

倾听孩子的声音

——以案例来解读心理咨询师的倾听技术

李洋洋

(云南大学附属中学星耀学校, 云南 昆明 650213)

[摘要] 倾听是心理咨询的关键技术之一, 作为一名心理咨询师要懂得倾听孩子的心声, 与他们一起成长和探索。本文以案例形式对倾听的心理学框架(来访者的经历、情绪和行为)进行了解读, 分析了倾听技术可以帮助心理咨询师全面深入的了解孩子的需求和想法, 有针对性地对孩子进行教育, 也有助于建立良好的师生关系。

[关键词] 倾听; 心理咨询; 教育

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.06.1048

教育就是倾听孩子的心声, 会倾听的老师一定是一个在课堂上了解学生, 善于制造悬念、引发认知冲突的老师。在心理咨询中, 倾听是最基础和重要的技能。作为教师, 我们有责任心地读懂学生, 努力构建学习共同体, 还课堂以生机与活力。每个人都值得被听见, 每个人都会遇到迷茫和困惑的情境, 特别是遇到挫折失败, 往往非常需要倾诉, 倾诉作为一种发泄的方法, 可以缓解压力, 与健康有重要的关系。心理咨询师以心理学的思路来开展咨询工作, 倾听不仅是用耳朵听, 更是要用眼睛去观察, 用心去体验, 把自己在倾听过程中感受到的关于来访者倾诉的信息或者潜藏者的被忽略的信息反馈给来访者, 帮助他重新认知自己, 找到自己的价值。

一、倾听来访者的故事

青少年阶段会遇到各种各样的成长问题, 需要盟友和导师, 相比较解决问题的办法, 更需要我们的情感支持和理解。有一个问题一直困扰着我的一个来访者, 她最好的朋友主动远离她了, 而且对她充满了误解, 并且邀约其他朋友也抛弃她, 她始终都想不明白, 到底为什么非要这样, 她每天都很抑郁, 经常哭泣, 学习跟不上, 但是离中考真的很近了, 很想放下, 什么都不在乎, 好好学习, 但是这件事总是影响她, 心里感觉特别难受和害怕。同学、朋友的安慰好像起不了作用, 也不敢同父母说, 她很忧郁……每当她来咨询时, 我有时只是静静倾听她的困扰和不安, 当她诉说完后, 她感觉自己轻松了, 我说, 一起加油, 相信你会考出好成绩。关注她的情绪和需求比急于发表意见更重要, 我们要学会的倾听不是倾听别人倾诉, 而是去倾听别人没说出口的感受! 倾听这两个字本身就意味着少说话, 不要急于指导孩子, 就好比家长和孩子都各有一只装满了彩色珠子的瓶子, 家长特别想把自己的漂亮珠子分给孩子一些, 然而当孩子的瓶子已经装满他自己的珠子时, 当然会撒出来, 反而一团糟。因此我们必须拿出倾听这个空瓶子来, 让孩子把情绪的珠子倾倒入一部分, 才能装进我们的珠子。回顾过去的事情, 分歧和误解往往都是沟通出了问题。如果一方可以大胆地说出自己的真实需求, 另一方可以细细聆听他没出口的话, 那么就会少了很多矛盾。

二、倾听来访者的情绪

当来访者情绪得到宣泄后, 会逐渐平静下来, 这个时候更需要我们的足够耐心来帮助来访者转变。哭泣表明孩子感到伤心了。越是爱哭的人, 越说明他心里深藏着一些痛苦和压抑。而哭泣本身能够平复内心的创伤, 因此咨询师要给予来访者安心的时空来排解负面的情绪, 不要流露出耐烦或者干脆命令停止哭泣。回到刚才的案例中, 事实——被好友孤立, 情绪——委屈生气, 诉求——有人理解她, 多陪陪她。通过倾听, 我们就可以发现, 引发伤心和不满的其实不是被误解失去朋友, 而是希望有人陪陪她, 期待一份真挚的关爱, 而这种期待从小也许就没有被满足, 并渐渐泛化到生活中, 慢慢变得没有安全感, 失去信心。受到创伤时, 我们最需要的只是倾诉。所以, 在处理这个案例时, 作为心理咨询师, 我不会劝说她一

个学生要以学习为主, 交朋友为辅, 也不必告诉她“每个人都有自己的处事方式, 只是表达不同而已。”所以, 倾听时要抑制自己的冲动, 不要着急给出建议, 提出批评或表扬。来访者可能只是需要把消极的情绪体验表达出来, 在诉说的过程中自己找到答案, 并不是寻求建议, 或寻求表扬, 更不想被批评。只有这样, 来访者才有能力去应对接下来的生活。

三、倾听来访者的诉求

倾听也可以听出来访者的话外音, 注意表情、语调、语速等信息, 这些非言语信息有时比言语更能表达他真正的意思。保持开放与好奇。在听到不符合自己价值观的信息时, 先不要妄下评判, 要保持开放, 满怀好奇的去探寻, 她这样做的原因是什么, 目的是什么等等。在之前的案例中, 来访者她每天都很抑郁, 经常哭泣, 对自己的学习很失望……总之, 快要中考了, 对未来也没有信心。从她的倾诉中, 可以听到和感受到很多负能量, 消极的语言表达模式。其实, 认真倾听, 可以帮助来访者发现自身的优势, 因为来访者只看到了劣势和问题, 而忽视了自身拥有的能力, 比如, 来访者学习基础扎实, 能在班级排名前三分之一, 能顺利毕业考上较好的高中。这说明来访者有足够实力在之后的学习生活中取得成功。于是, 帮助她找到自己的优势和潜能, 可以化解自己的错误认知, 重塑信心, 找到努力的方向和动力。春雨能温暖冰封的泥土, 朝阳能抚慰心灵的湖水, 生命的歌声能唤醒一粒粒沉睡的种子。当来访者出现美好、善良的希望时, 我们要由衷地给予赞美, 让这种希望保留下来。另外, 还需注意: 在倾听过程中, 保持目光的接触。非言语信息在沟通中有非常重要的作用, 只听不看, 听不全面。适时适当的回应。可以是微笑、点头、简单的“嗯”等等, 让说话的人知道你在认真地倾听。保持专注不分心。尽量避免做出让人感觉你的思想在游走的举动, 比如看手机、找东西等。不随便打断谈话。保持空杯心态, 不要妄自猜测, 在表达自己的意见和态度之前, 尽量先听他说完。不得不打断时, 要选择恰当的时机, 并说明原因。适当重复与确认。用你自己的话把听到的重要信息总结复述一遍, 以确认自己是否真的听懂了来访者的意思, 既可以让他感到你的重视, 也可以避免误会。

总之, 用心去体会来访者的心情和感受, 良好的倾听可以让来访者感到自己受到尊重, 他就会愿意敞开心扉, 表达他内心的一些东西。有一句话说: 表达即宣泄, 宣泄即治疗。所以良好的倾听也是在治疗。作为心理咨询师, 我坚信最小的星星也会闪光, 相信学生的潜力, 挖掘他们的优点和长处, 塑造学生完整健全的人格, 让学生找回对自己的认同, 找到人生的价值。

参考文献

- [1] 岳晓东. 心理咨询基本功技术[M]. 北京: 清华大学出版社, 2015.
- [2] 严文华. 做一名优秀的心理咨询师[M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2018.