

UMENIE POZORNE POČÚVAŤ

Americká spisovateľka Ellen G. Whiteová hovorí: „Zo všetkých darov, ktorými Stvoriteľ obdaroval ľudí, žiaden nie je cennejší ako dar reči.“

Vďaka reči môžem *chápať* a *byť pochopený*. Vďaka reči môžem *komunikovať*. Schopnosť komunikácie je jedným zo základných faktorov medziľudských vzťahov. Najmenej chápanou časťou procesu komunikácie je umenie počúvať.

Vieme počúvať? Nevedieť počúvať je oveľa častejším problémom, ako by sa nám mohlo zdať na prvý pohľad. Ak sa ľudí spýtame, či sú presvedčení, že vedia počúvať, väčšina z nich odpovie: „Samozrejme, že áno.“ Skutočnosť je prozaickejšia. Často síce počujeme, ale zriedkavo už počúvame *pozorne* a s ozajstným *zaujatím*. Nie je u väčšiny z nás zakorenený zlovyk počúvať bez počúvania?

Počuť nie je to isté ako počúvať! *Počúvať* je niečo, čo sa *treba naučiť*. Proces počúvania spočíva v sústreďovaní sa na to, čo nám niekto rozpráva. Počúvanie si vyžaduje vedomú selekciu toho, čomu chceme venovať svoju pozornosť. Na prvý pohľad sa nám môže zdať, že počúvať nie je ťažké, ale stať sa „*počúvateľom*“, teda *aktívnym a vnímavým poslucháčom*, je oveľa ťažšie, ako sa stať presvedčivým rečníkom.

Počúvanie nie je ľahké, lebo znamená omnoho viac ako vnímať slová. Poslucháč musí venovať pozornosť a rozlišovať mimiku hovoriaceho, udržať pozornosť či kontakt očí, adekvátne formulovať otázky a nachádzať vhodné odpovede a vedieť tiež, kedy a s akým výrazom zostať ticho. Hoci si to, ako všetko dobré, vyžaduje určitú *námaľu*, stojí to za to, veď odmenou bude citeľné *zlepšenie našich vzťahov*.

Chyby, vyskytujúce sa v procese počúvania, sú často spôsobené nesprávnymi *návykmi*. Všetci ich veľmi dobre poznáme. Patrí medzi ne:

1. Skákanie do reči - prerušovanie rozhovoru

Je to veľmi *vážna chyba*. Tí, ktorí prerušujú rozhovor, si väčšinou už pripravujú vlastnú odpoveď na to, čo počujú, ale nepočúvajú to, o čom sa hovorí. Zaujímajú ich len vlastné myšlienky, a preto venujú *nedostatočnú pozornosť* vyslovenému. Hľadajú skôr *možnosť zasiahnuť* nejakou vhodnou poznámkou.

V rozhovore je však dôležité, aby mal náš partner možnosť dokončiť svoj výstup, aj keď sa nám môže zdať nudný alebo nevhodný. Keď ho prerušíme, dávame tým najavo svoju neúctu alebo hrubosť, ktorá môže citlivému partnerovi *ublížiť rovnako ako fyzický útok*.

2. Absencia vizuálneho kontaktu

Ak sa na nášho spoločníka počas rozhovoru nepozeráme, vzbudzujeme *dojem nezáujmu a ľahostajnosti*. Ak sa začnú v medziľudských vzťahoch objavovať trhliny, pohľad do očí partnera počas rozhovoru je čoraz zriedkavejší. Stráca sa pôvab dialógu tvárou v tvár, keď sú pohľady rovnako výrečné ako ústa, keď si nimi vymieňame city a pocity, pre ktoré len ťažko hľadáme slová.

V manželskom vzťahu plnom napätia môže vzájomný pohľad z očí do očí absentovať aj niekoľko mesiacov, a tak jedinou spoločnou aktivitou sú sporadické sexuálne prejavy, zanechávajúce pocit nenaplnenia, pretože partneri ignorovali citové potreby.

Odmietanie zrakového kontaktu niektorým z partnerov môže predstavovať aj určitý druh trestu. Odmietaním pohľadu na toho druhého dávame najavo svoju nespokojnosť. Ale vedomé odmietanie takéhoto kontaktu je *prejavom krutosti*. Tí, ktorí sa snažia o záchranu alebo obnovu narušeného vzťahu, mali by začať s *obnovovaním vzájomného kontaktu očí*.

3. Nudný partner

Nudný spoločník reaguje vždy tak, *akoby vopred vedel o všetkom, čoho sa bude rozhovor týkať*. Keď manželka začuje, že sa manžel opäť začína sťažovať na problémy v zamestnaní, alebo on už po stýkrát počúva jej horekovanie nad nudnými domácimi činnosťami, pomyslí si: „Zasa to isté“ a vypne svoju „komunikačnú linku“.

Je nám jasné, že by sme sa mali snažiť o to, *aby sme neopakovali mnohokrát povedané*, ale súčasne nesmieme zabúdať, že ak náš partner často hovorí o tom istom, je to preto, že *pre neho je to dôležité* a dúfa, že aj my tomu budeme prikladať rovnaký význam.

4. Partner, ktorý si vyberá

Vyberá si len tie časti rozhovoru, ktoré sa jemu zdajú byť zaujímavé a *ostatné odmieta*. Častým príkladom je manžel pozerajúci televízne správy, kým sa jeho manželka pokúša o rozhovor. Väčšina toho, čo mu povie, ide jedným uchom dnu a druhým von. Keď sa však zmieni o nečakaných výdavkoch, ihneď zbystrí pozornosť.

Veľa ľudí *nechce počúvať o niečom nepríjemnom*, znepokojujúcom alebo rušivo zasahujúcom do pohodlnej každodennej rutiny, napríklad o nevhodnom správaní dieťaťa v škole alebo o nepredvídaných výdavkoch.

5. Podozrievavý partner

Partner v defenzíve *prekrúca* význam vysloveného a *chápe to ako útok na vlastnú osobu*. Manželka nevinne podotkne, že si potrebuje kúpiť nové šaty. Táto obyčajná žiadosť manžela rozzúri, ak si ju interpretuje ako sťažnosť na to, že málo zarába.

6. Necitlivý partner

Je ním ten, komu sa *nedarí zaznamenať* aj nevyslovené pocity a nálady. Mladomanželka požiada manžela, aby išli večerať do reštaurácie. V skutočnosti ani tak nepotrebuje večeru ako skôr uistenie, že je pre svojho partnera stále prítlačivá, že ju miluje a je pripravený vyvinúť snahu, aby ju potešil. Ak jej on stroho odpovie, že na to nemajú peniaze, alebo že je príliš unavený, je zrejmé, že mu nevyslovené posolstvo uniklo.

Umenie počúvať by sa dalo zhrnúť do týchto základných princípov:

➤ **Počúvať celým telom**

Je to postoj, na ktorom sa aktívne zúčastňujú všetky viditeľné časti nášho tela tak presvedčivo, že ten, kto hovorí, jasne vníma, že sa mu venuje maximálna pozornosť a skutočný záujem. Cíti, že si vážime a ceníme nielen to, čo hovorí, ale aj jeho samého.

➤ **Počúvať očami**

Ako sa cítime, keď hovoríme, a náš partner roztržito blúdi zrakom a len občas sa zahľadí aj na nás? Mali by sme na hovoriaceho pôsobiť prirodzene, pozeráť mu do tváre a vyhnúť sa tomu, aby sme pohľadom blúdili po kútoch práve vtedy, keď sa chce s nami podeliť s niečím dôležitým.

Ľudia nedôverujú tým, ktorí nepozerajú počas rozhovoru do tváre. *Nedôvera* je jednou z najväčších prekážok účinnej komunikácie. Keď však pozeráme prirodzene a priamo, dokážeme vzbudiť dôveru a vytvoriť pocit istoty.

Psychológovia dokázali, že zaľúbenci udržujú intenzívnejší vizuálny kontakt ako ostatné dvojice. Očami možno preniesť mnohé posolstvá: lásku alebo ľahostajnosť, akceptovanie alebo odmietnutie, prekvapenie aj nezáujem, radosť i smútok.

➤ Počúvať hlavou

Pohyb hlavou vo vhodnej chvíli môže naznačiť: „Rozumiem, Súhlasím, Som s tebou.“ Oprieť si prst o tvár, škrabať sa na hlave často znamená, že pozorne počúvame. Naopak, ležérna poloha v kresle môže byť známkou ľahostajnosti. Nič nehovoriaci výraz tváre znamená: „Som síce tu, ale nie veľmi rád. Tak s tým radšej rýchlo skončime.“

Oprieť si bradu o ruku na spôsob „mysliteľa“ je jedným z najlepších spôsobov, ako dať najavo nepredstieraný záujem. Je vhodné ľahko nakloniť hlavu smerom k hovoriacemu ako náznak snahy o zachytenie každého jeho slova. Samozrejme, treba to urobiť prirodzene a myslieť to úprimne.

➤ Počúvať rukami

Rukami možno vyjadriť mnohé súhlasné i nesúhlasné gestá. Namierenie ukazováka na hovoriaceho môžeme interpretovať ako obviňujúce gesto. Naopak, ukázať dľaňou k sebe znamená: „Pod' bližšie. Chcem ťa mať blízko.“ Vyvarujme sa roztržitého škrabkania alebo kreslenia, kým počúvame. Hranie sa s ceruzkou, kľúčmi alebo s mobilom naznačuje: „To, čo hovoríš, nemá pre mňa taký význam ako to, čo robím.“

Lásku môžeme vyjadriť aj uchopením partnerovej ruky, nežným ťapnutím alebo obyčajným stiskom. Fyzický kontakt je nevyhnutný pre duševné zdravie. Dokazujeme ním, že partnerovi venujeme pozornosť, vyvoláva dôveru a tiež prenáša posolstvo, ktoré niekedy nedokážeme vyjadriť slovami.

➤ Počúvať perami

Tento spôsob počúvania obsahuje úsmev, ba až smiech, vzdychy, letmý bozk a iné spôsoby použitia úst na vyjadrenie záujmu a lásky. Aj slovné posolstvá ako: „Nehovor! Naozaj?“ a iné úprimne vyslovené slová ukážu partnerovi náš skutočný záujem.

➤ Počúvať myslou

Ak sa chceme naučiť počúvať, musíme byť pozorní, aby sme zachytili skryté myšlienky a zámery hovoriaceho. Naklonenie alebo priblíženie sú gestami záujmu a účasti.

V každom rozhovore je potrebné mentálne spracovať ponúkané informácie, analyzovať ich, spomenúť si na ne neskôr a vyvodiť z nich závery. Počúvajúci by mal vedieť zachytiť základnú myšlienku rozhovoru a interpretovať údaje. Jej správne pochopenie a následné intelektové spracovanie sú základnými schopnosťami umenia počúvať.

Každý z nás si osvojil mnohé návyky, ktoré veľmi neprospievajú nášmu počúvaniu a tým pádom aj našej komunikácii s inými. Ved' sami si musíme kriticky priznať, že neraz:

- dávame hovoriacemu pocítiť, že náš rozhovor je strata času
- sa neustále pohybujeme v snahe vzdialiť sa čo najskôr
- neprejavujeme vonkajšie známky pochopenia
- predbiehame to, čo chce hovoriaci povedať, alebo dopĺňujeme jeho výroky a nenecháme ho dokončiť ich
- protirečíme vypovedaným slovám bez toho, aby sme hovoriacemu poskytli možnosť objasniť ich
- prerušujeme dialóg kvôli telefonovaniu alebo zamiereniu k inej osobe...

Zlé návyky sú veľmi časté, lebo nie sme vhodne poučení. Vedieť počúvať je najzanedbávanejším a najmenej pochopeným spôsobom v umení komunikácie. Vedieť vnímavo počúvať sa treba naučiť. A aby sme to dokonale zvládli, musíme cvičiť!