

Активное слушание, как эффективный прием общения с ребенком

В данной статье вы познакомитесь с приёмом активное слушание, узнаете основные принципы и правила беседы по способу активного слушания.

Таким образом, получите ответ на вопрос: «Почему беседа по способу активное слушание является эффективным приёмом общения».

Ключевые слова: активное слушание, эмоции и чувства, приемы общения, фразы, эмпатия.

Беседа по способу активного слушания очень непривычна для нашей культуры, и ею овладеть непросто. Данный способ общения дает следующие результаты:

1. **Исчезает** или, по крайней мере, ослабевает отрицательное переживание ребенка (разделенная радость удваивается, разделенное горе уменьшается вдвое).
2. Ребенок, убедившись, что взрослый готов его слушать, **начинает рассказывать о себе все больше:** тема повествования (жалобы) меняется, развивается. Иногда в одной беседе неожиданно разматывается целый клубок проблем и огорчений.
3. **Ребенок сам продвигается в решении своей проблемы.**

Активное слушание – это техника, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных соображений и переживаний. Эта техника действительно позволит построить крепкие доверительные отношения и понять, что же на самом деле чувствует ребенок. *Активно слушать – значит «возвращать» в беседе то, что ребенок вам поведал, при этом обозначив это чувство.*

Основные принципы активного слушания:

- Я хочу услышать, что говорит ребенок.
- Я хочу помочь ребенку.
- Я принимаю и серьезно отношусь к чувствам ребенка.
- Я понимаю, что эмоции носят преходящий характер.
- Я верю, что мой ребенок справится с ситуацией, и помогу ему в этом.



Примеры ситуаций:

Мама сидит в парке на скамейке, к ней подбегает трёхлетний сын в слезах: «Он забрал мою машинку!»

Сын возвращается из школы, в сердцах бросает на пол портфель, на вопрос отца отвечает: «Я больше туда не пойду!»

Дочка собирается гулять; мама напоминает, что надо одеться потеплее, но дочка капризничает: она отказывается надевать эту «уродскую шапку».

Во всех трёх случаях ребёнок расстроен, обижен, потерпел неудачу.

Варианты ответных фраз:

<i>Привычные фразы</i>	<i>Активное слушание</i>
«Ну ничего, поиграет и отдаст...»	«Ты очень расстроен и рассержен на него».
«Как это ты не пойдёшь в школу?!»	«Ты больше не хочешь ходить в школу».
«Перестань капризничать, вполне приличная шапка!»	«Тебе она очень не нравится».

- При всей кажущейся справедливости привычных фраз они имеют один общий недостаток: оставляют ребенка *наедине с его переживаниями*. Своим советом или критическим замечанием родитель как бы сообщает ребенку, что его переживание неважно, оно не принимается в расчёт.

- Ответы по способу активного слушания показывают, что *взрослый понял внутреннюю ситуацию ребенка*, готов, услышав о ней больше, принять ее.

Побеседовать с ребенком, применив способ активного слушания, будет своевременно, когда ребенку больно, стыдно, страшно, когда с ним обошлись грубо или несправедливо и даже когда он очень устал. В этот момент важно дать ему понять, что вы знаете о его переживании (или состоянии), «слышите» его.

Например, ребенок устал на мероприятии... Фраза в форме активного слушания может быть такой: «Я вижу, что устал (утомился), мой хороший... Скоро мы приедем (придём) домой...»

Правила беседы по способу активного слушания:

1. Внимание сконцентрировано на собеседнике (наблюдение за изменениями звуковых интонаций голоса, мимики, жестов, позы);

Важно, чтобы глаза ребенка и взрослого находились на одном уровне (одно из проявлений любви по Россу Кемпбэллу). Если ребенок маленький, то можно присесть, взять его на руки или посадить на колени, можно слегка притянуть к себе, подойти или придвинуть стул поближе.

! Избегайте общаться с ребенком, находясь в другой комнате, отвернувшись лицом к плите или к раковине с посудой, смотря телевизор, читая книгу, сидя, откинувшись на спинку кресла или лежа на диване.

Поза и положение по отношению к нему – первые сигналы о том, насколько вы готовы слушать и слышать.

2. Если вы беседуете с расстроенным или огорчённым ребенком, не следует задавать ему вопросы.

Желательно, чтобы **ответы звучали в утвердительной форме.**

Ответы в утвердительной форме показывают, что человек настроился на «эмоциональную волну» собеседника, что он слышит и понимает его огорчение (радость).

Фраза, оформленная как вопрос, не отражает сочувствия. У ребенка может создаться впечатление, что взрослый не с ним, а интересуется только «фактами», выспрашивает о них.

Казалось бы разница незначительная, но реакция разная.

На вопрос «*Что случилось?*» огорченный ребенок отвечает «*Ничего...*»

На фразу «*Чувствую, что-то случилось...*» ребенку бывает легче начать разговор о случившемся.

3. В беседе важно «**держат паузу**».

После каждой вашей реплики лучше всего помолчать (дождаться, проявит терпение).

Важно помнить, что это время принадлежит ребенку, не нужно забивать его своими соображениями и замечаниями.

Пауза помогает разобраться в переживании и одновременно почувствовать, что вы рядом. Возможно, что вовремя паузы ребенок добавит то-то.

Если глаза ребенка смотрят не на вас, а в сторону, «внутри» или вдаль, то нужно продолжать молчать – в данный момент в ребенке происходит очень важная и нужная внутренняя работа.

Пауза в разговоре необходима, чтобы предоставить ребенку возможность выговориться до конца (так как человеку необходимо время, чтобы сформулировать свои мысли и чувства).

«**Угу – поддакивание**» - во время разговора необходимо периодически кивать головой, говорить: «*да*», «*угу*», «*ага*» и т.п. Этим вы даете собеседнику понять, что слушаете его и заинтересованы.

4. **Повторение услышанного.**

В ответе иногда полезно повторить (утвердительно) фразу ребенка, а потом обозначить его чувство.

Сын: «*Не буду больше играть с Петей*».

Отец: «*(Понял) Не хочешь с ним больше дружить*» (**повторение услышанного**)

Сын: «*Да, не хочу*».

Отец: «*Ты на него обиделся*» (**обозначение чувства**)

Может возникнуть опасение, что ребенок воспримет повторение слов как передразнивание. Этого можно избежать, если использовать другие слова с тем же смыслом (играть – дружить).

Но практика показывает, что если вы даже и используете те же фразы, но при этом точно угадываете переживания ребенка, он, как правило, не замечает ничего необычного, и беседа успешно продолжается.

Может быть такое, что вы не совсем точно угадали случившееся событие. Не смущайтесь, в следующей фразе ребенок вас поправит. Будьте внимательны к поправке и покажите, что вы ее приняли.

!!! Когда мы называем чувства, которые испытывает ребенок, и «попадаем» в его ощущение, угадываем его, то он чувствует «родственность душ», начинает больше доверять вам, раскрывается.

5. Не следует давать оценок высказываниям, поступкам, мыслям собеседника (критиковать, говорить: «Ну что же ты так...»)

6. Не следует давать советов.

7. Важно демонстрировать эмпатию:

Выражать эмпатию – это не значит соглашаться с чувствами других людей. Это значит понимать их чувства.

- «Я могу представить, что ты почувствовала, когда...»

- «Если бы я оказалась в такой ситуации, я бы почувствовала...»

- «Мне очень жаль, что ты переживаешь это. Как могу помочь?»



Есть несколько ошибок, которые часто допускаются в процессе активного слушания – это стремление дать совет и задать уточняющие вопросы.

Стремление дать совет опасно тем, что когда человек выслушивает совет, начинают работать механизмы психологической защиты и предложенный совет отвергается; происходит разрушение установленного ранее контакта.

Уточняющие вопросы, помимо того, что создают впечатление допроса, могут далеко увести разговор от волнующей человека темы; не говоря уже о том, что, задавая вопросы, вы берете ответственность за беседу на себя, много говорите сами вместо того, чтобы дать возможность говорить пострадавшему.

Невербальные приемы активного слушания:

1. Контакт глаз (сигнал внимания и уважения).

2. Кивок (воспринимается как понимание, побуждает к продолжению сообщения или рассказа.)

3. Улыбка (средство, чтобы показать доверие, расположение, принятие).

4. Открытая поза (выражение дружелюбия).

5. Наклон вперед (проявление интереса и внимания).

6. Касание.

Фразы, которые могут помочь в беседе:

- Я чувствую, что эта тема очень важна для тебя...
- Понимаю, что-то произошло (случилось)...
- Я вижу, что ты расстроен...
- Я чувствую, что ты расплачешься сейчас...
- Мне очень больно (грустно, печально) это слышать...
- Ты хорошо справляешься, просто продолжай и не беспокойся...
- Я понял, ты чувствуешь себя обиженным из-за этой ситуации...
- Я очень рад (рада), что у тебя все получилось...

