

Умения за рефлексивно /активно/ и нереплексивно /пасивно/ слушане

Гл.ас. Никола Георгиев, дм

Още древните автори са подчертали, че мъдър е не този лекар, който много знае, а този, който ще препоръча на болния най-необходимото, ще го разбере напълно и ще се отнася към него по най-добрия начин. За това са необходими поне три умения:

1. Да бъде изслушван пациента;
2. Да се разбере това, което той споделя за болестта си;
3. Да се даде необходимия професионален съвет за успешно лечение на заболяването (М.Ачкова, 2001).

В общуването с пациентите и техните близки медицинският специалист може да използва различни техники за задаване на въпроси в зависимост от целите, които си поставя, конкретната ситуация, емоционалното състояние и характера на другия човек, на умения за активно слушане, на умения за разчитане на невербалното поведение на болния, за изразяване на емпатия.

От решаващо значение за крайния успех на един разговор е умението да слушаме събеседника си. Овладейвайки го, ние се научаваме да слушаме и разбираме всичко, което събеседникът ни говори, а не само това, което ни се иска да чуем – както твърде често се случва.

Техники за активно слушане

• **Насърчаване на говорещия** — показва се заинтересованост и се подбужда събеседника да продължи разказа. Например: „Какво се случи, след като...“

За насърчаването е необходимо:

- да се използват отворени въпроси;
- да не се изказва съгласие или несъгласие;

- да не се използват езикови шаблони.
- **Уточняване, разясняване** — помагат да бъде добре разбрано чувото, да се получи допълнителна информация. За това е необходимо да се задават въпроси за търсене на информация, разясняване и разбиране, да се повтори чувото изказване, ако то звучи неясно, за да може събеседникът да даде разяснения. Например: „Кога стана това?“, „Къде се случи?“, „Ако това е станало вчера, защо...“, „Правилно ли съм разбрал, че...“.
- **Отразяване на чувства** — цели да се покаже разбиране на чувствата на събеседника и да му се помогне да ги разбере по-добре, когато ги чуе описани от друг човек. За това е необходимо да се следи за вербалния и невербален израз на емоциите и с толерантност да се назоват чувствата. Например: „Като че ли си много разстроен?“, „Аз виждам, че усещаш недоверие от страна на ...“
- **Обобщение** — формулиране на изводи от чувото и наблюдаваното в поведението на говорещия. За това е необходимо да се преразкажат водещите точки от разказа и съпътстващите ги емоции, и деликатно да се анализират. Например: „Доколкото разбирам, най-важно за тебе в дадената ситуация е ...“
- **Зачитане** — за показване на значимостта на събеседника. За това е необходимо да се потвърди важността на повдигнатите от събеседника проблеми и неговите преживявания, както и да се изрази разбиране на неговите усилия и мотиви.

Табл.1. Техники на активно слушане

Цели на изказването	Задачи на изказването	За това е необходимо	Пример
1. Подбуждане	Да се покаже заинтересованост	Да не се изказва съгласие или несъгласие	“Не бихте ли могли да ми

към разказване	Да се насърчи продължаването на разговора	Да се използват неутрални думи Да се разнообразява информацията	разкажете по- подробно...”
2. Уточняване, изясняване	По-добре да се разбере чутото Да се получи допълнителна информация Да се помогне на събеседника да чуе друго мнение	Да се задават въпроси Да се повтори неясното изказване, за да се накара събеседникът да даде нови разяснения	“Кога стана това?” “Къде се случи?” “Ако това е станало вчера, защо...” “Правилно ли съм разбрал, че...”
3. Отразяване на съдържание	Да се покаже, че слушате и разбирате Да се провери дали правилно сте разбрали и изтълкували казаното от събеседника	Да се преразкажат основните мисли и чувства	“И така, Вие искате да се променят услугите, които ползвате? ”
4. Отразяване на чувства	Да се покаже разбиране към събеседника Да се помогне на събеседника да оцени своите чувства, като ги чуе от устата на друг	Да се покаже, че главните преживявания на събеседника са разбрани	“Изглеждате много разстроен?” “Виждам, че се отнасяте с недоверие към ...”

5. Резюме	Да се направи извод от чутото и казаното Да се обобщят най-важните факти и мнения	Да се преразкажат основните мисли и да се опишат чувствата на събеседника	“Доколкото разбирам, главното за Вас е ...” “Разбрах, че това Ви е накарало да се почувствате ...”
6. Придаване на значение	Да се покаже значимостта на събеседника, на неговото изказване, на неговата личност	Да се потвърди значимостта на проблемите и преживяванията на събеседника Да се изрази разбиране на неговите усилия и мотиви	“Разбирам вашето желание да решите проблемите” “Ценя Вашата откровеност и желание да разрешите този проблем”

В определени фази от общуването много полезно е *нерефлексивното слушане*. То се състои в умението внимателно и заинтересовано да мълчим, без да се намесваме в речта на говорещия събеседник със съществени забележки. То представлява мълчалива, но много ценна психологическа подкрепа на партньора, позволяваща му успешно да се изкаже в момент, когато изпитва затруднения.

Например:

- когато е нервен, емоционално възбуден, стресиран;
- когато изпитва трудности в изясняването, формулирането и изразяването на проблемите или грижите си – минимална намеса на слушателя, пасивното, но ангажирано и съчувствено слушане, ще го облекчи. Обратно

– излишната активна намеса в подобна ситуация няма да помогне, а ще затрудни взаимното разбиране;

- нереклексивното слушане е уместно в общуването със стеснителни и неуверени в себе си хора – те се чувстват по-уютно и се “отпускат” в компанията на по-сдържани събеседници. Също и хората, които преживяват емоционални кризи, търсят в събеседника си мълчаливо съчувстващ резонатор, а не настоятелен съветник.

Приёмите, които се прилагат при нереклексивното слушане, са различни, но всички те реализират основния му принцип: ненамеса в съдържанието на речта на говорещия, минимална активност, поощряваща речта му със слушателска подкрепа.

Ползвана литература:

Андреева, Л., Социално познание и междуличностни взаимоотношения. София., Лик, 1999.

Ачкова, М., Приложна психология в медицината и здравните грижи, София, Коти ЕООД, 2001.

Балканска, П., Приложна психология в медицинската практика, София, Булвест 2000, 2013.