

Konfliktą išspręsti padeda tik geras kontaktas

Seminaro, kurį E.Karmaza surengė Kretingos rajono socialiniams darbuotojams bei pedagogams, metu buvo atliktas jų tolerancijos patikrinimo eksperimentas. Dalyvių buvo paprašyta įsivaizduoti save esant meru ir apsigyvenus naujame vienaaukščiame daugiabutyje. Tame pačiame name turi būti apgyvendinti: vaikas iš globos namų, alkoholikas, narkomanas, buvęs kalinys, daugiavaikė šeima, homoseksualus vyras, neįgalus vaikas su Dauno sindromu, mokyklos nelankantis vaikas, musulmonas, labai storas žmogus, hiperaktyvus vaikas, AIDS sergantis žmogus, direktorius ir elgeta.

Eksperimento dalyviai artimiausiais kaimynais pasirinko: direktorių, vaiką iš globos namų, storulį ir vaiką su Dauno sindromu; toliausiai „apgyvendino“ sergantįjį AIDS, narkomaną, homoseksualų vyrą bei alkoholiką.

„Mes gyvename šalyje, kur tolerancija „kitokiems“ žmonėms yra viena prasčiausių pasaulyje. Stereotipai formuojami nuo pat vaikystės: tėvai, mokykla, televizija nuteikia prieš tuos žmones. Vietoj to, kad sakytume, jog tai – žmogus, turintis problemų, mes juos vadiname: psichička, alkašas, prostitutė, banditas, iškrypėlis, bomžas, narkašas, dūra“, - kalbėjo E.Karmaza.

Vaiką iš neturtingos šeimos bendraamžiai ir mokytojai atstumia dėl to, kad jo rūbai prasti, nuo jo sklinda prastas kvapas. Daugiavaikės šeimos už akių vadinamos neišmanėliais, prisidirbusiais vaikų. Narkomanas – „blogietis“, turintis baisią priklausomybę. O iš tiesų narkomanas - tai žmogus, atradęs, kaip pačiu skaudžiausiu būdu suteikti sau malonumą. Homoseksualas neva kelias grėsmę aplinkiniams, ypač vaikams.

„Iš kur ištraukėte, kad homoseksualus žmogus tvirkina vaikus? Tai daro pedofilai, - stebėjosi E.Karmaza ir pateikė statistikos. - Oficialiomis žiniomis, iš 20 žmonių vienas yra homoseksualus, tik to jis pats nesupranta arba slepia. Nors Lietuvoje oficialiai yra žinoma 150 homoseksualių žmonių, tačiau iš tikrųjų jų yra apie 150 tūkst. Dauguma homoseksualių potraukių turinčių žmonių galvoja, kad tą „dūrą“ galima išgydyti: susiranda žmoną ar vyrą. Bet reikalai nesusitvarko ir ilgainiui vyras susiranda draugų į žvejybą, medžioklę ar sporto aikštėje, o moteris - pasibuvimų „tarp mūsų mergaičių“. Mokslo kalba, homoseksualumas nėra joks iškrypimas ir jis negydomas“.

Leisti pasijausti žmogumi

E.Karmaza akcentavo, kad specialistams, dirbantiems su klientais, aukščiausias kriterijus turi būti žmogiškumas - bet kokiam žmogui leisti jaustis žmogumi. Būtina suvokti, kad mes matome ne homoseksualą ar „bomžą“, bet žmogų, turintį problemų. Su visais klientais turi būti taikoma vienoda darbo praktika. Darbuotojas turi pažinti save, žinoti, kokie klientai jam yra atgrasūs ir kokių jų bruožų nepakenčia. Specialistas turi gebėti pripažinti, jog kai kur trūksta žinių. „Pavojingas darbuotojas yra tas, kuris kelia reikalavimus kitiems, bet nekelia jų sau“, - K.Brauno žodžius citavo E.Karmaza.

Tėvų darbą su savo vaikais E.Karmaza taip pat prilygino specialisto darbui su klientais.

Patį didžiausią paslaptį, jog nė vienas žmogus neišspręs kito žmogaus problemos. Jis tik gali padėti tam žmogui pačiam ieškoti sprendimų. „Jeigu norite padėti kitam žmogui, privalote mokėti užmegzti su juo gerą kontaktą. Po to - įvertinti jo problemą ir tik tada suteikti pagalbą“, - tvirtino psichologas.

E.Karmaza įvardijo pirmąsias dvi „auksines“ minutes. Jos skirtos ritualui, per kurį užsimezga kontaktas. Kone akimirksniu - per pirmąsias 10 sekundžių - žmogus susidaro savo nuomonę apie kitą žmogų. Kontakto sėkmę lemia tai, kaip pasitinkame žmogų, pasisveikiname su juo, pasiūlome jam arbatos, vandens, prisistatome, kas esame ir kuo galime padėti. Jeigu galite, paspauskite ranką, - bet koks fizinis kontaktas gerina situaciją. Taip žmogui sukuriamas saugumo jausmas.

Būtina bendravimo taisyklė – vienodas akių lygis stovint ar sėdint, kad nesijaustų viršenybė prieš klientą. Įėjus į kabinetą, sėdintį specialistą žmogus tapatina su baldu.

Prieš pykstantį - tapti „veidrodžiu“ ir „gesintuvu“

Norint palaikyti gerą kontaktą su klientu, privalu laikytis bazinių taisyklių. Jos, anot E.Karmazos, yra labai parastos, tačiau bendraujant turi ypatingą galią.

Pirmiausia, reikia padėkoti žmogui, kad atėjo, kad išsakė problemą. Po to teigiamai įvertinti situaciją ir išreikšti pasitikėjimą žmogumi, normalizuoti ir nieko nežadėti, o pasiūlyti išeičių ieškoti kartu. Tai atspindi paprastos frazės: „Ačiū, kad pasakei“, „Normalu, visiems pasitaiko, taip būna“, „Tikiu, suprantu tavo rūpestį, bandau įsivaizduoti save tavo vietoje“, „Ką darome, sprendžiame kartu“.

Vaikų auklėjime, anot E.Karmazos, taip pat labai tinka šios taisyklės. Net sunkiai auklėjami vaikai suklūsta, kai jiems dėkojama, išreiškiamas supratimas ir siūloma išeičių ieškoti kartu.

Su „sunkiais“ klientais – įsiau drinusiais, rėkiančiais ir agresyviais – svarbu išlaikyti ramią elgseną ir toną. Kaip suvaldyti savo emocijas pačiam? Psichologas pataria mintyse lėtai skaičiuoti iki dešimt, giliai įkvėpti, kol pralekia kliento pykčio srautas ir nუსlūgsta jūsų pyktis.

„Kliento agresija nėra skirta jums. Agresijos problema yra kitur, tiesiog jūs pasitaikėte tuo momentu jam pakelyje. Tuomet reikia tapti „veidrodžiu“ ir „gesintuvu“. „Veidrodis“ tarsi atspindi kliento nuotaikas: tuomet tinka tokios frazės: „Aš suprantu tavo pyktį“, „Matau, kad esate piktas“. „Gesintuvo“ pozicija reiškia tapti flegmatiku ir lėtu tonu bei elgsena sutramdyti kliento pyktį, - jam praeina noras rėkti“, - teigė psichologas.

Kartoti girtu kliento vardą

E.Karmaza su asmenimis, apsvaigusiais nuo alkoholio, nepataria priimti jokių sprendimų. Tikslas turi būti vienas – kuo greičiau užbaigti bendravimą. Kai žmogus apgirtęs, - neleisti jam pasiekti sėkmės.

Reikėtų vengti stovėti per daug arti apsvaigusio asmens. Vengti vartoti sakinius su neiginiais: vietoj „nešūkiau“ sakyti „kalbėk ramiau“, „neik artyn“ – „pasilik savo vietoje“ ir pan. Apgirtusiam žmogui nurodymus reikia pakartoti ne vieną kartą. Sakiniai turi būti labai trumpi.

Bendraujant su girtu asmeniu, reikia laikytis šių taisyklių: kuo dažniau kreiptis į jį vardu – kas antrame trečiame sakinyje pabrėžti vardą, nes jo sąmonė atsipalaiduoja, tačiau labai gerai fiksuoja vardą; vengti akių kontakto – nuolatinį žiūrėjimą į akis girtas žmogus gali suprasti kaip agresiją; kalbėti lėtesniu ir ramesniu balsu.

E.Karmaza įsitikinęs, jog kiekvienam žmogui pravartu žinoti šias taisykles, nes išmokus bendrauti su girtais asmenimis, sumažėtų konfliktinių situacijų ir nelaimių. Didžiausia Lietuvos bėda, specialisto manymu, yra alkoholizmas. Šiuo metu Lietuvoje priskaičiuojama 33 tūkst. socialinės rizikos šeimų, iš jų 60 proc. – dėl alkoholizmo.