

Aktywne słuchanie - jak słuchać, by usłyszeć to, co dziecko chce powiedzieć?

Nina Olszewska, psycholog, psychoterapeuta, trener pracujący z dziećmi, młodzieżą i dorosłymi

Moim celem jest przybliżenie aktywnego słuchania: pokazanie sposobów, w jaki słuchać dziecka tak, by usłyszeć, co chce nam przekazać, oraz przedstawienie korzyści wynikających z takiego sposobu słuchania.

Komunikacja rozpoczyna się z chwilą, gdy jeden człowiek mówi do drugiego, ponieważ odczuwa taką potrzebę - coś się dzieje w jego wnętrzu (chciałby czegoś, czuje się nieswojo, odczuwa dyskomfort z jakiegoś powodu lub czymś się denerwuje). Aby zakomunikować to, co czujemy lub co nas trapi (np. że jesteśmy głodni), musimy wybrać pewien kod i dokonać procesu "zaszyfrowania". Niekiedy zaszyfrowane komunikaty są stosunkowo jasne (np. "Jestem głodny"), częściej jednak uczucia nie są artykułowane w sposób wyraźny (np. "Kiedy będzie kolacja?" lub "Która to godzina?"), co może prowadzić do niezrozumienia prawdziwego znaczenia komunikatu nadawcy i zareagowania na niego w niewłaściwy sposób.

Przyjrzyjmy się podanym odpowiedziom dorosłych na to, co mówią dzieci: "Na pewno nic ci nie jest"; "Mówisz tak, bo jesteś zmęczony"; "Nie ma powodu, by się niepokoić"; "Dlaczego tak się złościysz?"; "No przestań, to nie mogło tak boleć". Wszystkie te wypowiedzi, niestety, zaprzeczają uczuciom dzieci. Kiedy nie akceptujemy uczuć dziecka, zaprzeczając im ("Nie ma czym się martwić i przejmować"), radząc ("Idź i napraw swój błąd"), zadając całą masę pytań, broniąc drugiej strony ("Rozumiem reakcję twojego kolegi"), sprawiamy, że dana osoba czuje się jeszcze gorzej niż poprzednio lub prowokujemy do zwiększenia poziomu agresji.

Często zadawane pytanie: "dlaczego?" (np. "Dlaczego płaczesz?", "Dlaczego się smucisz?") zmusza do analizowania przyczyn i sytuacji, a dziecko często nie wie, dlaczego tak odczuwa. Trudno jest rozmawiać z kimś, kto zmusza do wyjaśnień, zamiast akceptować dane uczucia. Forsowanie swojego zdania, niezwracanie uwagi na spostrzeżenia i odczucia dziecka ma jeszcze jeden ważny aspekt - dziecko w ten sposób nie uczy się prawidłowo oceniać swoje uczucia, wręcz przeciwnie - nie wierzy im.

Opiekunowie przyzwyczajeni są do zarządzania, pouczania, pytania, sądzenia, grożenia, upominania, uspokajania. Mają ciagotki do moralizowania, zaprzeczania czy ignorowania wypowiedzi dziecka. To jest przyczyną zakłóceń komunikacji pomiędzy opiekunem a dzieckiem. Dawanie rad (dziecko: "Mamo, jestem zmęczony", matka: "To idź się położyć"; dziecko: "Jestem głodny", matka: "To zjedz coś") jest bardzo kuszące, jednak zamiast tego - akceptujemy uczucia dzieci.

Najbardziej skuteczną metodą zapobiegającą załamaniom komunikacji interpersonalnej i akceptującą uczucia dzieci jest **aktywne słuchanie**. Cóż to takiego? Jest to umiejętność odkrywania, jakie potrzeby i uczucia kryją się w tym, co mówi dziecko. Wbrew pozorom aktywne słuchanie to złożona umiejętność. Nie wystarczy mieć dobry słuch. Niestety - nasz odbiór jest zniekształcony przez wcześniejsze nastawienia, uprzedzenia, kompleksy i obawy.

Zaakceptowaniu uczuć dziecka pomagają empatia, czyli emocjonalne zrozumienie, postawienie własnej osoby na miejscu dziecka i wyobrażenie sobie siebie w "jego skórze", wczucie się w sytuację dziecka: "Więc jesteś ciągle zmęczona, pomimo że dopiero się przebudziłaś"; "Mnie tu zimno, a tobie gorąco"; "Widzę, że nie zaciekało cię zbyt opowiadanie o koniku"; "Słyszę, jak bardzo tego chcesz".

Język akceptacji jest językiem bez ocen, a zawierającym opis tego, co widzę i czuję. Słowa opisujące zachęcają dziecko do samodzielnego poszukania rozwiązania problemu. Niestety, język empatii nie jest naturalny, bo większość z nas jest wychowana w tradycji zaprzeczania uczuciom. Odpowiedź empatyczna pozwala na zmniejszenie zdenerwowania - łatwiej jest wtedy poradzić sobie ze swoimi odczuciami i problemami. Opiekunowie, reagując w ten sposób, pomagają dziecku zdać sobie sprawę ze swoich uczuć i znaleźć własne sposoby na rozwiązanie problemów.

Techniki aktywnego słuchania sprzyjają otwarciu się dziecka wobec dorosłego, mówieniu szczerze o swoich uczuciach i problemach, a także często prowadzą do znalezienia konstruktywnego rozwiązania swoich

problemów, bez dostarczania rad i rozwiązań ze strony dorosłego. To wszystko sprzyja powstawaniu między dorosłym a dzieckiem serdecznego i przyjaznego kontaktu.

Gordon wyróżnia cztery techniki komunikacyjne. Pierwszą z nich jest **bierne słuchanie (milczenie)**, gdyż trudno jest rozmawiać o swoich problemach z kimś, kto przez większość czasu mówi o sobie samym. Z drugiej strony samo milczenie nie wystarcza i nie przekonuje dziecka, że obdarza się je rzeczywistą uwagą - potrzeba jest czegoś więcej, stąd kolejna technika, jaką jest zaakcentowanie uwagi. Są to, stosowane szczególnie w trakcie przerw, **wypowiedzi słowne i bezsłowne sygnały** pokazujące, że się rzeczywiście słucha.

Do tzw. reakcji uwagi należą elementy komunikacji niewerbalnej, takie jak: przytakiwanie, pochylanie się ku dziecku, uśmiechanie się, marszczenie czoła i wykonywanie innych ruchów ciałem, z których dziecko może odczytać uczestnictwo w tym, co opowiada. W przypadku małych dzieci równie ważne jest, by twarz dorosłego znajdowała się na wysokości twarzy dziecka. Sygnały słowne, jak "hmm", "och", "rozumiem" ujawniają dziecku, że jest słuchane, że śledzi się z zainteresowaniem jego wypowiedzi, a ich treść jest akceptowana.

"Otwieracze" i zachęty dodatkowo zachęcają rozmówcę do mówienia o swoich uczuciach i problemach oraz zapraszają do rozmowy, np. "Chciałbyś o tym coś powiedzieć?"; "Interesuje mnie, co ty o tym myślisz"; "To brzmi tak, jakbyś miał swoje zdanie na ten temat"; "Już mi wyjaśniłaś trochę, co się stało i zaczynam rozumieć. Możesz powiedzieć mi więcej?". Są to otwarte pytania lub zdania, dające możliwość poruszenia jakiegokolwiek aspektu problemu - dziecko może swobodnie zdecydować, o czym chce mówić.

Najważniejszą techniką jest słuchanie aktywne, czyli reagowanie słowne, które nie przekazuje zdania słuchającego, a odzwierciedla (**odzwierciedlenie**) lub obrazuje (**parafraza**) usłyszaną bezpośrednio przedtem wypowiedź dziecka. Jest to wypowiedź zwrotna, która aktywnie pokazuje, że odbiorca słucha swego rozmówcy i zrozumiał jego słowa. Dorosły powtarza własnymi słowami sens usłyszonej odpowiedzi, sprawdzając, czy dobrze usłyszał i upewniając jednocześnie dziecko, że jest zainteresowany tym, co ono ma do powiedzenia. Pomaga to uniknąć niepotrzebnych nieporozumień, zniekształceń, przesadnych uogólnień, zbędnych interpretacji, np. "To musiało być przykre"; "Wygląda na to, że to cię zezłościło"; "Hmm, wydaje się, że masz wątpliwości, czy iść na to przyjęcie"; "Widzę, że jesteś rozgoryczony z powodu tych zajęć"; "Och, to musiało być frustrujące" oraz "O ile dobrze cię zrozumiałem.."; "A więc twierdzisz, że..."; "Sądziś, że...", "Chcesz powiedzieć, że...", "Masz na myśli...".

W aktywnym słuchaniu wychowawcy nie wypowiadają nic od siebie.

Oto przykład fragmentu rozmowy dorosłego z dzieckiem, prowadzonej metodą **aktywnego słuchania**.

Dziecko: "Bartek jest głupi. O wszystkim chce decydować, inaczej nie chce się ze mną bawić".

Dorosły: "Musisz być rzeczywiście niezadowolony z Bartka".

Dziecko: "Niezadowolony? Nienawidzę go! On nigdy nie powinien zostać moim przyjacielem!".

Dorosły: "Ależ jesteś rozżalony! Nie chcesz go pewno więcej widzieć, prawda?".

Dziecko: "Tak jest. Ale nie będę miał się z kim bawić".

Dorosły: "Nie chciałbyś pozostać bez przyjaciela".

Do aktywnego słuchania koniecznych jest kilka postaw. Po pierwsze - trzeba chcieć słuchać, co dziecko ma do powiedzenia. Oznacza to zamiar znalezienia czasu na słuchanie. Jeśli nie macie w tym momencie czasu, trzeba o tym dziecku po prostu powiedzieć. Po drugie - ważne jest chcieć naprawdę dziecku pomóc. Po trzecie - trzeba być gotowym zaakceptować uczucia dziecka bez względu na to, jak bardzo mogą się one różnić od waszych uczuć czy tego, co - waszym zdaniem - dziecko powinno przeżywać. Równie ważne jest głębokie zaufanie w zdolność dziecka do uporania się z własnymi uczuciami. Trzeba mieć świadomość, że uczucia są przemijające, a nie trwałe - nie warto obawiać się zewnętrznienia uczuć, nie ustalą się one w dziecku na zawsze. Wręcz przeciwnie - szybciej przemijają, jeśli zostaną wypowiedziane; trzymane w ukryciu - rosną w siłę. Ostatni warunek: należy traktować dziecko jak indywidualną jednostkę - dziecko ma prawo do swoich uczuć i swojego sposobu widzenia różnych rzeczy.

Jeżeli nasza postawa nie będzie otwarta, wtedy cokolwiek byśmy powiedzieli, zabrmi to sztucznie i nieszczerze - nie jest ważna technika jako umiejętność recytowania gotowych formułek, lecz nasza wewnętrzna chęć wysłuchania dziecka. Atrybutem aktywnego słuchania, zwiększającym wiarygodność dorosłego, jest zgodność języka ciała ze słowami. Zawsze najpierw odbierany jest język ciała, czyli znaczenie

mimiki, gestów i postawy ciała, a później znaczenie słów. Jeśli nie ma pomiędzy nimi zgodności, wprowadzamy dziecko świadomie lub nieświadomie w błąd.

W aktywnym słuchaniu ważny jest fakt, że nie jesteśmy ekspertem od uczuć dziecka i nie mówimy mu, co ma czuć w danej sytuacji. Aktywne słuchanie to próba wczucia się w dziecko, w to, co odczuwa w danej sytuacji. Jeżeli okaże się, że dziecko doświadcza innych uczuć niż te, które my określiliśmy, to dziecko nas sprostuje.

Wszystkie uczucia są dobre (również te trudne, jak złość czy nienawiść). Natomiast nie wszystkie sposoby radzenia sobie z emocjami są dobre, dlatego niektóre działania należy ograniczyć: "Widzę, jak jesteś zły na Waldka, powiedz mu, co chcesz, słowami, a nie pięściami". Pamiętajmy, że wszystkie uczucia są dozwolone, a niektóre działania - zabronione, tak więc akceptuj uczucia, prostując zachowania, które nie są do zaakceptowania, np. "Słyszę, że o wiele bardziej wolałabyś pobawić się. Problem w tym, że teraz jest obiad". Są też uczucia, których czasami chcielibyśmy dziecku oszczędzić, jak rozpacz po stracie kogoś czy rozczarowanie. Dzieci mają prawo odczuwać różne uczucia, również te trudne, jak cierpienie - są to uczucia, które wymagają czasu, a które pomagają dzieciom dojrzeć, natomiast rodzice dodają dziecku siłę, kiedy pomagają określić cierpienie, a nie je ukrywać. Umiejętność słuchania może dać dzieciom największą pociechę. Nasza akceptacja faktu, że dzieci czują się nieszczęśliwe, sprawi, że łatwiej im będzie poradzić sobie z tymi uczuciami - bez poczucia, że jako rodzic czy opiekun muszą wszystko naprawić, zrobić za dziecko. Uczy to odpowiedzialności oraz samodzielności.

Dzieci są bardziej niż dorośli skłonne do wyrażania uczuć w sposób gwałtowny i irracjonalny: w mniejszym stopniu rozumieją siebie i słabiej się koncentrują. Czasami dziecko mówi o uczuciach w sposób zbyt napastliwy, przekraczający możliwości słuchania przez opiekunów, np. "Moja pani to głupia baba", czy używając wulgarnych słów. Idealnym rozwiązaniem byłoby wysłuchanie tego, co dziecko ma do powiedzenia, i zachowanie możliwie neutralnej postawy, aby później, gdy burza minie, wrócić do najważniejszych problemów i zająć się nimi. Jednak gdy dziecko posuwa się za daleko, to można powstrzymać je stanowczym oświadczeniem: "Możesz być wściekły, ale przeklinać ci nie wolno" czy "Widzę, że jesteś zła, jednak musisz mi to powiedzieć w inny sposób". Należy za wszelką cenę panować nad sobą i nie komunikować się na poziomie dziecka. Czasami warto zastosować mniej bezpośrednie środki porozumiewania się - za pomocą krótkich liścików (sprawdza się to również w przypadku dzieci niepiszących), rysunków czy mówieniu o swoich doświadczeniach z dzieciństwa.

Jakie są zalety aktywnego słuchania? Po pierwsze dzięki wypowiedzeniu uczuć, otwartemu ich wyrażeniu szybciej one wygasają (np. dziecko szybciej przestaje się złościć). Uczucia stają się dla dziecka przyjazne, uczy się je akceptować, jak również mniej obawia się tych trudniejszych uczuć. Kolejna rzecz - bardzo ważna dla wychowawców - dzięki temu, że sami wysłuchujemy potrzeb i uczuć dzieci, one także zaczynają słuchać nas, dorosłych. Zależność tę można też odwrócić - gdy dzieci nie słuchają wypowiedzi opiekunów, najczęstszą przyczyną jest to, że oni sami nie są dobrymi słuchaczami. I jeszcze jedna zaleta: dzieci wykazują większe poczucie odpowiedzialności - jeśli skłonimy je do mówienia i omówimy z nimi dręczący je problem, łatwiej jest im uporać się ze znalezieniem właściwego rozwiązania.

Literatura

1. Faber A., Mazlish E., "Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały, jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły". Media Rodzina, Poznań 1992.
2. Faber A., Mazlish E., "Wyzwoleni rodzice, wyzwolone dzieci. Twoja droga do szczęśliwej rodziny". Media Rodzina, Poznań 1998.
3. Gordon T., "Wychowanie bez porażek". Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 1995.
4. Gordon T., "Wychowanie bez porażek w praktyce". Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 1995.
5. Hamer H., "Klucz do efektywności nauczania". VEDA (MEN, Biblioteczka Wychowawcy nr 9), Warszawa 1994.
6. Kast-Zahn A., "Każde dziecko może nauczyć się reguł". Media Rodzina, Poznań 1999.
7. Turecki S., Wernick S., "Jak zrozumieć problemy emocjonalne dziecka". Amber, Warszawa 2001.