

Рекомендации по использованию навыков активного слушания

В своей статье о слушании Ю. Гендлин (Gendlin E. Focusing. London: Bantam Books, 1978. P. 120-122.) дает несколько очень простых и конкретных рекомендаций по использованию навыков активного (по Ю. Гендлину «абсолютного») слушания.

КАК ПОНЯТЬ, ЧТО ВЫ ВСЕ ДЕЛАЕТЕ ПРАВИЛЬНО

«Вы узнаете об этом, если в работе с вами клиенту удастся продвинуться в понимании своей проблемы. Даже в том случае, когда он говорит: «Нет, это не совсем так, это скорее...», — и после этого идет глубже и внимательнее прислушивается к своим переживаниям, значит, вы все сделали правильно. Возможно, ваши слова были не совсем точны, или же они показались не совсем точными клиенту, хотя и были достаточно близки к тому, что он сам произнес минуту назад. Главное — они помогли ему продвинуться дальше в видении проблемы и, значит, достигли желаемого результата. Отрадите то, что он скажет вам на этом, новом, уровне понимания, и, таким образом, сделайте еще один шаг вперед.

В другом случае клиент может просто сидеть и ничего не говорить, довольный тем, что вы правильно его понимаете. А может быть, вы увидите, что все идет в верном направлении, по тому, как он с облегчением выдыхает, расслабляется, сбрасывает напряжение, когда все его тело как бы сообщает: «Да, это именно так». Во время сессии таких моментов может быть несколько, и каждый раз после них клиенту удастся сделать еще один шаг вперед или вглубь. Найти подтверждение тому, что вы все делаете правильно, можно и по менее заметным признакам облегчения, которое наступает у человека, который видит, что его услышали. Каждый знает, как это бывает, когда ты долго пытаешься что-то сообщить, и наконец тебе это удастся. Возникает что-то вроде освобождения: тебе не надо больше это говорить. Когда клиент только обозначает проблему, затрагивает какой-то вопрос, делает первый на него намек, возникает определенное напряжение, как будто человек затаил дыхание. Это ощущение сохраняется некоторое время, пока не будет сказано самого главного и пока консультант не поймет и не отреагирует на сказанное. Тогда напряжение спадает, клиент облегченно выдыхает. Его тело как бы освобождается от необходимости удерживать данную проблему, и в нем открывается пространство для рождения чего-то нового. В такие моменты нередко наступает пауза. Бывает, что она длится довольно долго — минуту, а то и больше, и консультанту необходимо научиться принимать это молчание, этот внутренний покой, чтобы не испугнуть того, что может в нем родиться».

КАК ПОНЯТЬ, ЧТО ВЫ ДЕЛАЕТЕ ЧТО-ТО НЕ ТАК И ЧТО МОЖНО ПРЕДПРИНЯТЬ ПО ЭТОМУ ПОВОДУ

«Если клиент на разные лады повторяет практически одно и то же, это значит, что он чувствует, что вы его еще не поняли. Постарайтесь понять, чем отличается ваше отражение от того, что говорит он. Если вам не удастся найти отличий, повторите свое отражение, но добавьте к нему: «Но это, по-видимому, не все или в этом есть какая-то неточность?»»

Иногда, в тот момент, когда вы отражаете сказанное клиентом, на его лице появляется напряжение или растерянность — он пытается понять то, что вы ему говорите. Это значит, что вы делаете что-то не так — добавляете что-то лишнее или что-то упускаете. Как только вы это заметили, остановитесь и попросите клиента повторить сказанное еще раз.

В тех случаях, когда клиент меняет тему разговора (особенно если он переходит на обсуждение чего-то менее значимого или менее личного), это может означать, что он отказался от попыток донести до вас то, что хотел. Вы можете перебить его и сказать что-то вроде: «Я все еще стараюсь понять то, о чем вы только что говорили... Я вижу, что мне это пока не удалось, но я бы очень хотел попытаться еще». Затем повторите ту часть, в которой вы уверены, и попросите клиента продолжить с этого места».

Отрабатывая базовые навыки, мы стараемся быть очень внимательными к формулировкам, интонациям, невербальным проявлениям будущих консультантов. Мы учим наших студентов ориентироваться на то, как человек проявляет себя, что делает явно. Учим не привносить темы и смыслы, не выраженные клиентом. Помогаем нашим ученикам сформировать бифокальное видение: способность осознавать, что мы воспринимаем, следя в то же время за тем, как мы на это реагируем.

Источник: Мастерство психологического консультирования / Под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. — СПб.: Речь, 2010. — 229 с.
Авторы: А. А. Бадхен, М. Я. Бадхен, С. М. Зелинский, М. М. Певзнер, М. Я. Соловейчик, Я. А. Тимошенко, К. В. Шилова, А. М. Родина

<http://vashpsixolog.ru> Ваш психолог. Работа психолога в школе