

## Rozdział 6.4. JAK POMAGAĆ INNYM

### Nieskuteczne działania niby - pomocowe

**Nasz sposób porozumiewania się z innymi ludźmi jest w poważnej mierze oparty na nawykowych, automatycznych reakcjach, których nauczyliśmy się od innych.**

Najczęściej powielamy sposób, w jaki zwracali się do nas rodzice. I nie chodzi tu tylko o sposób, czy sposoby, które świadczyły o braku troski, czy miłości. Chodzi również o te, które wypływały z jak najlepszych intencji: udzielenia pomocy, dawania rad, wyjaśniania tego, co niezrozumiałe, dodawania otuchy, korygowania błędów.

Oto lista nieskutecznych sposobów (wraz z przykładami typowych komunikatów słownych), które stosujemy, by pomóc drugiej osobie:

1. doradzanie, by przestała czuć to, co czuje: np. „nie martw się”, „nie przejmuj się”;
2. instruowanie, co naszym zdaniem powinna zrobić: np. „zrób to a to”, „powinieneś...”;
3. uzalanie się: np. „biedactwo”, „współczuję ci”;
4. pocieszanie: np. „to nie twoja wina”;
5. „psychologizowanie”: „a może prawdziwym powodem twojego zdenerwowania jest to, że...”;
6. „filozofowanie”: np. „nie ma tego złego, co by na dobre nie wyszło”, „takie jest życie”;
7. sondowanie: np. „kto pierwszy zaczął?”, „od kiedy..?”;
8. licytowanie się: np. „to nic w porównaniu z tym, co mnie się zdarzyło”;
9. korygowanie: np. „to było inaczej”;
10. obrona drugiej osoby: np. „zrozum go”;
11. gawędziarstwo: np. „to mi przypomina...”.

Co złego jest w tych niewinnych metodach niesienia pomocy? Gdzie leży przyczyna ich nieskuteczności? Warto przyjrzeć się im po kolei. Pierwsza zachęca do powstrzymania się od odczuwania tego, co w danym momencie odczuwamy. Jest to zachęta nieskuteczna, ponieważ nie można zmienić uczuć na rozkaz. Ponadto jest to zachęta mająca szereg niekorzystnych konsekwencji: uczy nas zaprzeczania uczuciom, wypierania ich do podświadomości, poddawania w wątpliwość, uznawania za zło, które należy wykorzenić. W efekcie nie potrafimy prawidłowo ocenić własnych i cudzych uczuć i nie dowierzamy im - sami dla siebie stając się kimś nieodgadnionym, nieznanym, obcym. A jeśli przestajemy rozumieć siebie, to czy jesteśmy w stanie

rozumieć innych?

Wiedza psychologiczna mówi, że jedynie rozumiejąc i akceptując wszystkie uczucia, również te negatywne – bez oceniania ich słuszności – pomagamy się ich pozbyć wówczas, gdy są to uczucia niechciane. Rozumienie uczuć, nastrojów, wczucie się w doznania, które są (bądź były) udziałem drugiego człowieka, to dla niego społeczne potwierdzenie tego, że miał do nich prawo.

Potwierdzenie to sprawia, że łatwiej mu zapanować nad tymi uczuciami, rozwiązując stojące za nimi problemy, bądź wypracowując sposób, w jaki będzie je rozwiązywał w przyszłości. W sposób naturalny jego uwaga skupia się wówczas na nierozwiązanych problemach, pozwalając na szukanie sposobów ich rozwiązania.

**Zrozumieć, a więc zaakceptować można, według psychologów, wszystkie uczucia. Nie musimy ich podzielać, mówiąc np. „masz rację, że jesteś urażony, zły, zaniepokojony”. Chodzi o to, że zrozumiemy, jak i dlaczego do nich doszło, zrozumiemy doświadczenia, sytuacje, które do ich powstania doprowadziły. Dlatego ważny jest opis tych sytuacji.**

Zamiast więc pocieszać osobę zatroskaną mówiąc np. „nie przejmuj się”, znacznie skuteczniej pomożemy jej w zmianie nastroju i rozwiązaniu problemu, opisując sytuację i towarzysząc jej odczucia, mówiąc np. „rozumiem, że było ci przykro, kiedy twój przyjaciel nie podał ci pomocnej dłoni wtedy, gdy tego najbardziej potrzebowałeś”.

**Często, czując rozpacz, ból, lęk nie dajemy sobie prawa, by je ujawnić. Zamiast tego reagujemy złością czy gniewem, a więc uczuciami łatwiejszymi do zaakceptowania w naszej kulturze, wypowiadając na przykład słowa pełne pozornej wrogości. Warto dostrzec rzeczywiste uczucia kryjące się za takimi manifestami słownymi.**

**Z zasady, że powinniśmy akceptować wszystkie uczucia nie wynika, że powinniśmy również zaakceptować wszystkie zachowania, które im towarzyszą. Pewne zachowania są nie do zaakceptowania, i nie należy tego kryć. Na przykład, czym innym jest powiedzenie komuś, że jesteśmy na niego źli, oburzeni (mamy do tego prawo), a czym innym agresywne czy mściwe zachowanie. Inne są nasze uprawnienia jeżeli chodzi o przeżywanie, nazywanie, czy komunikowanie uczuć (w tym np. złości), inne zaś w odniesieniu do zachowań (np. agresji). Dokładniejsze omówienie tych różnic znajduje się w rozdziale o złości i agresji.**

Drugą metodą stosowaną nagminnie wobec osoby, której chcemy pomóc jest instruowanie, co (naszym zdaniem) powinna zrobić. Co złego jest w udzielaniu rad?

Nie chodzi tu o to, żeby ich nigdy nie udzielać, a o to, żeby nie robić tego pośpiesznie, wtedy, gdy nikt nas o to nie prosi. Pospieszne udzielanie rad uczy zależności i bierności, braku zaufania do siebie. Zachęta do samodzielnego przemyślenia problemu i znalezienia jego rozwiązania jest wyrazem wiary w możliwości tego, któremu chcemy pomóc, i pomaga mu dostrzec w sobie te możliwości. Za własną decyzję czujemy się też bardziej odpowiedzialni, chętniej wcielamy ją w życie.

Drugiej osobie możemy pomóc przede wszystkim w uporządkowaniu jej myśli i uczuć, zorientowaniu się, co naprawdę myśli i czuje w sytuacji, gdy jej myśli i uczucia są chaotyczne. Ich uporządkowanie ułatwia podjęcie przemyślanej decyzji.

Trzecią metodą, której nie zaleca się stosować jest uzalanie się nad osobą, która znalazła się w trudnej sytuacji, bądź jest w złym nastroju. Przyczyna jest prosta - takie uzalanie się dodatkowo rozstraja ją psychicznie.

Pocieszanie, bagatelizowanie sprawy w stylu „nie będzie tak źle” jest jednocześnie pośrednim bagatelizowaniem uczuć i myśli osoby, która czuje i myśli inaczej, i też nie ułatwia poszukiwania rozwiązań. Podobnie działa „filozofowanie”

„Psychologizowanie”, sondowanie i korygowanie to irytujące metody prywatnego śledztwa, wynikiem którego jest jakiś „wyrok”, jakaś zewnętrzna ocena.

Gawędziarstwo i licytowanie się, mimo iż często motywowane chęcią pokazania, że sytuacja osoby, którą chcemy pocieszyć nie jest najgorsza (że bywają gorsze), również są odbierane jako bagatelizowanie odczuć i doświadczeń i odwracanie jej uwagi od szukania rozwiązań.

Branie w obronę innej osoby zamieszanej w sytuację, motywowane najczęściej chęcią bezstronności i sprawiedliwego traktowania wszystkich, jest też rodzajem wyroku wydanego przez zewnętrznego sędziego.

Wszystkie te nieskuteczne metody niesienia pomocy mają dwa elementy wspólne. Pierwszym jest bagatelizowanie odczuć i doświadczeń osoby, której chcemy pomóc; drugim – odwracanie jej uwagi od problemu, domagającego się rozwiązania.

### **Lepsze sposoby pomagania**

Zastanawianie się nad tym, jak skutecznie pomagać innym, warto zacząć od postawienia siebie samego w roli oczekującego pomocy. Czego większość z nas oczekuje od innych, gdy pragnie, by wyciągnęli do nas pomocną dłoń?

Wydaje się, że przede wszystkim chcemy przedstawić swój problem na tyle szczegółowo, by był przez rozmówcę w pełni zrozumiany, a więc oczekujemy, że nie będzie on skąpił nam swojego czasu, ani okazywał zniecierpliwienia.

Oczekujemy ponadto, że będzie nas słuchał uważnie, skoncentrowany na tym, co mamy mu do powiedzenia, a więc, że nie będzie w tym czasie robić czegoś innego, błędzić wokół wzrokiem, czy przysypiać. Oczekujemy również, że jego nastawienie do nas będzie życzliwe, że będzie w tej trudnej dla nas sytuacji „stał po naszej stronie”. Podsumujmy: potrzebujemy od osoby pomocnej jej czasu, uwagi, życzliwości, zrozumienia (empatii).

Być może jednak równie wiele osób uzna, że to dopiero wstęp do właściwego pomagania, przez które rozumie udzielenie konkretnej rady, czy wymyślenie konkretnego sposobu działania, rozwiązującego nasz problem.

Konsekwencją tego rozumowania jest to, że wiele osób próbuje skrócić czas potrzebny na przedstawienie przez nas naszego problemu, niecierpliwi się, gdy robimy to, według nich, zbyt rozwlekle, apeluje o to, byśmy byli „konkretni” i wzywa nas do pośpiechu.

Wiele takich osób nie wysłuchawszy nas do końca, wyrabia sobie rzekomo wystarczający sąd o przedstawianym problemie, i nierzadko przerywając nam, udziela rady w rodzaju: „ja bym na twoim miejscu...” albo „powinieneś...”. Bywa też, że nie tylko radzi, ale wręcz narzuca swoje rozwiązania, nie szczędzi nam słów krytyki pod adresem nas samych, bądź naszego postępowania, moralizuje, upomina.

Te szeroko rozpowszechnione metody „pomagania” nie tylko nie są pomocne, ale w większości przypadków wręcz szkodzą. Okazuje się, że prawdziwie pomocne bywają działania wymienione na początku, choć właśnie one są na ogół niedoceniane i bagatelizowane.

### **Czy można pomóc ignorując potrzeby psychiczne?**

Dlaczego pomocne nam jest czyjeś życzliwe nastawienie, uwaga i zrozumienie? Jest tak dlatego, że u źródeł problemów emocjonalnych leżą niezaspokojone potrzeby psychiczne, a ich zaspokojenie ma bezpośredni związek z relacjami z ludźmi.

Rzeczywista pomoc opiera się więc przede wszystkim na tym, czy w trakcie rozmowy tworzy się właściwa relacja między osobą, która pomaga, a tą, która oczekuje pomocy. A co to znaczy „właściwa”? To znaczy taka, w której potrzeby psychiczne osoby potrzebującej pomocy są zaspokajane. Te potrzeby to potrzeba kontaktu, bezpieczeństwa, akceptacji, szacunku. Właściwa relacja, zaspokajając te potrzeby daje dostateczny komfort i zaufanie potrzebne do tego, by swobodnie wyrażać siebie samego i przyglądać się sobie wnikliwie.

Pomoc potrzebna tej osobie nie jest czymś, co ma nastąpić dopiero po zakończeniu rozmowy, gdy zastosuje się ona do przekazywanych jej rad. Tak może się stać wówczas, gdy chodzi o **problemy natury technicznej**, takie jak naprawa samochodu, remont mieszkania, przeprowadzenie postępowania spadkowego. W tych sprawach doradzanie ma sens. W problemach emocjonalnych rzadko tak się dzieje, ponieważ rozwiązaniem nie jest w nich znalezienie sposobu działania wobec obiektów zewnętrznych, a nawet wobec innych ludzi, ale wobec siebie samego.

Istota pomocy tego rodzaju będzie polegała przede wszystkim na tym, by osoba jej potrzebująca lepiej, dokładniej poznała i zrozumiała siebie, by dostrzegła skąd biorą się te jej uczucia i stany emocjonalne, które są dla niej trudne do zniesienia. I aby dzięki temu lepszemu zrozumieniu siebie mogła się lepiej poczuć, zyskać kontrolę nad sytuacją, w której się znalazła i nad własnym postępowaniem. A w konsekwencji by była w stanie podejmować trafniejsze decyzje co do własnego postępowania, których skutkiem będzie więcej satysfakcji.

Istotą pomocy psychologicznej jest więc przede wszystkim stworzenie warunków do tego, aby osoba potrzebująca pomocy mogła się uczyć siebie samej. A o sobie samym to właśnie my wiemy najwięcej, nawet jeśli jest to wiedza niepełna, bądź zafałszowana. Zatem do takiej nauki potrzebujemy głównie czasu zastanowienia się (refleksji). Przynajmniej na początku przydaje się do tego druga osoba, która potrafi nas w tym procesie wesprzeć, ofiarując nam swój czas, uwagę, zrozumienie i życzliwość.

### **Mówić czy słuchać?**

To nie osoba potrzebująca pomocy ma dawać czas i uwagę osobie pomagającej, słuchając jej interpretacji, rad, pouczeń i wykładów. Przeciwnie – to osoba pomagająca ma dawać czas i uwagę, a więc jej zadanie polega głównie na słuchaniu. Słuchanie nie jest jednak procesem biernym. Aby słuchanie było efektywne musi być procesem aktywnym. Na czym polega aktywne słuchanie?

Oprócz tego, co uważa się za oczywiste, czyli koncentracji na tym, czego się słucha, potrzebne jest jeszcze **parafrazowanie wypowiedzi rozmówcy i zadawanie pytań otwartych**. Parafraza to podzielenie się z rozmówcą swoim sposobem zrozumienia tego, co powiedział, czyli sformułowania w rodzaju: „jeśli dobrze rozumiem, to twoim zdaniem...” lub „chcesz powiedzieć, że...” czy też „według ciebie...” i tym podobne. Parafraza informuje rozmówcę, jak zrozumieliśmy jego wypowiedź. Jeśli nie zrozumieliśmy jej dokładnie, rozmówca ma możliwość dokładniejszego wyjaśnienia, co miał na myśli.

Parafraza daje też możliwość kontynuowania rozmowy w momentach, gdy pojawia się cisza. Nie chodzi jednak o to, żeby każdą ciszę przerywać za wszelką cenę. Nierzadko bowiem jest ona potrzebna rozmówcy do zebrania, czy uporządkowania myśli, przypomnienia sobie czegoś, podjęcia decyzji, co do kolejnego wątku rozmowy, czy refleksji nad pojawiającymi się w trakcie rozmowy spostrzeżeniami. **W trakcie rozmowy rozmówca bowiem nie tylko komunikuje nam swoje myśli, ale i sam je sobie precyzuje, porządkuje, hierarchizuje, poddaje osądowi, wyciąga z nich wnioski.** A na to potrzebny jest czas. Do ciszy powinniśmy więc podchodzić z takim samym wyczuciem, jak do samej rozmowy, pamiętając przede wszystkim o tym, by zaspokajać potrzeby rozmówcy.

### **Podobną rolę jak parafraza spełniają pytania otwarte**

Można z dużym prawdopodobieństwem powiedzieć, że gdybyśmy ograniczyli się do aktywnego słuchania – parafrazując i zadając pytania otwarte – a jednocześnie unikając interpretowania, oceniania, dawania rad i podejmowania decyzji za rozmówcę, to skuteczność naszego pomagania w problemach emocjonalnych wzrosłaby wielokrotnie. Gdybyśmy **dodali do tego umiejętność odwoływania się do wzmocnień pozytywnych**, zamiast negatywnych, **czyli chwalenia za to, co się naszemu rozmówcy udaje**, zamiast krytykować za to, co mu się nie udaje, z czym sobie nie radzi - nasza skuteczność wzrosłaby o kilkanaście dodatkowych procent. A gdyby jeszcze stać nas było na prawdziwą empatię i życzliwość w stosunku do rozmówcy, wtedy osiągnęlibyśmy nieledwie mistrzostwo. Wtedy ustawiałyby się do nas kolejki znajomych, kolegów i przyjaciół zwierających się nam do upadłego ze swoich problemów.

Niekiedy spotykamy osoby, które przyciągają do siebie prawdziwe rzesze osób z problemami i narzekają, że nierzadko pomagają innym tylko dlatego, że trudno im odmówić pomocy. To jakby „odwrotna strona medalu” problemu pomagania. Problemem takich osób jest to, że zapewne nie zawsze i nie do końca podejmują świadome decyzje, co do własnej roli wobec innych. Być może są zbyt uległe i pomagając innym, nie potrafią zadbać o siebie - choćby swój czas i energię. Licząc się z potrzebami innych, niedostatecznie uwzględniają potrzeby własne. Okazując innym empatię, zapominają o empatii wobec siebie samego. Troszcząc się o innych, wykazują za mało troski o siebie samego.

Na dłuższą metę nie jest to korzystne dla żadnej ze stron. Narastający dyskomfort „pomagającego” może z czasem przerodzić się w niechęć i wycofanie się z pomagania. Warto więc również i do pomagania innym podchodzić asertywnie.