

## O aktywnym słuchaniu inaczej niż w podręczniku 😊

### **Odzwierciedlanie**

Jest to jedna z najciekawszych technik aktywnego słuchania. Chodzi w niej o odbicie jak w lustrze tego, co mówi i odczuwa rozmówca oraz sposobu, w jaki się zachowuje. Nie chodzi jednak o bezmyślne naśladowanie drugiej strony (zwłaszcza w pracy z nastolatkami 😊). Raczej chodzi o pokazanie, że rozumiemy klienta i wiemy, co czuje oraz dopasowaniu się do niego. **Dostrajamy się do niego, wkraczamy w jego rzeczywistość, myśli i emocje.**

Efekt ten uzyskujemy poprzez podobną gestykulację, postawę ciała, zbliżone zachowanie oraz natężenie głosu, tempo wypowiedzanych słów czy ton głosu.

W praktyce oznacza to: upodobnianie się do rozmówcy przez zbliżone zachowanie: mowa ciała, głosu i języka.

- **SPOSÓB SIEDZENIA**- dostrajamy się dyskretnie do pochylenia, odchylenia ciała, ułożenia rąk, nóg, naszego rozmówcy
- **KONTAKT WZROKOWY**- zwrócony w kierunku mówiącego, nie oddzielać się od niego np. stołem papierów, zachować rozluźnioną i „otwartą” postawę ciała oraz odpowiedni dystans przestrzenny, nawiązanie kontaktu wzrokowego skupia uwagę.
- **GESTYKULACJA**- obserwujemy charakterystyczne dla rozmówcy gesty. Jeśli takie występują można je dyskretnie naśladować. Nie odzwierciedlamy tików!
- **TON GŁOSU I TEMPO MÓWIENIA ROZMÓWCY**- możemy dyskretnie upodobnić się do rozmówcy i odzwierciedlić jeden lub oba z tych elementów.
- **ODZWIERCIEDLENIE WERBALNE**- polega na dostrajaniu własnego języka do niektórych elementów języka rozmówcy
- **ODZWIERCIEDLENIE UCZUĆ**- ukazujemy, że rozumiemy uczucia rozmówcy, wyrażamy w neutralnych słowach podstawowe uczucia, które zauważyliśmy u rozmówcy.

Co osiągamy poprzez odzwierciedlanie?

Przez zastosowanie odzwierciedlenia sprawiamy, że nasz pacjent/klient czuje się w naszej obecności dobrze, a nawet komfortowo i bezpiecznie. Sprzyja temu wspólna płaszczyzna porozumienia i zaufanie, jakie w ten sposób wytwarzamy.

Dużym ułatwieniem w stosowaniu tej techniki jest zadanie sobie pytania: „*Gdybym był w jego sytuacji, jakie byłyby moje odczucia?*” Często ta technika pomaga wybrać takie słowa i gesty, które najbardziej pomogą w przełamaniu lodów u zamkniętego w sobie i cierpiącego pacjenta (w szpitalu). Przykład: pacjent spuszcza oczy, odwraca wzrok, jest przygnębiony i nie chce jeść. Odzwierciedleniem w tej sytuacji może być stwierdzenie: „*Mam wrażenie, że jest Pan dzisiaj smutny, coś Pana trapi, prawda?*” Pacjent odpowiada: „*Ciągle myślę o tym, że moje dolegliwości to coś poważnego*”. Wtedy możemy stwierdzić: „*Słyszę, że się Pan*

niepokoi”. Często opowiedzenie o swoim smutku, bólu, lęku, bezpieczne wyrażenie złości – przynosi wielką ulgę. Akceptacja tych uczuć przez osobę leczącą sprawia, że poziom niepokoju chorego zmniejsza się.

Odzwierciedlanie jest podstawą tego, co ludzie nazywają porozumieniem. Na tyle, na ile odzwierciedlicie zachowanie danej osoby, na tyle będziecie w stanie dopasować się do jej doświadczenia. Można odzwierciedlać słowa, składnię, postawę ciała, tempo mówienia, a nawet mrugnięcia oczu. To buduje zaufanie i porozumienie.

**Efekt:**

**BUDUJEMY RELACJE i.... jest to wstęp do tego, by wywołać zmianę u pacjenta/klienta.**

POWODZENIA 😊😊😊