

Počúvanie v prístupe zameranom na človeka

PhDr. Ivan Valkovič (príspevok na mikulášsku konferenciu 2010)

Peter Drucker, známy kouč, vraj povedal, že počúvať je ľahké: stačí držať hubu. Roky praxe ma presviedčajú, že to nie je také jednoduché, a to nielen z hľadiska sebadisciplíny, teda udržať jazyk za zubami. Ani to nie je ľahké. Nevieť ako vy, ale ja som po niekoľkých rokoch v praxi zistil, že moc, ktorú v poradni mám, ma zvädza k tomu, aby som ju zneužíval proti človeku, čo tam prišiel v role klienta. Prejavilo sa to napríklad tým, že som ho chcel usvedčiť z chýb alebo omylov, alebo som mal snahu poučať ho o *správnom* spôsobe života. Pri prepisovaní nahrávky do výcviku som s hrôzou zistil, že jeden môj vstup niekde v troch štvrtinách sedenia zbral niekoľko stránok prepisu a teda aj niekoľko (desiatok) minút. Takže áno, je to vec sebadisciplíny a prístupu. Uvedomovania si seba. Nemala by to byť vec neschopnosti a bezradnosti – ale domnievam sa, že prípadná poradcova neschopnosť sa najmä v začiatkoch jeho kariéry prejaví práveže mnohými slovami: kladením zisťujúcich a všelijakých otázok, kým si neutvorí v hlave predstavu o probléme, s ktorým klient prichádza, aby potom mohol spustiť intervencie plné dobre mienených rád.

Znamená teda počúvať mlčať? Určite je to dobrý základ alebo minimalistická verzia počúvania. Čítal som raz, že v Spojených štátoch si istý mladík dal inzerát: Budem vás počúvať za 1 dolár na hodinu. A potom nerobil nič, len sa posadil pred rozprávaného a hodinu ho mlčky počúval. Nevieť, či sa uživil, ale viem si predstaviť, že mal dosť klientov – najmä v uponáhľanom svete amerického veľkomesta, čo už je azda dosť podobné tomu, ako žijeme my tu. Takýto prístup stojí zrejme na predpoklade, že ľudia sa potrebujú vyrozprávať, čo je ide, ktorú som počul často od mnohých laikov. Asi na tom niečo bude, aj odborníci poznajú termín abreakcia.

Podľa môjho názoru, si hovoriaci človek lepšie uvedomuje obsah povedaného, keď to sám počuje. Teda lepšie si uvedomuje svoje prežívanie, svoje myšlienky, pocity, názory – ba dokonca je možné, že si ich niekedy rečou práve vytvára. Ako o niečom rozpráva, niečo ho napadne a vyjde mu to z úst a – niekedy ho to samotného prekvapí. Toto vysvetlenie sa opiera len o moje vlastné skúsenosti z rozprávania, ale myslím, že to poznáte aj viacerí... A skutočnosťou ostáva, že to, čo poviem ja sám, to, na čo prídem ja sám, si lepšie pamätám a skôr to viem použiť v kritickej chvíli, ako niečo, čo mám z čítania alebo počutia.

Je však pravda, že mnohým ľuďom nestačí, keď ich niekto počúva úplne bez slov. Želajú si a potrebujú určité znaky a prejavy záujmu, ba dokonca porozumenia od toho druhého. Myslím si, že to je to, čo ľudia najviac potrebujú a po čom túžia: porozumenie. Zistil som to už dávno. V už spomínanej poradni, kde som začínal (celým menom sa to volalo Manželská a predmanželská poradňa), sme mali za úlohu rozprávať sa so snúbencami, teda ľuďmi, ktorí sa rozhodli uzavrieť manželstvo. Spočiatku som sa ich zvykol pýtať, čo si najviac želajú v manželstve. Pomerne rýchlo

som s tým prestal, pretože odpovede boli až stereotypné: vzájomné porozumenie. Len neskôr, keď som objavil Rogersa v praxi, teda prístup zameraný na človeka, som pochopil, že to sa dá opísať aj podrobnejšie, hoci aj pojmy ako empatia, akceptácia a kongruencia sú ešte dosť abstraktné. A že je dôležitá aj tá vzájomnosť, pretože žijeme vo vzťahoch a je rozdiel, či niečo rozprávame pred zrkadlom alebo druhému človeku a ktorému človeku, presnejšie aký má k nám vzťah. Ak to nazveme postojová premenná, ako to urobil Rogers (1995), tak najdôležitejšie je to, aký postoj má k nám ten druhý človek, ktorému niečo rozprávame: v našom prípade poradca, terapeut, kouč. Ak nás chápe, rozumie nám a akceptuje nás takého, akí sme – tak je to postoj, o ktorom hovorili snúbenci v poradni, postoj, o akom spievajú romantické piesne, postoj, s akým pristupuje matka k milovanému dieťaťu. Ak platí, že v prostredí vzťahu naplneného takýmto postojom, sa vyvíjame zásadne k lepšiemu, tak už je len potrebné takýto postoj prejavovať. Hoci niektorí ľudia s dlhoročnou praxou (Rogers vo vyššom veku, Ram Dass tiež vo vyššom veku) povedali, že ak majú tento postoj, potom už fakticky na jednotlivých slovách nezáleží, ba dokonca ani nie je potrebné niečo hovoriť (!), predsa len pre nás ostatných a mladších je užitočné rozmeniť to na drobné.

Prečo? Ono nie je jednoduché zaujať takýto chápaný a prijímajúci postoj voči komukoľvek, kto za nami príde a obvykle to nejde okamžite alebo na plno. Rogers to vybavil postupnou tézou: teda, čím viac empaticky rozumiem druhému človeku a čím viac ho dokážem akceptovať (za podmienky, že to je ozajstné), tým viac sa on rozvíja a mení k lepšiemu. Teda čas tu hrá určitú rolu. A zaujímavé je, že protikladnú, pretože vžiť sa do kože niekoho chce čas a poznanie jeho príbehu, ale akceptovať niekoho dokážeme naopak ľahšie vtedy, keď ho poznáme menej.

Na drobné rozmenil všetky zručnosti aktívneho počúvania, ako tomu niektorí (Zimring) hovoria, na drobné Rogersov žiak a neskôr kolega Thomas Gordon. Takto sa ich možno učiť po jednom, postupne a osvojovať si ich, alebo cibriť, aby to porozumenie bolo čo možno najúplnejšie. (tabuľka: zručnosti v komunikácii). Ak ich prevrátime na ruby, dostaneme zoznam spôsobov, ktoré naopak súlad v rozhovore kazia (tabuľka: bariéry v komunikácii). Opäť platí, že ak počujeme od toho druhého, čo sme sami povedali, lepšie to chápeme, lepšie si to uvedomujeme a sme ochotní ísť ďalej, hlbšie do seba a pripustiť si a povedať aj veci, ktorým sme sa doteraz bránili alebo ktoré sme nevideli. Tieto okamžiky sú emocionálne veľmi hlboké a drahocenné, preto si ich spravidla dobre zapamätáme.

Je to vzácna vec, mať takého partnera na rozhovory, na život a dokonca si začínam v poslednom období myslieť, že to je nutná podmienka na to, aby z nás vyrástli ľudia. Nie hodnotní ľudia, nie dobrí ľudia (to samozrejme tiež), ale vôbec – ľudia!

Mám počúvať medzi riadkami a hľadať skryté významy alebo nie?

Moja životná partnerka ma nedávno prekvapila otázkou, či má počúvať medzi riadkami a hľadať aj nevy povedané významy v povedanom. Vznikol totiž spor medzi ňou a jej sestrou, ktorá tvrdila, že áno, že je to tak lepšie a že to zlepšuje komunikáciu. Moja manželka zase tvrdila, že nie je povinná hľadať zmysel, aj keď

nebol vyslovený a reagovať skôr na to, čo hovoriaci chcel povedať, než na to, čo povedal. Každý je zodpovedný sám za seba a má sa vyjadrovať zrozumiteľne. Po chvíľke rozmýšľania som dospel k záveru, že skutočne každý je zodpovedný sám za seba a má sa vyjadrovať zrozumiteľne. Len si všimnite, čo robievame: ako zareagujete, ak sa vás na ulici niekto spýta, či neviete náhodou, koľko je hodín? Odpoviete mu podľa toho, ako sa pýta: teda že áno, ak to neviete, alebo nie, ak to viete? Alebo sa automaticky pozriete na hodiny a poviete čas, ktorý tam odčítate? Pretože predsa to chcel, aj keď sa vyjadril okľukou!

Ale je lepšie, ak rozumieme aj skrytým alebo nie celkom presne vyjadreným významom. Mne išlo o to vždy, ešte skôr než som sa stal psychológom a myslím, že to teraz vo svojom povolaní práve využívam. Že vychádzam v ústrety ľuďom, ktorí sa z rozličných dôvodov, dávno minulých alebo menej dávnych turbulencií v živote nenaučili alebo dočasne stratili schopnosť vyjadrovať sa úplne presne. Napokon, kto to dokáže úplne dokonale? Asi nikto, a preto je pre nás, či už sme v role klienta alebo terapeuta, v role prijímajúceho alebo dávajúceho, také vzácne, ak nám ten druhý vyjde v ústrety a prejaví ochotu stretnúť sa s nami.

Takéto počúvanie však má svoje riziká: nikdy si nemôžeme byť úplne istí, že sme dobre počuli to nevy povedané, že sme to dobre odhadli, vydedukovali, odhadli a preto si to musíme overovať pri každej vete, pri každom vstupe. A ak sme si istí, neponáhľať sa niekam a nebyť rýchlejší ako hovoriaci, lebo ak sa dozvie, že počujeme to, načo on ešte neprišiel, tak sa zasekne, tak ho to bude brzdiť.

Počúvať štyrmi ušami – Schulz von Thun (vecný obsah, sebaotvorenie, vzťah k počúvajúcemu a výzva na neho)

- 1) Vecný obsah
- 2) Výpoveď o sebe
- 3) Výpoveď o vzťahu k tomu druhému
- 4) Výzva na toho druhého

Moje skúsenosti s počúvaním:

Koncentrácia a vôľa počúvať, počúvam celým telom; empatia sa dá trochu natrénovať, dá sa jej pomôcť vôľou

Hrám na ihrisku rozprávajúceho, všímam si jeho pocity (vyslovené, prejavené, ak ich nevysloví on, snažím sa ich odhadnúť alebo precítiť a vyslovím ich nahlas ako prvý ja) a význam, aký má pre neho to, o čom hovorí (počúvam celé telo aj dušu hovoriaceho). Pričom na chvíľu akceptujem aj jeho snahu hrať na mojej polovici ihriska

Všímam si, odkiaľ sa pozerá(me) na veci: pomerne často sa stáva na výcviku, že počúvajúcí vidí veci akoby z pohľadu tretej osoby, o ktorej je síce reč, ale nie je prítomná. Teda hovorím o tej tretej osobe, lebo to je vecný obsah správy, ale reflektujem to aj z hľadiska hovoriacej osoby: „Manžel na vás kričí a vás to zraňuje.“

Reagujem na všetko, nielen na to, čo je podľa mňa dôležité. Ak je vo výpovedi klienta 5 vecí, spomením všetkých 5 alebo ich aspoň zhrniem.

Ak to dobre funguje, nastáva pocit porozumenia, ktorý cítim ako prepojenie s tou druhou osobou, ak je veľmi silné, okolie prestávame vnímať.

### Zručnosti v komunikácii: počúvanie

Neverbálne zručnosti	<b>Postoj a poloha tela:</b> uvoľnená pohotovosť, ak sedíme: naklonenie sa k hovoriacemu, sedíme tak, aby medzi nami bol (pravý) uhol, skôr vedľa seba než oproti, otvorený postoj bez neverbálnych bariér, primeraná vzdialenosť
	<b>Vhodné pohyby tela:</b> pokojné a primerané pohyby, viac, keď hovorím ja, menej, keď hovorí ten druhý, zrkadlenie jeho postoja a pohybov, žiadne nervózne a prudké pohyby
	<b>Očný kontakt:</b> „oči sú zrkadlom duše,“ očný kontakt podporuje dôveru a navodzuje intimitu, občas sa však treba pozrieť aj inam, aby to nebolo civenie
	<b>Pokojnú prostredie:</b> odstrániť možné vyrušovanie zvukmi, tretími osobami; žiadne fyzické bariéry (stôl, pult) medzi poslucháčom a hovoriacim
Verbálne zručnosti:	<b>Otvorenie rozhovoru:</b> nenásilné vyzvanie na rozhovor, má obvykle 4 časti: reflexia neverbálnych prejavov toho druhého, krátka výzva na rozhovor, ticho (čas pre druhého, aby sa mohol rozhodnúť čo a či niečo povie) a neverbálne zručnosti (pozorný postoj vyjadrujúci záujem a očný kontakt)
	<b>Minimálne podnety:</b> mhm, hej, och, teda! vážne? páni! pokračuj... chápem, a potom?
	<b>Občasné otázky:</b> otvorené otázky otvárajú priestor hovoriacemu, je dôležité dávať naraz len jednu otázku a počkať na odpoveď

Akcie	<b>Pozorné ticho:</b> najmä keď hovoriaci premýšľa alebo hlboko niečo prežíva; počúvajúcí pritom dáva pozor, sleduje reč tela hovoriaceho a vžíva sa do jeho vnútorných pochodov
Verbálne zručnosti:	<b>Parafrázovanie:</b> zhustená reakcia, ktorá obsahuje podstatu povedaného poslucháčovými vlastnými slovami, sústreďuje sa na obsah povedaného, na fakty
	<b>Reflektovanie pocitov:</b> výstižné zrkadlenie pocitových slov, čítanie a zrkadlenie reči tela (výrazu tváre, tón hlasu, gestá, postoj a pohyby tela, oblečenie, všimajte si nezrovnalosti: dôležité sú obe protichodné časti posolstva), odhad pocitov z celkovej situácie, čo by som cítil/a ja na mieste hovoriaceho?
	<b>Reflektovanie významu:</b> výstižné zrkadlenie pocitov a faktov + subjektívnej dôležitosti povedaného, najmä ak to je pre hovoriaceho dôležité
Reakcie	<b>Sumarizovanie:</b> stručné zopakovanie všetkých dôležitých tém a pocitov, ktoré hovoriaci vyjadril v dlhšom časovom úseku, výstižná rekapitulácia relevantných údajov a pocitov, pomáha hovoriacemu získať ucelený obraz o tom, čo povedal a pokračovať ďalej v podrobnejšom skúmaní látky a/alebo dospieť k záverečnému rozhodnutiu

## Bariéry v komunikácii

Posudzovanie	<b>Kritika:</b> Negatívne hodnotenie druhého človeka, jeho činov alebo postojov. „Sám si si na vine – nemôžeš obviňovať nikoho za tie ťažkosti, do ktorých si sa dostal.“
	<b>Prezývky a nálepky:</b> „Zhadzovanie“ alebo škatuľkovanie človeka „To je ale hlupák!“ „Typická ženská...“ „Vajcová hlava.“ „Suchár.“ „Vy národnári ste všetci rovnakí.“ „Si proste ďalší necitlivý muž.“
	<b>Diagnózy:</b> Analýza prečo sa človek správa tak, ako sa správa, hra na amatérskeho psychiatra. „Čítam v tebe ako v otvorenej knihe – robíš to len preto, aby si ma našťval.“ „Myslíš si, že si lepší len preto, že máš vysokú školu.“
	<b>Hodnotiace pochvaly:</b> Pozitívne hodnotenie iného človeka, jeho skutkov alebo postojov. „Si vždy také dobré dievča. Viem, že mi dnes večer pomôžeš s trávnikom.“ Učiteľka žiakovi strednej školy: „Si veľký básnik.“ Veľa ľudí nechce veriť tomu, že pochvala je riskantná reakcia.
	<b>Príkazy:</b> Prikazovanie druhému človeku, čo má robiť: „Urob si domácu úlohu hneď teraz!“ „Prečo? Lebo som povedal...“

Riešenia	<b>Hrozby:</b> Snaha ovládať činy druhého človeka varovaním a upozorňovaním na negatívne dôsledky, ktoré podniknete. „Urobíš to, lebo <i>inak...</i> “ „Okamžite prestaňte vyrušovať, lebo nechám celú triedu po škole.“
	<b>Moralizovanie:</b> Povedať druhému človeku, čo <i>by mal</i> robiť, prednášať „kázne.“ „Nemala by si sa rozvíeť, myslí na to, čo bude s deťmi.“ „Mal by si sa jej ospravedlniť.“ Opierajú sa o spoločenskú, morálnu alebo teologickú autoritu.
	<b>Nadmerné a nevhodné otázky:</b> Zatvorené otázky sú často bariérou vo vzťahu; zatvorené otázky sú tie, na ktoré sa dá odpovedať niekoľkými slovami – často jednoduchým áno alebo nie. „Kedy sa to stalo?“ „Mrzí ťa to?“
	<b>Rady:</b> Dávať druhému človeku riešenie jeho problému. „Keby som bola tebou, určite by som jej to povedala.“ „To sa dá ľahko vyriešiť. Po prvé, ...“ Rady sú často žiadané, majú však dva háčiky: 1. implikujú nedôveru v schopnosti vyriešiť si svoje ťažkosti a 2. málokedy vychádzajú z kompletného pochopenia hĺbky a šírky problému
Vyhybanie sa starostiam iných	<b>Odklon od témy:</b> Odtlačanie problémov iných ľudí rozptýlením. „Netráp sa tým, Sára. Rozprávajme sa o niečom príjemnejšom.“ Alebo „Myslíš, že to je zlé? Počúvaj, čo sa stalo mne!“
	<b>Logické argumenty:</b> Pokusy presvedčiť druhého človeka apelom na fakty a logiku, obvykle bez ohľadu na obsiahnuté emocionálne faktory. „Pozrime sa na fakty, keby si nekúpil to nové auto, mohli sme zaplatiť zálohu na dom.“
	<b>Uistovanie:</b> Snaha zabrániť druhému človeku, aby necítil negatívne emócie, ktoré prežíva. „Netráp sa, pred svitaním je najväčšia tma.“ „Nakoniec všetko dobre dopadne.“

Podľa: Thomas Gordon, *Parent Effectiveness Training: The „No-Lose“ Program for Raising Children*, New York, Wyden, 1970