

RADZENIE SOBIE Z EMOCJAMI

Każdy człowiek, który zdrowo funkcjonuje, pragnie doświadczać w swoim życiu przyjemnych stanów emocjonalnych. Często podejmuje rozmaite działania, mające na celu utrzymanie bądź spotęgowanie pozytywnych doznań. Można powiedzieć, że utrzymanie pozytywnego bilansu emocjonalnego¹ jest naturalne dla człowieka. W większości przypadków jest tak, że mniej przyjemne uczucia, jak np. złość, lęk, smutek czy wstyd, nie są pożądane i zazwyczaj dążymy do ich szybkiego zmniejszenia lub całkowitego wyeliminowania. Podobnie jest ze wszystkimi sytuacjami powodującymi stres. Przeważnie wolelibyśmy uniknąć stresu lub go zminimalizować. Radzenie sobie z nieprzyjemnymi uczuciami czy stresem sprowadza się często do tłumienia uczuć lub unikania trudnych sytuacji. To z kolei przyczynia się do powstawania stanów napięcia i chronicznego zmęczenia, które często są redukowane poprzez np. nałogowe zachowania.

WYRAŻANIE ZŁOŚCI BEZ AGRESJI CZYLI OBRONA WŁASNYCH GRANIC

W przypadku chęci wyrażenia negatywnych emocji ważne jest przestrzeganie kilku kroków, które pozwolą uniknąć eskalacji konfliktu.

Krok 1

INFORMACJA – o tym, co powoduje we mnie zachowanie drugiej osoby. np.: (w kinie) „Pan stuka nogą w moje krzesło. Proszę, aby Pan przestał. Przeszkadza mi to w oglądaniu filmu.”

Krok 2

WYRAŻENIE ZŁOŚCI – dodanie informacji o budzących się we mnie uczuciach w związku z danym zachowaniem. np.: „Proszę przestać stukać w moje krzesło! Pan mi przeszkadza!” (mówię głośniej, z większą siłą, bardziej ostro i zdecydowanie)

Krok 3

PRZYWOŁANIE ZAPLECZA – informacja o tym, co zrobię, jeśli dane zachowanie nie ustanie. np.: „Jeżeli nadal będzie Pan stukał w moje krzesło zawołam kogoś z obsługi.”

Krok 4

WYKORZYSTANIE ZAPLECZA – wykonanie zapowiedzianej czynności. W tym przykładzie – zawołanie osoby z obsługi

RADZENIE SOBIE ZE ZŁOŚCIĄ, GDY KTOŚ CIĘ ZAATAKUJE...

Skłonność do irytacji i obrony własnych racji jest naturalną cechą człowieka, chodzi o to, by emocjonalne reakcje nie zablokowały zdolności racjonalnego myślenia.

Psycholodzy mówią o „mózgu dinozaura”, kierującym naszymi reakcjami w konflikcie.

Nazywają tak instynktowne, zaprogramowane na konkretne okoliczności schematy działania, które uruchamiane są natychmiast po zaistnieniu bodźca – wyzwalacza.

Działamy wówczas bezrefleksyjnie, unoszeni impulsami agresji, zachowaniami

dominującymi lub uległymi. Gdy czujesz, że zaczyna tobą kierować „instykt

drapieżnika” – zwolnij, postaraj się myśleć i działać racjonalnie. Gdy staniesz oko w oko z człowiekiem, którego emocjami i zachowaniem steruje „mózg dinozaura”,

pamiętaj – za chwilę zapewne sam ulegniesz zwiększonej pobudliwości i pokusie,

reagować dokładnie tak samo jak on. Obecność „dinozaura” jest zaraźliwa. Na jego

zaczepki łatwo odpowiedzieć agresją...spróbuj inaczej:

- izoluj osobę zachowującą się agresywnie – wiele osób eskaluje konflikt mając „publiczność”, dla której mogą wystąpić
- zachowuj spokój i daj drugiej stronie do zrozumienia, że słuchasz- przypomnij sobie jak sam reagowałeś, gdy na twoje zdenerwowanie odpowiadano lekceważeniem i brakiem uwagi
- nie unikaj wzroku osoby, która do ciebie mówi- pamiętaj aby twój wzrok nie wyrażał ironii ani agresji

- opanuj napięcie- nie sprawiaj wrażenia, że osoba krytykująca psuje twój nastrój, nie protestuj gwałtownie przeciw zarzutom, nie ulegaj pokusie natychmiastowej riposty – to zachęta do werbalnej wymiany ciosów
- nie przerywaj- pozwól drugiej stronie „wypuścić parę”
- ignoruj zaczepki i zniewagi- nie reaguj na niesprawiedliwe uwagi i etykiety, przejdź do sedna sprawy
- unikaj aluzji i sarkastycznych uwag- nie dowcipkuj, nie wypaczaj zarzutów, nie przypisuj rozmówcy tego, czego nie powiedział; wyraż swoje racje, lecz nie zaprzeczaj kategorycznie, zaprzeczenia wywołują powtarzanie tych samych argumentów; powiedz lepiej: „rzeczywiście, zwróciłeś uwagę na ważną rzecz...”
- żądaj konkretów, zadawaj pytania- stosuj parafrazę: „rozumiem, że chodzi o...” i tu przedstaw swoimi słowami przyczynę sporu, tak jak została zaprezentowana przez rozmówcę
- dąż do precyzji- powiedz: „czy możemy sprecyzować.....” jeżeli to możliwe rozmawiając z agresywnym rozmówcą miej za plecami lustro.
- nie usprawiedliwiaj się nadmiernie- nie rób z siebie ofiary.
- odpowiadaj ze zrozumieniem, ale bez uniżoności- powiedz: „dobrze, że możemy to wyjaśnić...”
- nie podnoś głosu- nie mów też monotonię, spór to często walka na ton i siłę głosu, obserwacja ludzi spierających się pokazuje, że każda następna wypowiedź jest o ton głośniejsza do momentu pewnego wyczerpania, gdy rozmówca krzyczy staraj się odpowiadać nieco ciszej, powiedz: „czy możesz powtórzyć to nieco wolniej?...”

KIEDY PONOSZĄ CIĘ EMOCJE...

- bądź świadomy swoich słabych stron, zyskaj czas na myślenie, nic nie mów, staraj się zobaczyć problem z dystansu
- myśl z punktu widzenia obu stron

- upewnij się, że dobrze zrozumiałeś co powiedziała druga strona, parafrazuj: „jeśli dobrze zrozumiałem..., dla ciebie ważne jest żeby..., gdybym był na twoim miejscu widziałbym sprawę tak...”
- sprawiaj wrażenie lekko tępawego np.: „obawiam się, że nie rozumiem...”, spróbuj techniki inspektora Colombo inspektor Colombo był postacią godną pożałowania, nie zorganizowany, ciągle coś gubił, coś zapominał, w końcu sami przestępcy pomagali mu w śledztwie
- odłóż decyzję na później
- przejdź na ich stronę, uznaj ich uczucia: „rozumiem, że jesteście źli...”
- znacznie więcej słuchaj niż mów, ponieważ druga strona zajęta jest przygotowywaniem swojej wypowiedzi, a nie słuchaniem
- twórz dobry nastrój: wyrażaj uznanie drugiej stronie, szczególnie gdy spostrzeżę cię jako wroga, zaspokajaj jej potrzebę uznania
- mów w języku „ja”: „czuję się zawiedziony...zmartwiłem się...”
- niczego nie odrzucaj, przekształć to: „to ciekawe, pomóż mi zrozumieć problem, dlaczego tego chcesz?....jak mam na to odpowiedzieć, co mógłbyś mi poradzić?...”
- zapytaj dlaczego nie można rozwiązać problem w sposób jaki proponujesz?

Należy pamiętać, że:

Prawo do bycia sobą jest najważniejszym indywidualnym prawem człowieka – mogę dysponować swoim czasem, energią i dobrami materialnymi. Poniżej znajdziesz prawa człowieka według HERBERTA FENSTERHEIMA („Don't Say Yes When You Want to Say No”, London, 1976 r)

- Mam prawo wyrażać siebie – swoje uczucia, opinie, postawy i potrzeby, o ile czynię to w sposób nie naruszający praw innych osób.
- Masz prawo do wyrażania siebie, swoich opinii, potrzeb, uczuć – tak długo, dopóki nie ranisz innych.

- Masz prawo ranić siebie – nawet jeśli rani to kogoś innego – dopóki twoje intencje nie są agresywne.
- Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb – dopóki uznajesz, że oni mają prawo odmówić.
- Są sytuacje, w których kwestia praw poszczególnych osób nie jest jasna.
- Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania tej sytuacji z drugą osobą.
- Masz prawo do korzystania ze swoich praw.

Wstawił pedagog

Michał Zając