że tobie również zrobiło się smutno. Nie zaczynaj jednak płakać. Postaraj się jednocześnie pokazać, że nie straciłeś panowania nad sobą na skutek tego, co ci powiedział. Czyjaś opowieść może poruszyć cię tak bardzo, że uronisz łzę; jesteś przecież wrażliwym człowiekiem. Powinieneś jednak pokazać, że radzisz sobie ze swoimi uczuciami, niezależnie od tego, co usłyszysz. Jeśli nie uda ci się tego okazać, twój rozmówca może pomyśleć: „Wyprowadziłem go z równowagi swoją opowieścią. Nie będę mówił dalej, bo jeszcze się załamie”. W efekcie przestaniesz myśleć o sobie i poczujesz się winny twojego zdenerwowania!

Pomagając innym, bądźmy wobec nich szczerzy. Zamiast tłumić swoje uczucia, możemy je wyrazić, pamiętając o delikatności wobec drugiej strony, na przykład: „Naprawdę mi smutno z powodu tego, co powiedziałeś”, „Jestem poruszony twoją opowieścią”.

Ważne jest jednak, abyś jednocześnie dał mu do zrozumienia, że jesteś w stanie wysłuchać jego historii, nawet jeśli budzi ona silne

emocje. Kiedy zaś pomożesz komuś wyrazić silne uczucia, zajmij się sobą. Tą potrzebą zajmujemy się dokładniej w rozdziale dziesiątym.

Podsumowanie

- ☞ Aby rozpocząć proces przemiany, musimy:
 - aktywnie słuchać,
 - potwierdzać,
 - pomóc rozmówcy w rozpoznaniu, zaakceptowaniu oraz wyrażeniu uczuć.
- ☞ Aby umożliwić dalszy proces przemiany, musimy pomóc rozmówcy:
 - skoncentrować się na zasadniczym problemie,
 - znaleźć rozwiązanie.
- ☞ Potwierdzanie oznacza informowanie rozmówcy o tym, że go usłyszeliśmy, zrozumieliśmy to, co nam powiedział, oraz że przyjęliśmy jego perspektywę w spojrzeniu na sytuację.
- ☞ Otwarte wyrażanie uczuć przynosi ulgę i pomaga rozmówcy poczuć się lepiej.
- ☞ Warto pomóc rozmówcy rozpoznać i nazwać jego uczucia.
- ☞ Słowa określające stany emocjonalne subtelnie różnią się pod względem znaczenia oraz intensywności.
- ☞ Zwykle bardziej skuteczne jest pozwolenie na płacz niż ocieranie czyichś łez i pocieszanie.
- ☞ Pamiętaj o tym, że niektórzy ludzie nie radzą sobie z bezpiecznym wyrażaniem złości i że powinieneś chronić siebie.
- ☞ Naucz się rozpoznawać swoje uczucia i radzić sobie z ich przeżywaniem (patrz: rozdział 10).

Ćwiczenia

1. Pary słów, takie jak niespokojny i wściekły oraz zainteresowany i roztargniony, określają uczucia znajdujące się na prze-

ciwnych biegunach pewnego kontinuum, wyznaczającego intensywność oraz cechy emocjonalne. Wypełnij puste miejsca na poniższym wykresie, wpisując w nie odpowiednie słowa. Dodaj też poniżej własne przykłady takiego stopniowania uczuć.

niespokojny	_____	_____	_____	wściekły
zainteresowany	_____	_____	_____	roztargniony
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

2. Opisz trzy sytuacje, prawdziwe lub wymyślone, które mogłyby ci się przydarzyć zgodnie z tym, co napisano poniżej. Osoba, z którą rozmawiasz, zaczyna płakać, kiedy:
- Sytuacja temu sprzyja.
 - Stwierdzasz, że otoczenie nie jest odpowiednie.
 - Czujesz się nieswojo z tym, że twój rozmówca płacze.

Opis każdej sytuacji powinien uwzględniać warunki otoczenia, charakter twojej relacji z rozmówcą, to, co byś powiedział i zrobił w danym momencie, oraz to, co twoim zdaniem czułbyś w tych okolicznościach. Napisz, dlaczego reakcja, na jaką się zdecydowałeś, może być pomocna rozmówcy. Jak się zachowasz, kiedy spotkasz go następnym razem?

Koncentrowanie się na zasadniczym problemie

Przyjrzyjmy się bliżej umiejętnościom, które dotąd opisaliśmy. Omawialiśmy różne sposoby nawiązywania kontaktu z osobą potrzebującą pomocy. Uwzględniliśmy tu aktywne słuchanie oraz wtrącanie krótkich potwierdzeń tego, że słuchamy, w rodzaju „Mhm”, „Tak” lub „Aha”. Pisaliśmy o tym, jak poinformować rozmówcę, że go słuchamy i rozumiemy, czyli o tym, jak odzwierciedlać jego wypowiedź naszymi słowami. Pokazywaliśmy metody rozpoznawania uczuć rozmówcy i odzwierciedlania ich tak, aby mógł nawiązać z nimi głębszy kontakt i w pełni je przeżyć. Umiejętności, które przedstawiliśmy w poprzednich rozdziałach pomagają nawiązać kontakt z rozmówcą oraz zachęcić go do dalszych zwierzeń.

Gdy pomagasz komuś, stosując opisywane przez nas metody, wyobraź sobie, że jesteś na miejscu rozmówcy, masz te same problemy i patrzysz na świat jego oczami. Kiedy to zrobisz, poczujesz przez chwilę, jak to jest być nim.

Słuchając czyjejs opowieści, możesz zauważyć, że osoba ta nie umie właściwie ocenić swojej sytuacji, ponieważ coś mąci jej myśli i burzy równowagę emocjonalną. To częste zjawisko. Wówczas pomaga już fakt, że słuchasz, jeśli jednak chcesz zrobić coś więcej, wykorzystaj swoje umiejętności, aby pomóc rozmówcy uporządkować myśli i skoncentrować się na sprawach najważniejszych lub na tych, które stanowią dla niego problem.

Problem najważniejszy dla danej osoby nie zawsze jest najbardziej oczywisty. Może być ukryty za innymi sprawami, o których ona mówi. Dzięki nabytym umiejętnościom będziesz mógł pomóc rozmówcy rozpoznać najważniejsze dla niego problemy i skoncentrować się na ich rozwiązaniu.

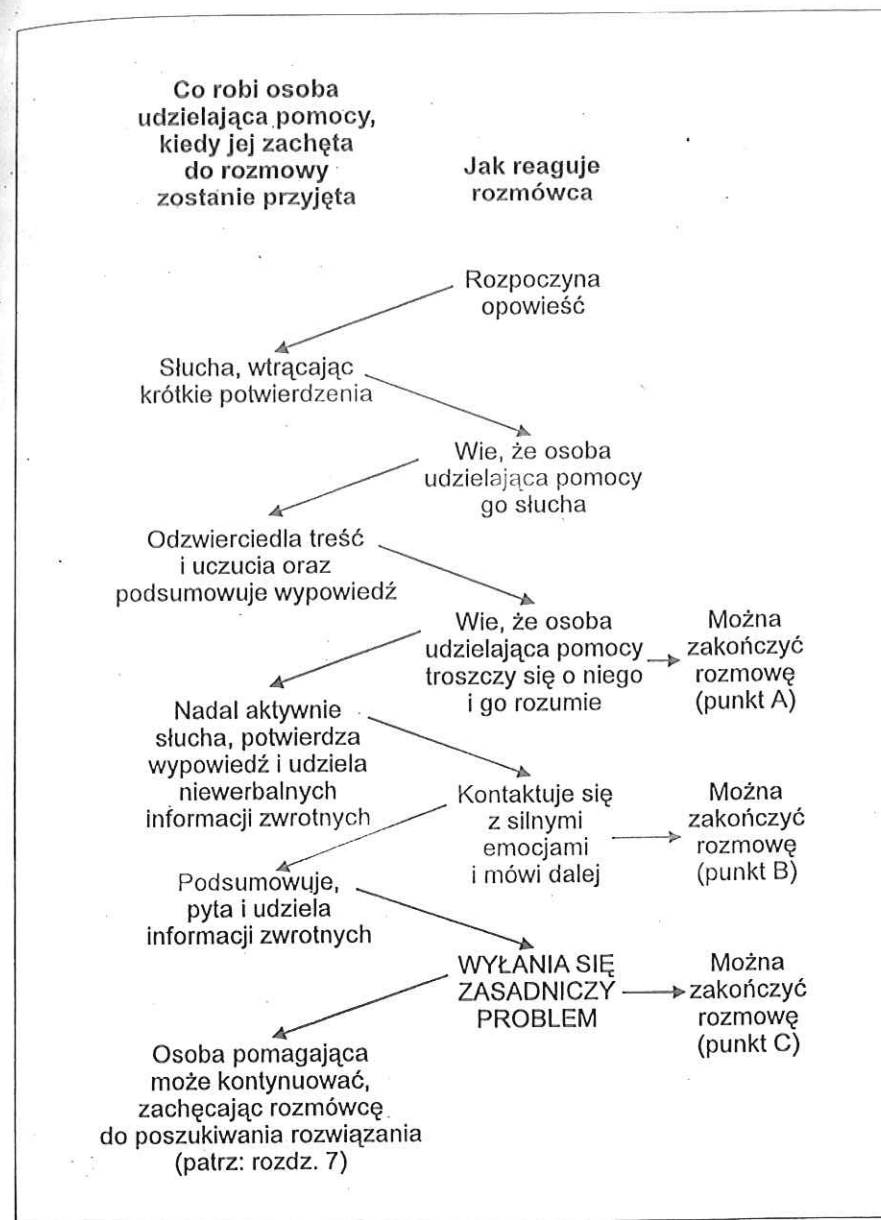
Pomaganie rozmówcy w koncentrowaniu się na zasadniczym problemie

Rycina 6.1 przedstawia proces udzielania pomocy w trakcie rozmowy. Zwróć uwagę, że prawa kolumna wykresu zawiera trzy różne punkty, w których można łatwo zakończyć rozmowę. Nazwaliśmy je punktami A, B i C. Twoim zadaniem jako osoby udzielającej pomocy jest podjęcie decyzji o momencie, w którym najlepiej skończyć dialog. Pamiętaj, że przeciąganie rozmowy, kiedy druga strona nie czuje się w tej sytuacji komfortowo, może być oznaką natarczywości i popsuć relację między wami.

Stosując umiejętności opisane przez Rogersa, o których mówiliśmy w poprzednich rozdziałach, stworzysz rozmówcy możliwość opowiedzenia o sobie i swoich problemach. Poczucie się wówczas zrozumiany i odzyska dobre samopoczucie. Dlatego w wielu sytuacjach warto zakończyć rozmowę w punkcie A, zwłaszcza gdy kolejne sprawy są mniej istotne.

Czasem jednak warto przedłużyć rozmowę, kiedy druga strona wyraźnie ma na to ochotę. W takiej sytuacji zastosowanie umiejętności aktywnego słuchania pomoże jej skontaktować się z silnymi uczuciami i wyrazić je. Dotrzesz wówczas do drugiego wyróżnionego przez nas punktu rozmowy (B), w którym można ją zakończyć. Twój rozmówca poczuje ulgę po uwolnieniu emocji i odzyska dobre samopoczucie.

Jeśli zakończymy rozmowę w momencie satysfakcjonującym dla drugiej osoby, być może zechce ona powrócić do tego tematu innym razem. Może być i tak, że po tym, jak podjęła w rozmowie z nami trudny dla siebie temat, postanowi zgłębiać go w gabinecie specjalisty. Możemy porównać rozmowy do kolejnych stopni prowadzących w górę schodów. Jeśli uda się nam pomóc komuś wejść o stopień wyżej, wspomagamy proces, który będzie trwał, prowadząc do bardziej udanego i satysfakcjonującego życia w przeszłości.



Rycina 6.1. Pomaganie innym w skoncentrowaniu się na zasadniczym problemie

Dziś tylko jeden krok, a później kolejne.

Omawiane przez nas umiejętności umożliwiają osobom, którym pomagamy, bezpośrednio zająć się problemem dla nich najważniejszym. Ale może być inaczej. Nawet jeśli twój rozmówca poczuje się lepiej po tym, jak opowiedział ci o swoich kłopotach i wyraził związane z nimi emocje, nadal jest zdezorientowany i nie potrafi określić, na czym polega jego główny problem. W takim wypadku należałoby zastosować umiejętności wspomagające koncentrowanie się na kwestiach zasadniczych. Nalegamy jednak, żebyś opierał się głównie na umiejętnościach opisywanych powyżej, poniższe metody zaś traktuj jako ich uzupełnienie:

- podsumowywanie,
- zadawanie pytań,
- informacje zwrotne.

Omówimy teraz każdą z nich po kolei.

Podsumowywanie

Posłużymy się analogią, żeby opisać proces udzielania pomocy psychologicznej. Wyobraź sobie, że druga strona nie opowiada ci o swoich problemach, ale maluje je na czarnym tle. Płótno wypełnia się kolorami, kształtami, liniami i obrazami. Możesz poinformować twórcę o tym, że zauważyłeś je już po kilku muśnięciach pędzla. Podobnie rzecz się ma z pomocą psychologiczną. Możesz poinformować rozmówcę o tym, że go słuchasz, za pomocą wspomnianych już krótkich potwierdzeń.

W miarę jak obraz nabiera pełniejszego kształtu, możesz poinformować twórcę, że wiesz już, co on przedstawia. Tak samo możesz potwierdzić rozmówcy to, że zrozumiałeś jego słowa. Stosujemy w tym celu technikę odzwierciedlania treści wypowiedzi. Można również potwierdzić, że rozumiemy stan uczuć rozmówcy, odzwierciedlając je.

Proces malowania obrazu trwa i widać już, jak zestawiono na nim różne kształty, jak zachodzą one jeden na drugi i jaki tworzą kontrast. Także i na tym etapie możesz powiadomić twórcę o tym, że widzisz, co robi i że rozumiesz jego zamiśl. Wystarczy opowiedzieć mu o tym, co widzisz na płótnie. Krótkie **podsumowanie** treści wypowiedzi rozmówcy lub przedstawienie jej znaczącej części poinformuje go o tym, że rozumiesz jego sytuację.

Podsumowanie obejmuje najistotniejsze elementy wypowiedzi, jak również określenie uczuć rozmówcy. Można go dokonywać kilkakrotnie w trakcie rozmowy, w momentach, w których warto postarać się o uporządkowanie faktów. Podsumowując, przedstawiasz jasny obraz sytuacji, który obejmuje najważniejsze elementy wypowiedzi rozmówcy. Dzięki temu druga strona będzie mogła się skupić na tym, co jest dla niej najważniejsze.

Podsumowanie pomaga skoncentrować się na tym, co najważniejsze.

Czasem warto dokonywać kilku podsumowań w trakcie jednej rozmowy. Osoba, której pomagasz, uzyska dzięki temu pełny obraz sytuacji i będzie mogła skoncentrować się na tym, co istotne. Zdarza się, że podsumowanie budzi u rozmówcy różne uczucia oraz myśli, które staną się tematem dalszej rozmowy. Podsumowując różne fragmenty rozmowy, możesz na koniec przedstawić pokrótce pełny jej obraz.

Przedstawimy ci teraz przykłady podsumowania, abyś wyraźniej przyjrzał się temu procesowi. Zauważ, że w każdym z nich podsumowanie następuje po kilkakrotnym zastosowaniu techniki krótkich potwierdzeń lub odzwierciedlania.

Przykład 1

Niniejsza rozmowa odbyła się w klubie tenisowym po meczu:

Dennis: Mary, bardzo mi przykro z powodu zamieszania, które wywołał John podczas naszej gry. Ma już osiem lat i powinien zachowywać się trochę lepiej. Niepokoi mnie to, że odmawia wykonywania naszych poleceń.

Mary (osoba udzielająca pomocy): Bardzo cię martwi jego postępowanie (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Dennis: Rzeczywiście, nie wiem, co z tym zrobić. John przysparza mi wielu problemów. Jak wiesz, ożeniłem się w zeszłym roku i moja żona, Jane, ma ogromne trudności w kontakcie z nim.

Mary: Nie umie sobie z nim poradzić (odzwierciedlenie treści, które okazało się nie dość trafne, ale zachęciło Dennisa do wyjaśnienia sytuacji).

Dennis: Niezupełnie, ale ta sytuacja wywołała kilka sprzeczek między nami. Jane uważa, że powinienem być bardziej stanowczy wobec Johna. Twierdzi, że zbyt często mu pobłażam.

Mary: Jane chciałaby, żebyś był bardziej stanowczym ojcem (odzwierciedlenie treści).

Dennis: Uważa, że jestem zbyt uległy. Złości się na mnie, bo jej zdaniem to ja jestem winien zachowaniu Johna. Nie wiem, co robić.

Mary: Wydaje mi się, że ty i Jane macie różne zdania na temat wychowywania dzieci. Martwisz się, czy uda ci się dojść do porozumienia (podsumowanie).

Zauważyłeś, że podsumowanie dotyczyło odmiennych opinii Dennisa i Jane na temat wychowywania Johna? Mary nie skupiła się na zachowaniu chłopca, ale na tym, co naprawdę trapiło Dennisa, czyli na jego relacji z Jane. Zastosowała umiejętność aktywnego słuchania i odzwierciedlania, żeby pomóc Dennisowi rozpoznać jego zasadniczy problem, zamiast koncentrować się na problemie, który sugerował.

Przykład 2

Oto zapis rozmowy Nancy i Margaret, którą odbyły w miejscu pracy:

Margaret: Przepraszam, że niewiele ci pomogłam na tym zebraniu. Mam ostatnio sporo spraw na głowie i muszę szybko podjąć ważną decyzję.

Nancy (w roli osoby udzielającej pomocy): Żyjesz pod sporą presją. (odzwierciedlenie uczucia bycia pod presją).

Margaret: Tak, nie mogę się na niczym skupić, bo muszę zdecydować o losach mojej matki. Postarzała się, a mieszka sama dość daleko ode mnie.

Nancy: Mam wrażenie, że niepokoi cię konieczność podjęcia decyzji w tej sprawie (odzwierciedlenie treści i uczucia).

Margaret: Tak, muszę się zastanowić, czy poprosić ją, by zamieszkała z nami, czy namówić na przeprowadzkę do domu opieki społecznej niedaleko miejsca jej zamieszkania.

Nancy: Masz dylemat. Nie wiesz, co robić – namawiać matkę, żeby zamieszkała z wami, czy przekonać ją do innego miejsca (podsumowanie).

Przykład 3

Ta rozmowa ma miejsce w szpitalu, w którym Paul odwiedza Marviną:

Marvin: Chciałbym się wypisać na własne życzenie.

Paul (pomocna reakcja): Chcesz wyjść ze szpitala (odzwierciedlenie treści).

Marvin: O, tak, boję się tego miejsca. Nie wiem, co ze mną będzie.

Paul: Mhm (krótkie potwierdzenie).

Marvin: Ta operacja wcale nie jest konieczna. Lekarze na pewno się pomylili.

Paul: Boisz się operacji (odzwierciedlenie uczuć oraz treści).

Marvin: Tak. Mogę zostać kaleką.

Paul: Mhm (krótkie potwierdzenie).

Marvin: Może lepiej niczego nie ruszać, zamiast ryzykować kalectwo. To złe rozwiązanie. Nie powinienem się na nie zgadzać.

Paul: Żałujesz, że zdecydowałaś się poddać operacji (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Marvin: Tak, żałuję tej decyzji.

(Marvin przerywa, a Paul milczy, ponieważ widzi, że przyjaciel nad czymś się zastanawia.)

Marvin: Choć nie jestem tego do końca pewien. Nie mogę się zdecydować. To bardzo skomplikowana sprawa.

Paul: Tak.

Marvin: Myślę, że chodzi mi nie tylko o operację.

Paul: Mam wrażenie, że nie wiesz, dlaczego znalazłeś się w szpitalu. (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Marvin: Tak, czuję się zagubiony. Nie przemyślałem tej decyzji, a przecież powinienem wziąć pod uwagę wiele rzeczy. Nie zastanowiłem się nad konsekwencjami.

Paul: Nie przemyślałeś wszystkiego do końca, zanim zdecydowałeś się przyjść do szpitala (odzwierciedlenie treści).

Marvin: Rzeczywiście. Powinienem uwzględnić ewentualne konsekwencje dla dzieci. Jak się z nimi zajmę, jeśli będę sparaliżowany? Nie dam sobie rady.

Paul: Mówisz o swoim niepokoju związanym z operacją i jej konsekwencjami dla twoich dzieci. Wydaje mi się, że nie jesteś jeszcze pewien słuszności swojej decyzji (podsumowanie).

Zauważ, że Paul ograniczał się wyłącznie do odzwierciedlania, co pozwoliło Marvinowi dotrzeć do sedna problemu. Marvin zaczął opowiadać o swoim lęku przed operacją, ale później zajął się niepokojem o losy dzieci. Gdyby Paul skupił się na samej operacji, nie pozwoliłby Marvinowi rozpoznać jego strachu o dzieci. Ponieważ jednak pozostał przy odzwierciedlaniu wypowiedzi Marvina, zachęcił go do głębszych wynurzeń, co wyłoniło główny problem. Przykład ten ukazuje potrzebę podążania za osobą, której chcemy pomóc, zamiast podejmowania prób przejęcia kontroli nad przebiegiem rozmowy. Zlekceważenie tej potrzeby może sprawić, że niedostrzeżone zostaną kwestie leżące u podłoża i pominie się problem zasadniczy.

Przykład 4

Jim: Odkąd rozstałem się z dziewczyną, spędzam sporo czasu samotnie.

Max (pomocna reakcja): Aha (krótkie potwierdzenie).

Jim: Wychodzę sam i widzę ludzi, którzy są razem.

Max: Wydaje mi się, że powiedziałeś to ze smutkiem (odzwierciedlenie uczucia).

Jim: Jestem smutny. Chciałbym mieć kogoś bliskiego.

Max: Czujesz się bardzo samotny (odzwierciedlenie treści).

Jim: Tak, szczególnie wieczorami. Siedzę w domu i oglądam telewizję. Nie robię nic innego. Nie mam żadnych zainteresowań ani hobby. Nie wiem, co się ze mną dzieje.

Max: Niepokoisz się tym, że brak ci motywacji (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Jim: Tak. Nie mam na nic energii. Nic mnie specjalnie nie interesuje. Nie wiem, czym mógłbym się zająć. Czuję się jak wielki kleks.

Max: Żle ci ze sobą, ale nie możesz nic zrobić (odzwierciedlenie uczucia oraz treści).

Jim: Nic sobą nie przedstawiam. Nikt się mną nie interesuje. Nic nie robię.

Max: Powiedziałeś, że czujesz się osamotniony. Zauważyłeś też, że nic cię nie zajmuje i nie spotykasz się z ludźmi, ponieważ źle o sobie myślisz (podsumowanie).

Zaproponowane przez nas podsumowania są krótkie, bowiem dotyczą zaledwie krótkich fragmentów rozmowy. Inaczej jest, kiedy chcemy streścić przebieg dłuższej rozmowy. Ważne, żeby podsumowanie pomogło rozmówcy zrozumieć i rozpoznać, na czym polega jego problem. Oto przykład typowego podsumowania po dłuższej wypowiedzi:

„Mówiłeś o wielu kwestiach związanych z twoją pracą. Zauważyłem, że kilkakrotnie nawiązywałeś do swojej relacji z szefem. Trudno ci się zdecydować, czy powinieneś się ograniczać do kontaktów służbowych i rozmawiać wyłącznie o sprawach zawodowych, czy pozwolić na to, by nawiązała się między wami przyjaźń”.

Czy zauważyłeś, że to podsumowanie wyjaśnia sytuację, kierując uwagę na kwestię, która kilkakrotnie powracała w trakcie rozmowy? Dzięki temu udało się rozpoznać problem zasadniczy.

Zastosowanie nabytych umiejętności

Czy teraz wiesz, jak można przeprowadzić długą i pomocną rozmowę, ograniczając się wyłącznie do krótkich potwierdzeń, odzwierciedlania i podsumowywania? Są to metody Carla Rogersa, który, jak już pisaliśmy, był pionierem w dziedzinie poradnictwa ukierunkowanego na osobę.

Zadawanie pytań

Czy zauważyłeś, że nie wspomnieliśmy dotąd o zadawaniu pytań? Z reguły nie są one potrzebne, aby zachęcić kogoś do zwierzeń na temat osobistych problemów. Mogą nawet zakłócić swobodny przepływ informacji. Co gorsza, mogą odciągnąć osobę potrzebującą pomocy od spraw dla niej najważniejszych i skierować rozmowę na temat interesujący dla osoby udzielającej pomocy. Przejdźmy teraz do kwestii pytań, które mogą być użyteczne w koncentrowaniu się na zasadniczym problemie rozmówcy. Powinniśmy wtrącać je rzadko i ostrożnie. Jeśli będą się powtarzać nazbyt często, napotkamy problemy, o których już wspominaliśmy; rozmowa nie będzie przebiegała swobodnie, ponieważ pytania zakłócą naturalny proces, nie pozwalając rozmówcy obrać odpowiedniego kierunku.

W trakcie rozmowy tworzymy sobie mentalny obraz rozmówcy oraz jego sytuacji życiowej. Obraz ten będzie się poszerzał, pozwalając ci zauważyć, czego w nim brakuje. Być może będziesz potrzebował dodatkowych informacji, które nie wyłonią się w naturalny sposób. Mimo że zaciekawiają cię konkretne szczegóły, nie muszą one mieć znaczenia dla dalszej rozmowy i mogą zostać pominięte.

Nie zawsze trzeba prosić o informacje

Chęć pomagania innym nie usprawiedliwia wtrącania się w ich życie. Jeśli prosisz o informacje tylko po to, by zaspokoić ciekawość, stawiasz swoje potrzeby ponad potrzebami osoby, której pomagasz. Na nic to się jej nie przyda. Powstrzymanie się przed zadawaniem dodatkowych pytań jest oznaką szacunku, jeśli nie są to pytania kluczowe dla zrozumienia problemu. Warto również zauważyć, że zadając niepotrzebne pytania, przeszkadzasz rozmówcy w rozwinięciu tematu w najwłaściwszy dla niego sposób.

Nie ulegaj pokusie zadawania niepotrzebnych pytań.

Przyznajemy, że zadawanie pytań na tematy, które nas interesują, a które nie są w danym momencie istotne dla rozmówcy jest kuszące. Uleganie takiej pokusie jest jednak błędem. To, co nas cieka-

wi, często nie ma dużego znaczenia dla osoby, której pomagamy. Jeśli w dodatku pozwolimy jej pozostać przy problemie, z powodu którego podjęła rozmowę, możemy przegapić coś znacznie ważniejszego, czego nie dostrzegamy na pierwszy rzut oka. Dlatego właśnie powinniśmy pozwalać ludziom mówić to, co chcą powiedzieć. W toku ich wypowiedzi mogą się ujawnić ukryte dotąd kwestie. Pamiętajmy o tym, żeby towarzyszyć rozmówcy tam, dokąd on podaży, a pomożemy mu bardziej niż wtedy, gdybyśmy chcieli sami go poprowadzić. Zadawanie niepotrzebnych pytań przeszkadza w myśleniu, kierując je na boczne tory.

Kolejnym problemem będącym konsekwencją zadawania zbyt wielu pytań jest to, że rozmowa przekształca się wówczas w swego rodzaju wywiad lub przesłuchanie. Jeśli przyłapiesz się na nadmiernym wypytywaniu rozmówcy, zatrzymaj się na chwilę i zastanów, czy to czemuś służy. Jeśli nie, zastosuj raczej techniki odzwierciedlania, które opisaliśmy wcześniej.

Zadawaj jak najmniej pytań i staraj się, by dotyczyły one sedna sprawy.

Kiedy pytania są użyteczne? Pytania służą szczególnie poniższym celom:

- pomagają koncentrować się na zasadniczym problemie,
- pozwalają kontynuować opowieść,
- pomagają lepiej zrozumieć sytuację rozmówcy.

Zadawanie pytań, które pomagają rozmówcy skoncentrować się na zasadniczym problemie

Podkreślając, że nie polecamy zadawania zbyt wielu pytań, możemy teraz powiedzieć, że czasem jest to jednak najbardziej skuteczną metodą dotarcia do najważniejszych spraw i skupienia się na ich rozwiązaniu. Przedstawimy to na przykładach.

Laurie i kierowniczka działu personalnego

Laurie pracuje na stanowisku średniego szczebla w dużej korporacji międzynarodowej. Jest cenionym przełożonym, który

świetnie potrafi zmotywować swoich pracowników. Umówił się na spotkanie z kierowniczką działu personalnego, Fiona. Już na początku rozmowy zorientowała się ona, że Laurie jest zmartwiony. Zastosowała wówczas swoje umiejętności aktywnego słuchania i dzięki temu zauważyła, że trudno mu się skupić na jednej sprawie. Kilkakrotnie jednak powracał w czasie tej rozmowy do swojej relacji z szefem innego działu, Charlesem. Kiedy o nim mówił, wykazywał wyraźne oznaki zdenerwowania, a potem przechodził na inny, mniej kłopotliwy temat. Fiona przypuszczała, że głównym problemem Lauriego były jego kontakty z Charlesem, udzieliła mu więc odpowiedniej reakcji zwrotnej, a następnie zadała pytanie:

„Zauważyłam, że kilka razy wspominałeś o swoich relacjach z Charlesem. Czy chciałbyś powiedzieć więcej o tym, co się między wami dzieje?”

Laurie odparł, że trudno mu mówić o swoich problemach z Charlesem, ponieważ uważa, że powinien być wobec niego lojalny. Fiona ponownie zastosowała swoje umiejętności aktywnego słuchania i pomogła Lauriemu uporać się z uczuciami, które powstrzymywały go od mówienia o zasadniczym problemie, dotyczącym jego relacji z Charlesem.

Czy zauważyłeś, w jaki sposób Fiona pomogła Lauriemu skoncentrować się na zasadniczym problemie? Udzieliła mu informacji zwrotnej, a następnie zapytała, czy chce porozmawiać o tym, co go najbardziej niepokoi.

Andrea i pani Burstall

Andrea jest pielęgniarką środowiskową. Jedną z jej pacjentek, pani Burstall, jest osobą w starszym wieku, która nie wstaje z łóżka z powodu przewlekłej choroby. Zadaniem Andrei jest regularna zmiana jej opatrunków. Pielęgniarka odkryła któregoś razu, że jej pogodna zazwyczaj pacjentka wygląda na zmartwioną. Kiedy ją o to zagadnęła w sposób opisywany przez nas wcześniej, pani Burstall zaczęła jej opowiadać o swoich licznych troskach. Andrea zastosowała umiejętności aktywnego słuchania, wtrącania krótkich potwierdzeń oraz odzwierciedlania. Pod koniec rozmowy dokonała również następującego podsumowania:

„Opowiedziała mi pani o tym, że pani syn nie ma pracy, córka przeżywa kłopoty ze swoimi dziećmi, pani brat jest alkoholiczkiem, a mąż nie umie sobie poradzić z naprawami w domu”.

Słyszając to, pani Burstall zgodziła się, że ma wiele zmartwień. Andrea mogła więc przerwać rozmowę w tym punkcie. Czuliła jednak, że pacjentka nie powiedziała jej o tym, co ją najbardziej trapi. Mówiła o problemach innych osób, ale nie o tym, jak ona sama je przeżywa. Pielęgniarka zadała jej więc następujące pytanie:

„Co pani czuje, opowiadając mi o tych wszystkich problemach?”

Pytając wprost o uczucia pani Burstall, Andrea pomogła jej skontaktować się z poczuciem bezradności i ze smutkiem wynikającym z niemożności udzielenia pomocy bliskim jej ludziom. Tym samym pani Burstall dotarła do swego zasadniczego problemu. Zauważ, czego Andrea nie zrobiła i jak się zachowała. Nie zachęcała pani Burstall do opowiadania o kłopotach innych osób, ponieważ pacjentka uniknęłaby w ten sposób rozmowy na swój temat. Andrea zadała starszej pani pytanie dotyczące uczuć przeżywanych przez nią samą. Dzięki temu pacjentka mogła przyjrzeć się temu, co ją trapi, zamiast omawiać sprawy innych.

Pytania zachęcające do dalszych zwierzeń

Pytania mogą zachęcać do dalszych zwierzeń, szczególnie, kiedy ktoś ma z tym trudności. Dobrym sposobem zachęcenia rozmówcy do pozostania przy sprawach ważnych i kłopotliwych jest pytanie:

„Czy chciałbyś opowiedzieć mi więcej o... (rodzinie lub czymkolwiek innym)?”

Poniższe przykłady pytań często wystarczają, by zachęcić kogoś do dalszych wynurzeń:

„Czy chcesz mi jeszcze o czymś powiedzieć?”

„Czy chcesz powiedzieć coś więcej na ten temat?”

Zanim jednak zadamy takie pytanie, musimy wyczuć potrzeby rozmówcy. Jeśli udało się nam nawiązać z nim kontakt, będziemy umieli ocenić, czy należy go zachęcać do dalszej rozmowy. Jeśli nie, możemy zastosować odzwierciedlenie, mówiąc na przykład:

„Wydaje się, że mówienie o tym jest na razie dla ciebie zbyt trudne.”

Pytania pomagające lepiej zrozumieć sytuację rozmówcy

Może się zdarzyć, że nie będziesz w stanie zrozumieć sytuacji rozmówcy bez dodatkowych informacji. W takim wypadku najlepiej zadać mu pytanie, ponieważ tylko pełne zrozumienie tego, jak postrzega on swoją sytuację, pozwoli ci pomóc mu w znalezieniu rozwiązania.

Bywa i tak, że czyjaś historia wprawi cię w zdezorientowanie. Jakiś jej fragment będzie dla ciebie niezrozumiały. Jeśli tak się zdarzy, proś o wyjaśnienie, aby jak najskuteczniej pomóc rozmówcy skoncentrować się na zasadniczych kwestiach. Jeśli na przykład młoda kobieta sugeruje, twoim zdaniem, że obecny partner jest ojcem jej dziecka, a potem dodaje coś, co temu przeczy, jej opowieść może ci się wydać pozbawiona sensu. Należałoby wówczas zadać jej następujące pytanie:

„Pogubiłam się: czy twój partner nie jest ojcem twego dziecka?”

Zauważcie, że to pytanie rozpoczyna oświadczenie o tym, że słuchaczka jest zdezorientowana. Kobieta dowiadyuje się z niego, że rozmówczyni chce ją zrozumieć, a nie tylko zaspokoić swoją ciekawość.

Rodzaje pytań

Chcąc zadawać odpowiednie pytania, musimy zrozumieć różnicę między pytaniami otwartymi i zamkniętymi. Oba ich rodzaje są użyteczne, choć służą różnym celom.

Pytania otwarte i zamknięte

Pytania zamknięte sugerują określoną odpowiedź, na przykład „Tak”, „Nie” lub podanie konkretnych faktów. Oto kilka przykładów takich pytań:

1. Czy ma pani dzieci?
2. Czy praca pana satysfakcjonuje?
3. Czy kocha pan swoją żonę?
4. Ile masz lat?

Jeśli zastanowisz się nad możliwościami odpowiedzi na powyższe pytania, uświadomisz sobie, że będą one krótkie i konkretne. Oto przykłady:

1. Nie
2. Tak
3. Tak
4. 35.

Niestety, pytania zamknięte nie zachęcają do swobodnej wypowiedzi. Możemy jednak poprosić o te same informacje w inny sposób, stosując pytania otwarte:

1. Czy zechce mi pani opowiedzieć o swojej rodzinie?
2. Czy opowie mi pan o swojej pracy?
3. Jak wygląda pana związek z żoną?
4. Co możesz mi powiedzieć o swoim wieku?

Jakie, twoim zdaniem, będą odpowiedzi na powyższe pytania otwarte? Czy będą się różniły od tych, których udzieliliśmy na pytania zamknięte?

Pytania otwarte zachęcają do bardziej swobodnych wypowiedzi.

Być może zauważyłeś, że w odpowiedzi na pytania otwarte możemy mówić swobodniej i szerzej. Mogą się również pojawić niespodziewane informacje. Pytania zamknięte zachęcają do konkretnych i krótkich odpowiedzi, podczas gdy pytania otwarte zapraszają rozmówcę do poszerzenia wypowiedzi oraz do jej kontynuacji.

Weźmy na przykład pytanie: „Czy lubi pan swoją pracę?”. Można na nie odpowiedzieć krótkim „Nie” i będzie to wyczerpująca odpowiedź. Jeśli jednak postawisz pytanie otwarte: „Co może pan powiedzieć o swojej pracy?”, uzyskasz pełniejszą wypowiedź, zawierającą informacje o tym, gdzie twój rozmówca pracuje, w jakim otoczeniu, jaki rodzaj pracy wykonuje, co w związku z tym czuje, z kim styka się w miejscu pracy i jakie relacje łączą go ze współpracownikami. Pytanie otwarte pozwala więc nie tylko kontynuować odpowiedź, ale i skierować ją na odpowiednie tory.

Problem pytań zamkniętych polega na tym, że nie pozostawiają one wyboru i zniechęcają rozmówcę do pełniejszej odpowiedzi. Jeśli chcemy komuś pomóc, musimy zastosować metody, które skłonią go do swobodnego mówienia o problemach i innych istotnych sprawach, tak abyśmy uzyskali pełny obraz sytuacji. Oznacza to, że pytania otwarte są w tym wypadku bardziej użyteczne niż pytania zamknięte. Oczywiście w niektórych sytuacjach warto jednak posłużyć się pytaniami zamkniętymi, żeby uzyskać konkretną odpowiedź.

Ponieważ pytania otwarte są zwykle bardziej przydatne, warto nauczyć się odpowiednio przekształcać pytania zamknięte, tak by uzyskać na nie pełną odpowiedź. Na końcu rozdziału zamieścimy przykłady pytań otwartych, które powstały w wyniku przekształcenia pytań zamkniętych podanych poniżej. Być może zechcesz porównać je z tym, co sam napisałeś.

Ćwiczenie

Zamień poniższe pytania zamknięte na pytania otwarte.

1. Czy mają pani dzieci?
2. Czy często kłóci się pan z partnerką?
3. Czy twoja matka jest samodzielna mimo starszego wieku?
4. Czy lubi pan opiekować się ojcem?
5. Czy dobrze się czułaś w pracy w tym tygodniu?
6. Czy wasz syn jest najczęściej nieposłuszny?
7. Czy czuje pani smutek, kiedy myśli pani o ciotce?

Pytania rozpoczynające się od „dlaczego”, „co” i „jak”

Pytania, które zadajemy najczęściej, zaczynają się od słów „dlaczego”, „co” oraz „jak”. Przyjrzyjmy się im bliżej.

Pytania rozpoczynające się od „dlaczego” nie są szczególnie użyteczne. Ludzie zwykle udzielają wówczas wyjaśnień, zamiast koncentrować się na tym, co czują i myślą. Gdybyśmy zapytali: „Dlaczego odeszła pani od męża?”, usłyszelibyśmy w odpowiedzi kilka konkretnych powodów. Miałyby to niewielkie znaczenie dla osoby pytanej, która może przeżywać obecnie różne problemy w konsekwencji swojej decyzji. Pytając „dlaczego”, skierowalibyśmy tok rozmowy na to, co już się wydarzyło, zamiast zająć się tym, co jest istotne w danej chwili.

Lepiej zadawać pytania rozpoczynające się od „co” i „jak”. Gdybyśmy, powracając do poprzedniego przykładu, zamienili „dlaczego” na „co” lub „jak”, nasze pytanie brzmiałoby następująco:

„Co pani czuje po odejściu od męża?”

albo:

„Jak to jest w pani wypadku, kiedy odeszła pani od męża?”

Zauważ, że pytania te odnoszą się konkretnie do uczuć osoby, z którą rozmawiamy. Obydwa dotyczą również czasu teraźniejszego. Jeśli chcemy komuś pomóc, zachęcajmy go do rozmowy na temat aktualnych wydarzeń, ponieważ cierpienie jest zwykle spowodowane obecną sytuacją.

Oto kilka przykładów pytań rozpoczynających się od słów „co” i „jak”:

„Co pani czuje, kiedy pani o tym mówi?”

„Co by się stało, gdyby pan to zrobił?”

„Jaki masz wybór?” (patrz: rozdz. 7 o pomaganiu innym w szukaniu rozwiązań)

„Jak się czujesz, kiedy opowiadasz o...?”

„Jakie to ma dla pani znaczenie?”

„Jak się pan teraz czuje?”

„Jak mógłbyś sprawdzić, czy... (np. twoja matka się martwi)?”

„Jak mogłabyś zmienić tę sytuację?”

Informacje zwrotne

Zdania zawierające informacje zwrotne mogą pomóc rozmówcy skupić się na tym, co jest dla niego najważniejsze. Oto przykłady takich zdań:

„Zdaje się, że trudno ci to nazwać.”

„Mam wrażenie, że jesteś zablokowany.”

„Ta decyzja jest dla ciebie zbyt trudna.”

Czy rozumiesz, na czym polega rola informacji zwrotnych? Powiadają one rozmówcę o tym, co wynioskował z jego wypowiedzi. Jest to bardzo przydatne, ponieważ pozwala mu się zatrzymać i przemyśleć to, co się z nim aktualnie dzieje.

Przypuśćmy, że ktoś stale powraca w rozmowie do incydentu molestowania seksualnego w miejscu pracy. Wspomniał o tym, zmienia temat, ale za chwilę znów o tym mówi. W takiej sytuacji moglibyśmy udzielić mu następującej reakcji zwrotnej:

„Zauważyłem, że kilkakrotnie powróciłeś do incydentu molestowania seksualnego, ale za każdym razem urywałeś ten temat.”

Ta reakcja zwrotna opisuje tylko to, co miało miejsce, bez żadnej interpretacji. Zwraca uwagę rozmówcy na to, co robi i pomaga mu podjąć decyzję – może opowiedzieć o wspomnianym incydencie albo stwierdzić, że nie chce o tym rozmawiać.

Stosowanie różnych umiejętności

Przyjrzyjmy się teraz fragmentom pewnej rozmowy, w której zastosowano umiejętności krótkiego potwierdzania, odzwierciedlenia, podsumowywania, zadawania pytań oraz udzielania informacji zwrotnych.

Mike (stosuje umiejętności udzielania pomocy psychologicznej): Jak się dziś czujesz?

Bob: Nie najlepiej, Mike.

Mike: Przykro mi to słyszeć. Chcesz mi opowiedzieć o tym, co cię trapi, czy wolisz o tym nie mówić? (pytanie)

Bob: Martwi mnie to, co się dzieje.

Mike: Mhm (krótkie potwierdzenie).

Bob: Niedawno przeprowadziliśmy się do nowego domu w dzielnicy południowej.

Mike: Tak (krótkie potwierdzenie).

Bob: Trudno mi nawiązać kontakt z nowymi sąsiadami.

Mike: Niepokoi cię to (odzwierciedlenie uczucia).

Bob: Bardzo. Wiesz, że Mary nie chciała tej przeprowadzki, a teraz, kiedy się okazało, że niełatwo nawiązać tam nowe znajomości, jest jeszcze trudniej.

Mike: Ciężko ci z tym (odzwierciedlenie).

Bob: Tak. Nie wiem, co jest ze mną nie tak. Było nas stać na tę przeprowadzkę, bo dostałem wysoką odprawę z pracy. Mogliśmy sobie pozwolić na kupno nowego domu, a mimo to nie czuję żadnej satysfakcji.

Mike: Podjąłeś ważną decyzję, ale nie jesteś zadowolony z jej efektu (odzwierciedlenie uczucia i treści).

Bob: Rzeczywiście, a w dodatku nic się nie poprawia. Zaprosiłem kilka osób i próbowałem pogawędzić z nowym sąsiadem, ale nie nawykłem do kontaktów z takimi ludźmi.

Mike: Nie polubiłeś ich (odzwierciedlenie treści).

Bob: Nie umiem z nimi rozmawiać. Nie mam im nic do powiedzenia; nic nas nie łączy i to mi psuje humor, bo zwykle dogaduję się z ludźmi.

Mike: Ale z nowymi sąsiadami ci to nie wychodzi (odzwierciedlenie treści).

Bob: Właśnie. Dawniej, kiedy jeszcze pracowałem, miałem dobre relacje z szefem, z kolegami i z sekretarką. Nie miałem problemów w kontaktach z ludźmi. Mój szef był naprawdę w porządku i dobrze nam się ze sobą rozmawiało.

Mike: Odnoszę wrażenie, że brakuje ci ludzi, z którymi stykałeś się w pracy (odzwierciedlenie uczuć i treści).

Bob: Tęsknię za nimi. Chciałbym wrócić do pracy.

Mike: To dla ciebie wielka strata (odzwierciedlenie treści).

Bob: Tak, ale nic na to nie poradzę, a nie chcę, żeby nowi sąsiedzi zastąpili mi kolegów. Nie mam z nimi nic wspólnego.

Mike: Kiedy cię słucham, mam wrażenie, że brakuje ci ludzi, z którymi pracowałeś i porównujesz ich do osób z twojego nowego otoczenia. Na czym polega różnica między nimi? (podsumowanie oraz pytanie).

Bob: Z kolegami z pracy nie musiałem się tak starać. Dobrze nam się ze sobą rozmawiało, często żartowaliśmy. Ci ludzie mnie znali, wychodziliśmy razem po pracy. Nie musiałem im niczego tłumaczyć.

Mike: Czuleś się z nimi swobodnie, a teraz ich straciłeś i nic już nie jest takie samo (krótkie podsumowanie).

Bob: Czuję się zakłopotany, bo nie wiem, co nowi sąsiedzi o mnie myślą.

Mike: Jesteś niepewny siebie i nie wiesz, jak cię odbierają inni (informacja zwrotna).

Bob: Tak, nie jestem taki jak dawniej. Odszedłem z pracy. Nie mam żadnego zajęcia. Jestem nowy w okolicy, więc nie mam tu przyjaciół.

Mike: Wydajesz się nieszczęśliwy, kiedy tak mówisz (informacja zwrotna).

Bob: Czuję się nieszczęśliwy. Nie wiem, kim jestem, nie wiem, co mógłbym robić, ani w czym jestem dobry.

Mike: Jest tak, jakbyś stracił poczucie tożsamości (informacja zwrotna, która pozwoli Bobowi skoncentrować się na zasadniczym problemie).

Bob: Tak, i zupełnie nie wiem, co z tym zrobić.

Pozostawimy powyższą rozmowę w tym punkcie, ponieważ wkracza ona teraz w kolejną fazę – poszukiwania rozwiązania problemu. Kwestię tę przedstawimy w rozdziale siódmym.

Wnioski

W niniejszym rozdziale omawialiśmy sposoby pomagania innym w porządkowaniu myśli i uczuć oraz w koncentrowaniu się na sprawach dla nich najważniejszych lub zasadniczych problemach. Sposoby te polegają na wykorzystaniu umiejętności, które wcześniej zaprezentowaliśmy, w połączeniu z podsumowywaniem, zadawaniem pytań oraz udzielaniem informacji zwrotnych.

Pytania otwarte przekształcone z pytań zamkniętych z poprzedniego ćwiczenia

1. Czy może mi pani opowiedzieć o swojej rodzinie?
2. Jakie są pana relacje z partnerką?

3. Czy możesz mi powiedzieć, w jakim stopniu twoja matka jest samodzielna?
4. Jak to jest opiekować się ojcem?
5. Jak minął pani tydzień w pracy?
6. Czy może mi pan opowiedzieć o zachowaniu syna?
7. Co czujesz, myśląc o ciotce?

Podsumowanie

- ☞ Najlepszym sposobem pomagania ludziom w opowiadaniu o sobie jest aktywne słuchanie, odzwierciedlanie oraz podsumowywanie ich wypowiedzi.
- ☞ Chcąc umożliwić komuś skupienie się na zasadniczym problemie, możemy wykorzystać umiejętności zadawania pytań oraz udzielania informacji zwrotnych jako uzupełnienie podstawowych umiejętności słuchania i odzwierciedlania.
- ☞ Podsumowanie obejmuje w skrócie najważniejsze elementy wypowiedzi osoby, której pomagamy.
- ☞ Pytania należy zadawać z umiarem.
- ☞ Bardziej pomocne są zwykle pytania otwarte, ponieważ zachęcają rozmówcę do szerszej wypowiedzi i zgłębiania problemu.
- ☞ Lepiej zadawać pytania rozpoczynające się od słów „co” i „jak” niż te, które zaczynają się od „dlaczego”.
- ☞ Informacje zwrotne uświadamiają rozmówcy to, co aktualnie przeżywa.

Ćwiczenia

1. Wyobraź sobie, że rozmawiasz ze swoim znajomym, Howardem, i chcesz mu pomóc. Howard opowiedział ci następującą historię:

Ma 42 lata, a przez ostatnich 20 lat pracował jako inżynier. Nie znosi swego zawodu i studiuje zaocznie antropologię. W konsekwencji jego sytuacja finansowa się pogorszyła, podobnie jak relacja z żoną, która ma do niego pretensje o to, że zrezygnował z pracy na pełnym etacie. Tymczasem na uczelni poznał kilka samotnych kobiet, które okazują mu zainteresowanie. Howard myśli o romansie. Czuje się winny z tego powodu, także dlatego, że zajęcia na uczelni uniemożliwiają mu spędzanie większej ilości czasu z dziećmi.

Jak podsumowałbyś te informacje w rozmowie z Howardem? Wyjaśnij, w jaki sposób twoje podsumowanie ma być dla niego pomocne.

2. Cofnij się do scenariusza z pierwszego ćwiczenia i wyobraź sobie, że podsumowałeś wypowiedź Howarda. Wysłuchał cię i podjął opowieść na temat swoich licznych zmartwień.

Zauważasz, że w trakcie zwierzeń często napomyka o zachowaniu żony, a potem szybko zmienia temat.

Opisz trzy różne metody, które pomogłyby Howardowi bardziej się skupić. Co mógłbyś powiedzieć w każdej z tych sytuacji?

Poszukiwanie rozwiązań

Powróćmy do poprzedniego rozdziału i przyjrzyjmy się ponownie rycinie 6.1. Zauważymy wówczas, że zaznaczono tam punkty A, B, C, w których można zakończyć rozmowę. Uważamy, że zatrzymanie się w momencie najbardziej odpowiednim dla rozmówcy jest o wiele lepsze niż kontynuacja rozmowy w celu znalezienia rozwiązania problemu. Twój rozmówca poczuje się docenieni i zrozumiani, kiedy zatrzymasz się w punkcie A, ponieważ mogli opowiedzieć ci o tym, co leżało im na sercu. Jest to często wszystko, czego im trzeba na tym etapie. Podobnie, jeśli rozmowa kończy się w punkcie B – druga strona poczuje się lepiej, ponieważ udało jej się nawiązać kontakt ze swoimi emocjami, a czasem również swobodnie je wyrazić. Zdarza się, że rozmówca wyraźnie chce dalej rozmawiać i warto wówczas pomóc mu w rozpoznaniu zasadniczego problemu. Opisaliśmy ten proces w rozdziale szóstym. I znów jest to dobry moment na zakończenie rozmowy. Ludzie często odczuwają ulgę, kiedy rozumieją, co ich trapi. Są wtedy usatysfakcjonowani i nie musisz kontynuować rozmowy, chyba że rozmówcy cię o to poproszą. Zdarza się, że ktoś chce znaleźć rozwiązanie problemu w rozmowie. Nie przerywaj jej wówczas, stwórz mu możliwość poszukania odpowiednich rozwiązań i zdecydowania o wyborze sposobu postępowania.

Skup się na poszukiwaniu rozwiązania problemu.

Pisząc ten rozdział, przypomnieliśmy sobie nasze stwierdzenie z rozdziału drugiego, że relacja jest ważniejsza od problemu, a człowiek jest ważniejszy od rozwiązania. Naszym zdaniem najważniejsza faza rozmowy, której celem jest udzielenie pomocy, to jej pierwsza część, którą według ryciny 6.1 kończy punkt A. W tej części rozmówca opowiada nam o swoim problemie, my zaś słuchamy go z szacunkiem i uwagą. Budujemy wówczas więź opartą na zaufaniu, co sprawia, że dalszy dialog często nie jest już potrzebny. Jesteśmy przekonani, że we wstępnej fazie rozmowy nie należy się skupiać na zasadniczym problemie ani szukać rozwiązania. Bardziej pomocne jest umożliwienie rozmówcy swobodnej wypowiedzi i skontaktowanie się z uczuciami, zanim przystąpimy do rozwiązywania problemu.

Rozwiązanie musi być odpowiednie dla osoby mającej problem

Po naszym stwierdzeniu, że osoba jest ważniejsza od tego, czy znajdziemy rozwiązanie, być może zainteresuje Cię nowoczesna metoda postępowania, zwana **poradnictwem zorientowanym na rozwiązanie**. Jest to, naszym zdaniem, użyteczna technika pracy, choć nie w rozmowach codziennych. Nasi rozmówcy są jednak często bardzo usatysfakcjonowani, kiedy znajdziemy odpowiednie dla nich rozwiązanie. Skoro więc zajmujemy się na co dzień pomaganiem innym ludziom, warto, byśmy się nauczyli, jak pomóc im w poszukiwaniu rozwiązań ich problemów. Zauważ, że napisaliśmy: „pomóc im w poszukiwaniu rozwiązań”. Naszym zamiarem nie jest znajdowanie rozwiązań dla innych ani tym bardziej sugerowanie tego, co sami uważamy za najlepsze. Musimy szanować zdolność rozmówców do znajdowania własnych rozwiązań, podobnie jak powinniśmy mieć świadomość, że nasze rozwiązania nie muszą być odpowiednie dla wszystkich.

Szanuj prawo innych do dokonywania własnych wyborów.

Może się zdarzyć, że ktoś wybierze rozwiązanie, które naszym zdaniem jest niewłaściwe lub niepożądane. Powinniśmy wówczas uszanować jego prawo do dokonywania własnych wyborów. Jeśli tego

nie zrobimy, możemy sprawić, że osoba ta poczuje się niezdolna do samodzielnego rozwiązywania swoich problemów. Uwzględnivszy to, należy zaznaczyć, że mamy jednocześnie obowiązek poinformowania rozmówcy o prawdopodobnych negatywnych konsekwencjach podjętej decyzji. Możemy na początek zapytać: „Do czego to, twoim zdaniem, doprowadzi?”, a jeśli rozmówca nie dostrzeże problemu, naszym obowiązkiem jest zwrócić mu na niego uwagę. Powinniśmy przede wszystkim przeciwdziałać ewentualnym zagrożeniom, jakie mogą spowodować skutki danej decyzji dla życia i mienia rozmówcy bądź innych osób.

W jaki sposób mamy pomóc komuś w procesie poszukiwania rozwiązań? Jest wiele użytecznych metod, między innymi:

1. Pozostawienie rozmówcy czasu na znalezienie rozwiązania.
2. Poprzestanie na aktywnym słuchaniu i odzwierciedlaniu.
3. Zachęcenie rozmówcy do rozważenia różnych możliwości oraz konsekwencji wyboru danego rozwiązania.
4. Zadawanie pytań pomocnych w poszukiwaniu rozwiązania.

Jak zachęcać rozmówcę do tego, by poświęcił czas na szukanie rozwiązania problemu?

Być może zaskoczy Cię fakt, że pierwszym krokiem w pomaganiu innym w poszukiwaniu rozwiązania jest pozostawienie im czasu na to, by spróbowali to zrobić samodzielnie. Uważamy, że jest to prawdopodobnie najlepszy sposób udzielenia pomocy. Czy zauważyłeś kiedykolwiek, co się dzieje, gdy odczuwasz konieczność znalezienia rozwiązania jakiegoś problemu? Wiemy z doświadczenia, że im większą wywieramy na siebie presję, tym mniejsze mamy szanse na znalezienie odpowiedniego i skutecznego rozwiązania. Zaznaczamy również, że zdarzają się sytuacje zagrożenia życia, które wymagają podjęcia natychmiastowej decyzji. Są to zwykle wypadki ekstremalne i jeśli mamy w pracy doświadczenie z sytuacjami kryzysowymi, powinniśmy działać. Jeśli na przykład pracujesz w pogotowiu medycznym i ktoś informuje Cię telefonicznie o zagrożeniu życia bliskiej mu osoby, masz obowiązek poinstruować go, co należy zrobić, żeby najlepiej zadbać o stan pacjenta. Jednak w życiu codziennym sytuacje eks-

tremalne rzadko się zdarzają, najlepiej więc zostawić osobie zainteresowanej czas do namysłu.

Kiedy pomagasz innym, musisz uświadamiać sobie swoje uczucia. Jeśli zauważysz, że udziela ci się czyjś strach i odczuwasz pilną potrzebę znalezienia rozwiązania, zatrzymaj się i nakaz sobie spokój.

Bądź w kontakcie ze swoimi uczuciami.

Zamiast powtarzać sobie: „Muszę mu pomóc natychmiast znaleźć rozwiązanie”, mów: „Znajdowanie rozwiązań cudzego problemu nie jest moim zadaniem. Muszę pamiętać o tym, że ktoś może w danym momencie nie widzieć wyjścia z sytuacji”. Czasem więc będziesz musiał powiedzieć rozmówcy: „Wydaje mi się, że utknąłeś i nie możesz w tej chwili znaleźć rozwiązania. Może potrzebujesz czasu do namysłu”. Mówiąc to, przywrócisz mu poczucie rzeczywistości. Twój rozmówca zauważy, że się zablokował i przestanie wywierać presję na samego siebie. Co ważniejsze, nie popełnisz błędu ponaglania go w poszukiwaniu rozwiązania.

Umiejętność aktywnego słuchania w poszukiwaniu rozwiązań

Umiejętności, które dotąd przedstawiliśmy, a które opierają się głównie na zastosowaniu metody odzwierciedlania, są często niewystarczające, aby pomóc komuś w znalezieniu rozwiązania. Stwierdziliśmy, że kiedy odzwierciedlamy wypowiedź rozmówcy i od czasu do czasu ją podsumowujemy, często znajduje on własne rozwiązanie. Przyjrzyjmy się rozmowie Kevina z Marią:

Kevin i Maria

Kevin powiedział Marii, że bardzo niepokoi go problem, który powstał u niego w pracy. Jest księgowym i odkrył pewne nieprawidłowości w firmowych rachunkach. Podejrzewa, że ktoś dopuścił się malwersacji, i nie wie, jak postąpić w tej sytuacji. Kiedy opowiadał o wszystkim Mary, ta odzwierciedlała treść je-

go wypowiedzi oraz towarzyszące jej uczucia. Następnie dokonała następującego podsumowania:

Maria: Powiedziałeś mi, że podejrzewasz, iż ktoś dokonał malwersacji w twojej firmie. Może to być jeden z twoich kolegów, twój bezpośredni przełożony lub jego zwierzchnik. Nie wiesz, czy na razie zatrzymać to dla siebie i postarać się uzyskać więcej informacji, czy powiedzieć o wszystkim szefowi, jego przełożonemu lub dyrektorowi. Zauważyłam, że bardzo niepokoi cię ta sytuacja.

Kevin: Tak, martwię się, bo jeśli będę z tym zwlekał zbyt długo, sam mogę stać się podejrzanym. Z drugiej strony, jeśli to ogłoszę, mogę ostrzec oszusta.
(Zauważ, że Kevin zaczął już badać różne możliwości oraz ich ewentualne konsekwencje).

Maria: Martwisz się, że czekanie może cię narazić na oskarżenia.

Kevin: Właśnie. Nie mogę na to pozwolić, bo moja kariera ległaby w gruzach.

Maria: Widzę, że jesteś przekonany o konieczności podjęcia natychmiastowych kroków.
(Maria stosuje odzwierciedlenie, aby potwierdzić decyzję Kevina).

Kevin: Tak, chociaż nie wiem, komu wyjawić swoje podejrzenia.

Maria: Mówiłeś, że mógłbyś porozmawiać z szefem, z jego przełożonym albo z dyrektorem.

Kevin: To prawda. Kiedy o tym wspomniałaś, uświadomiłem sobie jeszcze jedno wyjście. Sprawa jest poważna, mógłbym więc napisać o tym raport do szefa, a kopie wysłać jego przełożonemu oraz dyrektorowi. Problem w tym, że mógłbym popaść w niełaskę za to, że ujawniłem oszustwo.

Maria: Znalazłeś rozwiązanie, ale może ci ono również zaszkodzić.

Kevin: Nie mam wyboru. Jeśli nie załatwię tej sprawy, nie będę spiał po nocach. Wiem, co robić i zrobię to.

Kevin wiedział, że jego decyzja będzie mieć negatywne konsekwencje, ale odczuł ulgę, ponieważ tak właśnie chciał postąpić. Znalazł odpowiednie rozwiązanie. Zauważ, że Maria poprzestała na odzwierciedlaniu i podsumowaniu. Stosowanie tych umiejętności często okazuje się wystarczające i przynosi korzyść polegającą na tym, że

osoba, której pomagamy, podejmuje decyzję, która jej w pełni odpowiada.

Zapewne zwróciłeś uwagę na fakt, że stosowanie tej metody wymaga cierpliwości. Zadaniem osoby udzielającej pomocy jest odzwierciedlenie tego, co mówi rozmówca, aby pomóc mu uzyskać jasny obraz sytuacji i zorientować się, jak powinien postąpić. Należy przy tym pamiętać, że niektórzy ludzie mają trudności z podejmowaniem decyzji w takich sytuacjach, ponieważ nie potrafią uwzględnić wszystkich możliwości.

Inne rozwiązania

Jeśli osoba, której udzielasz pomocy, szuka rozwiązania, ale nie pomaga jej w tym twoje aktywne słuchanie, być może powinieneś wspólnie z nią przeanalizować różne możliwości. Nie angażuj się jednak zbyt w ten proces, ponieważ ludzie często wydają się zablokowani tuż przed znalezieniem odpowiedniego rozwiązania. Możesz uświadomić to swojemu rozmówcy, mówiąc na przykład: „Wiem, że chcesz znaleźć rozwiązanie, ale chyba jesteś zablokowany i w tej chwili wydaje ci się to niemożliwe. Czasem warto poczekać, a odpowiedź przyjdzie sama, choć teraz może to być dla ciebie trudne”. Zauważ, że odzwierciedlasz w ten sposób sytuację rozmówcy, informując go jednocześnie, że może sobie pozwolić na czekanie.

Jeśli rozmówca nadal poszukuje rozwiązania, możesz mu pomóc w rozważeniu różnych możliwości postępowania. Przyjrzyjmy się temu na przykładzie Boba i Eriki.

Bob i Erica

Erica od lat angażuje się w działalność związaną z wiarą chrześcijańską. Bob jest jej przyjacielem, choć ma inne przekonania i skłania się raczej w stronę buddyzmu. W ciągu ostatnich tygodni Erica opowiadała Bobowi o swoich nieporozumieniach z pastorem i innymi ważnymi osobistościami z kręgu Kościoła. Sytuacja z czasem stawała się dla niej coraz bardziej stresująca. Erica żywiła silne przekonania religijne, które pozostawały w sprzeczności z naukami i praktykami głoszonymi przez pastora i innych przywódców Kościoła. Powiedziała Bobowi, że wielokrotnie próbowała przedstawić swój punkt widzenia w czasie

zgromadzenia wiernych, ale nikt jej nie poparł, a nawet poczuła się zaatakowana. Jest sfrustrowana i zła, ponieważ nie uszanowano jej poglądów. Niedawno rozmawiała z Bobem o swoich problemach. Bob słuchał aktywnie, odzwierciedlając treść jej wypowiedzi oraz towarzyszące jej uczucia, a następnie podsumował całość. Oto jak przebiegał dalszy ciąg rozmowy:

Erica: Ta sytuacja rzeczywiście doprowadza mnie do szaleństwa. Teraz, kiedy zwierzyłam ci się ze swojej złości, czuję się o wiele spokojniejsza, ale nie wiem, co dalej. Co, twoim zdaniem, powinienam zrobić?

Bob: Nie wiem, co powinnaś robić, Eriko, nie jestem tobą. Może jednak rozważylibyśmy wspólnie różne możliwości? (zachęta do wspólnego rozważenia możliwości).

Erica: Nie wiem, jak postąpić, ponieważ moje przekonania religijne są dla mnie ważne i nie chcę od nich odstępować.

Bob: Zdaje się, że podjęłaś ważną decyzję. Nie odstępisz od swoich przekonań (odzwierciedlenie).

Erica: Tak, ale to napięcie w kościele mnie frustruje. Nie wiem, co z tym zrobić.

Bob: Co powinno się stać, żebyś poczuła się lepiej? (zachęta do poszukiwania różnych możliwości).

Erica: Musieliby zaakceptować moje poglądy.

Bob: Mamy więc pierwszą możliwość: przekonać ich, by zmienili przekonania (odzwierciedlenie).

Erica: Nigdy się na to nie zgodzą!

Bob: Jeśli nie, to jakie są inne rozwiązania? (zachęta do dalszych poszukiwań).

Erica: Może opuszczę zgromadzenie?

Bob: Czy widzisz jakieś inne możliwości działania?

Erica: Sama nie wiem, mogłabym porozmawiać z pastorem o tym, co czuję.

Bob: Masz jeszcze inne pomysły? (zachęta do szukania innych możliwości).

Erica: (po chwili zastanowienia) Mogłabym napisać list i opublikować go w gazetce kościelnej.

Bob: Proponujesz więc trzy rozwiązania: odejść z kościoła, porozmawiać z pastorem oraz napisać list otwarty do gazetki kościelnej. Zastanówmy się. Wyobraź sobie, że odchodzisz z kościoła. Jak będziesz się z tym czuła? (podsumowanie rozwiązań i rozważanie jednego z nich).

Erica: Okropnie. Tak wiele bym straciła. Należę do tego kościoła, mam tam przyjaciół, to moja duchowa przystań.

Bob: Nie jesteś gotowa do tego, żeby odejść (odzwierciedlenie).

Erica: Zastanawiałam się nad taką możliwością, ale nie chcę odejść.

Bob: Pozostają nam inne opcje. Możesz porozmawiać z pastorem albo napisać list. Co sądzisz o rozmowie? (rozważanie możliwości).

Erica: Trochę się tego boję. Pastor jest miłym człowiekiem, ale ma bardzo określone przekonania.

Bob: Odnoszę wrażenie, że on cię onieśmiela (odzwierciedlenie).

Erica: Nie powstrzyma mnie to! Porozmawiam z nim.

Czy zauważyłeś, jak postępował Bob? Słuchał wypowiedzi Eriki i odzwierciedlał ich treść, zachęcając ją do rozważania różnych możliwości. Starał się nie wywierać na nią wpływu i nie proponować własnych rozwiązań. Przypomnijmy, że na początku rozmowy powiedział: „Nie wiem, co powinnaś zrobić.

Osoba mająca problem sama jest dla siebie ekspertem i potrafi znaleźć odpowiednie rozwiązanie.

Jest wiele sposobów na to, by pokazać rozmówcy, że to on jest ekspertem w poszukiwaniu dla siebie rozwiązania. Możesz na przykład powiedzieć:

„Nie jestem pewien, co powiedzieć, a co tobie przychodzi do głowy?”

„Cokolwiek postanowisz, ważne, żebyś była zadowolona. Jakie widzisz możliwości?”

„Nie chcę ci mówić, co masz robić. Ty to ty, a ja to ja, jesteśmy różni. Chętnie jednak pomogę ci się zastanowić nad możliwymi rozwiązaniami.”

„Nie mogę ci radzić, ale może chcesz ze mną porozmawiać na temat różnych możliwości?”

Czasem warto wtrącić nasuwające się rozwiązanie, jeśli rozmówca je przeoczył, należy jednak zrobić to ostrożnie, żeby nie odczytał go jako rady. Gdyby na przykład Erica nie znalazła żadnej możliwości, Bob mógłby powiedzieć: „Może nie zechcesz z tego skorzystać, ale zastanawiam się, czy nie mogłabyś porozmawiać z pastorem o tym, co czujesz”. Zauważ, co zostało powiedziane na początku: „Może nie zechcesz z tego skorzystać”. Nie jest to więc polecenie, ale ostrożna sugestia.

Pytania, które pomagają znaleźć rozwiązanie

Powinniśmy cię ostrzec przed zadawaniem przedwczesnych i (lub) zbyt częstych pytań. Twoja relacja z rozmówcą z pewnością ucierpi, jeśli zaczniesz zadawać pytania we wstępnej fazie rozmowy, ponieważ druga strona nie będzie mogła w pełni ocenić swojej sytuacji ani o niej opowiedzieć. W efekcie poczuje się niedoceniana i może pośpiesznie wybrać rozwiązanie, które na dłuższą metę okaże się dla niej niesatisfakcjonujące. Jednak koncentrując się na aktywnym słuchaniu, a szczególnie odzwierciedlaniu i podsumowywaniu, warto czasem wtrącić jedno lub dwa pytania, aby pomóc rozmówcy znaleźć rozwiązanie. Jak wyjaśnialiśmy już w poprzednim rozdziale, powinniśmy ograniczać pytania, aby rozmowa nie zamieniła się w przesłuchanie, a rozmówca nie poczuł się nieswojo.

Pytania, które pomagają zorientować się w możliwościach

Być może zauważyłeś, że Bob, który rozmawiał z Eriką, zadał jej kilka pytań ukierunkowujących ją na poszukiwanie rozwiązania. Oto przykłady pomocnych w tym względzie pytań:

„Co musiałoby się zdarzyć, żebyś poczuła się lepiej?”

„Jakie są inne możliwości?”

„Czy mógłbyś zrobić coś jeszcze?”

„Masz inne pomysły?”

„Czy można zareagować inaczej?”

„Co zrobisz, jeśli ta sytuacja się powtórzy?” (czy zrobisz to, czy tanto?)

„Jaką masz alternatywę?”

Rozpatrywanie konsekwencji różnych wyborów

Przekonasz się, że proces szukania rozwiązań polega zwykle na tym, iż osoby zainteresowane zastanawiają się nad wieloma możliwościami dostępnymi w danej sytuacji. Kiedy już zbiera się ich kilka, warto zachęcić rozmówcę do rozważenia konsekwencji każdej z osobna. Najlepiej zaproponować mu w tym celu wyobrażenie sobie, jak się czuje i z czym się styka po dokonaniu wyboru. Możesz na przykład zaproponować:

„Wyobraź sobie, że wybrałaś... (pogodzenie się z żoną).”

Następnie możesz dołączyć pytanie o to, jak zmieniła się sytuacja po podjęciu decyzji. Zapytaj na przykład:

„Jak się z tym czujesz?”

„Jak byś się czuła, gdybyś dokonała takiego wyboru?”

„Jakie byłyby korzyści takiej decyzji i jakie przyniosłaby ona straty?”

„Co mógłbyś zyskać?”

„Co mógłbyś stracić?”

Niechęć do zaakceptowania straty

Szczególnie istotne w naszych rozważaniach jest ostatnie pytanie z powyższej listy, ponieważ właśnie lęk przed stratą powstrzymuje nas najczęściej przed dokonywaniem wyborów. Ciekawe, że konsekwencją niemal każdego wyboru jest strata. Dotyczy to nawet niewielkich, codziennych decyzji. Weźmy na przykład sytuację, w której zastanawiamy się nad kupnem nowego samochodu. Decydując się na zakup,

wydajemy pieniądze, które moglibyśmy przeznaczyć na sprawienie sobie przyjemności, na przykład w postaci wyjazdu na urlop. Jeśli jednak pozostaniemy przy starym samochodzie, pozbawimy się wielu korzyści, jakie przyniosłoby kupno nowego. Przykład ten pokazuje, że wybory wymagają od nas pogodzenia się ze stratą. Jak głosi stare powiedzenie: „Nie można mieć ciastka i jednocześnie go zjeść”.

Rozważ najpierw najmniej atrakcyjne rozwiązanie

Kiedy pomagasz komuś w dokonywaniu wyboru, warto zachęcić go do rozważenia najmniej atrakcyjnego rozwiązania w pierwszej kolejności. Jest to, rzecz jasna, kwestia indywidualnej oceny. To, co jest mało atrakcyjne dla ciebie, nie musi być takie dla rozmówcy. Jeśli jednak pomożesz mu odrzucić możliwości, którymi naprawdę nie jest zainteresowany, łatwiej przyjdzie mu później dokonać właściwego wyboru. Ku naszemu zdziwieniu, często obserwujemy, że ludzie decydują się ostatecznie na rozwiązania, które z początku uznali za mało atrakcyjne. Mając to na uwadze, zachowaj powściągliwość w ocenie, tak aby rozmówcy mogli swobodnie powracać do rozwiązań, które z początku odrzucili.

Jak sobie radzić z własnymi uczuciami?

Możesz odnosić sukcesy, pomagając innym w znajdowaniu odpowiednich rozwiązań. Jeśli tak będzie, zakończysz rozmowę z poczuciem satysfakcji. Czasem może ci się to nie udać; mimo że twój rozmówca będzie usilnie szukał rozwiązania, nie znajdzie go. Powinieneś wówczas poinformować go, że to nic złego i że nie powinien w tej sytuacji podejmować pochopnych decyzji. Wiemy jednak z doświadczenia, że trudno tak to zostawić, zwłaszcza jeśli jako osoby udzielające pomocy jesteśmy przekonani o słuszności jakiegoś rozwiązania.

Pomagając innym, cały czas obserwuj też własne uczucia, szczególnie jeśli druga strona kończy rozmowę nieusatysfakcjonowana

emocjonalnie. Pamiętaj wówczas o tym, że pomaganie innym jest procesem, a jego kolejne etapy następują w czasie zgodnym ze zmianami dokonującymi się w psychice rozmówcy.

Jeśli nie nauczysz się radzić sobie z poczuciem dyskomfortu, kiedy osoba, której pomagasz, nie znajduje rozwiązania problemu, możesz niepotrzebnie przeciągać rozmowę. Nie pomożesz jej w ten sposób, możesz za to nasilić jej niepokój i dezorientację. O wiele lepiej przyjąć, że rozwiązanie jest w danym momencie nieosiągalne.

**Nieemożność podjęcia decyzji nie jest niczym
nieprawidłowym!**

Jeśli potrafisz przyjąć, że ktoś nie może na razie podjąć decyzji, pomożesz mu zaakceptować tę sytuację. Jeśli osoba ta pogodzi się z tym, że nie może znaleźć rozwiązania albo nie jest w stanie podjąć decyzji, presja, pod jaką się znajduje, osłabnie, a ona poczuje się lepiej. W ten sposób jej pomożesz.

Skutki decyzji o powstrzymaniu się od działania

Rozważywszy wszystkie możliwości, twój rozmówca może dojść do wniosku, że nie warto nic robić. Pamiętaj, że jest to ważna decyzja. Często się zdarza, że kiedy powstrzymujemy się od działania, sytuacja z czasem się zmienia i nasze samopoczucie się poprawia. Nie dotyczy to, rzecz jasna, osób, które odczuwają z jakiegoś powodu silny stres i niepokój, a mimo to nic nie robią. Pamiętaj, że czasem wystarczy rozmowa, żeby poczuli się lepiej i poradzili sobie z trudnościami. Może się zdarzyć, że po jakimś czasie spróbują zmienić swoją sytuację. Nie zapominaj o tym, że proces pomagania przebiega etapami. Dzisiejsza rozmowa może stać się załączkiem zmian w przyszłości.

Podsumowanie

- ☞ Lepiej ukierunkować się na osobę, a nie na szukanie rozwiązań.
- ☞ Należy szanować zdolność innych do znajdowania własnych rozwiązań.
- ☞ Należy szanować prawo innych do znajdowania własnych rozwiązań.
- ☞ Towarzysząc innym w poszukiwaniu rozwiązań, trzeba:
 - dać im na to czas,
 - aktywnie ich słuchać i odzwierciedlać to, co mówią,
 - zachęcać ich do szukania innych możliwości,
 - zadawać im konkretne pytania.
- ☞ Powinniśmy pomagać rozmówcom w rozważaniu konsekwencji podjętych wyborów.
- ☞ Wybory często powodują straty, a ludzie niechętnie się z tym godzą.
- ☞ Na początku warto rozważyć najmniej atrakcyjne rozwiązania.
- ☞ Pozostawaj w kontakcie ze swoimi uczuciami.
- ☞ Nieemożność podjęcia decyzji w danym momencie nie jest żadną nieprawidłowością.
- ☞ Decyzja o powstrzymaniu się od działania jest ważnym wyborem.

Ćwiczenia

1. Porozmawiaj z przyjacielem, który pojmuje treść zadania i chce ci pomóc. Potrzebna ci będzie osoba, która ma problem (nie musi to być problem wielkiej wagi) i chce go rozwiązać. Zapytaj, czy chce z tobą o tym porozmawiać i czy możesz nagrać tę rozmowę. Powinieneś uszanować jej wolę w kwestii nagrywania (i skasować nagranie pod koniec rozmowy, jeśli druga strona sobie tego życzy). Zapisz ten fragment rozmowy, który dotyczy poszukiwania rozwiązań. Napisz, w jaki sposób

pomogło ci zastosowanie różnych umiejętności oraz co mógłbyś zrobić, żeby twoja pomoc była bardziej skuteczna.

2. Wyobraź sobie, że masz problem wymagający podjęcia decyzji. Opisz tę sytuację. Sporządź listę możliwości, uwzględniając wady i zalety każdej z nich. Przypatrz się zwłaszcza ewentualnym stratom, jakie spowodują poszczególne możliwości. Dokonaj wyboru. Napisz, jak się czuleś, rozpatrując różne możliwości i ich konsekwencje. Napisz, czego nauczyło cię to ćwiczenie, co może ci się przydać, kiedy będziesz pomagał innym w poszukiwaniu rozwiązań.

Rozdział 8

Pomaganie innym w rozwiązywaniu codziennych problemów

Jesteśmy przekonani, że jednym z najbardziej skutecznych sposobów pomagania innym ludziom jest ich słuchanie oraz porozumiewanie się z nimi tak, by mogli swobodnie opowiadać nam o sobie i by czuli się doceniani. Wielokrotnie podkreślaliśmy wagę budowania relacji między osobą udzielającą pomocy a osobą potrzebującą pomocy. Szczególne znaczenie ma zdolność osoby udzielającej pomocy do spojrzenia na sytuację z perspektywy drugiej strony.

Postrzeganie sytuacji z perspektywy rozmówcy

Powinniśmy poinformować rozmówcę, że usłyszeliśmy i zrozumieliśmy to, co nam powiedział o sobie i o swojej sytuacji. Potwierdzimy tym samym treść jego wypowiedzi oraz fakt, że przyjęliśmy jego punkt widzenia. Nasi rozmówcy opisują sytuację tak, jak ją widzą. Jeśli postaramy się spojrzeć ich oczami, zobaczymy to samo: namalowany przez nich obraz ich samych oraz sytuacji, w jakiej się znaleźli.

Zrozumienie treści obrazu

Jeśli będziemy wspólnie z rozmówcą przyglądać się jego obrazowi sytuacji, przekonamy go o tym, że rozumiemy i szanujemy jego punkt widzenia. Dzięki temu poczuje się doceniony i odzyska dobre samopoczucie.

Aby zrozumieć punkt widzenia drugiej osoby oraz zobaczyć sytuację taką, jaką ona ją widzi, musimy spojrzeć na wszystko z szerszej perspektywy, uwzględniając płeć rozmówcy, jego preferencje seksualne, pochodzenie kulturowe, wiek oraz fazę życia, w jakiej się znajduje. Znajomość sytuacji życiowej osoby, której pomagamy, bywa bardzo przydatna. Możemy na przykład zauważyć, że młodzi ludzie reagują na dany problem inaczej niż osoby starsze. Niektóre sprawy mają dla nas większe lub mniejsze znaczenie na różnych etapach życia.

**Warto umieścić problem w kontekście życia osoby,
która się z nim konfrontuje.**

W rozdziale pierwszym przedstawiliśmy przykład matki, która mogła zastosować umiejętności udzielania pomocy psychologicznej w rozmowie z nastoletnią córką na temat jej problemów z przyjaciółką. Matka jest przede wszystkim rodzicem i zgodnie z tą rolą mogła wybrać sposób, w jaki będzie rozmawiała z córką. Pozycja rodzica pozwoliła jej również udzielić córce wskazówek oraz przekazać informacje, które zdobyła, będąc nastolatką lub w późniejszym wieku. Ponieważ sama była kiedyś młodą dziewczyną, łatwiej jej było zrozumieć, co czuje i czego doświadcza córka. Własne przeżycia z okresu dorastania pozwoliły jej zrozumieć problemy dziewczyny w szerszym kontekście. Znajomość kontekstu oraz osobiste doświadczenia pomogły jej spojrzeć na sytuację z punktu widzenia córki i dzięki temu udzielić jej odpowiedniego wsparcia.

Jest więc oczywiste, że pomaganie innym w rozpoznawaniu i radzeniu sobie z problemami codziennego życia wymaga od nas rozumienia szerszego kontekstu tych problemów. Aby go uzyskać, musimy:

- zrozumieć podłoże kulturowe rozmówcy,
- dostrzegać wpływ, jaki wywiera etap życia danej osoby na sposób, w jaki postrzega ona swoją sytuację.

Wpływy kulturowe

Może się zdarzyć, że udzielając komuś pomocy, odkryjesz dzielące was różnice przekonań oraz wartości wynikające z odmienności kultury, w jakiej się wychowałeś. Skuteczna pomoc wymaga pewnego zrozumienia tego, jaki wpływ wywiera kultura na nasz ogląd świata, sposób myślenia, przekonania oraz postawy. Uznaliśmy więc, że warto poświęcić nieco czasu na dyskusję o istotnych aspektach różnic kulturowych.

Jednostka a rodzina

Spółczesne społeczeństwa zachodnie kładą silny nacisk na indywidualność i wysoko cenią prawa jednostki. Niektórzy z nas żywią przekonanie, że rozwój osobisty ma pierwszeństwo przed potrzebami rodziny jako grupy. Świat Zachodu zamieszkują jednak również przedstawiciele innych kultur, dla których ważniejszą rolę odgrywają rodzina i społeczność oraz którzy składają na ręce jednostki odpowiedzialność za losy większej grupy społecznej.

Różnice kulturowe dotyczące wartości rodzinnych mogą stwarzać specyficzne problemy w okresie dorastania. Na przykład w niektórych rodzinach pochodzenia azjatyckiego, zadaniem najstarszego syna jest opieka nad młodszym rodzeństwem i bycie dla niego przykładem. Córki powinny pomagać w pracach domowych i zwykle nie żąda się od nich wiele więcej. Najczęściej przechodzą one później do rodziny męża.

W pewnych kulturach oczekuje się, że dzieci wyprowadzą się z domu i staną się niezależne od rodziców. W innych również w życiu dorosłym mają one podtrzymywać emocjonalną więź z matką i okazywać szacunek oraz posłuszeństwo wobec ojca.

Czy widzisz, jak ważne jest rozpoznanie, czy osoba, której chcemy pomóc pochodzi z kultury nastawionej indywidualistycznie, czy też wychowała się w środowisku, w którym na pierwszym miejscu stawia się potrzeby grupy? Jeśli nie będziemy umieli rozpoznać i uszanować przekonań kulturowych i postaw ludzi, którym chcemy pomóc, nie uda nam się przyjąć ich punktu widzenia. Zamiast pomagać, pogłębimy tylko ich poczucie zagubienia, zaprzeczając wartościom, które mają dla nich znaczenie.

Różne kultury odmiennie postrzegają nawet pojęcie rodziny. Jedni podkreślają, że najważniejsza jest rodzina podstawowa, inni upatrują największą wartość w tworzeniu szerokich kręgów rodzinnych.

Szacunek dla młodych i starych

Niektóre kultury darzą szczególnym poważaniem ludzi starszych, a zwłaszcza rodziców i dziadków. Dzieci i wnuki są obowiązane okazywać im szacunek i posłuszeństwo także w dorosłym życiu. W innych kulturach prawa dziecka stawia się na równi z prawami dorosłych, a nawet wyżej niż prawa osób w podeszłym wieku. Kultury te nie obdarzają wielkim szacunkiem starszych. Jeśli więc chcemy pomóc komuś, kto ma problem natury rodzinnej, powinniśmy najpierw zrozumieć jego sposób myślenia. W przeciwnym razie nie będziemy umieli ocenić sytuacji z jego punktu widzenia i możemy powiedzieć coś niewłaściwego.

Wyrażanie uczuć

Kultura wywiera również wpływ na to, jak wyrażamy uczucia. Na przykład w tradycyjnej kulturze chińskiej nie okazuje się emocji – mogą to robić tylko dzieci. Rozumienie tych różnic jest istotne w pomaganiu ludziom pochodzącym z kultury, która nie zezwala na otwarte wyrażanie uczuć. Jeśli nie będziemy umieli tego uszanować, możemy wprawić rozmówcę w zakłopotanie.

Reakcja na traumatyczne przeżycia

Ludzie reagują na traumatyczne przeżycia w sposób, jaki dyktuje im ich kultura. Na przykład dzieci wychowywane w określonych środowiskach mogą żywić przekonanie, że są odpowiedzialne za swój los. Gdzie indziej z kolei dzieci mogą traktować brak powodzenia jako konsekwencję swojego złego zachowania, konieczność narzuconą z zewnątrz albo po prostu jako pech.

Role związane z płcią

W różnych kulturach panują odmiennie oczekiwania wobec przedstawicieli obu płci związane z wypełnianiem ich ról. Na przykład w wie-

lu rodzinach azjatyckich matka jest odpowiedzialna za wychowanie dzieci. Jeśli dziecko zaczyna się buntować, otoczenie może jej zarzucać błędy w wychowaniu. Kultura latynoska jest zhierarchizowana, a mężczyźni pełnią w niej dominującą rolę. Oczekuje się od nich samodzielności już w wieku chłopięcym, podczas gdy dziewczynki powinny okazywać brak egoizmu i gotowość do poświęceń.

Postawa demokratyczna a autokratyczna

W niektórych rodzinach decyzje podejmuje się wspólnie, w wyniku dyskusji i negocjacji. W innych panuje hierarchia i władzę mają ci, którzy zajmują najwyższą pozycję. Często to najstarszy mężczyzna w rodzinie, ojciec, podejmuje ważniejsze decyzje, nie pytając o zdanie domowników. Widać więc wyraźnie, że w procesie udzielania pomocy bardzo istotne jest rozumienie, jak różnice kulturowe wpływają na przekonania i zachowania członków rodziny. Jeśli nie zrozumiemy czyichś przekonań i nie uda nam się spojrzeć na świat z perspektywy tej osoby, możemy zakłócić jej stosunki z rodziną. Dzieje się tak najczęściej w wypadku dzieci i nastolatków, które powinny zachowywać się zgodnie z oczekiwaniami członków ich rodzin. Jeśli się do nich nie dostosują, czekają ich negatywne konsekwencje.

Przekonania religijne

Zrozumienie cudzych przekonań religijnych i szacunek dla nich jest sprawą najwyższej wagi. Nie pomożemy nikomu w poprawie samopoczucia, jeśli nie będziemy umieli rozpoznać wpływu religijnych przekonań i postaw na jego sposób myślenia i zachowanie. Naszym zadaniem jest więc nie tylko zdobycie pewnej wiedzy na temat różnic dzielących największe religie świata, takie jak buddyzm, islam, hinduizm i chrześcijaństwo, powinniśmy również mieć orientację w mniej sformalizowanych, za to równie wpływowych przekonaniach religijnych panujących w danej kulturze, na przykład wierzeniach rdzennych Australijczyków dotyczących snu. Należałoby też na bieżąco uzupełniać swoją wiedzę, na przykład na temat niedawno powstałego na Zachodzie prądu New Age.

Różnice w przekonaniach religijnych wywierają duży wpływ na jednostkę i jej pojmowanie świata. Podczas gdy wielu ludzi wierzy

w skuteczność nowoczesnej medycyny, są i tacy, którzy wybierają tradycyjne i(lub) alternatywne metody leczenia.

Wierność wyznawanym wartościom

Wspominaliśmy już w rozdziale drugim, że silne przekonania w dziedzinie etyki, a zwłaszcza w sprawach związanych z płcią, szacunkiem i władzą powodują, iż możemy nakłaniać innych do przyjęcia naszego systemu wartości. O ile ogólnie mamy prawo zachęcać innych do przekonań oraz postaw prowadzących, naszym zdaniem, do budowy lepszego świata, to jednak pomagając ludziom w rozwiązywaniu ich problemów, powinniśmy najpierw ich zrozumieć i popatrzeć na świat ich oczyma. Zdarzają się sytuacje, które wymagają zaprezentowania stanowczej postawy moralnej. Jeśli na przykład pomagamy osobie, która doświadczyła przemocy fizycznej lub emocjonalnej, to niezależnie od kultury, w jakiej ona żyje, musimy potępić wszelkie przejawy nadużyć. Tak więc równie ważna, jak umiejętność patrzenia na świat oczami drugiej osoby, jest uczciwość i otwartość w kwestii naszych wartości. Szanujmy też prawo innych do własnych przekonań i postaw, jeśli nie chcą ich zmieniać.

Jeśli chcemy być autentyczni, musimy otwarcie przyznawać się do swoich przekonań i wartości.

Etapy życia

Dorastając, przechodzimy przez kolejne etapy życia. Najpierw jesteśmy niemowlętami, potem dziećmi, wkraczamy w okres dojrzewania, a następnie przeżywamy różne fazy dorosłości. Każdy etap stawia przed nami wyzwania. Chcąc się przystosować, musimy realizować konkretne zadania. Od nastolatków na przykład oczekuje się, że nauczą się wybranego zawodu, żeby czerpać satysfakcję z pracy w życiu dorosłym.

Jeśli trudnisz się pomaganiem innym, warto, abyś poznał wpływ różnych etapów życia na to, jak ktoś postrzega swoje problemy i trudności. Dzięki tym informacjom uzyskasz pełniejszy obraz sytuacji,

który ukaże również ważne zadania rozwojowe, przed jakimi stoi ta osoba na danym etapie, a tym samym będziesz w stanie udzielić jej skutecznej pomocy.

Jak sobie radzić z codziennymi problemami okresu dzieciństwa?

Ponieważ dziecko jest zależne od matki, ojca oraz innych osób dorosłych ze swego otoczenia pod względem przewodnictwa oraz wsparcia emocjonalnego i fizycznego, rodzina kontroluje, w jaki sposób postrzega ono świat wokół siebie. Relacje dziecka z innymi ludźmi są oparte na przekonaniach, perspektywie, zasadach oraz wartościach panujących w jego rodzinie. Rozmawiając z dzieckiem, powinniśmy pamiętać, że na to, co mówi, wywarły wpływ poglądy jego rodziny, uwarunkowania kulturowe oraz przekonania społeczności, w której ono żyje. Chcąc mu pomóc, musimy zrozumieć i szanować sposób, w jaki postrzega ono otoczenie i swoje w nim miejsce.

Rodzina dziecka wywiera wpływ na to, w jaki sposób postrzega ono świat.

Wszystkie dzieci potrzebują bezpieczeństwa i miłości. Poczują się zagrożone, jeśli świat wokół nich nie będzie bezpieczny i jeśli nie będą miały nikogo, kto się o nie troszczy. Zrozumienie tej podstawowej dziecięcej potrzeby pomaga w radzeniu sobie z ich uczuciami i zachowaniami.

Dzieci potrzebują również czuć się kompetentne i wartościowe. Pomagają im w tym osiągnięcia w szkole i w sporcie lub zdobywanie nowych umiejętności, takich jak pieczenie ciast czy gra na instrumencie muzycznym.

Dzieci potrzebują uznania oraz poczucia własnej kompetencji.

Czy zauważyłeś, że starsze dzieci są bardziej świadome siebie i swoich osiągnięć niż dzieci młodsze? A czy spostrzegłeś, że dzieci porównują się z innymi, tak jak porównują swoje rodziny z innymi rodzinami?

Ważną rolę w dzieciństwie pełni przyjaźń. Dzieci są gotowe do dużych poświęceń i kompromisów, żeby ją utrzymać. W miarę dorastania ich zainteresowanie przenosi się na kwestie uczciwości i sprawiedliwości, sposobu, w jaki są traktowane i w jaki one traktują innych, oraz konsekwencji ich zachowań.

Jeśli dziecko spędza jakiś czas w środowisku odmiennym od tego, w jakim zostało wychowane, może mieć z tym problem. Kultura określa różnice w sposobie porozumiewania się między ludźmi, podejmowania decyzji, zachowań związanych z płcią, wyrażaniem się oraz reagowaniem na kontakt fizyczny, emocjonalny i na traumatyczne przeżycia. Wszystko to wywiera wpływ na sposób myślenia i zachowanie dziecka. Jeśli więc znajdzie się ono w środowisku odmiennym kulturowo od tego, do którego jest przyzwyczajone, może się poczuć zagubione.

Być może zauważyłeś, że dziecięce problemy wyrażają się najczęściej poprzez zachowanie. Tylko niektóre dzieci potrafią opowiedzieć o tym, co je trapi. Umiejętność tę nabywają po części z wiekiem. Poza tym dzieci różnie reagują na niepokoje i zmartwienia. Jedne milkną i wycofują się z kontaktu, podczas gdy inne stają się hałaśliwe i nieposłuszne.

Dziecięce problemy

Od czasu do czasu przyjdzie ci rozmawiać z dziećmi, które mają problemy. Przekonasz się o tym, obserwując ich zachowanie, które może być agresywne lub przesadnie uległe. Trudności przeżywane przez dzieci mogą dotyczyć kwestii samooceny, poczucia własnej wartości, poczucia bezpieczeństwa, relacji koleżeńskich lub postępów w nauce. Częstym źródłem dziecięcych problemów są stosunki panujące w rodzinie.

Dziecko, które ma zmartwienie, niemal zawsze potrzebuje rozmowy, nawet jeśli nie zechce opowiadać szczegółowo o swoim problemie. Przekonaliśmy się, że należy przede wszystkim szanować jego potrzebę zachowania tajemnicy i nie nakłaniać go do ujawniania całej

historii. Dzieci będą chętniej i swobodniej z nami rozmawiały, jeśli pozwolimy im o czymś nie mówić.

Oto przykład rozmowy dziecka z nauczycielką, która stosuje umiejętności udzielania pomocy psychologicznej:

Samantha i nauczycielka

Samantha ma 9 lat. Nauczycielka zauważyła, że podczas przerw dziewczynka stoi na uboczu, obserwując zabawę rówieśników. Widziała również, że dziecko kilkakrotnie płakało w klasie. Używając umiejętności opisywanych przez nas w niniejszej książce, nauczycielka nakłoniła Samanthę do zwierzeń. Okazało się, że jej zdaniem nie ma ona przyjaciół i że nikt jej nie lubi.

Chcąc poprawić samopoczucie dziewczynki, nauczycielka aktywnie jej słuchała, odzwierciedlając treść jej wypowiedzi i wtrącając krótkie potwierdzenia. Powiedziała Samancie, że dostrzega jej smutek z powodu braku towarzyszy zabaw. Potwierdziła też, że rozumiała to, co jej uczennica powiedziała.

Załóżmy, że jesteś na miejscu nauczycielki. Co zrobiłbyś w tej sytuacji? Mógłbyś powiedzieć Samancie, że rozumiesz, jak ważne jest dla niej posiadanie przyjaciół, z którymi mogłaby spędzać przerwy.

W tych okolicznościach kuszące byłoby nakłanianie dziewczynki do tego, by znalazła sobie towarzysza zabaw. I choć mogłoby się okazać, że sama również wybrałaby takie rozwiązanie, skorzystałaby jednak bardziej, gdybyś na początku rozmowy poinformował ją, że usłyszałeś i rozumiałeś, na czym polega jej problem. Zastosuj w tym celu umiejętności aktywnego słuchania, potwierdzania oraz odzwierciedlania. Nakłanianie jej do znalezienia sobie towarzysza zabaw może na tym etapie spotkać się z oporem, jeśli dziewczynka nie umie tego zrobić. Gdyby wiedziała, jak nawiązywać przyjaźnie, pewnie nie stałaby samotnie na przerwach.

Warto byłoby również pomóc Samancie swobodnie wyrazić to, co czuje. Wyobraź sobie, że rozmowa z tobą skłoniła ją do płaczu. Jak na to zareagujesz?

Następny etap poszukiwania rozwiązań wymaga zastosowania umiejętności, które opisaliśmy w rozdziałach szóstym i siódmym. Możesz zadawać pytania otwarte, na przykład: „Jak układa ci się z rówieśnikami, kiedy nie jesteś w grupie?” albo „Co takiego mówią lub robią, co wprawia cię w zakłopotanie?”.

Czy zauważyłeś, że najlepszym rozwiązaniem jest stosowanie przedstawionych przez nas umiejętności oraz pamiętanie o tym, że Samantha postrzega świat na swój dziecięcy sposób?

Obwinianie się, bezsilność i bezradność

Często kiedy sprawy układają się źle, dzieci myślą, że to ich wina. Powinniśmy pamiętać o tym, że mają one niewielki wpływ na to, co im się przydarza, choć mogą decydować o swoim zachowaniu. Mogą na przykład różnie reagować na określone sytuacje. Jednak większość decyzji dotyczących ich codziennego życia, tych ważnych oraz tych mniej istotnych, podejmują za nie rodzice. Czasem nie pozwalają pójść z wizytą do koleżanki, a czasem postanawiają przeprowadzić się do innego miasta. Dzieci w takich sytuacjach czują się bezsilne i bezradne.

Pomaganie dzieciom w radzeniu sobie z poważnymi problemami, kiedy w wyniku różnych zdarzeń, nad którymi nie miały kontroli, poczuły się całkowicie bezradne, jest procesem skomplikowanym i wymagającym czasu. W takich wypadkach potrzebna jest pomoc specjalisty doświadczonego w terapeutycznej pracy z dziećmi, który pomoże małemu człowiekowi wrócić do równowagi i opanować bardziej odpowiednie sposoby zachowań (zob. książkę naszego autorstwa, *Counselling Children: A practical Introduction* – Praktyczne wprowadzenie do poradnictwa dziecięcego).

Jak sobie radzić z problemami okresu dorastania?

Dorastanie jest etapem, na którym następuje przejście z okresu dzieciństwa do dorosłości. Młody człowiek staje w owym czasie przed zadaniem osiągnięcia niezależności, samowystarczalności i dojrzałości. Od tej pory rodzina będzie spełniała mniejszą rolę w jego życiu, a na pierwszy plan wysuną się kontakty z rówieśnikami. Pozwoli mu to doświadczyć poczucia równości z innymi, jak również odrębności w grupie. Nauczy się tego, jak będzie przebiegał jego rozwój w dorosłym życiu. Rozwijając indywidualne cechy osobowości, młodzi ludzie zaczynają chronić swoją prywatność i często nie pozwalają na inge-

rencję z zewnątrz, zwłaszcza ze strony rodziców. Mogą się złościć, kiedy inni domownicy wchodzą do ich pokoju. Wielu młodych ludzi, którzy chcą utwierdzić się w swoim poczuciu odrębności, wyprowadza się w tym okresie z domu rodziców.

O tym, jak przebiega proces dorastania, decyduje kultura. W niektórych środowiskach role odgrywane przez dzieci, młodzież oraz dorosłych są podobne, podczas gdy w innych znacznie się one różnią. Zdarza się, że dzieci muszą pracować na rzecz rodziny. Gdzie indziej oczekuje się od nastolatków całkowitego posłuszeństwa i szacunku wobec rodziców. Jeśli młodzi ludzie, wychowywani dotąd według takich zasad, znajdują się nagle w odmiennym środowisku, które kładzie nacisk na potrzebę zaspokajania własnych potrzeb, może być im trudno osiągnąć etap dorosłości. Wartości rodzinne oraz presja społeczna znajdują się wówczas w konflikcie z ich osobistymi potrzebami. Być może będą musieli zadać sobie pytanie: „Jak mam być członkiem rodziny, jednostką w społeczeństwie i jednocześnie pozostać wierny sobie?”.

**Zadaniem okresu dojrzewania jest osiągnięcie
większej niezależności.**

Niektórzy przechodzą fazę dojrzewania szybciej niż inni. Ten etap rozwoju stawia przed nami ogromne wyzwania. Młody człowiek musi poradzić sobie z fizycznymi zmianami zachodzącymi w jego ciele, jak również z nasileniem się różnych emocji oraz doznań natury seksualnej. Nastolatki budują swoje poczucie tożsamości. Ponieważ uczą się myśleć bardziej abstrakcyjnie, kształtują w sobie wartości duchowe oraz przekonania, które stają czasem w sprzeczności z wartościami panującymi w ich rodzinach. Konfrontują się z poglądami nabytymi w okresie dzieciństwa i czasem je odrzucają, przyjmując nową perspektywę. Duże znaczenie dla wyborów dokonywanych przez młodych ludzi mają ich doświadczenia z dzieciństwa. Jeśli na przykład ktoś dorastał w rodzinie z problemem alkoholowym lub w której dopuszczano się przemocy, będzie to miało silny wpływ na jego stosunek do alkoholu i przemocy oraz poglądy na ten temat.

Nastolatki odczuwają potrzebę budowania własnego poczucia tożsamości.

Istotnym problemem wielu młodych ludzi, którzy żyją w otoczeniu kulturowym odmiennym od tego, w jakim żyła ich rodzina, jest konflikt zasad i wartości dzielący oba środowiska. Muszą wówczas nie tylko odnaleźć własną tożsamość, ale i poradzić sobie z kwestią tożsamości etnicznej, tak aby rozwinąć w sobie głębsze poczucie przynależności grupowej.

Młody człowiek na tym etapie życia może odczuwać silną presję ze strony środowiska. Trudno mu sprostać oczekiwaniom ze strony szkoły lub zakładu pracy, którym towarzyszą zmiany zachodzące w jego relacjach z ludźmi. Pojawiają się wówczas jeszcze inne istotne zadania, na przykład kwestia wyboru preferencji seksualnych lub decyzja o podjęciu współżycia; sprawa uzyskania niezależności finansowej oraz podjęcia pracy. Są to tylko przykłady wielu różnych problemów, które wpływają na uczucia i zachowania młodych ludzi.

Okres dojrzewania jest czasem eksperymentów w dziedzinie nowych zachowań w nowych sytuacjach. Wszystko to wiąże się z pewnym ryzykiem.

Nastolatki muszą też sobie radzić z wpływem i presją rówieśników. Stają przed decyzjami dotyczącymi palenia, picia alkoholu i używania narkotyków, podejmowania życia seksualnego, a także ryzykownych zachowań antyspołecznych, różnego rodzaju wybryków i aktów brawury. Jednocześnie muszą dbać o odpowiedni wygląd oraz wagę.

Okres dojrzewania to czas eksperymentów i podejmowania ryzyka.

Ponieważ młodzi ludzie dążą zwykle do niezależności oraz wyzwolenia się spod wpływu rodziny, okazują czasem niechęć i brak zaufania wobec dorosłych. Często popadają w konflikty z autorytetami, próbując ustanowić własne wartości, zasady, przekonania, postawy oraz zachowania.

Popelnilibyśmy błąd, zakładając, że młodzi ludzie są pewni siebie i swoich umiejętności. Wielu stara się pokazać, że radzą sobie w trudnych sytuacjach, żeby zademonstrować swoją niezależność. W rzeczywistości jednak często brakuje im odpowiednich umiejętności.

Propozycje pomocy ze strony dorosłych traktują często jako próby wpływania na ich świeże przekonania, wartości oraz decyzje. Nie lubią więc zwierzać się im ze swoich problemów. Dlatego właśnie uważamy, że młodzi ludzie, których interesuje ten temat, wiele skorzystaliby, ucząc się podstawowych umiejętności udzielania pomocy psychologicznej, żeby lepiej pomagać sobie nawzajem. Są i tacy, którzy cenią możliwość rozmawiania z dorosłymi na temat swoich nowo ukształtowanych poglądów. Opowiadanie o swoich zmartwieniach przynosi im ulgę, uczą się również wiele z doświadczeń przekazywanych im przez dorosłych.

Dorosłym ludziom czasem trudno jest uznać wartość poglądów młodzieży. Zdarza się to zwłaszcza wtedy, kiedy poglądy dorosłego, wynikające z nabytych w życiu doświadczeń, stoją w opozycji do sposobu myślenia, przekonań oraz zachowań osoby młodej. Jeśli jednak chcemy skutecznie pomóc młodym ludziom, musimy postarać się spojrzeć na świat z ich perspektywy i potwierdzić wartość ich doświadczeń, aby mogli znaleźć wyjście z sytuacji.

Pomagając nastolatkom, warto pamiętać, że ich zadaniem jest nauczenie się przyjmowania odpowiedzialności za swoje przekonania, postawy, poglądy oraz zachowania. Muszą budować własne poczucie tożsamości i podejmować ryzyko. Prześledźmy ten proces na konkretnym przykładzie. Wyobraź sobie, że rozmawiasz z chłopcem o imieniu Patrick:

Patrick

Patrick ma 15 lat. Mówi ci, że zamierza opuścić szkołę i zrobić karierę artystyczną, choć nie jest pewien, co powiedzą na to jego rodzice. Dodajmy, że twoim zdaniem Patrick nie jest szczególnie utalentowany, po prostu lubi pracę artysty. Ma słabe pojęcie o marketingu i sprzedaży dzieł sztuki oraz ograniczone kontakty w kręgach artystów, ale ogromny optymizm i silna motywacja każą mu wierzyć, że stanie się sławny. Ty jednak jesteś przekonany, że jest o wiele za młody na to, by opuścić szkołę.

Jak zareagujesz?

W jaki sposób poradzisz sobie z tą sytuacją, będąc przekonanym, że porzucenie szkoły w tak młodym wieku i zajęcie się karierą artystyczną nie doprowadzi Patricka do osiągnięcia sukcesu?

Najważniejszą sprawą w tym przypadku jest rozpoznanie, że chłopak przechodzi okres dojrzewania, który rodzi w nim naturalną potrzebę podejmowania ryzyka w celu osiągnięcia poczucia własnej indywidualności. Jeśli więc chcesz mu pomóc, unikaj przyjmowania postawy rodzicielskiej, ponieważ może się od ciebie odsunąć.

Mimo że jest to trudne, staraj się spojrzeć na świat oczami Patricka i wyrazić szacunek dla jego poglądów za pomocą umiejętności aktywnego słuchania, krótkich potwierdzeń oraz odzwierciedlania. Musisz nawiązać z nim kontakt i przekonać go, że przyjąłeś jego punkt widzenia. Tylko wtedy pomożesz mu jasno ocenić możliwości, jakie ma przed sobą. Kiedy zdobędziesz jego zaufanie poprzez to, że okażesz zrozumienie dla jego poglądów, będziesz mógł mu pomóc rozważyć różne możliwości w sposób opisany przez nas w rozdziałach szóstym i siódmym.

Zachęcając Patricka do tego, by opowiedział więcej o swoich planach, możesz odzwierciedlić jego entuzjazm i optymizm, a następnie użyć umiejętności opisywanych w rozdziałach szóstym i siódmym, aby pomóc chłopcu skonkretyzować swoje zamierzenia oraz prawdopodobieństwo ich powodzenia.

Pomagając Patrickowi badać różne możliwości, pamiętaj też o uwzględnieniu prawdopodobnych reakcji jego rodziców, aby w pełni uświadomić mu konsekwencje jego planów. Może się zdarzyć, że jeśli pozwolisz mu rozważyć jego pomysły i możliwości wyboru, a zwłaszcza reakcję rodziców, chłopiec spojrzy na swoje zamierzenia z innej perspektywy.

Zauważyliśmy, że najlepszym sposobem pomagania młodym ludziom w zmianie ich przekonań, poglądów oraz postaw nie jest konfrontacja, ale wspólne przyglądanie się tym wartościom. Jeśli interesują cię zagadnienia pracy doradczej z nastolatkami, zajrzyj do książki *Counselling Adolescents The Proactive Approach* (Jak radzić nastolatkom. Podejście proaktywne).

Zrozumienie najczęstszych problemów okresu dojrzewania może być bardzo przydatne w poradnictwie dla młodych ludzi. Budowanie więzi opartej na zaufaniu, powstrzymywanie się od osądzania, szacunek wobec poglądów młodych ludzi oraz stosowanie wobec nich umie-

jętności odzwierciedlania i zadawania pytań otwartych sprawi, że poczują się doceniani i chętniej zgodzą się rozważyć możliwości wyboru dotyczące przyszłego życia. Warto dodać, że nastolatki reagują pozytywnie na szczerą i bezpretensjonalną postawę dorosłych.

Jak sobie radzić z problemami na progu dorosłości?

Problemy ludzi młodych między 18 a 30 rokiem życia różnią się od problemów ludzi starszych. Przechodzą oni etap, w którym przeważnie poszukują swojego miejsca w pracy, domu, w związkach oraz rodzinie.

Zauważyliśmy, że główne cele, jakie stawiają sobie ludzie w tym okresie życia, dotyczą pozycji społecznej, majątku, sukcesu zawodowego, komfortu oraz możliwości wpływania na innych. A jednak chyba zgodzisz się z nami, że świat się zmienia, co może powodować niemiłe konsekwencje dla ludzi młodych. Czasem może im się wydawać, że na niczym nie można już polegać ani niczego przewidzieć. Niestety, sytuacja na rynku pracy to potwierdza. Trudno dostać wymarzoną pracę, a znalezienie dającego satysfakcję i względne poczucie bezpieczeństwa zajęcia staje się w tym okresie największym wyzwaniem.

Należymy do społeczeństwa, w którym praca stanowi o poczuciu wartości i tożsamości człowieka, decyduje o naszym samopoczuciu. Młodzi ludzie, którzy wykształcili sobie poczucie tożsamości na podstawie wykonywanego zajęcia, mogą postrzegać pracę jako rdzeń egzystencji. Dzięki temu dokonują przejścia od etapu zabawy w okresie dzieciństwa do pracy w życiu dorosłym.

Młodzi ludzie we wczesnym okresie dorosłości, którzy decydują się podjąć studia, żywią nadzieje, że uda im się znaleźć pracę, której potrzebują i na którą zasługują. Wielu z nich rezygnuje z nauki, kiedy przekonują się, że trudno im będzie znaleźć odpowiednią posadę. O pracę martwią się również absolwenci. Niestety, na rynku pracy preferuje się osoby z doświadczeniem, co sprawia, że niektórym nigdy nie udaje się znaleźć zatrudnienia. Nic więc dziwnego, że do istotnych problemów tej grupy wiekowej należą depresja, wrażenie porażki,

zaniżone poczucie własnej wartości oraz frustracja i rozczarowanie życiem.

Młodzi ludzie muszą znaleźć pracę, nawiązać bliskie, znaczące związki partnerskie oraz odkryć źródło dobrego samopoczucia.

Być może zainteresuje cię historia pewnego młodego człowieka o imieniu Alan.

Alan

Sytuacja, w jakiej znalazł się Alan, nie przypomina typowych okoliczności życia ludzi w jego wieku. Od roku mieszka on ze swoją partnerką. Pracuje dorywczo jako magazynier, ponieważ nie udało mu się dotąd znaleźć stałego zatrudnienia. Jego zarobki wahają się w zależności od liczby dni przepracowanych w tygodniu. Alan ma 25 lat i planuje niedługo założenie rodziny. W związku z tym razem z partnerką muszą uporać się z problemami finansowymi i znaleźć źródło stałego dochodu. Zależy im na tym, żeby zapewnić bezpieczną przyszłość sobie i dzieciom, które chcieliby mieć. Alan musi więc znaleźć pracę, w której nie tylko będzie więcej zarabiał, ale i odnosił sukcesy, radził sobie z porażkami, na której będzie mógł oprzeć swoje poczucie własnej wartości. Na razie trudno mu sprostać zadaniom, jakie stawia przed nim codzienne życie.

Wyobraź sobie siebie na miejscu szefa Alana. Zauważasz, że ostatnio sprawia wrażenie zrezygnowanego i przygnębionego. W jaki sposób zrozumienie etapu życia, na którym znalazł się Alan, może ci pomóc towarzyszyć mu we wspólnym badaniu problemu i poszukiwaniu rozwiązań?

Nowe obowiązki

Wkraczając w dorosły wiek, nastolatek nadal podąża drogą, którą rozpoczął w okresie dojrzewania. Dotąd był częścią rodziny, w której się wychował, następnie przyszedł czas na relacje w grupie rówieśników, aby ostatecznie pojawił się etap poszukiwania partnera, z którym założy własną rodzinę. Młodzi ludzie podejmują w tym czasie

nowe obowiązki, oczekuje się od nich bowiem samowystarczalności jak od ludzi dorosłych. Ich zadaniem jest wykazanie, że są odpowiedzialni za swoje życie. O tym, czy mają wystarczające poczucie własnej wartości, decyduje często sposób, w jaki rodzice reagowali na ich sukcesy i porażki. Dotyczy to szczególnie sytuacji występującej w pewnych kulturach, w których rodzice kładą wielki nacisk na to, by ich dzieci osiągnęły to, czego im się nie udało zdobyć. Młodzi ludzie przeżywają wówczas wewnętrzny konflikt. Lojalność wobec rodziców wywołuje w nich poczucie winy, jeśli nie spełniają ich oczekiwań, a jednocześnie dążą do realizacji swoich własnych planów. Wybór własnej drogi może budzić w nich niepokój, bowiem przeciwstawili się rodzicom oraz swojemu kulturowemu i religijnemu dziedzictwu.

Tworzenie znaczących relacji

Jak już pisaliśmy, większość młodych ludzi oddala się od rodziny, w której się wychowała, angażując się przede wszystkim w relacje z rówieśnikami. To w tej grupie pragną znaleźć towarzystwo, miłość, akceptację oraz bliskość. Nawiązywanie bliskich relacji i podtrzymywanie ich stanowi wyzwanie, ponieważ wielokrotnie przyjdzie im zmierzyć się z odrzuceniem, zanim znajdą stałego partnera. Kiedy im się to uda, pojawiają się nowe problemy i napięcia wynikające ze złożoności życia we dwoje.

Sukcesy lub porażki w nawiązywaniu bliskich relacji mają wpływ na sposób, w jaki młodzi ludzie postrzegają siebie.

Warto pamiętać, że młodzi ludzie konfrontują się przede wszystkim z potrzebą objęcia swojej roli w życiu, budowania znaczących więzi partnerskich oraz stworzenia stabilnego poczucia własnej tożsamości. Zadania te są dla nich często frustrujące, choć mogą być również źródłem satysfakcji i poczucia własnej wartości. Wymagania, jakie stawia praca oraz satysfakcja, jaką nam ona daje, a także tworzenie bliskich więzi partnerskich mogą pomóc młodym ludziom w osiągnięciu dorosłości.

Nieadekwatne reakcje na stres

Wielu młodych ludzi traci głowę z powodu nadmiaru obowiązków i zadań, jakie stawia przed nimi dorosłość. Chcąc sobie poradzić za wszelką cenę, sięgają po alkohol i narkotyki, posuwają się do wykroczeń i (lub) nękają ich myśli o samobójstwie. Są to powszechne, choć oczywiście nieadekwatne sposoby radzenia sobie ze stresem spowodowanym koniecznością znalezienia odpowiedniej posady, stworzenia znaczących i bliskich więzi oraz odkrycia źródła satysfakcji.

Jak sobie radzić z codziennymi problemami wczesnego wieku średniego?

W tej części przyjrzymy się problemom, które występują najczęściej między 30 a 45 rokiem życia. Dla wielu ludzi jest to bardzo satysfakcjonujący okres, w którym cieszą się dobrym zdrowiem, pozytywnym nastawieniem wobec siebie, poczuciem własnej kompetencji i posiadaniem autorytetu w pracy oraz satysfakcjonującymi relacjami partnerskimi. Bywa jednak inaczej, ponieważ czas ten stawia przed nami trudne wyzwania.

Wielu ludzi znajduje w tym okresie stałych partnerów. Pobierają się i zostają rodzicami. Muszą wówczas się zmierzyć z takimi wyzwaniami, jak:

- stały związek i (lub) małżeństwo,
- zerwane związki,
- rodzicielstwo.

Stały związek i (lub) małżeństwo

Mimo że już w okresie dojrzewania zaczynamy nawiązywać relacje intymne, gotowość do trwałego zaangażowania się w związek z drugą osobą osiągamy zwykle dopiero u progu wieku średniego. Wtedy musimy podjąć decyzję o wspólnym mieszkaniu, nowych obowiązkach wobec siebie, a w większości wypadków – również o zawarciu małżeństwa i posiadaniu dzieci.

Młodzi ludzie często odczuwają w tym okresie presję ze strony rodziców, którzy chcą, by sprościli oni ich oczekiwaniom. Słyszą od

nich: „Powinieneś się ożenić”, „Powinniście mieć dzieci” albo „Musisz zrezygnować z kariery zawodowej, żeby zająć się dziećmi”. Presja ta może sprawiać trudności niektórym parom heteroseksualnym, które decydują się żyć razem bez ślubu, a czasem nawet mieć dzieci w niezalegalizowanym związku. Oczekiwania innych mogą również sprawiać problemy parom homoseksualnym pochodzącym z rodzin lub środowisk kulturowych, w których nie rozumie się i nie darzy szacunkiem homoseksualizmu.

Rozpad związku

Niestety, często się zdarza, że choć oczekiwaliśmy trwałego związku, zaczyna się on rozpadać, kiedy wkraczamy w wiek średni, i kończy się separacją lub rozwodem. Rozstania wywierają ogromny wpływ na naszą pewność siebie i samoocenę, a ponadto znacznie uszczuplają nasze zasoby finansowe. Musimy wówczas zmierzyć się ze swoimi zawiedzionymi oczekiwaniami, bo okazało się, że nasz związek nie trwał wiecznie.

Niektóre normy kulturowe, podobnie jak pewne grupy religijne, nie akceptują rozwodów, co może wywierać dodatkową presję na osoby znajdujące się na progu rozstania. Wielu ludzi w tej sytuacji musi się godzić na kompromisy i roztrząsać dylematy, które są dla nich bardzo stresujące i kłopotliwe. Pomagając tym, którzy muszą się pogodzić z rozpadem związku, możesz stwierdzić, że ta sytuacja stanowi wyzwanie dla twoich wartości i przekonań. Warto się zastanowić, jaka reakcja z twojej strony byłaby najbardziej pomocna.

Znaczny odsetek osób z tej grupy wiekowej ponownie zawiera związki małżeńskie. To również może się stać źródłem problemów. Po pierwsze, ludzie ci muszą sobie poradzić z trudnościami, jakie wyłaniają się zwykle w pierwszej fazie nowego związku, po drugie zaś uporać się ze smutkiem, jaki pozostał po rozpadzie pierwszego małżeństwa. Jeśli chodzi o reakcje i oczekiwania otoczenia, to nie wolno dopuścić do tego, by wpływały one ujemnie na sytuację w nowym związku oraz na poczucie własnej wartości osób zainteresowanych. Trzecia kwestia dotyczy sfery uczuć. Należy zadbać o to, by nie uważać się za pokonanych, ale cieszyć się z tego, że udało się nam wycofać z nieudanego związku i stworzyć nowy. Niektórzy napotykną dodat-

kowe wyzwanie, jakie rodzą relacje z dziećmi partnera z poprzedniego związku.

Rodzicielstwo

Niektórzy zostają rodzicami u progu dorosłości i związane z tym obowiązki wykonują w ciągu kolejnych etapów swego rozwoju. Powoduje to różne problemy. Większość nas zdobyła niewielką wiedzę na temat dobrego rodzicielstwa, odczuwamy więc brak kompetencji, próbując radzić sobie z emocjami i zachowaniami naszych dzieci. Trudności pojawiają się również wtedy, gdy dzieci dorastają i trzeba zmienić swój sposób postępowania z nimi. Nastolatki wymagają innego traktowania niż dzieci młodsze.

Problemy szczególnej natury napotykają rodzice dzieci upośledzonych umysłowo bądź tych, których zachowanie sprawia największe trudności.

Kiedy rodzice nie radzą sobie dobrze z wychowywaniem dzieci, wpływa to negatywnie na ich poczucie własnej wartości oraz kompetencji.

Jak sobie radzić z problemami późnego wieku średniego?

W tej części zajmiemy się problemami ludzi między 45 a 60 rokiem życia. Typowe kwestie, jakie wylaniają się w tym okresie, dotyczą przyszłości oraz procesu starzenia się.

Niepokój o przyszłość

Wiele osób w tym okresie dokonuje oceny swojego dotychczasowego życia i zadaje sobie pytania o przyszłość. Szczególnie ważne stają się wówczas poczucie bezpieczeństwa osobistego i finansowego. Czasem zmienia się stosunek do kariery i perspektyw zawodowych.

W miarę jak dzieci rosną i stają się coraz bardziej niezależne, rodzice, których życie skupiało się głównie wokół spraw związanych z ich wychowaniem, przeżywają poczucie straty. Sytuacja ta dotyczy

najczęściej matek. Dalsze życie wymaga od nich wprowadzenia zmian, co odczuwają często jako presję.

Proces starzenia

Nadszedł czas, w którym wielu ludzi zauważa u siebie oznaki starzenia się. Pojawiają się wówczas nie tylko zmarszczki, ale również problemy zdrowotne, spadek sprawności fizycznej, a czasem nawet konieczność rezygnacji z aktywności, która przynosiła im dotąd wiele zadowolenia.

Każdy człowiek po swojemu radzi sobie z tym, że się starzeje. Niektórzy zaprzeczają temu i próbują uniknąć tego, co nieuniknione, angażując się w sprawy typowe dla ludzi młodych. Inni pragną zatrzymać młodość poprzez kontakt z młodszymi partnerami, odchodząc ze stałych związków. Jeszcze inni akceptują z niechęcią to, co wydaje im się bolesnym procesem starzenia. Wielu przystosowuje się jednak do zmian zachodzących u siebie i u partnera, godząc się na nową sytuację.

Jeśli mamy pomagać ludziom na tym etapie życia, nie powinniśmy zapominać, że ich samopoczucie jest w dużej mierze podyktowane tym, co myślą i co czują na temat swojego starzenia się.

Jest to również czas, w którym zwykle trzeba podjąć decyzję o opiece nad starymi rodzicami. Czasem dotyka nas wówczas poczucie straty wywołane śmiercią starszych krewnych.

Mężczyźni z tej grupy wiekowej często martwią się utratą entuzjazmu oraz tym, że okażą się niepotrzebni. Okres menopauzy i zmian w wyglądzie u kobiet często rodzi pytania o to, jak postrzegają siebie i na czym opierają swoje poczucie własnej wartości. Dodatkowym problemem w tym okresie dla obu płci staje się seksualność.

Przykład

Problemy późniejszej fazy wieku średniego często się łączą i wpływają na życie wielu osób. Przykładem tego jest Simon.

Simon ma 53 lata. Ponieważ podjął pracę później niż jego rówieśnicy, nie ma ustabilizowanej pozycji zawodowej. Jest żonaty i ma dwójkę dzieci. Niedawno zorientował się, że jego zarobki nie wystarczą, by pokryć koszty związane ze studiami a jego najstarszy syn wkrótce ukończy szkołę średnią. Simon jest prze-

konany, że dałby sobie radę na wyższym stanowisku, na którym mógłby zarabiać więcej, ale nie może znaleźć odpowiedniej pracy. Podczas ostatniej wizyty u lekarza, dowiedział się, że ma nadciśnienie i powinien zrezygnować z palenia oraz z picia alkoholu. Nie potrafi porozmawiać z żoną o swoich obawach, ponieważ sądzi, że jest zbyt zaprzężona domem i pracą na pół etatu. Zauważyłeś, że Simon spędza ostatnio wiele czasu z młodszą koleżanką z pracy, a ich kontakty stały się tak zażyłe, że czasem zaprasza ją po pracy do baru na drinka.

Gdybyśmy mieli porozmawiać z Simonem i pomóc mu, musieliśmy zrozumieć, jak jego dotychczasowe doświadczenia oraz obecny etap życia wpływają na sposób jego myślenia i zachowania. Zrozumienie oraz szacunek dla jego sposobu widzenia świata pozwoliłyby nam skorzystać z umiejętności opisywanych w tej książce, aby pomóc mu otwarcie opowiedzieć o swoich problemach. Dzięki temu poczulby się lepiej i mógłby podjąć najlepsze dla siebie decyzje.

Jak sobie radzić z problemami osób w starszym wieku?

Zapewne zgodzisz się, że problem starości nabiera coraz większego znaczenia w naszym społeczeństwie. Odkąd medycyna poczyniła postępy, a my lepiej się odżywiamy i prowadzimy zdrowszy tryb życia, przeciętna długość naszego życia się zwiększyła.

Zauważyliśmy, że wielu ludzi starszych, którzy cieszą się życiem, prezentuje odmienne przekonania i postawy niż ci, którzy są z życia niezadowoleni. Nasuwa się nam wówczas pytanie: „Co było pierwsze, jajko czy kura?”. Można, rzecz jasna, twierdzić, że ludzie starsi wiodą wygodne i satysfakcjonujące życie, jest więc naturalne, że mają do niego pozytywny stosunek. Jest to prawda w wypadku niektórych, choć częściej sytuacja wygląda odwrotnie: to ci ludzie starsi, którzy mają pozytywne przekonania i postawy wobec siebie i starości, częściej cieszą się z życia. Najistotniejsze jest więc podejście do procesu starzenia się oraz nasze indywidualne oczekiwania z nim związane.

Pozytywne przekonania i postawy sprzyjają pozytywnemu rozwojowi zdarzeń.

Jeśli uda się nam pomóc starszej osobie zorientować się w jej przekonaniach oraz postawie wobec własnej starości, być może odkryje ona, że nie muszą jej ograniczać nieadekwatne poglądy. Oto typowy przykład nieadekwatnego przekonania, jakie żywią ludzie starsi.

Nieadekwatne przekonanie: ludzie w starszym wieku powinni zrezygnować z wszelkich dążeń!

Przekonanie to może mieć katastrofalne skutki. To prawda, że ludzie starsi powinni realistycznie oceniać swoje możliwości, ale nie znaczy to, że mają porzucić wszelką aktywność.

To oczywiście, że kiedy ludzie się starzeją, ich sprawność fizyczna słabnie i coraz trudniej im osiągnąć to, co nie stanowiło dla nich problemu w młodszym wieku. Poza tym osoby starsze często mają kłopoty z pamięcią – zapominają zarówno to, co zdarzyło się niedawno, jak i odległe wydarzenia – trudno im też wykonywać więcej niż jedno lub dwa zadania w tym samym czasie. Spowalnia się również czas ich reagowania oraz szybkość, z jaką przyswajają nowe informacje.

Ogólnie u osób starszych widać wyraźny spadek możliwości realizowania różnych zadań, jednak proces ten przebiega inaczej w wypadku poszczególnych osób. Pomagając ludziom starszym, musimy więc brać pod uwagę dwie kwestie. Po pierwsze, powinniśmy pamiętać o tym, że starość niesie ze sobą smutek i rozczarowanie tym, że nie radzimy sobie z wieloma czynnościami tak dobrze i szybko jak dawniej. Jeśli chcemy komuś pomóc zaakceptować ten stan rzeczy, pozwólmy mu opowiedzieć o tym, co utracił i wyrażmy szacunek dla tego, co dana osoba mówi. Po drugie, powinniśmy jej pomóc odzyskać dobre mniemanie o sobie i o własnych możliwościach. Gratulujmy jej więc, kiedy zamiast się poddawać, uczy się nowych sposobów radzenia sobie z kolejnym etapem życia.

Powinniśmy wyrazić szacunek wobec straty, jaką ponoszą ludzie starsi, i pogratulować im odkrycia nowych sposobów funkcjonowania.

Ludzie starsi mogą wiele skorzystać, jeśli zdecydują się przyjąć własnym poglądom oraz założeniom na temat starości i skonfrontować je z rzeczywistością. Jak wskazywaliśmy, proces ten ma charakter indywidualny i przebiega bardzo różnie. Każdy z nas przystosowuje się do zachodzących zmian w charakterystyczny dla siebie sposób. Przyjrzyjmy się historii naszej starszej ciotki, Mandy:

Mandy ma 82 lata i jest bardzo niezależną osobą. Przez ostatnich 45 lat mieszkała samotnie. Zawsze była bardzo aktywna. Pracowała jako pielęgniarka i kiedy w wieku 65 lat przeszła na emeryturę, podjęła ochotniczą działalność w kościele, do którego należała. Jeszcze w zeszłym roku szczyciła się tym, że podwoziła wielu starszych ludzi (wszystkich młodszych od siebie) do kościoła lub na spotkania społeczności religijnej. Rok temu stwierdziła jednak, że znacznie wydłużył się jej czas reakcji i nie powinna prowadzić samochodu. Postanowiła więc zrezygnować z jazdy i sprzedała auto.

Postąpiła rozsądnie. Nie zrezygnowała ze swoich dążeń; nadal pomagała ludziom, ale w inny sposób. Wciąż jeździła na spotkania religijne, korzystając z uprzejmości innych posiadaczy samochodów. Zaczęła też jeździć autobusami w odwiedziny do przyjaciół i znajomych.

Zastanówmy się przez chwilę nad tym, jaki wpływ wywarły zmiany na Mandy. Co zrobiłbyś, gdybyś miał jej wysłuchać i okazać jej pomoc?

W czasie rozmowy z Mandy zauważyliśmy, że przeżywa smutek po stracie. Po pierwsze, co bardzo istotne, sprzedała swój stary samochód, którym jeździła wiele lat. I choć stan auta pogorszył się znacznie, tak że odpowiadał jego wyglądowi i w coraz mniejszym stopniu nadawał się do tego, by nim jeździć, to przez lata było ono jej przyjacielem. Po drugie, Mandy musiała zrezygnować ze swojego wizerunku osoby, która pomaga innym, zapewniając im transport. Pomogliśmy jej rozpoznać poniesione straty, uznać, że są prawdziwe oraz opowiedzieć o nich.

Pomogliśmy jej również odkryć w sobie pozytywną postawę. Dzięki temu poczuła się dumna z tego, że na powrót nauczyła się jeździć autobusem. Uświadomiła sobie także, że nie przestała pomagać innym – robiła to teraz w inny sposób.

Musimy brać pod uwagę fakt, że Mandy poniesie w przyszłości dalsze straty. Cokolwiek się zdarzy, mamy nadzieję, że nie zrezygnuje wówczas ze swoich dążeń, a będzie umiała przystosować się do zmian i nauczyć się nowych sposobów radzenia sobie ze starością.

Demencja

Osobowość u większości ludzi pozostaje w gruncie rzeczy niezmienna przez całe życie. Jednak w miarę wydłużania się średniego czasu życia coraz więcej starszych osób zapada na otępienie.

Jeśli ktoś starszy zaczyna wykazywać znaczące zmiany osobowości, nie wolno tego lekceważyć, ponieważ może to być właśnie oznaką tej choroby. Jeśli podejrzewamy otępienie, najlepiej skierować chorego po poradę do specjalisty.

Depresja i brak motywacji

Depresja i brak motywacji często idą ze sobą w parze. Ludzie pogrążeni w depresji mają niewielką motywację. W konsekwencji porzucają wszelką aktywność, a ich bezczynność pogłębia depresję. Ponieważ wielu starszych ludzi przeżywa straty różnego rodzaju, stają się przez to mniej odporni na depresję i zanik motywacji. Typową sytuacją jest przejście na emeryturę po okresie satysfakcjonującej pracy, co wymaga przystosowania się do nowego trybu życia. Ludzie często odkrywają wówczas, że powinni zaopiekować się starzejącym się i cierpiącym na różne dolegliwości partnerem. Wiele starszych osób przeżywa stratę partnera życiowego. Bywa, że stan ich zdrowia pogarsza się do takiego stopnia, że muszą opuścić swój dom i zamieszkać tam, gdzie będą mieli odpowiednią opiekę. Połączenie okresu żałoby i żalu po innych utraconych wartościach wpływa na zdolność do przystosowania się u ludzi w starszym wieku.

Obraz siebie

W niektórych kulturach ceni się życie rodzinne, a ludzie starsi znajdują tam opiekę i poczucie bezpieczeństwa. Tam, gdzie ceni się mądrość, jaką daje starość, ludzie w starszym wieku mogą zachować pozytywny obraz siebie. Zdarza się jednak, że na skutek strat majątkowych oraz zaniku więzi rodzinnych popadają oni w nędzę. Jeśli mamy im pomóc, musimy zrozumieć, jak wielką ponieśli stratę. Powinniśmy nakłonić ich do opowiedzenia o tym i okazać szacunek wobec tego, co się wydarzyło. Dzięki temu może poczują się lepiej i podejmą poszukiwania nowych sposobów radzenia sobie z tym trudnym etapem życia.

Wspomnienia

Starsi ludzie chętnie oddają się wspomnieniom i cieszy ich opowiadanie o tym, co zdarzyło się w przeszłości. Służy im to, ponieważ podtrzymuje poczucie ciągłości zdarzeń. Patrząc na świat z tej perspektywy, widzą siebie jako ludzi doświadczonych, którzy wywarli wpływ na bieg wydarzeń. Jeśli chcemy im pomóc w uzyskaniu lepszego samopoczucia, wystarczy, że będziemy aktywnie słuchać, dając im możliwość podzielenia się z nami tym, co przeżyli.

Wspomnienia pomagają starszym ludziom podtrzymać w umyśle ciągłość zdarzeń.

Wiele osób w starszym wieku pod koniec życia przeżywa śmierć krewnych i przyjaciół. Dobry słuchacz może im zapewnić towarzystwo, którego potrzebują. Pomożemy im, okazując szczerze zainteresowanie tym, co mają nam do powiedzenia.

Bliskość śmierci









Zdarza się, że ludzie docierają do schyłku życia samotnie, bez przyjaciół i rodziny. Stojąc w obliczu śmierci, potrzebują kogoś, ktotrzymałby ich za rękę. Możesz być wówczas jedyną osobą, która może im to ofiarować. Człowiek, któremu udzielasz pomocy, może chcieć opowiedzieć ci, co czuje w związku z nadchodzącą śmiercią. W takiej

sytuacji nie ma zbyt wiele do powiedzenia, wystarczy, że będziesz słuchać. Jeśli potrafisz to zrobić, twoja obecność oraz możliwość rozmowy wystarczą. Pamiętaj jednak o sobie i jeśli uznasz, że nie jesteś w stanie kogoś wysłuchać, skieruj go do odpowiednio przeszkolonego doradcy.

Zrozumienie natury codziennych problemów

Skoro już przeczytałeś ten rozdział, mamy nadzieję, że dostrzegasz wartość zrozumienia natury naszych codziennych problemów. Zauważyłeś, być może to, co stale podkreślamy – że najlepszym sposobem pomagania innym, niezależnie od rodzaju problemu, jest stosowanie umiejętności opisywanych w niniejszej książce. Równie istotne jest jednak to, byśmy zdawali sobie sprawę ze swoich ograniczeń i potrafili kierować ludzi do wykwalifikowanych specjalistów, jeśli to może im pomóc.

Podsumowanie

-  Powinniśmy dostrzegać i rozumieć to, co widzi rozmówca.
-  Chcąc zrozumieć perspektywę rozmówcy, powinniśmy uwzględnić etap życia, na jakim się znajduje.
-  Ważną rzeczą jest rozumienie wpływu kultury na nasze życie.
-  Jeśli chcemy być autentyczni, musimy pozostać wierni swoim przekonaniom oraz wartościom.
-  Rodzina ma wpływ na to, jak dziecko widzi świat.
-  Nastolatki przechodzą długotrwały proces prowadzący do niezależności i autonomii osobistej.
-  Młodzi ludzie często walczą o zbudowanie swojego poczucia tożsamości.
-  U progu dorosłości zwykle pojawia się potrzeba nawiązania relacji partnerskiej lub podjęcia roli rodzica.

- ☞ W okresie późnej dojrzałości ludzie często koncentrują się na zabezpieczeniu sobie przyszłości oraz na procesie starzenia się.
- ☞ Postawy i przekonania mają duży wpływ na to, jak osoby w starszym wieku radzą sobie z życiem.
- ☞ Umiejętności udzielania pomocy psychologicznej mogą sprawić, że rozmówca, niezależnie od tego, na jakim etapie życia się znajduje, poczuje się wysłuchany i zrozumiany, a jego samopoczucie się poprawi.

Ćwiczenia

1. Wyobraź sobie, że pracujesz w domu opieki i rozmawiasz tam z pewną starszą panią o imieniu Elizabeth. Wycierasz z kurzu jej stolik nocny, a ona zaczyna się skarżyć na fizyczny dyskomfort spowodowany tym, że zbyt długo siedziała w fotelu. Elizabeth twierdzi, że była sanitariuszką w czasie wojny i że od tego czasu opieka pielęgniarstwa bardzo się zmieniła. Masz wrażenie, że trudno jej podjąć jakąś decyzję. Może wrócić do domu, w którym mieszka z zaprzyjaźnioną pielęgniarką, Ann, albo wprowadzić się do córki zamieszkałej w miejscu oddalonym o kilka godzin jazdy. Zauważyłeś, że mimo kilkutygodniowej rehabilitacji w ośrodku Elizabeth nadal potrzebuje pomocy przy kąpieli i codziennej toalecie.
A teraz wyobraź sobie siebie na miejscu Elizabeth. Jakiej reakcji oczekujesz ze strony otoczenia? O jakich sprawach związanych z twoim okresem życia powinno wiedzieć, żebyś poczuł się wysłuchany i zrozumiany?
2. Zastanów się przez chwilę, jaki wpływ miały na ciebie w dzieciństwie przekonania, postawy i wartości twoich rodziców i innych krewnych. Podaj dwa lub trzy przykłady.
3. Załóżmy, że jesteś nauczycielem w klasie złożonej z dziewcząt i chłopców w wieku między 9 a 10 rokiem życia. Zauważyłeś, że jeden z chłopców jest niegrzeczny wobec rówieśników. Zaczepia ich na boisku i naprzykrza im się w klasie, chowając

ołówki i podręczniki. Zauważyłeś również, że na boisku trzyma się z dala od innych.

- a. Opisz w punktach, jakie umiejętności zastosowałbyś w rozmowie z nim, korzystając z ryciny 3.1 (patrz: rozdz. 3), 5.1 (patrz: rozdz. 5) i 6.1 (patrz: rozdz. 6).
 - b. Wypisz umiejętności nawiązywania porozumienia, które mógłbyś zastosować
 - c. Opisuując swoją reakcję, napisz komentarz do którejś z kwestii opisywanych w rozdziałach 2 i 8.
4. Zastanów się, jak postąpiłbyś w sytuacjach opisanych poniżej. Wyjaśnij, jak twoje rozumienie okresu dorastania może ci pomóc w nawiązaniu rozmowy i we wspólnym poszukiwaniu rozwiązań.

Scenariusz A

Amy ma 14 lat i czasem opiekuje się twoim małym dzieckiem. Zauważyłeś, że jest w złym nastroju. Powiedziała ci, że jej rodzice nie mogą zrozumieć, jak ważny jest dla niej wyjazd na weekendowy biwak z przyjaciółmi. Dowiadujesz się, że część osób z tej grupy ma 18 lat i że wybierają się na biwak samochodem. Słyszysz również, że rodzice nie znają żadnego z tych młodych ludzi osobiście, a wyłącznie z opowieści córki. Amy sugeruje, że jeśli rodzice nie zezwolą jej na wyjazd, pojedzie bez ich wiedzy.

Scenariusz B

Daniel ma 16 lat. Pracujesz w szkole, w której on się uczy i jesteś zaprzyjaźniony z jego rodziną. Niedawno, po dwóch latach chodzenia, zerwała z nim dziewczyna. Teraz spotyka się z kimś innym z tej samej szkoły. Zauważyłeś, że Daniel jest przygnębiony, spędza wiele czasu samotnie, przestał dbać o wygląd i zrezygnował z zajęć sportowych.

5. Podczas zakupów spotykasz Collina (25 lat), który jest przyjacielem twojego syna. Dorastali razem i chodzili do tej samej szkoły. Zaczynasz pogawędkę. Collin mówi, że nie może znaleźć pracy i że wielokrotnie już odrzucono jego podanie. Jest przekonany, że dałby sobie radę w bezpośredniej pracy z ludźmi, ponieważ jest towarzyski i łatwo nawiązuje kontakty. Zauważasz, że jest rozczarowany i zły, wyraźnie martwi się o swoją przyszłość. Dowiadujesz się, że zaczął się spotykać

z grupą młodych bezrobotnych, którzy żyją z zasiłku. Znasz tych ludzi i wiesz, że przyjęli bierny styl życia, a wielu z nich nadużywa alkoholu i narkotyków.

Kierując się wskazówkami podanymi na rycinach 3.1, 5.1 i 6.1, naszkicuj przebieg rozmowy, która pomogłaby Collinowi poczuć się lepiej oraz zachęciłaby go do zbadania swoich możliwości.

6. Sandra ma 52 lata, a od 30 lat jest mężatką. Mówi, że od 15 lat nie kocha swego męża. Nie jest z nim szczęśliwa i chce odejść. Przez całe życie była od niego zależna i nie wie, czy starczy jej odwagi, żeby go zostawić. Lęka się o przyszłość, ale wierzy, że będzie szczęśliwa, kiedy odzyska kontrolę nad swoim życiem i wejdzie w nowy związek.

W jaki sposób przeprowadzisz rozmowę z Sandrą, żeby była ona dla niej pomocna? Czy jej sytuacja budzi w tobie emocje? Jeśli tak, to z jakiego powodu?

7. Jennifer, 50 lat, opowiada ci o swojej 80-letniej matce, która od trzech lat mieszka samotnie, po tym, jak zmarł jej mąż. Jennifer twierdzi, że matka zachowuje się jak dziecko. Odwiedziły ją wczoraj razem z córką Jennifer, Lisą. Podczas wspólnego posiłku matka poprosiła, żeby pokroiły jej mięso na talerzu. Jennifer mówi, że pamięta matkę sprzed lat jako silną, niezależną i ambitną kobietę. Jennifer studiuje na uniwersytecie. Uprawia sport, mimo że niedawno skarżyła się na bóle w stawie kolanowym.

Co powinieneś wiedzieć na temat problemów schyłku okresu dojrzałości, żeby nawiązać lepsze porozumienie z Jennifer i zobaczyć pełny obraz jej sytuacji?

8. Wypisz swoje poglądy i oczekiwania dotyczące procesu starzenia się. W jaki sposób twoje myśli i uczucia na temat rodziców lub innych starszych osób wpływają na to, jak odnosisz się do ludzi w starszym wieku?
9. Starzy ludzie lubią gderać. Jak rozumiesz takie stwierdzenie? Opisz, w jaki sposób mógłbyś zrozumieć niepokoje i troski ludzi starszych, wyrażane poprzez ich gderanie?

Jak dbać o ciągłość relacji?

Pisząc tę książkę, wielokrotnie podkreślaliśmy, że powinniśmy szanować ludzi, którym pomagamy. Znaczą to, że musimy być szczególnie wrażliwi na ich potrzebę zachowania prywatności. Zachęcając ich do rozmowy, starajmy się nie być natrętni. Jeśli ktoś zdecyduje się opowiedzieć nam o swoich problemach, mamy obowiązek chronić i cenić usłyszane informacje. Kiedy jedna osoba zwierza się drugiej ze swych osobistych problemów, ich relacja zmienia się.

Dzielenie się osobistymi informacjami czyni nas bezbronnymi. Pamiętajmy o tym, kiedy ktoś nam się zwierza, i zadbajmy o to, by mógł poczuć się z tym bezpiecznie. Istnieje wiele sposobów, by to osiągnąć, na przykład:

- kończenie rozmowy z troską o rozmówcę;
- zadbanie o ciągłość waszej relacji w przyszłości;
- skierowanie rozmówcy po profesjonalną pomoc.

Kończenie rozmowy z troską o rozmówcę

Zauważyliśmy, że wielu ludzi czuje się nieswojo i niepewnie, kiedy mają zakończyć rozmowę, ponieważ nie wiedzą, jak to zrobić. Zakończenie rozmowy zależy do pewnego stopnia od miejsca, w którym się ona toczy. Jeśli rozmawiasz w pracy, twój czas jest ograniczony. Ważną rzeczą jest więc poinformowanie rozmówcy o twoich ograniczeniach w tym względzie i zapytanie go o to samo. Może się zdarzyć, że

będzie trzeba przerwać rozmowę, gdy tymczasem druga strona chce ją kontynuować. W takim wypadku warto umówić się z rozmówcą na bardziej sprzyjający moment.

Jeśli chcesz zakończyć rozmowę, podczas której ktoś poprosił cię o pomoc, często warto skorzystać ze sposobu podpatrzonego w życiu.

Kiedy więc zbliżasz się do końca, spróbuj:

- zasygnalizować chęć zakończenia rozmowy,
- podsumować przebieg rozmowy,
- dać rozmówcy do zrozumienia, że nie powinien kierować się tym, czego, jego zdaniem, oczekujemy,
- wyrazić uznanie i podziękowanie dla rozmówcy,
- zapewnić, że chcesz podjąć ten temat w najbliższej przyszłości,
- wypowiedzieć zdanie kończące,
- zmienić temat na mniej osobisty.

Sygnalizowanie chęci zakończenia rozmowy

Rozmowy często kończą się naturalnie i spontanicznie. Zdarza się jednak, że twój rozmówca pragnie kontynuować dyskusję, podczas gdy ty chciałbyś ją zakończyć. Być może masz coś pilnego do zrobienia albo spieszysz się na umówione spotkanie. Możesz również uznać, że powinieneś zakończyć rozmowę właśnie w tym momencie (patrz: rycina 6.1).

Jeśli więc rozmowa nie zakończyła się w sposób naturalny, warto zasygnalizować, że zmierzasz do jej końca. Powiadamiając rozmówcę o rychłym zakończeniu rozmowy, dajesz mu możliwość powiedzenia tego, co najważniejsze. Nie przerywasz jego wypowiedzi bez uprzedzenia, nie poczuje się więc urażony. W przeciwnym razie mógłby sądzić, że wcale nie chciałeś go słuchać i próbowałeś go zbyć.

Delikatność w kończeniu rozmowy jest wyrazem twojej troski o rozmówcę.

Sposób zakończenia rozmowy zależy od miejsca, w którym się ona toczy i od sytuacji. Zwykle działa, jeśli powiesz: „Za chwilę będziemy musieli skończyć. Czy chciałbyś mi powiedzieć jeszcze coś ważnego?”.

Niestety, nie zawsze można przedłużyć rozmowę o kilka minut. Może się zdarzyć, że twój rozmówca wybierze nieodpowiedni moment, na przykład łapiąc cię w drodze na ważne spotkanie. W takim wypadku najlepiej powiedzieć wprost o tym, co się dzieje. Możesz to zrobić następująco: „Chciałbym zostać i porozmawiać z tobą przez chwilę, ale niestety muszę się przygotować na spotkanie, które zaczyna się za pięć minut. Nie mogę zostać dłużej”. Możesz również dodać, że chętnie porozmawiasz innym razem.

Podsumowanie

Skoro już zasygnalizowałeś rychłe zakończenie rozmowy, najlepiej dać drugiej stronie możliwość powiedzenia tego, co jest dla niej najważniejsze. Możesz zapytać: „Czy chcesz mi teraz o czymś powiedzieć?”. Jeśli on spróbuje poruszyć nowy temat, powiedz: „To, o czym mówisz, wydaje mi się istotne”, i zaproś go do rozmowy innym razem.

Następnym krokiem jest podsumowanie najważniejszych punktów rozmowy. Jeśli druga strona zdecydowała się na konkretne rozwiązanie problemu, możesz je opisać.

Wyobraź sobie, że pracujesz jako inspektor BHP i rozmawiasz z komendantem straży pożarnej odpowiedzialnym za pewien obszar geograficzny. Podsumowanie waszej rozmowy mogłoby wyglądać następująco:

„Omówiliśmy szereg problemów, które, pańskim zdaniem, przeszkadzają w skutecznej pracy straży pożarnej. Mówiliśmy o niedostatecznym funkcjonowaniu alarmowych linii telefonicznych, złej topografii stacji straży pożarnej, braku dofinansowania oraz o wadach wyposażenia. Zrozumiałem, że te problemy są źródłem stresu i niepokoju dla wszystkich osób odpowiedzialnych za zapobieganie występowaniu pożarów, również dla pana. Odniosłem wrażenie, że postanowił pan napisać o tym raport do Dyrektora Służb Ratowniczych.”

Po takim podsumowaniu zadбай o to, żeby rozmówca nie musiał starać się sprostać twoim oczekiwaniom i wyrazić uznanie dla jego postępowania.

Wyjaśnienie, że rozmówca nie musi się starać sprostać twoim oczekiwaniom

Bardzo ważną rzeczą jest powiadomienie rozmówcy o tym, że nie oczekujesz od niego postępowania zgodnego z decyzją, którą podjął w trakcie waszej rozmowy. Mówimy o tym dlatego, że jedynym sposobem na przekonanie się o trafności decyzji jest podjęcie próby jej realizacji. Czy zauważyłeś, że zdarza ci się coś postanowić, a kiedy zaczynasz wprowadzać to w życie, czujesz się z tym źle? Zwykle zmieniasz wówczas zdanie i robisz co innego.

W przykładzie z komendantem straży pożarnej, mógłbyś powiedzieć po podsumowaniu jego wypowiedzi:

„Mimo że postanowił pan napisać raport do Dyrektora Służb Ratowniczych, wspominał pan, że przyniesie to również negatywne skutki. Sądzę, że powinien pan postąpić w zgodzie ze sobą, niezależnie od ewentualnych konsekwencji.”

Mówiąc to, zakładasz możliwość, że komendant zmieni swoją decyzję.

Wyrażanie uznania i podziękowań dla rozmówcy

Kiedy ktoś decyduje się nam zwierzyć ze swoich osobistych spraw, ryzykuje i jednocześnie okazuje nam duże zaufanie. Może się zdarzyć, że później poczuje się zakłopotany i zacznie się zastanawiać, czy taka otwartość zasługuje na szacunek. Powinniśmy więc wyrażać uznanie i szacunek wobec osób, którym pomagamy, aby przekonać je, że postąpiły słusznie i właściwie, decydując się na rozmowę z nami.

Jeśli wyrażamy uznanie wobec rozmówcy, musimy to robić szczerze, w przeciwnym razie bowiem stwierdzi, że traktujemy go z wyższością.

W zależności od sytuacji i natury relacji z osobą, której pomagamy, możemy się posłużyć zdaniami z poniższych przykładów, które poprawiają jej samopoczucie i upewniają ją, że postąpiła właściwie, rozmawiając z nami.

„Dziękuję, że podjęłaś ze mną rozmowę na temat tego problemu. Jestem zaszczycona, że miałaś do mnie tyle zaufania.”

„Doceniam to, co zrobiłaś, rozmawiając ze mną w ten sposób. Później, kiedy sam miałem problemy, postanowiłem zrobić to samo co ty i również zwróciłem się o pomoc.”

„Dziękuję, że podzielił się pan ze mną tymi informacjami. Moim zdaniem postąpił pan bardzo rozsądnie.”

„Ujawnienie tego problemu wymagało odwagi. Dziękuję za okazane mi zaufanie.”

Zachęcanie do rozmowy w przyszłości

Pod koniec rozmowy możesz uznać, że chcesz zaprosić osobę, która ci się zwierzyła do dalszej dyskusji. Zanim jej to zaproponujesz, musisz się zastanowić, czy to właściwa decyzja. Oto czynniki, które mają na to wpływ:

- charakter twojej towarzyskiej lub zawodowej relacji z rozmówcą,
- potrzeba wyznaczenia granic,
- kwestia zależności,
- potrzeba skierowania rozmówcy do specjalisty.

Może się zdarzyć, że rozmowa na temat osobistych problemów drugiej strony wpłynie ujemnie na twoje stosunki towarzyskie lub zawodowe. Jeśli na przykład zajmujesz wyższą pozycję zawodową, przełożeni mogą cię zobowiązać do oceny pracy podwładnych. Jeżeli jeden z pracowników zwierza ci się ze swoich poglądów i postępowania, które mogą negatywnie wpłynąć na jakość jego pracy, znajdziesz się w trudnym położeniu. Podobnie rzeczy się mają na gruncie towarzyskim. Możesz uznać, że wasze stosunki w kręgu towarzyskim się pogorszą, jeśli ktoś ujawni przed tobą sprawy natury prywatnej, dotyczące relacji, zachowań oraz postaw bliskich ci osób. W takich wypadkach najrozsądniej byłoby powiedzieć rozmówcy, że postawił cię w trudnej sytuacji. Kiedy wyrazisz swoje uczucia w związku z tą sprawą, możesz zasugerować, by twój rozmówca zwrócił się do kogoś innego, kto nie utrzymuje kontaktów towarzyskich z ludźmi, których dotyczy jego opowieść, na przykład do wykwalifikowanego doradcy.

Pamiętaj o tym, że czasem trzeba skierować rozmówcę do wykwalifikowanego doradcy.

Jeśli uznałeś, że lepiej przenieść rozmowę na później, możesz to zaproponować drugiej stronie, mówiąc: „Zastanawiam się, czy zechciałbyś jeszcze o tym później porozmawiać, czy wolisz poprzestać na tym, na czym skończyliśmy?”. Zauważ, że pozostawiasz mu w ten sposób możliwość wyboru. Dzięki temu będzie mu łatwiej przyjąć twoją propozycję i powrócić do tematu przy innej okazji lub zrezygnować z dalszej rozmowy.

Propozycja przeniesienia rozmowy na później może szczególnie odpowiadać osobom, którym trudno od razu zwierzać się ze swoich problemów. Pomaga ona również w sytuacjach, w których rozmowa w danym momencie jest niemożliwa z powodu braku czasu.

Zdania kończące

Jeśli skorzystałeś z opisanych dotąd metod postępowania ukierunkowanego na zakończenie rozmowy, zwykle kończy się ona w naturalny sposób. Jeśli tak się nie dzieje, możesz wypowiedzieć zdanie kończące, żeby dobitnie wyrazić swój zamiar, na przykład:

„Sądzę, że powinniśmy na tym skończyć.”

„Dobrze byłoby na tym zakończyć, żeby mogła pani przemyśleć to, o czym rozmawialiśmy, i podjąć decyzję w stosownym czasie.”

„Zostawmy to na razie.”

Po wypowiedzeniu takiego zdania należy uważać, żeby nie zachęcać drugiej strony do kontynuowania rozmowy. Jeśli bowiem zadasz kolejne pytanie albo odzwierciedlisz treść wypowiedzi rozmówcy, zapewne będzie on mówił dalej. Możesz więc zapytać: „Czy możemy na tym skończyć?”. Pytanie warto jednak zadać wcześniej, ponieważ może ono osłabić wydźwięk zdania kończącego i sprawić, że rozmówca odpowie: „Chciałbym tylko dodać, że...”. Podobnie może zadziałać odzwierciedlenie. Jeśli na przykład zauważysz: „Wygląda pan na zadowolonego”, rozmówca może zacząć ci wyjaśniać powody swego zadowolenia i rozmowa się przeciągnie.

Rozumiesz już, dlaczego nie warto zadawać pytań ani stosować odzwierciedlenia na końcu rozmowy?

Zmiana tematu

Często się zdarza, że dobrzy znajomi opowiadają sobie nawzajem o swoich problemach. W takich sytuacjach bardzo przydają się umiejętności opisywane w tej książce. Dzięki nim przyjaciel poczuje się wysłuchany i zrozumiany, a czasem łatwiej mu będzie znaleźć rozwiązanie. Rozmowy tego typu dotyczą często kłopotliwych spraw i dochodzi w nich do ujawnienia informacji natury prywatnej. Głębsze tematy wypływają najczęściej spontanicznie podczas zwykłej pogawędki. Osoba, która ma problem, opowiada o nim przez chwilę, a potem może zmienić temat na lżejszy.

Zmiana tematu umacnia relacje międzyludzkie.

Jeśli pomagasz przyjacielowi, który ma problem, sam możesz uznać, że czas zmienić temat i porozmawiać o mniej poważnych sprawach. Możesz mu to wprost zaproponować, pytając: „Czy chcesz mi jeszcze coś powiedzieć na temat tego problemu, czy wolisz na tym zakończyć?”. Jeśli druga strona będzie gotowa zmienić temat, możesz przejść do mniej absorbujących spraw. Wasza relacja powróci wówczas do równowagi i nadal będziecie mogli się dzielić swoimi poglądami, doświadczeniami oraz informacjami, a wasze stosunki pozostaną przyjazne i miłe.

Jak zadbać o wzajemne stosunki w przyszłości?

Kiedy ktoś zwierzy ci się ze swoich intymnych problemów, może się później obawiać, że będzie to miało negatywny wpływ na wasze wzajemne stosunki. Dlatego ważne jest, abyś zadbał o ciągłość relacji i upewnił w ten sposób rozmówcę, że nie zrobił nic niestosownego.

Wasze następne spotkanie

Kiedy następnym razem spotkasz osobę, która zwierzyła się ci ze swoich osobistych problemów, może się ona obawiać twojej reakcji. Jednym z powodów, dla których może się czuć nieswojo, jest to, że nie chce więcej podejmować bolesnego tematu, a sądzi, że tego właśnie od niej oczekujesz.

Warto więc przy następnym spotkaniu zaprezentować pozytywną, otwartą i rozluźnioną postawę, zwracając się do rozmówcy z życzliwością. Zamiast pytać o to, jak potoczyły się omawiane przez ciebie sprawy, zadawaj pytania bardziej ogólne, w rodzaju: „Jak się masz?” albo „Jak leci?”. Druga osoba będzie mogła wówczas odpowiedzieć: „W porządku” i na tym poprzestać lub opowiedzieć w skrócie, co się u niej zdarzyło, nie wspominając o tamtym problemie. Zaletą takich ogólnych pytań jest to, że można w odpowiedzi przekazać również to, co miało związek z omawianą przez ciebie sprawą. Ułatwiasz rozmówcy zadanie, bowiem może on powrócić do waszej relacji sprzed ostatniej rozmowy albo podjąć trudny dla siebie temat.

Czy druga strona stanie się od ciebie zależna?

Jeśli ktoś się przekona, że jesteś dobrym słuchaczem, będzie chciał z tobą rozmawiać w przyszłości. Zwykle nie stanowi to żadnego problemu, chyba że zaczniesz się do ciebie zwracać nazbyt często. Istotne jest więc to, abyś dbał o równowagę relacji i nie angażował się zawsze w rolę osoby udzielającej pomocy.

Powinieneś również uważać na to, czy ktoś nie staje się od ciebie zależny. Jesteśmy przekonani, że zadaniem każdego człowieka jest osiągnięcie samodzielności i unikanie postawy nadmiernie zależnej od innych. Rola osoby udzielającej pomocy jest wyczerpująca, jeśli druga strona stawia się wciąż w roli osoby potrzebującej pomocy (patrz: rozdział 10).

Jeśli więc zauważysz, że ktoś staje się od ciebie zależny, musisz rozważyć sytuację i wyznaczyć stosowne granice. Może to być dla ciebie trudne, ponieważ będziesz musiał poinformować drugą stronę o tym, ile możesz na siebie wziąć. Jeśli ktoś regularnie zwraca się do ciebie o pomoc i angażuje cię w długie rozmowy, musisz powiedzieć mu, jak to odbierasz. Zrób to na przykład tak: „Zauważyłem, że bardzo często opowiadasz mi o swoich problemach. Czuję się za-

szczycony tym, że powierzasz mi się ze swoich osobistych spraw. Martwi mnie jednak to, że nie jestem w stanie udzielić ci pomocy, jakiej potrzebujesz. Może pomyślałbyś o wizycie u... (nazwisko doradcy).”


Zdajemy sobie sprawę z tego, że często trudno jest rozmawiać z osobą zależną od nas. Jednak już sama zależność wskazuje na potrzebę sięgnięcia po poradę specjalisty. Kiedy więc będziesz wyznaczał granice swoich możliwości w kontakcie z daną osobą, pamiętaj, że nie tylko chronisz w ten sposób siebie, ale także pomagasz jej znaleźć najlepsze rozwiązanie w tej sytuacji.

Kiedy kierować rozmówcę do specjalisty?

Kiedy ktoś rozmawia z tobą o swoich osobistych problemach możesz stwierdzić, że potrzebuje on pomocy wykwalifikowanego doradcy lub specjalisty w innej dziedzinie. Może się na przykład okazać, że mimo waszych wielokrotnych rozmów na ten sam temat, jego sytuacja się nie zmieniła. Czasem będzie ci trudno słuchać o czyichś problemach, ponieważ będą cię one dotyczyły osobiście. Innym razem poczujesz się zaniepokojony tym, że procesy myślowe lub zachowania danej osoby wydadzą ci się chaotyczne, dziwaczne lub paranoiczne. W każdym z tych wypadków potrzebna jest pomoc wykwalifikowanych specjalistów i należy ją koniecznie zasugerować.

Warto, byś znał nazwiska i możliwości kontaktu z ośrodkami pomocy w twojej okolicy lub w miejscu w pracy. Takie informacje pozwolą ci skierować osoby potrzebujące pomocy do odpowiedniego źródła.

Podsumowanie

 Kończenie rozmowy wymaga od nas wrażliwości. Powinniśmy więc:

- zasygnalizować zbliżanie się do końca,
- podsumowywać,
- wyrazić uznanie i podziękowanie dla rozmówcy,
- zaproponować kontynuację rozmowy w przyszłości,
- wypowiedzieć zdania kończące,

- zmienić temat na bardziej ogólny w rozmowach towarzyskich.

☞ Druga osoba nie musi się starać sprostać naszym oczekiwaniom.

☞ Powinniśmy zadbać o nasze wzajemne stosunki w przyszłości, to znaczy:

- poradzić sobie z zależnością drugiej osoby,
- skierować ją po pomoc do specjalisty.

Ćwiczenia

1. Szef właśnie zwierzył ci się z tego, że policja złapała go na prowadzeniu samochodu pod wpływem alkoholu i grozi mu sprawa w sądzie. Powiedział, że jeśli kierownictwo się o tym dowie, zwolni go, żeby zachować dobre imię firmy. Szef rozważa możliwość opowiedzenia o wszystkim swemu bezpośrednio przełożonemu. Sądzi, że jeśli sam wcześniej przyzna się do popełnionego wykroczenia, zostanie potraktowany łagodniej. Dał ci do zrozumienia, że oczekuje od ciebie dyskrecji, bowiem nie podjął jeszcze decyzji o szczerej rozmowie ze zwierzchnikiem. Uznajesz, że jest to moment, w którym należałoby przerwać rozmowę.
 - a. Wyjaśnij, co czułbyś w takiej chwili i jakie myśli przychodziłyby ci do głowy.
 - b. Napisz, co powiedziałbyś, żeby zakończyć rozmowę z szefem.
 - c. Napisz, co powiedziałbyś przy waszym następnym spotkaniu.
2. Twoja najlepsza przyjaciółka opowiada ci, że rozzłościła się na córkę i zwymyślała ją, kiedy dowiedziała się, że dziewczyna sięga po narkotyki. Teraz czuje się winna z dwóch powodów. Po pierwsze, uważa, że sama dawała jej zły przykład, ponieważ dawniej nadużywała alkoholu. Po drugie, zdaje sobie sprawę, że mogła popsuć stosunki między nimi, ponieważ zareagowała bardzo gwałtownie. Twierdzi, że kocha córkę i bardzo jej na niej zależy. Chciałaby, żeby dziewczyna miała udane życie, ale boi się, że narkotyki jej to uniemożliwią.

- a. Czas zakończyć rozmowę. Co powiedziałabyś przyjaciółce?
- b. Co powiedziałabyś przy waszym następnym spotkaniu?

3. Twoim zadaniem w każdym z poniższych przykładów jest skierowanie rozmówcy do osób wykwalifikowanych, które udziela mu pomocy.

- a. Rozmówca dał ci do zrozumienia, że ma problemy z alkoholem i narkotykami.
- b. Rozmówca powiedział ci, że nie ma pieniędzy i że jest głodny.
- c. Zauważyłeś, że rozmówca jest przygnębiony już od dłuższego czasu.
- d. Zauważyłeś, że rozmówca ma dziwaczne myśli i traci kontakt z rzeczywistością.
- e. Rozmówca zwierzył ci się, że podejrzewa u siebie chorobę weneryczną, ale boi się pójść z tym do lekarza.

W każdej z podanych sytuacji:

- Napisz, co zamierzasz zrobić (podaj powody), o ile w ogóle masz taki zamiar.
- Opisz, co powiesz rozmówcy.
- Zapisz nazwisko, adres i numer telefonu osoby lub poradni, do której skierowałbyś rozmówcę.

Jak troszczyć się o siebie?

Proponujemy, byś wykorzystał ten ostatni rozdział do zastanowienia się nad sobą, nad tym, jaką jesteś osobą i jakie masz potrzeby.

Czytając tę książkę, zapewne koncentrowałeś się na sposobach pomagania innym, a nie na tym, jak troszczyć się o siebie. Czy miałaś już okazję zastosować umiejętności udzielania pomocy psychologicznej? Jeśli tak, to jak się czułeś zaraz po zakończeniu rozmowy? Jeżeli stosowałeś te umiejętności wielokrotnie, jak czujesz się teraz? Odpowiedzi na te pytania są bardzo istotne, ponieważ informują cię o tym, czy stosowanie opisywanych przez nas umiejętności jest dla ciebie korzystne i czy powinieneś nadal się tym zajmować.

Jeśli po zastosowaniu umiejętności pomagania innym czułeś się emocjonalnie wyczerpany i oszołomiony, radzimy ci przede wszystkim zatroszczyć się o siebie, a potrzeby innych ludzi ustawić na drugim miejscu. Jest to dobra rada dla każdego z nas: jeśli będziemy dbać o swoje potrzeby, będziemy mieć dobre samopoczucie i tym skuteczniej pomożemy innym.

Troszcz się przede wszystkim o siebie.

Jeśli stosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej sprawiło, że zachowałeś dobre samopoczucie i wciąż byłeś pełen energii oraz motywacji do działania, będziesz zapewne nadal je wykonywać, kiedy uznasz to za stosowne. Jeśli wprowadzisz tę umie-

jętność do swojego codziennego życia, ludzie wkrótce przekonają się, że jesteś dobrym słuchaczem i będą się z tobą dzielić swoimi problemami. Możliwość pomagania innym może być dla ciebie źródłem satysfakcji. Nie zapominaj jednak o ostrożności, bowiem słuchanie o cudzych zmartwieniach bywa wyczerpujące.

Mimo że słuchanie ludzi w sposób, który poprawia im samopoczucie, może dawać satysfakcję, musimy pamiętać, że wpływa to na stan naszych emocji. Dzieje się tak dlatego, że poświęcamy innym swój czas, uwagę i energię emocjonalną. Może się też zdarzyć, że będziemy przeżywać te same trudne uczucia, z którymi boryka się rozmówca, ponieważ emocje są zaraźliwe. Świadomość tego, że pomagamy komuś poczuć się lepiej, rodzi zadowolenie, jest to jednak męczący proces i jeśli nie będziemy ostrożni, wkrótce poczujemy się wyczerpani i zadanie to wyda nam się ponad siły.

Jeśli uznasz, że chcesz nadal pomagać innym w sposób przez nas opisywany, będziesz musiał zastanowić się nad tym, jakie masz potrzeby i jak zamierzasz zatroszczyć się o siebie. Wiemy z doświadczenia, że kiedy zaniedbujemy swoje potrzeby fizyczne, społeczne oraz emocjonalne, nasza zdolność pomagania innym słabnie.

Każdy z nas stwierdza w pewnym momencie, że jest zestresowany i nadmiernie obciążony w wyniku słuchania o ludzkich zmartwieniach. Zauważyliśmy, że, kiedy nam się to przydarza, zaczynamy się zachowywać inaczej. Czy z tobą jest tak samo?

Wszyscy powinniśmy unikać przepracowania i wyczerpania. Uda się nam to, jeśli poznamy swoje indywidualne reakcje i oznaki takiego stanu. Pomóc mogą nam w tym również ludzie, którzy dobrze nas znają, kiedy mówią nam, że wyglądamy na zestresowanych i zachowujemy się inaczej niż zwykle. Jeśli usłyszymy taką informację albo sami zauważymy u siebie alarmujące objawy, będzie to znak, że pora naładować akumulator!

Jak rozpoznać potrzebę regeneracji?

Nikt nie ma dostępu do niewyczerpanych zasobów energii. Nieważne, kim jesteśmy, jaką pracę wykonujemy, czy pomagamy innym zawodo-wo; wszyscy od czasu do czasu odczuwamy brak energii. Jeśli chcemy utrzymać dobre samopoczucie i dobrze funkcjonować w codziennym

życiu, musimy się nauczyć w porę rozpoznawać potrzebę regeneracji, żeby nie doprowadzić się do stanu kompletnego wyczerpania. Oto trzy użyteczne sposoby rozpoznawania takiej potrzeby:

- uświadomienie sobie, że zachowujemy się inaczej niż zwykle;
- rozpoznanie swojego stanu emocjonalnego;
- słuchanie informacji zwrotnych od innych ludzi.

Jak uświadomić sobie, że zachowujemy się inaczej niż zwykle?

Kiedy jesteśmy pełni energii, sprawujemy kontrolę nad swoim życiem oraz nad decyzjami, które podejmujemy. Jesteśmy przytomni, chętni do działania i świadomi tego, co się dzieje – zarówno wewnątrz nas, jak i w naszym otoczeniu. Jeśli jednak czujemy się wyczerpani i zestresowani, mamy wrażenie, że to inni ludzie i ich oczekiwania przejęły nad nami kontrolę.

Pisałiśmy już o tym, że pomaganie innym nakłada na nas dodatkowe wymagania. Możemy w efekcie czuć się przeciążeni. Mówimy wówczas: „Wszystko mnie przerasta” albo „Nie mam ostatnio czasu dla siebie”, „Ludzie zbyt wiele ode mnie wymagają” lub „Ludzie zbyt wiele ode mnie oczekują”. Jednocześnie myśl o kilkudniowym odpoczynku z dala od innych wydaje nam się niezwykle kusząca.

Zastanów się przez chwilę, jak się zachowujesz, kiedy jesteś zestresowany, przemęczony i czujesz, że tracisz kontrolę nad swoim życiem. Czy twoje zachowanie jest takie same, jak wtedy, gdy masz mnóstwo energii?

Zauważyliśmy, że ludzie zmęczeni i zestresowani próbują odzyskać kontrolę nad swoim życiem. Zwykle usiłują osiągnąć to pośrednio i zaczynają kontrolować innych. Wydają polecenia, krytykują i łatwo popadają w irytację. Gdybyśmy zwrócili im na to uwagę, zaprzeczyliby. Łatwiej jest obwiniać innych. Czy zdarza ci się reagować podobnie, kiedy czujesz się wyczerpany lub przytłoczony nadmiarem spraw? Nam się to zdarza.

Niektórzy reagują na stres inaczej. Zachowują się ulegle, mają trudności z podejmowaniem decyzji, brakuje im motywacji, są apatyczni i wykazują ogólny brak zainteresowania. Czasem łapią się na tym, że szukają wymówek, starając się unikać nadmiernie stresujących sytuacji. Czy i ty reagujesz podobnie?

Ludzie różnie reagują na presję.

Jak widzisz, są różne sposoby reagowania na stres. Stan wyczerpania, przytłoczenia lub napięcia powoduje, że jedni starają się odzyskać kontrolę nad swoim życiem, inni zaś poddają się rezygnacji. Ważne jest, byś zdawał sobie sprawę z oznak wyczerpania u siebie samego. Dopiero wtedy będziesz umiał odpowiednio się o siebie zatroszczyć.

Rozpoznawanie stanu swoich emocji

Skoro zdecydowałeś się pomagać innym, stosując opisywane przez nas umiejętności, musisz wziąć pod uwagę to, że ludzie będą ci się zwierzać ze swoich bolesnych przeżyć i problemów. Może się zdarzyć, że sam będziesz wówczas doświadczać nieprzyjemnych uczuć. Słuchając o cudzych przeżyciach lub wydarzeniach z czyjegoś życia, możesz doznawać silnych emocji, na przykład głębokiego żalu, lęku, gniewu lub niepokoju. Uczucia te mogą być związane z twoimi przeżyciami. Słuchanie czyjejś opowieści porusza w nas bolesne emocje związane z podobnym doświadczeniem z naszego życia. Jeśli uczucia te nie przemijają, potraktuj je jako sygnał ostrzegawczy i postaraj się zająć o siebie.

Słuchanie informacji zwrotnych

Bywa, że nie zauważamy, kiedy ulegamy napięciom, jakie niesie ze sobą życie. Nie widzimy, że nie zachowujemy się tak jak zwykle, gdy mamy dużo energii. Kiedy tak się zdarza, inni ludzie najczęściej zauważają, że traktujemy ich inaczej.

Ci, którzy dobrze nas znają i którzy są z nami blisko, mogą nam zwrócić uwagę na tę różnicę. Mogą wprost skomentować nasze zachowanie, mówiąc na przykład: „Rozstawiasz dziś wszystkich po kątach!” albo „Zdaje się, że jesteś z czegoś niezadowolony”. Taka informacja może nas urazić i spowodować, że zaczniemy się bronić. Możemy jednak przyjąć to, co usłyszeliśmy i zastanowić się nad tym, co się z nami dzieje. Rozdrażnienie, chęć kontrolowania innych lub niezadowolony mogą być reakcją na stres, uczucie przytłoczenia lub

wyczerpanie. Jeśli dostrzeżemy potrzebę zatroszczenia się o siebie, możemy podjąć odpowiednie kroki.

Jak troszczyć się o swoje dobre samopoczucie?

Jak wyjaśnialiśmy, pomaganie innym jest bardzo absorbujące. Łatwo zapomnieć o swoich potrzebach, szczególnie, jeśli mamy wiele zajęć.

Piszac tę książkę, zastanawiamy się, kim jesteś, nasz Czytelniku? My jesteśmy małżeństwem i mamy już dorosłe dzieci. Pracujemy razem jako doradcy, wspólnie piszemy książki i prowadzimy programy szkoleniowe dla innych doradców. Prowadzimy aktywne życie towarzyskie. Jesteśmy dość zajętymi ludźmi. Ciekawe, czy z tobą jest podobnie? Zarządzasz firmą, prowadzisz dom, wypełniasz swoje obowiązki wobec dzieci i osób starszych w rodzinie, pracujesz w pełnym wymiarze godzin lub na pół etatu? Studiujesz, robisz karierę czy jesteś na emeryturze? Cokolwiek robisz, masz swoje osobiste potrzeby. Jeśli nie zajmiesz się nimi w pierwszym rzędzie, twoje samopoczucie się pogorszy i zabraknie ci energii, aby pomagać innym.

Jeśli chcesz czuć się dobrze, dbaj o równowagę życiową.

Dobrym sposobem na zatroszczenie się o siebie jest dbałość o równowagę życiową. Zastanów się nad tym i zadaj sobie pytanie: „W jaki sposób dbam o równowagę na co dzień, żeby realizować swoje cele, wypełniać obowiązki i jednocześnie cieszyć się życiem?”.

Życie w równowadze obejmuje dbałość o:

- sprawność fizyczną,
- rozrywkę,
- wypoczynek,
- nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów towarzyskich.

Sprawność fizyczna

Wiadomo powszechnie, że ćwiczenia fizyczne i przebywanie na świeżym powietrzu korzystnie wpływają na stan zdrowia. Aktywność ru-

chowa powoduje chemiczne zmiany w mózgu, które poprawiają nastrój, wyciszają nas i uspokajają. Co ciekawe, podnoszą również poziom energii w organizmie i wyostają nasze procesy myślowe. Codzienny choćby półgodzinny spacer dostarcza nam energii potrzebnej, by sprostać wymaganiom życia. Osobiście poświęcamy regularnie 40 minut na poranne ćwiczenia. Chodzimy również na spacer i jeździmy na rowerach. Rzeczywiście, to wymaga samodyscypliny, przekonał się jednak, że kiedy zrezygnowaliśmy z ćwiczeń, mieliśmy mniej energii do pracy. Poranna gimnastyka zapewnia nam dobre samopoczucie przez cały dzień. To, co dobre dla nas, nie musi, rzecz jasna, odpowiadać wszystkim. Być może znasz inne sposoby na utrzymywanie sprawności fizycznej.

Oprócz ćwiczeń fizycznych, także zdrowy sposób odżywiania dostarcza nam paliwa niezbędnego do wytworzenia energii, która pozwala nam pracować dynamicznie i z entuzjazmem. Rezygnowanie z posiłków albo jedzenie w biegu nie służy nam i nie pozwala odpowiednio dbać o siebie, staramy się więc tego unikać.

Poza tym staramy się nie kupować jedzenia, które źle wpływa na nasze zdrowie i wagę. Nie zawsze nam się to jednak udaje. Objadanie się i nadwaga pozbawiają nas energii. Nie odmawiamy sobie jednak drobnych przyjemności, ponieważ nie trzymamy się sztywno wytyczonych zasad. Wybraliśmy dietę zrównoważoną i umiarkowaną, która pozwala na pewne ustępstwa.

Rozrywka

Jest sporo słuszności w starym porzekadle mówiącym o tym, że po pracy trzeba się zabawić. Życie w równowadze powinno uwzględniać obie wartości. Czas wolny spędzamy zgodnie z osobistymi upodobaniami. Włączając rozrywki do naszego życia, możemy się nim bardziej cieszyć, regenerować siły i nabierać dystansu wobec napięć związanych z pracą.

Jak mówiliśmy, wybór rozrywek jest sprawą indywidualną, ponieważ każdego z nas „bawi” co innego. Jedni odpoczywają od codziennych zmartwień na wycieczce nad morzem, razem z rodziną i przyjaciółmi. Inni szukają odprężenia w restauracji lub w teatrze, dokąd mogą założyć swój ulubiony wyjściowy strój. Jeszcze inni spędzają czas wolny na twórczej pracy, malując, dekorując mieszkanie lub

układając kwiaty. Wszystkie te zajęcia służą temu samemu celowi. Stanowią odmianę wobec codziennych trudów i dają możliwość uzupełnienia zasobów energii.

Kiedy ostatnio się „bawiłeś”?

Co wówczas robiłeś?

Zastanów się przez chwilę, co lubisz robić. Wybierasz samotność czy czas spędzony z przyjaciółmi? Czy masz hobby lub szczególne zainteresowania?

Wypoczynek

Ponieważ ludzie są różni, każdy potrzebuje odpowiedniej dla siebie ilości snu, aby wstać wypoczęty i gotowy do codziennych zajęć. Badania wskazują na to, że większości nas wystarcza 8–10 godzin snu na dobę. Dowiedziono również, że dwie lub trzy 10–15 minutowe drzemki w ciągu dnia poprawiają naszą wydajność w pracy, rzadko jednak możemy sobie na to pozwolić. My nie mamy takiej możliwości!

Brak snu powoduje rozdrażnienie, opóźnia czas naszych reakcji i sprawia, że zachowujemy się podobnie jak ludzie pod wpływem alkoholu. Jeśli nie zapewnimy sobie należytego wypoczynku, zabraknie nam energii i nie będziemy mogli skutecznie pomagać innym.

Ludzie prowadzący bardzo aktywny tryb życia praktykują czasem medytację. Przynosi ona wielostronne korzyści, poprawiając jakość naszych procesów myślowych oraz poziom energii w organizmie.

Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów towarzyskich

Ponieważ zajmuje cię pomaganie innym, z pewnością zdajesz sobie sprawę z tego, jak ważne jest wsparcie bliskich ludzi. Pozytywne więzi z innymi poprawiają samopoczucie i zapewniają możliwość zdystansowania się wobec codziennych trosk. Poza tym dają nam poczucie przynależności.

Powinniśmy pamiętać o tym, że nawiązywanie i utrzymywanie przyjaźni może wymagać wielu starań. Związki z innymi opierają się na zaangażowaniu. Trzeba poświęcić czas na to, by dzielić się z przyjacielem swymi doświadczeniami, myślami i poglądami na życie. Dobre relacje dają jednocześnie wsparcie, zasilają nas energią i przynoszą

wiele korzyści. Powinny przy tym opierać się na wzajemności, jeśli obie strony mają z nich czerpać radość i odprężenie.

Poświęcaj czas na pielęgnowanie więzi z rodziną i przyjaciółmi. Korzyści z nich płynące są warte starań.

Rozmowa z doradcą

Wspominaliśmy już, że czasem, kiedy słuchamy o cudzych problemach, przeżywamy silne uczucia. Jeśli więc chcesz skutecznie pomagać innym, będziesz musiał konfrontować się ze swoimi reakcjami emocjonalnymi i nauczyć się radzić sobie z natrętnymi myślami i kłopotliwymi zachowaniami. Jeśli nie dajesz sobie z tym rady, najlepiej zasięgnąć porady specjalisty.

Rozmowa z doradcą daje możliwość wyrażenia swoich myśli, poglądów oraz uczuć. Możemy się otworzyć i dotrzeć do źródeł swoich uczuć i zachowań, a następnie podjąć odpowiednią decyzję, która poprawi nam samopoczucie. Taka rozmowa może również być okazją do tego, by odkryć swoje mocne strony i ograniczenia, dowiedzieć się czegoś więcej na temat swego wewnętrznego świata i procesów, które uruchamiamy w celu wprowadzenia zmian. Stwierdzono, że pomoc doradców sprzyja rozwojowi osobistemu wielu ludzi.

Jak dbać o swój rozwój osobisty?

Praca nad rozwojem osobistym pozwala nam prowadzić bardziej satysfakcjonujące pełne życie i stawać się wzorem dla innych. Rozwój obejmuje najczęściej wzrost samoświadomości, którą uzyskujemy w procesie otwierania się i bycia gotowym na poznawanie swoich uczuć, myśli oraz zachowań.

Dbłość o swój rozwój osobisty może obejmować:

- zwiększanie samoświadomości,
- rozwiązywanie problemów aktualnych oraz z przeszłości,
- dokonywanie przeglądu wyznawanych przez nas wartości.

Zwiększanie samoświadomości

Za każdym razem, kiedy będziesz pomagał innym, ludzie będą poznawali ciebie jako osoby. Stworzysz relacje, do których wniesiesz swoje mocne strony i ograniczenia, a także cechy osobowości ukształtowane w wyniku życiowych doświadczeń.

Jeśli chcesz skutecznie pomagać innym oraz zachęcać ich do rozwoju i wprowadzania zmian, sam również musisz być gotowy na rozwój. Możesz go osiągać, stając się coraz bardziej świadomym tego, co blokuje twój proces wzrostu i zmian.

Warto zadać sobie pytanie: Czy postępuję w życiu tak, jak chciałbym, żeby postępowali inni?

Rozwiązywanie problemów aktualnych oraz z przeszłości

Skuteczne pomaganie innym stwarza pewne ryzyko. Już sama propozycja rozmowy o trudnych sprawach może być dla ciebie ryzykiem emocjonalnym. Powstaje wówczas sytuacja, w której być może będziesz musiał się skontaktować ze swoimi silnymi uczuciami i nieprzyjemnymi myślami. Taka konfrontacja oraz rozwiązywanie spraw bieżących i pochodzących z przeszłości może wspomagać twój rozwój wewnętrzny. Pisaliśmy już o tym, że dobrym sposobem radzenia sobie z trudnymi emocjami i problemami jest rozmowa z doradcą.

Przegląd wyznawanych przez nas wartości

Długotrwałe zajmowanie się pomaganiem innym to test dla naszego systemu wartości, przekonań oraz postaw. Powinniśmy więc dbać o utrzymywanie zdrowego i zrównoważonego nastawienia wobec ludzi, artykułując, wypracowując, obserwując i poddając próbom swoje wartości i przekonania. Warto zastanowić się nad powodami, dla których chcemy pomagać, i sprawdzić, co mamy do zaoferowania innym.

Praktyczne metody pracy nad rozwojem osobistym

Poświęć chwilę na sporządzenie listy sposobów wzbogacania i wspomaganie swojego rozwoju osobistego.

Naszym zdaniem przydatne metody w pracy nad własnym rozwojem to:

- uczestnictwo w grupie osobistego rozwoju,
- korzystanie z konsultacji u doradcy,
- dzielenie się doświadczeniami pomagania innym z doradcą,
- słuchanie innych, którzy konfrontują się z naszymi wartościami i przekonaniem oraz próby ich weryfikowania,
- postępowanie w zgodzie ze swoimi przekonaniem religijnymi,
- szukanie możliwości wzbogacenia swoich umiejętności pomagania innym,
- regularne spotkania z ludźmi, którzy również interesują się udzielaniem pomocy.

Wybór odpowiedniej metody pomagania innym

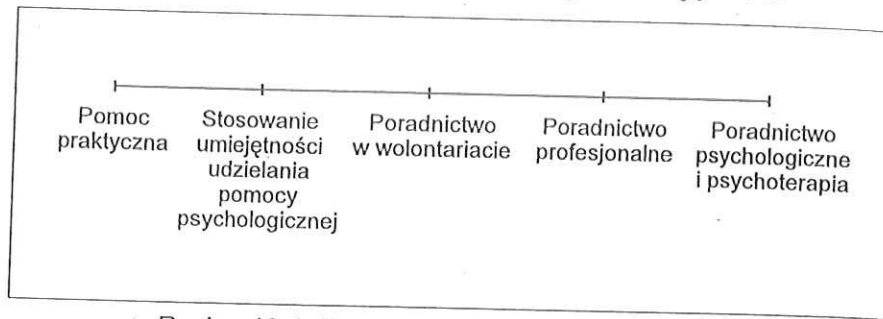
Jak już wielokrotnie podkreślaliśmy, wielu ludzi czerpie satysfakcję z pomagania innym, wykorzystując umiejętności słuchania i nawiązywania porozumienia, kiedy nadarzy się sposobność. Metody opisywane przez nas w niniejszej książce mogą być im przydatne i wystarczające. Są również i tacy, którzy chcą poznać bardziej zaawansowane sposoby pomagania ludziom w radzeniu sobie z emocjami i znajdowaniu rozwiązań ich problemów. Dla nich właśnie przeznaczone są kursy i szkolenia, podczas których mogą wzbogacić swoje umiejętności.

Po przeczytaniu naszej książki możesz uznać, że odpowiadają ci umiejętności przez nas opisywane i będziesz umiał z nich korzystać. Może się również zdarzyć, że zechcesz w przyszłości rozwijać poznane umiejętności pomagania innym. Warto wówczas zadać sobie pytanie: „Czym chcę się zajmować?”

Na rycinie 10.1 zaprezentowano różne sposoby pomagania. Jest to bardzo ogólny wykres, ponieważ środowisko, w którym żyjecie

stwarza różne możliwości pomagania innym. Czy mógłbyś umiejscowić siebie na tym wykresie, biorąc pod uwagę, w jaki sposób obecnie pomagasz ludziom?

Jeśli zależy ci na tym, by poznać bardziej profesjonalne metody, możesz się posłużyć naszym wykresem podejmując decyzję o dalszym działaniu. Chcielibyśmy podkreślić, że żadna z podanych przez nas form nie jest lepsza od innych. Pomocy można udzielać na wiele sposobów. Jeśli jednak chcesz umieścić swoją pracę po prawej stronie wykresu, potrzebujesz dodatkowego treningu i umiejętności.



Rycina 10.1. Różne metody udzielania pomocy

Pomoc praktyczna

Jak widać, miejsce z lewej strony na rycinie 10.1 jest przeznaczone dla osób pomagających innym w sprawach praktycznych. Może to być dostarczanie posiłków chorym, którzy nie wychodzą z domu, robienie zakupów dla osób starszych, opiekowanie się dziećmi, których rodzice są w pracy, przewożenie ludzi, którzy mają trudności z przemieszczaniem się na własną rękę lub dotrzymanie towarzystwa samotnym.

Osoby trudniące się udzielaniem pomocy praktycznej kierują się zwykle swoimi przekonaniem, wartościami oraz doświadczeniami. Rozmowy z ludźmi, którym pomagają, stanowią zwykle wymianę informacji na równych zasadach. Osoba udzielająca pomocy może czasem przekazywać komuś dodatkowe informacje lub radzić. Ludzie ci korzystają najczęściej ze wsparcia swoich rodzin i przyjaciół, choć nie zawsze tak jest.

Stosowanie umiejętności udzielania pomocy psychologicznej

Jak widać na rycinie 10.1, osoba, która zajmuje się pomaganiem, stosując umiejętności psychologiczne, w odpowiednim czasie zachęca drugą stronę do rozmowy na temat jej problemów osobistych. Chce przy tym doprowadzić do poprawy samopoczucia rozmówcy oraz pomóc mu w podjęciu decyzji. Osoby trudniące się udzielaniem pomocy praktycznej często również korzystają z umiejętności psychologicznych. Nie tylko więc pomagają innym w przewyższaniu codziennych trudności, potrafią również słuchać o ich zmartwieniach. Na przykład pracownicy wolontariatu, którzy dbają o zaopatrzenie dla ludzi biednych, często łączą pomoc praktyczną ze stosowaniem umiejętności psychologicznych. Nie tylko więc pomagają zaspokoić potrzeby materialne swoich podopiecznych, ale oferują też wsparcie, pozwalając im mówić o swojej sytuacji.

Również osoby, których obowiązki zawodowe nie wiążą się z bezpośrednim pomaganiem innym ludziom, są często wsparciem dla sąsiadów, przyjaciół, kolegów i klientów, jeśli stosują umiejętności psychologiczne.

Stosowanie tych umiejętności wymaga często udzielania informacji i (lub) porad. Pamiętajmy jednak, że nasze dotychczasowe relacje z osobami, którym chcemy pomóc, ulegną wówczas pewnej zmianie. Osoba udzielająca pomocy ogranicza się zwykle do słuchania, podczas gdy druga strona opowiada o swoich osobistych problemach. Dlatego należy uświadamiać sobie potrzebę kierowania się zasadami etyki i konsekwentnie je realizować (patrz rozdział 2).

Uważamy, że pomagający powinni zdawać sobie sprawę z tego, że pełnią rolę aktywnych czynników w procesie pomagania. Ich osobowość i cechy charakteru mają wpływ na relację z osobami potrzebującymi pomocy. Jakość kontaktu między nimi stanowi podstawę procesu pomagania.

Ponieważ cechy osobowości osób udzielających pomocy mają wpływ na ich relacje z osobami potrzebującymi pomocy, powinni oni uświadamiać sobie potrzebę dbania o swój rozwój wewnętrzny i aktywnie angażować się w ten proces.

Mamy nadzieję, że ta książka stanowi dobre wprowadzenie do stosowania umiejętności psychologicznych w codziennym życiu, je-

steśmy jednak przekonani, że najskuteczniejszym sposobem opanowania jest ich udział w kursie szkoleniowym.

Poradnictwo w wolontariacie

Poradnictwem w wolontariacie zajmują się osoby, które odbyły formalne szkolenie w stosowaniu bardziej zaawansowanych umiejętności psychologicznych niż te, które opisujemy w naszej książce. Pracują oni ze szczególną grupą klientów. Mogą to być bezdomne dzieci, alkoholicy lub ofiary przemocy.

Praca w wolontariacie polega czasem na prowadzeniu rozmów telefonicznych. Niektórzy czują się swobodniej i chętniej opowiadają o swoich problemach, kiedy mogą zachować anonimowość. Typowymi przykładami organizacji trudniących się poradnictwem kryzysowym w formie prowadzenia gorących linii telefonicznych są Samarytanie w Wielkiej Brytanii oraz Lifeline w Australii*. Ochotnicy często pracują w systemie zmianowym. Jest to konieczne w wypadku ośrodków udzielających pomocy przez całą dobę. Szczególnie ważna jest w tym wypadku ich gotowość oraz zaangażowanie w regularną pracę o różnych porach.

Pracownicy wolontariatu powinni również regularnie korzystać z superwizji, żeby utrzymywać odpowiedni poziom etyczny i profesjonalny. Ich zadaniem jest również dbałość o własny rozwój wewnętrzny, aby skuteczniej mogli pomagać innym.

Superwizje w poradnictwie obejmują sprawozdania z pracy, dyskusje o poszczególnych przypadkach oraz naukę i (lub) doskonalenie umiejętności. Co najważniejsze, jest tam również miejsce na rozwiązywanie osobistych problemów doradców, które wyłaniają się w trakcie ich pracy z klientami. Jeśli doradca nie upora się ze swoimi trudnymi sprawami, będą one miały wpływ na jego zdolność do pomagania innym osobom, które znalazły się w podobnych sytuacjach.

* W Polsce istnieje sieć telefonów zaufania, gorące linie prowadzą też ośrodki interwencji kryzysowej oraz Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”.

Poradnictwo profesjonalne

Osoby zawodowo trudniące się poradnictwem zarabiają w ten sposób na życie i powinny być akredytowane przez specjalne rady lub towarzystwa (funkcjonujące na danym obszarze).

Doradcy profesjonalni powinni mieć odpowiednie wykształcenie, odbyte szkolenie oraz staż. Muszą dysponować wiedzą z dziedziny psychologii, rozwoju człowieka oraz procesów zmian zachodzących w ciągu życia. Wymaga się od nich również przeszkolenia w stosowaniu umiejętności udzielania pomocy psychologicznej w kontekście co najmniej jednej uznanej szkoły terapeutycznej. Są to między innymi: poradnictwo według metody Rogersa, terapia Gestalt, poradnictwo psychodynamiczne, psychoanaliza, terapia poznawczo-behawioralna, narracyjna lub krótkoterminowa.

Niektórzy profesjonalni doradcy specjalizują się w wybranej metodzie terapeutycznej, podczas gdy inni preferują podejście integracyjne i pracują, stosując wiele metod i idei psychoterapeutycznych.

Wszyscy pracownicy poradnictwa powinni regularnie korzystać z superwizji, w czasie których składają sprawozdania ze swojej pracy, dyskutują o poszczególnych przypadkach, podnoszą swoje kwalifikacje i pracują nad problemami natury osobistej, które wyłoniły się w trakcie pracy z klientami. Sesja superwizyjna stawia ich często w położeniu klienta, dzięki czemu mogą się lepiej przyjrzeć własnym problemom i znaleźć dla nich rozwiązania.

Obowiązkiem zawodowego doradcy jest odnawianie licencji i ciągłe doskonalenie swoich umiejętności poprzez uczestnictwo w treningach i szkoleniach.

Poradnictwo psychologiczne i psychoterapia

Ta kategoria poradnictwa znacznie różni się od pozostałych. Oddzieliliśmy ją od ogólnego działu poradnictwa zawodowego, ponieważ osoby trudniące się poradnictwem psychologicznym lub psychoterapeutycznym mają pogłębioną wiedzę, wykształcenie oraz charakteryzują się lepszym zrozumieniem psychologii i psychologii zaburzeń. Znają poszczególne etapy ludzkiego rozwoju i posiadli naukowe podstawy w dziedzinie poradnictwa, które obejmują między innymi: procesy

zmian, rozwój społeczny i emocjonalny człowieka, jak również diagnozowanie zaburzeń umysłowych. Psycholodzy i psychoterapeuci mają kwalifikacje do tego, by prowadzić terapię osób cierpiących na zaburzenia emocjonalne oraz chorych umysłowo. Powinni więc rozumieć naturę różnych problemów zdrowia psychicznego i dysponować wiedzą z zakresu psychologii oraz najskuteczniejszych metod leczenia poszczególnych zaburzeń.

Wielu psychologów i psychoterapeutów pracujących w poradnictwie prowadzi badania w tej dziedzinie. Ich również, jak wszystkich doradców, obowiązują zasady etyki zawodowej. Korzystają także z regularnych sesji superwizyjnych.

Niektórzy psycholodzy i psychoterapeuci specjalizują się w pracy z określonymi grupami klientów lub zaburzeń. Mogą to być na przykład dzieci, nastolatki lub rodziny, osoby cierpiące na zaburzenia lękowe czy związane z odżywianiem, zaburzenia obsesyjno-kompulsyjne lub psychozy.

W porównaniu z innymi pracownikami poradnictwa, psycholodzy mają dodatkowe zadanie przeprowadzania oceny procesów psychometrycznych. Diagnozując klientów, mogą używać specjalnych testów psychologicznych, które w żargonie zawodowym nazywamy narzędziami oceny psychologicznej. Pozwalają one dokonać jakościowej lub ilościowej oceny stanu emocjonalnego lub psychicznego klienta. Testy służą badaniu poziomu inteligencji, niepokoju, depresji lub psychopatologii.

Podjąć decyzję, co właściwie chcemy robić

Rycina 10.1 prezentuje różne formy pomagania innym. Każda z nich jest użyteczna i wartościowa. Chcemy tu jeszcze raz podkreślić, że – naszym zdaniem – żadna nie jest lepsza od innych. Są to po prostu określone metody udzielania pomocy.

Ponieważ zbliżasz się do końca tej książki, zakładamy, że umiejscawiasz siebie na pozycji z lewej strony wykresu. Może to być dogodne dla Ciebie miejsce, które możesz zajmować przez dłuższy czas. Pomyśleliśmy jednak, że być może chciałbyś poznać inne możliwości

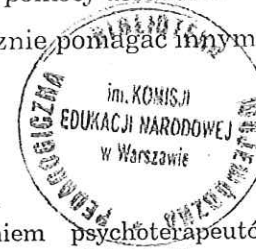
pomagania, dostępne dla osób, które korzystają z umiejętności udzielania pomocy psychologicznej w najróżniejszych sytuacjach.

Jeśli w późniejszym okresie życia uznasz, że chcesz dowiedzieć się czegoś więcej na temat poradnictwa, możesz zasięgnąć informacji w siedzibach organizacji trudniących się niesieniem pomocy w swoim kraju. W Anglii jest to Brytyjskie Towarzystwo Poradnictwa i Psychoterapii, *The British Association for Counselling and Psychotherapy**.

Mamy nadzieję, że dzięki naszej książce poznałeś różne sposoby udzielania pomocy psychologicznej w codziennym życiu. Życzymy ci sukcesów oraz wiele satysfakcji z umiejętności słuchania innych, kiedy będą ci opowiadali o swoich zmartwieniach.

Podsumowanie

- ☞ Musimy troszczyć się o swoje potrzeby fizyczne, społeczne i emocjonalne. W przeciwnym razie nie będziemy umieli pomóc innym ludziom.
- ☞ Rozpoznanie swojej potrzeby uzupełnienia zasobów energii wymaga:
 - dostrzegania u siebie nietypowych zachowań,
 - słuchania reakcji zwrotnych od innych,
 - rozpoznawania własnego stanu emocjonalnego.
- ☞ Aby zapobiec uczuciu wyczerpania i przeciążenia, możemy:
 - dbać o sprawność fizyczną,
 - poświęcać czas na rozrywkę,
 - wypoczywać,
 - nawiązywać i utrzymywać kontakty towarzyskie,
 - korzystać z pomocy doradców.
- ☞ Jeśli chcemy skutecznie pomagać innym, musimy dbać o własny rozwój wewnętrzny.



* W Polsce certyfikowaniem psychoterapeutów zajmują się Polskie Towarzystwo Psychologiczne oraz Polskie Towarzystwo Psychiatryczne.

ZADBAJ O SIEBIE



Robert Alberti, Michael Emmons

ASERTYWNOSĆ

Sięgaj po to, czego chcesz, nie raniąc innych

Co czujemy, gdy w restauracji kelner nie podchodzi do nas przez piętnaście minut? Jak reagujemy, gdy ktoś poniża nas publicznie? Jak komunikować innym nasze uczucia, kiedy jesteśmy sfrustrowani? Autorzy udzielają odpowiedzi na te i inne pytania. Książka ta nauczy nas nawiązywania relacji z innymi ludźmi, które będą oparte na wzajemnym szacunku i akceptacji.



Howard S. Friedman

UZDRAWIAJĄCA OSOBOWOŚĆ

Dlaczego niektórzy ludzie cieszą się zdrowiem, a inni poddają się chorobie

Najnowsze badania naukowe ujawniają, że jednym z najważniejszych czynników decydujących o tym, czy zachorujemy, czy pozostaniemy zdrowi, jest nasza osobowość. Howard S. Friedman, wyodrębnił cechy osobowości podatnej na choroby i osobowości, która wspomaga proces uzdrawiania. Z jego książki dowiemy się: jaki typ osobowości posiadamy i jak kształtować w sobie osobowość samouzdrawiającą.



Sharon Wegscheider-Cruse

POCZUCIE WŁASNEJ WARTOŚCI

Jak pokochać siebie

Czujesz się bezwartościowy? Jest w tobie gniew, poczucie winy, żal, wstyd, niespełnienie? Masz uczucie, że życie nie przynosi Ci tego, co innym, a co Tobie również się należy? Jeśli któreś z tych uczuć nie jest tobie obce, jeżeli masz kłopoty z samym sobą i własnym życiem, sięgnij po ten poradnik. Pomoże ci on zrozumieć siebie, odnaleźć poczucie własnej wartości i wskaże drogę ku pełniejszemu i bardziej radosnemu życiu.



Ed Boenisch, C. Michele Haney

TWÓJ STRES

Sens życia, równowaga i zdrowie

Doświadczamy stresu wszyscy. Jest on reakcją naszego umysłu i ciała na rzeczywiste bądź wyobrażone sytuacje. Jednak same czynniki wywołujące stres nie są dla nas szkodliwe – ważne jest to, jak na nie reagujemy. Nasze odczucia związane z tym, czego doświadczamy zależą od naszych przekonań na temat własnej osoby i życia o ogóle. Autorzy przedstawiają techniki zapobiegania stresowi, których stosowanie pozwoli cieszyć się lepszym samopoczuciem.



Stella Weller

ODDECH, KTÓRY LECZY

20 sposobów na odetchnięcie od stresu, napięcia i zmęczenia

Ćwiczenia oddechowe mają dobroczynny wpływ na funkcjonowanie organizmu. Niniejsza książka zawiera wskazówki dotyczące wielu technik oddechowych. Stosując ćwiczenia proponowane przez autorkę możemy nauczyć się, jak łagodzić lęk i uspokajać nerwy, jak radzić sobie z bólem, pokonać zmęczenie, dodać sobie energii, jak maksymalnie wykorzystać ograniczoną wydolność płuc w wypadku astmy.



sprzedaż wysyłkowa:

GWP.PL, 81-763 Sopot, ul. Bema 4/1a, tel./fax. 58/551 61 04, tel. 551 11 01

e-mail: gwp@gwp.pl

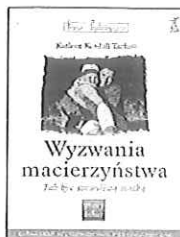
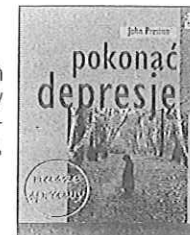
Księgarnia On-line: <http://www.gwp.pl>

POMOC PSYCHOLOGICZNA

John Preston

POKONAĆ DEPRESJĘ

Poradnik, z którym może się zapoznać obecnie także polski Czytelnik, w Stanach Zjednoczonych miał już trzy wydania i pomógł dziesiątkom tysięcy osób. Czytając go, dowiesz się, jakie znamy rodzaje depresji; sprawdzisz, jak poważny jest twój stan; poznasz sposoby, którymi samodzielnie możesz walczyć z depresją; dowiesz się, kiedy można samemu poradzić sobie z depresją, a kiedy trzeba szukać profesjonalnej pomocy; zrozumiesz, jak działają leki przeciwdepresyjne.



Kathleen Kendal Tackett

WYZWANIA MACIERZYŃSTWA

Jak być szczęśliwą matką?

Niezwykła, pełna ciepła książka o doświadczeniach macierzyństwa. Autorka pisze o ciężarze obowiązków, które spoczywają na kobietach związanych z domem, pracą zawodową, opieką nad dzieckiem, samopoczuciem, zdrowiem. Radzi, w jaki sposób stawić czoło trudnościom. Uświadamia kobietom, że nie ma sytuacji bez wyjścia, że nie muszą ze wszystkim borykać się same.

Arnold A. Lazarus, Clifford N. Lazarus

TERAPIA W PIGUŁCE

Jak zachować zdrowie psychiczne w zwiariowanym świecie

W tej książce znajdziesz odpowiedzi na następujące pytania: czy zdrowie psychiczne wpływa na zdrowie fizyczne? Czy „zespół napięcia przedmiesiączkowego” to problem wyłącznie psychiczny? Czy hipnoza naprawdę działa? Czy lekarz może wywołać chorobę? W jaki sposób trwale pozbyć się nadwagi? Co zrobić, aby zredukować stres? Jak rozpoznać różnicę między „smulkciem” a prawdziwą depresją? Jaki rodzaj terapii wybrać? Są tu trafne i jasno sformułowane wskazówki, jak radzić sobie z większością powszechnie występujących problemów emocjonalnych.



Stephanie Dillon, Christina Benson

KOBIETA I POCZUCIE WŁASNEJ WARTOŚCI

Dr Stephanie W. Dillon i dr M. Christina Benson połączyły swoje pięćdziesięcioletnie doświadczenie kliniczne z badaniami naukowymi, by stworzyć pierwszą książkę, która zawiera osiem kluczowych wskazówek, jak wzmocnić poczucie własnej wartości. Oto kilka z nich: rozwijaj w sobie zdrowy egoizm, zaakceptuj własne ciało, miej odwagę, żeby doświadczać uczuć, naucz się stawać we własnej obronie. W książce znajdziesz wiele testów i ćwiczeń, które pomogą ci ukształtować zdrowe poczucie własnej wartości.

Alan Downs

JAK PRZEZWYCIĘŻYĆ ŻYCIOWY KRZYŻYŚ

„Dlaczego wciąż mi się to przytrafia?” – jest to pytanie najczęściej zadawane przez osoby, które po raz pierwszy zgłaszają się na psychoterapię. Kiedy wciąż spotykamy niewłaściwego partnera, podejmujemy nieodpowiednią pracę, na zmianę chudniemy i tyjemy lub wечно popadamy w długi, mamy w naszym życiu do czynienia z powtarzającym się schematem, który sprawia, że odczuwamy ból i frustrację. Teraz pisarz i psycholog, Alan Downs, pokazuje nam, jak możemy wyrwać się z takiego cyklu... na zawsze!



sprzedaż wysyłkowa:

GWP.PL, 81-763 Sopot, ul. Bema 4/1a, tel./fax. 58/551 61 04, tel. 551 11 01

e-mail: gwp@gwp.pl

Księgarnia On-line: <http://www.gwp.pl>

BIBLIOTEKA TERAPEUTY

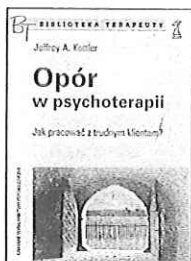
Seria Biblioteka Terapeuty zaprasza każdego, kto interesuje się psychoterapią, do przemyślenia najważniejszych pytań, pogłębienia swojej wiedzy, zdobycia nowych umiejętności.

Studentów i początkujących terapeutów wprowadza w świat pracy z klientem a doświadczonych praktyków inspirowa do doskonalenia swoich umiejętności.



Jeffrey A. Kottler
SKUTECZNY TERAPEUTA

Jak to możliwe, że terapeuci działają w tak różny sposób, a jednak osiągają podobne rezultaty? Co sprawia, że dany terapeuta jest skuteczny? Jakie wspólne cechy posiadają ci którzy odnoszą w pracy sukcesy? Na te i na wiele innych pytań odpowiada Jeffrey A. Kottler, opierając się na wywiadach z terapeutami, obszernym przeglądzie literatury i własnym doświadczeniu. Doskonała książka dla tych, którzy usiłują zrozumieć różne aspekty procesu terapeutycznego – zarówno dla terapeutów jak i dla klientów.



Jeffrey A. Kottler
OPÓR W PSYCHOTERAPII. Jak pracować z trudnym klientem?

Jak terapeuta ma radzić sobie z manipulującym i kontrolującym klientem? Jak przezwyciężyć jego wrogość i niechęć do współpracy? Jak postępować wobec małżeństwa, które zamienia gabinet terapeuty w miejsce zaciekłej bitwy?

A. Kottler – doświadczony terapeuta – charakteryzuje różne typy trudnych klientów, bada samo zjawisko oporu i przekonuje, że konflikt może być pozytywną siłą. Pokazuje, że trudna terapia stwarza terapeutę okazję do zbadania własnych ograniczeń, daje szansę rozwoju i pogłębia zdolność do współczucia klientowi w jego cierpieniu.



Jeanne Albronda Heaton
PODSTAWY UMIEJĘTNOŚCI TERAPEUTYCZNYCH

Każdy kontakt terapeutyczny jest okazją do zmniejszenia cierpienia i do wprowadzania korzystnych zmian, pod warunkiem, że terapeuta uda się stworzyć atmosferę, w której osoba szukająca pomocy będzie mogła opowiedzieć o swoich trudnościach, udźwignąć trudne emocje i podjąć ryzyko, związane z rozwiązywaniem problemów. Autorka na podstawie wieloletniego doświadczenia uczy, jak sprostać temu zadaniu.

Książkę tę polecamy studentom psychologii, pedagogiki, psychoterapeutom, psychiatrom, oraz wszystkim, którzy przygotowują innych do zawodu terapeuty.

W serii Biblioteka Terapeuty ukazały się również:

Charles J. Gelso, Jeffrey A. Hayes
RELACJA TERAPEUTYCZNA

Maria C. Gilbert, Kenneth Evans
SUPERWIZJA W PSYCHOTERAPII

AUCOC

2013, 23-11

12,00



sprzedaż wysyłkowa:

GWP.PL, 81-753 Sopot, ul. Bema 4/1a, tel./fax. 58/551 61 04, tel. 551 11 01
e-mail: gwp@gwp.pl

Księgarnia On-line: <http://www.gwp.pl>