



VILNIAUS UNIVERSITETAS
FILOSOFIJOS FAKULTETAS

Donata Petružytė

BENDRAVIMO IR KONSULTAVIMO ĮGŪDŽIŲ
LAVINIMO PRATYBOS

Metodinė priemonė

Vilnius
2014

Apsvarstė ir rekomendavo išleisti Vilniaus universiteto Filosofijos fakulteto taryba (2014 m. vasario 19 d., protokolas Nr. 2).

Recenzentai:

Prof. habil. dr. Rimantas Kočiūnas (Vilniaus universitetas, Klinikinės ir organizacinės psichologijos katedra)

Doc. dr. Vitalija Lepeškienė (Vilniaus universitetas, Socialinio darbo katedra)

Doc. dr. Giedra Marija Linkaitytė (Vytauto Didžiojo universitetas, Švietimo studijų centras)

Doc. dr. Junona S. Almonaitienė (Kauno technologijos universitetas, Filosofijos ir psichologijos katedra)

Doc. dr. Jorūnė Vyšniauskytė Rimkienė (Vytauto Didžiojo universitetas, Socialinio darbo katedra)

ISBN 978-609-459-305-5

© Donata Petružytė, 2014

© Vilniaus universitetas, 2014

*Visada dideliu iššūkiu laikydavau susitikimą su sutrikusiu,
konfliktų kamuojamu asmeniu, kuris siekia ir tikisi pagalbos.
Ar turiu reikiamų žinių, galimybių, psichologinės jėgos, įgūdžių –
ar turiu visa tai, kas tokiam individui pagelbėtų?*

Carl R. Rogers

Turinys

Ižanga	5
Klausymasis.....	6
Blokuojančios ir atspindinčios reakcijos.....	12
Turinio atspindėjimas	16
Jausmų atspindėjimas	19
Atspindėjimo reakcijų lygiai	23
Apibendrinimas	26
Klausimų uždavimas	28
Literatūra	32

Ižanga

Bendravimo ir konsultavimo psichologijos žinios pagerina komunikacijos procesų supratimą, o įgūdžiai leidžia kurti kokybiškesnius santykius. Todėl šie įgūdžiai yra reikalingi visų pagalbos profesijų atstovams: psichologams, socialiniams darbuotojams, pedagogams, slaugytojams ir kitiems specialistams. Jie taip pat yra būtini savanoriams, užsiimantiems socialine veikla. Bendravimo ir konsultavimo įgūdžiai gali būti pravartūs daugeliui profesijų ir veiklų, kuriose didelę darbo dalį sudaro bendravimas su žmonėmis. Neabejotinai jie yra naudingi ir kasdieniame gyvenime, gali praversti bendraujant įvairiausiose aplinkose (šeimoje, bičiulių draugijoje, darbo kolektyve, susiduriant su atsitiktiniais pašnekovais).

Lietuvoje jau yra pasirodę nemažai bendravimo psichologijos ir konsultavimo vadovėlių bei leidinių, atskleidžiančių įvairius šių sričių teorinius aspektus (Kočiūnas, 1995; Kazlauskas, 2008; Lekavičienė, Vasiliauskaitė, Antinienė, & Almonaitienė, 2010; Butkevičienė, 2010; Vyšniauskytė-Rimkienė & Liobikienė, 2012). Pastaraisiais metais atsiranda vis daugiau metodinių leidinių, kuriuose neapsiribojama teorinių aspektų aptarimu (Katinaitė, 2007; Linkaitytė, Lukšytė, & Montrimaitė, 2007; Pileckaitė-Markovienė, 2010). Juose pateikiama užduočių, orientuotų į bendravimo ir konsultavimo įgūdžių lavinimą. Prie pastarųjų būtų skirtinas ir šis leidinys, kuriame supažindinama su pamatiniais bendravimo ir konsultavimo įgūdžiais: klausymusi, įvairiomis atspindėjimo reakcijomis, apibendrinimu ir klausimų uždavimu. Kiekviename skyrelyje glaustai pateikiamos žinios apie minėtus įgūdžius ir sistemingai išdėstomi pratimai, padedantys juos ugdytis. Praktinės užduotys yra įvairios: vienos orientuotos į savianalizę ir realybės stebėjimą, kitos skirtos pavyzdžių analizei bei saugiems bandymams pritaikyti teoriją pateiktais atvejais, trečios įtraukiančios į vaidmenų žaidimus, kur sukauptas žinias ir patirtį siūloma realizuoti kuriant santykius su mokymosi grupės nariais. Nuoseklus šių pratimų atlikimas gali padėti bendravimo psichologijos ir konsultavimo teoriją perkelti į praktiką, t. y. žinias paversti „įgūdžiais“, kurie ilgainiui integruotųsi ir taptų natūraliai naudojami ne tik profesinėje praktikoje, bet ir kasdieniame gyvenime. Būtent orientaciją į sistemingą pamatinių įgūdžių lavinimą ir gali būti išskirtinis šio leidinio bruožas.

Nors dalis pratimų gali būti atliekami ir savarankiškai, dauguma jų prarastų savo lavinamąjį potencialą mokantis individualiai. Tad kai kurioms užduotims vykdyti (4, 11, 24, 25, 28, 36, 37, o ypač 16 ir 27) būtinas vadovas, turintis kompetencijos konsultavimo ir darbo su grupėmis srityse, kuriantis saugią mokymosi grupės atmosferą, užtikrinantis proceso etiką. Verta pažymėti, kad, atlikus daugumą leidinyje pateikiamų pratimų, išmokimą padėtų įtvirtinti savianalizę ir (ar) bendras aptarimas, bandant suprasti, kas studentams buvo svarbu atliekant konkretų pratimą, ko išmoko, kas pavyko, o ką dar reikėtų tobulinti. Todėl, mūsų įsitikinimu, šiame leidinyje pateikta medžiaga gali būti geriausiai įsisavinama mokymosi grupėje su patyrusiu vadovu, diskutuojant, analizuojant, lyginat, turint galimybę teikti ir gauti visapusišką grįžtamąjį ryšį.

Daugelį pratimų būtų galima atlikti lengviau, jei pateiktume pavyzdžių ar atsakymų. Šiame leidinyje sąmoningai to vengta remiantis prielaida, kad visi savarankiškam darbui tinkami pratimai gali būti naudojami įvairiose mokymo įstaigose dėstomuose kursuose kaip savarankiškos auditorinės ar namų darbų užduotys. Tokiu atveju potencialūs atsakymai ar net užuominos į juos kliudytų efektyviai vertinimo sistemai. Taigi šis leidinys gali būti naudingas besimokantiems pagalbos profesijų atstovams. Jų mokytojams šis leidinukas gali tapti įkvėpimo šaltiniu, galimybe pasisemti idėjų praktiniams užsiėmimams.

Klausymasis

Mokslinėje, metodinėje literatūroje (Bugental, 1987; Egan, 1986; Rogers, 2005) svarbiausiu konsultavimo įgūžiu vadinamas reflektyvus (atspindintis), empatiškas, aktyvus klausymasis. Toks klausymasis pats savaime turi terapinį poveikį. Be to, klausymosi įgūdis yra pamatinė santykio su klientu užmezgimo sąlyga.

Reflektyvus klausymasis pasižymi tam tikrais bruožais (Johns, 2012; Sutton & Stewart, 2008):

1. Tai dalyvavimas kito žmogaus pasaulyje ir buvimas dalimi to, ką tas žmogus patiria.
2. Tai reiškia ne vien išgirsti žodžius, bet ir išgirsti, kaip jie buvo sakomi, koku balso tonu, kokie žodžiai pavartoti patyrimo išraiškai (patyrimui aprašyti), kokia žmogaus kūno kalba, kokios veido išraiškos, judesiai lydi žodžių tėkmę ir abejones.
3. Taip pat klausyti to, kas nebuvo pasakyta, klausyti tylos (pauzių), nutylėjimų.
4. Tai parodymas, kad klausai savo kūno kalba (atviras sėdėjimas, kūno palinkimas, akių kontaktas ir pan.) ir minimaliomis verbalinėmis reakcijomis (mmm, mhm, taip ir pan.). Klientas jomis taip pat yra paskatinamas tęsti pasakojimą.
5. Tai taip pat reagavimas į tai, kas buvo išgirsta.

Kokybiškai klausytis gali sutrukdyti įvairios kliūtys (Lekavičienė ir kt., 2010; Sutton & Stewart, 2008). Gali būti skiriamos kelių rūšių kliūtys:

- Kliūtys, susijusios su asmeniu, kuris klausosi (pavyzdžiui: susidomėjimo pašnekovu stoka, stiprūs emociniai išgyvenimai; prasta fizinė būklė, tingėjimas ir pan.).
- Kliūtys, susijusios su asmeniu, kurio klausomasi (pavyzdžiui: pašnekovo neverbalinė kalba, kalbėjimo greitis ir pan.).
- Kliūtys, susijusios su išorine aplinka (pavyzdžiui: triukšmas, pokalbio pertraukinėjimai, telefono skambučiai), erdvės, kurioje kalbama, akustika, temperatūra, spalvos ir pan.

Pratimas Nr. 1¹

(Abramavičienė, 2008; Pileckaitė-Markovienė, 2010; Sutton & Stewart, 2008)

Pratimo tikslas – padėti studentams įsisavinti klausymosi teoriją, siejant naujas žinias su asmenine patirtimi ir kritiškai mąstant.

Perskaitykite toliau pateiktus teiginius. Skaitydami analizuokite save. Pamąstykite, kiek šie teiginiai tinkamai apibūdina jūsų elgesį.

- Dažnai pertraukiu klientą, kad galėčiau pateikti klausimų, padedančių geriau jį suprasti.
- Didžiuojuosi savimi, kad galiu vienu metu tęsti pradėtą darbą ir klausytis kliento.
- Daug klausinėju kliento tam, kad išsiaiškinčiau visą tiesą.
- Jei klientas pradeda skųstis tuo, ką jau esu girdėjęs(-usi), tikrai žinau, ką jis pasakys vėliau. Man nereikia atidžiai klausytis likusios istorijos dalies.
- Jei nesutinku su tuo, ką sako klientas, tiesiog jį pertraukiu, kad galėčiau pagalvoti apie galimą atsakymą.
- Kai klientas kalba painiai, neaiškiai, stengiuosi suprasti, kokia prasmė slypi už šių žodžių.

¹ Pateikiant pratimus yra nurodomi jų šaltiniai. Šalia kai kurių pratimų tokių nuorodų nėra – tie pratimai yra sukurti šios metodinės priemonės autorės (5, 22, 25, 37), modifikuoti (2, 3, 4, 10, 14, 26) arba randami daugumoje panašaus pobūdžio leidinių, tad būtų sunku išskirti vieną autorių (12, 18, 28, 36).

- Kai klientas pradeda kalbėti apie nemalonius jausmus, kuriuos jaučia mano atžvilgiu, jį iš karto sustabdu.
- Klausydamasis liūdno kliento, stengiuosi jį palinksminti papasakodamas gerą anekdotą.
- Man patinka klausytis, nes tai pasyvus darbas, kuriam nereikia daug pastangų.
- Sunku tikėtis, kad klientas, kuris atėjo su krūva sudėtingų problemų, pats ras išeitį. Klausant tokių žmonių būtina jiems duoti išsamių patarimų.
- Visai nebūtina klausytis tarp eilučių, nes svarbiau yra tai, kas pasakyta, o ne kas norėta pasakyti.

Pratimas Nr. 2

Pratimo tikslas – padėti studentams ugdytis įgūdį atskirti kliento istorijos esmę nuo detalių, sutelkiant dėmesį į turinį.

Aktyviai klausantis klientų svarbu girdėti, išgirsti, ką klientai iš tiesų sako. Perskaitykite toliau pateiktus klientų pasakojimus. Juos paanalizuokite ir išskirkite esminius jų turinio elementus.

- Ką klientas patyrė?
- Kaip klientas elgėsi?
- Kaip klientas jautėsi / jaučiasi?
- Koks kliento požiūris, nuostatos ir vertybės?
- Kokie kliento norai, ketinimai ir siekiai?
- Kokios kliento stiprybės ir galimybės?

Audronė: Su vyru grįžome iš Romos. Tai buvo pirmoji mūsų kelionė be vaikų: Veronikos, Kristupo ir Mato. Buvo šeštadienio vakaras. Kristupas ir Matas mus džiaugsmingai pasitiko. O Veronika jau buvo atsigulusi. Mes nustebome... Vėliau ji vis dėlto pabudo ir išėjo iš savo kambario. Ji buvo išbalusi, nusikamavusi, tarytum labai sunkiai sirgtų. Karščiavo. Labai susirūpinome. Rytą vyras ją nuvežė į ligoninę. Ten pasakė – įsisenėjusi gripo infekcija. Antradienį karštis nukrito, bet ji vis labiau silpo. Ant šonkaulių atsirado gumbas. Nesupratome, kas tai... Trečiadienį nuvežėme į ligoninę dar kartą... Norėjome sužinoti, ar tai paprastas, ar abiejų pusių plaučių uždegimas. Po valandos jau žinojome... Paskutinė piktybinio auglio stadija... Mus ši žinia visiškai pritrenkė... Stengėmės tvardyti. Nenorėjome bauginti Veronikos savo baime. Dar negalėjome pasakyti jai to, ką žinojome... Namuose berniukams paaiškinome tik būtiniausius dalykus. Jie nieko nesuprato ir nenujautė, kas mūsų visų laukia. Vyras ir aš verkėme ir svarstėme, ką pasakyti Veronikai... ką pasakyti kitiems... (Zachert, 1998)

Margarita: Aš neslepiu nei šios nelaimės, nei vaiko. Kas nori bendrauti su manimi, turi pakęsti ir mano vaiką. Kitaip negali būti. Jei Norbertas ramiai stovi, ne iš karto pastebėsi, kad jis nenormalus. Vien anatomiškai imant – jis gerai nuaugęs. Tačiau kai pradeda daryti nekoordinuotus stereotipinius judesius, tada paaiškėja, kad jis ne toks kaip kiti. Dabar Norbertas bent nespiega, ką anksčiau darydavo... Kai pajutome, kad ne pas visus gimines ir pažįstamus su sūnumi esame laukiami svečiai, tada nutarėme: kas nenori matyti jo, tegul pamiršta ir mus. Todėl šiek tiek užsisiklėdėme. Keltas pažįstamų iškart nutolo nuo mūsų. Galbūt jie tiesiog nežinojo, kaip su mumis elgtis... Iš visų mūsų pažįstamų liko tik viena šeima, su kuria bendraujame. Gerdai [Norberto seseriai] irgi negerai. Ji ėmė vengti mokyklos, pradėjo nedalyvauti užklausiniuose renginiuose. Visada surasdavo priežastį. Tai jai skaudėdavo dantį, tai pilvą, tai galvą. Jos pažymiai taip pat rodė, kad kažkas su ja atsitiko. Į mano atsargius klausimus ji atsakė maždaug šitaip: niekas klasėje nenori su ja žaisti, ji jaučiasi atstumta, nes turi nesveiką brolių, iš jos šaipomasi. (Jun, 1987)

Brigita: Gyvenu su tėvais. Tėvas visą gyvenimą buvo alkoholikas, mama kartais išgerianti. Dėl šių ir kitų priežasčių gyvenau neturtingai, namai nesutvarkyti, bendravimas šeimoje prilygsta nuliui. Nesakau, kad nebandžiau kalbėtis su tėvais, tačiau jau praradau viltį. O blogiausia, kad ir brolis pradėjo labai gerti. Dėl tokios šeimos jaučiu didelį diskomfortą, kadangi negaliu savo draugams pristatyti savo šeimos. Ji man nemiela, kelia gėdos jausmą, kai tuo tarpu mano draugų šeimos yra normalios ir netgi pasiturinčios. Galų gale pati neturiu ramybės namie, nes dėl šeimos problemų negaliu atsipalaiduoti, dažnai verkiu ir užsisklendžiu savyje. Pastaruoju metu susipažinau su labai mane dominančiu vaikinu. Žinau, kad jis iš kultūringos, pasiturinčios šeimos, jo tėvai išsilavinę žmonės, visiška priešingybė maniesiems. Jaučiu, kad tas žmogus manimi nuoširdžiai domisi, tačiau bijau jam parodyti savo tėvus ir net vengiu kalbėti apie juos. Jaučiuosi prastesnė. Nežinau, kaip man subtiliai užsiminti apie savo problemas...

Pratimas Nr. 3

Pratimo tikslas – padėti studentams ugdytis įgūdį atskirti kliento istorijos esmę nuo detalių, sutelkiant dėmesį ne tik į pasakojimo turinį, bet ir į neverbalinę pasakotojo kalbą.

Pasižiūrėkite / paklauskite dėstytojos patektų vaizdo / garso įrašų, kuriuose klientai kalba apie savo sunkumus. Stenkitės dėmesingai klausyti, ką klientai sako. Peržiūrėję / išklause įrašus, atsakykite į toliau pateiktus klausimus. Kiekvieną atsakymą pagrįskite – įvardykite, kokie ženklai (t. y. verbalinės ir neverbalinės kalbos elementai) kalba apie kliento patirtis, jausmus ir t. t.

- Ką klientas patyrė?
- Kaip klientas elgėsi?
- Kaip klientas jautėsi / jaučiasi?
- Koks kliento požiūris, nuostatos, vertybės?
- Kokie kliento norai, ketinimai ir siekiai?
- Kokios kliento galimybės ir stiprybės?
- Kokie potencialūs sprendimai?

Pratimas Nr. 4

Pratimo tikslas – suteikti studentams galimybę praktiškai išbandyti įvairius teorijos apie aktyvų klausymąsi aspektus ir atkreipti jų dėmesį į tai, kad klausymasis susideda iš verbalinių ir neverbalinių komponentų, kurie vienodai reikšmingai veikia pokalbį.

Susiskirstykite poromis. Vienas atliks kliento, kitas – konsultanto vaidmenį. Atlikę užduotį, apsikeiskite vaidmenimis ir pakartokite ją dar kartą. Aptarkite, kaip kiekvienas jautėtės pratimo metu, ką pastebėjote, ko išmokote.

Užduotys klientui. Atlikdami skirtingas užduotis, galite pasakoti konsultantui:

- kaip šiandien atvykote į universitetą;
- kaip yra apsirengęs jūsų pašnekovas (arba jūs pats);
- ką veikėte paskutinį savaitgalį;
- kaip praleidote atostogas;
- kaip gaminti mėgstamiausią jūsų patiekalą;

- kokia yra jūsų mėgstamiausia knyga (filmas, metų laikas ir t. t.) ir kodėl;
- ką norėtumėte padaryti, ko niekada nesate daręs;
- kaip jaučiatės atlikdami visas šias užduotis;
- ir t. t.

Užduotys konsultantui. Klausykitės kliento įvairiomis žemiau nurodytomis sąlygomis.

- Atstumas:
 - Pašnekovai sėdi 15–30 cm (intymaus santykio) atstumu.
 - Pašnekovai sėdi 0,5–1 m (asmeninio santykio) atstumu.
 - Pašnekovai sėdi 1,5–3,5 m (socialinio santykio) atstumu.
 - Pašnekovai sėdi 4–8 m (viešo santykio) atstumu.
- Aukštis:
 - Abu pašnekovai sėdi ant vienodo aukščio kėdžių.
 - Konsultantas sėdi ant stalo, klientas – ant kėdės.
 - Klientas sėdi ant stalo, konsultantas – ant kėdės.
- Kryptis:
 - Pašnekovai sėdi tiesiai vienas priešais kitą.
 - Pašnekovai sėdi tiesiai vienas priešais kitą, tačiau tarp jų yra stalas (t. y. konsultantas sėdi už stalo).
 - Pašnekovai sėdi šalia vienas kito.
 - Pašnekovai sėdi 90 laipsnių kampu.
- Konsultanto poza:
 - Konsultantas klauso kliento, sukryžiuo rankas ir kojas.
 - Konsultantas klauso kliento, sėdėdamas ant kėdės krašto, į grindis remdamasis pėdų puspirščiais.
 - Konsultantas klauso kliento, užkėlęs koją ant kojos, atsilošęs.
 - Konsultantas klauso kliento, sėdėdamas atvira poza.
 - Konsultantas klauso kliento, reguliariai palaikydamas fizinį kontaktą (prideda ranką prie kliento rankos ar kojos; laiko už rankų; paglosto, patapšnoja per petį, apkabina ir pan.).
- Akių kontaktas:
 - Konsultantas klauso kliento, pasisukęs šonu, tik retkarčiais žvilgterdamas į pašnekovą.
 - Konsultantas klauso kliento, žiūrėdamas tai į pašnekovą, tai į savo batus, tai į lubas, tai dairydamsis į šonus.
 - Konsultantas klauso kliento, įdėmiai apžiūrinėdamas klientą.
 - Konsultantas klauso kliento, žiūrėdamas tiesiai į akis, nenuleisdamas akių.
- Konsultanto veido išraiška ir kūno neverbalinė kalba:
 - Konsultantas klauso kliento, supdamasis kėdėje, muistydamsis.
 - Konsultantas klauso kliento lediniu veidu, sustingusia poza, stengdamasis kiek įmanoma apriboti neverbalines reakcijas.
 - Konsultantas klauso kliento, linksėdamas galva.
 - Konsultantas klauso kliento, kiek įmanoma atkartodamas pašnekovo neverbalinę kalbą.
 - Konsultantas klauso kliento, atsipalaidavęs, natūraliai, nevaržydamas savo neverbalinės klabos.

- Konsultanto dėmesio sutelktumas:
 - Konsultantas klauso kliento, mintyse niūniuodamas kokią nors melodiją.
 - Konsultantas klauso kliento, skaičiuodamas, kiek kartų klientas pasakė žodį „aš“.
 - Konsultantas klauso kliento, bandydamas išskirti pagrindinę mintį.
 - Konsultantas klauso kliento, žinodamas, kad turės parašyti pašnekovo pasakojimo atpasakojimą.
 - Konsultantas klauso kliento, užrašuose pasižymėdamas pagrindines mintis.
- Pašalinis triukšmas:
 - Konsultantas klauso kliento, esant muzikiniam fonui.
 - Konsultantas klauso kliento, visoms studentų (t. y. konsultantų ir klientų) poroms esant vienoje patalpoje.
 - Konsultantas klauso kliento nuošalioje ir tylioje vietoje.

Pratimas Nr. 5

Pratimo tikslas – suteikti galimybę studentams patirti, kad klausymasis yra vidinė žmogaus pozicija, susijusi su ramybe, tyla ir dėmesingumu aplinkai.

Skirkite kelias minutes susikaupimui ir tylai. Ramiai atsiėskite auditorijoje (jei atliekate pratimą savarankiškai, patogiai įsitaisykite savo kambaryje, nuošaliame gamtos kampelyje ar kitoje vietoje, kurioje niekas jūsų netrikdytų). Užsimerkite. Susitelkite į garsus, kuriuos girdite. Klausykitės visų – artimų ir tolimų – jus supančių garsų (pavyzdžiui, gatvės triukšmo, garsų kambaryje). Tapkite „ausimis“, t. y. susitapatinkite su savo klausa, įsijauskite į klausymąsi. Atlikę šį pratimą apmąstykite patyrimą.

Pratimas Nr. 6

(Abramavičienė, 2008, p. 21; Egan, 2001, p. 21; Pileckaitė-Markovienė, 2010, p. 115)

Pratimo tikslas – atkreipti studentų dėmesį į klausymąsi kaip kasdienę praktiką, paskatinti jų savianalizę.

Šį pratimą atlikite savarankiškai. Ateinančią savaitę stebėkite įvairius pokalbius šeimoje, su draugais, mokymosi įstaigoje, darbe ir kt. Stebėkite save, atkreipkite dėmesį ir į savo pašnekovus. Atsakykite į toliau pateiktus klausimus.

Klausimai jums kaip klausytojui:

1. Kiek laiko praleidžiate klausydamiesi, o kiek kalbėdami?
2. Kaip klausotės skirtingų žmonių?
3. Kaip jus (kaip klausytoją) veikia kalbėjimasis skirtingose aplinkose?
4. Kaip jus (kaip klausytoją) veikia kalbėjimasis skirtingomis temomis?
5. Pabandykite nustatyti, koks jūsų klausymosi stilius.
6. Kas labiausiai trukdo klausytis?
7. Ką galėtumėte daryti, kad taptumėte geresniu klausytoju?
8. Kaip sekasi vienu metu dalyvauti pokalbyje ir stebėti save? Kiek tai įprasta?

Klausimai jums kaip pašnekovui, kurio klausomasi:

1. Kaip kiti žmonės klausosi jūsų?
2. Kada jaučiatės iš tiesų išklausyti?
3. Iš ko pajuntate, kad pašnekovas jūsų nesiklauso?
4. Stebėkite save, kaip tuomet jaučiatės, kai jūsų negirdi arba, priešingai, kai jus dėmesingai išklauso? Kaip tai veikia pasakojimo turinį, jūsų elgesį? Kaip reaguojate į klausytoją?

Blokuojančios ir atspindinčios reakcijos

Daugelis jautrių, užjaučiančių, likusių padėti žmonių yra prasti klausytojai dėl labai paprastos priežasties. Klausydami jie per daug nerimauja. Jie taip trokšta išspręsti problemą, kuri kelia skausmą pašnekovui, kad pradeda pertraukinėti siūlydami patarimus ir sprendimus (Sutton & Stewart, 2008). Šios reakcijos stabdo konstruktyvų terapinį dialogą. Jos tampa pasakojimo kliūtimis. Kad išlaikytų pasakojimo tėkmę, klientas turi susitvarkyti su jomis. T. Gordonas (Gordon, 1970) skiria 12 tokių blokuojančių klausytojo reakcijos rūšių, kurios trukdo kokybiškam pokalbiui:

1. Liepimai, įsakymai, komandos.
2. Perspėjimai, grasinimai.
3. Patarinėjimas, sprendimų siūlymas.
4. Įtikinėjimas, ginčijimasis.
5. Moralizavimas, pamokslavimas.
6. Kritikavimas, kaltinimas.
7. Gyrimas.
8. Gėdinimas, išjuokimas, etikečių klįjavimas.
9. Interpretavimas, analizavimas.
10. Užuojautos reiškimas.
11. Perdėtas klausinėjimas.
12. Dėmesio nukreipimas, temos pakeitimas.

Šios reakcijos leidžia susidaryti nelygiam klausytojo ir pasakotojo santykiui. Jei tarp konsultanto reakcijų jos sudaro daugumą, pagrindinė jo perduodama žinia klientui – „klausyk manęs, nes aš geriau žinau“ (Miller & Rollnick, 2012).

Kyla klausimas, kaip reikėtų reaguoti į pašnekovą, jei išbrauktume visas šias reakcijas iš savo (kaip klausytojų) reakcijų „repertuaro“. Atspindintis klausymasis remiasi prielaida, kad kalbėdamas žmogus nori perduoti žinią, turinčią tam tikrą prasmę. Toji prasmė yra užkoduojama žodžiais. Klausytojas turi išgirsti žodžius ir atkoduoti jų prasmę. Tai reiškia, kad bendravimas gali sutrikti trijose vietose: užkoduojant, perduodant ar atkoduojant žinią. Reflektyvus klausytojas reaguoja spėdamas, kokia buvo tikroji prasmė, ir išreiškia šį spėjimą teiginio ar klausimo forma.

Norint išmokti reflektiviai klausyti, visų pirma reikia išsiugdyti reflektyvų mąstymą. Privalu įsisąmoninti, kad tai, ką manome kitus žmonės turint omenyje, nebūtinai yra tai, ką jie iš tikrųjų galvoja. Pašnekovo pasakyti žodžiai ir teiginiai gali turėti daugybę prasmių. Todėl norint reflektiviai klausyti ir yra svarbu pirmiausia stengtis suprasti, ką iš tikrųjų galvoja, jaučia, išgyvena pašnekovas, o ne pulti jam patarinėti, įrodinėti, jį kritikuoti, girti ar pan. (Powers, 2006a, 2006b).

Pratimas Nr. 7

(Kompleksinio priklausomybės gydymo metodinės rekomendacijos: motyvavimas, medicininė detoksikacija, rehabilitacija ir socialinė reintegracija, 2007, p. 167)

Pratimo tikslas – padėti studentams išmokti atskirti atspindėjimo teiginius.

Perskaitykite toliau pateiktus teiginius. Pažymėkite, kurie iš jų gali būti priskirti blokuojančioms, o kurie – atspindinčioms reakcijoms.

1. Ar tu pats galvoji, ką tu darai?
2. Tau nereikia šitaip galvoti.
3. Ar žinai, ką aš tau padarysiu, jei dar kartą manęs neklausysi?
4. Aš tikrai žinau, kad tai, kaip tu galvoji, yra neteisinga.
5. Dėl visko kaltas tu pats.
6. Jei nespręsi savo problemų, tai tau blogai baigsis.
7. Kiek suprantu, tu susierzinai ir kartu nuliūdai.
8. Norėtum, kad konfliktas kuo greičiau baigtųsi.
9. O tu nepagalvojai, kaip kiti jausis?
10. Tau atrodo, kad tuo metu buvai teisus.
11. Tai tavo problemos.
12. Tau norisi, kad kiti tavęs nekritikuotų.
13. Nutilk!
14. Tau reikėtų padirbėti su savimi.
15. Tau reikia analizuoti atkryčio priežastis.
16. Tik tau ir galėjo šitaip nutikti!
17. Tau dabar pikta ir bloga.
18. Galėtum labiau pasistengti.
19. Manai, kad kiti ant tavęs pyksta.
20. Tu jų neklausyk, geriau manęs paklausyk.
21. Nieko neišmanai, kad galėtum šitaip kalbėti.
22. Tu nieko nesupranti.
23. Pirma išklausk manęs, tada galėsi kalbėti.
24. Tuoj pat eik pas psichologą!

Pratimas Nr. 8

(Kompleksinio priklausomybės gydymo metodinės rekomendacijos: motyvavimas, medicininė detoksikacija, rehabilitacija ir socialinė reintegracija, 2007, p. 169)

Pratimo tikslas – padėti studentams išmokti atpažinti atspindėjimo reakcijas gyvenimiškose situacijose.

Perskaitykite toliau pateiktas pokalbio ištraukas su nurodytais keliais reakcijų į pradinius teiginius variantais. Paanalizuokite, kaip kiekvienas iš pateiktų atsakymų paveiktų pokalbio eigą ir pašnekovų santykius. Pasirinkite atsakymą, kuris išreikštų atspindinčią reakciją.

1 pašnekovas: *Papuoliau! Nusikeikiau, kai viršininkas buvo šalia, ir iškart gavau griežtą perspėjimą.*

2 pašnekovas:

A: *Tu nuolat dėl kažko skundiesi.*

B: *Aš tau sakiau, kad reikia mažiau keiktis.*

C: *Tikriausiai dėl to blogai jautiesi.*

D: *Pats kvailas, reikėjo žiūrėti, ką darai.*

1 pašnekovas: *Atsibodo man viskas. Nebegaliu... Nebenoriu daugiau matyti nė vieno žmogaus, noriu mesti darbą.*

2 pašnekovas:

A: *Jei labiau stengtumeisi riboti savo darbo krūvį, taip nesijaustum.*

B: *Neturi taip galvoti.*

C: *Išeik išeik. Tikriausiai dar ne visas nesąmones spėjai padaryti?*

D: *Tau atrodo, kad išėjus pasidarytų lengviau.*

Du bendradarbiai konfliktuoja tarpusavyje. Vienas laiku nenupirko priešpiečių, nors buvo pažadėjęs. Kitas dėl to stipriai supyko. Tas, kuris supykęs, sako: *Tu ką, nori, kad mes visi čia badautume?!*

Trečias bendradarbis, besiklausantis judviejų pokalbio:

A: *Tu neturėtum pykti dėl tokios smulkmenos kaip maistas.*

B: *Abu geriau baikite ir nesiaiškinkite.*

C: *Nėra ko pykti, kai pats esi neteisus.*

D: *Tu manai, kad žmonės turėtų elgtis, kaip pažadėję. Ir pyksti dėl to, kad jis to nepadarė.*

Pratimas Nr. 9

(Rosengren, 2009)

Pratimo tikslas – padėti studentams išmokti atskirti atspindėjimo teiginius kliento ir konsultanto pokalbyje, atpažinti atspindinčio klausymosi stilių.

Perskaitykite toliau pateiktus du dialogus. Paanalizuokite, kuriame dialoge daugiau atspindėjimo, o kuriame – blokuojančių reakcijų. Aptarkite, kaip klientas reaguoja į vienas ir į kitas. Pakeiskite blokuojančias reakcijas į atspindėjimo.

1 dialogas

Klientė: *Aš tiesiog nežinau, palikti jį ar ne.*

Konsultantė: *Daryk taip, kaip tau atrodo geriausia.*

Klientė: *Tame ir esmė! Aš nežinau, kas geriau!*

Konsultantė: *Tu žinai, giliai savyje.*

Klientė: *Jaučiuosi įkalinta šiuose santykiuose.*

Konsultantė: *Tada turėtum kuriam laikui atsiskirti ir pasistengti suprasti, kaip jautiesi.*

Klientė: *Aš myliu jį ir labai jį įskaudinsiu, jei išeisiu!*

Konsultantė: *Bet jei to nepadarysi, daug laiko sugaiši veltui.*

Klientė: *Ar tai ne egoistiška?*

Konsultantė: *Tai darydama viso labo pasirūpinsi savimi.*

Klientė: *Tiesiog nežinau, kaip tai padaryti...*

Konsultantė: *Aš esu įsitikinusi, kad tau viskas bus gerai.*

2 dialogas

Klientas: *Aš kartais nerimauju, kad per daug gerdamas kenkiu sau.*

Konsultantas: *Jūs gana daug geriate.*

Klientas: *Iš tikrųjų aš nejaučiu, kad labai daug. Aš galiu daug išgerti ir nepajusti.*

Konsultantas: *Daugiau nei dauguma žmonių.*

Klientas: *Taip. Aš galiu daugelį apgerti.*

Konsultantas: *Ir tai jums kelia nerimą?*

Klientas: *Taip. Neramu dar ir dėl to, kaip aš jaučiuosi. Kitą rytą man būna labai blogai ir aš visą dieną negaliu apie nieką galvoti.*

Konsultantas: *Ir tai jums nepatinka.*

Klientas: *Taip. Nors aš apie tai daug negalvodavau, bet nemanau, kad yra gerai visą laiką jaustis pagiriotam. Ir kartais aš negaliu prisiminti...*

Konsultantas: *To, kas atsitinka, kai jūs geriate?*

Klientas: *Šito taip pat. Kartais aš tiesiog atsijungiu kelioms valandoms.*

Konsultantas: *Tačiau jūs ne tai norėjote pasakyti, užsimindamas apie blogą atmintį.*

Klientas: *Taip. Net kai aš negeriu, atrodo, kad viską vis dažniau pamirštu ir negaliu aiškiai galvoti.*

Konsultantas: *Jums neaišku, ar tai kaip nors susiję su jūsų gėrimu.*
Klientas: *Aš nežinau, kokios kitos priežastys galėtų būti...*
Konsultantas: *Jums ne visada taip buvo.*
Klientas: *Ne, tik paskutiniaisiais metais. Gal aš tiesiog senstu?*
Konsultantas: *Galbūt taip atsitinka kiekvienam sulaukusiam 45-erių.*
Klientas: *Ne. Vis dėlto tikriausiai dėl gėrimo. Aš taip pat neišsimiegu.*
Konsultantas: *Galbūt jūs kenkiate savo sveikatai, miegui ir smegenims gerdamas tiek, kiek jūs geriate?*
Klientas: *Nemanykite, kad aš girtuoklis. Niekada toks nebuvo!*
Konsultantas: *Jūs taip blogai neatrodote. Tačiau jūs nerimaujate.*
Klientas: *Aš nežinau, ar nerimauju. Aš apie tai vis daugiau galvoju.*
Konsultantas: *Svarstote, ar turėtumėte ką nors daryti. Todėl ir atėjote čia.*
Klientas: *Taip, aš manau, taip.*
Konsultantas: *Jūs nesate tikras?*
Klientas: *Aš nesu apsisprendęs, ką su tuo daryti.*
Konsultantas: *Tad, jei aš jus gerai suprantu, jūs manote, kad geriate per daug ir taip kenkiate savo sveikatai, tačiau neapsisprendžiate, ar norite ką nors keisti.*
Klientas: *Neatrodo protingai, ar ne?*
Konsultantas: *Aš suprantu, kaip susipainiojęs jūs dabar jaučiatės.*

Pratimas Nr. 10

Pratimo tikslas – padėti studentams išmokti atskirti blokuojančias ir atspindinčias reakcijas realiuose pokalbiuose, sutelkiant dėmesį į pašnekovų neverbalinę klabą ir stebint abiejų tipų reakcijų poveikį pasakotojui.

Pasižiūrėkite / paklauskite dėstytojos pateiktų dialogų vaizdo / garso įrašų. Visų pirma dėmesį sutelkite į klausytojo elgesį. Atskirkite, kada jis reaguoja į pašnekovą naudodamas vieną iš 12-os blokuojančių reakcijų, o kada – atspindinčių. Žiūrėdami / klausydami įrašų antrą kartą, sutelkite dėmesį į pasakotoją. Atkreipkite dėmesį, kaip jis reaguoja į blokuojančias ir atspindinčias klausytojo reakcijas. Įvardinkite, kokie ženklai (t. y. verbalinės ir neverbalinės klabos elementai) byloja apie pasakotojo savijautą.

Pratimas Nr. 11

(Baltrušaitienė, 2000; Powers, 2006a)

Pratimo tikslas – suteikti studentams galimybę praktiškai išbandyti atspindinčių ir blokuojančių reakcijų poveikį pokalbiui ir pašnekovų santykiui.

Susiskirstykite poromis. Vienas atliks kliento, kitas – konsultanto vaidmenį. Atlikę vieną užduotį, apsikeiskite vaidmenimis ir pakartokite ją dar kartą. Aptarkite, kaip kiekvienas jautėtės pratimo metu, ką pastebėjote, ko išmokote.

Užduotis klientui. Papasakokite savo kurso draugui, atliekančiam konsultanto vaidmenį, apie savo pomėgius.

Užduotis konsultantui. Pirmoje pokalbio dalyje (3 min.) klausydami kliento panaudokite kiek įmanoma daugiau blokuojančių reakcijų. Antroje pokalbio dalyje (3 min.) reaguodami į klientą remkitės atspindinčio klausymosi principais.

Turinio atspindėjimas

Įvairūs autoriai skirtingai įvardija vieną svarbiausių konsultavimo įgūdžių: turinio atspindėjimas (Kočiūnas, 1995), perfrazavimas (Butkevičienė, 2010), performulavimas (Linkaitytė et al., 2007).

Norint naudoti šį įgūdį reikia (1) nuoširdžiai ir įdėmiai klausyti pasakojimo turinio, (2) ieškoti, tyrinėti, ką klientas iš tiesų norėjo pasakyti, siekti suprasti, kokia pagrindinė mintis, (3) pabandyti ją suformuluoti savais žodžiais, (4) pateikti ją klientui spėjimo, hipotetinio siūlymo ar tikslinančio klausimo forma. Klausantis svarbu ne galvoti, kokį turinio atspindėjimą suformuluoti, o tiesiog klausyti, klausyti, klausyti ir leisti „gimti“ klausimams, metaforoms, formulotėms (Sutton & Stewart, 2008). Joms atsiradus – pasidalinti. Jei šie spėjimai nėra taiklūs ir teisingi, nieko blogo neįvyks. Tokiais atvejais klientai paprastai atsako pateikdami daugiau detalių, aiškumo (Egan, 1986). Todėl reikia nebijoti suklysti. Nuolat naudojant turinio atspindėjimą, galima vis geriau išmokti tai daryti ir pamažu išstobulinti šį įgūdį. Ilgainiui atsiras sugebėjimas padėti klientams geriau suprasti save pačius, savo poreikius, savo elgesį.

Pratimas Nr. 12

Pratimo tikslas – padėti studentams praktikuotis turinio atspindėjimą ir atkreipti dėmesį į galimų atspindėjimo reakcijų įvairovę.

Perskaitykite toliau patektus klientų pasakojimus. Kiekvienam suformuluokite po vieną atspindėjimo reakciją. Palyginkite savo ir kitų studentų formuluotes.

Manau, kad visada buvau melagė. Nuo pat mažens... Vaikystėje melu nesistengdavau dangstyti kokių nors blogų savo veiksmų. Man tiesiog reikėjo dėmesio. Tokiu būdu aš jo išsireikalaudavau. Na, norėjau, kad mane pastebėtų. Aš pagražindavau įvykius... Pavyzdžiui, kai grįžau namo ir pasakojau apie pabaisą, kurią neva sutikau, elgiausi taip vien norėdama, kad mama mane paguostų. Man tuomet buvo penkeri...

Auginam dvejų metų sūnų. Vaikas yra labai jautrus. Tik visai neseniai pradėjo šiek tiek prisileisti svetimus žmones. Visus dvejus metus vaikas reikalavo labai daug dėmesio. Anksčiau vienas iš viso nežaisdavo, bet ir dabar mūsų nepaleidžia. Be to, mus su vyru reguliuoja (kur eiti, ką daryti). Jei tik nesutinki su juo, iš karto ašaros. Bandom nukreipti dėmesį, tačiau, kai užpyksta, to padaryti neįmanoma. Dabar pradėjom leisti į darželį. Tenai jis pradėjo muštis. Jei neleidi mušti, tai pradeda labai stipriai verkti, trypčioja kojytėmis.

Sužinojau, kad brolis (18 metų) rūko žolę. Vėliau išsiaiškinau, kad jo geriausias draugas vartoja amfetaminą. Numanau, kad ir brolis neatsilieka. Vakar bandžiau su jais abiem kalbėtis, bet brolis atkirto: „Ką čia nusišneki!“ ir pan. Pasakiau, kad vesiu darytis testo, kad būtų nustatyta, ar jis vartojo narkotikus. Jo tas draugelis toks bailys. Kai pasakiau, kad vesiuos, visas išbalo.

Pratimas Nr. 13

(Rosengren, 2009, p. 48)

Pratimo tikslas – padėti studentams įsisąmoninti už kito žmogaus teiginio slypinčią potencialių prasmų įvairovę.

Toliau pateiktiems teiginiams sukurkite po penkias prasmės hipotezes. Sakinį pradėkite: „Tu norėjai pasakyti, kad ...“ Nevartokite kliento pasakytų raktinių žodžių.

Teiginiai:

- Esu tvarkingas.
- Mėgstu humorą
- Vertinu ištikimybę.
- Esu pernelyg rūpestingas.
- Nerimauju daugiau nei norėčiau.
- Sau esu daug griežtesnė nei kitiems.

Pratimas Nr. 14

Pratimo tikslas – suteikti galimybę studentams patikrinti įžvalgą, kito žmogaus pajutimo įgūdžius.

Susiskirstykite į grupes po tris keturis studentus. Grupelėje kiekvienas įvardykite kokį nors savo būdo bruožą. Kiti grupelės nariai tegu suformuluoja po tris prasmės hipotezes (panašiai kaip pratime Nr. 13). Studentas, kurio būdo bruožas buvo interpretuojamas, tegu pakomentuoja kiekvieną formuluotę.

Pratimas Nr. 15

(Rosengren, 2009, p. 51–53)

Pratimo tikslas – padėti studentams suvokti, kad tai, ką klausytojas atspindėdamas pasirenka akcentuoti, gali turėti įtakos tolesniam pokalbiui.

Perskaitykite toliau pateiktas ištraukas. Įsivaizduokite, kad jas išgirdote iš kliento, kurį konsultuojate. Suformuluokite po tris turinio atspindėjimo variantus. Kiekvienu teiginiu akcentuokite skirtingus teminius elementus. Aptarkite, kuo jūsų suformuluoti variantai skiriasi bei kur link kreipia pokalbį.

Ištraukos:

1. *Aš stengiuosi negerti. Stengiuosi užsiimti kokiais nors kitokiais dalykais, kurie mane atitrauktų, išblaškytų. Bet niekas nepadedą. Aš vis tiek turiu išgerti. Tik tada savijauta pagerėja.*
2. *Žinau, kad nesu tobulas. Bet kodėl tėvai man visada nurodinėja, ką ir kaip turiu daryti? Juk man ne treji metukai!*
3. *Pagrindinė mano laisvalaikio pramoga – kompiuteriniai žaidimai. Man tai patinka. Tik nežinau, kokios gali būti pasekmės sveikatai. Regėjimas prastėja, nugara skauda. Jaučiu, kad daugiau nebegaliu leisti sau tiek laiko leisti prie kompiuterio.*
4. *Mano dukra yra tos nuomonės, kad su savo kūnu ji gali daryti, ką nori. Ji nieko blogo nemato tatuiruotėse ir tose skylėse! Ji niekaip negali suprasti, kodėl jai to neleidžiu.*

Pratimas Nr. 16

(Lendrum & Tolan, 2002)

Pratimo tikslas – suteikti galimybę studentams lavintis turinio atspindėjimo įgūdį realiose situacijose bei patikrinti savo išvalgumą, empatiškumą.

Grupėje išrenkamas vienas studentas, atliksiantis kliento vaidmenį, ir penki studentai, atliksiantys konsultanto vaidmenį. Visi kiti lieka stebėtojai.

1 uždutis klientui. Papasakokite savo kurso draugams, atliekantiems konsultanto vaidmenį, apie sunkumą, su kuriuo neseniai susidūrėte (2 min.).

Uždutis konsultantui. Klausykitės kliento pasakojimo. Pasižymėkite turinio atspindėjimo formuluotes. Pasidalykite jomis.

2 uždutis klientui. Suteikite grįžtamąjį ryšį konsultantams. Pakomentuokite kiekvieną turinio atspindėjimo formulotę (kokius jausmus sukelia? kaip norisi reaguoti? kaip norėtusi toliau plėtoti pasakojimą?)

Jausmų atspindėjimas

Jausmų atspindėjimą galima laikyti subtilesne atspindėjimo reakcija nei turinio atspindėjimas. Taikant šį įgūdį svarbu suprasti, kad tai nėra konsultanto jausmų, užuojautos ar gailėsčio reiškimas klientui. Panašiai kaip ir atspindint turinį, visų pirma svarbu suprasti kliento emocijas (išgirsti klientą kalbant apie savo jausmus arba išvelgti, kaip jie yra reiškiami neverbaline klaba), jas įvardyti bei atspindėti. Siekiant tinkamai atspindėti jausmus reikia (Sutton & Stewart, 2008):

- klausytis ne tik to, ką klientas kalba, bet ir kokia jo intonacija, balso tembras ir t. t.;
- būti jautriam kliento veido išraiškai, judesiams ir t. t.;
- justti už komunikuojamos informacijos slypintį santykį;
- atkreipti dėmesį į savo jausmus, kylančius klausantis kliento;
- atsižvelgti į kliento savęs suvokimo lygį;
- ieškoti tinkamų žodžių jausmui ir jo intensyvumui nusakyti;
- siekti tinkamai atspindėti, tikslinanti, ar teisingai suprantate, kas vyksta;
- atkreipti dėmesį į savo kūno kalbą (kiek ji dera su tuo, ką kalbate).

Pratimas Nr. 17

(Fuller & Taylor, 2008)

Pratimo tikslas – padėti studentams plėsti pagrindinius jausmus išreiškiančių sąvokų žodyną.

Sugalvokite ne mažiau kaip penkis sinonimus kiekvienam iš šių žodžių: *pyktis, liūdesys, džiaugsmas, meilė*. Galite pasinaudoti sinonimų žodynu <http://sinonimai.lt/> ar dabartinės lietuvių kalbos žodynu <http://dz.lki.lt/>. Išrikiuokite visus sinonimus pagal reiškiamo jausmo intensyvumą.

Pratimas Nr. 18

Pratimo tikslas – padėti studentams plėsti jausmus išreiškiančių sąvokų žodyną.

Atspindėkite jausmą vartodami sinonimus, t. y. nevartodami pradinės jausmą apibūdinančios sąvokos (galite pasinaudoti sinonimų žodynu <http://sinonimai.lt/> ar dabartinės lietuvių kalbos žodynu <http://dz.lki.lt/>).

- | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. <i>Esu linksmas</i> | 17. <i>Jaučiu harmoniją</i> | 33. <i>Pavargau</i> |
| 2. <i>Jaučiuosi pasimetęs</i> | 18. <i>Sielvartauju</i> | 34. <i>Jaučiuosi nereikalingas</i> |
| 3. <i>Bijau</i> | 19. <i>Jaučiu malonumą</i> | 35. <i>Esu nejautrus</i> |
| 4. <i>Esu įskaudintas</i> | 20. <i>Esu bejėgis</i> | 36. <i>Pavydžiu</i> |
| 5. <i>Didžiuojuosi savimi</i> | 21. <i>Esu energingas</i> | 37. <i>Jaučiu prierašumą</i> |
| 6. <i>Esu apdujęs</i> | 22. <i>Esu prislėgtas</i> | 38. <i>Jaučiu ramybę</i> |
| 7. <i>Esu atsipalaidavęs</i> | 23. <i>Jaučiu neviltį</i> | 39. <i>Jaučiu silpnumą</i> |
| 8. <i>Jaučiu švelnumą</i> | 24. <i>Jaučiu pagarbą</i> | 40. <i>Esu patenkintas</i> |
| 9. <i>Esu sunerimęs</i> | 25. <i>Triumfuuju</i> | 41. <i>Esu priblokštas</i> |
| 10. <i>Jaučiuosi laimėjęs</i> | 26. <i>Jaučiuosi vertinamas</i> | 42. <i>Jaučiu tuštumą</i> |
| 11. <i>Jaučiuosi nevisavertis</i> | 27. <i>Droviuosi</i> | 43. <i>Jaučiuosi apgautas</i> |
| 12. <i>Esu susirūpinęs</i> | 28. <i>Jaučiuosi vienišas</i> | 44. <i>Esu sustabarėjęs</i> |
| 13. <i>Esu šoko būsenos</i> | 29. <i>Man nuobodu</i> | 45. <i>Jaučiuosi kaltas</i> |
| 14. <i>Įsižeidžiau</i> | 30. <i>Jaučiuosi atmestas</i> | 46. <i>Esu išsigandęs</i> |
| 15. <i>Jaučiu gėdą</i> | 31. <i>Žaviuosi</i> | 47. <i>Jaučiuosi pažeidžiamas</i> |
| 16. <i>Esu įsitempęs</i> | 32. <i>Jaučiuosi bejėgis</i> | 48. <i>Man smagu</i> |

Pratimas Nr. 19

(Powers, 2006a; Sutton & Stewart, 2008)

Pratimo tikslas – padėti studentams praktikuotis jausmų atspindėjimą ir atkreipti dėmesį į galimų atspindėjimo reakcijų įvairovę.

Perskaitykite toliau pateiktas ištraukas iš klientų pasakojimų. Kiekvienam iš jų suformuluokite po vieną jausmų atspindėjimo reakciją. Palyginkite savo ir kitų studentų formuluotes.

Nėra jokių dalykų, kurie man būtų įdomūs, teiktų norą gyventi. Nusibodo viskas. Pavargau eiti į priekį, kur nieko gero ir apčiuopiamo nėra.

Man būna įniršio priepuoliai... Įtūžęs, kartais apspardau savo šunį... Ir ne jis čia kaltas. Jis nieko blogo nedaro. Aš toks nuo pat gimimo.

Dukra sakė, kad man prasidėjo psichozės priepuolis. Aš pradėjau garsiai šaukti ir agresyviai elgtis. Man taip gėda tai jums pasakoti.

Viskas taip sudėtinga. Mano vaikai, mano darbas... Aš esu krizėje. Nuolat verkiu. Nedaug valgau. Jaučiuosi pervargusi.

Pratimas Nr. 20

(Quick, 2008)

Pratimo tikslas – padėti studentams ugdytis gebėjimą išvelgti kliento pasakojimo kognityvinį ir emocinį lygmenis bei geriau suprasti turinio ir jausmų atspindėjimo reakcijų skirtumus.

Perskaitykite toliau pateiktus klientų pasakojimus. Kiekvienam suformuluokite po vieną turinio ir po vieną jausmų atspindėjimo reakciją. Palyginkite savo ir kitų studentų formuluotes.

Supratau, kad tos bausmės tikslas buvo pažeminimas. Nuo tos dienos mokykla man tapo visiška nesąmone. Nekenčiau mokytojos, kuri reikalavo iš manęs to, ko nemoku, ir baudė už tai, ko negaliu atlikti. Ji neįstengė nei išaiškinti, nei pasidalyti savo žiniomis, nei pažadinti norą mokytis.

Ten [kalėjime] laikas slenka lėtai, monotoniškai, vyrauja kažkoks visuotinis atbukimas. Savaitgalis pats nuobodžiausias. Šeštadieniais iki pietų dar vyksta susitikimai su artimaisiais. O sekmadieniais visiška nuobodybė. Žaidžiam šachmatais, šaškėm, domino. Tik kortos yra draudžiamos. Bet pasidarom jas iš cigarečių pakelių.

Turėjau butą, turėjau mašiną. Šeimos nesukūriau, nes... Aš nesakysiu, dėl ko... Turėjau visas sąlygas: darbas buvo puikiausias, atlyginimas puikiausias. Nevertinau to. Pradėjau... iš gero gyvenimo. Taip ir gavosi, kad dabar tupiu ant tilto ir prašau. Žinotų žmonės, kam jie duoda – pijokui. Ne, aš nueinu pavalgau. Paskui, jeigu sąlygos suteikia... Nu aš dažniausiai einu į šitą parduotuvę... ir čia dar yra užėiga... cepelinų. Žino, kas aš, bet vis dėlto ir aptarnauja.

Pratimas Nr. 21

(Russell & Fernández-Dols, 1997)

Pratimo tikslas – padėti studentams susieti teoriją apie neverbalinę kalbą su praktika ir lavintis gebėjimą atpažinti kito žmogaus išgyvenamas emocijas pagal veido išraiškas.

Įsižiūrėkite į dėstytojos pateiktus paveikslėlius. Tai įvairias emocines būsenas atspindinčių veido išraiškų nuotraukos. Atlikite toliau pateikiamas užduotis.

- 1) Žvilgterkite į kiekvieną nuotrauką ir nemąstydami užsirašykite pirmąjį išpūdį, kokį jausmą(-us), jūsų manymu, išgyvena žmogus.
- 2) Įdėmiau įsižiūrėkite į kiekvieną nuotrauką. Paanalizuokite veido bruožus (kakta, antakiai, akys (žvilgsnis), skruostai, lūpos, galvos pozicija ir pan.). Dar kartą užrašykite, kokį, jūsų manymu, jausmą(-us) išgyvena žmogus.
- 3) Paanalizuokite, ką jūs jaučiate šiam žmogui, kuris pavaizduotas nuotraukoje, t. y. kokius jausmus sukelia nuotrauka. Užsirašykite.
- 4) Palyginkite atsakymus su kolegomis. Padiskutuokite.

Pratimas Nr. 22

Pratimo tikslas – padėti studentams susieti teoriją apie neverbalinę kalbą su praktika ir lavinti gebėjimą atpažinti kito žmogaus išgyvenamas emocijas pagal balso tembrą, veido išraiškas, laikyseną, judėjimą.

Įsižiūrėkite / įsiklausykite į dėstytojos pateiktus vaizdo (be garso) ir garso įrašus. Atlikite toliau pateikiamas užduotis.

- 1) Pirmiausia, nemąstydami užsirašykite pirmąjį išpūdį, kokį jausmą(-us), jūsų manymu, išgyvena žmogus.
- 2) Įdėmiau įsižiūrėkite / įsiklausykite. Paanalizuokite pozą, judesius, veido išraišką ir jų kitimą / intonacijas, kalbėjimo greitį ir garsumą, pauzes ir pan. Dar kartą užrašykite, kokį jausmą(-us), jūsų manymu, išgyvena žmogus.
- 3) Paanalizuokite, ką jūs jaučiate šiam žmogui, t. y. kokius jausmus sukelia vaizdas / garsas. Užsirašykite.
- 4) Palyginkite atsakymus su kolegomis. Padiskutuokite.

Pratimas Nr. 23

(Abramavičienė, 2008, p. 21; Pileckaitė-Markovienė, 2010, p. 115)

Pratimo tikslas – paskatinti studentų savianalizę ir savo emocinio pasaulio tyrinėjimą.

Skirkite laiko savianalizei. Paieškokite atsakymų į toliau pateikiamus savianalizės klausimus.

1. Ar esu linkęs(-usi) stebėti ir suprasti pokalbio metu kylančius savo jausmus?
2. Kuriuos savo jausmus mėgstu, o kurių vengiu?
3. Kokius kitų žmonių jausmus lengvai priimu?
4. Kokius kitų žmonių jausmus iš dalies ar visai atmetu?
5. Kaip reaguojau į žmones, kurie nerodo savo jausmų?

Pratimas Nr. 24

(Lepeškienė, 2003)

Pratimo tikslas – suteikti galimybę studentams lavintis gebėjimą „skaityti“ kito žmogaus neverbalinę kalbą (mimiką, pozą, judėjimą) ir padėti jiems įsisąmoninti skirtumą tarp savo interpretacijos ir tikrosios prasmės, slypinčios už neverbalinės kalbos apraiškų.

Susiskirstykite į grupes po tris keturis studentus. Vienas atliks kliento, kitas – konsultanto, trečias – stebėtojo vaidmenis.

Užduotis klientui. Prisiminkite kokį nors stiprias emocijas sukėlusį įvykį. Užduoties metu (4 min.) tylėkite, tačiau leiskite kūnui natūraliai laisvai būti (t. y. viena vertus, nevaržykite neverbalinės kalbos, kita vertus dirbtinai jos nedemonstruokite). Stebėkite, kaip keičiasi vidinės būsenos, mintys ir neverbalinė kalba atliekant pratimą.

Užduotis konsultantui. Stebėkite kliento kūno kalbą (veido išraiškas, laikyseną, judesius. Kartkartėmis pasakykite frazę: „Aš matau ... [įvardykite konkrečius neverbalinės kalbos elementus ir jų pokyčius], aš įsivaizduoju, kad tu jauti ... [bandykite atspėti, kokius jausmus jaučia klientas]“. Pavyzdžiui: „Aš matau, kad tavo kakta suraukta, o lūpos tvirtai sučiauptos, įsivaizduoju, kad pyksti“.

Užduotis stebėtojui. Stebėkite konsultantą, klientą ir jų tarpusavio sąveiką. Stenkitės pastebėti, kaip kinta kliento neverbalinė kalba po konsultanto pasakymų.

Aptarkite, kaip kiekvienas jautėtės pratimo metu, ką pastebėjote, ko išmokote.

Pasikeiskite vaidmenimis ir pakartokite pratimą. Vaidmenimis keiskitės tol, kol visi grupelės nariai pabus visuose vaidmenyse.

Pratimas Nr. 25

Pratimo tikslas – suteikti galimybę studentams lavintis gebėjimą „skaityti“ kito žmogaus neverbalinę kalbą (balso tembrą, intonaciją, kalbėjimo tempą, pauzes) ir padėti jiems įsisąmoninti skirtumą tarp savo interpretacijos ir tikrosios prasmės, slypinčios už neverbalinės kalbos apraiškų.

Susiskirstykite į grupes po tris keturis studentus. Vienas atliks kliento, kitas – konsultanto, trečias – stebėtojo vaidmenis.

Užduotis klientui. Papasakokite apie sunkumus, su kuriais neseniai susidūrėte.

Užduotis konsultantui. Klausykite kliento pasakojimo ir reaguokite į jį atspindėdami jausmus ir turinį. Tačiau klausydamiesi sutelkite pagrindinį dėmesį ne tik į pokalbio turinį, bet ir į balso tembro kitimus (intonaciją, kalbėjimo garsą ir greitį, pauzes). Galite užsidengti akis taip, kad nieko nematytumėte.

Užduotis stebėtojui. Stebėkite konsultantą, klientą ir jų tarpusavio sąveiką. Stenkitės pamatyti, kaip kinta kliento neverbalinė kalba po konsultanto pasakymų.

Aptarkite, kaip kiekvienas jautėtės pratimo metu, ką pastebėjote, ko išmokote.

Pasikeiskite vaidmenimis ir pakartokite pratimą. Vaidmenimis keiskitės tol, kol visi grupelės nariai pabus visuose vaidmenyse.

Atspindėjimo reakcijų lygiai

Pokalbio metu turinio ir jausmų atspindėjimas gali įgyti įvairias formas ir atlikti įvairias funkcijas. Šiame skyrelyje aprašomi atspindėjimo reakcijų lygiai atskleis atspindėjimo reakcijų įvairovę. Pirmos trys atspindėjimo rūšys padeda palaikyti pokalbį, parodo, kad klausomės kliento, leidžia jam išgirsti savo mintis iš šalies. Be to, konsultantas, pasirinkęs atspindėti tam tikrus žodžius ar kliento pasakojimo dalis, akcentuoja, išryškina pasirinktus aspektus ir tuo veikia pokalbį, jo kryptį. Penktoji–devintoji atspindėjimo rūšys yra sudėtingesnės ir reikalauja gilesnės įžvalgos. Jomis paprastai yra įvardijama tai, kas nebuvo pasakyta žodžiais, tėra numanoma. Jos leidžia gilinti pokalbį, skatinti didesnę kliento atsivėrimą.

Atspindėjimo reakcijų lygiai (Butkevičienė, 2010; Kočiūnas, 1995; Miller & Rollnick, 2012; Rosengren, 2009):

1. **Aidas.** Vieno dviejų paskutinių kliento žodžių pakartojimas (bet ne sakinio užbaigimas už klientą).
2. **Raktinių žodžių pakartojimas.** Tai ypač jausmingai sakomų ar kitaip pabrėžiamų kliento žodžių, išsireiškimų pakartojimas.
3. **Pakartojimas.** Tikslios frazės pakartojimas.
4. **Perfrazavimas (paprastas atspindėjimas).** Kliento minties pakartojimas savais žodžiais. Konsultantas vartoja sinonimiškus žodžius perteikdamas kliento mintį.
5. **Sudėtingas atspindėjimas.** Atspindint tokiu būdu siekiama pasakyti daugiau, nei žodžiais išreiškė klientas. Kliento mintis yra papildoma prasmėmis, gilumu, naujomis kryptimis. Pridedama tai, ko klientas galbūt nepastebėjo. Tokį atspindėjimą svarbu formuluoti įžvalgiai, t. y. tokiu būdu, kad atsivertų keliai toliau tyrinėti problemą ir jos sprendimus.
6. **Perdėtas atspindėjimas.** Tai subtili ir gana retai taikoma atspindėjimo forma. Persakoma kliento mintis, tačiau padidinta, perdėta forma. Toks atspindėjimas prasmingas tais atvejais, kai klientas suabsoliutina savo nuostatas. Jis gali paskatinti žmogų atsitraukti, žengti žingsnį atgal nuo savo pradinės pozicijos. Šiam metodui ypač reikalingas nuoširdumas, parama, švelnumas. Neturėtų būti juntamas nepasitikėjimas, nekantrumas, sarkazmas. Sėkmingai pritaikytas jis padeda klientui pamatyti kitą medalio pusę bei atveria daugiau alternatyvų.
7. **Sumažintas atspindėjimas.** Atspindint šiuo būdu, kliento minties esmė persakoma suteikiant jai mažiau intensyvumo, tarsi švelniau. Šis metodas turėtų paskatinti klientą toliau plėtoti išsakytą, atspindėtą mintį.
8. **Dvigubas atspindėjimas.** Ši atspindėjimo forma išryškina ambivalenciją kliento žodžiuose. Ja galima apimti tai, ką klientas kalbėjo anksčiau (to paties pokalbio ar ankstesnio pokalbio metu).
9. **Metaforos.** Tai sudėtingiausia atspindėjimo forma. Ja išreiškiama gerokai daugiau, nei pasakė klientas, stengiantis neprarasti jo minties esmės. Toks atspindėjimas padeda klientui naujai pamatyti ir permąstyti savo situaciją.

Pratimas Nr. 26

Pratimo tikslas – padėti studentams praktikuotis formuluoti įvairių rūšių atspindėjimo teiginius atsiliepiant į kliento pateiktą medžiagą, suvokiant jų kryptinius ir kokybinius skirtumus.

Perskaitykite toliau pateiktus klientų pasakojimus. Kiekvienam iš jų suformuluokite po 18 atspindėjimo formuluočių (t. y. šiame skyriuje pateiktų visų rūšių turinio ir visų rūšių jausmų atspindėjimo reakcijų). Palyginkite savo ir kitų studentų formuluotes.

Saulius: Taip, man gėda, aš bejėgis, bevalis. Leidau motinai, gydytojams ir dėdei tvarkyti mano ateitį. Su viskuo sutikau. Mėnesiui važiuosiu taisyti sveikatos pas brolių į Vokietiją. Grįžęs nebesimatysiu su Elena. Vėl pradėsiu darbą redakcijoje. Bet tik tada, kai pasirašysiu įgaliojimą dėdės vardu – jis pasirūpins mano biudžetu, apmokės skolas ir duos man kišenpinigių tik būtiniausiems reikalams. Šitaip, sako jie, man nebegrės pavojus pražūti... Vangiai su viskuo sutikau. Narkotikai, pašalinti iš mano organizmo, paliko ten žvarbų šaltį ir pažįstamą tuštumą. Man baisu, aš nusilpęs. Bandau pamiršti gražiuosius baltuosius miltelius ir jų trauką... Bet man nesiseka... (Champagne, 1998)

Simona: Aš esu pasimetusi. Aš išsikrausčiau iš universiteto bendrabučio prieš 6 mėnesius. Persikėliau į namus, kur gyvena dar keturi kiti studentai. Tie namai gana toli nuo ten, kur mokausi. Įsigijau mašiną. Po to, kai pradėjau ten gyventi, į tuos pačius namus atsikraustė dar pora baisių studentų. Jie palieka virtuvę kaip kiaulidę. Ir nuolatinės eilės... Atmosfera bjauri. Be to, jie triukšmauja, garsiausiai leidžia muziką, tranko duris... Prieš mėnesį padariau avariją. Situacija tokia, kad draudimas man neapmokės jokių išlaidų. Reikia labai daug pinigų sutaisyti mašiną. Aš jau pereikvojau savo kreditą. Pastoviai gaunu laiškus iš banko. Tiek daug turiu jiems gražinti, kad man praktiškai nelieta pinigų maistui. Valgau labai prastą maistą. Svoris mažėja kaip anoreksikės. Negana to, paskutę sesiją išlaikiau siaubingai. Turiu perlaikyti egzaminus. O aš net negaliu pradėti ruoštis.

Pratimas Nr. 27

Pratimo tikslas – suteikti studentams galimybę realioje situacijoje išbandyti įvairias atspindėjimo reakcijų rūšis ir gauti grįžtamąjį ryšį apie jų poveikį.

Išrenkamas vienas grupės studentas, atliksiantis kliento vaidmenį, ir penki studentai, atliksiantys konsultanto vaidmenį. Visi kiti lieka stebėtojais.

1 užduotis klientui. Papasakokite savo kurso draugams, atliekantiems konsultantų vaidmenį, apie nedidelę problemą, kurią jums pavyko sėkmingai išspręsti.

Užduotis konsultantams. Klausykitės kliento pasakojimo. Pasižymėkite įvairias atspindėjimo formuluotes. Pasidalykite jomis.

2 užduotis klientui. Pakomentuokite kiekvieną atspindėjimo formuluotę (kokius jausmus sukelia? kaip norisi reaguoti? kaip norėtusi toliau plėtoti pasakojimą?)

Pratimas Nr. 28

Pratimo tikslas – suteikti studentams galimybę pritaikyti anksčiau įgytas žinias ir patyrimą natūraliame pokalbyje, t. y. spontaniškai reaguojant į pašnekovo pasakojimą.

Susiskirstykite į grupes po tris keturis studentus. Vienas atliks kliento, kitas – konsultanto, trečias, ketvirtas – stebėtojo vaidmenis.

Užduotis klientui. Pokalbį su konsultantu pradėkite pasakodamas apie ankstesnius bandymus pakeisti kokį nors savo įsišaknijusį įprotį.

Užduotis konsultantui. Klausykite kliento, stebėkite jo kūno kalbą ir reaguokite naudodamas įvairias atspindėjimo reakcijų formas.

Užduotis stebėtojui. Stebėkite konsultantą, klientą ir jų tarpusavio sąveiką. Stenkitės pastebėti, kaip kinta kliento neverbalinė kalba po konsultanto pasakymų.

Aptarkite, kaip kiekvienas jautėtės pratimo metu, ką pastebėjote, ko išmokote.

Pasikeiskite vaidmenimis ir pakartokite pratimą. Vaidmenimis keiskitės tol, kol visi grupelės nariai pabus visuose vaidmenyse.

Pratimas Nr. 29

(Rosengren, 2009)

Pratimo tikslas – paskatinti studentus integruoti atspindinčio klausymosi įgūdį į kasdienio bendravimo praktiką, ugdyti savistabos ir savianalizės gebėjimus.

Šį pratimą atliktie savarankiškai. Kasdienio gyvenimo pokalbiuose dėmesingai klausydamiesi pašnekovų, reaguokite naudodami įvairius atspindėjimo būdus (stenkitės užduoti kaip įmanoma mažiau klausimų ir naudoti kaip įmanoma mažiau blokuojančių reakcijų). Stebėkite, kaip patys jaučiatės pokalbio metu ir kaip reaguoja pašnekovas.

Klausimai savianalizei:

1. Kaip jautėtės tikslingai naudodami atspindėjimo reakcijas?
2. Kaip jūsų pašnekovas reagavo?
3. Kiek sugebėjote taikyti įvairias atspindėjimo rūšis ir lygius?
4. Kas buvo sunku? Su kokiais sunkumais susidūrėte?
5. Ką naujo sužinojote apie save, savo klausymosi stilių?
6. Ko išmokote?

Apibendrinimas

Kai kurie autoriai (Kočiūnas, 1995) apibendrinimus laiko viena iš atspindėjimo formų, o kiti jį skiria kaip atskirą įgūdį (Sutton & Stewart, 2008). Akivaizdu, kad toks skirstymas yra sąlyginis ir labiau reikalingas mokymosi tikslams.

Apibendrinimas – bandymas išskirti esminius dialogo ar ilgesnio monologo aspektus, juos sujungti, susieti. Apibendrinti galima dalį pokalbio, visą pokalbį arba netgi kelis pokalbius. Apibendrinimo paskirtis: esmės išgryninimas, chaotiškai reiškiamų kliento minčių susisteminimas, priminimas ir (ar) įtvirtinimas, konsultanto pasitikslinimas (Sutton & Stewart, 2008).

Apibendrinimai gali būti trumpi ir pateikiami periodiškai pokalbio metu. Tokių apibendrinimų tikslas – reguliariai pasitikslinti, kiek teisingai konsultantas supranta (spontaniškai ir nebūtinai struktūruotai kalbančio) kliento mintį. Kita rūšis gali būti skirta sąsajų ieškojimui, t. y. konsultantas bando susieti anksčiau tarpusavyje nesietas mintis arba jas kontrastuoti, parodyti jų neatitikimą. Šie apibendrinimai padeda atskleisti ambivalenciją, suteikia galimybę klientui naujai pažvelgti į savo situaciją, pateikia naujų įžvalgų. Dar viena rūšis – tai apibendrinimai, skirti kryptingai pasirinkti / pakeisti (t.y. pereiti prie kitos temos). Jie paprastai būna ilgesni ir užbaigiami atviru klausimu. Dar viena rūšis – tai apibendrinimai, skirti pokalbiui užbaigti. Konsultacijos pabaigoje jie yra gyvybiškai svarbūs, būtini (Miller & Rollnick, 2012; Rosengren, 2009).

Pratimas Nr. 30

(Rosengren, 2009)

Pratimo tikslas – padėti studentams lavintis apibendrinimo įgūdį, atkreipti jų dėmesį į galimybes apibendrinant pasirinkti skirtingus akcentus, galinčius turėti poveikį tolesnei pokalbio kryptingai.

Parašykite po du apibendrinimo variantus kiekvienam dialogui. Pakomentuokite, ko siekiate pasirinkta apibendrinimo formuluote. Palyginkite su kolegų atsakymais.

Konsultantas: *Taigi, kodėl jūs dabar kreipėtės dėl darbo?*

Klientas: *Ką turite omenyje?*

Konsultantas: *Kodėl būtent dabar nutarėte, jog yra tam tinkamas laikas?*

Klientas: *Privalau grįžti į darbą. Noriu padėti išlaikyti šeimą. Skausmas jau praeina, todėl, manau, turiu kažką daryti.*

Konsultantas: *Geriau jausdamasis vėl galvojate apie darbą.*

Klientas: *Taip. Prieš du mėnesius taip pat jaudinausi dėl pinigų, tačiau vis dar jaučiausi pernelyg prastai, kad galėčiau ką nors daryti.*

Konsultantas: *Dabar jaučiatės geriau ir dėl to galite galvoti apie kitus jums nerimą keliančius dalykus.*

Klientas: *Nenoriu, kad mano žmona tiek daug dirbtų. Ji turėjo imtis papildomų darbų, nors pati turi sveikatos problemų. Aš juk noriu pasirūpinti savo šeima, o ne gulinėti namuose.*

Konsultantas: *Jums nepatinka nieko neveikti. Jus nervina, kad negalite aprūpinti šeimos.*

Klientas: *Būtent. Visą gyvenimą dirbau, o štai susižeidžiau nugarą – ir staiga negaliu nieko nuveikti. Turiu poreikį kažką daryti – tiesiog negalėjau dirbti. Ir tai tikrai gadino man nuotaiką.*

Konsultantas: *Pasitikslinsiu, ar teisingai supratau ...*

Konsultantas: *Kaip praėjo jūsų savaitė?*

Klientas: *Gana neblogai*

Konsultantas: *Papasakokite.*

Klientas: *Iš tiesų nieko ypatingo nenutiko. Tiesiog užsiėmiau kasdieniais reikalais, matydavau su draugais. Na, nebent tas dalykas su tėčiu. Iš tiesų nieko svarbaus. Na žinote... tiesiog aš jo nesuprantu.*

Konsultantas: *Taigi nieko svarbaus, bet kažkas vis dėl to nutiko.*

Klientas: *Aha. Jis vieną vakarą pasakė, kad manęs niekur neišleis, nors aš jau buvau suplanavęs. Jis tiesiog užsimanė parodyti savo viršenybę. Mes susiginčijom ir jis liepė man eiti į savo kambarį. Aš supykau ir nepaklusau, išėjau lauk. Kai grįžau namo, jis pasiėmė mano brolius ir savaitgaliui išvažiavo į vasarnamį be manęs. Nuo tada pasijutau geriau.*

Konsultantas: *Taigi iš tiesų viskas pagerėjo?*

Klientas: *Na, galbūt. Turiu omenyje, jis vis mus pravardžiuoja ir šaiposi, o šįkart aš atsikirtau. Greičiausiai, tai nėra labai gerai... Tai mažvaikiška. Bet nežinau, kaip kitaip...*

Konsultantas: *Gal ir taip, o gali ir ne, tačiau matau, jog pravardžiovimas ir pašaipos tave tikrai erzina.*

Klientas: *Taip. Tai vaikiška. Jis vadina mus tinginiais, nevykėliais, piktai šaiposi. Negaliu pakęsti veidmainių – gal tai per stiprus žodis, bet aš taip jaučiuosi.*

Konsultantas: *Kai žmogus sako vieną dalyką, bet daro kitą.*

Klientas: *Aha... Aš manau, kad mano duotas žodis privalo būti ištesėtas. Jei pasakiau, kad kažką padarysiu, vadinasi, padarysiu. Pavyzdžiui, šią vasarą su motoroleriu atsitrenkiau į vieno vaikino mašiną ir įlenkiau dureles. Nesakysite to mano tėvams, ar ne?*

Konsultantas: *Ne, nebent kyla pavojus tau ar kam nors kitam.*

Klientas: *Taigi, pasakiau jam, jog sumokėsiu. Jam teko pakeisti ir perdažyti dureles. Tačiau jo tėvams, matyt, manęs pagailo, ir jie pasakė, jog man nereikia nieko mokėti už tas dureles. Tačiau aš pažadėjau ir ketinu tesėti. Privalau susirasti darbą ir išsimokėti. Esu nemažai skolingas, apie 500 dolerių.*

Konsultantas: *Ketini laikytis savo duoto žodžio, net jei kiti to iš tavęs nereikalauja ir jei tau tenka dėl to kažką paaukoti. Tai svarbi tau vertybė. Man įdomu, kaip tu ją išsiugdei...*

Klientas: *Nežinau... manau perėmiau iš mamos. Kartais ir mano tėtis būna visai nieko...*

Konsultantas: *Taigi, imi pavyzdį iš mamos, nors ir su tėčiu ne visuomet pykstatės.*

Klientas: *Aha...*

Konsultantas: *Taigi, pažiūrėkime, ar teisingai supratau ...*

Pratimas Nr. 31

(Rosengren, 2009)

Pratimo tikslas – padėti studentams lavintis apibendrinimo įgūdį, jungiant informaciją, gaunamą iš pašnekovo verbalinės ir neverbalinės kalbos.

Peržiūrėkite dėstytojos pateiktus vaizdo ir (ar) garso įrašus. Suformuluokite apibendrinimus atkreipdami dėmesį ne tik į pasakojimo turinį, bet į kalbančiojo balso tembrą, intonaciją, kalbėjimo greitį, pauzes, veido išraiškas, pozą, gestus ir judėjimą. Palyginkite atsakymus su kolegomis. Padiskutuokite.

Klausimų uždavimas

Klausimų uždavimas taip pat yra vienas svarbiausių konsultavimo įgūdžių. Tačiau, kaip teigia Davidas Rosengrenas (2009), atspindėjimo reakcijų ir klausimų santykis konstruktyviame konsultavimo pokalbyje turėtų būti 2:1.

Kalbant apie klausimų uždavimo įgūdį, visų pirma, derėtų gebėti skirti ir tinkamai naudoti uždaruosius ir atvirose klausimus. Uždarieji klausimai skirti konkrečiai informacijai gauti. Ir jų turėtų būti mažiau. Kur kas dažniau naudojami atvirieji klausimai, kuriems nepakanka vien trumpo atsakymo. Jais galima paskatinti klientą plėtoti pasakojimą tam tikra linkme, telkti dėmesį į tam tikrus aptariamos temos aspektus, atskleisti savo patyrimus ir vidinius išgyvenimus (Katinaitė, 2007; Kazlauskas, 2008; Kočiūnas, 1995).

Analizuojant problemą ir jos sprendimo galimybes labai svarbu konkretumas, kuris padeda mažinti painiavą, įneša aiškumo ir tikslumo. Nors klientams konkretus ir aiškus kalbėjimas gali būti sunkus, nepatogus, būtina švelniai (bet atkakliai) klientus link to pastūmėti. Tam labai padeda įvairaus pobūdžio klausimai (Sutton & Stewart, 2008):

1. Tikslinimo klausimai, kurie padeda išsiaiškinti problemos detales.
2. Plėtojimo klausimai, kurie suteikia galimybę klientui papildyti ar išsamiau papasakoti tai, apie ką buvo kalbėta.
3. Pasirinkimo klausimai, kurie padeda išryškinti kurį nors vieną iš problemos aspektų ir į jį susitelkti.
4. Į jausmus dėmesį atkreipiantys klausimai, kurie padeda išreikšti emocijas, susijusias su nagrinėjama problema ar jos galimais sprendimais.
5. Asmeninės atsakomybės klausimai, kuriais padedama klientui įsisąmoninti savo laisvę, atsakomybę ir galią savo paties gyvenime.

Svarbu paminėti, kad klausimo formuluotė nebūtinai turi atitikti gramatiškai taisyklingo klausimo sandarą ir baigtis klaustuku. Kai kuriais atvejais klausimas gali būti išreikštas raginančio, skatinančio teiginio forma (pvz.: „Papasakok man daugiau apie ...“).

Pratimas Nr. 32

(Kompleksinio priklausomybės gydymo metodinės rekomendacijos: motyvavimas, medicininė detoksikacija, reabilitacija ir socialinė reintegracija, 2007)

Pratimo tikslas – padėti studentams išmokti atpažinti atvirose klausimus.

Atskirkite uždaruosius klausimus nuo atvirųjų.

1. *Kur tu užaugai?*
2. *Kas paskatino tave čia ateiti?*
3. *Ar norėtum ateiti į papildomą konsultaciją po trijų mėnesių?*
4. *Ar yra tekę spręsti panašias problemas?*
5. *Tau tai svarbu?*
6. *Ar norėtum pabandyti?*
7. *Kaip anksčiau sprendei šią problemą?*
8. *Ar tu rūpiniesi savo sveikata?*
9. *Kada pradėjai vartoti vaistus?*
10. *Dėl kokių priežasčių nori šio medicininio tyrimo?*
11. *Ar turi vaikų?*
12. *Kas tave sulauko nuo šių santykių nutraukimo?*
13. *Ką nori daryti: mesti rūkyti, rūkyti mažiau nei dabar ar nieko nekeisti?*

Pratimas Nr. 33

(Fuller & Taylor, 2008)

Pratimo tikslas – padėti studentams mokytis formuluoti konstruktyvius atvirusius klausimus.

Uždaruosius klausimus performuluokite į atvirusius.

1. *Ar tu turi problemų dėl būsto?*
2. *Ar turi sunkumų dėl pinigų?*
3. *Ar turi sveikatos problemų?*
4. *Ar sunku spręsti problemas?*
5. *Ar tau patinka tavo darbas?*
6. *Ar turi dar klausimų?*
7. *Ar žinai, kas bus, jei nevirtosi gydytojo išrašytų vaistų?*
8. *Ar žinai, kad jei praleisti dar vieną konsultaciją, tau teks grįžti į kalėjimą?*
9. *Ar žinai, kodėl verta lankyti šią programą?*

Pratimas Nr. 34

(Powers, 2006a)

Pratimo tikslas – padėti studentams lavintis gebėjimą plėtoti pokalbį, užduodant klausimus, „atveriančius kelią“ pašnekovo pasakojimui.

Perskaitykite kliento žodžius ir suformuluokite po du atvirusius klausimus, kaip atsakymą į juos.

1. *Labai myliu savo vaikus, bet kartais jie mane išveda iš proto. Tada darau tai, ko neturėčiau daryti.*
2. *Aš esu tikrai labai pavargęs nuo visų tų nesąmonių. Daugiau tiesiog nebegaliu. kažkas turi keistis.*
3. *Mano problema – mano žmona ir jos nuolatiniai skundai, nepasitenkinimas.*
4. *Aš nesuprantu, ką čia reikia daryti pas jus (t. y. konsultanto kabinete)...*

Pratimas Nr. 35

(Sutton & Stewart, 2008)

Pratimo tikslas – padėti studentams pastebėti kiekvienoje situacijoje galimų užduoti klausimų įvairovę ir mokytis formuluoti konstruktyvius konkretinančius klausimus.

Perskaitykite klientų teiginius. Kiekvienam iš jų suformuluokite po penkis konkretinančius klausimus. Galvodami apie tolesnę pokalbio eigą išrinkite, jūsų manymu, konstruktyviausią konkretinančią klausimą Argumentuokite, kodėl jūsų pasirinktas konkretinančio klausimo tipas tinkamesnis nei kiti.

1. *Labai blogai jaučiuosi.*
2. *Jaučiuosi gerai.*
3. *Mano savijauta normali.*

4. *Mokykloje mane muša.*
5. *Aš nesu pakankamai dėmesingas savo vaikams.*
6. *Vakar susipykau su savo šeima.*

7. *Man labai sunku pas jus, šitame konsultavimo kabinete.*
8. *Manau, mano santykis su jumis yra problemiškas.*
9. *Man nepatinka lankytis pas visokius konsultantus.*

10. *Praėjusį vakarą mano vyras grįžo labai vėlai. Jis vėl buvo girtas. Mes pradėjome bartis. Bet tai nepadedą... Aš taip ant jo pykstu. Jis niekada nepasikeis.*
11. *Mano žmona mirė prieš kelias savaites. Ji kurį laiką sirgo, tačiau atsisakė gultis į ligoninę. Aš bijau, kad ji sirgo AIDS, bet aš nežinau...*
12. *Užuoat dalyvavęs muštynėse, du kartus praėjusią savaitę išėjau pasivaikščioti. Pasivaikščiojimų metu galvojau apie tai, kuo norėčiau užsiimti.*

Pratimas Nr. 36

Pratimo tikslas – padėti studentams apčiuopti uždarytųjų klausimų, atvirųjų klausimų ir atspindėjimo reakcijų skirtingą naudą pokalbio plėtojimui.

Susiskirstykite į poromis. Vienas atliks kliento, kitas – konsultanto vaidmenį.

Užduotis klientui. Papasakokite apie save, savo savybes, charakterio bruožus.

Užduotis konsultantui.

- Klausykite ir užduokite daug uždarytųjų klausimų.
- Klausykite ir užduokite tik atvirusius klausimus.
- Klausykite atspindėdami pasakojimą ir neužduodami jokių klausimų.

Pasikeiskite vaidmenimis ir pakartokite pratimą.

Aptarkite, kaip kiekvienas jautėsi atlikdamas pratimą, ką pastebėjo, ko išmoko.

Pratimas Nr. 37

Pratimo tikslas – suteikti galimybę studentams išbandyti įvairaus pobūdžio klausimų uždavimo įgūdį natūraliame pokalbyje, spontaniškai reaguojant į pašnekovo pasakojimą.

Susiskirstykite į grupes po tris keturis studentus. Vienas atliks kliento, kitas – konsultanto, trečias ir ketvirtas – stebėtojo vaidmenis.

Užduotis klientui. Prisiminkite žmogų / žmones, su kuriuo / kuriais sunku bendrauti, palaikyti konstruktyvus santykius.

Užduotis konsultantui. Konsultuokite klientą 20 min., atsižvelgdami į toliau pateiktas gaires:

1. Pradžia:

- a. *Kaip šiuo metu jautiesi?*

2. Su kokiais žmonėmis bendrauti tau sunku?

2.1. Sunkumo paieškos klausimai:

- a. *Kada paskutinį sykį susidūrei su sunkumais bendraudamas?*
- b. *Su kuo dažniausiai pykstiesi? Ant ko dažniausiai pyksti? Dėl ko dažniausiai jautiesi beviltiškai, bejėgiškai. Papasakok, kokie tai žmonės, kokie santykiai?*

2.2. Gilinimosi į sunkumą klausimai:

- a. *Plačiau papasakok apie sunkumus, su kuriais susiduri bendraudamas su tais žmonėmis. Kas konkrečiai vyksta?*
- b. *Pateik pavyzdžių.*
- c. *Kaip galėtum apibūdinti tų sunkumų esmę?*
- d. *Iš kur, tavo manymu, kyla sunkumai?*

2.3. Savianalizę skatinantys klausimai:

- a. *Kokias tavo savybes provokuoja šie santykiai? Kokias tavo paties silpnybes ar neigiamus bruožus išryškina?*
- b. *Ką primena iš praeities? Kokias situacijas? Kokius žmones? Kokius įvykius?*

2.4. Asmeninę atsakomybę padedantys įsisąmoninti klausimai:

- a. *Kaip tu pats prisidedi prie to, kad tau būtų sunku bendrauti su tokiais žmonėmis?*
- b. *Ką tu gali pakeisti savo elgesyje su tokiais žmonėmis?*
- c. *Kokius įgūdžius tau svarbu išlavinti, kad galėtum išspręsti problemą?*
- d. *Kokiais kitais būdais galėtum pagerinti tokio pobūdžio santykius?*
- e. *Ar yra dar kas nors, kas padėtų?*
- f. *Kokius sprendimus (kad ir labai mažus) galėtum priimti šiandien, dabar?*

3. Pabaiga:

- a. *Kaip galėtum apibendrinti šios dienos pokalbį? Kas buvo svarbu?*
- b. *Kaip jautiesi?*

Užduotis stebėtojui. Stebėkite konsultantą, klientą ir jų tarpusavio sąveiką.

Aptarkite, kaip kiekvienas jautėtės atlikdamas pratimą, ką pastebėjote, ko išmokote.

Pasikeiskite vaidmenimis ir pakartokite pratimą. Vaidmenimis keiskitės tol, kol visi grupelės nariai pabus visuose vaidmenyse.

Literatūra

- Abramavičienė, I. (2008). *Mokymo programa, skirta krizių centrų, atsakančių į nemokamos pagalbos linijos skambučius, darbuotojams ir savanoriams* (p. 52). Kaunas. Internetinė prieiga: http://www.sppd.lt/library/js/tiny_mce/plugins/simplebrowser/assets/file/Mokymo_prog-leid-psichol-pag-telefonu-10.doc %5B%C5%BEi%C5%ABr%C4%97ta 2013.06.01%5D [žiūrėta 2013.06.01]
- Baltrušaitienė, A. (2000). *Konsultanto darbo metodai ir konsultavimo priemonės: metodinis leidinys teritorinių darbo biržų konsultantams* (p. 64). Vilnius: Lietuvos darbo birža.
- Baron-Cohen, S. (2011). *Esminis skirtumas: vyriškos ir moteriškos smegenys. Visa tiesa apie autizmą* (p. 278). Vilnius: Baltos lankos.
- Bugental, J. F. T. (1987). *The art of the psychotherapist* (p. 321). N.Y.: Norton.
- Butkevičienė, R. (2010). *Socialinio darbo interviu* (p. 215). Kaunas: Kauno medicinos universiteto leidykla.
- Champagne, G. (1998). *Aš buvau narkomanas: romanas* (p. 205). Vilnius: Alma littera.
- Egan, G. (1986). *The skilled helper: a systematic approach to effective helping* (3rd ed., p. 391). Monterey, Calif.: Brooks Cole.
- Egan, G. (2001). *Exercises in Helping Skills for Egan's The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helpinggan* (7th ed., p. 192). Brooks Cole.
- Fuller, C., & Taylor, P. (2008). *A toolkit of motivational skills: encouraging and supporting change in individuals* (2nd ed., p. 296). N.Y.: Wiley.
- Gerda Jun. (1987). *Vaikai, ne tokie kaip kiti* (p. 159). Vilnius: Mokslas.
- Gordon, T. (1970). *Parent Effectiveness Training: The Tested New Way* (p. 338). David McKay Company.
- Johns, H. (2012). *Personal development in counsellor training* (p. 198). London: Sage Publications.
- Katinaitė, R. (2007). *Specialistų, dirbančių su nuteistais ir grįžusiais iš laisvės atėmimo vietų asmenimis, mokymų metodinė medžiaga* (p. 257). Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
- Kazlauskas, E. (2008). *Psichologinio konsultavimo praktinės užduotys ir metodiniai nurodymai* (p. 29). Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
- Kočiūnas, R. (1995). *Psichologinis konsultavimas* (p. 192). Vilnius: LUMEN.
- Kompleksinio priklausomybės gydymo metodinės rekomendacijos: motyvavimas, medicininė detoksikacija, reabilitacija ir socialinė reintegracija.* (2007) (p. 227). Vilnius. Internetinė

prieiga: www.edu-doc.com/file_c5616f59a0f74a7ab1b9495e0e6f151b.html [žiūrėta 2011.06.01]

- Lekavičienė, R., Vasiliauskaitė, Z., Antinienė, D., & Almonaitienė, J. (2010). *Bendravimo psichologija šiuolaikiškai: vadovėlis aukštosioms mokykloms* (p. 439). Vilnius: Alma littera.
- Lendrum, S., & Tolan, J. (2002). *Case material and role play in counselling training* (p. 192). London: Routledge.
- Lepeškienė, V. (2003). *Konsultavimas socialiniame darbe (paskaitų konspektai: rankraštis)*.
- Linkaitytė, G. M., Lukšytė, D., & Montrimaitė, L. (2007). *Karjeros konsultantų rengimas: metodinė priemonė* (p. 52). Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2012). *Motivational Interviewing: Preparing People for Change* (3rd ed., p. 428). N.Y.: The Guilford Press.
- Pileckaitė-Markovienė, M. (2010). *Individualus psichologinis konsultavimas: metodinė priemonė* (p. 151). Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
- Powers, L. F. (2006a). *Basic Counselling Skills: Facilitator Manual* (p. 174). Internetinė prieiga: [http://www.fhi360.org/sites/default/files/media/documents/Community Counselor Training Toolkit-Module 2 %2528Facilitators%2529.pdf](http://www.fhi360.org/sites/default/files/media/documents/Community_Counselor_Training_Toolkit-Module_2_%2528Facilitators%2529.pdf) [žiūrėta 2011.06.01]
- Powers, L. F. (2006b). *Personal Growth: Facilitator Manual* (p. 218). Internetinė prieiga: [http://www.fhi360.org/sites/default/files/media/documents/Community Counselor Training Toolkit-Module 1 %2528Facilitators%2529.pdf](http://www.fhi360.org/sites/default/files/media/documents/Community_Counselor_Training_Toolkit-Module_1_%2528Facilitators%2529.pdf) [žiūrėta 2011.06.01]
- Quick, E. K. (2008). *Doing What Works in Brief Therapy, Second Edition: A Strategic Solution Focused Approach (Practical Resources for the Mental Health Professional)* (p. 336). London: ElsevierAcademic Press.
- Rogers, C. R. (2005). *Apie tapimą asmeniu : psichterapeuto požiūris į psichoterapiją*. Vilnius: Via Recta.
- Rosengren, D. B. (2009). *Building Motivational Interviewing Skills: A Practitioner Workbook* (p. 353). N.Y.: The Guilford Press.
- Russell, J. A., & Fernández-Dols, J. M. (Eds.). (1997). *The Psychology of Facial Expression (Studies in Emotion and Social Interaction)* (p. 416). Cambridge University Press.
- Sutton, J., & Stewart, W. (2008). *Learning to Counsel* (3rd ed., p. 250). Oxford: How To Books.
- Vyšniauskytė-Rimkienė, J., & Liobikienė, T. N. (2012). *Gebėjimai socialinio darbo praktikoje (Vaikų socialinių gebėjimų bei tėvystės įgūdžių lavinimas)* (p. 188). Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.
- Zachert, C. (1998). *Susitikime mano rojuje: romanas* (p. 159). Vilnius: Alma littera.