

Kate Murphy

# NEPO ČÚVAŠ MA

Čo nám  
v komunikácii  
uniká... a prečo  
na tom záleží



Kate Murphy

# NEPO ČÚVAŠ MA

Čo nám  
v komunikácii  
uniká... a prečo  
na tom záleží



YOU ARE NOT LISTENING

Copyright © 2019 by Kate Murphy

All rights reserved.

Slovak edition © 2021 by Eastone Group, a.s.

Z anglického originálu Kate Murphy – *You Are Not Listening* vydaného  
vydavateľstvom Celadon Books preložila Miroslava Bajaníková.

V roku 2021 vydalo vydavateľstvo Eastone Books, Bratislava.

*www.eastonebooks.com*

Translation © 2021 Mgr. Miroslava Bajaníková

Redakčné úpravy: Mgr. Alica Činčárová

Layout: Studio Eastone

Tlač: Kasico, a.s.

Všetky práva vyhradené.

Okrem použitia ukážok pre účely recenzie a kritiky žiadna časť tejto knihy nesmie  
byť reprodukováaná ani šírená v akejkoľvek forme alebo akýmkoľvek prostriedkami  
bez predchádzajúceho písomného súhlasu vydavateľa.

ISBN 978-80-8109-419-4

*Pre všetkých, ktorí niekedy nepochopili druhých,  
alebo sa sami cítili nepochopení*



# Obsah

Úvod	IX
1 Zabudnuté umenie počúvať	1
2 Na rovnakej vlne	17
3 Počúvať vlastnú zvedavosť	29
4 Viem, čo sa chystáš povedať	40
5 Pozor na momenty, keď sa zlomí hlas	52
6 Hovoriť ako korytnačka, premýšľať ako zajac	59
7 Ako počúvať opačné názory	66
8 Zamerať sa na to dôležité	76
9 Improvizačné počúvanie	88
10 Konverzačná citlivosť	97
11 Počúvať sám seba	108
12 Povzbudíme našu konverzáciu, neodkláňajme ju	115
13 Kladivká, nákovky a strmienky	129
14 Rozptýlenie ako forma závislosti	145

15	Čo slová zahaľujú a ticho odkrýva	155
16	Morálny rozmer počúvania	163
17	Kedy je správny čas prestať počúvať	171
	Na záver	185
	Poďakovanie	191
	Poznámky	193



# Úvod

Kedy ste naposledy niekoho počúvali? Ale skutočne počúvali – bez toho, aby ste zároveň premýšľali nad trefnou odpoveďou, nenápadne sledovali displej mobilu, prípadne svojmu partnerovi okamžite skočili do reči s vlastným názorom na vec? A kedy naposledy niekto skutočne počúval vás? Venoval stopercentnú pozornosť každému vášmu slovu a jeho reakcia bola taká príhodná, že ste nadobudli pocit absolútneho porozumenia?

Súčasný svet nás nabáda k tomu, aby sme načúvali vlastnému srdcu, svojmu vnútornému hlasu a inštinktom, no len zriedka k tomu, aby sme pozorne načúvali iným. Naopak, často sme účastníkmi dialógov medzi dvoma hluchými, prekrikujeme sa počas večierkov, pracovných stretnutí či dokonca pri spoločnom rodinnom stole; veď, napokon, učia nás, ako si vziať hlavné slovo, nie ako ho prenechať iným. Osobne či online, vždy ide v prvom rade o zadefinovanie samého seba, formovanie vlastného životného príbehu a vytrvanie vo vlastnej pozícii. Hodnotu má to, čo vysielate, nie to, čo prijímate.

A predsa, počúvať je dokázateľne hodnotnejšie (ako hovoriť). Neschopnosť počúvať druhého sa stala príčinou vojen, osobných bankrotov a natrvalo poškodených priateľstiev. Ako to vo svojom slávnom výroku zhrnul Calvin Coolidge: „Ešte nikdy žiadneho človeka nevyhodili z práce za to, že dokázal počúvať.“<sup>1</sup> Iba tým, že niekoho počúvame, sa dokážeme v niečom angažovať, niečo pochopiť, nadviazať s niekým kontakt, prejavíť mu empatiu, alebo sa ako ľudské bytosti ďalej rozvíjať. Schopnosť počúvať je základným predpokladom všetkých dobre fungujúcich vzťahov – súkromných, pracovných aj politických. Už staroveký grécky

filozof Epiktétos hovoril, že „príroda obdarila človeka jedným jazykom, no dala mu dve uši, a to preto, aby sme druhých mohli počúvať dvakrát viac, ako hovoriť“.<sup>2</sup>

Je preto zarážajúce, že stredné aj vysoké školy organizujú študentské debatné súťaže a ponúkajú kurzy rečníckeho umenia a prezentácie, no len zriedka, ak vôbec, sa v ich študijnom pláne objavujú predmety či aktivity, kde by sa mladí ľudia učili pozorne počúvať. Môžete si urobiť doktorát z verejného vystupovania a stať sa členom klubu mladých rečníkov, kde si zdokonalíte svoje seba-prezentačné zručnosti a obhajobu vlastného názoru, márne by ste však pátrali po možnosti získať titul alebo sa minimálne vyškoliť v umení počúvať. Úspech a moc dnes stelesňujú ľudia, ktorí nám svoj odkaz odovzdávajú cez pripnutý bezdrôtový mikrofón, kráčajúc od jedného konca pódia k druhému, alebo tí, čo svoje prejavy prednášajú spoza pultíka v žiari reflektorov. A ak vás pozvú, aby ste niečo povedali na TED konferencii, alebo ste nebudaj predniesli slávnostný príhovor pre absolventov, je to ako splnený životný sen.

Sociálne médiá vložili každému do rúk virtuálny megafón umožňujúci vysielať do sveta každú vlastnú myšlienku, a zároveň podľa vôle vyfiltrovať akékoľvek nesúhlasné názory. Telefonáty sa dnes považujú za neželaný zásah do súkromia a hlasové odkazy zostávajú bez odozvy; prednosť dostávajú textové správy a emotikony. Ak sa človek do niečoho započúva, najčastejšie si na to vezme slúchadlá a uzavrie sa v bezpečí vlastnej starostlivo pestovanej sluchovej bubliny; je to ako soundtrack k filmu, ktorý je zhodou okolností aj jeho vlastným príbehom odohrávajúcim sa za vysokým múrom súkromia.

Pomaly, ale isto, sa nás zmocňuje silnejúci pocit izolovanosti a prázdnoty a človek pod jeho vplyvom ešte viac zintenzívňuje klikanie a ťukanie na displejoch svojich elektronických spoločníkov. Mysleť je vďaka tomuto nekonečnému prúdu digitálnej aktivity síce neustále v strehu, no nedostáva sa jej adekvátnej výživy, nehovoriac o tak veľmi potrebnom pestovaní citového prežívania, ktorého podmienkou je rezonancia hlasu iného človeka precítená v špiku našich kostí a v hĺbke našich myslí. Skutočne počúvať – to je stav, pri ktorom v človeku nastáva fyzické,

chemické, emočné a intelektuálne chvenie vyvolané naratívom (rozprávaním s určitým zámerom) iného človeka.

Kniha, ktorú držíte v rukách, je chválou schopnosti počúvať a zároveň aj smutným svedectvom o tom, ako sa z našej kultúry táto vzácna vlastnosť zreteľne vytráca. Práca novinárky mi umožnila rozprávať sa s obrovským množstvom jednotlivcov – od držiteľov Nobelovej ceny až po deti žijúce na ulici. Samu seba považujem za človeka, ktorý sa počúvaním živí, no napriek tomu v tejto schopnosti občas zlyhávam. To je aj dôvod, prečo by som bola veľmi rada, ak by sa kniha mohla stať aj návodom, ako sa v umení počúvať môžeme všetci zlepšovať.

V rámci prípravy na písanie knihy som strávila takmer dva roky veľmi intenzívnym skúmaním výsledkov odborných štúdií súvisiacich s počúvaním – od jeho biomechanických a neurobiologických procesov až po psychologické a emočné dopady. Na mojom pracovnom stole leží externý hard-drive naplnený stovkami hodín rozhovorov s ľuďmi žijúcimi od Boise v štáte Idaho až po Peking, ktorí sa buď zaoberajú štúdiom istých aspektov počúvania, alebo podobne ako u mňa, je intenzívne počúvanie druhých hlavnou náplňou ich práce; nájdu sa medzi nimi špióni, kňazi, psychoterapeuti, barmani, vyjednávači pri únosoch, kaderníci, pracovníci riadenia letovej prevádzky, rozhlasoví producenti aj moderátori stretnutí fokusových skupín.

Okrem toho som sa vrátila k niektorým z najpozoruhodnejších a najúspešnejších osobností, s ktorými sa mi podarilo urobiť rozhovor v priebehu minulých rokov – k ľuďom zo zábavného priemyslu, vrcholovým manažérom, politikom, vedcom, ekonómom, módnym návrhárom, profesionálnym športovcom, podnikateľom, šéfkuchárom, umelcom, spisovateľom a náboženským lídrom – aby som im položila otázku, čo pre nich znamená počúvať, v akých momentoch sú najviac pripravení počúvať, aký majú pocit z toho, ak niekto počúva ich a naopak, aký dojem na nich zanechá to, ak ich niekto nepočúva. No a potom sú tu moji náhodní spolucestujúci v lietadle, autobuse či vo vlaku, či ľudia, ktorých som neplánovane stretla v reštaurácii, na večierku, na bejzbalovom zápase, v potravinách alebo počas prechádzky so psom. Práve vďaka počúvaniu

ich rozprávania som získala niektoré z najvzácnejších postrehov v súvislosti s počúvaním.

Pri čítaní tejto knihy určite zistíte – ako sa to stalo aj mne, – že počúvať znamená viac ako len počuť niekoho slová. Zahŕňa to aj venovať pozornosť spôsobu, ako ľudia tie slová vyslovujú, tomu, čo pritom robia, do akého kontextu ich výpoveď zapadá a ako rezonuje vo vašom vnútri. Chce to viac ako len zostať ticho, zatiaľ čo ten druhý si pred vami vylieva srdce. Práve naopak. Schopnosť počúvať veľmi úzko súvisí s tým, ako človek na toho druhého zareaguje – s mierou, do akej ho dokáže povzbudiť k jasnej formulácii jeho myšlienok a zároveň presne formulovať tie vlastné. Ak človek počúva správne a uvážlivo, mení sa kvalita jeho porozumenia a myslenia, aj konanie iných ľudí a okolitého sveta ako takého, čo zákonite obohacuje a povyšuje na celkom novú úroveň nielen tú konkrétnu životnú skúsenosť, ale aj samotnú existenciu. Je to skvelý spôsob, ako získať životnú múdrosť a pestovať zmysluplné vzťahy.

Počúvanie je niečo, čo denne buď robíme, alebo nerobíme. Túto svoju schopnosť môžeme síce brať ako čosi samozrejmé, no to, do akej miery to robíme správne, koho počúvame alebo za akých podmienok sa to deje, v mnohom ovplyvní vývoj nášho vlastného života – v dobrom či v zlom zmysle. A ak sa na to pozrieme z celkového hľadiska, naša kolektívna schopnosť či neschopnosť počúvať má na nás veľmi silný politický, spoločenský aj kultúrny dopad. Napokon, každý z nás je len sumárom toho, čomu sa sám rozhodne venovať pozornosť a životnú energiu. Upokojujúci hlas matky, šepot milenca, rady mentora, napomenutie nadriadeného, burcovanie lídra, posmešky súpera, to všetko nás výrazným spôsobom formuje a mení. A ak počúvame slabo, selektívne, prípadne vôbec, naša schopnosť porozumieť svetu naokolo trpí a my sa oberáme o príležitosť stať sa tou najlepšou možnou verziou samého seba.

# 1

## Zabudnuté umenie počúvať

Sedela som na podlahe svojho šatníka a zhovárala sa s Oliverom Sacksom. Hluk spôsobený stavebnými prácami prichádzajúci z opačnej strany ulice celkom diskvalifikoval pre tento účel všetky ostatné miestnosti. A tak som sa v tej tme usadila s nohami pod sebou, neustále zápasiac so šatami a nohavicami, čo tam boli rozvešané a drzo narážali do mikrofónu môjho telefónu, a snažila sa viesť rozhovor s popredným neurológom a autorom viacerých kníh. K tým najznámejším rozhodne patrí *Čas prebudenia*. Natočili podľa nej aj rovnomenný film s Robinom Williamsom a Robertom de Nirom v hlavných úlohách.

V tom rozhovore sme sa mali baviť najmä o jeho obľúbených knihách a filmoch a mala som ho spracovať do krátkeho stĺpčeka v nedeľnej prílohe novín *The New York Times*.<sup>1</sup> Veľmi rýchlo sme však od Charlesa Baudelaira prešli k fascinujúcej debata o halucináciách, živých snoch a iných fenoménoch, ktoré výrazne ovplyvňujú to, čo Sacks s veľkým zmyslom pre poetiku nazýva „klímou ľudskej mysle“. A zatiaľ čo môj pes netrpezlivo škriabal prednými labkami na dvere šatníka a dobíjal sa dnu, Sacks opisoval klímu svojej vlastnej mysle, z času na čas zahmlenú pozoruhodnou neschopnosťou rozoznávať tváre vrátane tej vlastnej v zrkadle. Navyše, celkom ho opustil aj zmysel pre orientáciu v priestore, čo mu spôsobovalo značné ťažkosti pri každej prechádzke, lebo nedokázal nájsť cestu domov.<sup>2</sup>

Obaja sme v ten deň mali naponáhlo. Okrem spomínaného stĺpčeka som mala odovzdať ešte jeden článok pre *The Times* a Sacks musel náš

rozhovor vtesnať medzi vizity u pacientov, prednášky a semináre. Naša debata nás však celkom pohltila a v istom bode to dospelo tak ďaleko, že sme začali vymenovávať všetky metafory na pomenovanie stavu mysle, ktoré používajú jazyk meteorológie – napríklad jasné vyhliadky, kreatívne suchoty, spříška inšpirácie, zamračená myseľ, bleskové rozpamätanie sa. A mne, napriek tomu, že som bola v tom šatníku ponorená do úplnej tmy, sa zrazu pred očami začali miháť záblesky nového poznania, kreativity, humoru a empatie. Sacks zomrel v roku 2015, pár rokov po našom rozhovore, no spomienky na to popoludnie mám dodnes v živej pamäti.

Vo svojej pozícii prispievateľky novín *The Times* (a príležitostnej spolupracovníčky ďalších mediálnych kanálov) som mala tú česť počúvať obdivuhodných rečníkov, ako bol Oliver Sacks, či iné menej známe, hoci rovnako intelektuálne obdarené osobnosti od krajčírov po stavebných robotníkov. Všetci do jedného prispeli k tomu, že sa môj horizont poznania a chápania sveta výrazne rozšíril. Mnohé z tých stretnutí vo mne zanechali trvalý a hlboký dojem. Ľudia ma často opisujú ako človeka, ktorý sa dokáže porozprávať s každým, no pravda je taká, že skôr dokážem každého *počúvať*. Veľmi dobre sa mi to osvedčilo aj pri mojej novinárskej práci. Najlepšie nápady na nové články často dostávam vďaka úplne náhodným rozhovorom. Niekedy je to s robotníkom, ktorý ukladá na našej ulici optické káble, inokedy s hygieničkou v ambulancii mojej zubárky alebo s finančníkom, ktorý sa dal na chov dobytku, a ja som čírou náhodou sedela vedľa neho v suši bare.

Mnohé z mojich príbehov napísaných pre *The Times* patrili k najzdieľanejším a najčítanejším, no nie preto, že by som v nich odhalila súkromie niekoho známeho, prípadne zverejnila nejaký škandál. Dôvod bol ten, že som dokázala počúvať ľudí, ktorí hovorili o tom, čo im v živote robí radosť, čo im spôsobuje bolesť, čo ich fascinuje, otravuje, straší či mátie a vzápätí som sa snažila na ich slová čo najlepšie reagovať a rozvinúť ďalej ich myšlienky. Vlastne sa to až tak veľmi nelíši od procesu, v rámci ktorého sa snažíte navrhnuť úspešný produkt, poskytnúť prvotriednu službu, nájsť a vyškolíť si tých najlepších zamestnancov alebo niečo predať. Je to presne to, čo potrebujeme, ak sa chceme stať

dobrym priateľom, životným partnerom či rodičom. To tajomstvo spočíva v schopnosti počúvať.

Za každým zo stoviek mojich článkov, v ktorých nájdete štyri či päť citácií, sa skrývajú rozhovory s desiatimi – či dokonca až dvadsiatimi – rôznymi ľuďmi za účelom overenia faktov alebo získania doplňujúcich informácií. No ako potvrdzuje moje šatníkové interview s Oliverom Sacksom, tie najpamätnejšie a zároveň najvýznamnejšie debaty z môjho pohľadu neboli tie, čo vniesli do príbehu novú vzrušujúcu skutočnosť či nečakaný zvrät, ale skôr rozhovory, pri ktorých sme sa na míle vzdialili od pôvodnej témy a dotkli sa čohosi oveľa osobnejšieho – niečoho, čo súviselo so vzťahmi, hlboko zakoreneným presvedčením daného človeka, s jeho fóbiami či udalosťami, ktoré mali ďalekosiahly dopad na jeho život. Boli to tie prípady, keď dotyčný povedal: „S tým som sa ešte nikomu v živote nezveril,“ alebo „Vôbec som netušil, že v sebe ten pocit nosím, až kým som ho teraz nevyslovil pred vami.“

Stávalo sa, že výpovede mojich respondentov boli také hlboko osobné, že ja som vlastne bola jediným ďalším človekom, ktorý sa o nich dozvedel a je celkom možné, že v niektorých prípadoch to tak zostalo až dodnes. Toto zdieľané tajomstvo nás oboch často úprimne zaskočilo. Nedokázali sme sa spätne dopátrať k tomu, ako sme sa dostali tak ďaleko, no pre mňa to bol vždy mimoriadne dôležitý, posvätný a nedotknuteľný moment. Bolo to akési zdieľané zjavenie chránené vzájomnou dôverou, ktorá nás oboch silno zasiahla a do istej miery aj zmenila. Počúvanie teda otváralo dvere novým príležitostiam a zároveň slúžilo ako ich katalyzátor.

Spôsob, akým dnes žijeme, robí z takýchto momentov skôr niečo výnimočné a zriedkavé. Ľudia mali kedysi oveľa viac príležitostí počúvať jeden druhého pri tom, ako vyesedávali na verandách svojich domov, stretávali sa okolo táborového ohňa... Dnes sme však na to príliš zapreprázdení, naša pozornosť je rozptýlená mnohými smermi a to nám nedovoľuje zaoberať sa myšlienkami či pocitmi iného človeka do skutočnej hĺbky. Emeritný profesor histórie a južanských štúdií na Mississipskej univerzite Charles Reagan Wilson spomína, ako raz položil Eudore Welty, autorke mnohých poviedok a noviel, otázku, čím sa dá

vysvetliť, že práve z juhu Spojených štátov pochádza také veľké množstvo vynikajúcich spisovateľov. „Môj milý,“ odpovedala, „ľudia u nás nemali nič iné na práci, len sedieť na verande a rozprávať sa, no a niektorí si to vypovedané aj zapisovali.“

Dnešné domy majú pravdepodobne namiesto verandy veľké garáže, v útrobach ktorých na konci každého hektického dňa miznú autá tamojších obyvateľov. Prípadne ľudia žijú pekne oddelene v bytoch či bungalovoch a úspešne jeden druhého ignorujú vo výťahu či na príjazdovej ceste. Len ťažko si dnes predstaviť, že pri prechádzke našou štvrťou na nás niekto zavolá spoza plota a pozve nás na kus reči. Že za tými oknami vôbec existuje nejaký život, prezrádza len modré svetlo obrazoviek počítačov alebo televízorov v oknách na hornom poschodí.

Predtým sme sa s priateľmi a príbuznými stretávali osobne, dnes si radšej pošleme esemesku alebo správu cez sociálne siete. Súčasnú vyhovenosť nám dovoľujú v jedinom okamihu osloviť stovky, tisíce či dokonca milióny ľudí, ale ako často si nájdeme čas či vôľu pustiť sa do úprimného, osobného, hoci aj časovo náročnejšieho rozhovoru s ktorýmkoľvek z nich?

A keď sa napokon predsa s niekým stretneme, namiesto vyrozprávania nedávnych zážitkov mu podáme telefón, aby si radšej pozrel fotky. Už si neužívame vtipné momenty, ktoré obvykle celkom nečakane vyplynú z osobnej konverzácie, a namiesto toho posúvame jeden druhému „zábavné obrázky“ z internetu či videá umiestnené na YouTube. Svoje protichodné názory nechávame rozsúdiť vyhľadávač Google. Ak sa niekto pustí do rozprávania príbehu, ktoré trvá viac než tridsať sekúnd, ostatní automaticky skláňajú hlavy, no nie, aby premýšľali o jeho slovách, ale aby hodili očkom po nových esemeskách, výsledkoch zápasov alebo najnovších klebetách na sociálnych sieťach. Schopnosť niekoho počúvať bola nahradená kapacitou všetkých vytesniť, a to predovšetkým tých, s ktorými nesúhlasíme, alebo sa na náš vkus vyjadrujú príliš zdĺhavo.

Pri svojich rozhovoroch s ľuďmi – a môže to byť človek na ulici, generálny riaditeľ či nejaká známa tvár šoubiznisu – mám často veľmi silný pocit, akoby už neboli zvyknutí na to, že ich niekto naozaj počúva, akoby to bola pre nich celkom nová skúsenosť. A keď na ich výpoveď



reagujem nefalšovaným záujmom a povzbudzujem ich, aby mi povedali viac, zdá sa, že ich to zaskočí. Vzápätí sa však uvoľnia, začnú sa nad vlastnými slovami viac zamýšľať, vyjadrujú sa pomalšie, jednoducho nadobudnú pocit, že mám na nich čas, nebudem ich prerušovať a ani mi pohľad neskĺzne na mobil v kabelke. Domnievam sa, že práve to je ten dôvod, prečo sa mnohí nakoniec so mnou podelia aj o delikátne veci, na ktoré som sa vôbec nepýtala a ktoré nesúvisia s našou pôvodnou témou. Nachádzajú vo mne niekoho, kto ich po dlhom čase konečne počúval.

Ak ľudia nemajú nikoho, kto by ich vypočul, prepadá ich pocit osamelosti. Vedci z oblasti psychológie a sociológie už istý čas upozorňujú na silnejúcu epidémiu osamelosti, ktorá sa valí Spojenými štátmi. Odborníci ju dokonca nazývajú krízou verejného zdravia, nakoľko pocity izolovanosti a osamotenosti zvyšujú riziko predčasných úmrtí v rovnakej miere ako obezita a závislosť od alkoholu dohromady.<sup>3</sup> Negatívny dopad na zdravie je dokonca väčší ako štrnásť vyfajčených cigariet denne. Epidemiologické štúdie preukázali priamu súvislosť medzi pocitmi osamelosti a výskytom srdcovo-cievnych chorôb, infarktu, demencie a oslabeným imunitným systémom.

Možno sa tým povestným kanárikom v uhoľnej bani\*, ktorý ako prvý upozornil na súčasný znepokojivý trend osamelosti v roku 2004, teda v začiatočnom štádiu internetovej revolúcie, stal istý anonym, ktorý na málo známom online chate umiestnil svoj odkaz v znení: „Cítim sa osamelý, nájde sa niekto, kto sa so mnou porozpráva?“<sup>4</sup> Jeho volanie do tmy obletelo svet a zareagovalo naň obrovské množstvo ľudí a rovnako aj médiá. Tento post viedol k mnohým podobným, ktoré dodnes nachádzame na online fórach.

Pri ich čítaní vám určite neunikne zaujímavá skutočnosť, že ľudia sa zvyčajne necítia osamelí preto, že by boli sami. „Neustále je okolo mňa hrozne veľa ľudí, no z nejakého zvláštneho dôvodu cítim, že medzi nami existuje hlboká priepasť,“ píše sa v jednom z príspevkov. Osamelí ľudia

---

\* Kanáriky sa umiestňovali v uhoľných baniach pre ich citlivosť na toxické plyny. Ak kanárik nečakane uhynul, bolo to výstražné znamenie pre baníkov, že v priestore uniká nebezpečný plyn.

nemajú vo svojom okolí nikoho, s kým by sa podelili o svoje myšlienky či pocity a navyše, čo je azda ešte dôležitejšie, nepoznajú nikoho, kto by sa na oplátku chcel o tie vlastné podeliť s nimi. Všimnite si, že v tom pôvodnom poste zaznela prosba, aby sa s dotýčným niekto porozprával. To nie on chcel rozprávať; on bytostne potreboval niekoho počúvať. Ľudská prepojenosť zákonite funguje ako obojsmerná premávka, každá zo strán počúva a tiež aktívne reaguje na to, čo ten druhý povedal.

Od čias, keď sa vo virtuálnom priestore ten odkaz v roku 2004 objavil, sa počet ľudí žijúcich s pocitom osamelosti či samoty prehupol do závrtných výšok. Prieskum z roku 2018 urobený na vzorke dvadsaťtisíc Američanov odhalil, že takmer polovici z nich chýbajú zmysluplné osobné spoločenské zážitky, napríklad pravidelný dlhší rozhovor s priateľom.<sup>5</sup> Približne rovnaký pomer bol aj tých, ktorí povedali, že sa cítia osamelí a vyčlenení aj v spoločnosti iných ľudí. Pre porovnanie, podobné prieskumy realizované v 80. rokoch minulého storočia ukazujú, že uvedené pocity prežívalo iba 20 percent opýtaných.<sup>6</sup> Aj počet samovrážd v USA dosiahol v súčasnosti tridsaťročné maximum a od roku 1999 sa zvýšil o 30 percent.<sup>7</sup> Očakávaná dĺžka života naopak klesá<sup>8</sup> a dôvodom je vysoký počet samovrážd, závislosť od opioidov a alkoholu a ochorenia spôsobené úzkosťou či stresom, ktoré sa často spájajú práve s pocitom osamelosti.<sup>9</sup>

Tento fenomén sa netýka len Spojených štátov amerických. Ide o celosvetový trend. Svetová zdravotnícka organizácia hlási, že za posledných 45 rokov sa počet samovrážd na celosvetovej úrovni zvýšil o 60 percent.<sup>10</sup> Vo Veľkej Británii dokonca v roku 2018 ustanovili funkciu „splnomocnenca pre otázky osamelosti“<sup>11</sup> na pomoc takmer 9 miliónom obyvateľom, ktorých trápi stály či častý pocit osamelosti (údaj pochádza z prieskumu, ktorý si dala v roku 2017 urobiť britská vláda).<sup>12</sup> V Japonsku sú na vzostupe firmy (ako Family Romance), ktorých služba spočíva v tom, že za osamelými ľuďmi posielajú profesionálnych hercov, aby predstierali, že sú ich priatelia, príbuzní alebo partneri.<sup>13</sup> Nikdy sa nejedná o vzťahy sexuálnej povahy; klienti si platia výlučne za venovanú pozornosť. Ak sa napríklad nejaká matka a jej dospelý syn odcudzili a nestýkajú sa, žena si môže „prenajať“ náhradného syna, ktorý ju príde

z času na čas navštíviť. Alebo starý mládenec si zaplatí „manželku“, ktorá sa ho po návrate z práce spýta, či prežil príjemný deň.

Osamelosť nikoho nediskriminuje.<sup>14</sup> Najnovšie výskumy dokazujú, že v tomto ohľade neexistujú významnejšie rozdiely medzi mužmi a ženami alebo medzi jednotlivými rasami. Na druhej strane z neho ale vyplýva, že pocitu osamelosti viac prepadajú príslušníci generácie Z, teda prvej generácie, ktorú takpovediac vychovala obrazovka. Rovnaká skupina tak isto hlási, že svoj zdravotný stav vnímajú ako horší než u iných vekových skupín vrátane seniorov. Počet detí v školopovinnom veku a mládeže, ktorí boli hospitalizovaní pre samovražedné úmysly či dokonca dokonané pokusy, sa od roku 2008 viac než zdvojnásobil.<sup>15</sup>

Veľa sa už popísalo o tom, ako dnešní tínedžeri málo randia, ako netrávajú veľa času s kamarátmi, nerobia si vodičáky a ako sa bez sprievodu rodičov takmer nepohnú z domu.<sup>16</sup> Oveľa viac času trávajú sami, čím trpí nielen ich nálada, ale aj pokožka, ktorá následkom neustáleho žiarenia obrazovky nadobúda neatraktívny nezdravý odtieň. Výskumy naznačujú, že čím viac času strávia pred obrazovkami, o to intenzívnejší je ich pocit nešťastia a nespokojnosti. U žiakov ôsmeho ročníka, ktorí venujú veľkú časť dňa sociálnym sieťam, sa zvyšuje pravdepodobnosť klinickej depresie až o 27 percent a až o 56 percent je u nich vyššia šanca, že svoj život budú považovať za menej uspokojivý ako ich rovesníci, ktorí s Facebookom, Instagramom či platformou YouTube strávia menej času. Veľmi podobný trend naznačuje aj meta-analýza výskumu medzi mladými ľuďmi pravidelne hrávajúcimi videohry, podľa ktorej sú to práve oni, kto najčastejšie trpí úzkosťou a depesiou.<sup>17</sup>

V boji s pocitom osamelosti ľuďom často radia: „Vypadnite z domu!“ Začnite sa venovať športu, prihláste sa do nejakého klubu, pomáhajte ako dobrovoľník, pozvite k sebe ľudí na večeru, aktívne sa zapájajte do činnosti svojho cirkevného zboru. Inými slovami, vypnite Facebook a stretávajú sa s ľuďmi aj osobne. Ako sme však spomenuli predtým, mnohých pocit osamelosti neopúšťa ani v spoločnosti iných ľudí. Ako sa dá s niekým nadviazať komunikácia, keď sa vám už podarilo „vypadnúť z domu“ a „osobne sa stretnúť“? Tým, že ho/ich budete počúvať. Samozrejme, ono to nie je také jednoduché. Lebo schopnosť niekoho skutočne

počúvať je zručnosť, ktorá už evidentne mnohým ľuďom nie je vlastná, zabudli na ňu, prípadne ju v skutočnosti ani nikdy nenadobudli.

\* \* \*

Ak niekto nevie dobre počúvať, automaticky to neznamená, že je zlým človekom. Je dosť možné, že vo svojom okolí máte milého priateľa, láskavého príbuzného či obetavého životného partnera, ktorí však nevedia vôbec počúvať. A možno ani vy sami nepatríte v tomto ohľade k tým príkladným. Nesmieme vám to však mať za zlé, pretože náš život je v mnohom nastavený tak, aby sme nepočúvali. Len si spomeňte na svoje detstvo. Ak jeden z rodičov povedal: „Počúvaj ma!“ (a pritom vás pravdepodobne držal pevne za rameno), stavím sa, že to, čo nasledovalo, sa vám ani trochu nepáčilo. Ak na vás učiteľ, tréner či vedúci oddielu v tábore zakričal: „Všetci počúvajte!“, zvyčajne nasledovalo hneď niekoľko príkazov, pravidiel, povinností či iných obmedzení, ktoré boli v príkrom rozpore s vašou predstavou trávenia času.

Navyše, ani médiá či pop-kultúra sa veľmi nesnažia o šírenie myšlienky o hodnotách správneho počúvania. Spravodajstvo a diskusné relácie sú často skôr súťažami o prekričanie svojho súpera (alebo o to, kto koho ako prvý nachytá pri lži) než serióznymi platformami na zdieľanie viacerých protichodných názorov. Aj takzvané *zábavné talkšou* ponúkajú v prvom rade monológy a skeče podľa vopred napísaného scenára, kde nezostáva veľa priestoru pre skutočné počúvanie odpovedí hostí či rozvinutie ich myšlienok. Nevadí, že je to povrchné, veď ide hlavne o zábavu. V rámci diskusných programov vysielaných ráno či počas dňa sú rozhovory väčšinou vopred premyslené a prebiehajú pod taktovkou odborníkov na *vzťahy s verejnosťou*. Tým pádom host' aj hosťiteľ len viacmenej opakujú napísaný scenár a autentická debata je skutočne vzácnou výnimkou.

V zdramatizovaných konverzáciách, ktoré máme možnosť vidieť vo filmoch či v iných televíznych formátoch, ide vo väčšine prípadov tiež skôr o prednášku či monológ, nie o voľne plynúcu výmenu názorov a myšlienok, ktorú umožňuje práve schopnosť počúvať a má určité