

Podcast- epizoda 2

AKTIVNO SLUŠANJE

Bok,

Moje ime je Charles David Tauber i ja sam predsjednik udruge Koalicija za rad sa Psihotraumom i za Mir. Možete saznati više o našoj organizaciji na stranici: www.cwwpp.org. Također možete ostaviti svoje komentare i ideje na našim stranicama. Slobodno nam se obratite.

U ovom podcastu govoriti ćemo o aktivnom slušanju. Ideja ovog podcasta je pokazati vam kako slušati i kako omogućiti osobi da se izventilira.

Možda ste prijatelj, kolega ili terapeut, ali važno je odrediti svoju ulogu jer ne možete biti sve u isto vrijeme.

Znamo da je odnos između dvije osobe važan kako bi terapija bila uspješna. Stoga, nije važno koju tehniku koristite, važno je da formirate odnos povjerenja s drugom osobom. Razmotrit ćemo koliko bliski možete biti s drugom osobom. Ukoliko želite pristupiti osobi razborito, morate zadržati objektivnost u vašem odnosu. Drugim riječima, ukoliko postanete previše bliski, izgubiti ćete objektivnost. Iz tog razloga ljudi radije odu nekoj nepoznatoj osobi umjesto da se požale svom prijatelju. Ali bliski prijatelji mogu učiniti vrlo dobre stvari samo slušajući, ali samo ukoliko mogu ostati objektivni.

Ukoliko želite nekoga poslušati morate toj osobi osigurati siguran prostor gdje se ta osoba može slobodno izraziti. Nemojte osuđivati osobu i njezine postupke nego pokušajte shvatiti da je ta osoba to učinila iz nekog samo možda njemu/njoj poznatog razloga. Svrha je da se osoba osjeća ugodno, slobodno i sigurno kako bi izrazio/la svoje osjećaje ili događaje. Za mjesto gdje će se razgovor odvijati je važno samo da je privatno, da nije prebučno i da osoba ima dovoljno vremena da se izrazi. Naravno, razgovor se može odvijati i više od jedanput ukoliko to osoba želi.

Važno je za zapamtiti, da vaš posao nije da dajete savjete, niti da govorite osobi što da čini, niti da preuzimate njihovu odgovornost na sebe. Sve što vi trebate učiniti jest slušati i omogućiti siguran prostor za razgovor.

Vaše neverbalno ponašanje jednako je važno kao i verbalno. Drugim riječima, važno je kako sjedite, kakav je vaš kontakt očima, u kojem položaju su vam ruke ili noge, kako dišete, kakvi su vaši izrazi lica i slično. Neki ljudi kažu da im je neverbalno ponašanje važnije od riječi.

Reći ćemo nekoliko stvari o tehnikama aktivnog slušanja.

Kako bi ste ovo činili, postoji nekoliko faza, prvo je predstaviti se ukoliko vas osoba ne poznaje. Recite svoje ime, vaše kvalifikacije, koliko imate vremena za razgovor, hoćete li se ponovno naći, tko će znati o ovom razgovoru, hoće li razgovor biti naplaćen, kojim tehnikama ćete se služiti i sl. Važno je prvo se dogovoriti sve sa osobom i uputiti je.

Nakon uvoda slijedi takozvana otvorena faza gdje je sve koncentrirano na osobu i postavljaju se pitanja. Pitanja trebaju biti formirana na način da odgovor ne bude jednostavan nego da potakne osobu da odgovori detaljno. Jedan primjer takvog pitanja jest: „Recite mi nešto o sebi?“ ili „Recite mi što vas muči?“. Osobu trebate pustiti da govori koliko god dugo i o čemu god želi. Za vrijeme ove faze ne prekidate osobu pa čak i ako je osoba uzela stanku na pola minute ili minutu, ne intervenirajte već pustite osobu da govori. Dopustite osobi da odmori, da procesuiraju jer je možda

rekao/rekla stvari i treba mu/joj malo vremena kako bi nastavila/nastavio govoriti. Ohrabrujte osobu i potičite ju da govori svojim neverbalnim ponašanjem poput kimanjem glave, osmjehom i slično. Možete koristiti manje fraze, naprimjer ako osoba kaže: „Znate moj otac je mi je to učinio..“ vi kažete: „Vaš otac..“ ili možete pitati: “Što vam je učinio?”.

U određenim trenucima dobro je prepričati što je osoba rekla jer time pokazujemo ne samo da slušamo osobu nego i daje priliku osobi da vas ispravi ukoliko je došlo do nesporazuma. Što ponovno potiče osobu na razgovor i to je vrlo važno. Ovo je najvažnija faza razgovora.

Slijedeća faza je takozvana zatvorena faza gdje je koncentracija usmjerena na slušatelja. U ovoj fazi je bitno dobiti potrebne informacije. Na primjer možete osobu pitati: koliko imate godina, koje je vaše završeno obrazovanje, možete li mi reći više što se dogodilo u tom i tom trenutku i slično. Drugim riječima pokušajte dobiti informacije koje vam fale i koje niste dobili.

Nakon toga slijedi faza planiranja i dogovaranja oko ponovnog susreta, zatim faza evaluacije gdje pitate osobu jeli joj ovaj razgovor bio koristan, kako se sada osjeća i slično.

Završna faza razgovora jest zaključak gdje ukratko prepričate o čemu ste razgovarali, pozdravite se i to nekako zaokruži cjelinu razgovora.

Kao slušatelj, imat ćete i vi potrebu. Slušajući traumatične priče i sami možete biti traumatizirani, to se zove sekundarna traumatizacija. Za vas kao slušatelje je isto važno da pronađete način ventiliranja, poslušajte naš prvi podcast u kojem smo govorili o psihološkom ventiliranju. Možete i vi sebi pronaći nekoga za razgovor, to se još naziva supervizija, ili ako ste u grupi intervizija.

U ovom pomagačkom poslu važno je ventilirati sebe i nakupljene emocije i svakako slušati druge, jer ste možda vi jedini koga oni imaju. Mnogo puta smo čuli u našoj praksi kako nam ljudi kažu: „Nitko me ne želi slušati, ili vi ste jedini koji me je saslušao.“

Nadamo se da vam je ovo bilo korisno i da vam je ukazalo na važnost slušanja.

Do slijedećeg puta,

Srdačan pozdrav.