

POTENCIÁL EMPATIE V PODPORE ZDRAVÝCH VZŤAHOV

Eva SOLLÁROVÁ, Tomáš SOLLÁR

Súhrn:

Stručný prehľad filozofie prístupu zameraného na človeka v téme medziľudských vzťahov. Empatické porozumenie ako jedna z ústredných podmienok je definovaná a prezentovaná ako jedna z determinant efektívnych interpersonálnych vzťahov.

KLúčové slová: prístup zameraný na človeka, empatia, empatické porozumenie, interpersonálne vzťahy

Už v 60. rokoch minulého storočia Rogers pokusne formuloval všeobecný zákon medziľudských vzťahov ako súčasť širšej teoretickej koncepcie terapie zameranej na klienta (Rogers, 1951). Vyslovil presvedčenie, že terapeutický vzťah je iba zvláštnym prípadom medziľudských vzťahov vôbec a že všetky tieto vzťahy podliehajú rovnakým zákonitostiam.

Rogers v práci terapeutov a facilitátorov zameraných na človeka objavil postojové kvality, ktoré sú dokázateľne efektívne pri uvoľňovaní konštruktívnych a rast podporujúcich zmien v osobnosti a správaní jednotlivcov. Ľudia v prostredí nasiaknutom týmito postojmi si vytvárajú viac porozumenia voči sebe samým, viac sebadôvery, väčšiu schopnosť zvoliť si vlastné správanie. Učia sa významnejšie, majú väčšiu slobodu byť a stávať sa. Jednotlivec má v takejto bezpečnej atmosfére slobodu zvoliť si akýkoľvek smer, ale v skutočnosti si vyberá pozitívne a konštruktívne spôsoby. Vysvetľuje to fakt, že v ľudskej bytosti operuje aktualizačná tendencia.

Keď teda poskytujeme psychologickú atmosféru, ktorá ľuďom dovoľuje byť, dotýkame sa tendencie, prenikajúcej celým organickým životom – tendencie stať sa celou komplexnosťou, ktorej je organizmus schopný. Táto myšlienka podľa Rogersa tvorí filozofický základ prístupu zameraného na človeka.

Svoje poznatky o komunikácii Rogers predstavuje ako osobné poznatky, ktoré sú výsledkom jeho vlastnej skúsenosti z komunikácie s druhými a ktoré prispeli k urýchleniu rastu, k rozvoju jedného, prípadne aj druhého účastníka komunikácie.

Rogers na základe vlastnej skúsenosti i výsledkov výskumov dokazuje, že ak je vo vzťahu prítomná schopnosť empaticky počúvať, kongruencia alebo ozajstnosť, akceptovanie alebo ocenenie druhého človeka, tieto „nevyhnutné a postačujúce“ kvality zlepšujú komunikáciu a spôsobujú konštruktívnu zmenu v osobnosti (Rogers, 1957).

Rogers si uvedomil, že jeho dôvera v klienta a v jeho schopnosť skúmať a riešiť svoje problémy sa týka aj iných oblastí. Ak možno dôverovať klientovi, možno dôverovať aj študentom či členom pracovného tímu. To bol začiatok nielen novej metódy terapie, ale aj veľmi odlišnej filozofie života a prístupu k ľudským vzťahom, ktoré Rogers (1997: 43) súhrne charakterizuje takto: „Dospel som

k dôvere v schopnosť ľudí skúmať a rozumieť sebe samým a svojim problémom, riešiť tieto problémy v každom blízkom, pretrvávajúcom vzťahu, v ktorom dokážem zabezpečiť skutočne teplú ľudskú atmosféru a porozumenie. Chystám sa vyskúšať takú istú dôveru v pracovnom tíme, kde sa budem snažiť vytvoriť atmosféru, v ktorej bude každý zodpovedný za činy skupiny ako celku a kde bude mať skupina zodpovednosť voči každému jednotlivcovi. Moc som dostal ja, a ja ju plne odovzdávam skupine“ .

Empatické porozumenie vo vzťahoch

Úlohou psychoterapie je pomôcť človeku formou špeciálneho vzťahu s psychoterapeutom dosiahnuť stav dobrej komunikácie so sebou samým. Len čo sa to dosiahne, možno voľnejšie a efektívnejšie komunikovať s ostatnými. Môžeme teda povedať, že psychoterapia je dobrá komunikácia v ľuďoch a medzi ľuďmi. Toto tvrdenie môžeme obrátiť a aj tak bude pravdivé. Dobrá komunikácia, slobodná komunikácia so sebou samým alebo medzi ľuďmi je vždy terapeutická (Rogers, 1995: 265).

Podľa Rogersa jednou z hlavných prekážok vzájomnej medziľudskej komunikácie je naša prirodzená tendencia hodnotiť, súhlasiť alebo nesúhlasiť s výrokmi iného človeka alebo inými ľuďmi, čiže hodnotenie z nášho hľadiska, z nášho referenčného rámca. Hoci tendencia hodnotiť je veľmi rozšírená takmer vo všetkých slovných výmenách, veľmi sa zosilňuje v tých situáciách, kde veľkú úlohu hrajú city a emócie.

Skutočná komunikácia nastáva a tendencii hodnotiť sa vyhneme vtedy, keď počúvame s porozumením. Znamená to vyjadrenú myšlienku a postoj vidieť z hľadiska toho druhého, cítiť, ako to cíti on, dosiahnuť jeho referenčný rámec vo veci, o ktorej rozpráva. Je to najúčinnější prostriedok na dosiahnutie zmeny základnej štruktúry osobnosti jednotlivca a na zlepšenie jeho vzťahov a komunikácie s ostatnými ľuďmi. Ak dokážem počúvať, čo mi ten druhý hovorí, ak rozumiem, ako to on vidí, ak chápem, aký to má pre neho osobný význam, teda cítim význam, aký to pre neho má, vtedy v ňom uvoľňujem veľké sily zmeny. To mu najlepšie pomôže zmeniť negatívne emócie, napríklad nenávisť alebo strachu, a vybudovať reálny a harmonický vzťah s tými ľuďmi a situáciami, ktoré nenávidel, alebo ktorých sa bál.

Keď budeme schopní rozumieť stanovisku toho druhého, naše vlastné výroky sa budú značne revidovať. Takisto zistíme, že emócie sa z rozhovoru začnú vytrácať, rozdiely znižovať a tie rozdiely, ktoré zostanú, budú mať zmysel a budú pochopiteľné. Tento spôsob je teda účinnou cestou k dobrej komunikácii a k dobrým vzťahom. Prekážkami k výraznejšiemu používaniu takejto komunikácie sú nedostatok odvahy a náročnosť vytrvania v referenčnom rámci druhého človeka v situáciách silných emócií.

Zlyhaniu v komunikácii a tendenciám hodnotiť podľa Rogersa (1995) možno predísť tým, že naša komunikácia sa zameria skôr na vyriešenie problému než na útoky na človeka či skupinu ľudí. Vedie to k situácii, v ktorej chápem, ako sa problém javí tebe aj mne a ty chápeš, ako sa javí mne aj tebe. Keď je problém definovaný takto presne a realisticky, takmer naisto sa bude riešiť inteligentne alebo, ak je čiastočne neriešiteľný, bude pokojne prijatý taký, aký je.

Rogers vysoko hodnotí význam počúvania, keď uvádza, že počúvaním sa naučil všetko, čo vie o jednotlivcoch, o osobnosti, o medziľudských vzťahoch, pričom myslí „počúvanie do hĺbky“, čiže počutie slov, myšlienok, citového zafarbenia, osobného významu, dokonca významu, ktorý je za vedomým významom hovoriaceho. Empatické počúvanie znamená dokázať počuť zvuky a cítiť tvar

vnútorného sveta druhého človeka, rezonovať s tým, čo hovorí tak hlboko, že počúvajúcí cíti aj tie významy, ktorých sa hovoriaci sám obáva, pričom ich chce dať najavo (Rogers, 1997: 23).

Dôsledkom skutočného počutia človeka a významov, ktoré sú pre neho v tej chvíli dôležité, ako aj vyjadrenia, že sme počuli jeho osobné významy, je uvoľnenie hovoriaceho a ochota viac rozprávať o svojom svete, otvorenosť procesu zmeny. Ak dokážeme človeka v psychickej nepohode a záplave vlastných pocitov počúvať a pritom chápať význam toho, čo hovorí skôr, než on sám, keď ho počúvame bez hodnotenia, bez pokusu prevziať zodpovednosť či snahy formovať ho, dovolí mu to vyniesť na povrch tie (zvyčajne negatívne) pocity, ktoré boli súčasťou jeho prežívania. Keď hovoriaceho citlivo, sústredene a empaticky počúvame a aj počujeme, on bude schopný vnímať svoj svet novým spôsobom a ísť ďalej, vyriešiť dovtedy neriešiteľné veci a existujúci zmätok uviesť do relatívneho poriadku.

Keď nedokážeme počúvať niekoho, keď mu nerozumieme, môže ísť len o jednoduché nepochopenie alebo neschopnosť sústrediť pozornosť na to, čo ten druhý hovorí. Zvyčajne však nie sme schopní počuť druhého človeka preto, že sme si vopred istí tým, čo chce povedať, takže potom počujeme to, čo sme sa vopred rozhodli počuť. Inokedy nepočujeme toho druhého preto, že sa snažíme prekrútiť jeho správu, aby znela tak, ako to my chceme. Dôsledkom takéhoto „počúvania“ je, že hovoriacemu budeme tvrdiť, že hovorí to, čo nehovorí, že je taký, aký nie je, čo v ňom veľmi pravdepodobne vyvolá zmätok, sklamanie, hnev (Rogers, 1997: 26).

Empatické bytie s iným človekom má viacero aspektov. Znamená to „vstúpiť do súkromného percepčného sveta toho druhého... znamená to byť... citlivý na čokoľvek, čo prežíva. Znamená to dočasne žiť v jeho živote, opatrne sa v ňom pohybovať a nehodnotiť. Obsahuje to aj vyjadrovanie, komunikovanie toho, ako cítite svet toho druhého človeka, keď sa pozeráte sviežim a nebojácnym pohľadom na jednotlivé prvky, ktorých sa on bojí. Znamená to často si u toho druhého človeka overovať presnosť, o čom jeho pocity sú a dať sa viesť odpoveďami, ktoré dostávate. Ste dôverným spoločníkom tohto človeka v jeho vnútornom svete. Tým, že poukazujete na možné významy v prúde prežívania toho druhého človeka, pomáhate mu zamerať sa na užitočný zdroj, prežívať významy plnšie a pohybovať sa pri prežívaní vpred. Byť s tým druhým znamená, že dočasne odložíte nabok svoje vlastné názory a hodnoty, aby ste mohli vstúpiť do jeho sveta bez predsudkov. V určitom zmysle to znamená, že odložíte nabok seba. To môžu urobiť len ľudia, ktorí sú si dosť istí sami sebou a vedia, že sa nestratia v tom, čo sa môže ukázať ako zvláštny alebo bizarný svet toho druhého, a že sa dokážu v pohode vrátiť do svojho sveta, keď si to budú želať (Rogers, 1995: 109 – 110).

Rogers (1995) uvádza tieto dôsledky empatickej atmosféry:

- Empatia rozpúšťa odcudzenie.
- Prijemca sa cíti cenený, vážený, prijatý ako človek, taký, aký je. Nie je možné presne cítiť percepčný svet inej osoby, ak si ju a jej svet neceníme.
- Najvyššie vyjadrenie empatie je akceptujúce a nehodnotiace, pretože nie je možné presne vnímať vnútorný svet iného človeka, ak ho hodnotíme zo svojho pohľadu, podľa svojich kritérií.
- Ľudia začnú v procese objavovania doteraz neznámych prvkov v sebe odhaľovať materiál, o ktorom nikdy predtým nehovorili, alebo si ho neuvedomovali; môže to byť hnev voči blízkej osobe alebo strach z blízkosti druhého človeka. Takéto objavy sú znepokojujúce, ale zaujímavé. Vnímanie nového aspektu seba samého je prvým krokom k zmene predstavy o sebe. Nový prvok sa v

chápajúcej atmosfére asimiluje do nového a zmeneného sebaobrazu. Toto je základ zmien osobnosti, ku ktorým môže dôjsť v dôsledku psychoterapie.

- Keď sa ľudia cítia pochopení, zisťujú, že sa dostávajú do kontaktu so širším rozsahom svojho prežívania. To im poskytuje väčší zdroj, ku ktorému sa môžu obrátiť ako k vodítku pri chápaní seba samého a pri smerovaní svojho správania. Ak bola empatia presná a hlboká, môžu byť schopní aj odblokovať prúd prežívania a umožniť mu hladký priebeh. To sa môže uskutočniť len vtedy, keď sa akceptuje a vo vedomí presne označuje aj prežívanie na úrovni vnútra. Potom sa človek môže pohnúť ďalej. Citlivá empatická atmosféra pomáha pohnúť prežívanie dopredu k záveru, napr. nehatené prežívanie ľútosti nad sebou samým.
- Nehodnotiaci akceptujúca kvalita empatickej atmosféry umožňuje ľuďom zaujať k sebe oceňujúci a starostlivý postoj.
- Byť vypočutý niekým, kto mi rozumie, umožňuje človeku, aby sa sám lepšie počúval a lepšie rozumel svojmu prežívaniu i svojmu vlastnému nejasne cítenému významu.
- Väčšie porozumenie a ocenenie seba samých otvára ľuďom nové stránky prežívania, ktoré sa stanú súčasťou presnejšie založeného sebaobrazu a vlastného rastu.
- Aktívne, citlivé, presné, empatické, nehodnotiace počúvanie je podľa Rogersa vo vzťahu veľmi dôležité. Je dôležité poskytovať ho, aj dostať ho; ak ho poskytneme, duševne rastieme, ak ho dostaneme, pokročíme dopredu a tiež rastieme.

Záver

Rogers vyslovil presvedčenie, že ním sformulovanú filozofiu medziľudských vzťahov možno aplikovať na všetky situácie, v ktorých sa ľudia nachádzajú: na terapiu, manželstvo, rodičovstvo, vyučovanie, pracovné vzťahy, vzťahy medzi ľuďmi iných rás či národov. Keďže Rogersove zistenia sa týkajú základných aspektov spôsobu, akým je možné uvoľniť vlastné kapacity človeka pre zmenu, a spôsobu, akým môžu vzťahy podporovať, posilniť alebo mariť takúto sebariadiacu zmenu, ukázalo sa, že majú široké možnosti použitia. Situácie zahŕňajúce ľudí, zmenu v správaní ľudí a účinky rozličných kvalít medziľudských vzťahov existujú v takmer každom ľudskom konaní. Rogers vyslovuje presvedčenie o takmer univerzálnej aplikovateľnosti vyslovených hypotéz a je prístupný ich overovaniu a preformulovaniu pre použitie v takmer nekonečnom množstve ľudských situácií.

Rogersove tvrdenie sa pre autorov príspevku stalo výzvou pre overovanie jeho platnosti vo vlastnej skúsenosti facilitátorov výcvikových skupín zameraných na rozvoj osobnostnej a profesionálnej kompetencie pomáhajúcich pracovníkov, v skúsenosti vysokoškolských učiteľov aplikujúcich princípy PCE (na študenta zameraného vyučovania) či vo vedení tréningov skupín manažérov zameraných na nadobudnutie kompetencií pre efektívne riadenie pracovných vzťahov.

Povzbudení výsledkami či dôsledkami aplikovania prístupu zameraného na človeka do uvedených profesionálnych rolí autori príspevku presiakli touto filozofiou svoje fungovanie vo vzťahoch a zaraďujú sa nielen výsledkami výskumu (napr. Sollárová, 2005; Sollárová, Sollár, Verešová, 2006), ale najmä osobným zažitým svedectvom k tým, ktorí podporujú platnosť Rogersovho tvrdenia nielen o univerzálnej aplikovateľnosti ním vyslovených hypotéz v jeho koncepcii všeobecného modelu vzťahov, ale potvrdzujú aj ich efektivitu pre vzťahy, k prívlastkom ktorých patrí aj „zdravé“.

Literatúra

ROGERS, C. R. *Client Centered Therapy*. London: Constable, 1951.

ROGERS, C. R. The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology*, 1957, 21, 2, pp. 95–103.

ROGERS, C. R. *Ako byť sám sebou*. Bratislava: Iris, 1995.

ROGERS, C. R. *Spôsob bytia*. Modra: IRO, 1997.

SOLLÁROVÁ, E. *Aplikácie prístupu zameraného na človeka (PCA) vo vzťahoch*. Bratislava: Ikar, 2005.

SOLLÁROVÁ, E.; SOLLÁR, T.; VEREŠOVÁ, M. Porovnávanie zmien správania v dvoch typoch PCA výcviku. In *Sociálne procesy a osobnosť 2006*. Bratislava: SAV, 2006 (v tlači).

Príspevok je súčasťou riešenia grantovej úlohy VEGA 1/2516/2005