

Техника «Активное слушание»

«Открытая дверь» только приглашает ребенка к разговору. Нужно знать, как держать дверь открытой.

Гораздо более эффективное, чем пассивное слушание, активное слушание - замечательный путь и вовлечение того, кто посылает сообщение в беседу с реципиентом. Реципиент, так же как и «посыльщик», активен в разговоре.

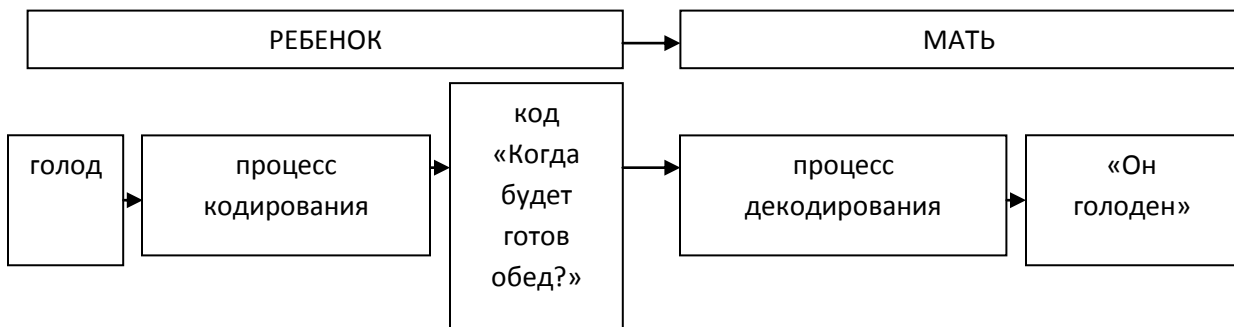
Чтобы понять, как происходит активное слушание, рассмотрим несколько диаграмм.

Когда бы ребенок не захотел сообщить что-то своему родителю, он делает это, потому что у него есть потребность.

Например, голод.

Чтобы сообщить о нем, он выбирает сигнал, который, по его мнению, репрезентирует «я голоден» другому человеку. Этот процесс выбора сообщения называют кодированием.

Например, «Когда будет готов обед?». Когда родитель получает сообщение, он декодирует его, так что он может понять его в терминах того, что происходит внутри ребенка (раскрывает мотив).



Если мать точно декодирует, она поймет, что ребенок голоден.

Но если она декодирует, что ребенок беспокоится о том, чтобы поесть и идти гулять, она поймет неправильно. Процесс коммуникации будет нарушен, при этом ребенок не знает этого.

Вот что часто нарушает процесс коммуникации: *неправильное понимание сообщения «посыльщика» со стороны реципиента и при этом взаимное непонимание, что это произошло.*

Предположим, что в этом примере мать решила проверить свою точность декодирования, чтобы быть уверенной, что она поняла правильно и сказала ребенку: «Ты хочешь поесть, чтобы успеть поиграть перед сном». Получив обратную связь от матери, ребенок может сообщить матери, что она поняла неправильно.

Диалог:

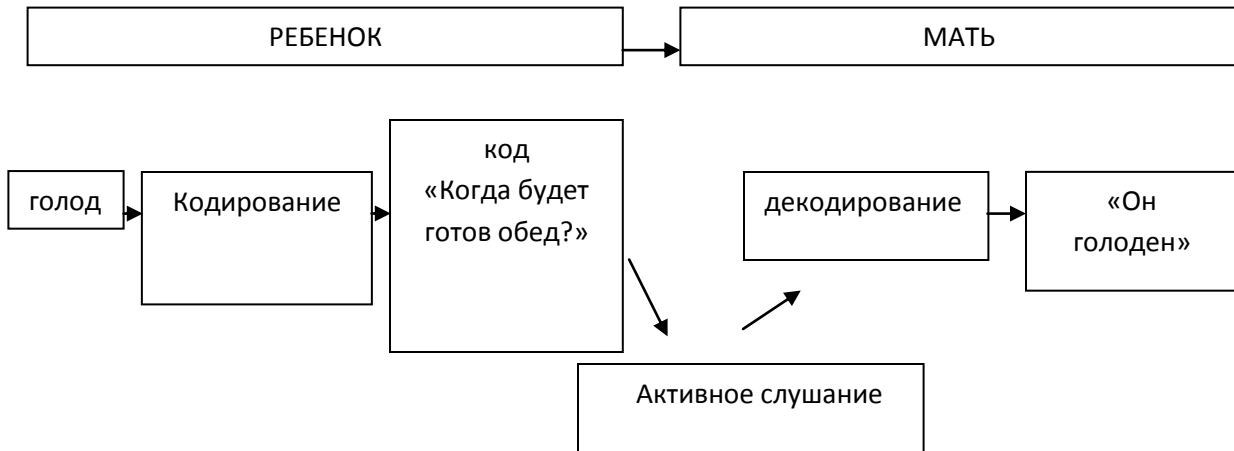
Ребенок: Нет, я хотел сказать, что я действительно хочу есть.

Мать: Я вижу, ты правда хочешь есть. Я дам тебе... то-то и то-то. Мы не можем обедать, пока отец не вернулся. Это будет через час.

Ребенок: Хорошо.

Когда мать в первый раз послала обратно свое понимание первоначального сообщения ребенка, она участвовала в активном слушании. В данном случае она сначала неправильно поняла сообщение ребенка, но ее обратная связь сообщила ему это, так что ребенок послал новый код, который в конце привел к действительному пониманию его сообщения.

Если процесс декодирования с самого начала был бы точен, то это бы было изображено на диаграмме следующим образом:



Пример активного слушания

1) Ребенок (плачет): Саша отнял мой грузовик.

Родитель: Тебе действительно это неприятно - тебе не нравится, когда он делает это.

Ребенок: Да, верно.

2) Ребенок: В этом году у меня противная учительница. Она мне не нравится.

Родитель: Ты действительно разочарован своей учительницей.

Ребенок: Да, конечно и т.п.

В этих примерах родитель точно декодировал чувство ребенка - то, что было «внутри ребенка». В каждом случае ребенок далее верифицировал точность процесса декодирования сообщения родителя с помощью выражения, указывающего «Ты понял меня верно».

В активном слушании реципиент (получатель) старается понять, что чувствует посылающий или что означает его сообщение.

Затем он переводит свое понимание в слова (кодирует) и посылает их обратно (дает обратную связь) для верификации того (уточнения того), что оказал посылающий. Получатель **не посылает свое сообщение** - такое как оценка, мнение, совет, анализ, вопрос, вывод. Он дает (посылает обратно) **в виде АС только то**, что как он чувствует, **означает сообщение** посылателя, ни больше, ни меньше.

Пример беседы родителя с дочерью, где отброшены все собственные мысли и чувства родителя для того, чтобы слушать, декодировать, понимать мысли и чувства ребенка.

Пример, Светлана (С), Мать (М).

С: Я не хочу ходить в школу каждый день. Меня тошнит от нее.

М.: Ты действительно устала от школы.

С: Иногда я ненавижу ее.

М.: Тебе она не просто не нравится, иногда ты действительно ее ненавидишь.

С: Верно, я ненавижу домашние задания, уроки, учителей.

М.: Ты просто ненавидишь все, связанное со школой.

С: Я не всех учителей ненавижу, только двух. Одну я не выношу. Она хуже всех.

М.: Ты ненавидишь какую-то одну. Так?



Для чего нужно учиться активному слушанию?

Вы можете сказать: «Мне это кажется неестественным», «Так люди не говорят».

Это понятные реакции, потому что Вы не привыкли к эффективным сообщениям.

Многие люди думают, что можно избавиться от своих чувств, подавляя их, забывая о них или думая о чем-либо другом. В действительности, люди освобождают себя от беспокоящих чувств, когда их побуждают выразить их открыто.

Активное слушание помогает детям обнаружить точно то, что они чувствуют. Активное слушание помогает детям **меньше бояться негативных чувств**. Когда родитель показывает, что он принимает чувства ребенка, это помогает ребенку самому принять их.

Активное слушание **создает отношения теплоты** между родителем и ребенком. Когда один человек слушает другого с эмпатией и внимательно, он приходит к пониманию другого человека, к тому, чтобы ценить его взгляд на мир - в известном смысле, **он становится тем человеком**, когда «влезает в его шкуру». В таком случае, позволив себе проникнуть в другого человека, мы испытываем чувства близости, заботы, любви. Испытывать эмпатию к другому человеку, означает рассматривать его как отдельного от нас человека и в то же время хотеть быть с ним, присоединиться к нему.

Активное слушание **облегчает решение проблем ребенка**.

Когда люди «выговариваются» по поводу проблемы, они часто находят лучшее ее решение, чем когда просто думают о ней.

Активное слушание **влияет на ребенка таким образом, что он начинает хотеть прислушиваться к мыслям и идеям родителей**.

Известно, что когда кто-то прислушивается к вашей точке зрения, вам потом легче выслушивать его точку зрения.

Активное слушание **«оставляет мяч» у ребенка**.

Когда родители отвечают на проблемы ребенка через активное слушание, они обнаруживают, что ребенок часто начинает думать о самом себе: анализировать свои проблемы, находить конструктивные решения. Активное слушание создает доверие, в то время как советы, выводы, инструкции и т.п. передают недоверие, т.к. **ответственность за решение забирают у ребенка**.

Поэтому активное слушание - эффективный путь воспитания самоконтроля,

ответственности и независимости.

Аттитюды, требуемые для активного слушания

Метод требует выработки базовых аттитюдов, без которых он неэффективен: он будет звучать фальшиво, пусто, механически, неискренне.



1) Вы должны **хотеть** слышать, что говорит ребенок. Это означает, что вы хотите потратить время на слушание. Если у вас нет времени, вы должны сказать об этом.

2) Вы должны искренне **хотеть** помочь ему в его проблеме в данное время. Если вы не хотите, подождите до тех пор, пока не захотите.

3) Вы должны искренне быть в состоянии **принять его чувства**, какими бы они ни были, и как бы ни отличались от ваших. Этот аттитюд требует времени на развитие.

4) Вы должны иметь глубокое чувство **доверия** к ребенку в том, что он может справиться со своими чувствами, искать решение своих проблем. Вы выработаете это доверие, наблюдая, как ваш ребенок решает свои проблемы.

5) Вы должны усвоить, что **чувства** преходящи, а не перманентны. (разочарование - надежда, ненависть - любовь и т.п.) Не нужно, следовательно, бояться выражения чувств; они не будут навсегда фиксированы внутри ребенка.

6) Вы должны быть в состоянии смотреть на ребенка как на человека, **отдельного** от вас - уникальную личность, более не соединенную с вами, а отдельную личность со **своей** жизнью и **своей** идентичностью. Эта «отдельность» позволяет ребенку иметь **свои собственные** чувства, **свой** путь восприятия вещей. Только это позволит вам помогать своему ребенку. Вы должны быть с ним, когда он переживает проблему, но не слитно с ним.

Риск активного слушания

Активное слушание требует от Вас временно отложить собственные мысли и чувства, чтобы слушать только сообщение ребенка. Если Вы должны понять сообщение в терминах значения, которое в него вкладывает ребенок, надо «влезть в шкуру» (в его реальный мир) и тогда Вы услышите, что намеревался сказать ребенок. «Обратная связь» в активном слушании есть не более чем последовательная проверка точности родительского слушания, хотя оно (АС) также делает ребенка уверенным, что его поняли, когда он слышит свое сообщение точно посланное ему обратно.

Когда человек практикует активное слушание, с ним происходит следующее. Для того чтобы точно понять, что **другой человек** чувствует или думает со своей точки зрения, **увидеть мир так, как он его видит**, - вы подвергаетесь риску изменения своих собственных мнений. Другими словами, люди изменяются сами благодаря тому, **что они действительно принимают**.

«Быть открытым» к опыту другого создает возможность пересмотреть свой собственный опыт. Это может быть травмирующим. «Защищающаяся» личность не может допустить, чтобы поддаться влиянию чужих идей и взглядов, которые отличаются от ее собственных. Пластичная личность, однако, не боится изменений.

Все дети, у которых пластичные родители, отвечают позитивно, когда они видят их стремление к изменению, к тому, чтобы быть человечными.

Как применять навык активного слушания

Когда у ребенка есть проблемы?

Наиболее подходящий момент использования активного слушания, когда ребенок обнаруживает, что у него есть проблемы. Родители могут обнаружить эти ситуации, поскольку они услышат, что ребенок выражает чувство.

Все дети встречаются в жизни с ситуациями, в которых они разочарованы, потрясены и т.д.: это проблемы с их родными, родителями, друзьями, с ними самими.

Дети, которым помогают в решении этих проблем, остаются психически здоровыми и продолжают развивать уверенность в себе и силу. Дети, которым не помогают, встречаются с эмоциональными проблемами.



Чтобы понять, когда необходимо применять активное слушание, нужно настроиться на то, чтобы услышать момент выражения этих чувств: «У меня есть проблема». Но, прежде всего, нужно иметь в виду очень важный принцип - принцип принадлежности проблемы кому-либо.

В любых человеческих отношениях есть моменты, когда один человек «имеет проблему», т.е. какая-то его потребность не удовлетворена или он сам не удовлетворен своим поведением. В какой-то момент этих взаимоотношений он может быть

обеспокоен, депривирован и т.п. Из-за этого взаимоотношения в данный момент не вызывают у него удовлетворения.

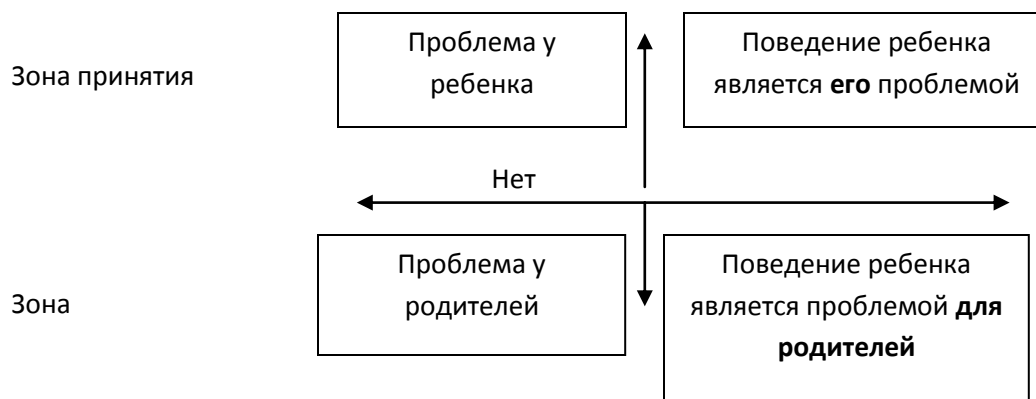
В другой момент потребности этого человека удовлетворены через его поведение, но это поведение накладывает на удовлетворение некоторых потребностей другого человека. Теперь уже другой человек обеспокоен, фрустрирован и т.д. из-за поведения первого.

Во взаимоотношениях родитель-ребенок возможны 3 ситуации:

- 1) Проблема у ребенка.
- 2) Нет проблем
- 3) Проблема у родителя.

Важно, чтобы родители всегда классифицировали ситуации, возникающие во взаимоотношениях с ребенком и определяли, к какой категории они принадлежат.

Этому помогает диаграмма:



Активное слушание наиболее подходит для родителя, когда проблема у ребенка, но не годится, когда проблема у родителя. Активное слушание помогает ребенку найти решение своих проблем, но редко помогает родителю найти решения его проблем, когда поведение ребенка создает проблему родителю.

Примеры нескольких проблем ребенка:

1. Отвергают друзья.
2. опечален потому, что проиграл в теннис.
3. фрустрирована, т.к. мальчики не обращают на нее внимания.
4. плохо учится, т.к. ненавидит учителя и т.п.

Это проблемы, которые возникают у детей в их собственной жизни.

Когда родитель понимает, что у ребенка есть проблемы, это не означает, что он, родитель, не может предложить помощь, заботу и т.п.

Профессиональный консультант всегда реально помогает ребенку, который к нему обратился. Но, в отличие от большинства родителей, он оставляет ответственность за разрешение проблемы ребенку, самому ребенку. Он позволяет ребенку владеть проблемой. Он полагается на внутренние ресурсы ребенка и доверяет им в решении проблемы. Профессиональный консультант использует активное слушание только потому, что он позволяет ребенку иметь проблему.

Активное слушание - это метод влияния на детей, позволяющий им найти свои собственные решения своих собственных проблем.

Как родители применяют активное слушание?

Большинство родителей могут освоить навык, используемый профессионалами (консультантами) и помочь своим детям в глубоко лежащих проблемах.

Иногда этот вид терапевтического выслушивания приносит только катарсическое облегчение чувствам ребенка. Активное слушание не всегда приводит к немедленным изменениям. Часто оно только начинает цепь изменений, а решение проблемы появляется со временем.

Иногда этот метод только помогает ребенку принять ситуацию, которую он не может изменить, помогает ребенку выразить свои чувства по поводу ситуации (они могут быть отрицательными) и почувствовать себя принятым кем-то.

Когда нужно применять активное слушание?

Дети испытывают беспокоящие их чувства: боль, страх и т.п.

Активное слушание дает ребенку уверенность, что родитель знает и понимает его. Понимание его чувств - вот что больше всего нужно ребенку.

Другая ситуация, где можно использовать активное слушание - когда ребенок посылает сообщения, которые закодированы странным образом, часто в виде вопросов:

- Выйду ли я когда-нибудь замуж?
- Что значит хотеть умереть?
- Папа, что тебе нравилось в девочках, когда ты был мальчиком? и т.п.

Необычно закодированные сообщения, в частности, вопросы, часто означают, что у ребенка глубокая проблема. Активное слушание позволяет ребенку определить для себя проблему и начать процесс ее решения самим ребенком.

Активное слушание представляет ценность в работе с интеллектуальными проблемами детей (с их точки зрения несложные жизненные вопросы) позволяет глубоко обсуждать сложные проблемы.

Типичные ошибки при использовании активного слушания

Манипулирование детьми (через)

Некоторые родители терпят неудачу в использовании активного слушания, потому, что их намерения неверны. Они хотят использовать его, чтобы манипулировать детьми так, чтобы они вели себя или думали в том направлении, в каком этого хочется их родителям.

Они хотят управлять поведением или мыслями ребенка. Управление детьми как функция родителей чаще всего понимается неправильно. «Управлять» здесь означает рулить в определенном направлении. Это часто вызывает сопротивление, т.к. дети легко чувствуют намерения родителей. Родительское управление обычно означает недостаточное принятие ребенка таким, как он есть. Ребенок боится такого непрямого контроля. Его независимость под угрозой.

• «Хлопанье дверью»

Некоторые родители начинают с активного слушания, но затем «хлопают дверью», поскольку не выслушивают детей до конца. Они это делают, поскольку им не нравится то, что они слышат. (Начинаются оценки, мораль, советы и т.п.)

Результат: ребенок остается со своей проблемой. Ребенок понимает, что ему не доверяют: он начинает относиться к намерениям родителей с подозрением.

• Родитель-«попугай»

Многие родители просто отражают («попугайничают») события из жизни их детей, а не их чувства. Этим родителям нужно напомнить, что слова ребенка (его код) должны быть декодированы родителем.

Пример:

1) Реб.: Раньше я все делала хорошо, а теперь я хуже, чем когда-либо. Ничего не помогает. Зачем стараться?

Род.: Ты теперь все делаешь хуже, чем когда-либо, и ничего

а) не помогает (попугай)

б) Ты действительно разочарована и хочешь все бросить (обратная связь, декодированные чувства).

2) Реб.: Посмотри, папа, я сделал самолет из моего нового конструктора!

- Род.: а) Ты сделал самолет из своего нового конструктора (попугай)
б) Ты действительно горд своим самолетом (обратная связь, чувства).

Выслушивание без эмпатии

Реальная опасность для родителей, которые пытаются научиться активному слушанию из книг - в том, что они не учитывают необходимость теплоты и эмпатии, которые должны сопровождать их усилия.

Любой человек хочет, чтобы другие понимали, что он чувствует, когда говорит, а не только, что он говорит. (Особенно дети).

Большинство того, что сообщают дети, сопровождается чувствами радости, ненависти, разочарования, страха, беспокойства, гнева, гордости, печали, фрустрированности и т.п. Они рассчитывают на эмпатию. Если родители не дают им этого, дети чувствуют, что их не понимают.

Активное слушание в неправильный момент

Часто родители используют активное слушание в неподходящий момент.

Бывает, что дети не хотят говорить о своих чувствах, даже сочувственным ушам. Они хотят пожить со своими чувствами. Им может быть слишком больно говорить о них в данный момент. Родитель должен уважать потребность ребенка в мире его чувств и не заставлять его говорить о них. Иногда у ребенка нет времени, чтобы говорить о себе.

Иногда родители начинают «открывать двери», когда у них самих мало времени для общения с детьми. Это нарушает отношения с ребенком.

Он будет чувствовать, что родители недостаточно заботятся о том, чтобы его выслушать.

Иногда родители встречаются с сопротивлением, когда они используют активное слушание вместо того, чтобы оказать ребенку ту или иную помощь. Когда ребенок спрашивает о какой-либо информации, например, помощи и т.п. у родителей, активное слушание может быть ненужным.

Пример:

Реб.: Когда вы с мамой вернетесь домой?

Род.: Ты действительно озабочен тем, когда мы вернемся домой.)

В этом случае ребенок не требует ободрения, чтобы сообщить что-то большее. Он просит о чем-то (о помощи), что отличается от той помощи, которую дает активное слушание. Это может быть фактическая информация. Если отвечать на это с помощью активного слушания, это покажется ребенку странным, вызовет раздражение. В эти моменты требуется прямой ответ.

Родители также обнаруживают, что дети беспокоятся, когда родитель пытается продолжать применять активное слушание, после того, как ребенок прекратил свои сообщения. Родители должны знать, когда останавливаться. Сигналы об этом поступают от ребенка: выражение лица, вставание, молчание, верчение, смотрение на часы и т.п.

Мудрые родители останавливаются в эти моменты, даже если проблема еще не решена ребенком.

Активное слушание только ставит ребенка на 1-ю ступень решения проблемы -



выражение своих чувств и определение проблемы. Часто дети уходят с проблемой и сами далее приходят к ее решению.

Активное слушание со стороны родителей, вызывает чувства ребенка, которые, будучи поняты родителями, приводят к тому, что первоначальные чувства неприятия у родителей исчезают или изменяются. Побуждая ребенка выразить свои чувства, родитель имеет возможность увидеть всю ситуацию в новом свете.