

KOMUNIKÁCIA – POČÚVAJ A HOVOR

Iveta Gallová

Abstrakt. V príspevku sa zaoberáme základnými aspektmi efektívnej interpersonálnej komunikácie. Komunikácia sa uskutočňuje na troch rovinách: vo vzťahu k Bohu, k druhým ľuďom i k sebe samému. Prvým predpokladom efektívnej komunikácie je aktívne počúvanie. V ďalšej časti príspevku sa venujeme rozhovoru ako dialógu lásky. Zároveň sa sústreďujeme na základné princípy efektívneho dialógu a poukazujeme na niektoré základné chyby, ktoré robíme pri vedení rozhovoru.

Abstract. Communication – Listen and speak. The contribution deals with the basic aspects of effective interpersonal communication. This communication takes place on three levels: in relation to God, to other people and to ourselves. The first prerequisite for effective communication is active listening. In the next part of the contribution we devote ourselves to the conversation as a dialogue of love. At the same time, we concentrate on the basic principles of an effective dialogue, and point to some of the fundamental mistakes that we make when conducting an interview.

Úvod

Komunikácia je jedným zo základných prostriedkov, ktorým vyjadrujeme svoj vzťah k sebe, k druhým ľuďom, k spoločnosti i k Bohu. Interpretujeme ňou svoje potreby, to, čím žijeme. Tvorí neoddeliteľnú súčasť našej osobnosti. V súčasnosti, ako paradox, môžeme hovoriť o kríze ľudskej, osobnej komunikácie. Myslíme tým predovšetkým komunikáciu tvárou v tvár človeku, ale aj našu vnútornú komunikáciu so sebou samým. Vďaka moderným technologickým prostriedkom neustále narastá počet možností, ako sa spájať s druhými ľuďmi. Veľa ľudí si uvedomuje, alebo aj hovorí, že nevie komunikovať. Komunikácia nie je jednoduchá, lebo sa otvárame druhému človeku, čo nie je vždy príjemné. Niekedy sa bojíme komunikovať, pretože komunikácia v krízovej situácii môže viesť aj ku konfliktu medzi nami. Dávame tomu aj duchovné nálepky – napr. pokorný veľa nehovorí, radšej mlčí.

Napriek tomu sme pozvaní aktívne vstúpiť do komunikácie a niesť za ňu aj zodpovednosť. Komunikovať sa učíme celý život a každý z nás môže zlepšovať svoje komunikačné schopnosti.

Čo je komunikácia

Slovo komunikácia pochádza z latinského slova „communicare“, ktoré vyjadruje dejovú i vzťahovú stránku slova a znamená niečo ro-

biť spoločne, s niekým sa deliť, s niekým sa radiť, zhovárať sa. Ale značí aj niečo spájať.

Komunikácia nie je len spôsob vzájomného dialógu medzi ľuďmi. Existencialistický filozof J. P. Sartre (1905 - 1980): „*Keď sa s tebou rozprávam, vznikám (stávam sa) aj ja.*“ Hovorí: „*človek je odkázaný na styk s inými ľuďmi, čo je pôvodom nešťastia preňho samotného (für das Selbstsein)*“ (Liguš 1995, s. 11).

Kotrmanová (1996, s. 150) prezentuje Sartrov výrok, ktorý ako by dopĺňal predchádzajúci: „*Ten druhý je nevyhnutným prostredníkom medzi mnou a mnou samotným.*“ Uvedené citáty vychádzajú zo Sartrovej filozofickej koncepcie bytia o sebe a bytia pre seba, teda slobode človeka rozhodovať sa, čím sa chce stávať, čím chce byť ako človek. Sartrovmu hodnoteniu komunikácie však chýba vzťah ku skutočnej transcendentii – k Bohu.¹

Liguš (1995, s. 11 - 12) uvádza pohľady na komunikáciu u ďalších filozofov: švajčiarsky existencialistický filozof Karol Jaspers (1883 - 1969) hovorí o dvoch typoch medzilidskej komunikácie - o komunikácii života (*Dasein Kommunikation*), alebo objektívnej komunikácii, ktorá je procesom ľudského dorozumievania v určitých záujmových spoločenstvách, akými sú vedecké, kultúrne a iné záujmové zoskupenia, v ktorých ľudí spájajú spoločné záujmy, zamerané na dosiahnutie vytýčených cieľov. Podľa Jaspersa v tejto komunikácii ide len o parciálnu komunikáciu, a preto je to iba predbežná komunikácia, ktorá sa týka len niektorých ľudí. Odporúča hovoriť o existenciálnej komunikácii, ktorá je myšlienkovým procesom „*objasňovania problémov ľudskej existencie (Existenzerhellung)*.“ Klaus Merten (*1940) definuje komunikáciu z hľadiska sociálno-teologického ako: „*...najmenší sociálny systém, ktorý má svoju časovú, vecnú a sociálnu reflexiu a ktorý pomocou komunikačných interakcií umožňuje pojednávať o ľudskom konaní a diferencuje aj sociálne štruktúry.*“ Uvedená definícia zdôrazňuje časové hľadisko, myslenie a sociálne správanie v komunikácii. Neberie však do úvahy globálny rámec komunikácie. Podľa definície, čerpanej z Novej Britskej Encyklopédie je „*komunikácia výmena významov medzi jednotlivcami prostredníctvom bežne používaného systému symbolov.*“ Slabinou tejto definície je jej redukcia komunikačného procesu na lingvistické hľadisko. O tom, že komunikácia nemá len

¹ Pokiaľ, ako vyhlasuje Sartre, Boh neexistuje, jestvuje aspoň jedna bytosť, u ktorej bytie predchádza podstatu a táto bytosť je človek, ktorá najprv jestvuje a až následne definuje sám seba, definuje svoju podstatu (porov. Sartre 1997, s. 18).

lingvistickú rovinu, ale nepriamo aj empiricko-sociálnu, hovorí pohľad I. A. Richardsa, podobne uvádzaný v Novej Britskej Encyklopédii: „*Komunikácia sa deje tam a vtedy, keď jedna myseľ pôsobí na svoje okolie tak, že druhá myseľ je tým natoľko ovplyvnená, že v druhej myšli vzniká podobná skúsenosť, akú má prvá myseľ.*“ Teda môžeme hovoriť, že moja komunikácia ovplyvňuje a má dosah na ľudí, s ktorými komunikujeme.

Z hľadiska psychologického komunikácia vyjadruje aj našu seba-prezentáciu a sebatpotvrzovanie, teda to, ako komunikácia ovplyvňuje priamo nás. Psychológovia poukazujú na komunikáciu aj ako na vzájomnú interakciu, či vyjadrovanie výmeny vzťahov medzi ľuďmi.

Podľa Nakonečného (1999): „*komunikácia vyjadruje odovzdávanie určitých významov v procese priameho alebo nepriameho sociálneho kontaktu.*“ Nakonečný teda zdôrazňuje v komunikácii proces odovzdávania informácií v rámci sociálnych kontaktov medzi ľuďmi. P. Watzlawick, J. B. Beavinová, D. D. Jackson (1999) prezentujú komunikáciu ako: „*prostriedok pozorovateľných prejavov medziľudských vzťahov* (Mikuláščík 2003, s. 19). V uvedenej definícii vnímame zdôrazňovanie komunikácie ako viditeľného prejavu medziľudských vzťahov. Teda keď komunikujeme s druhým človekom, nevyhnutne s ním prichádzame do vzájomného vzťahu, v ktorom komunikácia je jedným z jeho viditeľných prejavov.

Komunikácia prebieha v nasledujúcich rovinách – komunikácia vo vzťahu k Bohu, vzťahu k druhým ľuďom, k spoločnosti a stvoreniu, ale aj k sebe samému.

Pri uvedených úrovniach komunikácie hovoríme o celistvosti a plnosti človeka ako osoby v oblasti existenciálnej i ontologickej. Všetky roviny komunikácie sa vzájomne ovplyvňujú. Pokiaľ komunikácia v niektorej z tých oblastí chýba, alebo nie je dobrá, ovplyvňuje to aj komunikáciu v ostatných oblastiach. Napríklad, ak máme problém vo vnútornej komunikácii so sebou samým, môže to ovplyvniť aj rovinu komunikácie s Bohom, či s druhými ľuďmi. Alebo keď máme problémy v komunikácii s druhými ľuďmi, predovšetkým tými, ktorí sú nám vzťahovo najbližší, môže to následne ovplyvniť aj moju komunikáciu s Bohom, či môj vnútorný dialóg so samým sebou.

Komunikácia človeka vo vzťahu s Bohom

Podľa *Katechizmu Katolíckej cirkvi* (ďalej KKC), čl. 362 je ľudská osoba stvorená na Boží obraz, sme bytosť zároveň telesná i duchovná. „*Pán Boh, utvoril z hlíny zeme človeka a vdýchol do jeho nozdier dych života. Tak sa stal človek živou bytosťou.*“ (Gn 2, 7). Boh nám dal svojho Ducha, sme i bytosťami zameranými na transcen-

dentno. Teda Boh chcel celého človeka, ktorého obdaroval zmysluplným nasmerovaním na cieľ nášho života, ktorý je v ňom.²

Boh nám daroval aj slobodnú vôľu, rozum i cit. Zároveň nám dal aj zodpovednosť za naše konanie. Sloboda konať a zodpovednosť za naše konanie sú jednými zo základných atribútov, ktoré boli dané človeku a ktoré ho charakterizujú, na rozdiel od zvierat. Máme dar reči, ktorý nám umožňuje navzájom komunikovať.

Človek má tú výsadu, že môže komunikovať aj s Bohom. Stáva sa, že túto rovinu komunikácie odmietame. Odmietanie komunikácie s Bohom môže byť dôsledkom neprijímania existencie Boha vo všeobecnosti. Môže to byť aj kvôli tomu, že veríme v existenciu Boha, Boha prijímame, ale nevieme, ako s ním hovoriť. Naša viera môže byť tradičná, prípadne sa cítime vôbec nehodní rozprávať s Bohom. Cítíme sa takí hriešni, že najradšej by sme sa pred Bohom skryli, podobne ako Adam a Eva (Gn 3, 10). Uvedené okolnosti bránia rozvoju nášho vzťahu s Bohom.

Boh pri stvorení človeka videl, že človek – Adam nemá pomocnicu, ktorá by mu bola rovná. Preto nás stvoril ako muža a ženu (Gn 2, 18). Totiž človek nutne potrebuje k svojmu životu druhého, potrebuje spoločnosť.

Komunikácia človeka s Bohom v rajskej záhrade bola ideálna. Ideálny bol aj Adamov vzťah so ženou (Gn 2, 8 – 25). Adam sa zaradoval, že konečne má spoločnicu, ktorá je mu rovná.³ Nehanbili sa jeden pred druhým, nemali čo skrývať.⁴

Prvotným hriechom bol vzťah, ako aj komunikácia človeka s Bohom narušená. Adam a Eva sa schovali pred Bohom. Zároveň bola narušená aj komunikácia a vzťah medzi Adamom a Evou. Spoznali, že sú nahí (Gn 3, 1 – 24).⁵ Vzájomné zdieľanie sa Boha s človekom bolo oslabené. Do života ľudí vstúpil hriech. Našou úlohou je opäť hľadať,

² Sv. Augustín vo svojich Vyznaniach hovorí známu vetu: „*lebo si nás stvoril pre seba a nespokojné je srdce naše, kým nespočítne v Tebe*“ (Augustinus 1942, s. 15).

³ Pirke de Rabbi Eliezer uvádza rabínsky komentár podľa jedného midraša: „...*keď Adam po prvý raz uvidel ženu, od radosti zvolal: Požehnaná si od PÁNA, kosť z mojich kostí, a náležite sa budeš volať iša (žena)* (Dubovský a kol., s. 143).

⁴ Rabínsky komentár: „*Nehanbili sa, lebo využívali celé svoje telo len v súlade s Božou vôľou, nie na uspokojenie vlastných túžob. Každá ich činnosť bola nevinná a čistá, preto nemali dôvod zakrývať svoju nahotu (Sforno)*“ (Dubovský a kol., s. 145).

⁵ „*Teraz sa hanba z nahoty stane výrazom vzájomného odcudzenia ľudí voči sebe, aj voči Bohu. V oboch nastal akýsi skrat vnútornej povahy. Hanba prameniaca z fyzickej nahoty vyjadruje vnútorné narušenie človeka aj v pohlavnej oblasti, preto si človek spontánne zakrýval miesta, ktoré sú vo väčšine kultúr intímne*“ (Dubovský a kol., s. 153).

objavovať a nachádzať tento rozhovor, tento vzťah človeka s Bohom. Opäť je potrebné hľadať a nachádzať aj vzťah a dialóg človeka s človekom. Hriechom bol narušený aj vzťah a komunikácia človeka so sebou samým. Teda potrebujeme opäť hľadať a nachádzať aj vzťah k sebe samému a to nie je ľahké.

Písmo hovorí o Božom pláne spásy pre človeka, ktorý bol uskutočnený v Ježišovi Kristovi. Kristus, Boží syn, pravý Boh a pravý človek, napravil hriechom narušený vzťah človeka s Bohom.⁶

Môžeme povedať, že aký máme vzťah s Bohom, s druhými i so sebou samým, taký je náš život a spokojnosť so životom. Samozrejme, naše umenie komunikácie nebude dokonalé, ako aj život nikdy nebude ideálny. Bude ako na „hojdačke“. V tom zmysle, že niekedy prežívame dobré a šťastné obdobie, príjemné a šťastné dni. Prežívame subjektívnu spokojnosť so životom, máme pocit, že sa nám darí doma i v práci. Máme naplnené naše potreby. Hocikedy môže prísť okolnosť (choroba, strata zamestnania, nehody v rodinnom živote a pod.), ktorá zapríčiniť, že subjektívne budeme prežívať sklamanie, nenaplnenosť, frustráciu. Uvedené situácie a pocity sa môžu negatívne odraziť aj na našej komunikácii vo všetkých troch rovinách – s Bohom, druhými ľuďmi i so sebou samým. Máme však celý život na to, aby sme rástli vo vedomí, že sme Bohom milovaní a smerujeme k nemu. Toto vedomie môže zmeniť náš pohľad, naše prežívanie problémov, a tým aj komunikáciu vo vzťahu k sebe, k druhým, ale aj vo vzťahu k Bohu.

Počúvanie Boha

Komunikácia, rozhovor s Bohom, sa uskutočňuje predovšetkým v modlitbe. Ale Boh s nami vedie dialóg aj prostredníctvom Božieho slova vo Svätom písme. Zároveň nám Boh hovorí aj prostredníctvom Cirkvi.⁷ Keď dobre počúvame, Boh k nám prehovára aj prostredníctvom ľudí, s ktorými prichádzame do styku.

⁶ „...v jednote nadprirodzeného cieľa, samého Boha, ku ktorému majú všetci smerovať, a (v jednote) prostriedkov, ktorými by raz mohli dosiahnuť tento cieľ... a aj v jednote toho istého vykúpenia, ktoré všetkým štedro poskytol Kristus“ (KKC 359).

⁷ „Kresťan uskutočňuje svoje povolanie v Cirkvi v spoločenstve so všetkými pokrstenými. Od Cirkvi prijíma Božie slovo, ktoré obsahuje učenie ‚Kristovho zákona‘ (Gal 6, 2). Od Cirkvi prijíma milosť sviatostí, ktorá ho posilňuje na ‚cestu‘. Od Cirkvi sa učí príkladu svätosti, ktorej vzor a prameň spoznáva v presvätej Panne Márii; svätosť spoznáva v autentickom svedectve tých, ktorí ju žijú; objavuje ju v duchovnej tradícii a v dlhých dejinách svätých, ktorí ho predišli a ktorých pamiatka sa v Liturgii slávi podľa vlastných častí na sviatky svätých (príprium sanctorum)“ (KKC 2030).

Predpokladom a samotným základom dobrej komunikácie s Bohom je predovšetkým počúvanie Boha.

Izraeliti sa dennodenne modlia modlitbu *Shema Izrael* (Počuj Izrael - Dt 1, 9):

„Pán je náš Boh, Pán jediný! A ty budeš milovať Pána, svojho Boha, celým svojím srdcom, celou svojou dušou a celou svojou silou. A tieto slová, ktoré ti ja dnes prikazujem, nech sú v tvojom srdci, poučaj o nich svojich synov a sám uvažuj o nich, či budeš sedieť vo svojom dome, či budeš na ceste, či budeš ležať alebo stáť. Priviaž si ich ako znamenie na ruku, nech sú ako znaky medzi tvojimi očami, a napíš si ich na veraje svojho domu a na dvere.“

Toto *Shema* nie je len obyčajným počuj, ale toto počuj znamená počúvať celou bytosťou človeka - očami, ušami a predovšetkým srdcom. A zároveň nielen počúvať, ale aj uchovávať vo svojom srdci. Tak ako si Ježišove slová uchovávala vo svojom srdci Panna Mária (Lk 2, 19).

Pre počúvanie Boha je nevyhnutné vytvoriť si ticho. A to nielen ticho vonkajšie, ale predovšetkým vnútorné - „...ale keď sa ty ideš modliť, vojdí do svojej izby, zatvor za sebou dvere a modli sa k svojmu Otcovi, ktorý je v skrytosti. A tvoj Otec ťa odmení, lebo on vidí aj v skrytosti“ (Mt 6, 6).

Vnímať ticho vo vnútri svojho srdca. Samozrejme, nie vždy sa to darí. Máme mnohé zábrany, ktoré oslabujú naše vnímanie Boha. Príkážky vnútorné, či vonkajšie, vedomé, alebo nevedomé. Bariérou môže byť aj naša pohltenosť starosťami tohto sveta - zaneprázdnenosť, choroba, zranenia, výchova, naše osobnostné a charakterové dispozície a pod. Zábranou môžu byť aj naše pochybnosti, podozrievanie - či sa vôbec dobre modlím, či mám dostatočne pevnú vieru a pod.

Ďalšou dôležitou podmienkou dobrého počúvania Boha je - napnúť sluch. To znamená, aj sa trochu namáhať, vydať energiu na to, že chceme počúvať Boha. Rozhodnúť sa, že sa ideme modliť, otvoriť si Sväté písmo, zájsť do kostola... Pritom môžeme prijať Božie slovo v ovzduší lásky. Stáva sa nám, že počúvame selektívne, teda iba to, čo „chceme počuť“. Vtedy je dobré použiť aj svoj rozum, ktorý nám pomôže uchopiť Božie slovo v celej jeho pravde. Zároveň toto Slovo aj uskutočniť v službe Bohu, či našim blíznym. Môžeme priniesť ovocie, ktoré sa prejaví v našich vzťahoch k druhým, zmenou našich postojov, vnútorným pokojom a láskou, čo predstavuje naše obrátenie. Podmienky dobrého počúvania Boha, o ktorých sme hovorili, platia aj pre počúvanie ľudí v rámci medziľudských vzťahov.

Predpoklady efektívnej komunikácie človeka s človekom

Komunikácia človeka s človekom – efektívna interpersonálna komunikácia je jedným zo základných predpokladov budovania medziľudských vzťahov, rastu v láske, ale i budovania samého seba. Ako uvádzame vyššie, naša komunikácia nebude nikdy ideálna, učíme sa ju celý život. Powell (1997, s. 11) hovorí: „*Komunikácia medzi akýmikoľvek dvoma ľudskými bytosťami je nepochybne ťažká. Keď komunikujeme, o niečo sa delíme. Výsledkom je, že to niečo sa stane spoločným vlastníctvom.*“ Vzápätí pokračuje: „...*To, čo získavame ľudskou, vzťahovou komunikáciou ako spoločné vlastníctvo, je: získanie seba samých.*“ Znamená to, že v ľudskej komunikácii odovzdávame niečo zo seba. Zároveň pritom objavujeme naše silné stránky, ale aj naše slabosti. Uvedomujeme si svoju zraniteľnosť, ale aj zraniteľnosť druhého človeka. Súčasná spoločnosť kladie dôraz na výkon, silu, úspešnosť, sebaapresadzovanie sa, čo najlepšie skrývanie svojich slabostí. Preto, keď sa nám niečo nepodarí, môžeme mať pocit, že nás už nebudú druhí ľudia akceptovať, že sme zlyhali. Prijatie vlastných slabých stránok, vlastných zlyhaní nás môže svojím spôsobom oslobodzovať v tom zmysle, že vnímame pravdu o nás samých, i o druhých ľuďoch a každé riešenie krízy nás môže posunúť a budovať v pozitívnom zmysle našu osobnosť.

Z vnútorných faktorov našu komunikáciu výrazne ovplyvňuje naša osobnosť, temperament, zranenia, ktoré sme zažili v detstve. Z vonkajších prostredie, kde žijeme, spôsob výchovy a vzdelanie, ale aj naše predchádzajúce skúsenosti v komunikácii s druhými ľuďmi, či naše príjemné alebo nepríjemné životné skúsenosti.

Aj na základe týchto faktorov si budujeme obranné mechanizmy v komunikácii. Sú to vnútorné obranné mechanizmy, často neuvedomé, ktorými sa bránime proti pocitom viny, zahanbenia, nedobrého pocitu zo seba. Ide o obranu a ochranu nášho ega, či našej zranenej prirodzenosti. Sú dôležité, pretože pri našom vnútornom dialógu so samým sebou obranné mechanizmy používame pomerne často. Následne na ich základe môžeme nesprávne, zraňujúco komunikovať s druhými ľuďmi, prípadne aj konať. Preto je dobré poznať samotné obranné mechanizmy, ako sa prejavujú a následne ich rozpoznať aj v nás. Keď sa ozvú, je dobré uvedomiť si ich aspoň spätne. Pomôže nám to rozpoznať, prečo niekedy reagujeme na komunikáciu tak, ako reagujeme, či konáme tak, ako konáme.

Jedným z obranných mechanizmov je projekcia. Podľa Mikuláštička (2003, s. 73): „*Ľudia používajú projekciu ako obranný mechanizmus pri prenášaní viny na niekoho iného, alebo ako ochranu pred svojimi vlastnými neprijateľnými pocitmi, psychickými stavmi.*“

Napríklad sa môže stať, keď sme už starší, vnímame pocity, že už neovládame v práci všetko tak, ako by sme mali. Proste, že starneme. To môže spôsobiť, že svoje vnútorné emócie, ktoré vtedy prežívame, ako sú strach, hnev, závišť, vlastné predsudky, nie dobrý a pravdivý pohľad na seba – automaticky, podvedome projektujeme na svojho mladšieho kolegu. Tým môžeme na základe našich dojmov a pocitov obviňovať svojho mladšieho kolegu z toho, že nami pohŕda, nemá nás rád, že nás ohovára, že je šikovnejší. Pritom to objektívne vôbec nemusí byť pravda. Nás však takéto pocity oberajú o pokoj a vyrovnanosť. Toto všetko prežívame na vnútornej rovine a pokiaľ to neverbalizujeme, kolega ani nemusí vedieť, čo prežívame. Takáto projekcia vo svojom dôsledku môže potom ovplyvniť nielen vzťah s týmto kolegom, ale aj naše ďalšie vzťahy.

Inprojekcia predstavuje opačný postoj, kedy my sami seba nespravodlivo obviňujeme na základe nejakej projekcie vo svojom vnútri, vo svojom podvedomí. Napríklad sa obviňujeme a zároveň zvalujeme vinu na seba, že sme zodpovední za to, že sa naše dieťa nedostalo na vysokú školu, že sme málo pre to urobili. Objektívne to nie je pravda, pretože v prvom rade je zodpovedné samotné dieťa. Možno ani vôbec nechcelo študovať na vysokej škole. Takýto postoj môže ovplyvniť našu vnútornú rovnováhu, čo následne ovplyvní naše vonkajšie chovanie.

Kompenzácia je obranným mechanizmom, kedy to, čo sa nám nepodarilo dosiahnuť, nejaký životný cieľ, kompenzujeme niečím iným, ale vo svojom vnútri sme v podstate nespokojní a stále po tomto ciele túžime. Podobne ako pri iných obranných mechanizmoch sa môže navonok odraziť aj vo vzťahoch a komunikácii s druhými. Tí, samozrejme, nemusia vedieť, z čoho naše správanie, komunikácia vychádza. Napríklad sme z rôznych dôvodov zostali slobodní. O to viac sa angažujeme v práci a v pracovnej kariére. Môžeme byť aj veľmi úspešní, hoci v podvedomí by sme sa aj radi vydali a mali deti.

Potlačenie – popretie predstavuje obranný mechanizmus, kedy nejakú nepríjemnú udalosť, ktorou môže byť napríklad smrť blízkeho človeka, zatlačíme do podvedomia. Snažíme sa na ňu nemyslieť, prípadne smrť poprieme, akoby sa nás to nedotýkalo, akoby sa to nestalo. Avšak potlačená, či popretá udalosť môže v nejakej inej nepríjemnej, možno ešte náročnejšej situácii vyjsť na povrch a ovplyvní aj nechcene naše správanie, prípadne môže až zmeniť našu psychiku.

Racionalizácia ako obranný mechanizmus predstavuje racionálne, logické zdôvodnenie a ospravedlnenie nášho konania, aby v našich očiach, ale aj v očiach verejnosti bolo naše konanie akceptovateľné. Racionalizáciu používame, keď chceme, aby sa situácia, ktorú prežívame, stala pre nás prijateľnejšou, hoci nám naše vnútro hovorí,

že sme mohli a mali konať inak. Napríklad si racionálne zdôvodníme a ospravedlníme, že zostávame pri našom manželovi alkoholikovi, aj keď spolužitie s ním už nie je akceptovateľné. Môžeme to zdôvodniť tým, že chceme, aby rodina bola spolu a deti mali otca.

Keď utekáme pred nepríjemnou situáciou, napätím, ktoré prežívame, do inej činnosti, používame ako obranný mechanizmus únik. Využívame ho zvlášť vtedy, keď máme obavu riešiť danú nepríjemnú situáciu. Napríklad, ak je v manželstve kríza, namiesto toho, aby ju manželia riešili, aby sa k nej postavili, manžel odchádza z domu za svojim „koničkom“ a manželka sa prehnane venuje starostlivosti o deti.

Izolácia predstavuje podľa Balcara (1991) oddelenie obsahu poznania od citu, ktorý je v človeku týmto poznaním vyvolaný; človek sa správa, akoby sa ho tieto osobne netýkali. Napríklad prežívame nejakú nepríjemnú, ťažkú situáciu, ktorá vyvoláva v nás nepríjemné, negatívne emócie. Prežijeme vážny neúspech, ale snažíme sa tváriť pred sebou, ale aj pred druhými, ako keby sa nič nestalo. Vychádzame z toho, že sa sami pokúšame chrániť pred nepríjemnými pocitmi, ale našou motiváciou môže byť, že chceme chrániť aj svoje okolie. Prežijeme napríklad nejakú ťažkú situáciu v práci, ktorú vnútorne veľmi prežívame. Doma sa tvárimo naoko spokojne a zdôvodníme si to ešte sami pred sebou tým, že nechceme zaťažovať manželku svojimi starosťami.

Efektívnu komunikáciu okrem vyššie spomenutých vnútorných obranných mechanizmov môže brzdiť aj naše momentálne citové rozpoloženie – emócie, ktoré nami zmietajú, či únava.

Aby bola naša komunikácia čo najefektívnejšia, je tiež potrebné vedieť, s kým komunikujem. Predpokladom úspešnej komunikácie je „*kognitívna rovnocennosť partnera v komunikácii*“ (Pribuľa – Paľa 2006, s. 31). V prípade, ak táto rovnováha nie je, máme sa o ňu aspoň pokúsiť. Preto je dobré poznať nášho partnera v komunikácii, jeho osobnosť, vzdelanie, záujmy, čo prežíva, čo potrebuje a pod.

Niekedy je potrebné búrať predsudky, ktoré máme voči osobe, s ktorou komunikujeme, ktoré sme si vybudovali sami, alebo spoločnosť. Môže ísť napríklad o situáciu, keď máme komunikovať so zdravotne znevýhodneným, či ťažko chorým človekom, príslušníkom inej etnickej skupiny, bezdomovcom a pod. Máme strach s nimi komunikovať. Určite, komunikácia s ľuďmi na okraji spoločnosti je náročná, ale je dobré sa aspoň o ňu pokúsiť.

Barikádou môže byť aj „haló efekt“, či prvý dojem z človeka, s ktorým hovoríme. Podľa Mikuláštička (2003, s. 73): „*Haló-efekt sa týka jednotlivcov, u ktorých je jedna vlastnosť nápadnejšia, dominujúca (napríklad pohotovosť, nadšenie), alebo u nich vnímame ur-*

čítú osobnosť prvýkrát, ako novú, neznámu a jej prejavy v tomto okamžiku majú situačný charakter.“ Haló efekt spôsobuje, že jedinca pod vplyvom prvého dojmu takto vnímame naďalej. Neskôr už potom ťažšie korigujeme svoje postoje, aby sme sa mohli na neho pozeráť objektívnejšie. Dokonca, keď skorigujeme po čase názor na jedinca, môžeme byť sklamaný, alebo naopak príjemne prekvapení.

Naša komunikácia prebieha na verbálnej i neverbálnej rovine. Prevažná väčšina plynie práve na neverbálnej úrovni. Je preto potrebné všimáť si aj neverbálne prejavy osoby, s ktorou komunikujeme, či sa tieto prejavy zhodujú s jej verbálnym výrazom. Človek môže hovoriť: „ale nič mi nie je, som v pohode...“ a pritom vidíme, že vonkajšie, neverbálne prejavy človeka o tom nehovoria. Podobne je dôležité, aby sa aj naše neverbálne prejavy zhodovali s tým, čo komunikujeme, aby sme boli autentickí a ľudia nám verili.

Dialóg ako stretnutie človeka s človekom v láske

Význam slova dialóg z gréčtiny znamená *dialogos*, *dialogoi*, rozvažovať, diskutovať, *dialogos* vo význame *dia* – *logos* (skrže slovo). Vo filozofickom zmysle, v prenesenej funkcii – hľadanie zmyslu, pravdy, skrže reč.

Komunikácia – vzájomný dialóg musí mať recipročný charakter (porov. Pribula – Paľa 2006, s. 32). V rámci efektívnej komunikácie ide nielen o odovzdávanie informácie druhému človeku, ale malo by ísť o dialóg lásky. Takýto dialóg pozostáva zo vzájomného prijímania a odovzdávania sa v láske, v ochote byť s druhým človekom, zdieľať jeho prítomnosť, jeho osobnosť, jeho myšlienky. Vzdávať človeku rešpekt a úctu. Na druhej strane to isté očakávame aj my. Navzájom sa zdieľame v dôvere. Veríme, že ten druhý našu dôveru nezneužije. Komunikácia v láske nás robí zraniteľnými, môže odhaliť naše chyby, slabosti. Keď sa v dialógu odovzdávame druhému človeku v láske, môžeme si zároveň uvedomovať dôstojnosť každej ľudskej osoby, teda aj človeka, s ktorým komunikujeme.

Uvedené bližšie objasníme prostredníctvom rozhovoru Ježiša s Nikodémom (Jn 3, 1 – 21).

Ježiš bol majstrom vo vedení dialógu a v tomto zmysle môže byť pre nás vzorom. V evanjeliách je zachytených veľa rozhovorov Krista s rôznymi ľuďmi. Aj v Jánovom evanjeliu môžeme rozjímať nad nádhernými dialógmi, ktoré viedol Ježiš.

Nikodém prichádza za Ježišom ako popredný farizej práve v noci, pretože sa bojí, riskuje svoju povesť, ale chce byť s ním. Bez predsudkov hľadá pravdu a chce o nej diskutovať s Kristom. Vyjde zo svojej komfortnej zóny učenia, v ktorom bol vychovávaný a z prostredia, v ktorom požíval všeobecnú úctu, ako aj poznatkov, ktoré mal.

Prichádza v pokore, v láske, v dôvere a s úctou. Ježiša osloví „Rabi“. Ježiš ho s láskou prijíma a chápe. Zdieľa jeho prítomnosť, s úctou a dôstojnosťou mu pripomenie učenie, ktoré by ako učiteľ Izraela mal poznať a zároveň odpovedá na Nikodémove otázky, ktoré Nikodém pokorne kladie. Takto sa zrodí nádherný a plodný dialóg lásky. Podobne ako Ježiš, aj my skúsme rešpektovať predpoklady vzájomného dialógu v láske.

Predpoklady efektívneho dialógu

Pre úspešný a obojstranne prínosný dialóg je potrebné vnímať nasledujúce skutočnosti:

- s kým komunikujeme, kto to je, jeho osobnosť, či sme v nejakom priateľskom, neformálnom, rovnocennom vzťahu, či príbuzenskom vzťahu, alebo je to pre nás neznámy človek,
- v akej pozícii voči nemu stojíme, či nadradenej (rodič, nadriadený na pracovisku a pod.), alebo podriadenej (podriadený na pracovisku, komunikácia so spoločensky významnejšou osobou a pod.),
- s akým zámerom nás oslovil, prípadne prečo s ním potrebujeme hovoriť my,
- čo je predmetom komunikácie, o čom je reč, sme vôbec kompetentní o tejto veci hovoriť, chceme s týmto človekom vôbec komunikovať?,
- kde a kedy komunikujeme. Na vzájomný plodný dialóg je totiž potrebné vytvoriť vhodný priestor a čas. Keď naň nie sú vytvorené aj vonkajšie podmienky, dialóg treba radšej odložiť,
- akým spôsobom danú vec komunikujeme. Pýtať sa, či nám partner v dialógu rozumie. Sledovať spätnú väzbu aj prostredníctvom emócií, či znakov neverbálnej komunikácie, ktoré vysielajú človek, s ktorým komunikujeme.

Vyššie spomenuté princípy efektívneho dialógu sú len základnými predpokladmi, ktoré je potrebné skúmať ešte pred začiatkom vážnejšieho rozhovoru, ktorý chceme uskutočniť. Pripraviť sa na dialóg, pokiaľ je to možné.

Je dobré sledovať a potom aj spätne vyhodnocovať dialóg, o čom a ako sme hovorili, všímať si aj naše emócie, či neverbálnu komunikáciu. Posudzovali, či odsudzovali sme vo svojom vnútri človeka, s ktorými komunikujeme, nechceli sme hneď dávať rady? Nepočúvali sme selektívne, teda iba to, čo sme chceli počuť?

Predpokladom efektívnej komunikácie je teda prejaviť záujem o druhého, prijať ho, ako sme už deklarovali vyššie. Hovoriť o tom, čo zaujíma aj jeho. Prijať človeka znamená „obuť si jeho topánky“, pokúsiť sa vnímať a pochopiť to, čo prežíva v momentálnej situácii,

kto je to, sledovať jeho neverbálne prejavy, čo ho motivuje ku konaniu a pod. Svoj záujem v rámci aktívneho počúvania je účelné prejavíť aj našou neverbálnou komunikáciou, aby náš partner v komunikácii vnímal, že ho počúvame.

Nie je potrebné hneď dávať rady človeku, pretože v niektorých situáciách skôr potrebuje, aby sme boli pri ňom, aby sme si našli čas vypočuť ho. Je dôležité veľmi opatrne pracovať s kritikou a aj s príkazmi. Pokiaľ hneď moralizujeme, prípadne nálepkujeme človeka v dialógu (...ty si taký nemožný...) a hneď aj dávame príkazy (...musíš urobiť to a to...), zablokujeme komunikáciu s druhým človekom, môže naše slová vnímať manipulatívne. Podobne robíme chybu, keď nepočúvame, alebo selektívne počúvame človeka predtým, než sa pokúsime dať nejakú radu, ak ju od nás žiada.

V rámci dialógu je dobré, pokiaľ nás niekto kritizuje, uznať vlastný podiel viny. Nemusíme však pritom znižovať svoju dôstojnosť a zvažovať vinu iba na seba, eventuálne seba odsudzovať (...ja som taký hlupák...).

Chybou, ktorá blokuje vzájomný dialóg, je generalizácia. Vytýkame niečo človeku, prípadne aj emočne podfarbenými výrokmí typu: „...Nikdy neprídeš načas... vždy zabudneš...“ a pod.

Keď sú v dialógu veľmi „vybičované“ emócie, pokúsme sa radšej vyhnúť hádke. Aj keď sme unavení a niekto chce s nami hovoriť o dôležitejšej veci, vyjadríme slovne, že sme momentálne unavení a dohodnúť si rozhovor na neskoršie.

Pokiaľ ešte nie je konflikt príliš vyhrotený, je dobré osobe, s ktorou komunikujeme, položiť otázky, ktoré jej pomôžu pozrieť sa na záležitosť racionálnejšie, s odstupom (...je ešte iná možnosť?...) Môžeme aj vyjadriť emócie, ktoré asi prežívala (...bolo to pre teba asi ťažké... musela si mať strach...). Zvyčajne takéto výroky upokoja situáciu.

Nemusíme hneď vyjadrovať svoje názory. Pousilujme sa to, čo bolo povedané s emocionálnym podtextom, radšej zhrnúť a preformulovať na výroky nekonfliktné (...myslela si to takto?...).

Je dobré si overiť, či partner porozumel tomu, čo sme povedali, prípadne či my dobre chápeme to, čo nám partner v komunikácii povedal. Pokúsime sa zosumarizovať, v krátkosti zhrnúť podstatu toho, čo bolo povedané tak, ako sme to pochopili a opýtať sa, či sme tomu dobre porozumeli.

Záver

je pre nás aj vzťah a komunikácia s Bohom. Tak sme boli stvorení. Vzťahy a tým aj komunikácia na rovinách, o ktorých sme hovorili, sú veľmi úzko prepojené. Vzájomne ovplyvňujú a pôsobia na nás i na druhých ľudí, s ktorými žijeme.

V príspevku sme sa pokúsili načrtnúť základné a všeobecne známe princípy efektívnej komunikácie. Dobrá komunikácia je skutočným umením, ktorému sa učíme celý život. Je krásna v tom, že robí náš život bohatším, zmysluplným i šťastným.

Literatúra:

AUGUSTINUS, Aurelius (1942): *Svätého Aurélia Augustína Vyznania*. Trnava, Spolok sv. Vojtecha.

BALCAR, K. (1991): *Úvod do studia psychologie osobnosti*. Chrudim, MACH.

DUBOVSKÝ, P. (ed.) a kol. (2008): *GENEZIS. Komentáre k Starému zákonu*. Trnava, Dobrá kniha.

Katechizmus Katolíckej Cirkvi (KKC) (1998). Trnava, Spolok sv. Vojtecha.

KOTRMANOVÁ, M. (1996): *Perly ducha*. Ostrava, Knižní expres.

LIGUŠ, J. (1995): *Medzilidská komunikácia*. Praha, Karlova Univerzita, Banská Bystrica, Univerzita Mateja Bela.

MIKULÁŠTÍK, M. (2003): *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha, Grada Publishing, a. s.

New Encyclopaedia Britannica Macropaedia Knowledge in Depth Volume 16 (1986). Chicago Death.

POWELL, J. (1997): *Kto prvý hodí kameňom*. Trnava, Dobrá kniha.

PRIBULA, M., PAĽA G. (2006): *Stručne o komunikácii nielen pre teológov*. Prešov, Pro communio, o.z.

SARTRE, J. P. (1997): *Existencializmus je humanizmus*. Bratislava, Slovenský spisovateľ.

*Mgr. et Mgr. Iveta Gallová, PhD.,
mediátor MS SR
budova Martinex, a. s.
ul. Červenej armády 1
036 01 Martin*

Autorka vyštudovala andragogiku (PhD. na Univerzite Komenského v Bratislave) aj odbor Náuka o rodine na Teologickej fakulte Trnavskej univerzity v Bratislave. Pracovala v Slovenskom národnom literárnom múzeu Matice slovenskej v Martine (v súčasnosti Literárne múzeum Slovenskej národnej knižnice); neskôr aj v oblasti sociálnej sféry. V súčasnosti pracuje ako mediátorka so zameraním na mediáciu v rodinných sporoch, zaoberá sa i problematikou medzilidských vzťahov a komunikácie, o ktorých aj prednáša. Pracuje aj ako externá odborná hodnotiteľka projektov medzinárodnej spolupráce SR-ČR. Členka Asociácie rodinných mediátorov Slovenska.