Emoce a komunikace: jak předejít emočním únosům?

Emoce jsou naším palivem a energií. Pomáhají nám přežít, uspět. Jsou kompasem, který nás upozorňuje na to, co je pro nás v životě důležité, pomáhají nám v rozhodování. Emoce mají mnoho pozitiv.

Říká se ale, že čeho je moc, toho je příliš. A toto rčení platí zplna pro komunikační situace, ve kterých prožíváme silné emoce. Ty mohou naši komunikaci negativně ovlivnit. Ukažme si to na příkladu.

Hektické ráno

Jana pracuje jako učitelka v mateřské škole. Ráno se vzbudí, přichystá dětem svačinu, vypraví je do školy, rychle se nasnídá, připraví se a běží do práce. Po cestě zjistí, že si doma zapomněla mobilní telefon, tak se ještě vrací zpátky. Ujede jí autobus. V práci ji kolegyně přivítá slovy: „No konečně…“ Třídou se rozléhá křik. Jana si všimne si, že Marušce z nosu teče zelená nudle a má horké čelo. Rodiče Marušky nezvedají telefon. Je začátek pracovní doby a Jana už by nejraději šla domů. Zatne zuby a nasadí úsměv. Věnuje se dětem, snaží se je zabavit, uklidňuje konflikty. Očima posouvá hodinovou ručičku ke konci pracovní doby. Konečně. Jana přichází vyčerpaná domů. Otevře dveře a v předsíni vidí poházené školní tašky a boty. Nakoukne do pokojíčku a vidí rozházené hračky na zemi. Cítí, jak se jí hrne krev do hlavy a ovládá ji vztek: „Děláte si ze mě legraci? Jsem snad vaše služka? Proč mám po vás pořád uklízet? Máte měsíc zaracha. A žádná televize!“ Partner strčí hlavu do pokojíčku: „Miláčku, co se děje?“ – „Ještě se ptej! To jsem snad na to všechno sama? Chováš se jak malej. Děti z tebe mají jenom srandu. Nemáš u nich autoritu. Víte co, nechte mě všichni na pokoji…“ Janě je do pláče. Zavírá se v koupelně. Mrzí ji, že na děti a muže křičela.

Proč se Jana zachovala tak, že svého jednání následně litovala? Proč nedokázala danou záležitost vyřešit věcně a v klidu? V krátkosti řečeno – Jana se stala obětí emočního únosu (neboli únosu amygdalou). Tento pojem, který ve své knize „Emoční inteligence“ v roce 1995 popsal psycholog Daniel Goleman, si v tomto článku vysvětlíme a řekneme si, jak emočnímu únosu předcházet. A začneme dvěma klíčovými neurologickými pojmy – limbickým systémem a neokortexem.

Co se stane, když vaši komunikaci ovládne kůň

Limbický systém (zjednodušeně emoční mozek) je evolučně starší část mozku zodpovědná za emoce, vzpomínky a návyky. Jeho součástí je amygdala, která pečlivě a neustále sleduje informace přicházející ze smyslových orgánů, srovnává to, co se děje teď, se zkušenostmi z minula a vyhodnocuje, jestli náhodou nenastala nějaká krizová situace. Pokud vyhodnotí, že je situace ohrožující, vyšle poplašné signály

> Pomocí neokortexu si uvědomujeme sami sebe a dokážeme se rozhodnout, jaké chování je pro nás v dané chvíli nejvhodnější, dokážeme zastavovat a měnit své reakce – včetně reakcí v emočně nabitých situacích.

do dalších částí mozku a převezme kontrolu nad naším racionálním myšlením a jednáním (to celé proběhne velice rychle, ve zlomku sekundy). Výsledkem jsou potom často různé nefunkční komunikační strategie, které spadají do tří základních automatických reakcí na ohrožení:

1. začneme druhého napadat, vyhlásíme protiútok,
2. bráníme se, obhajujeme se, snažíme se z komunikace stáhnout,
3. nebo ustrneme a nic kloudného nás nenapadne (a vhodná slova nám přijdou na mysl, až když se emoce uklidní).

Abyste si nemuseli pamatovat odborné názvy, využiju dále přirovnání emočního mozku ke koni – k bytosti, která má v sobě ohromnou sílu a když se splaší, umí ze sedla shodit svého jezdce (neboli racionální část mozku, kterou popíšu dále).

Ve výše uvedeném příkladu jsme viděli Janin emoční únos, který vyústil v útočnou reakci vůči manželovi a dětem. Následně Jana prožívala pocity viny a vyčítala si svoji neuváženou reakci. Tato posloupnost je pro emoční únos typická – nad naším racionálním uvažováním převezme kontrolu emoční mozek, chováme se v dané situaci nevhodně, nekonstruktivně a často své reakce po uklidnění litujeme. Jinak řečeno – emoční kůň shodí racionálního jezdce ze sedla.

Kůň potřebuje jezdce

Výše jsem několikrát zmínila jezdce, který sedí a řídí emočního koně. V tomto přirovnání je jezdec evolučně nejmladší částí mozku neboli neokortex. Ten nám umožňuje řešit problémy, plánovat a vyhodnocovat situace. Pomáhá nám pochopit druhého člověka, naslouchat mu, argumentovat a přijít na společně výhodné řešení. Pomocí neokortexu si uvědomujeme sami sebe a dokážeme se rozhodnout, jaké chování je pro nás v dané chvíli nejvhodnější, dokážeme zastavovat a měnit své reakce – včetně reakcí v emočně nabitých situacích.

Pokud by Jana dokázala předejít emočnímu únosu a více využít racionálního jezdce, mohla by vypadat celá situace následovně: Jana přichází domů. Je si vědomá toho, že je vyčerpaná a že potřebuje chvilku pro sebe. Cítí, že ji ovládá vztek, když vidí nepořádek na podlaze. Ví, že nemá smysl v tuto chvíli situaci řešit. Pozdraví děti a manžela. Říká: „Dejte mi prosím chvilku, potřebuju vydechnout." Jde se svléknout, umyje se, udělá si kávu. Potom svolá děti ke stolu a říká: „Všimla jsem si rozházených bot a tašek v předsíni a hraček na zemi. Vadí mi to, protože máme dohodu, že si po příchodu ze školy tašky a boty uklízíte a na zemi mohou být pouze hračky, se kterými si právě v té chvíli hrajete… Co vy na to?" Následně proběhne diskuze a stanovení dalších kroků… Varianty reakcí Jany mohou být různé – závisí na tom, co Jana potřebuje, jaká jsou její očekávání, jaké jsou její děti. To, co ale spojuje všechny tyto možné reakce, je vědomá komunikace – Jana ví, co říká a proč to říká.

Jezdec na koni = efektivní komunikace

Cílem v komunikaci je, aby se emoční kůň ideálně vůbec nesplašil, a když ano, tak aby stále zůstal pod kontrolou našeho racionálního jezdce. Vypínač nevhodné reakce drží právě jezdec. Ten dokáže upravit naši reakci tak, aby odpovídala aktuální situaci a potřebám všech zúčastněných, funguje jako manažer emocí, zvažuje reakce před jejich uskutečněním, má schopnost zadržet pokyny k jednání vyslané amygdalou, dokáže racionálně posoudit, jaká reakce bude nejpřínosnější pro všechny zúčastněné.

Rozloučím se citátem z díla Viktora Frankla (rakouského neurologa a psychiatra): „Mezi podnětem a odezvou je určitý prostor. V tomto prostoru se nachází naše schopnost vybrat si reakci. V naší reakci pak spočívá náš rozvoj a naše svoboda." Skvělá zpráva tedy je, že když prožíváme silné emoce, nemusíme na jejich základě jednat okamžitě, automaticky a často nefunkčně. Když zaregistrujeme, že se kůň plaší, můžeme se následně vědomě rozhodnout, jaká akce je pro nás přínosná. ■

Olga Lošťáková, M. A.
www.mindtrix.cz

Jak pracovat s emocemi v náročné komunikační situaci

1. krok: Vnímejte své emoce

Abyste mohli s druhým komunikaci konstruktivně začít či v ní pokračovat, potřebujete vnímat své emoce a vůbec zaregistrovat, že se „kůň plaší" a vy prožíváte vztek, pocity viny, úzkost atd. Zkuste si také všimnout, kde v těle cítíte danou emoci (např. tlak v hlavě, sevření v hrudi atd.). Pokud zaměříte pozornost na své emoce a jejich tělesné projevy, posilujete vašeho racionálního jezdce.

2. krok: Zastavte se a nadechněte se

Jakmile cítíte nabíhající emoci, zastavte se. Zaměřte pozornost na dech – nadechněte se až do břicha. Vědomý dech do břicha nám pomáhá uvolnit se, uklidnit se a odvádí také pozornost od spouštěče emoce.

3. krok: Co emoce signalizuje?

Emoce jsou signálem – ukazují, co je pro nás v životě důležité, učí nás o našich potřebách, a tím nám také dávají nápovědu, co dále udělat. Položte si otázky: Proč emoci prožívám? Jakého mého citlivého místa se druhý dotýká? Jaká moje potřeba je ohrožená?

4. krok: Co je v tomto okamžiku nejpřínosnější?

Následně si zkuste uvědomit, co je v daný moment nejlepší. Někdy je vhodné komunikaci ani nezačínat či v ní nepokračovat a odložit ji na později – až budete mít možnost srovnat si myšlenky a rozhodnout se, jak je chcete formulovat (podobně jako Jana počkala, až se její emoce trochu uklidní).

Často máme tendenci jednat okamžitě (například hned odpovědět na e-mail, který nás rozrušil). Mějte ale na paměti, že tyto rychlé reakce bývají ovlivněné emocemi. Jakmile emoce odezní, napadnou nás vhodnější formulace.

Pokud v komunikaci potřebujete pokračovat, využijte asertivní komunikační techniky, které vám pomohou vést komunikaci konstruktivním směrem (např. „já výrok", dotazování, ověřování porozumění, otevřené dveře atd.). Je řada publikací či kurzů, ve kterých se můžete o možných technikách dozvědět.

5. Dlouhodobá práce s emocemi

Po proběhnutí emočně nabitého okamžiku si projděte tyto otázky: Zažívám podobné situace i jindy? Jak často? Co mají společného? Jsem spokojená/ý se svou reakcí? Jak bych případně chtěl/a reagovat příště? Začněte také pozorovat, jak často si berete věci osobně, vytváříte si domněnky, nechcete respektovat odlišný názor druhého či případně obviňujete ostatní ze svých emocí. Náročné komunikační situace jsou příležitostí pro náš rozvoj a mohou nám dopomoci k většímu klidu v budoucnosti.