

FUNDAMENTY ROZMOWY W KRYZYSIE – Małgorzata Mularczyk

Każdego dnia do polskich rodzin trafiają tysiące uchodźców z Ukrainy, którzy doświadczyli bezpośredniego zagrożenia życia własnego i najbliższych, śmierci bliskiej osoby, koszmaru nalołów, strachu. Po przekroczeniu granicy odczuwali radość, ale i niepokój, czy znajdą miejsce do spania, czy będą mieli wyżywienie dla siebie i dzieci. Gdy już te najbardziej elementarne potrzeby zostaną zaspokojone, może dochodzić do wielkiego natężenia różnorodnych emocji, które były wcześniej tłumione. Ilu ludzi, tyle odpowiedzi na sytuację kryzysową. Niektórym towarzyszy szok, silny lęk, rozpacz, obniżony nastrój, odrętwienie emocjonalne, niepewność, bezradność, brak motywacji do działania, inni z kolei odczuwają frustrację, gniew, złość, agresję, czy też poczucie winy, panikę, rozpacz. Trudne doświadczenia i obawa o przyszłość mogą powodować zmiany fizjologiczne: zaburzenia snu, poczucie zmęczenia, różne dolegliwości bólowe, kłopoty z oddychaniem, pocenie się czy kłopoty gastryczne. Kryzys powoduje też zaburzenia poznawcze oraz zachowania. Wiele osób ma zawężone pole uwagi, problemy z koncentracją, ograniczoną zdolność logicznego myślenia i podejmowania racjonalnych decyzji. Strata, jaką przeżywają, jest wszechogarniająca, a to może prowadzić do wybuchów gniewu, drażliwości, hysterii, trudności w komunikacji lub unikania ludzi, czy nadużywania alkoholu. Dzieci i młodzież, mając mniejsze zasoby radzenia sobie ze stresem, trochę inaczej doświadczają sytuacji kryzysowych, częściej czują się osamotnione, a emocje wyrażają agresją lub irytacją.

Proces przywracania poczucia kontroli nad własnym życiem oraz poczucia własnej wartości będzie trwał w czasie poprzez stopniowe wyciszanie trudnych, intensywnych emocji oraz uwalnianie się od stresu i ciężkich przeżyć.

W pierwszych dniach i tygodniach kryzysu podstawę poczucia bezpieczeństwa daje zaspokojenie najistotniejszych potrzeb, takich jak wyżywienie, sen, ruch. Możemy wspierać naszych gości nie tylko oferując im lokum i wyżywienie, lecz także pomagając im w codziennych sprawach, kierując do właściwego lekarza, apteki czy sklepu. Niezwykle istotny jest kontakt z rodziną i innymi uchodźcami. Wśród swoich czują się bezpieczniej, grupa daje im oparcie i poczucie przynależności. Nie zapominajmy też, że kremlowska propaganda przez dziesięciolecia przedstawiała nas jako wrogów Ukrainy i trzeba czasu, by to nastawienie uległo zmianie. Naturalnym oparciem będzie dla nich półtoramilionowa społeczność ukraińska na terenie naszego kraju. Warto z tej opcji korzystać, gdyż nasza pomoc być może będzie potrzebna przez dłuższy czas i trzeba rozkładać siły. Bardzo ważne jest, aby uchodźcy odnaleźli się w nowym środowisku i odzyskiwali stopniowo poczucie kontroli nad własnym życiem poprzez znalezienie pracy, szkoły czy przedszkola dla dziecka.

W miarę możliwości językowych, możemy też wspierać ich rozmową. Warto mieć na uwadze, że nasi goście z dnia na dzień doświadczyli nieplanowanej, a fundamentalnej zmiany w życiu, skutkującej niemożnością zaspokojenia samodzielnie podstawowych potrzeb życiowych i uzależnieniem od pomocy innych. To trudna sytuacja dla dorosłego człowieka, która, obok wdzięczności, może generować także poczucie niższości i wstyd. Nasze rozmowy mogą być także

pomocne w odzyskaniu przez uciekinierów sprawczości i poczucia wpływu na własne życie. Warto je prowadzić zgodnie z ignacjańską zasadą, by więcej słuchać niż mówić i starać się obronić wypowiedź bliźniego, niż ją osądzać i krytykować.

Przypomnijmy zatem kilka podstawowych zasad dotyczących rozmowy z osobą, która jest w sytuacji kryzysu.

Bądźmy blisko, gotowi do wysłuchania, ale nie nakłaniajmy nikogo do zwierzeń, okazujmy empatię, życzliwość oraz gotowość do pomocy, ale nie narzucajmy jej. Warto być ostrożnym w odruchowym wyrażaniu naszej empatii czy współczucia przez pogłaskanie, objęcie czy przytulenie, bo może to być źle odebrane jako przekraczanie granic. Potrzebne tu jest wyczucie i uważność.

Pozwól na wyrażanie trudnych emocji.

Osoba doświadczająca kryzysu przeżywa silne emocje, może być rozdrażniona, poirytowana, rozdygotana, napięta, albo wycofana i zagubiona. Ważne, abyśmy pozwolili te uczucia wyrażać, okazując jednocześnie, że jesteśmy gotowi na ich przyjęcie, że nie boimy się tych silnych emocji, choć nie jest łatwo być otwartym na rozpacz, żal, wściekłość, płacz. Unikajmy zdań: „Nie martw się”, „Nie płacz, inni mają gorzej”, „Powinnaś się cieszyć, że udało ci się uciec” itp. Mówimy tak, gdy czujemy się zakłopotani przeżyciami innych, bezsilni. W ten sposób staramy się obronić przed uczuciami, które nas ogarniają, a tymczasem osoba pogrążona w kryzysie odbiera je jako sygnał naszej niechęci do zmierzenia się z jej problemami i czuje się osamotniona w swoich przeżyciach. Także zakazy wyrażane słowami: „Nie będę tego słuchać”, „Nie męcz mnie już!”, „Weź się w garść!”, „Nie histeryzuj” dodatkowo obciążają poczuciem wstydu i winy.

Nie pocieszaj!

Osoby, które doświadczają prawdziwego, głębokiego kryzysu, a tak jest w przypadku uchodźców, słowa pocieszenia: „Najgorsze już minęło”, „Teraz będzie dobrze”, „Nie ma tego złego, co by na dobre nie wyszło”, odbierają jako pustosłowie i pomniejszanie czy wręcz lekceważenie ich przeżyć. Czują się niezrozumiane. I zazwyczaj jest to prawda, większość z nas może się tylko domyślać, co przeżywa osoba, która została zmuszona do ucieczki przed wojną. Słuchaj, słuchaj, słuchaj i zapewnij, że uciekinier ma i będzie miał w tobie realne oparcie.

Nie doradzaj! Bardzo często uchodźcy są wyczerpani fizycznie i psychicznie, w stanie silnego lęku o własną przyszłość. Osoba w kryzysie oczekuje od nas informacji odnośnie załatwiania podstawowych spraw codziennych, jednak nie należy narzucać jej, jak żadnemu dorosłemu, co ma robić w ważnych kwestiach życiowych. Wspierajmy ją, aby odzyskała sprawczość działania. Nie narzucajmy rozwiązań, pamiętając zwłaszcza o tym, że pochodzimy z różnych środowisk i krajów i to, co nam się wydaje oczywiste, nie musi być takie dla naszego gościa. Narzucając własne rozwiązania osłabiamy tę drugą osobę, pokazując, że jest niezaradna, że brak jej umiejętności trzeźwego myślenia i radzenia sobie w życiu. „To proste, trzeba to tak”, „Ja bym tak zrobiła”, „Wszyscy tak robią”. Taka

osoba może poczuć się upokorzona, zawiedziona, że jej nie rozumiemy i chcemy rozwiązać jej problemy na własną modłę. Nasze rady może odebrać w ten sposób: „to wszystko jest bardzo proste i łatwe, tylko ja jestem beznadziejna”. Nawet jeśli nam dana sytuacja wydaje się oczywista i prosta, nie musi taka być dla osoby w kryzysie. Dajmy jej czas na zastanowienie się, na „obrobienie materiału”, pamiętając, że pod naporem stresu nie należy podejmować życiowych decyzji. Zamiast doradzania można dopytać, jak dana osoba rozwiązywała do tej pory podobne problemy, albo – co poradziłaby swojej przyjaciółce.

Nie pouczaj! Pouczając innych, jak mają postąpić, czy jak się zachować, co myśleć, traktujemy ich z pozycji rodzica czy nauczyciela. Nikt tego nie lubi, ale osobie w jakiś sposób od nas zależnej szczególnie trudno jest się przeciwstawić takiemu traktowaniu, toteż dusi w sobie irytację i przelęka upokorzenie, że uważamy ją za osobę niezaradną i słabą. „Gdybyś wiedział to, co ja”, „Myśmy też przez to przechodzili”, „A nie mówiłem”, itp. Wywieranie presji na osobę w kryzysie emocjonalnym i życiowym to dodatkowe obciążenie dla takiej osoby. Prawda jest taka, że niewiele wiemy o naszym gościu, lepiej więc mówić mniej, zważając na słowa, niż zalewać go elokwencją. Przyjdzie czas, gdy ludzie, którzy doświadczyli nagłej i zasadniczej zmiany w życiu odzyskają sprawczość i poczucie wpływu na własne życie. Skoro w tak trudnych okolicznościach potrafili ocalić własne życie i życie swoich dzieci, to znaczy, że dadzą sobie radę także z innymi sprawami.

Jezuickie Centrum Społeczne „W Akcji” wkrótce zaprosi chętnych do udziału w szkoleniu online dotyczącym pomocy psychologicznej dla osób zaangażowanych w pomoc. A tymczasem przekazujemy link do Poradnika dla osób goszczących uchodźców z Ukrainy, przygotowanego przez Katarzyną Podleską, która jest psychologiem i psychotraumatologiem.



Fot. Pixabay