

2. NASLOUCHÁNÍ

Soustředěné naslouchání vs. filtrování při poslouchání

U činnosti, které říkáme *poslouchání*, se často nejedná o čisté naslouchání, jde spíše o proces filtrace slyšeného. Přijímáme část pronesených slov a zbytek vyhodíme. To není skutečné naslouchání. Skutečné naslouchání je proces, při kterém vytváříme prostor přijetí a neodsuzování, abychom uvítali způsob přemýšlení a kulturu druhého člověka. Naučili jsme se poslouchat zaneprázdněným způsobem. Někdy se dozvídáme, že neustále se něčím mentálně zabývat je známka inteligence. A tak inteligentně posloucháme, přičemž pilně filtrujeme vše, co slyšíme. Ale existuje úplně jiná činnost, která využívá nejen inteligenci, ale také citlivost a soucit. Jmenuje se soustředěné naslouchání. Mluvcímu nabízí pocit, že si ho někdo váží a že má na světě své místo.

Případová studie: Když naslouchání neprobíhá

Ed a Ann byli mnoho let manželé. Měli tři děti – devatenáctiletou Miriam, šestnáctiletého Marka a čtrnáctiletou Šošanu. Ed měl problémy se zvládnutím vzteku. Rodinné soužití často narušoval jeho křik a urážky. Také toho od své rodiny hodně vyžadoval a každého často kritizoval. Byl nešťastný z toho, kam se jejich rodinný život ubírá, a často to říkal. Ze všeho vinil svou ženu, tvrdil, že se rozčiluje jenom kvůli ní. Děti se však v jeho blízkosti mnohdy necítily v bezpečí a obracely se na svou matku jako na spojence. Když bylo Miriam devatenáct, rozhodla se, že už s otcem nepromluví.

Ed a Ann se rozhodli přijít do poradny. Ed vyjádřil své pocity, že není v rodině vyslyšen, že pro ni není důležitý. Tvrdil, že Ann se mu směje a vypráví o něm jejich dětem historky. Měl pocit, že žena nerespektuje jeho hranice a dělá, co se jí zachce.

Ann ze svého hlediska vysvětlovala, že už ji nebaví, že na ni Ed křičí, nebrala si jeho výtky k srdci. Měla dojem, že jeho frustrace je jeho problém, který je na jejich vztahu nezávislý, předpokládala, že frustrace souvisí s Edovou prací. Kdykoli Ed vyslovil svůj názor, Ann mu odpověděla, že ho přemáhají jeho strachy a nejistoty.

Ed si ve své rodině připadal stále izolovanější a osamělejší, to vedlo k dalšímu křiku. Ann měla pocit, že je Ed terorizuje a stará se jen o své potřeby. Celá situace byla složitá.

Jednoho dne vyrazili s jinou rodinou a několika přáteli na dovolenou. Když byl čas se z dovolené vrátit, chtěla Ann, aby v jednom autě jelo šest lidí. Ed neústupně trval na tom, že je to nelegální a nebezpečné. Před zraky ostatních urážel Ann, že je lehkomyšlná, když to vůbec navrhla. Když ho nikdo nebral vážně, měl dojem, že ho nikdo neposlouchá, a začal křičet. Situace se rychle zhoršovala.

Bylo jasné, že Ed a Ann si musí začít naslouchat. A nejen to, měli by také ocenit to, co ten druhý říká, a dát mu to najevo. Jako pár ztratili zájem poslechnout si, co říká ten druhý a brát v potaz jeho hledisko. Děti se také staly součástí tohoto vzorce chování. Eda velmi zraňovalo, že jeho děti odmítaly vztah se svým otcem.

Ve svém zoufalství se Ed rozhodl změnit. Když se dozvěděl o zaměření, rozhodl se zaměřit na naslouchání tomu, co říkala a potřebovala jeho rodina. Zkoušel své potřeby vyjadřovat jemně a uctivě. Nahradil tak svou obvyklou taktiku ječení a dožadování se, aby ho poslouchali. Když Ed zjemnil své chování, začala s ním Ann sdílet své vlastní nápady a názory. Když měla pocit, že jí naslouchá, začala důvěřovat jeho hledisku a akceptovala jeho potřeby. Jeho naslouchání mu oplácela a také se snažila mu co nejlépe porozumět.

Ed a Ann se zaměřili na to, aby si pokládali otázky a plně porozuměli názoru toho druhého. Postupně dokázali díky naslouchání rozpoznat náznaky hloubky a citlivosti. Než se nadáli, jejich manželství zase fungovalo.

Naslouchání může přidat nebo ubrat hodnotu

Když má někdo motivaci k naslouchání, protože se o druhého opravdu zajímá a chce s ním vybudovat vztah, je to zkušenost naplněná útěchou a pro mluvčího je velmi povznášející. Takovéto naslouchání vytváří bohaté zážitky plné zamýšlení a sdílení, díky tomu je možné osobně se rozvíjet. Když cítím, že mi někdo naslouchá, mám pocit sounáležitosti, pocit, že si mě někdo váží – to je silný zážitek!

V ideálním případě by ve vztahu mělo naslouchání sloužit jako rámec pro setkávání, společný růst a vzájemné porozumění. Mluvčí se tak cítí oceněný a oba účastníci získají pocit, že na nich někomu záleží.

Taková podpora je osvěžující. Ovlivňuje také, jak člověk přemýšlí o svých zážitcích a zkušenostech. Opravdové naslouchání přináší nový způsob, jak pohlížet na život a jak ho chápat. Když skutečně nasloucháte druhému, vytvoříte si s ním pouto a podporujete v něm pocit, že je milován. Takové naslouchání probudí v obou hřejivý pocit a novou energii.

Případová studie: Naslouchání jako darování

John a Amy byli svoji deset let. Amy byla rozhodná a nádherná žena. John byl jemný a inteligentní muž. Kdykoli byli ve společnosti jiných párů, nedokázal se John vyrovnat s tím, jak se na ně Amy usmívala a jak pozorně naslouchala čemukoli, co říkali.

„Ceniš si jich víc než mě,“ stěžoval si John. „Mě takhle nikdy neposloucháš. Naše manželství by bylo skvělé, kdybys se mnou souhlasila stejně, jako souhlasíš s nimi.“

Amy odpovídala: „Ale oni mluví o myšlenkách a představách, které se mě vůbec netýkají. Ty pokaždé mluvíš o mém životě a jak na tom jsem. Pořád mě kritizuješ a říkáš, jak bych se měla změnit. To neposlouchám – chci, abys mě přijímal takovou, jaká jsem!“

John to zkusil znovu: „Jsi má žena, a když jsme spolu, měla bys myslet na to, co potřebuji. To by žena pro svého muže měla dělat. Je mi velmi smutno, když nemohu získat tvou pomoc a pozornost.“

Amy se ohradila: „Ve skutečnosti myslíš jenom na sebe. Ani si nevšímneš, jak tvrdě pracuji, co všechno dělám pro naše děti. Proč musíš pořád myslet na své potřeby a nemůžeš být více přítomný?“

Takové rozhovory se táhly dlouhou dobu a nakonec Amy i Johna pokaždé rozplakaly. Potom spolu několik dní nemluvili, dokud nedokázali neochotně začít rozebírat, co je potřeba udělat. Oba byli poměrně uzavření, když přišli na terapii. Nechtěli moc mluvit, ale byli tak nešťastní, že se to přece jen rozhodli zkusit.

Na začátek jsem jim ukazovala důležitost skutečného naslouchání. „V zimě nosíme kabáty, ale když vejдем dovnitř, kabáty svlékneme. Myslíte, že byste si podobně dokázali ‚svléknout‘ stížnosti na problémy s komunikací, které v manželství máte, a zkusit nový způsob interakce? Ten nový druh komunikace by se neměl soustředit na to, co podle vás dělá váš partner špatně, nýbrž se zaměřit na pozitivní aspekty vašeho partnera i společného života. Později se můžete věnovat tomu, jak požádat

o to, co chcete. V tuto chvíli zkuste objevovat, jaké to je, sdílet svůj život a příběhy zkrátka proto, že je příjemné mít společníka.“

To bylo pro Amy a Johna neprobádané území a zpočátku pro ně bylo těžké odložit problémy a stížnosti. Pro začátek se v komunikaci omezovali jen na to, co bylo zajímavé nebo vyjadřovalo vděčnost. Za několik dní už spolu čas trávili raději a oba je překvapilo, že tahle změna v komunikaci měla na jejich vztah tak okamžitý účinek. Když si pozorně naslouchali a mluvili proto, aby něco sdíleli, ne proto, aby druhého kárali, jejich vzájemné city se změnily. Nikdy by je nenapadlo, že je to možné, aniž by museli vyřešit každý problém, na který narazili.

Institucionalizované poslouchání

Někteří lidé poslouchají proto, aby se cítili mocnější nebo důležitější než člověk, kterého poslouchají. Tomu se říká „nadřazenost“, „trumfování“ (*one-upmanship*). Tento jev zkoumali sociologové a ukázalo se, že se objevuje ve většině lidských interakcí. Takový druh poslouchání najdeme často v institucích a způsobuje, že se mluvčí cítí kontrolovaný, vyčerpaný a izolovaný. Toto poslouchání vysílá zprávu, že mluvčí není příliš chytrý a pro posluchače nemá velkou hodnotu. Někdy je cílem posluchače pocít, že má pravdu, že dělá správnou věc, na úkor mluvčího. Posluchač se cítí mocný a důležitý, protože je tím, za kým musel mluvčí přijít, je nejvyšší autoritou. Proto tento druh poslouchání slouží jako páka, díky které může posluchač nad mluvčím získat moc, jako by říkal: „To, že potřebuješ, abych tě poslouchal, je důkaz, že jsem důležitější než ty.“ To je samozřejmě nenápadný, ale velmi nepříjemný zážitek. Nevyřčeným způsobem tak snižují hodnotu člověka, kterého poslouchám. Sice tu dochází k nějakému druhu naslouchání, ale může to i uškodit.

V psychologii je uznávaný koncept touhy po moci, kterou mohou lidé trpět, potřeba cítit se lepší než ostatní.

Moc je veličina, která vyžaduje osobu nebo předmět, nad kterým lze moc uplatňovat. Mnozí by předpokládali, že to je to, co lidi na moci láká – možnost ovládat věci, změnit je, aby odpovídaly jejich vizi reality (to může být samozřejmě dobře nebo špatně, podle toho, kdo je u moci a jakou vizi má). Ale novější teorie tvrdí, že lidé, kteří touží po moci, chtějí kontrolovat především jednu věc – sami sebe. To přináší dvě různá chápání moci – moc jako vliv a moc jako samostatnost. „Moc jako vliv se projevuje tím, že ovládáte jiné, což může zahrnovat také zodpovědnost za jiné,“ píše Julie Becková v článku pro *The Atlantic*. „Naproti tomu moc jako samostatnost je druh moci, která člověku umožňuje ignorovat vliv ostatních nebo mu odolávat, a tím pádem utvářet svůj osud.“