

گوش دادن فعالانه برای وکلا و کسانی که با نجات‌یافتگان خشونت خانگی سر و کار دارند

فعالانه گوش دادن یکی از بهترین راه‌های برقراری ارتباط با نجات یافته خشونت خانگی است، به‌ویژه هنگامی که برای اولین بار وی را ملاقات می‌کنید و سعی در ایجاد اعتماد دارید. در زیر، چند توصیه و مثال برای گوش دادن فعالانه مطرح شده است تا در محل کار، از آن‌ها برای صحبت کردن با نجات یافتگان خشونت خانگی استفاده کنید.

نشان دهید که بدون قضاوت گوش می‌دهید

با گفتن یک کلمه یا عبارت ساده هنگامی که فرد مشغول صحبت کردن است، به او نشان دهید که به صحبت‌هایش گوش می‌دهید و این کار او را تشویق می‌کند به صحبتش ادامه دهد. مثال‌هایی از این عبارات و کلمات عبارتند از:

- “می‌فهمم”
- “اوهوم”
- “ادامه بده”
- “خوب”

نشانه‌های غیر کلامی

راه‌هایی وجود دارد که بدون آنکه کلمه‌ای بگویید نشان می‌دهد که گوش می‌دهید. برای مثال:

- چرخاندن بدنتان به سمتی که نشان دهد به مکالمه گوش می‌دهید
- نگاه کردن به چشمان فرد در حالی که مشغول صحبت است
- تکان دادن سرتان به نشانه اینکه موافق هستید یا درک می‌کنید
- حفظ یک ژست و طرز نشستن یا ایستادن مناسب
- اجتناب از نگاه‌های انتقادآمیز یا چهره‌ای گیج و مبہوت

سؤالاتی با پاسخ طولانی بپرسید

این‌گونه سؤالات بحث را آسان می‌کند و به گوینده این امکان را می‌دهد که اطلاعات و احساساتش را به زبان خودش و در زمان مناسب

در میان بگذارد. این‌گونه سؤالات برخلاف سؤالات بسته، به پاسخ‌هایی فراتر از صرفاً “بلی” یا “خیر” نیاز دارند. برای مثال:

- سؤال بسته: “وقتی آن اتفاق افتاد، ناراحت شدی؟”
- سؤال باز: “وقتی آن اتفاق افتاد، چه حسی داشتی؟”
- سؤال بسته: “بعد عصبانی شدی؟”
- سؤال باز: “بعد، چه واکنشی داشتی؟”

بازگویی یا بیان مجدد

گاهی در حین مکالمه، حرف‌های نجات‌یافته از خشونت را به بیان خود بازگو کنید. این کار به گوینده نشان می‌دهد که به حرف‌های او توجه می‌کنید، و به او و حتی خود شما کمک می‌کند منظورش را روشن کنید. برای مثال “اگر درست متوجه شده باشم ...” یا “چیزی که من شنیدم این است که ...”

اجازه مکث یا سکوت بدهید

اگرچه ممکن است با عقل جور درنیاید، اما لحظاتی از سکوت و مکث در حین مکالمه می‌تواند در برقراری ارتباط مؤثر باشد. چنین چیزی به طور خاص در مورد نجات یافتگان خشونت خانگی صدق می‌کند چرا که ممکن است به زمان نیاز داشته باشند تا فکر کنند و با احساساتشان ارتباط برقرار کنند؛ برای صحبت کردن درباره تجربه‌شان احساس راحتی پیدا کنند؛ ترتیب زمانی رویدادها را به خاطر بیاورند؛ یا شاید نیاز به یک استراحت و وقفه کوتاه در صحبت کردن درباره چنین موضوع سختی داشته باشند. اگر مکالمه متوقف و سکوت طولانی شد، شاید بهتر باشد از چنین عباراتی استفاده کنید: “لطفاً عجله نکن” یا “الآن داری به چی فکر می‌کنی؟”

ارزش قائل شدن

برای آنچه که گوینده احساس می کند ارزش قائل شوید و از اینکه چنین تجربه سختی را با شما در میان می گذارد تشکر کنید. این عمل وی را تشویق می کند صادقانه تر با شما صحبت کند و ارتباطات را بهتر می کند. از چنین جملاتی استفاده کنید: “از اینکه چنین شهادتی داشتی و آمدی با من صحبت کردی ممنونم.”

