

روانشناسی اورژانس

شاید برای شما هم اتفاق افتاده باشد که در یکی از روزهای آرام زندگی‌تان، درحالی‌که وقت خود را با صرف قهوه و دیدن سریال تلویزیونی پرمی‌کنید، ناگهان درب خانه محکم به صدا درآید و این آرامش را به چالش بکشد. باعجله در را باز می‌کنید و دوست عزیزتان را با چشم‌های پف‌کرده و قرمز، با دست‌ان لرزان، همراه با نگرانی شدید در چهره‌اش می‌بینید. اول شوکه می‌شوید که این هیاهو به خاطر چیست؟ اما با کمی آرامش، او را به داخل راهنمایی می‌کنید. او هم چنان گریه می‌کند و مانند دیگ بخار، آماده‌ی منفجر شدن است.

این وضع نسبتاً ناخوشایند روزانه متأسفانه در بسیاری از کلینیک‌های روان‌شناسی و روان‌پزشکی جریان دارد؛ برای نمونه فردی که با همسرش به مشکل بزرگی رسیده و از لحاظ هیجانی، برانگیخته و سرگردان است، به دنبال جایی می‌گردد که بتواند این غول هیجان را به زمین بکوبد.

در این مؤسسات، به‌ندرت می‌توان مراجعی را یافت که پس از پایان جلسه‌ی مشاوره‌ی خود، چهره‌ای مایوس و غمگین به‌خود گرفته باشد. در عوض، این افراد هنگام خداحافظی، لبخندی رضایت‌بخش و از ته دل دارند که خبر از ضمیر آسوده‌شان دارد.

متخصصان روان‌شناسی و مشاوره عموماً در زمینه‌ای تخصص دیده‌اند که آگاهی از بخش‌هایی از آن، می‌تواند برای شما خواننده‌ی عزیز، بسیار مفید باشد؛ در این خصوص، به چند مهارت مهم که در جلسات روان‌شناسی از آن‌ها استفاده می‌شود، اشاره شده تا بهتر بتوانید به دوست عصبانی و ناراحت خود کمک نمایید:

برقه‌های کوچک، شعله‌های عظیم را پدید می‌آورند. «دانته»



همدلی:

با دوست خود همدلی کنید؛ همدلی یعنی خود را دقیقاً به جای او قرار دهید و مستقیماً احساسات، هیجانات، افکار و تعاریف او از موضوعات را لمس کنید. اگر همدلی کنید، او متوجه می‌شود که این مسأله برای‌تان تا چه حد مهم است و راحت‌تر با شما ارتباط برقرار می‌کند.

«همدلی» با «همدردی» تفاوت دارد؛ در همدلی، شما خود را با تمام هیجانات و احساسات‌تان، با فرد مقابل همراه می‌کنید اما در همدردی، رابطه‌ی نزدیکی با او برقرار نمی‌کنید.

هم‌خوانی:

با تمام ویژگی‌های شخصیتی خود (اعم از ضعیف و قوی) ظاهر شوید. ژست نگیرید، طوری که احساس کند به او ترجمه شده چرا که او یک درمانده نیست که به حکیمی دانا و بی‌نیاز مراجعه کرده باشد؛ اگر چنین وضعی پیش‌بیاید، هیچ کاری جز بدتر کردن شرایط انجام نخواهد شد.

توجه مثبت نامشروط:

این دوست عصبانی برای تسکین روانی و آرامش، نزد شما آمده؛ بنابراین هیچ‌قید و شرطی برای پذیرش او قائل نشوید. اگر در رفتاری خطای بزرگی انجام داده بود، او را محاکمه نکنید؛ شما نه قاضی هستید و نه بازپرس، بلکه یک شنونده‌ی بدون پیش‌داوری با نظام ارزشی خاصی هستید. او را با تمام کمبودها و خطاهایش بپذیرید. در این زمان است که شما را منبع پناه می‌پندارد و سفره‌ی بیکران دلش را برای‌تان می‌گشاید.

شنونده‌ی خوبی باشید:

با تمام وجود و با توجه و علاقه به صحبت‌هایش گوش دهید. مطمئن باشید به‌خاطر همین صفت نیک شماست که او از میان همه‌ی اطرافیان‌اش سراغ شما آمده؛ خوب گوش کنید و با تکان دادن سر و جواب‌های کوتاه (آه، اوهم، بله، خب و...) او را تشویق به ادامه‌ی صحبت کنید.

احساسات‌اش را منعکس کنید:

برای نمونه وقتی می‌گوید: «من از همسرم انتظار داشتم که دست‌کم، روز تولدم را یادش بماند و برایم جشن بگیرد.» شما می‌توانید بگویید: «تو واقعاً از دست همسرت آزرده شدی؟» یا «این مسأله برای تو خیلی سخت بوده؟» این یعنی «انعکاس احساسات» که توسط این مهارت می‌توانید به دوست‌تان اطمینان دهید که درکش می‌کنید؛ هم‌چنین تا حد بسیار بالایی، تنش و ناراحتی او را توسط «تخلیه‌ی هیجانی» که پس از آن ایجاد می‌شود، از بین

می‌برد.

خلاصه کردن:

هرازگاهی در بین صحبت‌کردن او، در لحظه‌ای مناسب به عقب برگردید و گفته‌هایش را به‌صورت خلاصه و با استفاده از ویژگی‌ها و عناوین برجسته، بیان کنید. در ذهن دوست‌تان این عمل، هدیه‌ای طلب‌نشده و غیرمنتظره از طرف شماست که میزان توجه‌تان را می‌رساند و این‌که هم‌چنان مایل به شنیدن حرف‌هایش هستید؛ در عین‌حال، فرصتی مناسب است که او به استراحت بپردازد و امکان دسته‌بندی و سازماندهی مطالب و کمک به بهبود روند بحث را نیز به شما می‌دهد.

بینش و پایان دادن:

این قسمت، از مهم‌ترین مهارت‌هاست و فقط به‌دست شما اداره می‌شود. پس از این‌که متوجه تخلیه‌ی هیجانی و آرامش او شدید:

- ۱- طبیعی بودن حالش را توضیح دهید. (هرکسی ممکن است در مواقعی، عصبانی و برانگیخته شود.)
- ۲- به برخی از باورها و اعتقادات نامعقولش بپردازید؛ برای نمونه اگر گفت: «او هیچ‌وقت نباید روز تولد مرا فراموش کند.» بهتر است بگویید: «او نیز انسان است و ممکن است وقایع مهمی را فراموش کند.»
- ۳- عوامل تأثیرگذار پنهان را هوشیارانه کشف کنید. برای نمونه، در جواب بگویید: «ممکن است دلمشغولی‌ها یا شغل طاقت‌فرسای همسرت موجب فراموشی‌اش شده.»

اگر می‌خواهید بهترین کمک را به او دهید، او را به یک روان‌شناس معرفی کنید. اگر مقدور بود، با هماهنگی خودش برایش وقت مشاوره بگیرید. این کار شما مانند امدادگری‌ست که مصدومان سوانح را تا بیمارستان، زنده نگه‌می‌دارد و بقیه‌ی خدمات پزشکی را به متخصصان بیمارستان می‌سپارد.

خودسرانه از داروهای آرام‌بخش استفاده نکنید:

بعضی‌ها معتقدند که با یک قرص آرام‌بخش، می‌توان فردی را از خشونت احتمالی دور کرد. اگر فردی از این داروها (با تجویز پزشک) استفاده می‌کند، با توجه به فواصل زمانی و مقدار مصرف آن هیچ‌اشکالی ندارد اما در غیر این‌صورت، از مصرف خودسرانه‌ی دارو جداً خودداری کنید.



بهزاد تریوه

کارشناس روان‌شناسی بالینی