

POČÚVANIE AKO SUPERSCHOPNOSŤ



**Patrick
King**

*objavte umenie
aktívneho počúvania
a zvládnete majstrovsky
každú komunikáciu*

POČÚVANIE
AKO
SUPERSCHOPNOSŤ



Patrick King

Patrick King

POČÚVANIE
AKO SUPERSCHOPNOSŤ

Vydala GRADA Slovakia s.r.o. pod značkou Grada
Moskovská 29, 811 08 Bratislava 1
www.grada.sk
Tel.: +421 2 556 451 89
ako svoju 334. publikáciu.

Z anglického originálu *How to Listen With Intention*, vydaného vydavateľstvom PKCS Mind
v roku 2020, preložila do slovenčiny Vanda Koniarová.

Jazyková redakcia Barbora Nosková
Grafická úprava a sadzba Zuzana Ondrovičová
Zodpovedná redaktorka Lucia Krajčíková

Vydanie 1., 2025
Počet strán 144
Tlač Finidr, s.r.o.

Copyright © 2020 by Patrick King
Slovak translation rights arranged with PKCS Mind, Inc. through TLL Literary Agency

Slovak edition © GRADA Slovakia s.r.o., 2025
Translation © Vanda Koniarová, 2025
Cover design © Adrián Hnát, 2025

Upozornenie pre čitateľov a používateľov tejto knihy

Všetky práva vyhradené. Žiadna časť tejto tlačenej či elektronickej knihy nesmie byť reprodukováná a šírená v papierovej, elektronickej či inej podobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu vydavateľa. Neoprávnené použitie tejto knihy bude trestne stíhané. Automatizovaná analýza textov alebo údajov v zmysle článku 4 smernice 2019/790/EÚ a použitia tejto knihy na tréningovanie AI sú bez súhlasu nositeľa práv zakázané.

ISBN 978-80-8305-034-1 (ePub)
ISBN 978-80-8305-033-4 (pdf)
ISBN 978-80-8305-032-7 (print)

OBSAH

Prvá kapitola

DVOJE UŠI, NO LEN JEDNY ÚSTA	7
Ideálne riešenie pre všetkých.....	10
Podvedomé prekážky.....	12
Všetci sú strašne nudní.....	20
Nech žije Conan!.....	24

Druhá kapitola

ŠTÝLY, RÁMCE A ÚROVNE	32
Ľudia, emócie a srdce.....	34
Správny rámec.....	41
Päť úrovní počúvania.....	46

Tretia kapitola

POČÚVANIE JE DRINA	60
Aktívne počúvanie.....	65
Empatické zrkadlenie.....	75

Štvrtá kapitola

VIDÍM ŤA, POČUJEM ŤA	86
Zbytočné reči	87
Validácia	93
Dvojfázové emócie	95
Validujúce reakcie	100
Validácia v šiestich krokoch	104

Piata kapitola

ČÍTAJTE A ANALYZUJTE	113
Emocionálny génus	114
Tak som to nemyslel!	124
 STRUČNÉ ZHRNUTIE	 135

Prvá kapitola

DVOJE UŠI, NO LEN JEDNÝ ÚSTA

Predstavte si človeka, ktorý prvýkrát navštívi svojho nového terapeuta alebo psychológa. Čo budú na prvom stretnutí preberať? Klient je, prirodzene, trochu nervózny a uvedomuje si svoju zraniteľnosť, ale napriek tomu sa snaží novej situácii prispôbiť. Nevie, čo má čakať, pretože sa v takejto situácii ešte neocitol. Bude musieť ležať na pohovke a rozprávať o svojom vzťahu s matkou a otcom? Alebo odhalí traumy z minulosti, ktorú pred svetom ukrýval celé roky?

Vstúpi do miestnosti a terapeut mu ukáže, kam si má sadnúť. Klient sa posadí a terapeut ho vyzve, aby začal rozprávať: „Čo vás ku mne privádza?“

„No, ani neviem, kde začať,“ odpovie klient, ktorý začne opisovať, že hlavným dôvodom, prečo na terapiu prišiel, je túžba stať sa lepším človekom a nie náprava niečoho, čo v jeho živote nie je v poriadku.

„Rozumiem tomu tak, že neviete jednoznačne povedať, prečo ste na terapiu prišli,“ odpovie terapeut.

Klient sa začne zamýšľať, či náhodou neplytvá drahocenným časom terapeuta.

„Nie je to úplne tak. Mrzí ma to, neviem presne, ako to na terapii chodí. Určite sa každý deň stretávate s ľuďmi, ktorí majú *skutočné* problémy...“

„Takže si myslíte, že vaše problémy nie sú skutočné?“

„Hm. Nie, tak som to nemyslel. Nemám problémy. Ide o to, že chcem byť najlepšou verziou samého seba, chápete?“

„To je úplne v poriadku. Nemusíte sa za to hanbiť. Požiadajte o pomoc nie je prejav slabosti.“

Hoci sedenie pokračuje, klient sa už v prvých minútach rozhodol, že sa na terapiu nevráti. Pýtate sa prečo? Dobrý poslucháč si to všimol – terapeut klienta *vôbec* nepočúval. Všimli ste si to? Pozrime sa na to ešte raz.

Terapeut na začiatku klientovi *povedal*, čo cíti, a to aj bez toho, aby sa uistil, či je jeho interpretácia správna alebo dokonca žiaduca. Nejde o prijatie, ale skôr o súbor vlastných tvrdení a predpokladov. Terapeut mal pravdepodobne vlastnú verziu udalostí a záverov ešte predtým, ako sa klient posadil. Je frustrujúce, keď sa terapeut nesnaží pochopiť, čo klient

skutočne prežíva, ale namiesto toho v rozhovore presadzuje vlastný zaujatý prístup. Navyše úplne ignoruje, čo od neho klient skutočne chce. Žiaľ, takéto formy nedorozumenia a nedostatočného počúvania sú častejšie, ako by sme si mysleli. Mnoho ľudí, presne ako náš terapeut, nikdy nepríde na to, že ich techniky počúvania nevedú k želanému výsledku. Nie sú prospešné ani pre nich, ani pre ľudí, s ktorými sa rozprávajú. Táto kniha je o zručnosti, ktorá by mala byť *jednoduchá*, ale očividne to tak *nie je*. Počúvanie je základom správnej komunikácie, ale aj základom každého vzťahu. Poviem vám to inak, naučiť sa správne počúvať je veľmi dôležité! Akú máme potom šancu na úspech, keď aj študovaný terapeut niekedy zakopne (jeho prácou by malo byť počúvanie, zamýšľanie sa nad problémom a následná spätná väzba)? Táto kniha vám poskytne nástroje a vedomosti na dosiahnutie úspechu.

Ak neviete dobre počúvať, neznamená to, že ste zlý človek. Pochopiť, o čom je konverzácia a sebauvedomenie, sú zručnosti, ktoré sa dajú naučiť a zdokonaľovať, nech ste kýmkoľvek. To, že nemáte tieto zručnosti, neznamená, že vytrčate z davu. Všetci sa rodíme s inštinktom, ktorý nás vedie k egocentrizmu. A predsa sú aj takí, ktorí sú prirodzene dobrými poslucháčmi. No väčšina potrebuje vyvinúť snahu na to, aby sa do tohto bodu dostala. Niektorí jedinci vynikajú v schopnosti *počúvať*, ale na druhej strane majú ťažkosti otvoriť sa iným a vyjadriť svoje pocity. Niektorí z nás sa narodia vyšší alebo nižší, s čiernymi alebo hnedými vlasmi, no počúvanie

je zručnosť, ktorú máme plne pod kontrolou – nečakajte a začinite na nej pracovať hneď teraz. To, že sa stanete dobrým poslucháčom, nie je len gesto dobrej vôle, ktoré robíte pre iných ľudí. Pozornosť, ktorú venujete druhej osobe, vám otvorí dvere k vzájomnému obohateniu a hlbšiemu pochopeniu iných. Je to omnoho dôležitejšie, než si myslíte. Zmeňte svoje zmýšľanie a staňte sa skutočne dobrým poslucháčom.

Ideálne riešenie pre všetkých

Jednou z najdôležitejších vecí, ktoré môžeme urobiť, aby sme sa stali lepšími poslucháčmi, je nasledovať radu Dalea Carnegieho z knihy *Ako si získavať priateľov a pôsobiť na ľudí*.

Aj keď sa nám *jeho* rady môžu zdať samozrejmé, v skutočnosti si ich uvedomujeme práve vďaka *tejto* knihe. Nechajte ľudí o sebe hovoriť, alebo vychvaľovať sa, tak znie najdôležitejšia rada. Dale Carnegie povedal: „Môžete si získať viac priateľov za dva mesiace tým, že sa začnete zaujímať o druhých, než za dva roky tým, že sa pokúsíte presvedčiť druhých, aby sa zaujímali o vás.“

A ukázalo sa, že Carnegie mal pravdu, dokonca aj keď prenikneme až na biologickú úroveň. Neurovedci z Harvardovej univerzity Diana Tamir a Jason Mitchell urobili v roku 2012 výskum s názvom „Zdieľanie vnútorných pocitov ako cesta k uspokojeniu“ a zistili, že zdieľanie osobných informácií

s druhými je jednou z najzákladnejších a najsilnejších potrieb ľudskej bytosti. Na obrázkoch mozgu bolo jasne vidieť, ako zdieľanie informácií aktivuje rovnaké pocity, aké prežívame pri jedení alebo sexe – dva typy správania, ktoré sú základom našej biologickej podstaty. Vďaka tomu môžeme povedať, že je pre nás biologicky prirodzené zdieľať a komunikovať myšlienky. Jednou z metód, ktorú vedci použili na určenie, do akej miery si účastníci vážili, že môžu rozprávať o sebe, bola skromná finančná odmena pre každého, kto bol ochotný odpovedať za *iných* ľudí, namiesto seba. Niektoré otázky sa týkali bežných tém, ako sú záujmy a osobný vkus, a iné zas osobnostných vlastností, ako sú inteligencia, zvedavosť alebo agresivita.

Vedci prišli k zisteniu, že mnohí účastníci obetovali finančnú odmenu za uspokojujúci pocit z toho, že sa mohli druhým otvoriť. V skutočnosti sa priemerný účastník vzdal sedemnásť až dvadsiatich piatich percent svojho možného zárobku len preto, aby mohol zdieľať svoje osobné informácie. Vedci pomocou funkčnej magnetickej rezonancie (fMRI) zistili, ktoré časti mozgu vykazovali pri rozprávaní o sebe najvyššiu aktivitu. Výskum ukázal, že existuje podobnosť so zdieľaním informácií o sebe a zvýšenou aktivitou v mozgu. Ide hlavne o časť, ktorá je známa ako mezolimbický dopamínový systém – tá istá časť, ktorá sa spája s uspokojujúcim pocitom, ktorý máme z jedla, peňazí a sexu. Aktivita mozgu sa zvýši, aj keď rozprávame o sebe bez toho, aby nás *niekto* počúval. Účinok však môže byť oveľa silnejší, ak do hry vstúpi naša schopnosť počúvať.

Podvedomé prekážky

Prečo je tak málo ľudí, ktorí by vedeli dobre počúvať, keď je to také prospešné? Nemrhajte svojou energiou na premýšľanie o zručnostiach a vlastnostiach, ktoré vám chýbajú. Sústreďte sa na to, čo vám bráni v počúvaní druhých. Ak sa držíte falošných presvedčení a zvykov, ktoré vám bránia v skutočnom spojení a empatii, žiadne techniky ani zručnosti vám nepomôžu. Predstavte si, že vlastníte loď, ste skúseným námorníkom, a predsa máte obrovský strach z vody. Niektoré veci prevažujú nad ostatnými. Pozrime sa bližšie na niektoré z takýchto prekážok.

Spomínate si na ľudí, ktorých ste počas života stretli a vôbec vás nepočúvali? Ako ste prišli na to, že vás nepočúvajú? Pravdepodobne najväčším problémom bolo, že sa ***nevedeli vymaniť zo svojho vnútra a svojich vlastných potrieb***. Neznamená to, že mali reálne akútne potreby, ale jednoducho to, že sa sústredili iba na seba a svoju realitu. Dobrý rozhovor je ako tenisový turnaj, v ktorom sa pozornosť presúva medzi dvoma stranami presne ako tenisová loptička medzi hráčmi. Ak sa niekto nedokáže naozaj sústrediť na nič iné než na seba, je to ako hrať tenis s niekým, kto nikdy poriadne nepodá loptu alebo ju neodrazí, keď preletí ponad sieť. Rozhovor sa v sekunde zmení na monológ, samovravu alebo prednášku pre neochotného študenta.

Tento jav nazývame aj „konverzačný narcizmus“. Na prvý pohľad to môže vyzeráť ako bežná konverzácia, no keď sa

pozrieme bližšie, zistíme, že dvaja ľudia v skutočnosti vedú monológy v tesnej blízkosti. Dobrý rozhovor môžeme považovať za vymierajúce umenie, čoho dôsledkom je rastúca izolácia ľudí v dnešnej dobe.

Mnohým ľuďom chýba pocit, že sú naozaj vypočutí. Chcú byť v centre pozornosti, túžia po tom, aby ich ostatní počúvali a venovali im pozornosť. Smutná irónia spočíva v tom, že takýto človek dokáže do činnosti, ktorá by mala byť vzájomne prospešná, vniesť sebecký a až súťaživý prístup. Tento cyklus neustáleho vyhľadávania pozornosti sa zosilňuje, keď majú ľudia pocit, že ich nikto nepočúva a nezaujíma sa o nich. Ak si myslíte, že rozhovory slúžia len na to, aby ste sa predviedli a uspokojili svoje ego, mýlite sa.

Stalo sa vám niekedy, že ste v tichosti čakali, kým druhá osoba dohovori vetu, ale celý čas ste premýšľali, čo poviete, keď sa jej konečne zavrú ústa? Ak áno, pravdepodobne ste sa dopustili konverzačného narcizmu! Neviete vypnúť vlastný vnútorný monológ a sústrediť sa na to, čo si iní myslia, alebo hovoria. Výsledok je navlas rovnaký ako v dueli monológov. Najprv sa skúste zamyslieť nad tým, ako túžba byť v centre pozornosti ovplyvňuje vaše komunikačné schopnosti a mení vás na osobu, s ktorou sa druhým nekomunikuje ľahko. Zmyslom konverzácie nie je obrátiť pozornosť na seba. Rozhovor by nemal slúžiť ako nástroj na získanie pozornosti. Mal by byť spôsobom, ako ju príjemne *zdieľať* s niekým iným. Nie je to o tom, kto prvý pretne cieľovú pásku, ale o spoločnej pomoci.

Nejde iba o obyčajné vyjadrenie, ale najmä o spoluprácu. Cieľom rozhovoru je naučiť sa niečo a nie učiť ostatných. Možno budete musieť zmeniť celkový pohľad na rozhovor a aj na to, čo od neho očakávate.

Neefektívna konverzácia môže ľudí vyčerpať, unúdiť a pripieť k ešte väčšej osamelosti. Na druhej strane, dobré rozhovory môžu byť krásnym zážitkom, ktorý umožňuje obom účastníkom spoločne vytvoriť niečo väčšie, než sú oni sami. Všimli ste si v úvode tejto kapitoly, koľko ľudí bolo ochotných zaplatiť za to, aby ich niekto vypočul a dal im priestor na vyjadrenie? Aby ste dokázali skutočne počúvať, musíte sa naučiť ustúpiť so svojimi vlastnými záujmami a egom a pokorne nechať vyniknúť iných.

Teraz je čas ponoriť sa do seba a otvoriť dvere introspekcie. Sociológ Charles Derber tento jav dôkladne preskúmal a dospel k záveru, že konverzačný narcizmus sa môže prejavovať často bez toho, aby si to ľudia uvedomovali. Bolo by veľmi jednoduché predstaviť si konverzačných narcistov ako krikľúňov, ktorí musia za každú cenu zobrať rozhovor do svojich rúk. Je to oveľa zložitejšie, než sa zdá. Situácia sa môže zmeniť výberom jediného slova. Derber formuloval dva druhy reakcií – *podporné reakcie* a *reakcie na zmenu* a to, ako sa môžu nenápadne udomáčniť v našom každodennom slovníku.

Derber zaviedol pojem „podnety“ v konverzácii, ktoré zahŕňajú *venovanie pozornosti* a jej *vyhľadávanie*. Vyhľadávanie

pozornosti ďalej rozdelil na aktívnu a pasívnu formu. Asi si viete predstaviť, na ktorú z týchto dvoch možností sa zameriame.

Predstavíme si príklady oboch foriem v konverzácii.

Pozrime sa na aktívne venovanie pozornosti a „*podpornú reakciu*“, ktorá udržiava pozornosť na rečníkovi a jeho téme – ako napríklad pýtať sa otázok o tom, čo bolo spomenuté. Podporné reakcie môžu byť jednoduchým uznaním („Naozaj? Hm.“), pozitívnym povzbudením („To je skvelé!“), alebo otázkou („Ako si zareagoval?“).

Napríklad:

„Milujem francúzske filmy.“

„Ktorý máš najradšej?“

„*Reakcia na zmenu*“ je typ odpovede, pri ktorej človek ne nápadne presúva pozornosť na seba, namiesto toho, aby sa sústredil na druhých. Namiesto toho, aby počúval, čo iní rozprávajú, rýchlo obráti pozornosť na seba.

„Milujem francúzske filmy.“

„Vážne? Mňa nikdy nezaujímal filmy. Nedávno som bola v kine na tomto filme...“

Nechcem povedať, že reakcie na zmenu sú vždy zlé – hlavne v prípadoch, keď sa niekto iný snaží získať pozornosť. Niekedy vás to môže nabádať, aby ste použili v danej situácii viac reakcií na zmenu, a to hlavne preto, aby ste sa dostali do centra pozornosti a vyjadrili svoje pocity. Otázka znie, či ich nevyužívate príčasto.

Ak sa stretnú dvaja ľudia, ktorí sú zvyknutí robiť reakcie na zmenu, tak sa rozhovor môže zmeniť na boj o pozornosť. Možno si obe strany uspokojujú svoju túžbu po vyjadrení, no ich schopnosť počúvať je vyčerpaná. To, že sa nachádzate v takejto situácii, si nemusíte vôbec uvedomiť. Pre pozorovateľa zvonka však vaša interakcia môže pôsobiť zvláštne a mätúco.

Ak sa stretne zlý rečník (niekto, kto neustále používa reakcie na zmenu) s osobou, ktorá poskytuje podporné reakcie, prvý môže mať pocit, že ide o príjemnú konverzáciu. Druhý však postupne stráca trpezlivosť, pretože rozhovor sa zmení na pseudolekciu o živote a presvedčeniach prvého.

Ako sa prejavuje pasívny konverzačný narcizmus?

Niektorí ľudia sa z rôznych dôvodov rozhodnú vyjadrovať svoje potreby po pozornosti jemnejšími spôsobmi, často z ohľadu na spoločenské normy a etiketu. Jedným zo spôsobov, ako sa tomu vyhnúť, je nepoužívať podporné reakcie. Budete čakať až dovtedy, pokiaľ sa téma partnera v konverzácii stratí, a vtedy strhnete všetku pozornosť na seba. Celý čas čakáte, kým sa partnerovi minú slová a vy sa budete môcť vyjadriť. Je to ako sedieť na strome, ticho sledovať korist' a čakať, kým sa sama unaví a vy ju budete môcť uloviť bez námahy. Viete, že sa to nakoniec stane, a tak pasívne vyčkávate na svoju príležitosť.

Zažili ste rozhovor, v ktorom váš partner nevyjadril žiadnu podpornú reakciu? Ani len bežné „Vážne?“ alebo „Hm“? Nie ste si istí, či vás vôbec počúval, a práve to môže byť

súčasťou jeho taktiky. Presne takto vyzerá pasívny konverzačný narcizmus. Už od detstva sa učíme, že v konverzácii by sme sa mali striedať, počúvať jeden druhého, poskytnúť si dostatočný priestor a netárať len o sebe. Táto osoba bude dodržiavať základné pravidlá konverzácie. Ale určite nebude podporovať partnera v konverzácii, aby hovoril viac, pretože by jej to ubralo čas na rozprávanie. Ak nedostávame od ostatných úprimnú spätnú väzbu, postupne začneme po-
 ciťovať potrebu prestať rozprávať. A práve v tomto okamihu sa na scénu vráti konverzačný narcista, ktorý prevezme kontrolu nad diskusiou. Odhaľovať konverzačný narcizmus u iných môže byť veľmi lákavé, no oveľa účinnejšie je učiť sa rozpoznávať tieto prejavy u seba a postupne ich odbúravať. Nemôžeme ovplyvniť správanie iných ľudí, ale máme moc ovplyvniť vlastné činy a aj to, akým poslucháčom budeme. A práve o to v tejto knihe ide. Na iné účely môžete hľadať knihu o presviedčaní alebo hypnóze.

Iróniou je, že práve tí, ktorí vedú dobre počúvať, sa stávajú tými, ktorí ustúpia a začnú sa úprimne zaujímať o svojho konverzačného partnera. Táto schopnosť z nich robí najzaujímavejšieho a najsympatickejšieho človeka, niekoho, kto prirodzene púta našu pozornosť. Takže cieľ konverzačného narcizmu (*uistiť sa v tom, že ľudia o vás vedia veci*) absolútne nie je naplnený. Fúha. Našťastie existujú spôsoby, ako prekonať tieto podvedomé prekážky, ktorým budete určite čeliť.

Vyvážte svoje potreby a túžby s potrebami a túžbami iných ľudí

V prvom rade si musíte byť istí, na čo sa chcete zamerať a kam smerujete. Venujte pozornosť tomu, ako je čas na rozprávanie v rozhovore rozdelený. Rozpráva iba jeden človek? Existuje výmena názorov? Vyžaduje si to viac, ako len hru na to, že sa zaujímate o niečí život – musíte na chvíľu zabudnúť na seba, úplne sa ponoriť do daného momentu a so všetkou úprimnosťou sa zamerať na to, čo váš partner hovorí. Nezamýšľajte sa nad tým, čo odpoviete neskôr. Sústreďte sa na to, čo vám práve rozpráva. To znamená, že sa nebudete ponáhľať vysvetľovať alebo interpretovať to, čo povedal, aby sa rozhovor opäť upriamil na vás. Používajte viac podporných reakcií a vyhnite sa tomu, že každú tému otočíte na seba. Formulujte otázky, ktoré podnecujú druhých, aby viac rozprávali. Ak získate na chvíľu pozornosť, užite si to, ale potom ju vráťte späť. Ako nás učili od raného detstva: Podeliť sa je ľudské!

„Keď si o tom rozprával, pripomenulo mi to jednu situáciu s XYZ. Tak som sa zamýšľal, myslíš si, že XYZ mal tiež tento problém?“ Osoba, ktorá sa vyjadruje v tomto štýle, ukazuje, že sa úprimne zaujíma o druhých namiesto toho, aby konverzáciu upriamila na seba.

Premýšľajte o egu, moci, sebaúcte a kontrole

Ľudia, ktorí sa v rozhovore najviac chvastajú, ktorí si so žiarlivosťou strážia pozornosť alebo prekrikujú ostatných, zvyčajne