



Porozumenie v manželstve; efektívny rozhovor

Existujú rôzne typy rozhovorov, mnohé z nich v sebe nesú potenciál efektívneho rozhovoru. Či je rozhovor efektívny určuje ten, komu sa snažím porozumieť, nie ja. Zároveň, to aký rozhovor vediem, je dané aj mojou rolou, či pozíciou, v ktorej s partnerom v rozhovore sme.

V poradenskej, psychoterapeutickej praxi, ako aj v praxi sociálnej práce sa môžeme stretnúť s množstvom odborných prístupov k tomu, ako viesť bezpečný, zmysluplný a užitočný rozhovor s partnerom. Takmer každá poradenská, respektíve terapeutická škola prináša svoj vlastný koncept, ako pristupovať k spolupráci s klientom a, aké intervencie využiť. Toto stretnutie bude postavené na základnom ľudskom východisku: partneri vo vzťahu túžia po porozumení a potrebuje ho každý z nás.

Pri nadväzovaní kontaktu alebo spojenia je užitočné mať na pamäti tieto snahy:

- Vytvárame atmosféru rešpektu a dôvery, dávame priestor partnerovi (partnerke), skúmame, ako sa má, s čím na stretnutie prichádza
- Vyjasňujeme si kontext spolupráce, čím môžeme byť užitoční, v čom môžeme pomôcť, o čo ide
- Snažíme sa zistiť ciele stretnutia a osobné ciele partnera (partnerky), snažíme sa o ich, čo najpresnejší popis
- Skúmame vnútorné silné stránky, zdroje aj vonkajšie možnosti pomoci
- Upresňujeme si a ponúkame čo najdetailnejšie rozdiely medzi tým, čo bolo, čo je a čo by mohlo byť
- Orientujeme sa na prítomnosť a na budúcnosť

Metafora „dvoch častí ihriska“ ako metafora pre rozhovor dvoch ľudí

Predstavte si rozhovor s partnerom. Počas neho sa neustále niečo deje „vo vás“, vaše telesné reakcie, pocity, potreby, túžby, predpoklady, vedomé aj nevedomé myšlienky, fantázie apod. To isté sa deje aj „v tom druhom“. Rozhovor môže byť priestor pre dialóg všetkých týchto procesov vo vás – na vašej strane ihriska a v partnerovi – na jeho strane ihriska.

V kontakte s partnerom je cieľom v ideálnom prípade „pohybovať sa“ súčasne na oboch častiach ihriska, t. j. vnímať to, čo sa deje vo mne a zároveň vnímať to, čo sa deje v ňom (emócie, presvedčenia, potreby...). Predpokladom toho je empatia k sebe samému v zmysle – toto sa mi deje, takto sa cítim, pretože potrebujem..., zvládanie seba a následná empatia k partnerovi – toto sa mu deje, takto sa cíti, pretože potrebuje...

Predpokladom empatie je naša schopnosť vnútorne oceniť, uznať hodnotu druhého človeka, ako aj seba samého. Ocenenie, uznanie hodnoty, inak povedané validizácia môže nastať, ak si vážime to:

- Čo ten druhý robí (klient robí v danom okamihu najlepšie, čo vie a keby vedel robiť niečo lepšie, alebo inak, robil by to)
- Čo partner má (aké má dobré úmysly, zámery, hodnoty, potreby, túžby, nádeje, sny...)
- Kým človek je (oceňujeme to, že existuje a svojou jedinečnosťou vytvára zmysel svojho aj spoločného bytia)

Také isté ocenenie je možné mať aj so sebou. Vnútorne, alebo aj interakčné/komunikačné prejavenie úcty k druhému nám pomáha k jeho bezpodmienečnému pozitívnemu prijatiu. Empatia so sebou (kongruencia), empatia s druhým a bezpodmienečné pozitívne prijatie je ideálom, ktorý otvára cestu k hlbokému slobodnému ľudskému kontaktu, ktorý je predpokladom vytvorenia bezpečia a zmysluplného pracovného rámca v kontexte pomáhajúcich profesií.

To, ako reagujeme do značnej miery vyplýva z toho ako zaobchádzame s vlastným a partnerovým emocionálnym svetom. Emócie v nás sú neustále. Sú prepojené s našimi túžbami, predpokladmi, očakávaniami, myšlienkami, potrebami, úsudkami a presvedčeniami, ktoré sú prítomné v každom okamihu bytia v danom momente, aj keď si ich neuvedomujeme. Riadia impulz ku konaniu, ktorý sa môže premeniť v čin, či konanie (hovorenie), pričom v ideálnom prípade dokážeme emóciu k reakcii využiť a nie sme ňou ovládaný. Emócia (najmä ak je neuvedomovaná) však môže viesť aj k tomu, že čin (správanie, hovorenie) ostáva z rôznych obranných príčin neuvedomované, nerefektované, alebo neurobíme nič, pretože sme zahltení a zaseknutí. Cieľom vlastného rozvoja je prehĺbiť vnímanie telesných reakcií, emocionálnych reakcií a kognitívnych procesov s nimi spojených u seba a v klientovi, aby sme mali slobodnú voľbu s partnerom reagovať tým spôsobom, ktorý považujeme za v danom okamihu vhodný, či zmysluplný, v súlade s cieľmi a zmyslom nášho vzťahu.

Ilustrované na príklade nedirektívneho rozhovoru (svoj vlastný cieľ a stratégiu si vytvorte sami na základe toho čo robíte) Cieľom je, aby som v čase, ktorým je vymedzená rozhovor, poskytol partnerovi v rozhovore hlboké empatické porozumenie, neriadil rozhovor smerom, ktorým chcem ja, netlačil partnera, neovplyvňoval obsah rozhovoru, dal mu slobodu a svojimi intervenciami prehlboval emocionálnu skúsenosť klienta v situácii „tu a teraz“, „moment za momentom“. Stratégia vychádza z postojových kvalít akceptácie, empatie a kongruencie.

Zručnosti v komunikácii: počúvanie

Neverbálne zručnosti	Postoj a poloha tela: 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
	Vhodné pohyby tela: pokojné a primerané pohyby, viac, keď hovorím ja, menej, keď hovorí ten druhý, zrkadlenie jeho postoja a pohybov, žiadne nervózne a prudké pohyby
	Očný kontakt: „oči sú zrkadlom duše,“ očný kontakt podporuje dôveru a navodzuje intimitu, občas sa však treba pozrieť aj inam, aby to nebolo civenie
	Pokojné prostredie: odstrániť možné vyrušovanie zvukmi, tretími osobami; žiadne fyzické bariéry (stôl, pult) medzi poslucháčom a hovoriacim
Verbálne zručnosti:	Otvorenie rozhovoru: 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)
Akcie	Minimálne podnety: mhm, hej, och, teda! vážne? páni! pokračuj... chápem, a potom?
	Občasné otázky: otvorené otázky otvárajú priestor hovoriacemu, je dôležité dávať naraz len jednu otázku a počkať na odpoveď
	Pozorné ticho: 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:	Parafrázovanie: zhustená reakcia, ktorá obsahuje podstatu povedaného poslucháčovými vlastnými slovami, sústreďuje sa na obsah povedaného, na fakty
Reakcie	Reflektovanie pocitov: výstižné zrkadlenie pocitových slov, čítanie a zrkadlenie reči tela (výrazu tváre, tón hlasu, gestá, postoj a pohyby tela, oblečenie, všímajte si nezrovnalosti: dôležité sú obe protichodné časti posolstva), odhad pocitov z celkovej situácie, čo by som cítil/a ja na mieste hovoriaceho?
	Reflektovanie významu: výstižné zrkadlenie pocitov a faktov + subjektívnej dôležitosti povedaného, najmä ak to je pre hovoriaceho dôležité
	Sumarizovanie: 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	Kritika: Negatívne hodnotenie druhého človeka, jeho činov alebo postojov. „Sám si si na vine – nemôžeš obviňovať nikoho za tie ťažkosti, do ktorých si sa dostal.“
	Prezývky a nálepky: „Zhadzovanie“ alebo škatuľkovanie človeka „To je ale hlupák!“ „Typická ženská...“ „Vajcová hlava.“ „Suchár.“ „Vy národníari ste všetci rovnakí.“ „Si proste ďalší necitlivý muž.“
	Diagnózy: 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.“
	Hodnotiace pochvaly: 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.
Riešenia	Príkazy: Prikazovanie druhému človeku, čo má robiť: „Urob si domácu úlohu hneď teraz!“ „Prečo? Lebo som povedal...“
	Hrozby: Snaha ovládať činy druhého človeka varovaním a upozorňovaním na negatívne dôsledky, ktoré podnietite. „Urobíš to, lebo <i>inak</i> ...“ „Okamžite prestaňte vyrušovať, lebo nechám celú triedu po škole.“
	Moralizovanie: Povedať druhému človeku, čo <i>by mal</i> robiť, prednášať „kázne.“ „Nemala by si sa rozviesť, myslí na to, čo bude s deťmi.“ „Mal by si sa jej ospravedlniť.“ Opierajú sa o spoločenskú, morálnu alebo teologickú autoritu.
	Nadmerné a nevhodné otázky: 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?“
	Rady: 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	Odklon od témy: 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!“
	Logické argumenty: 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.“
	Uist'ovanie: 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, 197