

PŁASZCZYZNY

POROZUMIENIA

TEKST: AGATA DOMAŃSKA / FOTO: SHUTTERSTOCK

NAWIĄZANIE KONTAKTU Z PACJENTEM TO PODSTAWA PRACY FARMACEUTY. NIE JEST TO WCALE ŁATWE, TYM BARDZIEJ ŻE PODCZAS SPOTKANIA DWOJGA LUDZI MOŻLIWE JEST AŻ... SZEŚĆ PŁASZCZYZN PROWADZENIA DIALOGU!

W zrozumieniu zjawiska pomoże nam poznanie tajników analizy transakcyjnej. Rozmawialiśmy już wcześniej o tej metodzie z Agnieszką Fudzińską, psycholog, specjalizującą się w psychologii biznesu, przedsiębiorczości i zarządzania. Obecnie poprosiliśmy naszą ekspertkę (więcej na jej temat na www.agnieszkafudzinska.pl) o rady ułatwiające komunikację twarzą w twarz i wyjaśnienie, dlaczego płaszczyzn prowadzenia dialogu (a czasem nieporozumienia) jest aż tyle.

W analizie transakcyjnej spotkanie dwóch osób to dialog o potencjalnie sześciu płaszczyznach. Jak to możliwe?

Eric Berne, twórca tej metody, każdą sytuację kontaktu międzyludzkiego widzi jako rodzaj transakcji, bo zawsze czymś się wymieniamy (uwagą, informacją, emocjami). Podkreślał jednak, że każda transakcja – czyli każde spotkanie – przebiega nie tyle między ludźmi, ile raczej między ich stanami Ja. Stanem Ja nazwał pewien schemat myślenia, postrzegania i odczuwania oraz komunikowania. Schemat taki jest wyuczony,

automatyczny i nieświadomy.

Rozumiem, że każdy z nas ma własny schemat?

Powiem więcej: każdy z nas ma własny zestaw tych schematów! Funkcjonują bowiem trzy rodzaje stanu Ja: Ja-Dorosły, Ja-Rodzic i Ja-Dziecko. W każdym człowieku drzemią wszystkie trzy, choć w danym momencie aktywuje się jeden i to za jego pośrednictwem porozumiewamy się ze światem i ludźmi. I może być tak, że podczas jednej rozmowy ja jestem w stanie Ja-Dorosły, a pani w stanie Ja-Rodzic. Albo pani jest w stanie Ja-Rodzic, a ja w stanie Ja-Dziecko. Ponieważ mamy dwie osoby i trzy opcje stanu Ja, możliwe jest aż sześć płaszczyzn, które powstaną wskutek naszego dialogu. Powiem więcej: podczas jednej rozmowy możemy przechodzić z jednego stanu Ja w inny, zaczynając np. jako Ja-Dziecko, a kończąc jako Ja-Dorosły.

Brzmi to skomplikowanie

To prawda, ale kiedy już zrozumimy zasady, jakie kierują naszymi stanami Ja, wiedza ta bardzo nam się przyda w pracy i znacznie ułatwi kontakty z ko-



leżankami, kierownikiem apteki oraz pacjentami – a wiadomo że ci ostatni często bywają trudni. Jeśli będziemy umieli rozpoznać, z jakiego stanu Ja kierują do nas swoje komunikaty, będziemy mogli wybrać, z jakiego stanu Ja im odpowiemy i który stan Ja słuchacza w danej sytuacji sprawdzi się najlepiej. Co więcej, będziemy umieli wpłynąć na rozmówcę, zmieniając jego stan Ja na taki, w oparciu o który można się z nim owocnie porozumieć.

To brzmi bardzo obiecująco. Poproszę o szczegóły!

Musimy wiedzieć, że transakcje bywają równoległe i skrzyżowane. Równoległe są wtedy, kiedy spotykamy się na tym samym poziomie (np. rozmawia dwoje Dorosłych) albo kierujemy swoją wypowiedź do czyjegós stanu Ja i z tego poziomu dostajemy odpowiedź (tzn. ze stanu Ja-Rodzic przemawiamy do czyjegós Dziecka i otrzymujemy informację zwrotną adresowaną do Rodzica). Ale bywa czasem,

że kierujemy wypowiedź do Dorosłego, ale z drugiej strony odpowiada nam Ja-Dziecko. Wtedy transakcja będzie skrzyżowana, a rozmowa może zakończyć się kłótnią, wzajemnym robieniem wyrzutów lub rywalizacją potrzeb i emocji. W skrzyżowanych transakcjach komunikacja

ulega zerwaniu. Wymiana uda się tylko wtedy, gdy stany rozmówców spotkają się na jednym poziomie (np. Dziecko-Dziecko) lub w układzie równoległym (np. Dziecko-Rodzic, Rodzic-Dziecko). Wtedy rozmowa prowadzi do porozumienia, kontakt daje nam więcej satysfakcji, pomaga pod-

kreślać podobieństwa i daje poczucie bezpieczeństwa.

Czy nasz rozmówca sam wybierze, w jakim stanie Ja się z nami komunikuje?

Nie. Stany Ja bywają jak nieproszeni goście: pojawiają się i przejmują kontrolę. Są rodzajem automatycznej reakcji, takim bagażem z przeszłości, który może się w każdej chwili aktywować. Na szczęście rozpoznając, w jakim stanie Ja jest nasz rozmówca, możemy mu pomóc przejść

na inny poziom, by umożliwić obu stronom zawarcie porozumienia.

Czyli trzeba poznać wszystkie stany Ja i nauczyć się je rozpoznawać.

Tak – rozpoznawać u innych, ale i u siebie.

To zacznijmy od Dorosłego, w końcu jesteśmy chyba najczęściej Dorosli.

I tu panią zaskoczę: Ja-Dorosły to stan, który pojawia się w sytuacjach międzyludzkich stosunkowo najrzadziej. A szkoda, bo to najdojrzała forma kontaktowania się z ludźmi i światem. Ja-Dorosły oddziela fakty od opinii, iluzje i założenia od stanu faktycznego – i działa według faktów. Nie zakłada nic z góry, na nic się nie nastawia. Jest tu i teraz, widzi rzeczywistość bez emocjonalnych filtrów. Słucha, zadaje pytania, wyciąga wnioski, a informacje filtruje i analizuje na chłodno. Weryfikuje to, co widzi i słyszy. Decyzje podjęte w tym stanie Ja są najczęściej trafione i mają największe szanse powodzenia. Dorosły jest też łącznikiem między wewnętrznymi Dzieckiem a Rodzicem, rodzajem tłumacza i przewodnika. Co więcej, Ja-Dorosły potrafi oddelegować do działania inne stany Ja – dzięki analizie sytuacji może zdecydować: w tej rozmowie lepiej będzie użyć Dziecka lub Rodzica – w takiej formie świadomie wystąpi.

Dlaczego mówi pani, że stan Ja-Dorosły występuje najrzadziej?

Ponieważ na co dzień jesteśmy zdecydowanie bardziej emocjonalni lub przywiązani do zasad. Dlatego większość z nas na

KAŻDA SYTUACJA KONTAKTU MIĘDZYLUDZKIEGO TO RODZAJ TRANSAKCJI, BO ZAWSZE CZYMŚ SIĘ WYMIENIAMY (UWAGĄ, INFORMACJĄ, EMOCJAMI).

wyzwania życia automatycznie częściej reaguje wejściem w Ja-Dziecko lub Ja-Rodzic.

A jak poznać, czy jestem obecnie w stanie Ja-Dorosły, czy w innym?

Wystarczy obserwować naszych rozmówców: jak na nas reagują? Rozmówcy są jak zwierciadło, ich odpowiedź na nasze zachowanie jest dla nas wskazówką. Rozmawiają z nami rzeczowo, opierając się wyłącznie na faktach? To znaczy, że z obu stron rozmawiają Dorosli. Ale jeśli rozmówca się buntuje, reaguje rozżaleniem, gniewem – lub odwrotnie, jeśli to my czujemy te emocje, najprawdopodobniej komunikują się inne stany Ja. Z obu stron – bo nieracjonalny bunt ze strony pacjenta oznacza, że my działamy z poziomu Rodzica.

To dobry moment, żeby porozmawiać o stanie Ja-Rodzic.

Ten stan Ja aktywuje się, gdy mówimy sobie „powiniem, muszę, tak się należy, takie są zasady”. Rodzic też pomyśli „bez pracy nie ma kołaczy, jak się nie postaram, to nic nie osiągnę”. W tym stanie

ROZMÓWCY SĄ JAK ZWIERCIADŁO, ICH ODPOWIEDŹ NA NASZE ZACHOWANIE JEST DLA NAS WSKAZÓWKĄ.

Ja zgromadzone są normy, zakazy, nakazy, reguły, przekonania; uewnętrznione przez nas w dzieciństwie, przejęte od naszych rodziców. Kiedy się uaktywnia, działamy i myślimy jak oni kiedyś.

Kiedy uaktywnia się ten stan?

Zwykle wtedy, kiedy pojawia się stan niepewności czy konflikt. Wtedy odwołujemy się do zasad, które mają nas poprowadzić ku

rozwiązaniu. Trzeba jednak wiedzieć, że stan Ja-Rodzic ma dwa warianty: Rodzica Opiekuńczego i Rodzica Normatywnego.

Opiekuńczy zapewne znacznie bardziej przydaje się w farmacji...

W kontaktach z pacjentami na pewno! Z poziomu tego właśnie stanu kontaktujemy się z pacjentami bardzo często. Ja-Rodzic w wariacie Opiekuńczym niesie pomoc, wsparcie, dobre słowo, pociechę, dodaje otuchy. Troszczy się, wspiera, motywuje, radzi. Utrzymuje otwartą postawę ciała, używa ciepłego głosu, współczuje, odczuwa empatię, uśmiecha się i mówi „głowa do góry, wszystko będzie dobrze, razem znajdziemy rozwiązanie”. Natomiast Rodzic Normatywny stawia zakazy, formułuje nakazy, wyznacza granice, przywołuje reguły, określa hierarchię wartości. Negatywną formą Rodzica Normatywnego jest Oprawca: to stan, w którym normy mają dla nas wartość same w sobie. Nieważne, czemu służą, nieważne, czy w danej sytuacji nieprzestrzeganie ich dałoby więcej korzyści – normy są święte i trzeba ich przestrzegać bezwzględnie. Będziemy Oprawcą, jeśli wydamy pacjentom polecenia bez wyjaśnienia, jak na ich zdrowiu odbije się ich wykonanie lub zaniechanie. Czasem trzeba pacjentowi wydać polecenie, ale zawsze powinno ono pochodzić od Rodzica Opiekuńczego, nigdy Oprawcy. Starajmy się więc wybierać wariant Opiekuna, tylko czasem przechodząc do postaci Normatywnej; bez odrobiny norm pacjenci po prostu wejdą nam na głowę.

Ciekawi mnie stan Ja-Dziecko.

Ten stan się pojawia, gdy przeżywamy emocje. W Dziecku zgromadzone są nasze pragnienia, intuicja, potrzeby, emocje. Kreatywność, twórczość, radość, zaangażowanie, otwartość, autentyczność – to wszystko pochodzi od Dziecka w wersji Spontanicznej. Ten stan

Ja pozwala nam wyrażać swoje emocje i potrzeby, wykraczać poza schematy, odbierać wrażenia.

Brzmi świetnie.

Bo bycie Dzieckiem jest przyjemne. Ale Ja-Dziecko to też gniew, bunt, nieposłuszeństwo, krnąbrność, podejście typu „na złość mamie odmrozę sobie uszy”, egoizm, skłonność do ryzyka, koncentracja na sobie i domaganie się natychmiastowej gratyfikacji. Ta-



ka odmiana Dziecka nazywa się Dzieckiem Zbuntowanym. Jest ono wiecznie na „nie”. Pacjent, który się złości, krzyczy na nas, wychodząc, trzaska drzwiami jest właśnie w stanie Ja-Dziecko Zbuntowane. Dobrze wiedzieć, że im bardziej się takie Dziecko naciska, tym większy stawia ono opór. Dlatego, choćbyśmy mieli ochotę zrugać

taką osobę, lepiej rozmawiać z nią łagodnie. Inaczej nic nie wskóramy. Pamiętajmy, że dzieci bywają impulsywne i nieodpowiedzialne – i my w stanie Ja-Dziecko też tacy bywamy.

A Dziecko dobrze wychowane? Nie ma takiego?

Jest Dziecko Podporządkowane: w tym stanie Ja bez szermowania wykonujemy polecenia (nawet, gdy widzimy, że są błędne), ni-

które w dzieciństwie były nagradzane głównie za posłuszeństwo.

Znamy już stany Ja. Teraz poproszę o wskazówki, jak tę wiedzę wykorzystać w praktyce.

Najlepiej, jeśli z poziomu stanu Ja-Dorosły możemy wybrać odpowiednią płaszczyznę porozumienia. Jeżeli chcemy np. ustalić kwestię realizacji recepty, ale pacjent jest rozgniewany lub rozżalony, bo to kolejna apteka, w któ-

wiązujemy porozumienie, a potem przechodzimy do stanu Ja-Rodzic i bierzemy pacjenta pod opiekę. Albo od razu wybieramy stan Ja-Rodzic – w zależności, jak bardzo rozżalony jest pacjent. Ważne, by stworzyć transakcję równoległą.

A jeśli pacjent jest rozżalony?

Im bardziej panują nad nim emocje, tym bardziej powinniśmy też stać się na chwilę Dzieckiem. Silnie rozemocjonowany pacjent

pilnować, czy recepta jest dobrze wypisana; bardzo mi przykro, że się pan tak zdenerwował”, a dopiero potem powiemy: „Jeśli pan pozwoli, zastanowimy się, jak wybrnąć z tej sytuacji, zaraz znajdziemy rozwiązanie”, czyli wejdźmy w stan Ja-Rodzic Opiekuńczy. I nawet, jeśli pacjent zostanie w stanie Ja-Dziecko, ale zacznie mówić do naszego Rodzica, transakcja będzie równoległa, czyli udana, bo pacjent będzie się skarżył i wylewał żale, a my będziemy się starać rozwiązać jego problemy.

Jak poznać, że pacjent jest w stanie Ja-Dziecko?

Oświadcza: „Nie mam ochoty znowu czekać, aż coś zamówicie”, „Nigdy nie macie w magazynie tego, co potrzebne”. Albo: „Znowu poleciała mi pani te duże tabletki, których się nie da połknąć”, „Zawsze u was tylko kolejki i kolejki”, „Pani po prostu nie chce mi pomóc”, „Inni się bardziej starają”, „Nikt w tym kraju nie przejmuje się chorymi”. Pacjent, który nie mówi, czego chce, tylko opowiada, co go boli, co mu dokucza, też jest w stanie Ja-Dziecko.

A jak się zachowuje pacjent w stanie Ja-Rodzic?

Na uwagę np. „Przychodzi pan z receptą w ostatniej chwili, jutro by się przeterminowała” odpowie „Nie jest pani zadaniem pouczenie mnie” albo „Skoro jest jeszcze ważna, proszę mnie nie strofować”. Może nas pouczać: „Powinna pani być lepiej przygotowana, mieć zapięty fartuch, mieć lepszą orientację, gdzie co leży, szybciej pochodzić do okienka, kiedy stoi przy nim pacjent, bardziej pilnować porządku w kolejce” itp. Rodzic pilnuje zasad i standardów.

Co wtedy powinien zrobić farmaceuta?

Odpowiedzieć jako Ja-Rodzic lub jako Ja-Dorosły. Dorosły odpo-

wie „Tak, dobra orientacja w magazynie pomaga w pracy” czy „To prawda, zapięty fartuch wygląda znacznie schludniej” albo „Spokój w aptece sprzyja koncentracji”. Rodzic odpowie: „Rzeczywiście, zasady wymagają zapinania fartucha” albo: „Pilnowanie atmosfery w kolejce należy do moich obowiązków i proszę się nie niepokoić, kiedy będzie trzeba, na pewno zareaguję” – czyli także odwoła się

WARTO ODWOŁYWAĆ SIĘ DO TYCH PUNKTÓW, Z KTÓRYMI MOŻEMY SIĘ ZGODZIĆ, A W MIARĘ MOŻLIWOŚCI POMINAĆ TE SPORNE – JEŚLI NIE SĄ ISTOTNE W NASZEJ TRANSAKCJI.

do zasad i obowiązków. Rodzic z Rodzicem dogada się, bo porozumieją się co do konieczności przestrzegania zasad.

Pod warunkiem że nie zacznie się licytacja, kto wie lepiej i czyje na wierzchu?

Tak, dlatego warto odwoływać się do tych punktów, z którymi możemy się zgodzić, a w miarę możliwości pominąć sporne – jeśli nie są istotne w naszej transakcji. Pamiętajmy jednak, że jeśli będziemy zbyt Rodzicielscy, możemy w pacjencie obudzić Dziecko (i zareaguje: „A właśnie, że nie”, a w najgorszym wariacie „To ja tu więcej nie przyjdę”) – ale też, że bardzo Normatywny Rodzic może w nas obudzić Dziecko i chęć do przekory. Nie poddawajmy się temu i w miarę możliwości pozostawmy Rodzicem albo starajmy się reagować na poziomie stanu Ja-Dorosły.