

JAK DODAĆ SOBIE PEWNOŚCI SIEBIE

ROZMAWIAŁA: AGATA DOMAŃSKA / FOTO: SHUTTERSTOCK

PACJENCI BYWAJĄ TRUDNI: ROZGNIEWANI, ROZŻALENI, POIRYTOWANI, ROSZCZENIOWI. W ROZMOWIE Z TAKIM PACJENTEM KONIECZNA JEST PEWNOŚĆ SIEBIE. TYLKO SKĄD JĄ BRAĆ?

Kiedy pacjent denerwuje się i krzyczy, trzeba stać mu czoło. Podobnie, kiedy oskarża nas o niekompetencję, brak chęci do współpracy, zaniedbywanie obowiązków czy gdy zarzuca nam, że mamy najgorszą aptekę w całej okolicy. Zadaniem farmaceuty jest wtedy profesjonalne zachowanie – a to wymaga ogromnego opanowania i pewności siebie. Nie wszyscy jesteśmy jednak pewni siebie! Są też farmaceuci delikatni, nieśmiali, źle znoszący trudne sytuacje. W końcu farmaceuta to też człowiek... Dlatego zapytaliśmy psychologa, w jaki sposób pracować nad pewnością siebie, jak jej sobie dodawać zarówno w dłuższej perspektywie, jak i na bieżąco – kiedy rozgniewany pacjent stoi przed nami. Na pytania odpowiada Agnieszka Fudzińska, psycholog biznesu.

Spodziewam się, że kiedy zapytam psychologa, czy można sobie szybko dodać pewności siebie, usłyszę: Trzeba nad sobą długo pracować – bo w psychologii nad wszystkim się długo pracuje...

Zaskoczę Panią: nie! To akurat można zrobić bardzo szybko (śmiech). To, co zaraz Pani zdradzę, nie będzie miało, oczywiście,

trwałego efektu – ale jako krótkoterminowa strategia sprawdza się znakomicie.

Jestem zaintrygowana! Cóż to takiego?

Zacznę może od krótkiego wprowadzenia. Nie wiem, czy zdaje Pani sobie z tego sprawę, ale nasze ciało mówi.

Tak, wiem, o mowie ciała słyszał chyba każdy.

To prawda. Ale niewiele osób wie, że pewne gesty czy postawy są na tyle uniwersalne, że... przybierają je nawet osoby, które urodziły się niewidome! Takie, które nie mogły przecież zobaczyć, co robi ich ciało ani co robią ciała innych ludzi. Jedną z takich postaw jest postawa triumfu i dumy: kiedy osiągamy coś bardzo ważnego, stajemy wyprostowani i unosimy ramiona w górę w geście radości. Taką postawę przyjmuje ktoś, kto właśnie wygrał – nawet, jeśli nie widzi.

Rozumiem więc, że to dowód na związek pomiędzy emocją a postawą.

Tak. Oraz na uniwersalność pewnych pozycji i postaw. Człowiek przygnębiony przyjmuje postawę zgarbioną, wciąż głowę w ramiona, zaokrągla

plecy itp. Mózg i emocja dyktują ciału, jak ma się zachować. Ale odwrotnie też to działa.

W jakim sensie?

Amerycanie powtórzyli to badanie wielokrotnie i zawsze z tym samym rezultatem: kiedy człowiek zaczyna się uśmiechać, choćby nie miał dobrego nastroju, mięśnie rozciągnięte w typowym

takiej pozycji radykalnie wpływają na nastrój!

Są na to badania?

Są! Udowodniono, że przyjęcie pozycji superbohatera podnosi poziom testosteronu i sprawia, że spada poziom kortyzolu. Testosteron jest hormonem władzy i poczucia pewności siebie. Sprawia, że jesteśmy bardziej

TRZEBA SOBIE WYOBRAZIĆ, ŻE JESTEŚMY SILNI, ŻE JESTEŚMY W STANIE WSZYSTKO UDZWIĞNAĆ I ZDOBYĆ.

dla uśmiechu grymasie wysyłają do mózgu informację „jest dobrze”. I nastrój nam się poprawia. I to w ciągu kilkudziesięciu sekund!

Czy to znaczy, że za pomocą wyrazu twarzy możemy dodać sobie pewności siebie?

Nie wyrazu twarzy, ale postawy ciała. Istnieje coś takiego, jak pozycja superbohatera. Pozycja, jaką przyjęłoby nasze ciało, gdybyśmy byli bardzo dumni z siebie, bardzo pewni i zadowoleni ze swojej sprawczości, przekonani o swojej sile. I proszę sobie wyobrazić, że przyjęcie

skłonni do podejmowania ryzyka. Pozycję tę nazywa się także pozycją siły.

Teraz koniecznie muszę się dowiedzieć, jak taka pozycja wygląda!

To chyba nietrudno odgadnąć. Widziała Pani kiedyś wizerunek Supermana? Najczęściej stoi właśnie w tej pozycji. Ciało powinno być wyprostowane, łopatki ściągnięte do tyłu. Głowa uniesiona dumnie do góry. Stopy są rozstawione na szerokość bioder i pewnie zakotwiczone na ziemi, a dłonie oparte na biodrach.

Czy należy jednocześnie przeprowadzić jakiś proces mentalny? Coś sobie wyobrazić?

Tak, bo jeśli będzie Pani myślała: *Ale ze mnie niezdarą*, to ciało nie będzie się chciało dumnie prostować. Trzeba sobie wyobrazić, że jesteśmy silni, że splotywa na nas energia całego wszechświata, np. w postaci jasnej poświaty leżącej się z góry. Ta energia daje nam siłę; tak wielką, że jesteśmy w stanie wszystko udźwignąć i zdobyć.

To trochę zabawnie brzmi...

Może, ale to się sprawdza. Ta pozycja oddziałuje na nasz mózg, który automatycznie i podświadomie łączy ją z przeszłymi doświadczeniami – zazwyczaj z dzieciństwa; z wiarą, że superbohaterzy mogą wszystko i są niezwyciężalni.

Jak długo trzeba trwać w tej pozycji, żeby zaczęła działać?

Badania wykazują, że jeśli przyjmujemy tę pozycję i odpowiedni stan mentalny na dwie minuty, zaczynamy odczuwać napływ siły. Ale jeśli mamy mniej czasu, np. pół minuty czy minutę, to też warto spróbować – bo nawet tak krótki czas coś da. Chodzi o to, żeby zacząć coś robić. Viktor E. Frankl powiedział kiedyś, że pomiędzy bodźcem a reakcją jest przestrzeń, w której leży wolność i moc wyboru naszej odpowiedzi.

I tę przestrzeń powinna wypełnić pozycja superbohatera?

Tak. Ale dobrze, jeśli z odsieczą przyjdą nam też pozytywne symulacje mentalne.

Co to takiego: symulacje mentalne?

To psychologiczna nazwa wyobrażeń. Są trzy rodzaje symulacji mentalnych: symulacja wyniku, symulacja procesu i symulacje mieszane. Tu znowu garść badań: empirycznie zostało potwierdzone, że wyobraźnia może pracować na naszą korzyść.



W sensie pozytywnego myślenia i wyobrażenia sobie sukcesu?

Nie do końca. Pozytywne myślenie, czyli symulacja wyniku, to przyjemna droga, ale raczej donikąd. Nam chodzi raczej o symulację procesu: jeśli jesteśmy w stanie wyobrazić sobie pewien proces, to jesteśmy potem w stanie sprawniej i szybciej go przeprowadzić „na żywo”. Badania potwierdzają, że jeśli człowiek sobie wyobraża cały proces dochodzenia do pozytywnego wyniku i dopiero na końcu pozytywny wynik, to częściej osiąga cel, niż jeśli tylko wyobraża sobie pozytywny wynik.

Rozumiem: wyobrażenie pozytywnego wyniku to co najwyżej motywacja, ale wyobrażenie sobie procesu to rodzaj treningu „na sucho”.

Dokładnie tak. Wyobrażenie sobie danego procesu zmniejsza lęk przed nim oraz przygotowuje nas do działania – bo wyobrażenie sobie całego procesu to rodzaj... planu! A gdy mamy plan, to mamy już 60–70% sukcesu. Guru ludzi biznesu, Stephen Covey, mawiał, że jeśli masz 8 godzin na ścięcie drzewa, poświęć 6 godzin na ostrzenie siekiery – a zetniesz drzewo w godzinę i jeszcze będziesz mieć godzinę na odpoczynek.

Mentalna sytuacja jako ostrzenie siekiery? Podoba mi się.

Dlatego warto usiąść w domu i wyobrazić sobie, że mamy takiego pacjenta przed sobą i musimy się nim zająć. Co powiemy? Jak go uspokojimy? Jak my się zachowamy? Warto sobie wyobrazić, jak udaje się nam skutecznie do niego przemówić, jak spokojnie i z jaką stanowczością – a jednocześnie z opiekuńczością. Jak jego emocje opadają. Jak zaczyna rozumieć swoją sytuację – a to redukuje jego lęk i uspokaja.

Już rozumiem: w ten sposób powstanie w naszej głowie rodzaj algorytmu na takie sytuacje?

O to właśnie chodzi. Można sobie najlepsze teksty nawet zapisać. W trudnych sytuacjach często reagujemy gorzej, niż byśmy chcieli. Potem wpadamy w ruminację, czyli powtarzanie sobie w kółko: *Mogłam tak odpowiedzieć, Mogłam zrobić to czy tamto, Szkoda, że nie powiedziałam tego* – i tak dalej. Ruminacje bywają męczące i nieadaptacyjne, ale możemy wykorzystać je do wzrostu. Skoro lepiej jest się w trudnych sytuacjach uciekać do przygotowanych rozwiązań, wykorzystajmy ruminację, by te rozwiązania przygotować. Teraz mamy czas na to, by wymyślić najlepsze warianty odpowiedzi i je sobie zapisać, aby – kiedy przyjdzie potrzeba – użyć ich. Czyli wdrożyć algorytm. To bardzo potężne narzędzie, bo zakorzenione w rzeczywistości.

Co ma Pani na myśli?

Wyobrażenia jest jednak ograniczona. I tak, jak większość pisarzy używa w tworzeniu postaci przynajmniej elementów wątków autobiograficznych, tak farmaceuta, myśląc o trudnych pacjentach, będzie wspominał te przypadki, które widział lub przeżył. A więc będzie pracował na case study, które teraz tylko

WYOBRAŻENIE SOBIE DANEGO PROCESU ZMNIJSZA LĘK PRZED NIM ORAZ PRZYGOTOWUJE NAS DO DZIAŁANIA.

mentalnie powtórzy. Z tą różnicą, że tym razem „zachowa się” tak, jak uważa, że powinien. Na gorąco nie umiał, ale wyciągając wnioski z sytuacji i mając czas na przemyślenie swojej reakcji, będzie w stanie stworzyć sytuację tak, jak chciałby ją przeżyć.

To prawda: często dopiero po jakimś czasie przychodzą do nas najlepsze rozwiązania problemów.



Proszę to rozwinąć.

Pacjent: ważne jest to, by nie brać do siebie tego, co robi i mówi. Trzeba pamiętać, że stan pacjenta jest taki, jaki jest, bo coś się WCZEŚNIEJ wydarzyło. Może jesteśmy entą apteką, która odsyła go z kwitkiem, a jemu trudno się chodzi? A może lek jest dla kogoś, kogo bardzo kocha, i pacjent źle znosi cierpienie tej osoby lub opiekę nad nią? A może sam cierpi z bólu lub źle mu we własnym ciele? Ludzie, którzy są agresywni czy ranią innych, oddają po prostu ból i zranienie, które mają z innych miejsc. Trzeba mieć to zawsze z tyłu głowy w trudnych sytuacjach.

To się nazywa zarządzanie kryzysem: chodzi o to, by w momentach kryzysowych nie odwoływać się do silnych emocji, które wytrącają z równowagi, a do przygotowanych wcześniej rozwiązań. Ale też ważne, by wewnętrznym okiem odpowiednio zobaczyć całą sytuację.

Odpowiednio, czyli jak?

Mamy tu do mentalnej obróbki dwa punkty. Pierwszy punkt to pacjent. Drugi punkt to my.

A punkt drugi – czyli my – to pewnie powiedzenie sobie, że przecież mamy wszystkie potrzebne narzędzia do rozwiązania tej sytuacji?

Tak, to ta część pracy, jaką trzeba wykonać na swój temat. Trzeba sobie powtarzać, że my JUŻ mamy wszystko, co trzeba do rozwiązania sytuacji; uświadamiać sobie, przypominać, głęboko w to wierzyć. Bo naprawdę mamy wszystkie narzędzia: to nasz profesjonalizm, wiedza na temat leków i przepisów z nimi związanych, zawodowe przygotowanie i zawodowe doświadczenie. Mamy narzędzia, plan i przygotowanie konieczne, by załatwić

sprawę na poziomie racjonalnym, a nie emocjonalnym – to jest tu najważniejsze.

I dopiero trzeci etap to przyjęcie pozycji superbohatera!

Tak, to jest właściwa kolejność – choć pozycja superbohatera, działa w każdej kolejności (śmiech). Poza tym, stając w pozycji superbohatera, szybciej poczuemy, że punkt drugi jest dla nas osiągalny.

Czy pozycja superbohatera ma tylko jeden wariant?

Nie, jest więcej wariantów pozycji pewności i siły. Takim wariantem jest np. pozycja, w której stojąc

przy stole czy ladzie, stopy rozstawiamy na szerokość bioder, a dłonie opieramy mocno o stół i lekko wychylamy ciało do przodu. Trochę jak dyrektor, który zza służbowego biurka groźnie patrzy na ucznia. Ale to jest bardzo wyraźna pozycja siły i choć nam doda pewności siebie, na pacjenta może podziałać onieśmielająco.

Ale może warto onieśmielić kogoś, kto się źle zachowuje?

Trudno jednoznacznie powiedzieć, bo taka pozycja może pacjenta ukorzyć – ale nie wprawi go w lepszy nastrój. Kiedy my przyjmujemy wyraźną pozycję siły, druga strona zazwyczaj jej nie odzwierciedla,

tylko się podporządkowuje. Jeśli jednak zrobimy to jak należy, pozycja siły może podziałać jak woda na ogień gniewu pacjenta.

Czyli jak?

Przyjmijmy pozycję siły, ale bez wychylania ciała do przodu. To wychylenie jest konfrontacyjne. Po prostu stańmy prosto, obie dłonie kładąc na stole przed sobą nieco szerzej niż szerokość ramion i... zastójnijmy. Słuchajmy pacjenta bez słowa. Nasza pozycja będzie powoli gasić jego emocje: pacjent wygada się i uspokoi. Emocja jest krótkotrwałym paliwem. Prędzej czy później się wypali, zwłaszcza niepodsykana.

Jeśli my będziemy jak ściana z cegieł – czyli z materiału, którego ogień się nie ima – emocja sama wygaśnie?

Tak, jeśli zajmiemy sobą dużo miejsca i zachowamy kamienny spokój. Gdy spotyka się ogień z ogniem, to szaleje pożar. Gdy spotyka się ogień z wodą, problem zażegnany. Dlatego ważna jest tu i pozycja ciała, i nastawienie umysłu – bądźmy jak cegła w znaczeniu zachowania kamiennego spokoju. Pamiętajmy też, że trening czyni mistrza.

Czyli nie unikajmy trudnych pacjentów?

Jeśli będziemy ich unikać, nie nauczymy się rozmowy z nimi. Trening mentalny na początek, trening faktyczny potem. Z każdym kolejnym pacjentem będziemy lepiej pamiętać przygotowane procedury i z większą swobodą będziemy je stosować.

Im wyraźniej zobaczymy, że radzimy sobie z takimi pacjentami, tym mniej będziemy się bać ich w przyszłości.

Bo strach oswojony już nie jest strachem.

Piękne podsumowanie. Dziękuję za rozmowę.