**ЕСЛИ ВАМ ТРУДНО НАЙТИ НУЖНЫЕ СЛОВА....**

**(Как общаться с человеком, болеющим онкологией)**



Естественно, что когда наши друзья или близкие узнают свой диагноз, мы теряемся (даже если впоследствии оказывается, что все не так страшно, как нам казалось вначале). Мы просто не знаем, что сказать. Или же нам кажется, что есть что-то, что мы должны сказать обязательно; и это непременно поможет нашему другу или родственнику, только мы не знаем, что именно.

 Прежде всего, необходимо понять, что не существует никакой универсальной формулы или фразы, которая подойдет во всех случаях и при любых обстоятельствах и которая известна всем, кроме вас. Самым главным является ваше желание помочь. Очень часто мы не знаем, что сказать близкому человеку, который болен раком. Однако самое главное не то, что мы говорим, а то, как мы выслушиваем. Именно умение выслушивать и является главным ключом в общении с вашим другом или родственником. Научившись слушать, вы гораздо лучше сможете помочь ему. Для этого надо понять, почему умение выслушать так важно.

 Однако прежде чем переходить к практическим навыкам выслушивания, мы должны коснуться той реакции, которую вызывает само слово "**рак**". В настоящее время диагноз "рак", несомненно, влечет за собой как для самого пациента, так и для его родственников ощущение оторванности от остального мира и предопределенности. Несмотря на то, что достаточно большое количество онкологических больных полностью излечивается и год от года статистика излечимости медленно, но неуклонно возрастает, слово "рак" все равно по многим причинам парализует человека сильнее, чем большинство других диагнозов. Именно поэтому такое пособие особенно необходимо.

**Для чего мы говорим и для чего мы слушаем?**

 Итак, вы хотите помочь, но не знаете, как это лучше сделать. Может быть, для начала стоит понять, для чего вообще мы говорим и слушаем.

***1. Беседа как самый удобный способ общения.***

Конечно, это не единственный способ общения – есть еще прикосновения, поцелуи, смех, даже просто молчание. Однако именно словесное общение является самым эффективным; оно наиболее ясно может донести до нас смысл всех остальных видов общения, которые тоже очень важны.

***2. Беседа как способ снизить уровень стресса.***

 Разговаривая, мы можем решить целый ряд проблем – вероятно, именно для этого и существует речь. Мы пользуемся речью как для того, чтобы объяснять детям жизненно важные истины, так и для того, чтобы рассказывать друг другу анекдоты или просто обмениваться новостями. Однако речь имеет и другое назначение – она нужна нам, чтобы нас слушали. Людям часто бывает просто необходимо выговориться, особенно если дела идут не так, как хотелось бы. И это действительно помогает хотя бы отчасти снизить внутреннее напряжение, "выпустить пар". Это значит, что вы можете помочь вашему больному близкому человеку, если научитесь внимательно слушать то, что он хочет сказать вам. А это, в свою очередь, означает, что вы можете помочь, даже если у вас нет готовых ответов на его вопросы.

 Дело в том, что выслушивание само по себе помогает. В США было проведено интересное исследование, в ходе которого группа людей прошла обучение базовым техникам слушания. После этого несколько пациентов по собственному желанию решили встретиться с людьми из этой группы и рассказать им о своих проблемах. "Слушатели" могли только кивать головой и произносить фразы типа: "Да", "Я понимаю", "Так". Инструкции запрещали им задавать какие-либо вопросы пациентам или обсуждать их проблемы. По прошествии часа большинство пациентов были уверены, что побывали на терапевтическом сеансе, и многие из них высказали пожелание вновь встретиться с этими людьми и поблагодарить их.

Очень важно помнить, что от вас не ждут ответов на вопросы: вы можете помочь, просто выслушав все эти вопросы.

***3. Нас тревожит больше то, о чем мы умалчиваем.***

 Семья и друзья больных раком часто объясняют свое нежелание обсуждать с ними тревоги и страхи тем, что это может вызвать у больных беспокойство, которого у них не было до того. То есть в этом случае человек рассуждает примерно так: "Если я спрошу его, переживает ли он по поводу лучевой терапии, то он начнет переживать даже в том случае, если он не думал об этом, пока я его не спросил". На самом деле так не бывает. Это, в частности, подтвердили результаты исследований, проведенных в 60-х годах в Великобритании психологами среди смертельно больных людей. Исследования показали, что разговоры с друзьями и родственниками не ведут к появлению новых страхов. Наоборот, страх усиливается, если человек не имеет возможности рассказать о нем. Люди, которым не с кем поговорить, чаще страдают беспокойством и депрессиями. Другие исследования показали, что серьезно больные люди сталкиваются с тем, что с ними перестают разговаривать, и от этого они страдают еще больше. Вообще, если человека что-нибудь очень сильно тревожит, он просто не в состоянии говорить о чем-то другом или же делает это через силу. Стыд является одной из причин, которые заставляют человека скрывать свои чувства. Многие стыдятся проявлений беспокойства и страха. Им действительно страшно, но при этом они считают, что "не должны" бояться и поэтому стыдятся собственных чувств. Вы можете по-настоящему помочь близкому человеку, если будете выслушивать его страхи и говорить о них. Этим вы покажете, что вы понимаете и принимаете его чувства. В свою очередь, это поможет ему справиться со стыдом и страхами, и убедит его в том, что вы всегда готовы к разговору с ним.

Начиная разговор с человеком, которому только что сообщили, что он болен раком, многие испытывают неудобство и растерянность. Именно поэтому сейчас мы поговорим о том, что нам мешает продуктивно общаться.

**Препятствия в беседе**

Можно выделить определенные обстоятельства, которые мешают вам и вашему больному другу свободно общаться:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Больной человек*** | ***Друг или родственник*** |
| Она хочет поговорить | Вы не хотите |
| Он не хочет разговаривать | Вы хотите |
| Она хочет поговорить, но считает, что не должна этого делать | Вы не знаете, как подбодрить ее |
| Он делает вид, что не хочет разговаривать, а на самом деле очень нуждается в этом разговоре | Вы не знаете, как лучше поступить: настоять на разговоре или нет |

 Не стоит слишком сильно тревожиться из-за этого: вы всегда в состоянии найти возможность выслушать и поговорить с близким вам человеком, не навязывая ему свои услуги. Кроме того, обычно можно выяснить, расположен ли человек к разговору с вами или нет. Для этого надо освоить основные техники выслушивания.

**Как стать хорошим слушателем**

 Вообще, искусство слушания подразумевает общение на двух уровнях – физическом и речевом. Обычно неудачи при общении объясняются незнанием простейших правил.

***1. Сядьте правильно.***

 Это важно, поскольку вы как бы задаете тон всему разговору. Сядьте удобно; постарайтесь, чтобы ваша поза была расслабленной (даже если на самом деле вы чувствуете некоторое напряжение); дайте понять вашему собеседнику что вы хотите провести с ним некоторое время (например, снимите пальто, куртку или плащ).

Необходимо, чтобы ваши глаза находились на одном уровне с глазами собеседника, т.е. нужно сесть. Если вы пришли навестить близкого человека в больничной палате, где обычно бывает трудно найти стул или кресло, сядьте на край кровати.

 Старайтесь создать как можно более интимную атмосферу, т.е. не пытайтесь говорить в людных местах. Часто общение не удается именно из-за пренебрежения такими простыми правилами.

Держитесь на удобном расстоянии от собеседника. Обычно это расстояние около полуметра: если вы находитесь дальше, общение становится слишком формальным; если ближе – человек может почувствовать себя "зажатым в угол", особенно если он лежит в кровати и не может отодвинуться. Убедитесь, что между вами нет никаких физических препятствий (например, столов, тумбочек и пр.). Если же что-то есть, вам лучше сразу сказать что-нибудь вроде: "Знаешь, не очень-то удобно разговаривать через этот стол; давай, я его отодвину ненадолго".

Смотрите на собеседника – когда он обращается к вам или когда вы обращаетесь к нему. Именно контакт глаз говорит собеседнику о том, что общение идет строго между вами. Если же в какой-либо особенно болезненный или мучительный момент вы просто не в состоянии смотреть друг на друга, постарайтесь хотя бы взять собеседника за руку или дотронуться до него.

***2. Выясните, расположен ли ваш друг к разговору.***

 Вполне возможно, что близкий вам человек сегодня вообще не в настроении разговаривать; или же он почему-либо не хочет общаться с вами. А может быть, ему хочется поболтать о пустяках (например, о фильмах, о последних событиях или о других повседневных делах). Постарайтесь не обижаться на это. Не настаивайте на глубокой беседе, даже если вы к ней внутренне подготовились. Вы поможете близкому человеку уже тем, что внимательно выслушаете все, что он будет говорить; или просто побудете с ним, если он будет молчать. Если вы не уверены в том, расположен ли собеседник к разговору, можно спросить: "Хочешь, мы побеседуем?" Это лучше, чем с места в карьер кинуться в обсуждение глубоко личных переживаний (вроде "Скажи мне, что ты чувствуешь"), особенно если человек устал или только что разговаривал с кем-то еще.

***3. Покажите собеседнику, что вы его слушаете.***

 Во время разговора необходимо делать две вещи: во-первых, слушать то, что говорится, а не думать о том, что вам надо ответить; а во-вторых, показывать собеседнику, что вы его слушаете.

Для того чтобы стать хорошим слушателем, необходимо думать о том, что говорит собеседник. Не надо в это время репетировать ваш ответ: ведь в таком случае вы думаете о том, что скорее всего человек скажет, вместо того, чтобы слушать, что он в действительности говорит. Вам следует также научиться не перебивать собеседника, когда он говорит. Если он рассказывает что-то, дождитесь паузы и только тогда начинайте говорить сами.

 Если же ваш собеседник прерывает вас, говоря: "Но...", "Я думаю..." и т.п., вам следует остановиться и выслушать его.

***4. Старайтесь расположить к разговору вашего больного друга или родственника.***

 Расположив вашего друга к беседе, вы реально помогаете ему высказать то, что лежит грузом у него на душе. Сделать это очень легко. Попробуйте просто кивать головой или говорить что-нибудь типа: "Да-да", "Понимаю", "Неужели". Это совсем не сложно, но может помочь в минуты максимального напряжения.

Постарайтесь показать, что вы слушаете и слышите собеседника. Для этого достаточно повторить 2 или 3 слова из его последнего предложения (очень удобный способ продемонстрировать, что вы внимательно слушаете).

Вы можете также пересказать услышанное. Это поможет вам понять, насколько верно вы все поняли, и еще раз покажет, что вы внимательно слушаете. (В таких случаях удобно пользоваться конструкциями типа "Ты имеешь ввиду, что", "Если я тебя правильно поняла, ты думаешь что").

***5. Не забывайте о неречевых способах общения и молчании.***

 Если ваш друг замолчал, то обычно это свидетельствует о том, что он задумался о чем-то болезненном или очень интимном. Помолчите вместе. Если ситуация позволяет, возьмите его за руку, а потом спросите, о чем он думает. Не торопите его, даже если вам кажется, что молчание длится целую вечность.

Бывает, что вы молчите, потому что просто "не знаете что сказать". Надо признать, что существуют ситуации, когда сказать действительно нечего. В таких случаях не надо бояться молчания; важно просто побыть вместе с близким человеком. Помните, что ваше прикосновение может сказать значительно больше любых слов.

Иногда общение без помощи слов может неожиданно много рассказать вам о другом человеке. Например, один врач привел такой случай из своей практики:

"Как-то в числе моих пациентов была одна очень необщительная и раздражительная пожилая женщина. Как я ни старался, мне не удавалось вызвать ее на разговор. Однажды во время беседы с ней я положил свою руку рядом с ее рукой. Я сделал это очень осторожно, поскольку совсем не был уверен в том, что это поможет. К моему удивлению, она тут же схватила мою руку, крепко сжала ее и не отпускала до конца разговора. Атмосфера общения резко изменилась, и она тут же начала искренне рассказывать о своем страхе перед грядущей операцией и о том, что она боится стать обузой для семьи. Общение без помощи слов в этом случае содержало приглашение к разговору. Если бы эта женщина не отреагировала на мой жест, я бы просто убрал руку, и это не обидело бы никого из нас".

***6. Не бойтесь говорить о своих чувствах.***

 Вы вполне можете сказать что-нибудь вроде: "Мне трудно об этом говорить", "Мне не очень хочется говорить об этом" или даже "Я не знаю, что сказать".

Признавая вполне очевидные для вас обоих чувства (даже если они скорее ваши, нежели вашего друга), вы можете тем самым разрядить атмосферу и устранить ощущение неловкости, которое мы все время от времени испытываем. Это очень простой и действенный способ сделать ваше общение более искренним.

***7. Проверьте, насколько правильно вы поняли собеседника.***

 Если вам кажется, что вы поняли собеседника правильно, вы можете показать это с помощью фраз типа "Ты, должно быть, не в восторге от этого" или "Думаю, тебя это здорово рассердило". Такие замечания могут служить подтверждением того, что вы в состоянии понять эмоции, которые испытывает ваш друг. Если же вы не совсем поняли то, что он хотел сказать, можно задать вопрос: "Что ты чувствуешь по поводу этого?", "Что ты об этом думаешь?", "Как ты себя чувствуешь сейчас?". Непонимание обычно возникает в том случае, если вы сделали предположение, которое оказалось ошибочным. В этом случае вы можете попросить собеседника помочь разобраться в смысле сказанного (например, так: "Объясни, пожалуйста, что ты имеешь в виду").

***8. Не меняйте предмет разговора.***

 Позвольте вашему другу говорить то, что он хочет, – например, как он ужасно себя чувствует. Возможно, это будет вас расстраивать и выводить из равновесия, однако следует приложить все усилия к тому, чтобы выслушать его. Если же вам совсем невмоготу и вы просто не в силах выдержать этот разговор, вам следует сказать об этом и предложить вернуться к этой теме снова в другой раз (например, вы можете сказать: "Знаешь, сегодня мне трудно говорить об этом; давай вернемся к этому позже"). Сначала вам следует убедить собеседника в том, что вы понимаете его интерес к данному предмету, а потом уже находить другую тему для разговора.

***9. Не спешите давать советы.***

 Вообще, советы можно давать только в тех случаях, когда вас об этом просят. Однако мы живем в сложном мире и довольно часто делаем это, когда нас никто не спрашивает. Старайтесь как можно дольше удержаться от искушения дать совет, так как на этом диалог закончится. Если же вы никак не можете сдержаться, постарайтесь, по крайней мере, пользоваться фразами типа: "Как ты думаешь, может быть стоит попробовать...?" (если вы прирожденный дипломат); или "Одна моя подруга как-то попробовала...". Это гораздо лучше, чем сказать: "Если бы я была на твоем месте, я бы..."; ведь ваш друг наверняка ответит вам, что вы – это вы, а он – это он; и на этом ваше общение застопорится.

***10. Не забывайте о чувстве юмора.***

 Многие думают, что невозможно смеяться, если человек серьезно болен или умирает. Однако именно юмор помогает нам справляться с опасениями и страхами, поскольку позволяет снизить остроту переживаний и увидеть вещи как бы со стороны. Юмор помогает людям переживать то, что иначе пережить невозможно. Вспомните наиболее распространенные темы анекдотов: измены супругов, теща, врачи, пьянство, наркомания, секс, война – вряд ли хотя бы одну из этих тем можно назвать смешной саму по себе. Однако на протяжении веков люди с удовольствием смеются над историями о супружеских изменах, хотя в реальности такие ситуации обычно вызывают негативные чувства. Мы обычно с легкостью смеемся над тем, с чем нам бывает трудно справиться. Пользуясь юмором, мы снижаем значимость неприятных для нас вещей.

 Так, например, поступила женщина, которой было чуть за сорок, когда в ходе лечения ей пришлось установить катетер в мочевой пузырь. Эта женщина, находясь в больнице, носила дренажный мешок как дамскую сумочку и говорила, что надо сделать его дизайн более современным, т.к. он не подходит к стилю ее одежды. Возможно, такой юмор покажется вам несколько странным, но в данном случае он помог женщине справиться с очень неприятной ситуацией и показал ее силу духа и желание подняться над собственным физическим нездоровьем.

 Юмор действительно помогает людям в трудных ситуациях. Поэтому если ваш больной друг пытается шутить, вам следует поддержать его, даже если юмор кажется вам довольно мрачным. Тем не менее, это помогает ему держаться.

 Все сказанное не означает, что вам непременно следует стараться развеселить его с помощью забавных историй и т.п. – скорее всего, это просто не сработает. Лучше следовать чувству юмора вашего друга.

Подводя итог, можно сказать, что задача хорошего слушателя состоит в том, чтобы как можно лучше понять чувства, которые испытывает собеседник. Конечно, невозможно достичь стопроцентного уровня понимания; но чем ближе вы постараетесь быть, тем успешнее будет ваше общение. Чем сильнее будет ваше стремление понять чувства вашего друга, тем более ценной будет ваша помощь.

**Постарайтесь понять, с чем встретился ваш друг.**

 Возможно, вам будет легче общаться, если вы постараетесь хотя бы отчасти понять, с чем пришлось столкнуться вашему другу, какие опасения или страхи его тревожат. Безусловно, при любом заболевании существуют десятки, если не сотни, поводов для опасений; но если диагноз – рак, опасения эти еще более многочисленны и переживаются тяжелее. Чтобы облегчить ваше общение с больным близким человеком, мы перечислим наиболее распространенные страхи.

***Угроза здоровью***

 Пока мы пребываем в добром здравии, угроза серьезной болезни кажется нам отдаленной и нереальной, так что лишь очень немногие из нас задумываются об этом. Когда же это случается с нами, мы впадаем в состояние шока и растерянности, а порой – в состояние гнева или отчаяния.

***Неизвестность***

 Неизвестность переносится тяжелее, чем любая определенность. Это естественно, поскольку очень трудно жить, не зная, что с тобой происходит и чего ждать в ближайшем будущем. Вы можете помочь вашему другу, если просто поговорите с ним о том, насколько мучительна неопределенность.

***Незнание***

 В процесс диагностики и лечения рака, как правило, вовлечено много специалистов в различных областях медицины; проводится много обследований и анализов. Зачастую пациенты перестают ориентироваться в происходящем. Вы можете помочь, сказав, что никто не в состоянии разобраться во всех тонкостях. Кроме того, возможно, вы сможете ответить на какие-то из интересующих вашего друга вопросов.

***Физические симптомы***

 Хотя здесь мы в основном обсуждаем психологические симптомы, физические проявления болезни, естественно, невозможно игнорировать. На разных этапах лечения у вашего друга могут проявляться различные физические симптомы (например, боль или тошнота). Не смущайтесь, если ваш друг захочет обсудить с вами свои ощущения.

***Видимые проявления процесса лечения или заболевания***

Все сказанное о физических симптомах относится и к видимым проявлениям онкологического заболевания или процесса его лечения, таким как, например, выпадение волос вследствие химиотерапии или лучевой терапии на область головы. Вы можете помочь близкому человеку чувствовать себя более уверенно. Если это женщина, помогите ей подобрать парик или красивый шарф.

***Изоляция***

Любое серьезное заболевание, и рак в том числе, как бы возводит невидимую стену между больным человеком и остальным обществом. Вы можете уменьшить этот барьер, часто навещая больного и напоминая вашим общим друзьям звонить ему и приходить в гости.

***Страх смерти***

Сейчас многие онкологические больные благополучно излечиваются, но летальный исход, тем не менее, тоже вероятен (этот страх преследует даже тех, кто излечился). Страх смерти невозможно уменьшить, однако вы можете помочь справиться с ним, если просто поговорите об этом со своим другом.

Помните, что вы не можете знать ответы на все вопросы; ваша миссия состоит в том, чтобы выслушивать. Всё вышеизложенное, конечно, не исчерпывает всего многообразия навалившихся на вашего друга переживаний и страхов, но, по крайней мере, дает вам о них некоторое представление. Все эти переживания и страхи абсолютно естественны; неестественной может быть лишь ситуация, когда о них некому рассказать. Именно поэтому ваше присутствие и поддержка обретают такую ценность.

**Чем вы можете помочь: практическое руководство.**

Зачастую друзья и родственники очень хотят помочь больному раком близкому человеку, но не знают, с чего начать. Поэтому в данном разделе мы ознакомим вас с логической схемой, следуя которой вы сами сможете решить, где именно ваша помощь нужнее всего и как ее удобнее оказать на практике.

***1. Не стесняйтесь предлагать свои услуги.***

Прежде всего, необходимо выяснить, хочет ли человек, чтобы вы ему помогали. Если он не против вашей помощи, предложите ему свои услуги. Ваше первое предложение должно быть очень конкретным (не просто "дай знать, когда тебе что-нибудь понадобится"). Кроме того, вы должны дать понять, что вы и дальше будете следить за ситуацией и предлагать свою помощь там, где она может понадобиться. Естественно, в тех случаях, если вы являетесь родителем больного ребенка или супругом онкологической больной, вам нет нужды спрашивать о том, нужна ли ваша помощь. Однако в большинстве других случаев важно сначала убедиться в том, насколько вообще ваша помощь желательна. Не пытайтесь предсказать меру собственного участия, поскольку иногда помощь легче принять от дальних знакомых или коллег, нежели от близких родственников. Не расстраивайтесь, обнаружив, что ваша помощь на данном этапе не требуется. Не принимайте это слишком лично. Если вы действительно очень хотите помочь, посмотрите внимательно на других членов семьи больного – возможно, кто-нибудь из них нуждается в вашей поддержке. Предложив свои услуги однажды, не забывайте в дальнейшем предлагать конкретную помощь, не дожидаясь просьб со стороны больного.

***2. Держитесь в курсе текущей ситуации.***

Естественно, вам будет удобнее, если вы сможете ориентироваться в медицинской ситуации вашего друга. Это вовсе не значит, что вы непременно должны быть посвящены во все подробности, – достаточно знать основное. Иногда люди из любопытства и отчасти из-за стремления лучше понимать происходящее набирают море информации, которая практически не имеет отношения к ситуации их друзей.

***3. Ведите учет потребностей.***

Отмечайте, в чем нуждается сам больной и члены его семьи. Конечно, речь идет лишь о приблизительной оценке, поскольку зачастую трудно делать прогнозы даже на ближайшие пару месяцев. Тем не менее, стоит попытаться подумать о том, в чем в настоящее время нуждается ваш друг. Его потребности, естественно, зависят оттого, насколько сильно влияет болезнь на привычный образ жизни. Если это влияние достаточно велико, вы можете задать себе несколько вопросов:

* Кто будет находиться с ним в дневное время?
* Может ли он (она) самостоятельно дойти до туалета?
* Может ли он (она) самостоятельно приготовить себе пищу?
* Нужны ли ему какие-либо лекарства или процедуры, которые он не может принимать без посторонней помощи?

Остальные вопросы касаются членов семьи больного:

* Если в семье есть дети младшего школьного возраста, сможет ли кто-нибудь отвести их в школу и обратно домой?
* Достаточно ли здоров супруг больной или он тоже нуждается в помощи?
* Подходит ли обстановка квартиры для ухода за тяжелобольным, или же нужны какие-либо перестановки и пр.?

 Ответив на все эти вопросы, вы получите длинный список потребностей больного и его семьи, который, разумеется, все равно будет неполным. Тем не менее, вам теперь есть с чего начать.

Чтобы дополнить этот список, проведите с другом один день и впишите то, в чем он еще нуждается.

Безусловно, очень трудно свыкнуться с мыслью, что близкий вам человек болен раком. Однако вы можете поддержать его в этой ситуации. Помните, что практический подход помогает справиться со страхом. Вы можете помочь вашему другу иначе посмотреть на ситуацию. Для этого надо просто выслушивать то, что его волнует, помогать воспринимать информацию – это и есть та неоценимая помощь, которую люди могут оказать друг другу.