

Активное слушание как метод работы с кризисными обращениями на Телефоне доверия

Ермолаева А.В.

Специалистами экстренных психологических служб, работающими в области телефонного консультирования, были разработаны ряд методик, позволяющих вести консультацию на высоком уровне и наиболее продуктивно решать проблему абонента.

Специфика оказания экстренной психологической помощи, как правило, создает дополнительные ограничения и трудности в использовании различных методов кризисного консультирования, а именно:

- невозможность подготовиться к запросу, времени звонка: позвонить могут в любой момент с любой проблемой, консультант должен быть в состоянии готовности постоянно;
- ограниченное время работы с каждым абонентом. Практически невозможно уделить абоненту времени более 1 часа (исключение составляют острые кризисные состояния);
- сложно полностью контролировать контакт без использования визуального общения: абонент может в любой момент положить трубку и больше не позвонить или не дозвониться;
- большое количество обращений за смену;
- невозможность «выбора» клиентов, как в очном консультировании;
- незащищенность сотрудника ТД от оскорблений, розыгрышей, сексуальных манипуляций, угроз и т.д.;
- если консультант работает один (без супервизора или одна телефонная линия), достаточно сложно получить поддержку, консультацию в затруднительной для него ситуации.

Учитывая все эти сложности, важно знать те формы и методы работы, которые необходимо использовать для быстрого понимания проблемы и возможности ее эффективно разрешить без патологической затраты собственных эмоций (имеется в виду эмоциональное выгорание консультанта), а так же с наибольшей пользой для абонента.

Рассмотрим один из важнейших методов работы с абонентами на этапе сбора информации и прояснения проблемы – метод активного слушания.

Активное слушание – это навык общения, в котором участвуют консультант и абонент.

При активном слушании консультант пытается понять и прояснить, что чувствует абонент, и что означают его послания, в чем состоит основа его запроса. Затем он высказывает своими словами то, что понял, и в качестве обратной связи посылает для проверки абоненту. Консультант в этом случае не дает интерпретацию и не привносит свои собственные соображения – например, определение, мнение, совет или вопрос. В этом состоит главное отличие активного слушания от метода обратной связи. Он передает только свои ощущения и чувства по поводу послания отправителя – ни больше, ни меньше. Так же основной задачей активного слушания является прояснение запроса, внутренней картины мира обратившегося, его психологического состояния и эмоций.

Раз активное слушание – это понимание, то, чтобы достигнуть понимания, мы должны:

- хотеть понять, то есть уметь быть терпеливым, любопытным и интересующимся;
- создать вокруг себя атмосферу понимания и заинтересованности проблемой абонента;
- быть готовым спрашивать и проверять услышанное, чтобы прояснить то, что он понимает.

Отсюда следует, что цель активного слушания – поддержать или создать доверительную атмосферу в разговоре, а так же дать абоненту понять всю свою заинтересованность в проблеме и ее решении. Для этого мы должны быть принимающими и заботливыми и, одновременно, уважающими говорящего.

Основными опорными фразами в данном случае будут являться: «Я хочу понять Вас», «Я понимаю Ваши чувства», «Вы можете рассказать мне об этом». Мы должны искать информацию и слушать, чтобы понять, без выдвижения гипотез и действий. А так же: «Я буду думать и чувствовать с Вами». Это значит – обрабатывать и возвращать обратно то, что мы слышали, чтобы прояснить смысл сказанного. «Я надеюсь, что пояснения, которые я у Вас попрошу, помогут Вам самому лучше понять то, о чем мы говорим» [1, стр. 81]. Так же следует помнить, что основной принцип техники прояснения следовать за клиентом, задавая вопросы по типу «Что», а не «Почему».

Приведем пример использования данного метода на практике работы сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета.

Консультант: Здравствуйте, Детский телефон доверия.

Абонент: Здравствуйте, у меня очень сложная ситуация... Дочь подруги (13 лет) пыталась совершить самоубийство. Девочка уехала на выходные к бабушке и там проглотила большое количество разных таблеток из бабушкиной аптечки. Пришли родственники и спасли девочку, т.е. она не успела умереть, суицид предотвратили. Девочке сделали промывание желудка. Скорую помощь не вызывали... Сейчас девочка спит у бабушки в квартире, мать девочки лежит у себя дома в крайне тяжелом психологическом состоянии...

К: Да, понимаю, самоубийство всегда затрагивает семью как целое. Задействованы близкие люди, родственники, друзья. Переживания волнения, тревога, слезы... Как Вас зовут? Меня Екатерина. *(Все имена и некоторые обстоятельства в консультации изменены).*

А: Светлана. Да, я переживаю, очень сильно переживаю, и за подругу и за ее дочку. Но, главное, что девочка жива осталась.

К: Светлана, девочка жива. Родственники успели вовремя. Как я понимаю, девочка сейчас спит, с ней никто не разговаривал? Я имею ввиду, причины, приведшие ее к суициду, не известны?

А: Да, спит. К сожалению, причины нам не пока известны. Скажите, пожалуйста, когда она проснется, какие действия сейчас предпринять родственникам в этой ситуации? Что нужно знать и делать, чтобы не наделать ошибок?

К: Согласно с Вами, Светлана, семья обладает мощными ресурсами психологической поддержки, может вынести из случившегося важный урок, но может и навредить. В этой ситуации необходимы изменения и пересмотр отношений. Конечно, я понимаю, это будет затруднено переживаниями горя и отвержением...

А: *(перебивает разговор)* Вы понимаете, отец девочки, чуть дров не наломал! Хорошо, что девочка не слышала. Он начал говорить, что дочь ненормальная, психически ненормальная, что ее надо в лечебницу для психически нездоровых. Мы ему, тише, мол, что, так! Он не слушает! ... *(пауза)*

К: угу, Продолжайте, я Вас слушаю.

А: Как можно собственного ребенка сдать в психушку?! Как он не понимает, что девочка-то нормальная!

К: Светлана, Вы можете столкнуться с самыми разными чувствами, возникающими, когда кто-либо из близких выражает суицидальные намерения, предпринимает попытки суицида. Это могут быть: страх, тревога, сочувствие, нетерпение, раздражение, отвержение. Отец девочки, видимо, переживает некую эмоциональную бурю, которая его захлестнула, он не справляется с эмоциями. То, что человека помещают в психиатрическую больницу после попытки суицида – это верная информация, но вовсе не означает, что человек сошел с ума. Людей проверяют, т.к. одна из причин самоубийств – психическое заболевание.

А: Мы ему то же самое говорим! Ой, что же делать?!

К: Понимаете, Светлана, для подростков проблема собственной смерти может быть связана с развитием самосознания, процессом поиска смысла жизни и этот вопрос им необходимо решить для перехода к зрелости. Большинство подростков думали об этом. Суицидальные мысли, намерения всегда означают, что человеку трудно, и он пытается найти выход из кризисной ситуации.

А: Не было у нее никаких суицидальных мыслей. Не думала она о смерти.

К: Может быть, были замечены какие-либо признаки появления суицидальных намерений, например, сужение интересов, внутренняя концентрация, необоснованная агрессия направленная на себя или окружающих, фантазирование на темы самоубийства.

А: *(вздыхает, причитает)* Не было... Не знаю... Надо будет спросить... подробнее... Что же произошло, почему она так?!

К: Светлана, да, разное могло произойти. *Перечисляю типы суицидального поведения и возможные причины.*

А: Да, а как же узнать... Поговорить... Как поговорить, расскажите, пожалуйста.

К: Хорошо мы с Вами сейчас это обговорим. И все же девочку надо показать врачам... Вы не знаете точно, представляет ли она опасность для самой себя или для других? Планирует ли она новое самоубийство? Может, ей действительно необходима серьезная медицинская помощь, а ей было сделано только промывание желудка.

А: Да, нет, я не сказала сразу, сейчас уже не так нервничаю, сначала из головы вылетело, у нее мать врач, она терапевт, там уж точно все как надо было сделано.

К: Хорошо, и возвращаясь к тому, как лучше с девочкой поговорить. Во-первых, Вы это уже знаете, в разговоре с девочкой выяснить, что произошло, что повлияло на ее решение совершить такой поступок. Мягко, ненавязчиво, без обвинений. Избегать слез, истерик, причитаний и т.д. Спросить ее, чем родные могут помочь? Обязательно все разговоры проводить с искренним проявлением любви в адрес ребенка (улыбка, телесный контакт (держат за руку, объятья и т.д.)).

А: Спасибо, поняла. Теперь есть определенность.

К: Необходимо внимание к девочке, признание ее как личности, что будет способствовать установлению отношений, дающих девочке чувство уверенности, доверия.

А: Ой, спасибо, уверена, мы ей поможем!

К: Еще, что я рекомендовала бы, - обратиться, как девочке, так и маме девочки, за профессиональной психологической помощью. Да и не только им, а всем родственникам, которых это коснулось.

А: Всего доброго, спасибо еще раз.

К: До свидания, Светлана.

На примере видно, что активное слушание – достаточно сложный метод в работе психолога-консультанта, который может включать в себя ряд важных моментов:

1. Оставлять за абонентом право распоряжаться своими проблемами.
2. Позволять консультанту лучше понимать правильность понимания проблемы абонента.
3. Давать возможность абоненту «растопить» и высвободить накопившиеся эмоции, благодаря оказанному вами вниманию, без советов, логических заключений, оценок, расследований и других «камней преткновения».
4. Выражать в основном свои чувства, когда абонент в поисках решения проблемы теперь более способен взглянуть на ситуацию с точки зрения логики. Таким образом, он перефокусируется с одной проблемы на другую, видит ее шире, чем видел ранее.
5. Облегчать поиск решения проблемы, помогая абоненту вслух размышлять о ней.
6. Повышать независимость, самостоятельность и уверенность в себе, поскольку абонент, осознавая себя и свои проблемы, учится самостоятельно справляться со своими жизненными проблемами.

Выделим также сложности при использовании активного слушания:

- Абонент говорит, говорит и говорит. Если он выражает очень сильные чувства, консультант должен слушать его, не прерывая, даже ради выражения своих мыслей, чувств. Важно только не впасть в зависимость с этими проблемами, чтобы не было риска эмоционального выгорания консультанта.
- Консультант шагнул слишком далеко вперед, выразив свой анализ, а не чувства абонента. Тогда следует вернуться в ситуацию общения и проследить за состоянием абонента.
- Слушание заканчивается, когда проблема определена или достигнуто решение, абонент на определенное время сосредоточился на данной проблеме, диалог становится циклическим и повторяется.

- Следует избегать следующей ловушки: ответ абонента «да» с последующей паузой. Тогда консультант должен задать информационный вопрос (Что-Где-Когда-Как), дабы побудить клиента говорить дальше. Или следует задать вопрос про чувства, эмоции по отношению к объекту консультации или собственные чувства абонента по отношению к ситуации. Это способствует более глубокой работе. Это же касается и сопротивления клиента к разговору и дальнейшему прояснению проблемы.

- Ответ абонента «нет». Если абонент не дает пояснений, задайте информационный вопрос. Если вы получили ряд ответов «нет», то, видимо, клиент не желает говорить о своей проблеме или же не старается тщательно разобраться в ней.

- Сложность так же заключается в возможной неспособности удержать проблематику обращения, ведь абонент может постоянно соскальзывать с темы. Следует постоянно следить за тем, не уходит ли разговор далеко от основной темы.

При применении метода «Активное слушание» консультанту помогут следующие рекомендации по ведению и поддержанию диалога:

1. Консультант не должен много говорить. Так как невозможно слушать, если постоянно говорить.

2. Следует помочь клиенту расслабиться. Помогите ему почувствовать, что он может говорить свободно.

3. Важно показать абоненту, что консультант хочет его слушать. Используйте паравербальные компоненты, выражающие интерес, например такие комментарии в процессе монолога абонента: «угу», «ага», «да», «конечно» и др. Слушайте, чтобы понять, а не чтобы ответить.

4. Консультант должен быть терпеливым. Дайте абоненту высказаться. Не прерывайте его.

5. Следует избегать критики и спора. Это вызовет у абонента защиту. Абонент может закрыться или разозлиться. Не спорьте: даже если вы победите в споре, вы проиграли в консультации.

6. Будьте личностью, будьте ответственны. Выделяйте ваши личностные реакции. Используйте посылки с использованием «Я»-высказываний.

Таким образом, метод активного слушания помогает консультанту на этапе сбора информации об абоненте и в продвижении понимания абонентом себя и своей проблемы. Применяя активное слушание, консультант своими словами повторяет собеседнику то, что он сказал. Т.е. становится своеобразным зеркалом, при этом консультант должен отражать не просто слова, но и чувства собеседника.

Литература

1. Методы современной психотерапии: Учебное пособие / Составители Л.М. Кроль, Е.А. Пуртова. — М.: Независимая фирма «Класс», 2000. — 480 с. — (Библиотека психологии и психотерапии, вып. 90).

2. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. М., 1998.

3. «Руководство по телефонному консультированию». Руководство составлено Кризисным центром (Санта-Клара, США). Перевод: Зуева А., Лепеха Т. Редактор: Лешукова Е., Зуева А. / НПО "ЭГОС", Москва, 1994 г.