

Aŭskulta Servo

Gvidlibro por aŭskultantoj

**Kunordigata de Severin Torben Seehrich kadre de FEJ - Florigu Egalecon
inter Junuloj**

Enhavtabelo

1. Antaŭparolo.....	3
2. Sinteno de la aŭskultanto laŭ Carl Rogers.....	4
3. Fazoj de la aŭskultado.....	5
1. Enkonduko.....	5
2. Aŭskultado: Kelkaj teknikoj.....	5
3. Fino.....	7
4. Kelkaj demandoj.....	8
Kion fari se fortaj emocioj aperas?.....	8
Kion fari kiam vi sentas, ke la aŭskultado iĝas tro por vi?.....	8
Kio pri korpo-kontakto?.....	9
Kio, se homoj alparolas la servon, kiuj spertis (seks-)perforton, diskriminacion aŭ aliajn aferojn, kiuj necesigas plian agadon?.....	9
Kia ĉambro necesas por la servo?.....	10
Mi havas demandojn pri la servo/volas mem starigi aŭskultan servon. Kiun mi kontaktu?.....	10

1. Antaŭparolo

„Kion la eta Momo kapablis kiel neniu alia, estis: aŭskulti. Tio ne estas io aparta, eble diros nun kelkaj legantoj. Sed tio estas eraro. Fakte aŭskulti kapablas nur tre malmultaj homoj. Kaj kiel Momo kapablis aŭskulti, estis tute unika. Momo kapablis tiel aŭskulti, ke stultaj homoj subite ekhavis tre saĝajn pensaĵojn. Tute ne ĉar ri diris aŭ demandis ion, kio pensigis la alian tiel. Ne, ri nur sidis kaj simple aŭskultis, per kompleta atento kaj kompatato. Dume, ri rigardis la alian per riaj grandaj, malhelaj okuloj kaj tiu sentis, kiel en ri subite aperis pensaĵoj pri kiuj ri neniam pensis ke ili kaŝas en ri. Ri kapablis tiel aŭskulti, ke senkonsilaj kaj sendecidaj homoj subite tute klare sciis kion ili volis. Aŭ ke hontemaj subite sentis sin liberaj kaj kuraĝaj. Aŭ ke malfeliĉaj kaj premataj iĝis kontentemaj kaj ĝuplenaj. Kaj kiam iu opiniis, ke ria vivo estis tute fuŝita kaj malgrava kaj ke ri mem nur estas iu inter milionoj, iu, kiu tute ne gravas kaj kiu same rapide povas esti anstataŭigata kiel damaĝita poto – kaj ri iris kaj rakontis ĉion tion al la eta Momo, tiam ankoraŭ dum parolado por ri sekretmaniere klariĝis, ke ri profunde eraris, ke ri, same kiel ri estis, inter ĉiuj homoj ekzistis nur unufoje kaj ke tial ri estis grava por la mondo en aparta maniero. Tiel Momo kapablis aŭskulti!“ (Michael Ende: Momo. Stuttgart 2005. p. 14. Tradukita de STS.)

Laŭ ni, tia aŭskultado mankas en la movado – ĉar ĝi mankas en la tuta mondo! Tial ni volas plenumi tiun truon per nia aŭskulta servo. Ene de Esperantujo, tia aŭskultado povas servi tute diversajn bezonojn flanke de la parolantoj. Ekzemple (1) ĝi povas helpi al novuloj kiuj sentas sin perditaj trovi konekton kaj kompaton en Esperantujo, (2) ĝi povas helpi al homoj malfeliĉaj pro iaj ajn kialoj re-kolekti iliajn fortojn, kuraciĝi kaj kontentiĝi, kaj (3) ĝi povus esti emocia sukurada metodo por homoj, kiuj spertis diskriminacion aŭ perforton dum renkontiĝoj. La aŭskulta servo povas esti loko, kie eblas sekure plani la sekvajn paŝojn en solvado de ia ajn problemo, aŭ loko, kiu mem estas kuraciga solvo por emociaj problemoj. Ĝi povas oferti tion, kio ajn necesas por la parolanto, kaze ke tiu celo bezonas ne pli ol la tro, tro malkutiman aktivan aŭskultadon. Kaj se bezonatas pli ol aŭskultado, la aŭskulta servo povas esti loko kiu ebligas la parolanton eltrovi kio fakte estas tiu aparte bezonata afero kaj plani kiel atingi ĝin.

En tiu ĉi gvidlibro, ni volas starigi kelkajn regulojn kaj bonajn praktikojn, kies celo estas krei sekuran kadron kaj por la parolanto kaj por la aŭskultanto. La aŭskultado mem kaj kiel ekzakte oni faras ĝin ja dependas de la personeco kaj spertoj de la aŭskultanto; kiel plej bone krei sekuran kadron por ebligi tian dialogon aliflanke ne estas tute persona afero.

Averto: Tiu ĉi gvidlibro estas kunmetita por aŭskultantoj, kiuj jam estis selektataj laŭ aŭskulta

talento kaj ricevis mallongan trejnadon komence de la aranĝo, dum kiu la specifa aŭskulta servo okazas. La servo eksplike celas al plibonigi la aŭskultkapablon de nemetiuloj kaj al normaligi pli bonan aŭskultadon inter homoj de ĉiu ajn profesio. Ni pensas, ke studi tiun ĉi gvidlibron povas helpi al ĉiu ajn plibonigi sian aŭskultkapablon kaj konsekvence siajn interhomajn rilatojn. Tamen ni klopodas, ke interhomajn kompetencojn oni plej bone povas lerni ne el libro, sed per rekta, viva komunikado. Ni kontentas, se tiu ĉi gvidlibro donas inspiron al homoj okazigi propran aŭskultan servon dum aranĝo aŭ se ĝi helpas al homoj, kiuj jam decidis okazigi aŭskultan servon. Sed ni forte malkonsilas uzi nenion pli ol tiun ĉi gvidlibron kiel fonton por starigi aŭskultan servon: Laŭeble, minimume la ĉeforganizanto de la servo estu homo, kiu jam sukcese kompletigis ian trejnadon pri psikologia helpo.

2. Sinteno de la aŭskultanto laŭ Carl Rogers

Laŭ Carl Rogers, ĝenerala sinteno de helpkapabla aŭskultanto konsistas el tri aspektoj:

1. Senkondiĉa Akceptemo

Akceptemo signifas, ke la aŭskultanto ĝenerale akceptas la parolanton kiel personon. Temas ne pri akcepti ĉiujn faraĵojn kaj vidpunktojn de la aŭskultanto, sed pri akcepti rin kiel tutan personon. Tiu akceptemo helpas al la parolanto pligrandigi sian mem-akceptemon kaj mobiligi riajn rimedojn por pli efike agi ĉiamaniere. Ĝi estas komunikebla per klarigado de intereso kaj solidareco, per montri kompaton per preni serioze aliulon kun riaj pensaĵoj, emocioj kaj problemoj. En unu frazo: **Kio ajn estas tie, rajtas esti tie.**

2. Kompato

Kompato signifas en-sentanta komprenado: Oni provas senti tra la vortoj, provas eltrovi, kiel la parolanto fakte sentas kaj mem iĝi hejme en ria mondo. Tiu kompato estas komunikebla per tute **ne-juĝanta spegulado kaj revortigo de emocioj.**

3. Kongrueco

Kongrueco signifas, ke la aŭskultanto mem konscias pri siaj propraj emocioj kaj sentoj kaj ke ri kapablas envortigi ilin tiumomente, kiam utilas en la parolado. Ekzemple: aŭskultanto, kiu nepre devas iri necesejen, sed diras ke ri fokusite aŭskultas, ŝajnas ne-kongrua: Ria korplingvo kaj fakta atentemo montras tute alian ol ria laŭtparolata emo aŭskulti. Aŭskultanto, kiu mem estas forte movata de la aŭskultata, ne bone povas aŭskulti kiam ri mem provas kaŝi tiujn emociojn – do ankaŭ al la aŭskultanto iras la konsilo: Kio estas tie, rajtas esti tie: Se vi ne permesas al ĝi esti tie, vi ne kapablas preni respondecon por ĝi kaj ekzemple demandi pri necesejo-paŭzo aŭ paŭzo por re-

trankviliĝi, re-antentiĝi. En la proceso de aŭskultado, kongruenco montriĝas per **honesteco** al vi mem kaj al la parolanto.

3. Fazoj de la aŭskultado

Por krei sekuran spacon, utilas disdividi la aŭskultadon en tri fazojn. Ĝi konsistas el:

1. La enkonduko
2. La aŭskultado
3. La fino

1. Enkonduko

La senco de la enkonduko estas klarigi la kadron de la aŭskultado por krei sekuran etoson kaj adekvatajn atendojn. Kun la parolanto preparolendaj enhavaĵoj estas:

1. **Bonveniga salutado** kun persona alparolo

Esti alparolata laŭ nomo forigas anonimecon. Ĝi kreas pli fideman, pli kreeman etoson. Ĝi precipe valoras por saluti kaj bonvenigi la parolanton dum unua fazo kaj por adiaŭi rin dum la tria.

Ekzemploj:

- „Saluton Ludoviko, bonvolu enveni!“
- „Dankon pro via fido, Ludoviko.“

2. La **konfidenco** de la aŭskultanto.
3. **Respondeco**: La parolanto pri si mem, siaj vivokazaĵoj kaj sia deziro; la aŭskultanto pri krei sekuran kadron por prilabori tion.
4. La **limoj de la metodo**: La aŭskultanto nur aŭskultas kaj helpas per tio klarigi, sed ne juĝas, ne konsilas. Ĉiuj ajn sekvontaj agoj estas tasko de la parolanto, ne de la aŭskultanto.
5. **Aŭtonomio** de la parolanto: ri ĉiam rajtas fini la paroladon, decidi kiom ri volas rakonti, ktp.
6. **Tempo-kadro**: komence ĝis 30 minutoj; pli povas esti kunsente decidata tiam.
7. **Kunsento** de la parolanto al tiuj kondiĉoj.

2. Aŭskultado: Kelkaj teknikoj

La tasko de la aŭskultanto estas, kiel priskribite supre, nur helpi al la parolanto klarigi sin mem pere

de la aŭskultado. Por iom pli profundigi la proceson, eblas uzi kelkajn apartajn helpilojn:

1. Aktiva aŭskultado, montrado de kompato

Aktiva aŭskultado estas la kerno de nia servo, kaj ekzakte tiu agado, per kiu Momo en la antaŭparolo sukcesis tiom profunde helpi al parolantoj. Ĝenerale plej taŭgas la regulo: En kazo de dubo, faru nenion alian ol aktive aŭskulti; eĉ dum periodo de silento eblas montri aŭskultemon – per eltenado de la silento kaj aŭskultado al ĝi.

Aktiva aŭskultado temas pri montri al la parolanto ke vi fakte interesas pri kion ri rakontas. Ĝi konsistas el kvar ne-vortaj elementoj: (1) Fokusiĝo je la rakontataj aferoj; (2) Malferma sinteno de la korpo; (3) okulkontakto (ne tro trudiĝema, sed kiel ĉiama invito. Simple ekzercu mem trovi la ĝustan balancon); (4) „terapiista gruntado“ - la „hmm“-sonoj, kiun aŭskultantoj foje faras. Sed gravas: Iom da terapiista gruntado kaj de kapo-skuado povas komuniki vian atenton – sed troigo povas aspekti kiel vi volus forpreni la spacon kaj parolrajton de la parolanto anstataŭ doni ĝin.

2. Spegulado

Spegulado signifas, ke oni laŭte al la parolanto montras tion, kio ĵus okazis. Povas esti nur ripetado de la lastaj vortoj, povas esti re-vortigo de io rakontata, povas esti elparoli emociojn, kiujn vi kredas ke vi vidas. Sed atentu: Se vi iom etete interpretas, tio povas montri al la parolanto ke vi aŭskultas kaj povas helpi paroligi rin; sed se vi tro interpretas, la parolanto povas senti sin miskomprenata kaj sola pro tio. Do pli bone estu ŝparema pri ĉi tio.

- „Do mi certis, ke mia frato tute ne aŭskultis.“ - „...tute ne aŭskultis?“
- „Vi ŝajnas/estas/aspektas frustrita. Ĉu mi ĝuste komprenis?“

3. Konkretigado

Homoj ĉiam havas teoriojn pri iliaj problemoj – sed kio ekzakte okazis, kio fakte estas la problemo, kiel fakte ili fartas, nur povas iĝi klara per konkretigo. Do tre helpas kuraĝigi homojn doni konkretajn ekzemplojn anstataŭ ĝeneralajn priskribojn. Ofte, la vortoj „neniam“ aŭ „ĉiam“ estas antaŭjuĝoj, kiuj ne tute kongruas kun la konkreta ekzempla realeco.

Ekzemplo:

- „Ĉu vi povas memori konkretan situacion kiam tio okazis?“
- „Do en la pasinteco vi ofte sentis vin sola dum Esperanto-aranĝoj. Kiam ekzemple tio okazis? Kaj kiam okazis escepto?“

4. Demandado pri emocioj kaj pensaĵoj

Nia tasko estas helpi al la parolanto iĝi pli klara pri si mem. Por tio, aparte de konkretigo ankaŭ povas helpi konkrete demandi pri emocioj aŭ pensaĵoj.

Kelkaj ekzemploj:

- „Kiel vi fartis en tiu situacio?“
- „Kiel vi fartas nun parolante pri ĝi?“
- „Kion vi pensis kiam ri diris tion?“
- „Vi diris, ke vi malkontentas pri la situacio. Kiel aspektus la situacio kiam vi komplete kontentus pri ĝi?“

3. Fino

Celo de la fino estas krei bonan finon de la aŭskultado anstataŭ subite elĵeti la parolinton. Indas plani ĉirkaŭ 2-5 minutojn por tiu fazo antaŭe.

Enhavaĵoj povas esti (laŭ enhavo de la sesio kaj laŭ personeco de la parolanto):

- **Rekondukilo(j)**

Povas esti granda helpo finfine rajti senti kaj esprimi fortajn emociojn dum la parolado. Sed foje, estas malfacile trovi la vojon reen el tiuj emocioj kaj al la situacio ĉi tie kaj ĉi tiam. Por tiaj situacioj, re-kondukiloj povas helpi. Ili estas etaj intelektualaj taskoj kiuj kapablas denove pli aktivigi la racian parton de la cerbo post homoj perdiĝis en memoraĵoj kaj emocioj. Malgraŭ ĝenerale bonas doni al emocioj sufiĉan spacon, rekondukiloj post emociplenaj paroladsesioj povas helpi krei bonan finon kaj fermi la sperton por la parolinto. Sed memoru, ili ne estas devigaj, sed invitoj!

Kelkaj ekzemploj:

- „Kian koloron havas viaj ŝtrumpetoj? Ne rigardu!“
- „Kian tagmanĝon vi havis la tagon antaŭ hieraŭ?“
- „Kiom estas 328 x 12?“
- „Bonvolu salti sur unu piedo kaj rakontu la alfabeton renversen.“
- **Re-kapitulado de la proceso** kaj la eble farataj decidoj flanke de la aŭskultinto.
- **Danko** al la parolanto pro sia fido kaj komunikado

- Esprimado, ke oni **deziras al la parolanto sukceson** pri praktike uzi eble trovataj solvoj
- Demando pri **retrokuplo**: „Kio helpis al vi dum la aŭskultado? Kio povintus helpi eĉ pli?“

4. Kelkaj demandoj

Kion fari se fortaj emocioj aperas?

Ankaŭ se okazas forta emocia reago de la parolanto: Nenio povas helpi pli ol resti trankvila kaj doni al la emocioj la spacon, kiun ili bezonas. Memoru: Forta montrado de timo, kolero aŭ tristeco ne estas la emocio mem. La montrado estas la natura korpa helpilo por liberiĝi de fortaj emocioj – nur la kulturo instruis nin subpremi ploradon, timo-esprimon kaj tiel plu. Esprimi emociojn helpas liberiĝi de ili; subpremi ilin firmigas la malbonfarton kaj malhelpas al adekvate solvi la kaŭzintan problemon. Do: Ne devigu parolanton al esprimi iajn emociojn – sed se ŝajnas adekvata, kuraĝigu al esprimi ilin kaj traktu ploradon, ktp., kiel subtenindan, bonvenigindan agadon. Plorantoj bezonas nenian plian subtenon ol kompaton kaj tempon. La organismo povas bone reguligi sin mem, se ekzistas nur la bezonata sekura spaco. Ĉiu ploranto iam mem finas plori; plej malfrue kiam endormiĝas.

Bona interveno se parolanto komencas plori aŭ io estas **spegulado**: „Vi ploras!“, aŭ: „Tio ja estas tristiga situacio!“. Por homoj hontemaj ankaŭ **permesoj** povas helpi: „Estas tute enorde, mi restas ĉi tie kun vi.“, aŭ: „Vi povas nenion fari malĝuste ĉi tie.“

Kion fari kiam vi sentas, ke la aŭskultado iĝas tro por vi?

La mallonga respondo: klare sed kompateme komuniku viajn limojn kaj engaĝu la gvidanton de la servo.

La pli longa: Aŭskultado ĝenerale sufiĉas por helpi al homoj, negrave kiom grandas la problemo. Carl Roĝers en esploroj eltrovis, ke pri la sukceso de psikoterapio decidas nek la metodo nek multekosta oficiala atestilo, sed la kompatado de la terapiisto, mezurata laŭ la impresoj de la parolanto. Foje, homoj senatestilaj povas esti pli kompataj ol homoj kunatestilaj, kelkaj el kiuj vidas aliulojn nur kiel vagantajn diagnozojn, kiel riparendajn maŝinojn: Foje, dum lernado por ricevi atestilon homoj mallernas esti kompataj.

Do: Teorie, nia metodo ankaŭ taŭgas por helpi al homoj kun plej granda emocia sufero. Sed praktike ankaŭ la aŭskultantoj estas homoj kun kapabloj kaj kun limoj. Kune kun homoj iri tra iliaj problemoj povas esti streĉa kaj malfacila ankaŭ por la aŭskultanto. Kiu ne mem sentas sin sekura

aŭskultante, ankaŭ ne kapablas krei sekuran kadron por parolanto. Sed parolanto bezonas tiun sekuran kadron por ke la aŭskultado fakte helpu, por ke ri kapablu iri tra emocioj kaj memoraĵoj, kiun ri bezonas por saniĝi kaj saĝiĝi pere de la parolado. Koscii pri viaj propraj limoj kaj malferme klarigi ilin estas servo ne nur al vi, sed ankaŭ al la parolanto, kiu meritas fideblan aŭskultanton. Se necesas, proponu paŭzon aŭ eĉ finu la aŭskultadon per klaraj, sed ne malagrablaj vortoj. Donu sufiĉan tempon por ke la parolanto povu alkitimiĝi al tiu situacio. Kaj se la parolanto akceptas, plusendu rin al la gvidanto de la aŭskulta servo.

Kio pri korpo-kontakto?

Al homoj ofte helpas kompataj tusxoj, kiam ili sentas sin malbone. Sed kiom komfortaj homoj estas pri korpo-kontakto, precipe kun fremduloj, forte dependas je ilia kulturo, eblaj traŭxmoj ktp. La ĉi tie prezentata metodo fokusiĝas je ne uzi korpo-kontakton, sed vortojn por krei bonvenigan kadron kaj por konsili parolantojn. La kialo parte estas, ke la metodo fondiĝas je spertoj de psikoterapiistoj kaj aliaj helpantoj el la malkaresemaj Usono kaj mezeuropo. Sed la alia, pli grava parto de la kialo estas: Per ĝenerale malpermesi korpokontakton en helpa kunteksto, oni malfaciligas al helpantoj misuzi sian povon. Finfine vi mem devas juĝi la situacion laŭ via deveno kaj laŭ la deveno de via parolanto, sed ĝenerale la regulo estu: Ne supozu, sed demandu. Kaj se restas nur iom ete da dubo ĉu korpo-kontakto enordas, ne tusxu la parolanton.

Kio, se homoj alparolas la servon, kiuj spertis (seks-)perforton, diskriminacion aŭ aliajn aferojn, kiuj necesigas plian agadon?

(Seks-)Perforto, diskriminacio ktp. bedaŭrinde estas aferoj, kiuj povas okazi ĉiam kaj ĉie ajn – do kompreneble ankaŭ dum Esperanto-aranĝoj. La aŭskulta servo estas logika instanco, al kiu spertintoj de tiaj malbonkondutoj turniĝas serĉante helpon. Tamen ĝi ne estas perfekta por trakti tiajn situaciojn pro diversaj kialoj:

1. Al (seks-)perforto nepre devas sekvi ankaŭ praktikaj konsekvencoj flanke de la organizantoj, kiuj parte dependas de la eblecoj kaj bezonoj de la konkreta, unika situacio situacio. Foje sekvaj pasxoj eĉ dependas de la leĝaj kondiĉoj de la lando, kie renkontiĝo okazas. Ĉu eblas ricevi helpon de polico? Ĉu oni eble eĉ havas devon kontakti ilin?
2. Laŭnature, kio estas dirata kadre de la aŭskulta servo estas konfidenca. Do por turni sin al la organizantoj pri kazoj kiel perforto aŭ diskriminacio, endas antaŭe demandi la parolanton, ĉu tiu liberigas la aŭskultanton de la konfidenteco.
3. La celo de la aŭskulta servo estas nur emocia prizorgo. Por ke tiu emocia prizorgo eblas sen supersxarĝi la aŭskultanton, estas necesa ke la parolantoj prenas tutan respondecon pri siaj

vivsituacio kaj eblaj sekvaj pasxoj. La aŭskultantoj nur estas tie por helpi al parolantoj mem solvi iliajn problemojn, ne por solvi ilin. Ĉi tie necesas kunlaboro de la aŭskulta Servo-teamo kun la organizantoj kaj aliaj instancoj kiel ekz. kontraŭdiskriminacia teamo, kiuj specialigas je tiaj okazaĵoj.

Ĝenerale, por plia agado aparte de la psikologia prizorgo necesas pliaj strukturoj, kiuj ne estas parto de la aŭskulta servo kaj kiuj devas esti individue koordinata kun la servo dum ĉiu aranĝo.

Kia ĉambro necesas por la servo?

Montriĝis, ke plej bone oni havu apartan ĉambron nur por la aŭskultado. Ĝi estu lumplena kaj bonveniga, kun indikilo apud la pordo, kiu montras, ĉu la servo momente malfermas kaj kiam la momenta aŭskulta sesio finiĝos. Estas bone havi regulan tempon por la aŭskultado (ekz. ĉiun tagon de la 15-a ĝis la 17-a horo), sed ankaŭ inviti homojn alparoli anojn de la aŭskulta servo iam ajn por interkonsenti pri alia tempo. Estas ankaŭ bone havi fotojn de la eblaj aŭskultantoj pendumitaj apud la pordo kune kun indikoj, kiujn lingvojn ili komprenas kaj kiam ili servumas, por ke parolanto povu selekti laŭ simpatio kaj lingvokonoj.

Mi havas demandojn pri la servo/volas mem starigi aŭskultan servon. Kiun mi kontaktu?

Vi povas atingi la kunordigantojn de tiu ĉi gvidlibro sub la retpoŝtadreso [auskultaservo\(at\)gmail.com](mailto:auskultaservo(at)gmail.com).