



PSYCHOLOGIE 24. 06. 2010

Umíte zklidnit emoce druhého?

V prvé řadě bychom měli emoce druhého přijmout a neposuzovat, jestli jsou správné či přehnané, nevnucovat mu svoje představy o tom, jak by se měl...

Možná se občas dostanete do situace, kdy je v silné emoci někdo z vašeho okolí a vy nevíte, co s tím. Reakce druhých může emoční stav dotyčného zklidnit nebo naopak prodloužit. Jak se tedy máme v takové situaci chovat, jaká slova či gesta použít?

Budte empatičtí

V prvé řadě bychom měli emoce druhého přijmout a neposuzovat, jestli jsou správné či přehnané, nevnucovat mu svoje představy o tom, jak by se měl zrovna cítit. Každý má právo cítit se tak, jak se cítí.

Zkuste aktivně naslouchat

Nechte druhého hovořit, dejte mu najevo neverbálně nebo krátkými slůvky (hmm, aha, chápu), že vás zajímá, co prožívá. Naprosto neúčinné je zlehčování situace či dokonce její popírání: „vždyť se nic nestalo, nic to není, ty naděláš, taková hloupost, za chvíli už o tom nebudeš ani vědět, že se tím vůbec vzrušuješ..“ Taková slova u druhých vyvolají pocit, že je neberete vážně a většinou se stáhnou a ztratí veškerou chuť se dále svěřovat. Stejnou odezvu vyvolá srovnávání s něčím ještě horším nebo s někým, kdo je na tom hůř.

Nekladte otázky

Mějte na paměti, že logika je u lidí, kteří jsou v emoci, utlumená. Neměli bychom se tedy vyptávat na průběh situace – jako u výslechu (“jak se to stalo, cos udělal, co ti řekli?”) Otázky přicházejí z rozumové úrovně a navíc se skoro nikdy netýkají emočního stavu dotyčného, ale okolí. Pro toho, kdo je v emocích, je těžké se na otázky soustředit a odpovídat na ně. Naopak otázka „Co by ti teď pomohlo?“ je charakterově úplně jiná. Místo otázek ale spíše použijte oznamovací věty, kterými popíšete to, co druhý prožívá a jak se chová (Vidím, že se pořádně zlobíš, ..to člověka naštvě, ..asi jsi čekala něco jiného, že.., ..vidím, že pláčeš..) Tím na druhého nenaléháte, může se sám rozhodnout, jestli se vám svěří nebo ne.

Nedávejte nevyžádané rady



Vyvarujte se nevyžádaných „užitečných“ rad, co by dotyčný měl nebo neměl dělat. Třeba: „Měl by jsi se mu omluvit, měl by jsi mu zavolat a vyříkat si to s ním“.. apod.). Až se dotyčný uklidní, sám přijde na řešení problému. Jiná situace ale nastává, pokud nás o radu požádá. Pokud však máte pocit, že máte k problému co říci, zeptejte se například takhle. “Chceš vědět, co si o tom myslím já? nebo „Zajímá tě, co bych dělal já téhle situaci?“

Nehodnoťte, neobviňujte, neobhajujte

Také vysvětlování situace a její objektivizování moc nepomáhá k uklidnění emocí a navíc vyjadřuje nadřazenost. Nerozebírejte věc z pohledu druhé strany, že ten druhý měl třeba pravdu a jak se asi musí teď cítit, apod. Emoční pravda bývá jiná, než ta logická.

I souhlas s chováním dotyčného není úplně v pořádku. Nemáte obvykle dostatek informací a vystupujete tak nepřímě proti někomu, koho často ani neznáte, vaše hodnocení není objektivní.

Nepomůže ani litování dotyčného a už vůbec ne jeho obviňování. Ani tzv.nadávání na poměry ve stylu „za všechno můžou oni“ nic neřeší. Pouze se tím zbavujeme zodpovědnosti a možnosti věci ovlivnit.

Vyjádřete podporu

Než skončíte hovor, vyjádřete druhému podporu, můžete dotekem i slovy: „Budu ti držet palce, aby ti to dobře dopadlo, ..budu na tebe myslet, ..zavolej, kdybys potřebovala.. Toto vyvolává pozitivní emoce a tím i větší vstřícnost k řešení situace.