

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta
Katedra psychologie



BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Aktivní naslouchání v dlouhodobých
partnerských vztazích**

Autor: **Bc. Michaela Teclová**

Vedoucí práce: **Mgr. Zuzana Kalousová**

Akademický rok: **2020/2021**

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 25. července 2021

Michaela Teclová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala své vedoucí Mgr. Zuzaně Kalousové za velké množství společných konzultací, cenné rady a odborné připomínky. Ráda bych poděkovala také Mgr. et Mgr. Filipu Děchtěrenkovi, Ph.D. za pomoc s návrhem výzkumu. Děkuji své kamarádce Petře Kadlecové za trefné gramatické a stylistické připomínky. A nakonec děkuji svému přítelovi Janu Markovi za neutuchající podporu a pomoc.

Abstrakt

Aktivní naslouchání je v současnosti často zmiňovaným pojmem. V dostupné literatuře se však nevyskytuje konsenzus, pokud jde o jeho definici, ani jednotný pohled na jeho roli v dlouhodobých partnerských vztazích. Tato práce přináší ve své první části přehled jednotlivých přístupů ke konceptu aktivního naslouchání. Je zde patrné, že napříč odbornou literaturou nepanuje vždy přesná shoda a někteří autoři si pojem mnohdy definují sami vlastním způsobem. Většina definic však obsahuje několik společných prvků, a to zaprvé komunikace neverbální angažovanosti a bezprostřednosti, zadruhé parafráze projevu mluvčího a zatřetí kladení takových otázek nebo vět, které povzbudí mluvčího tak, aby následně ještě více rozvinul své sdělení nebo projevil své pocity. Dále je dáván důraz na projevení empatie a přijetí nejen verbálních, ale i neverbálních projevů mluvčího. V další částech se přes specifikaci dlouhodobých partnerských vztahů, dostává práce k porovnání studií zaměřených na posouzení vlivu aktivního naslouchání na dlouhodobé partnerské vztahy. Pokud jde o partnerský konflikt, autoři článků se neshodují ve svých závěrech a bylo by nutné replikovat původní výzkumy nebo provést nové. Užití aktivního naslouchání mimo partnerský konflikt je hodnoceno převážně kladně. Autoři uvádějí, že aktivní naslouchání může kladně souviset se vztahovou spokojeností. Jedinci, kteří mají problémy se správným užitím aktivního naslouchání mohou mít tendenci udílet rady, nemusí být schopni adekvátních reakcí a mohou negativně ovlivnit mluvčího v jeho formulaci myšlenek či vyjádření emocí. Poslední část této práce přináší návrh korelační studie zaměřené na vzájemný vztah mezi užíváním prvků aktivního naslouchání a partnerskou spokojeností. Podstatou tohoto výzkumu je využití dotazníku RAS a analýzy videozáznamu pomocí upraveného kódovacího mechanismu. Předpokladem je účast 120 párů, které vyplní jak zmíněný dotazník, tak budou ve dvou osmiminutových sezeních diskutovat o zatěžujícím tématu. Limity navrženého výzkumu jsou především nedostatečnost teoretických podkladů a chování párů v neznámém prostředí a před kamerami.

Klíčová slova slova Psychologie, aktivní naslouchání, partnerské vztahy

Abstract

Active listening is an often mentioned concept nowadays. However, there is no consensus in the available literature as to its definition, nor is there a unified view of its role in long-term partner relationships. This paper presents in its first part a review of different approaches to the concept of active listening. It is evident here that there is not always an exact consensus across the literature and some authors often define the concept in their own way. However, most definitions contain several common elements, namely, firstly, communication of non-verbal engagement and immediacy, secondly, paraphrasing of the speaker's speech and thirdly, asking questions or sentences that encourage the speaker to elaborate further on their message or express their feelings. Emphasis is also placed on showing empathy and acceptance not only of the speaker's verbal but also of his/her non-verbal expressions. In the next sections, through the specification of long-term partner relationships, the paper gets to compare studies aimed at assessing the impact of active listening on long-term partner relationships. When it comes to partner conflict, the authors of the articles disagree in their conclusions and it would be necessary to replicate the original research or conduct new research. The use of active listening outside of partner conflict is rated mostly positive. The authors suggest that active listening may be positively related to relationship satisfaction. Individuals who have difficulty using active listening correctly may tend to give advice, may not be able to respond appropriately, and may negatively influence the speaker in his or her formulation of ideas or expression of emotions. The last section of this paper presents a proposed correlational study focusing on the relationship between the use of active listening elements and partner satisfaction. The essence of this research is the use of the RAS questionnaire and the analysis of video recordings using a modified coding mechanism. The assumption is the participation of 120 couples who will both complete the aforementioned questionnaire and discuss the burdening topic in two eight-minute sessions. The limitations of the proposed research are mainly the lack of theoretical background and the couples' behaviour in unfamiliar environment and in front of cameras.

Keywords Psychology, active listening, relationships

Obsah

Seznam tabulek	viii
Seznam zkratk	ix
1 Úvod	1
2 Aktivní naslouchání	3
2.1 Koncept aktivního naslouchání	3
2.1.1 Definice aktivního naslouchání	4
2.1.2 Principy aktivního naslouchání	7
2.1.3 Způsob užití aktivního naslouchání a jeho důsledky	9
2.1.4 Nejčastější chyby aktivního naslouchání	11
2.1.5 Aktivní naslouchání v psychoterapii	12
2.2 Empatické naslouchání a další související koncepty	13
3 Partnerské vztahy	15
3.1 Osobní, blízké a interpersonální vztahy	15
3.2 Romantické a partnerské vztahy	17
3.3 Dlouhodobé partnerské vztahy	18
3.4 Nesezdané soužití a manželství	18
4 Aktivní naslouchání v dlouhodobých partnerských vztazích	20
4.1 Teoretická východiska	20
4.2 Výzkumy aktivního naslouchání během partnerského konfliktu	23
4.3 Aktivní naslouchání mimo partnerský konflikt	25
4.3.1 Garland (1981)	25
4.3.2 Kuhn et al. (2018)	26
4.3.3 Bodie et al. (2015)	28

4.3.4	Weger et al. (2010)	29
4.3.5	Shrnutí	30
5	Návrh výzkumného projektu	31
5.1	Cíl výzkumu a výzkumné hypotézy	32
5.2	Výzkumný soubor	32
5.3	Druh výzkumu a výzkumný design	33
5.4	Metody získávání dat	35
5.5	Metody zpracování	36
5.6	Analýza dat	38
5.7	Etika výzkumu	38
5.8	Diskuze	39
6	Závěr	41
	Seznam použité literatury	47

Seznam tabulek

5.1	Položky individuálního dotazníku.	35
5.2	Položky dotazníku RAS.	36
5.3	Kódované položky aktivního naslouchání.	37

Seznam zkratek

APA American Psychological Association

PCA Person Centered Approach

PET Parent Effectiveness Training

RAS Relationship Assessment Scale

Kapitola 1

Úvod

Pojem aktivní naslouchání je v současné době hojně zmiňovaným, jak v odborné, tak v populárně naučné literatuře. Ačkoliv se v odborných textech aktivní naslouchání nevyskytuje vždy v naprosto shodném výkladu, je dostupných mnoho výzkumů, které zkoumaly využití tohoto konceptu jak na osobní či profesionální úrovni. Aktivní naslouchání je možné využít jak v rámci partnerského vztahu, tak při terapii či na pracovišti. Prvním zmíněným se zabývá tato práce, a to konkrétně v kontextu dlouhodobých partnerských vztahů. V případě takových vztahů existují rozporuplné závěry, zda je aktivní naslouchání vlastně přínosné, a pokud ano, tak za jakých okolností - zdali pouze v rámci klidné diskuze nebo například během konfliktu.

Tato práce si na úvod stanovila několik úkolů. Prvním úkolem je shrnutí dostupných definic aktivního naslouchání. Jedná se o často užívaný termín a mnohdy se zdá, že jednotliví autoři pojem definují tento pojem lehce odlišně. Druhým úkolem je analýza několika dostupných výzkumů na téma aktivního naslouchání v partnerském vztahu. Snahou této práce je shrnout a porovnat jednotlivé práce. Posledním úkolem práce je navrhnout výzkumu, který by reflektoval již dříve provedené studie a současně vyhodnotil, zda existuje vzájemný vztah mezi partnerskou spokojeností a užíváním prvků aktivního naslouchání během partnerské komunikace.

Vyjma tohoto úvodu práce dále obsahuje čtyři hlavní kapitoly a následně závěr. První kapitola je věnována samotnému konceptu aktivního naslouchání. V několika bodech kapitoly jsou nejprve popsány různé definice aktivního naslouchání, dále jeho jednotlivé principy, následně způsob užití, vliv a nejčastější chyby. Na závěr první kapitoly je krátce popsáno užívání aktivního naslouchání

v psychoterapii a dále jsou krátce popsány koncepty podobné aktivnímu naslouchání, například empatické naslouchání nebo empatické porozumění. V druhé kapitole je popsána problematika dlouhodobých partnerských vztahů. V několika podkapitolách jsou shrnuty definice od vztahů osobních, blízkých či romantických až po ty partnerské a následně dlouhodobé partnerské. Pozornost je věnována také rozdílu mezi nesezdaným soužitím a manželstvím. Následující, třetí, kapitola propojuje témata z první a druhé kapitoly, tedy aktivní naslouchání v dlouhodobých partnerských vztazích. V této kapitole je uveden přehled několika vybraných výzkumů vedených na toto téma a také teoretická a výzkumná východiska celé problematiky. Následně jsou některé výzkumy popsány z pohledu metodologie výzkumu a současně jejich závěrů. Poslední kapitola této práce se věnuje návrhu výzkumného projektu. V jednotlivých bodech kapitoly jsou nejprve stanovena teoretická východiska výzkumu, následuje detailní popis výzkumného designu, jsou popsány cíle a výzkumné hypotézy. Dále je zde zahrnuta též metodologie sběru dat a následné analýzy a interpretace těchto dat. Součástí této kapitoly je také diskuze, jenž se zaměřuje zejména na problematické části návrhu výzkumu a na jeho nedostatky a limity. V práci je citováno podle normy APA (2020).

Kapitola 2

Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání je v současné době hojně využívaným konceptem. Setkáváme se s ním v odborné i populárně naučné literatuře. V souvislosti s aktivním nasloucháním se ale také často objevuje pojem *empatické naslouchání* nebo jen *naslouchání*. V některých publikacích mají tyto pojmy takřka totožný význam a autoři je navzájem zaměňují. Naproti tomu v jiných publikacích se jedná o lehce rozdílné způsoby naslouchání. Obecně se však autoři shodují, že aktivní naslouchání je pro profesní komunikaci důležité a pro práci v oblasti psychologie a psychoterapie v podstatě nezbytné. Vybíral (2009, s. 110) k tomu říká, že „aktivní a empatické naslouchání je řazeno mezi nespecifické, univerzální léčebné faktory v řadě psychoterapeutických směrů.“

2.1 Koncept aktivního naslouchání

Termín *aktivní naslouchání* formálně popsal Gordon (1975). Využil ho jako podklad pro svou techniku P-E-T (*Parent Effectiveness Training*), která se zaměřuje na interakci rodič-dítě. P-E-T pracuje tím způsobem, že si posluchač a mluvčí navzájem sdělují názory na přijaté sdělení. Vyjadřují se k obsahové i pocitové stránce sdělení. Aktivní naslouchání zde nemá funkci přesného opakování slov mluvčího, naopak vyjadřuje vlastní chápání daného sdělení (DeVito, 2008). Weger et al. (2010) ovšem dodává, že kořeny aktivního naslouchání sahají i k dřívějším vědeckým publikacím.

Weger et al. (2010) se ve svém článku věnuje vývoji aktivního naslouchání a uvádí, že kromě Thomase Gordona se o rozvoj a popularitu aktivního naslouchání zasloužil Carl R. Rogers. Využíval ho především ve svém psycho-

terapeutickém přístupu zvaném PCA (*Person Centered Approach*). Aktivní naslouchání rozvedl jako součást konceptualizace zvané *empatické naslouchání* oba tyto pojmy tvoří základní kámen jeho humanistické psychologie.

2.1.1 Definice aktivního naslouchání

Jakožto hojně užívaný termín má aktivní naslouchání nepřeborné množství definic. Zdá se, jako by jednotliví autoři tento pojem často spíše definovali dle své vlastní perspektivy, než že by existovala jednotná a ucelená koncepce pro tuto techniku. Autoři se obvykle shodnou na tom, co je pro aktivní naslouchání zásadní, liší se pak především v dílčích aspektech. Podobně je tomu i s příbuznými pojmy, jako je například *naslouchání*. To bývá asi nejčastěji dáváno do souvislosti právě s aktivním nasloucháním. Mnohdy je aktivní naslouchání definováno jako podmnožina naslouchání obecně, někteří autoři ovšem používají tyto pojmy jako zástupné.

Například Křivohlavý (1993) říká, že naslouchání je psychologickým problémem, jehož principem je pochopení a porozumění slyšeného a následná interpretaci směrem k mluvčímu. Interpretovat slyšené je však obtížný úkol, jelikož jsme obvykle vedení spíše k mluvení než naslouchání. Proto je třeba myslet na sugestivitu slov. Aktivní naslouchání je charakteristické iniciativou ze strany posluchače, nejedná se jen o pasivní příjem informací. Aktivním nasloucháním poskytujeme komunikačnímu partnerovi reflexi a shrnujeme jeho sdělení.

S velice podobným pojetím aktivního naslouchání pracují i další autoři. Český autor Vymětal (2008) popisuje základní komunikační prvky: poslouchání, naslouchání, mluvení, čtení, psaní a neverbální komunikaci. Během aktivního naslouchání dochází k pečlivému vnímání sdělovaných informací a zároveň pochopení celého sdělení. Je třeba mít připravené otázky, sdělení kriticky posuzovat a zaměřovat se na zajímavé části sdělení. Podle Vymětala (2008) má aktivní naslouchání sloužit ke zvýšení kvality komunikace, odstranit komunikační šum a bariéry za využití zpětné vazby a neverbální komunikace.

Schopnost naslouchat považuje za důležitou také Van Pelt (2002, s. 43): „umění naslouchat je velice zanedbávanou a všeobecně nepochopenou součástí komunikace, tato schopnost naslouchat nevyžaduje akademický titul a můžeme se v ní zdokonalit učením.“

Mezinárodní asociace pro naslouchání definuje naslouchání jako proces

přijímání, budování významu a reakce na verbální nebo neverbální projev. Aktivní naslouchání se pak projevuje středním až vysokým neverbálním zapojením, a navíc využívá parafrázování projevu mluvčího a může zahrnovat také kladení otázek, které povzbuzují mluvčího, aby více rozvedl své poznatky (Weger et al., 2014).

Aktivní naslouchání popsali velmi komplexně autoři Rogers & Farson (1987) již v 80. letech a ve své práci říkají, že nepovažují aktivní naslouchání za nutně propojené s dlouhým nasloucháním problémům. Pojímají aktivní naslouchání spíše jako konstruktivní cestu k pochopení příležitostí, které vyplývají z každodenních situací. Rogers (1998) pak ve svých samostatných pracích navazuje a říká, že pro efektivitu aktivního naslouchání je třeba, aby bylo zakořeněno v základních postojích. Aktivní naslouchání obohacuje obě strany a zároveň by též mělo jít do hloubky. Posluchač by měl rozumět osobním pohnutkám mluvčího a v ideálním případě by měl slyšet i skryté významy sdělení. Pokud posluchač aktivně naslouchá, navazuje tak vztah se svým komunikačním protějškem. Zároveň může aktivní naslouchání obohatit jeho život. Rogers (1998) dále říká:

Pokud posluchač aktivně naslouchá, naslouchá do hloubky, a tak slyší slova, ale i myšlenky, citové zabarvení, osobní významy, a dokonce i to, čeho si mluvčí není ani plně vědom. Pakliže mluvčí cítí, že je mu aktivně nasloucháno, obvykle se uvolní. Následně se může stát, že bude chtít povědět více (s. 23).

S krátkou a výstižnou definicí pak přichází ve své publikaci Vybíral (2009), když říká, že aktivní naslouchání je v podstatě stabilizovaná pozornost. Kromě dobré koncentrace je ovšem třeba empatický a vstřícný přístup. Je třeba zbavit se předsudků, stereotypů a dalších nežádoucích schémat vnímání.

Podle autorů Motschning & Nykl (2011), spočívá aktivní naslouchání v odložení vlastního úhlu pohledu a soustředění se na úhel pohledu mluvčího, abychom mohli postupovat dopředu. Dále poznamenávají, že je k tomu třeba odsunout vlastní myšlenky, což může být mnohdy velmi obtížné. Pokud se to ovšem podaří, získáme nový hodnotný vhled do problematiky.

Podobně se na to dívá také Plaňava (2005), podle něhož je aktivní naslouchání možné označit jako naslouchání zúčastněné. Jedná se o dovednost uplatňovanou především v osobní komunikaci. Vyznačuje se aktivitou naslou-

chajícího, který nejen registruje, co a jak sděluje mluvčí, ale také participuje na rozhovoru kognitivně a behaviorálně. Posluchač se snaží mluvčímu porozumět a vcítit se do něj. Své porozumění i vcítění dává najevo verbálně i neverbálně (Plaňava, 2005).

Nykl (2012) říká, že aktivní naslouchání je spojeno s jistou aktivitou naslouchajícího, s jeho výrazem pochopení, vhodnými dotazy, týkajícími se důležitých pocitů a faktů. Bez aktivního pozorného naslouchání a bezpodmínečné akceptace osoby bychom nemohli empaticky porozumět. Aktivní naslouchání tedy znamená nehodnocení.

DeVito (2008) pojímá koncept aktivního naslouchání velmi komplexně a ve své publikaci týkající se mezilidské komunikace zařazuje aktivní naslouchání do jedné z dimenzí efektivního naslouchání. Koncept naslouchání chápe tedy ve větší šíři než ostatní autoři. Uvádí, že vhodnost jednotlivých typů naslouchání závisí na situaci. Různé situace vyžadují odlišnou kombinaci stylů naslouchání. Efektivní naslouchání dělí do čtyř dimenzí: empatické a objektivní naslouchání, nezaujaté a kritické naslouchání, vnější a hloubkové naslouchání, a nakonec aktivní a neaktivní naslouchání. DeVito (2008) považuje za jednu z nejdůležitějších komunikačních dovedností právě aktivní naslouchání, jelikož napomáhá posluchači k ověřování toho, zda správně chápe mluvčího. Aktivní naslouchání pracuje na principu zpětné vazby k mluvčímu. Dodává mluvčímu prostor sdělení objasnit, případně napravit nedorozumění. Pomocí aktivního naslouchání může posluchač projevit, že pocity mluvčího uznává a přijímá. Zároveň ho podněcuje k tomu, aby zkoumal nejen pocity ale i své myšlenky. Autor dále dodává, že jako velmi efektivní se osvědčuje kombinovat jednotlivé dimenze a to zejména empatické a aktivní naslouchání (DeVito, 2008).

Dle Weger et al. (2010) je úkolem aktivního naslouchání, aby posluchač mohl bez hodnocení prokázat porozumění mluvčímu. Aktivní naslouchání buduje empatii a důvěru u mluvčího projevením bezpodmínečné úcty a přijímáním jeho úhlu pohledu. Kromě toho může reflexe významu zprávy bez nadbytečných soudů pomoci mluvčímu lépe porozumět jeho vlastním pocitům.

Ačkoliv existují mírné odchylky napříč literaturou, většina definic aktivního naslouchání, jak v interpersonálních vztazích, tak v terapeutických směrech, obsahuje následně popsané prvky. První prvek zahrnuje komunikaci neverbální angažovanosti a bezprostřednosti. Aktivní posluchači musí komunikovat s řečníkem a věnovat mu pozornost. Druhým prvkem je, že aktivní

naslouchání zahrnuje parafrázi projevu mluvčího (jak obsahu, tak pocitů), a to sice tak, že se podle vlastních slov posluchače přerámuje to, co si posluchač myslí, že se mluvčí snaží říct. To musí být provedeno, aniž by se posuzovalo sdělení mluvčího. Třetím prvkem většiny definic aktivního naslouchání je, že posluchač klade takové otázky nebo říká věty tak, aby povzbudil mluvčího a ten následně rozvinul své přesvědčení nebo pocity. V neposlední řadě je v definicích obecně dáván důraz na projevení empatie a přijetí nejen verbálních, ale i neverbálních projevů mluvčího (Weger et al., 2010).

2.1.2 Principy aktivního naslouchání

Stejně jako u vymezení aktivního naslouchání, také u jeho jednotlivých principů najdeme v literatuře větší či menší rozdíly.

Pro aktivní naslouchání je dle DeVito (2008) zásadní vyjádření pochopení pocitů druhého. Ideální je, pokud jsou pocity posluchače sdělovány ještě během parafrázování. Lze je vyjádřit přímo i nepřímo a pro mluvčího je to jistý druh zpětné vazby k jeho sdělení. Autor dále radí, abychom se mluvčího vyptávali a získávali tak více informací. Mluvčímu tím poskytujeme stimulaci a zároveň podporujeme to, aby dále rozvíjel své myšlenky. Zásadní je pro aktivní naslouchání zejména parafrázování myšlenek druhého, vyjadřování svého pochopení a kladení otázek. Parafrázování myšlenek druhého je chápáno jako zopakování sdělení vlastními slovy tak, jak ho posluchač vnímá a rozumí mu. To umožňuje rozvést původní myšlenku mluvčího (DeVito, 2008).

Podle Vymětala (2008) patří mezi hlavní požadavky aktivního naslouchání umět mlčet, vyjadřovat zájem (a to i neverbální komunikací), ujišťovat se o správném pochopení sdělení, udržovat otevřenou mysl, být trpělivý, věnovat konverzaci dostatek pozornosti a soustředění. Během aktivního naslouchání je třeba dbát na vnímavost a pozornost ze strany posluchače. Vlastní myšlenky a interpretace posluchač prezentuje pouze tehdy, když je pro ně prostor. Aktivní naslouchání znamená, že mluvčí naslouchá bez odsouzení či hodnocení, což může mít za následek vyvolání pozitivních emocí u jeho komunikačního partnera. Při aktivním naslouchání je zásadní co nejméně přerušovat mluvčího a někdy se dokonce doporučuje dělat si poznámky. Je užitečné sdělovat zpětnou vazbu a to zejména tím, že posluchač shrne obsah sdělení (Vymětal, 2008).

Plaňava (2005) dodává, že je třeba vytvářet vhodné prostředí pro rozhovor, věnovat mluvčímu pozornost, projevovat emoce, navazovat oční kontakt,

zaujímat patřičnou pozici těla (přátelskou pozici těla doplněnou o vstřícná gesta). Dále pak povzbuzovat mluvčího verbálně, ubezpečovat ho, že jeho citové projevy jsou oprávněné, poskytovat mu zpětnou vazbu, reflektovat jeho emoce a verbalizovat je. Jako podstatné pak také vnímá umět empaticky mlčet. Dále dodává, že schopnost mlčet je významná komunikační dovednost a výraz toho, že jsme s mluvčím v dobrém vztahu (Plaňava, 2005).

Podobně se na to dívají také Praško & Prašková (2007), kteří říkají, že dovednost aktivně naslouchat znamená to, že neverbálním chováním dáváme najevo porozumění a přijetí (například udržujeme oční kontakt, nepřerušujeme mluvčího, dáváme neverbálně najevo zájem). Dále pak doporučují používat slovní ujištění o tom, že nasloucháme a vcíťovat se co nejvíce do partnera (tím, že se snažíme pochopit, co říká a co přitom prožívá), parafrázovat nejdůležitější myšlenky a pocity našeho protějšku, používat otevřené otázky a oceňující výroky. V neposlední řadě je dobré využít také slovní formulace, kterými vyjádříme empatii mluvčímu. Jako naprosto zásadní pak vnímají mimoslovní signály (například kývání hlavou, příkon těla k mluvčímu, sledování očima, výraz zájmu v mimice) (Praško & Prašková, 2007).

Také Motschning & Nykl (2011) uvádějí nejdůležitější faktory při aktivním naslouchání:

Odsunout myšlenky, které odvádějí pozornost; vcítit se do druhého člověka; dočasně se osvobodit od svého pohledu na věc; pozorně naslouchat druhému, aniž bychom ho chtěli kamkoliv na směřovat; nepřerušovat druhého; snažit se vnímat celý obsah sdělení i příslušné pocity; věnovat pozornost verbální i neverbální komunikaci; testovat vzájemné porozumění pomocí shrnutí a zpětné vazby; doptávat se, pokud něco není jasné; a na závěr shrnovat sdělení vlastními slovy ale nehodnotit ho (s. 48).

Motschning & Nykl (2011) doplňují tento výčet, když dodávají, že naprosto zásadní je při aktivním naslouchání naslouchat také sám sobě. Aktivně naslouchat sám sobě totiž znamená vnímat svůj vnitřní svět. Citlivým vnímáním vůči vlastnímu vnitřnímu světu zároveň velmi dobře poznáme, kdy nám druhý člověk pozorně a hluboce naslouchá.

Van Pelt (2002) také shodně tvrdí, že v aktivním naslouchání jde o více než jen o vnímání slov. Posluchač musí být soustředěný, aby rozuměl mimice mluvčího, musí usilovat o oční kontakt, měl by zachytit skryté motivy, a díky

tomu volit správné otázky a nacházet vhodné odpovědi. Dále uvádí, že naslouchat můžeme celým tělem, jelikož při naslouchání se jedná o postoj, v němž jsou aktivně zapojeny všechny části našeho těla. Mezi užitečné principy naslouchání patří vyjádření podpory a souhlasu, podnětné otázky, projevení zájmu, úcty a sympatií. A nakonec dodává, že při aktivním naslouchání se snažíme porozumět pocitům, které často bývají skryty za slovy. Ten, kdo naslouchá aktivně, pomáhá mluvčímu vyjádřit jeho nejnítěnější pocity (Van Pelt, 2002).

2.1.3 Způsob užití aktivního naslouchání a jeho důsledky

Aktivní naslouchání je obecně bráno jako pozitivní přínos komunikace. Například Vymětal (2008) uvádí, že schopnost aktivně naslouchat není jen o jednoduchém příjmu informací, ale může se jednat o cennou dovednost, která se může být velmi výhodná.

Aktivní naslouchání lze tedy využít nejen v běžné komunikaci s přáteli, ale také v pracovní oblasti. Vymětal (2008, s. 134) říká v souvislosti s vyjednáváním následující: "platí zásada, že kdo chce přesvědčit, musí umět naslouchat." Špačková (2011) také zmiňuje aktivní naslouchání v souvislosti s argumentačními nástroji a vyjednáváním. Dále o něm píše v souvislosti s problematickým vyjednáváním, pastoračními rozhovory, komunikací s tělesně postiženými, drogově závislými a v mediálních rozhovorech.

Vymětal (2008) se dále věnuje aktivnímu naslouchání v souvislosti s prací v týmu. Aktivní naslouchání může být užitečné při řešení problémů, jelikož vede k snížení nedorozumění a zlepšuje pochopení sdělení i emocí, to má za následek prohloubení vztahů a celkově efektivnější komunikaci. Dále říká, že ačkoliv nesouhlasíme se sdělením, je třeba aktivně naslouchat. Je třeba projevit pochopení mluvčímu a pokusit se vnímat jeho úhel pohledu. Tím mu zároveň projevujeme respekt (Vymětal, 2008).

Podle Křivohlavého (1993, s. 12) je: „Naslouchání druhému člověku první a nejdůležitější fází osobního rozhovoru. V psychoterapii tvoří naslouchání vlastní jádro takzvané nedirektivní psychoterapie. Užití naslouchání je důležité nejen v profesionálních rozhovorech, ale také v rozhovorech každodenních, jelikož vychází z porozumění.“ Špačková (2011) uvádí, že aktivní naslouchání je prvním krokem v rozhovoru a lze se ho naučit. Aktivní naslouchání pomáhá lépe se rozhodovat, poznávat komunikačního partnera, dosahovat prohloubení vztahu, ale také dosahovat uznání, lépe chápat ostatní a díky tomu jim pomáhat kvalitněji.

Techniku aktivního naslouchání autorka doporučuje i v souvislosti s argumentací. Také DeVito (2008) říká, že aktivní naslouchání je široce použitelná dovednost například pro řešení konfliktů. Autor v knize zmiňuje naslouchání v kontextu malých i velkých sociálních skupin, dokonce i médií.

Za zmínku stojí také to, jak se jednotliví autoři dívají na důsledky aktivního naslouchání. Podle Vybírala (2009) vyvolává aktivní naslouchání v mluvčím pozitivní emoce. Pakliže se mluvčí s něčím svěřuje, může díky aktivnímu naslouchání pocíťovat vděčnost za to, že ho někdo vyslechl, aniž by ho odsuzoval nebo hodnotil.

Rogers (1998) zmiňuje, že je velmi důležité umět naslouchání přijmout nebo dokonce vyhledávat:

Aktivní naslouchání nám může odpomoci od pocitu bezmoci nebo zoufalství. Když mi někdo naslouchá a skutečně mě slyší, jsem schopen nahlédnout na svůj život jinými očima a jít dál. Je úžasné, jak se neřešitelné problémy ihned vyjasňují, když vám někdo naslouchá. Jak se v tom okamžiku nepřehledné zmatky mění v relativně klidný proud (s. 26).

Také Krivohlavý (1993) se vyjadřuje k této problematice:

Pokud mi někdo naslouchá, věnuje mi čas, pozornost, úctu (respekt), přátelství a prostor ve svém myšlení a cítění, dává mi důvěru a příležitost sdělit něco, co považuji za důležité. Naslouchání není automatický děj, je to namáhavá práce a boj s mnoha rušivými vlivy (s. 13).

Aktivní naslouchání, jak již bylo zmíněno, není jen pasivní činností, naopak se může podílet na změně (například mezilidských postojů). Lidé, kterým je empaticky nasloucháno, mají lepší podmínky pro osobnostní rozvoj a proces zrání. Tito lidé mají rovněž tendenci více naslouchat sami sobě a dále transparentně vyjadřovat to, co si myslí a co cítí. Pokud je součástí zpětné vazby během naslouchání i kritika, pak je těmito lidmi obvykle lépe přijímána. Pro aktivní naslouchání je ovšem klíčové mít o druhou osobu opravdový zájem. V kultuře s aktivním nasloucháním se například členové týmu chovají méně panovačně a jsou spíše ochotni více naslouchat jeden druhému a brát ohled na úhel pohledu druhých. Nezanedbatelným aspektem aktivního naslouchání je změna sebe sama. Kromě čistého a vysokého informačního zisku podporuje naslouchání vznik hlubokých, pozitivních vztahů a přináší konstruktivní změny

postoje a psychický růst (Motschning & Nykl, 2011).

2.1.4 Nejčastější chyby aktivního naslouchání

Z předchozího textu jasně vyplývá, že aktivní naslouchání je cennou dovedností. Je však nutné zmínit, čeho je třeba se při aktivním naslouchání vyvarovat.

Vymětal (2008, s. 50) zmiňuje, že mezi nejčastější chyby aktivního naslouchání patří zejména „přerušování mluvčího, usměrňování komunikace, neudržování očního kontaktu, kritizování mluvčího, nezvládání vlastních emocí, tendence k hádce, dokončování vět za mluvčího nebo používání sugestivních otázek.“ Pozor je třeba si dát také na sklon k polemice dříve, než posluchači ví, o co se jedná, dále na zaměřenost pouze na fakta, nízké soustředění, předstíranou pozornost a neschopnost mlčet (Vymětal, 2008). DeVito (2008) pro změnu upozorňuje, abychom nemanipulovali s mluvčím a jeho výpovědi tak, abychom dosáhli svého. A dále dodává, že je třeba vždy parafrázovat objektivně. Špačková (2011) uvádí, že při aktivním naslouchání je třeba se vyhnout skákání do řeči, nepřerušovat mluvčího, nepoužívat vulgární výrazy a nesnažit se dokončovat věty za druhého. Mezi projevy brzdící naslouchání pak řadí udílení rad a interpretací.

Svůj úhel pohledu přináší Van Pelt (2002), když říká, že jedním z problémů dialogů bývá, že během pauzy si posluchač připravuje vlastní dialog nebo přemýšlí o věcech netýkajících se diskuse. Aktivní naslouchání vyžaduje ochotu se soustředit a pozorně poslouchat. Je třeba se také vyhnout neklidu, lhostejnému výrazu, přerušování, opakovaným dotazům, popírání tvrzení mluvčího a snaze dokončit myšlenky za mluvčího (Van Pelt, 2002). Poměrně jednoduchý výčet uvádí také Praško & Prašková (2007, s. 209): „Je třeba se vyvarovat čtení myšlenek, nevyžádaných rad a doporučení a také přerušování partnera.“ Vybíral (2009) naopak uvádí, že je třeba dbát na to, aby u posluchače nedocházelo ke zbytečné filtraci vstupních informací. To by mohlo mít za následek naprosto chybnou interpretaci původního sdělení. Součástí aktivního naslouchání zároveň není žádné hodnocení.

2.1.5 Aktivní naslouchání v psychoterapii

Komunikace je zásadním stavebním prvkem psychoterapie. Není tedy překvapením, že i psychoterapeutické směry se hojně zabývají aktivním nasloucháním.

Vybíral (2009) ve své knize zmiňuje důležitost empatického, nehodnotícího a neodsuzujícího naslouchání jak v systemické psychoterapii, tak v analytické psychoterapii (zde je dáována do souvislosti s projekcí a introjekcí). Analytický směr popsal ve své publikaci také Fromm (2018):

Základní pravidlo pro aplikaci zní, že se psychoanalytik zcela soustředí na naslouchání. Nic pro něho nesmí být důležitější, musí být optimálně osvobozen od úzkosti a nenasytosti. Psychoanalytik musí mít svobodně pracující představivost, která je dostatečně konkrétní, aby se dala vyjádřit slovy. Dále musí být schopen vcítit se do druhých lidí a být dostatečně silný, aby prožívání druhého člověka cítil tak, jako kdyby bylo jeho vlastní. Takové vcítění předpokládá schopnost porozumět druhému. Což znamená, že dokážeme druhému člověku vyjít vstříc a překonat svůj strach, že přitom ztratíme sami sebe (s. 179–180).

Také ostatní psychoterapeutické směry současné doby často akcentují naslouchání. Někdy v souvislosti s nasloucháním terapeuta klientovi, někdy v souvislosti s nasloucháním sám sobě a někdy v souvislosti s tím, aby klient naslouchal svým potřebám (Vybíral & Roubal, 2010).

Nykl (2012) zaujímá pohled ze strany klienta a říká, že proces růstu a možných změn nastává, když klient vnímá a akceptuje alespoň částečně pozitivní přijetí a empatické porozumění ze strany terapeuta. V takových chvílích cítí klient ozvěnu vlastních pocitů ve vztahu k terapeutovi. Někdo mu naslouchá, bere ho vážně a nehodnotí ho, což následně vyvolává kladný vztah k němu samotnému.

Naproti tomu Vymětal (2007) se na souvislost aktivního naslouchání a psychoterapie dívá z pohledu konkrétních diagnóz. V souvislosti s léčbou úzkostných poruch a poruch přizpůsobení autor zmiňuje, že mezi základní prostředky patří naslouchání, vcítění, podpora, vedení, podávání informací a vysvětlení, povzbuzování a vyjadřování emocí.

Tuto problematiku shrnuje Weger et al. (2010), když říká, že od svého vzniku se aktivní naslouchání stalo všudypřítomným prvkem komunikačních tréninkových programů v celé řadě oborů uvnitř i vně terapeutického prostředí.

2.2 Empatické naslouchání a další související koncepty

Společně s aktivním nasloucháním se v literatuře často nachází koncepty jako například *empatické naslouchání*, *efektivní naslouchání*, *empatické porozumění* nebo *aktivní vstřícnost*. V některých publikacích jsou tyto koncepty oddílně definovány a mají samostatnou funkci, jinde se využívají jako zástupné, někde dokonce mají vlastní hierarchii.

Například DeVito (2008) vnímá aktivní, empatické a efektivní naslouchání jako různé dimenze. Koncept naslouchání pojímá tedy ve větší šíři než ostatní autoři. DeVito (2008) dělí efektivní naslouchání do čtyř dimenzí: empatické a objektivní naslouchání, nezaujaté a kritické naslouchání, vnější a hloubkové naslouchání, a nakonec aktivní a neaktivní naslouchání. Empatické naslouchání dále dělí na dvě oblasti, a to sice na empatické myšlení a empatické cítění. „Empatické myšlení vyjadřuje pochopení významu toho, co druhý říká a empatické cítění pak vyjadřuje schopnost vycítit, co pociťuje druhý,“ říká DeVito (2008, s. 111). Tento druh naslouchání pomáhá zlepšovat vzájemné vztahy.

Naproti tomu Praško & Prašková (2007) se ve své publikaci věnují umění empatického naslouchání jako samostatnému konceptu. Popisují, že při takovém naslouchání dochází ke vcítění se do komunikačního partnera. Je zde přítomné těsné propojení výrazů obličeje a obsahu sdělení. Oba jedinci si navzájem sdělují své pocity a zážitky. To umožňuje vznik sounáležitosti, ale také uvědomění, že nejsme osamělí a máme někoho, kdo nás vnímá a sdílí naše emoce. Pro empatické naslouchání je mnohem podstatnější usilování o vcítění se do pocitů komunikačního partnera než pouhá reakce na obsah sdělení. Empatie neboli vcítění je podle Praška a Praškové (2007, s. 217) vlastnost mateřská a dodávají, že „je základem pro porozumění a akceptaci druhého člověka. Vyjadřuje naši ochotu přijímat partnera bez hodnocení, chápat ho s úctou a respektem. Vyjadřujeme ji slovně i mimoslovně a je základem pro hlubší vztahy.“

Empatickému naslouchání se věnuje také Vymětal (2008) a definuje ho jako druh naslouchání, během něhož je podstatné vcítění do mluvčího, což by mělo posluchači pomoci ho lépe pochopit. Posluchač musí být soucitný, ale zároveň je jeho schopnost empatie vázána na jeho osobnost, tedy na jeho charakterové a temperamentové vlastnosti. Autor dále uvádí, že je třeba se odklonit od rozumové stránky věci a více dbát na chápání a podporování. Weger et al. (2014)

uvádí, že také C. Rogers formuloval empatické naslouchání jako psychoterapeutickou techniku, která umožňuje bezpodmínečné přijetí a nezaujatou reflexi zkušeností klienta a je zprostředkována prostřednictvím parafrázování klientova sdělení. Nykl (2012) k empatickému naslouchání dodává, že se ho lze do jisté míry naučit, ale v komunikaci je i přesto třeba být opravdový, vnímat hloubku pocitů komunikačního partnera a jeho vnitřního světa.

S konceptem nazvaným empatické porozumění přichází ve své publikaci Nykl (2012) a popisuje, že empatické porozumění úzce souvisí s bezpodmínečnou akceptací, jelikož bez ní se nelze vcítit do komunikačního partnera. Za důležité považuje vnímat svět druhého člověka, jako by byl nás samotných, ale zároveň rozlišovat, jaké pocity patří nám a jaké našemu protějšku. Tento koncept pojímá na základě teorií C. Rogerse, je tedy výhodný do terapeutických rozhovorů. Nakonec dodává, že plné osvojení této dovednosti je dlouhý proces (Nykl, 2012).

Špačková (2011) zmiňuje koncept aktivní vstřícnosti, kam podle ní patří následující činnosti: přímý oční kontakt, cílený zájem o partnera, osobitost, přizpůsobivost, pochvaly, pozitivní pojmenování a zrcadlení.

Pokud se podíváme na výše uvedený popis těchto pojmů, zjistíme, že se často velmi těsně dotýkají toho, jak je v literatuře definováno aktivní naslouchání, nebo s ním velmi úzce souvisí.

Kapitola 3

Partnerské vztahy

Hewstone & Stroebe (2006) uvádí, že pro lidský druh je navazování vztahů přirozené. Tento motiv se nazývá afiliace, tedy touha po sociálním kontaktu. Nedostatečné uspokojení této potřeby má pak zásadní vliv na kvalitu života jedince.

Definovat a jasně popsat partnerské vztahy není tak snadné, jak by se na první pohled mohlo zdát. Dívat se na takové vztahy můžeme například z hlediska sexuální orientace partnerů (homosexuální či heterosexuální vztahy), z hlediska počtů partnerů (polyamorní vztahy, otevřené vztahy), jejich délky (dlouhodobé vztahy založené na sexuálním styku, nesezdaná soužití) nebo z pohledu práva (manželství, registrované partnerství).

Nejčastěji se setkáme s obecnějšími definicemi, například pro vztahy primární, osobní, blízké či interpersonální. Interpersonální vztahy mohou být pojímány jako zastřešující pojem pro ostatní pojmy, nicméně je patrné, že mezi těmito všemi pojmy je velký překryv a pojmy spolu úzce souvisí.

V této kapitole budou postupně definovány jednotlivé pojmy: osobní, blízké, interpersonální, romantické a partnerské vztahy, dlouhodobé partnerské vztahy, nesezdané soužití a manželství.

3.1 Osobní, blízké a interpersonální vztahy

Termín osobní vztahy popsal Kelly (1979) jako zaštiťující označení pro individuálně významné vztahy, které jedince pojí s jeho nejbližšími. Podle Kelly (1979) propojují osobní vztahy jedince a společnost. Autor vnímá osobní vztahy jako úzce související se vztahy blízkými, konkrétně jako jejich podmnožinu.

Blízké osobní vztahy se dle něho vyznačují vysokou ovlivnitelností mezi osobami, které jsou jejich součástí. Blížkost vztahů však může být velmi problematická, může docházet například k vysokému stupni vzájemné závislosti, mohou se objevovat konfliktní zájmy nebo napětí. Za základní složky osobního vztahu považuje vzájemnou závislost, ochotu se vzdát něčeho ve prospěch partnera a atribuci interakcí, tedy specifický způsob vyhodnocování vzájemných interakcí (Kelly, 1979).

Výrost & Slaměník (2008) uvádí, že osobní vztahy v sobě propojují zaměření na společenskou i osobní rovinu. Tyto vztahy mají vlastní dynamiku. Možnými druhy interpersonálních vztahů jsou osobní či blízké vztahy. V definicích interpersonálních vztahů se nejčastěji objevují termíny jako vzájemná závislost, blízkost nebo doba trvání vztahu. Osobní vztahy lze dle Výrosta a Slaměníka (2008, s.246) popsat jako „individuálně významné vztahy jedince k jemu nejbližším osobám.“

Myers (2005) popisuje, že blízké vztahy ovlivňuje druh attachmentu neboli připoutání (analogicky k připoutání k primárnímu pečovateli v dětství), dále pak vzájemná rovnost partnerů a sebeodhalení. Tedy to, jak moc otevření k sobě partneri jsou. Rovnost vložených investic zmiňuje také Hatfield (1993), podle něhož by oba partneri měli vkládat do vztahu stejné úsilí. Reis (1995) dává do popředí v kontextu blízkých vztahů vysokou úroveň angažovanosti obou partnerů. Což může být například: intimita, zájem, vzájemná péče, láska nebo to, jak dobře partneri znají vlastnosti a chování jejich protějšku.

Interpersonální vztah je podle Linharta et al. (1996) takový vztah, který propojuje dva nebo více jedinců pomocí emočních prožitků. Pro vznik tohoto druhu vztahu je důležitá fyzická, prostorová a emoční přitažlivost a touha po kontaktu. Podle Kohoutka (2004) je základním interpersonálním vztahem vztah dyadický, dominují zde vzájemné interakce a sociální komunikace. Podstatná je také duševní vazba. Thibaut & Kelley (1961) kladou v definici interpersonálních vztahů důraz na opakovanost a vzájemné chování obou partnerů. Dle Plhákové (2003) jsou interpersonální vztahy podněcovány nejrůznějšími motivy, mnohé z nich souvisí s fyziologickou podstatou jedince. Utvářet a udržovat vztahy je lidskému rodu vlastní.

3.2 Romantické a partnerské vztahy

Jak uvádí Kalousová (2017), s výrazem romantický vztah se častěji setkáme spíše v zahraniční literatuře, která ho považuje za zástupný pro pojem partnerský vztah. Ve výzkumných pracích se kromě tohoto označení často objevuje pouze zjednodušené označení „pár“.

Pokud bychom se podívali do literatury zabývající se vztahovou tematikou, najdeme romantický vztah či lásku v teorii Sternberga (1986), který popisuje trojúhelníkovou teorii lásky skládající se z intimity, vášně a závazku. Na základě kombinace a naplněnosti těchto prvků lze pak definovat různé druhy lásky, jako například lásku úplnou, přátelskou nebo romantickou. Podle této teorie obsahuje romantická láska intimitu a vášně, ale chybí zde závazek.

Partnerský vztah vnímá Venglářová (2008) jako vztah dvou osob, ve kterém každá z nich do vztahu něco přináší a každá má svůj úhel pohledu na tento vztah. Takovýto vztah pak lidé vyhledávají zejména pokud touží po společném životě s druhou osobou, chtějí založit rodinu nebo chtějí vyhovět tlaku okolí, které stigmatizuje jedince, který není ve vztahu. Partneri naplňují skrze vztah mnoho potřeb, což může souviset i s jejich motivací pro vztah samotný. Slaměník & Hurychová (2010) řadí partnerský vztah mezi těsné vztahy. Zdůrazňují, že takový vztah je typický vzájemnou závislostí partnerů, ale také intimitou, závazkem, emočním souzněním a důvěrou. Partneri mají společné zvyky, postoje, zájmy a potřeby a jsou si vzájemně oporou. Autoři doplňují, že pro partnerské vztahy bývá typická specifická komunikace. Kouneski & Olson (2004) říkají, že partnerský vztah formují především společně strávené okamžiky. Dále uvádějí, že jelikož jsou partneri emočně propojení, je třeba dbát na vzájemnou podporu a individualitu jedince. Willi (1998) pro změnu považuje za zásadní součást partnerského vztahu to, zda se jedinec se vztahem identifikuje. Pokud ano, obvykle pak vnímá důležitost plánování ve vztahu, vzájemných pokroků a společné cesty. Cílem jedince je snaha udržet vztah co nejdéle funkční. Rataj (2010) definuje jako zásadní princip pro partnerský vztah to, zda pár považuje tento vztah za oficiální. Tím pádem pak společnost vnímá, že daný pár společně tvoří dvojici. Partnerský vztah se dále vyznačuje vysokou úrovní intimity, důvěry a společnou budoucností. Součástí takového vztahu jsou společné priority, hodnoty, společně trávený čas a důraz na závaznost.

Rataj (2010) problematiku definování partnerského vztahu shrnuje tak, že vymezení partnerské vztahy není vůbec jednoduché. Můžeme se na tento vztah

dívat z mnoha pohledů, ale patrně žádný není schopen plně pojmout skutečnou šíři a pestrost takového vztahu.

3.3 Dlouhodobé partnerské vztahy

Satirová (2006) uvádí, že trvalý partnerský vztah tvoří nejen oba jednotlivci, ale také pouto mezi nimi. Pro stabilní vztah je třeba, aby stál na pevných základech. Docílit toho lze například tím, že každý z partnerů bude mít prostor pro rozvoj a seberealizaci. Dále doporučuje, aby si partneři poskytovali dostatek podpory, jelikož kvalita vztahu se projeví zejména v chování obou partnerů. Povahu vztahu ovlivňuje také způsob komunikace partnerů. Podle Myers (2005) se partneři v trvalých vztazích nezajímají o aktuální rovnost, není pro ně žádoucí počítat vzájemné ústupky či výhody. Pokud nemůže jeden z partnerů poskytnout dostatek zdrojů v jedné oblasti, může tento nedostatek vyrovnat v oblasti jiné. Zároveň může tento nedostatek nahradit druhý z partnerů. Díky tomu má pak takový vztah potenciál dlouhodobého vývoje.

Ubryová (2012) toto téma shrnuje a říká, že definovat dlouhodobé vztahy je složité pro jejich vysokou individuální úroveň. Lze však říct, že tento vztah určuje to, zda ho partneři vnímají jako perspektivní a uvažují o společné budoucnosti. Zároveň zde musí být přítomna emoční vazba mezi partnery.

3.4 Nesezdané soužití a manželství

Nesezdané soužití neboli kohabitace je forma svazku, kde nedošlo k legalizaci do podoby manželství. Kratochvíl (2009, s. 143) definuje nesezdané soužití „společným bydlením a společným hospodařením bez uzavření manželství.“ Šulová (2011) uvádí, že pokud nemají partneři vidinu trvalého vztahu a nechtějí se vystavit riziku rozvodu, volí raději nesezdané soužití, jelikož je zde možnost vztah bez větších problémů kdykoliv ukončit. Rozvod může být pro partnery stigmatem, kterému se nechtějí vystavovat. Rozvodový proces navíc může být zraňující a náročný, a to nejen pro partnery. Dle Možného (2008) může být dalším důvodem to, že partneři nepociťují nutnost vztah legalizovat pomocí zákona. Naproti tomu, Fulínová (2015) se dívá na nesezdané soužití jako na předstupeň pro manželství, typický především pro mladé lidi. U starších je-

dinců se nesezdané soužití vyskytuje zejména tehdy, pokud pro ně není sňatek finančně lukrativní.

Manželství popisují Eliáš & Svatoš (2017) jako trvalý svazek mezi mužem a ženou, který vznikl zákonným způsobem a který slouží pro vytvoření vhodného prostředí k výchově dětí. Chapman (2007) chápe manželství jako společenskou instituci. Je pro něj především smluvním vztahem, kde se partneři zavazují jeden druhému. Manželství dále chápe jako důvěrný vztah mezi mužem a ženou. Tento vztah pak zahrnuje fyzickou, intelektuální, emocionální, sociální i duchovní stránku. Partneři usilují o vzájemnou důvěru a blízkost. Mach & Šmolka (1999) pokládají manželství za univerzální lidskou instituci, jejíž povaha se může kulturně lišit. Z hlediska náboženského, právního, sociálního i ekonomického je to základní sociální instituce vhodná pro výchovu dětí. Vágnerová (2008) definuje manželství ve třech rovinách, a to sice v sociální, psychologické a fyzické. Ze sociálního hlediska je manželství dyádou vytvářející příbuzenský vztah. Psychologicky představuje manželství specifické role pro muže a ženu a s nimi se pojící normy, hodnoty, specifický druh komunikace a nevyhnutelné konflikty. Z fyzického pohledu znamená manželství domovské teritorium a je vymezeno prostorem a časem v životě obou partnerů.

Pro účely této práce bude za dlouhodobý partnerský vztah uvažován jakýkoliv dyadický vztah bez ohledu na pohlaví, sexuální orientaci či právní legalizaci vztahu, jenž trvá minimálně jeden rok.

Kapitola 4

Aktivní naslouchání v dlouhodobých partnerských vztazích

Vzhledem k tomu, že výše byly důkladně popsány definice aktivního naslouchání i termíny spojené s partnerskými vztahy, dalším obsahem práce bude propojení těchto oblastí. K této problematice se vyjadřuje velké množství českých i zahraničních autorů a je předmětem mnoha výzkumů. Můžeme se na ni dívat z mnoha pohledů. Pravděpodobně největší spor však panuje v oblasti užívání aktivního naslouchání, a to jak během konfliktu, tak i mimo něj.

4.1 Teoretická východiska

Pro partnerské vztahy, zvláště dlouhodobé, je důležitá schopnost dobré komunikace mezi partnery. Právě aktivní naslouchání bývá v tomto kontextu mnohými autory hojně zmiňováno.

Van Pelt (2002, s. 50) říká, že „aktivní naslouchání je zvláště potřebné ve chvíli, kdy je partner frustrovaný, rozmrzelý, osamělý, skleslý či ukřivděný.“ Van Pelt (2002) dále popisuje, že ke své knize využila dotazníky distribuované mezi účastníky manželských kurzů. Získala odpovědi od 149 mužů a 201 žen. Autorka to považuje za reprezentativní vzorek pro danou oblast i s ohledem na kulturní, sociální a etnický kontext. Mezi otázkami se objevilo také například to, do jaké míry se u partnerů objevuje aktivní naslouchání, když se jeden z dvojice snaží něco sdělit. Výsledky ukázaly, že 47 % uchazečů

mělo pocit, že je partner poslouchá jen někdy nebo nikdy a 55 % uchazečů přiznalo, že je partner alespoň někdy obviňuje z toho, že neposlouchají. Na nedostatek pozornosti partnera si shodně stěžovali muži i ženy (Van Pelt, 2002). Chapman (2016) považuje naslouchání za jeden z prvků jazyku lásky týkající se pozornosti. Podle něho je vzájemné naslouchání užitečným vyjádřením toho, že svého partnera posloucháme. Dále uvádí, že většina lidí se nesnaží usilovat o naslouchání, ale věnuje se spíše přemýšlení a mluvení. Proto není vůbec snadné se tuto techniku naučit. Autor pak dává do souvislosti schopnost naslouchat s otevřeností. Partnerský vztah podle něho právě porozumění a otevřenost vyžaduje.

Kratochvíl (2009) přináší pohled z hlediska manželské terapie a uvádí, že například behaviorální manželská terapie se dívá na konfliktní manželství tak, že partneři mají v těchto manželstvích problém se základními sociálními dovednostmi. Jednou z těchto dovedností je, že neumí účinně komunikovat a efektivně řešit problémy. V rámci takové terapie pak často dochází ke tréninku dovednosti naslouchat partnerovi a učit se chápat a interpretovat jeho sdělení. Během tréninku komunikace si partneři osvojují zájem o druhého, ochotu nechat partnera hovořit, dávat si pozor na kritiku, více partnera chválit a snažit se lépe vžít do situace toho druhého. Umění naslouchat je zde zahrnuto také. Kratochvíl (2009, s. 82) dodává: „Umění pozorně naslouchat bývá pro dobrý kontakt s lidmi často cennější než umění hovořit. Používáme-li taktiky, že necháme vymluvit napřed druhého a pozorně mu nasloucháme, pak zbude dost času, abychom se mohli vypovídat i z vlastních problémů.“ Praško & Prašková (2007) k tomuto tématu říkají, že naslouchání je důležité pro vzájemné porozumění, vyjádření zájmu a společné sdílení pocitů. Nicméně během konfliktu každý z partnerů většinou prosazuje svůj úhel pohledu namísto toho, aby naslouchal. Tím pádem se partneři příliš nezajímají o to, co jim protějšek sděluje, namísto toho si chystají protiargumenty. Aktivní naslouchání jim může pomoci více se dozvědět o partnerovi a navozuje ve vztahu lepší prostředí. Také Matějková (2007) uvádí v souvislosti s řešením konfliktu ve vztazích, že je lepší partnerovi naslouchat a pokládat mu otázky, namísto vytváření vlastních představ. Bylo by chybou předpokládat, že víme přesně, jak nebo co si náš partner myslí. Naše předpoklady totiž vychází z nás samotných a mohou být ovlivněny našimi vlastními problémy, proto je třeba dát pozor na rychlé závěry a ukvapená stanoviska.

Garland (1981) ovšem uvádí, že ačkoliv se aktivní naslouchání stalo součástí celé řady vzdělávacích programů pro manžele, nebyl jasně prokázán jeho účinek na partnerský vztah. Většina studií zkoumající vliv těchto programů nenašla korelaci mezi skutečným využitím dovedností aktivního naslouchání a manželskou spokojeností. Také novější studie přináší podobné závěry. Weger et al. (2010) uvádí, že ani v současnosti neexistují jasné důkazy pro vliv aktivního naslouchání na kvalitu manželského vztahu. Ačkoliv existuje mnoho studií zkoumajících vlivy školení komunikačních dovedností na kvalitu partnerských vztahů, nelze z nich vyvodit jasné stanovisko, že by zde byl jednoznačný vliv právě aktivního naslouchání. Jednotlivá školení či vzdělávací programy se liší svým obsahem i formou, a proto je nelze srovnávat. Studie, jež zkoumají vliv aktivního naslouchání (nejen ve vztazích) také různě pracují se samotnými projevy aktivního naslouchání. Některé více akcentují verbální projevy, jako jsou například otevřené otázky či parafrázování, jiné více sledují neverbální složku. Navíc, pokud bychom se dívali na tuto problematiku skrze schopnost učení a správného užití, může zde nastat problém, že ačkoliv si páry osvojí dovednost aktivního naslouchání, existuje možnost, že ji nebudou umět správně či vhodně použít. A zároveň, i pokud by toto dokázali, není zde jistota, že to bude mít vliv na subjektivně vnímanou spokojenost druhého z partnerů (Weger et al., 2010).

Velmi rozsáhle se ve svých výzkumech a publikacích věnují aktivnímu naslouchání v kontextu partnerských vztahů také Gottman & Silverová (2015). Tvrdí, že schopnost naslouchat může velmi zásadně ovlivňovat kvalitu a délku vzájemného vztahu. Gottman & Silverová (2015) rozlišují naslouchání během konfliktu a mimo něj. Během konfliktu se oba partneři snaží spor vyhrát. Jsou pohlceni emocemi a touží dokázat, že mají pravdu. Partneři nikdy nejsou schopní oprostít se od vlastních zájmů, vždy budou hájit svou osobu a svůj úhel pohledu. Nejsou schopni přijímat nekriticky sdělení druhého. Tím pádem je komunikace mezi nimi zkreslená. Gottman & Silverová (2015, s. 29) uvádí, že: „Problémem aktivního naslouchání ve vztazích je to, že ačkoli se partneři mohou snažit vnímat a naslouchat sebevíc, nemohou se oprostít od vlastních zájmů. Aktivní naslouchání tedy nutí partnery k emoční gymnastice olympijské úrovně a jejich vztah přitom selhává.“ Na základě studia stovek párů a po téměř dvou desetiletích průběžných výzkumů párů došli Gottman & Silverová (2015) k názoru, že aktivní naslouchání není během konfliktu pro

většinu párů zvládnutelné. Namísto toho popsali různé jiné mechanismy, které slouží k deeskalaci konfliktu. Párům pak radí, aby si hledaly okamžiky pro klidný rozhovor, jehož součástí bude právě naslouchání jeden druhému. Takové chvíle totiž upevňují manželství a vedou ke zmírnění stresu. Kuhn et al. (2018) uvádí, že lidé, jenž aktivně naslouchají, bývají vnímáni jako chápavější. Skrze bezpečné prostředí a možnost svěřování se mezi partnery prohlubuje vzájemná blízkost, což umožňuje páru, aby rozvinul své vzájemné mechanismy pro zvládání stresové situace (též nazýváno jako dyadické zvládání). Kuhn et al. (2018) dodává, že tato problematika je stále velmi málo prozkoumána. Je mnoho studií, jež se zabývaly užíváním aktivního naslouchání v partnerských konfliktech, ale je jen pramálo takových, které by sledovaly pár hovořící o stresu. Podle něj jsou to právě tyto okamžiky, jenž mají vliv na kvalitu partnerského vztahu. Bodie et al. (2015) shrnují, že existují důkazy, že lze naučit manžele, rodiče nebo například učitele dovednostem spadajícím do technik aktivního naslouchání, avšak stále existuje jen málo důkazů o tom, že by je tito lidé byli schopni účinně uplatňovat. Nicméně výzkumy ukazují, že aktivní naslouchání napomáhá vytvoření bezpečného prostředí, což může vést k tomu, že se osoba snáze svěří svému komunikačnímu partnerovi. Naproti tomu však některé výzkumy ukázaly, že aktivní naslouchání může vyvolávat i negativní emoce Bodie et al. (2015).

4.2 Výzkumy aktivního naslouchání během partnerského konfliktu

Problematiku využití aktivního naslouchání během konfliktu zkoumali již Gottman et al. (1998). Když zveřejnili svou práci, nastala v odborných kruzích diskuze, kromě jiného právě o aktivním naslouchání. Gottman et al. (1998) totiž tvrdili, že aktivní naslouchání není účinná metoda pro zvládání konfliktů a není prediktorem manželské spokojenosti ani stability. To vyvolalo reakci například Stanley et al. (2000), kteří se snažili zjištěná tvrzení rozporovat. Pro účely této práce byly práce Gottman et al. (1998), Stanley et al. (2000), Gottman & Coan (2000) zredukovány pouze na tematiku aktivního naslouchání, ačkoliv měli původní práce mnohem širší záběr.

Původním záměrem studie Gottman et al. (1998) bylo popsat chování párů během konfliktu a predikovat jejich partnerské štěstí. Jejich práce pak vedla

k závěru, že techniky aktivního naslouchání nejsou tou nejúčinnější metodou. Studie se zúčastnilo 179 párů a trvala šest let. Sledovaly se například emoce, verbální a neverbální projevy nebo srdeční tep. Chování účastníků bylo zaznamenáváno a vyhodnocováno z videozáznamů. Kromě toho byly tyto záznamy puštěny jednotlivým párům a následně o nich bylo diskutováno. Součástí měření byly také sebesposuzovací dotazníky. Gottman et al. (1998) se snažili zmapovat způsoby chování u funkčních a dysfunkčních párů a tedy to, co je od sebe odlišuje. Původním předpokladem bylo, že se v těchto interakcích bude objevovat aktivní naslouchání. Pro výzkumníky pak bylo velkým překvapením, když zjistili, že aktivní naslouchání se zde vyskytovalo jen velmi zřídka a pokud ano, tak byly přítomny spíše neverbální projevy, jako jsou změny výrazu v obličeji, pokyvování hlavou a krátké vokalizace. Vzhledem k tomu navrhli Gottman et al. (1998) upuštění od edukace v technikách aktivního naslouchání a namísto toho doporučili mimo jiné techniky pro deeskalaci konfliktu.

Jejich práce vyvolala největší odezvu ze strany autorů Stanley et al. (2000) - z velké části proto, že se tito autoři též věnovali partnerským vztahům a pracovali na rozvoji edukačního programu pro páry, jejichž součástí bylo mimo jiné aktivní naslouchání. Tento program měl poměrně dobré výsledky u párů co do zlepšení vztahové spokojenosti, ale vzhledem k tomu, že jeho obsah netvořilo pouze aktivní naslouchání, nelze ho pokládat za relevantní pro tuto práci, a proto mu nebude věnována větší pozornost. Stanley et al. (2000) se pokusili rozporovat tvrzení autorů Gottman et al. (1998) a připomínkovali zejména metodologické aspekty původní studie. Obsahem jejich článku jsou zejména komentáře a výtky, například způsob kódování aktivního naslouchání považovali za nedostatečný a zavádějící. Autoři Stanley et al. (2000) však nesesbírali žádná nová data, ani neuskutečnili vlastní výzkum, a i navzdory tomu tvrdí, že závěry Gottman et al. (1998) byly nadhodnocené. Dále nesouhlasili se závěrem, že fakt, že aktivní naslouchání se během konfliktu nevyskytuje, ještě neznamená, že by nebylo účinné.

Jelikož mnoho z argumentů Stanley et al. (2000) mělo poměrně závažnou podobu, dočkal se jejich článek reakce ze strany původního autora. Gottman & Coan (2000) tak přináší odpovědi na položené otázky a rozporují některé protiargumenty. Podle Gottman & Coan (2000) jejich práce přináší dostatečné důkazy o neúčinnosti aktivního naslouchání. Dále doplňují a vysvětlují některá specifika týkající se demografie dat a jejich analýz. Zároveň autoři

následovali rad Stanley et al. (2000) a provedli analýzu dat podle návrhu kritiků. I přesto dospěli ke stejným závěrům jako ve své původní práci z roku 1998. Zároveň se brání, že jejich kódování aktivního naslouchání bylo dostatečně široce definované a jejich závěry jsou tedy platné. Navazují pak tím, že byla prokázána existence mnoha dalších účinných metod pro zlepšení manželské spokojenosti, a proto není žádoucí lpět pouze na technikách aktivního naslouchání.

Tento vědecký spor můžeme shrnout tak, že obě strany zde hájí svůj úhel pohledu. Je užitečné, pokud takové diskuze vznikají, protože ačkoliv se to na první pohled nezdá, posouvají vědu kupředu. Nicméně je zřejmé, že by musela proběhnout replikace původní studie, případně nový výzkum, abychom mohli s jistotou přijmout či vyvrátit uvedená tvrzení. Zároveň je třeba lépe definovat samotný koncept aktivního naslouchání tak, aby byl snáze ověřitelný (Hafen & Crane, 2003).

4.3 Aktivní naslouchání mimo partnerský konflikt

Nyní práce stručně představí vybrané studie týkající se tématu aktivního naslouchání mimo partnerský konflikt. Ačkoliv některé studie pojímají aktivní naslouchání širěji, tedy ne přímo v kontextu partnerských vztahů, byly i přesto zařazeny do této práce. A to zejména proto, že navzdory častým doporučením této metody existuje jen velmi málo aktuálních a kvalitních studií týkajících se partnerských vztahů.

4.3.1 Garland (1981)

Experiment, jenž je v novodobých dějinách aktivního naslouchání ojedinělý, si kladl za cíl sledovat, jak se změní chování manželů, pokud budou vyškoleni technikou aktivního naslouchání. Experimentu se zúčastnilo celkem 19 párů (experimentální skupina vyškolená tréninkem aktivního naslouchání čítala sedm párů, kontrolní skupina s jiným druhem komunikačních dovedností zahrnovala šest párů stejně jako kontrolní skupina bez tréninkového programu). Některé páry se do studie přihlásily samy, jiné byly osloveny záměrně (například zájemci o edukační program pro obohacení manželství). Skupina byla homogenní co do vzdělání i věku. Všechny páry byly sezdané, délka manželství byla od šesti měsíců do devíti let. Všechny páry musely splnit následující podmínky: být sezdáni méně než 15 let, neúčastnit se manželského poradenství po dobu

účasti na studii a splnit všechny zadané úkoly a mít stoprocentní docházku na výukových sezeních. Experiment probíhal po dobu šesti týdnů, sezení s páry se opakovala každý týden a trvala dvě a půl hodiny. Během prvního a posledního sezení probíhalo testování uchazečů. Aktivní naslouchání se kódovalo u získaných audiozáznamů pomocí předem stanovených verbálních kategorií. U párů byla pomocí dotazníků posuzována přesnost vnímání změn v manželství, manželská komunikace a manželské konflikty. Výsledky ukázaly, že vyškolené páry neužívaly aktivní naslouchání více než jiné páry z kontrolních skupin a zároveň nedosáhly lepších výsledků v závěrečném testování. Tyto páry nebyly schopny využít získané dovednosti v praxi, ačkoliv byly schopny lépe vnímat a vyhodnocovat reakce partnera. Řada účastníků měla pocit, že aktivní naslouchání a jeho specifické verbální formulace jsou jim nepřirozené, a bránilo jim to v jejich užití. Systém kódování neuvažoval jednoduché verbální reakce jako („jo“, „hmm“), což mohlo ovlivnit celkové výsledky míry výskytu aktivního naslouchání, nebyla měřena pozornost a další neverbální složky. Zároveň nebylo provedeno žádné následné testování. Je tedy možné, že pokud by byly páry testovány s ještě delším časovým odstupem, mohl by se lépe projevit efekt osvojení dovedností. Jelikož měli účastníci poměrně dobré vzdělání a spolehlivé zázemí, nejedná se o dostatečně reprezentativní vzorek. Z experimentu vyplývá, že výuka aktivního naslouchání není zárukou jeho správného užití. Zároveň trénink či výuka dovedností nezaručuje trvalou změnu v chování (Garland, 1981).

4.3.2 Kuhn et al. (2018)

Cílem studie bylo porozumět mechanismům souvisejícím s aktivním nasloucháním, a to sice pozorováním párové interakce během hovoru o nedávném stresovém zážitku. Studie se zúčastnilo celkem 365 heterosexuálních párů, které byly rekrutovány zejména rozhlasovými a novinovými inzeráty. Podmínkou pro účast ve studii bylo, aby byl pár v současném vztahu minimálně jeden rok. Pro vytvoření správné interakce byly identifikovány nedávné stresory vzniklé mimo vztah. Pomocí videozáznamů pak byly kódovány dvě osmiminutové interakce, v nichž vždy jeden partner popisoval vnější stresor, zatímco druhý partner reagoval tak, jak by reagoval obvykle. Kódovalo se vyjádření stresu, naslouchání a dyadické zvládnutí (společné strategie pro zvládnutí náročných situací). Každé video kódovali dva hodnotitelé. Video byla rozdělena na úseky trvající 10

sekund a kódována samostatně pro každého z partnerů. Naslouchání bylo definováno orientací těla k mluvčímu, udržováním očního kontaktu, přikyvováním a jednoduchými slovními odpověďmi jako je například „hmm“, „jo“. Dále byly kódovány otevřené otázky a otázky specificky se orientující na prožitek mluvčího. Byly využity také sebeposuzovací dotazníky měřící vztahovou spokojenost a dyadické zvládání. Výsledky ukázaly, že naslouchání a vyjadřování stresu se projevovalo přibližně polovinu času rozhovoru. Analýzy poukázaly na to, že ačkoliv mezi jednotlivými páry existovaly rozdíly mezi projevy stresu a aktivním nasloucháním, celkově partneři naslouchali projevům stresu druhého partnera poměrně pozorně. Lze tedy říct, že aktivní naslouchání během vyjadřování stresu silně souvisí s dyadickým zvládáním a se spokojeností ve vztahu ze strany žen. Zároveň je možné na základě dat předpokládat, že aktivní naslouchání má samo o sobě podpůrný vliv. Posluchači, kteří dokázali hůře uplatňovat aktivní naslouchání byli více asynchronní a mnohem více nabízeli rady a podporu která nebyla vhodná pro danou situaci. Lze předpokládat, že takoví posluchači mohli být zaplaveni vlastními emocemi a regulací stresu, a proto měli k dispozici méně zdrojů pro potřeby svého partnera. Zároveň mohli tito jedinci postrádat patřičné kompetence pro užití aktivního naslouchání. U rozhovorů, kde bylo méně přítomno aktivní naslouchání, se vyskytovalo více potíží s vyjadřováním a více nejasností. Výsledky jsou omezené pouze na heterosexuální spokojené páry, protože ty nespokojené se ve vzorku takřka nevyskytovaly. To mohlo ovlivnit výsledné propojení spokojenosti s aktivním nasloucháním. Předpokládá se, že by se tento efekt projevil ještě více, pokud by se účastnilo více nespokojených párů. Autoři dále hovoří o možném ovlivnění dat zapříčiněném laboratorním prostředím. Dalším možným omezením je, že kódování nerozlišovalo mezi verbálním a neverbálním nasloucháním. Pro lepší pochopení vlivu aktivního naslouchání by proto bylo lepší mít více informací a detailní rozbor verbální složky komunikace. Ačkoliv vztah mezi nasloucháním a spokojeností ve vztahu je s největší pravděpodobností obousměrný, nemůžeme si být jisti, že aktivní naslouchání má kauzální vliv na spokojenost ve vztahu. Zároveň je také možné, že méně spokojené páry mohou během rozhovoru vyvíjet menší úsilí o navázání kontaktu s partnerem (Kuhn et al., 2018).

4.3.3 Bodie et al. (2015)

Výzkum neuvažoval kontext partnerských vztahů, namísto toho se studie se účastnilo 301 studentů bakalářského programu, jež byli zapsaní do kurzu komunikačních dovedností. Dále bylo využito osm studentů magisterského programu zaměřeného na poradenství (7 žen, 1 muž), jež absolvovali školení v technikách aktivního naslouchání. Těchto osm studentů bylo zařazeno mezi ostatní účastníky a měli sehrávat roli „kompliců“, tedy jim byla automaticky přidělena role posluchačů, zatímco ostatní účastníci si tuto roli losovali náhodně. Studenti, kteří si vylosovali roli mluvčího dostali za úkol si připravit sdělovaný problém, a to sice takový, který se týká jejich každodenního života. Rozhovory se konaly v místnosti opatřené kamerami, videozáznamy pak hodnotily dvě skupiny vyškolených kodérů. Vyhodnocovaly se verbální i neverbální projevy. Zároveň účastníci vyplnili dotazníky týkající se hodnocení posluchače a emočního stavu před a po rozhovoru. Finální výsledky ukázaly, že projevy aktivního naslouchání přispěly u mluvčího ke snížení afektu, ale nepřispěly k vnímání prospěšnosti řešení problému ani ke zlepšení kvality vzájemně hodnoceného vztahu. Tyto závěry mohou být ovlivněny tím, že účastníci nebyli ve vzájemném partnerském ani blízkém vztahu. Cizí osoby byly však voleny záměrně, jelikož v blízkých či partnerských vztazích vstupuje do popředí dynamika vztahu a další specifické děje. Snížení afektu během rozhovoru může vysvětlovat fakt, že aktivní naslouchání vytváří bezpečné prostředí spojené s přijetím, což může usnadnit proces svěřování a napomoci ke snížení onoho afektu. Velikost účinku byla však relativně malá, proto je třeba zdůraznit, že aktivní naslouchání nemusí být tou nejvhodnější technikou pro snížení afektu. Výzkumníci zároveň nekódovali chování, které má negativní vliv na naslouchání (například přerušování) a příliš nerozlišovali variabilitu verbálních reakcí, což mohlo také zkreslit výsledná data. Výsledky mohlo také ovlivnit experimentální prostředí a samotný fakt, že jsou jedinci pozorováni a nahráváni. V datech byl znatelný trend, že rozhovory, u nichž se objevovalo méně naslouchání, neměly tak hladký průběh, mluvčí se snadněji zadržoval, opakoval se a naznačoval, že má problém správně vyjádřit emoce. A to i navzdory faktu, že většina posluchačů projevovала velkou míru bezprostřednosti ve svých reakcích. Dalším patrným trendem bylo, že verbální reakce měly lepší odezvu u mluvčího než ty neverbální. Je ovšem možné, že spíše než verbální a neverbální by se daly sledovat specifické a obecné reakce v rámci aktivního naslouchání. Mezi obecné

by patřily univerzální reakce bez ohledu na sdělovaný obsah. Specifické reakce by pak odrážely konkrétní obsah rozhovoru, jednalo by se tedy například o parafrázování, otevřené otázky či doptávání (Bodie et al., 2015).

4.3.4 Weger et al. (2010)

Weger et al. (2010) si dali za cíl objasnit vztah mezi užíváním aktivního naslouchání a následným vnímáním posluchačů mluvčími. Studie sledovala konkrétní verbální projevy aktivního naslouchání (parafrázování, porozumění a vzájemné pochopení) během každodenních rozhovorů. Zároveň byla sledována míra společenské přitažlivosti posluchače, což mělo odrážet jeho schopnost dobře naslouchat. Společensky přitažlivý jedinec je takový, s nímž je příjemné trávit čas. Posledním sledovaným ukazatelem byla spokojenost se vzájemnou komunikací. Studie se zúčastnilo 180 vysokoškolských studentů zapsaných do kurzů komunikace. Rozhovory mezi účastníky probíhaly ve speciální místnosti a mezi respondenty se nacházeli tři vyškolení účastníci (2 ženy a 1 muž) v technikách aktivního naslouchání, a to zejména v parafrázování. Tito tři účastníci byly jedinými, kdo byl vždy v roli posluchače. Výsledky ukázaly, že spolu sociální přitažlivost, spokojenost se vzájemnou komunikací a porozumění výrazně pozitivně korelovaly. Lze tedy předpokládat, že tyto koncepty jsou úzce propojeny. Výsledky analýz dat naznačují, že parafrázování při aktivním naslouchání je spojeno se zvýšením sociální přitažlivosti vnímané ze strany komunikačního partnera. Přeneseně lze říct, že díky parafrázování se mají posluchači šanci dozvědět více informací, jelikož vzbuzují více sympatií v mluvčím, a ten se jim tak snadněji svěří. Navzdory očekávání, parafrázování sdělení posluchačem nezvýšilo pocit mluvčího, že mu posluchač rozuměl, ani nezvyšovalo spokojenost komunikačních partnerů. Autoři se dále zamýšlí nad tím, že mohou hrát roli také neverbální projevy jako je například výraz obličeje nebo oční kontakt. Data mohla ovlivnit také podoba studie, a to zejména tím, že se jednalo o málo osobní rozhovory, což mohlo mít za následek nízkou motivaci a zájem o druhou osobu. Významným omezením této studie je, že byli vyškoleni pouze tři posluchači. Nebyla mezi nimi tím pádem dostatečná variabilita. Mohly zde hrát také roli stereotypy spojené s rolí mužů a žen ve společnosti. Posledním omezením je, že parafrázování nemusí být vhodné pro některá témata rozhovorů. Pokud například dochází k parafrázování negativních informací, může to v mluvčím vyvolat negativní odezvu (Weger et al., 2010).

4.3.5 Shrnutí

Shrňme si nyní krátce výsledky výše zmíněných studií. Experiment Garland (1981) nám přináší poznatek, že ačkoliv páry vyškolíme v technikách aktivního naslouchání, není to záruka toho, že budou schopny tuto metodu využívat. Kromě toho je osvojování si nových dovedností poměrně složitý, a především dlouhodobý proces, abychom tedy ověřili schopnost párů se této technice přiučit a naučit se jí pravidelně používat, musel by výzkum trvat mnohem delší dobu. Pro páry může být technika, která má jasný postup, narušením jejich běžné a přirozené komunikace a je nasnadě, že pro ně může být zpočátku náročné ji do komunikace zařadit. Na druhou stranu, tento výzkum je z roku 1981 a lze předpokládat, že se společnost od té doby změnila. Je možné, že stejný výzkum by v současnosti dospěl k jiným závěrům, a to zejména proto, že nyní je k dispozici mnoho zdrojů a způsobů rozvoje komunikace a pro současné páry by podobná intervence již nemusela být takovým vybočením z jejich běžného způsobu komunikace.

Kuhn et al. (2018) vyvozují, že aktivní naslouchání může souviset se vztahovou spokojeností a může mít na vztah podpurný vliv. Zároveň lze předpokládat, že jedinci, kteří mají větší problémy s aktivním nasloucháním se spíše uchylují k udílení rad a nemusí být schopni projevit adekvátní reakce. Kuhn et al. (2018) ovšem ve své studii měli především spokojené páry a proto doporučují v příštích studiích rozšířit data o méně spokojené páry, aby se s jistotou dalo stanovit, jak dalece souvisí aktivní naslouchání se vztahovou spokojeností. K podobnému závěru došli také Bodie et al. (2015), kteří navíc uvádí, že pokud má posluchač nízkou úroveň aktivního naslouchání, může se to projevit na schopnosti mluvčího správně formulovat myšlenky či vyjadřovat emoce. Bodie et al. (2015) dospěli k závěru, že aktivní naslouchání může mít vliv na emocionalitu druhé osoby a také, že může usnadnit svěřování. Bodie et al. (2015) též popisují, že specifické verbální projevy aktivního naslouchání (tedy ty, jež odrážejí obsah sdělení), vyvolávaly větší odezvu u druhé osoby. Weger et al. (2010) došli k závěru, že aktivní naslouchání patrně úzce souvisí se sociální přitažlivostí komunikačního partnera a obdobně jako Bodie et al. (2015) uvádí, že parafrázování jakožto jeden z prvků aktivního naslouchání může napomoci s lepším sdílením informací. Weger et al. (2010) došli ještě k jednomu zajímavému poznatku, který je v rozporu s tvrzeními dle Kuhn et al. (2018) a to sice, že parafrázování nezvyšovalo spokojenost komunikačních partnerů.

Kapitola 5

Návrh výzkumného projektu

Výzkumný projekt bude inspirován předchozími pracemi na toto téma. Zejména se tento návrh výzkumu bude opírat o studie autorů Bodie et al. (2015), Kuhn et al. (2018) a Weger et al. (2010). Pro účely této práce bude vypracována korelační studie, jejímž cílem bude posoudit, zda existuje vzájemný vztah mezi mírou užívání prvků aktivního naslouchání v páru a partnerskou spokojeností. Tento projekt byl vybrán tak, aby odrážel nejistotu panující ohledně aktivního naslouchání. Byla vybrána korelační studie, protože rozsah a typ této práce neumožňuje navrhnout komplexních statistických modelů s jakými pracují například Kuhn et al. (2018) nebo Gottman et al. (1998). V projektu jsou zahrnuté prvky výzkumů Bodie et al. (2015) a Kuhn et al. (2018) a kromě toho je projekt obohacen o doporučení z těchto výzkumů tak, aby co nejlépe navazoval na předchozí práce.

Účastníci výzkumu budou mít za úkol s partnerem hovořit o situaci, která je pro ně samotné náročná či stresující. Proběhnou celkem dva rozhovory, aby účastníci mohli být jak v roli mluvčího, tak v roli posluchače. Principem výzkumu bude sledovat, jaké konkrétní projevy chování se vyskytují u účastníků. Tyto projevy budou kódovány do specifických kategorií, jak je uvedeno níže, především na základě výzkumů autorů Bodie et al. (2015), Kuhn et al. (2018). Tento postup je zvolen záměrně – výzkum počítá s tím, že tato situace může partnery nabádat k naslouchání.

Součástí studie nebude žádné školení v technikách aktivního naslouchání, jelikož neexistuje žádný publikovaný postup, jak tuto metodu vyučovat. Jak je patrné z teoretické části, nepanuje ani úplná shoda v jednotlivých prvcích aktivního naslouchání napříč články různých autorů, tento poznatek zmiňuje

například Weger et al. (2010).

5.1 Cíl výzkumu a výzkumné hypotézy

Klíčovým předpokladem je, že páry, které si dokážou aktivně naslouchat v situaci, kdy se jim jejich partner svěřuje se zatěžujícím problémem, jsou v obecně spokojenější. Na základě poznatků autorů Kuhn et al. (2018) definujeme hlavní hypotézu následovně: *Existuje vzájemný pozitivní vztah mezi mírou užívání proků aktivního naslouchání a mezi měřenou spokojeností ve vztahu.*

5.2 Výzkumný soubor

Základní soubor v tomto výzkumu tvoří všechny páry, které mají dlouhodobý vztah, tj. jejich partnerský vztah trvá minimálně jeden rok, bez ohledu na jejich vztahovou či osobní spokojenost.

Účastníci pro výzkum budou získáváni několika způsoby. Zaprvé, bude využito inzerce na sociálních sítích. Bude vytvořen „poster“, ze kterého získají účastníci představu o základní podobě studie. Záměrně bude vynechána informace ohledně toho, že bude zkoumáno aktivní naslouchání. V tomto posteru bude zmíněno především to, že studie se bude zaměřovat na spokojenost páru a jejich vzájemnou komunikaci o zatěžujícím problému. Tyto postery budou distribuovány také na inzertních plochách na veřejně dostupných místech. Zadržet, účastníci budou vyzváni, aby se pokusili přilákat do studie své známé. Zatřetí, budou osloveny také manželské a rodinné poradny, zda by mohly ve svých prostorách umístit stejný prospekt. Poradny by mohly do studie přilákat i méně spokojené páry. Jak doporučuje Bodie et al. (2015), bylo by vhodné sledovat korelaci jak pro spokojené, tak pro nespokojené páry.

Podobně jako v případě Bodie et al. (2015), jsou kritéria pro výběr: plnoletý jedinec mající partnerský vztah, jenž trvá minimálně jeden rok a současně účast obou partnerů během celé studie.

Pro určení velikosti reprezentativního vzorku respondentů byla využita a priori power analýza. Jak shrnují Ptáček & Raboch (2010), vstupními parametry funkce pro výpočet velikosti vzorku v rámci této analýzy jsou: požadovaná úroveň power ($1 - \beta$), předem specifikovaná hladina významnosti (α) a velikost účinku ve sledované populaci. Hladina významnosti byla zvolena na standardní

úrovni 0.05. Úroveň power pak bude 0.95. Velikost účinku byla stanovena na hodnotu 0.3. Jak uvádí Cohen (1988), jedná se o střední hladinu účinku. S ohledem na předpokládanou nelineární povahu dat budeme při korelační analýze využívat neparametrických testů. Proto využijeme předpokladu neparametrického testu (Fischerův exaktní test) i v rámci a priori power analýzy.

Pro výpočet finální hodnoty velikosti vzorku byl využit statistický software G*Power, vyvinutý institutem experimentální psychologie univerzity v Düsseldorfu. Na základě výše uvedených vstupních parametrů by měl reprezentativní vzorek čítat 115 párů. Existuje riziko, že v průběhu výzkumu bude chtít některý z párů ukončit svou účast na studii. Současně je nutné počítat s možnou technickou závadou na záznamových zařízeních či s jinou chybou při záznamu dat v průběhu výzkumu. Proto bude požadovaná velikost vzorku navýšena na 120 párů.

Jako odměna pro účastníky studie bude nabídnuto sdělení jejich osobních výsledků z dotazníku okomentovaných odborníkem. Dále budou páry zařazeny do slosování o dárkové poukazy k vybraným prodejcům.

5.3 Druh výzkumu a výzkumný design

Pár, který se bude účastnit výzkumu, bude nejprve uveden do místnosti, kde se budou nacházet dva samostatně stojící stoly a tři židle. Partneri se nejprve spolu s výzkumníkem posadí ke stolu a budou informováni o podobě celé studie. Vynechána bude pouze část zmiňující, že výzkum bude zkoumat aktivní naslouchání. Namísto toho bude páru sděleno, že se budou zkoumat komunikační techniky. Po představení a úvodním rozhovoru bude ponechán krátký prostor pro dotazy. V této části bude účastníkům sděleno, že mohou studii kdykoliv ukončit. Následně budou instruováni k podpisu informovaného souhlasu. Po jeho vyplnění a podepsání bude páru představen dotazník vztahové spokojenosti.

Pár dostane podrobné instrukce a následně se každý z partnerů posadí k vlastnímu stolu. Vyplnění tohoto dotazníku zabere nejvýše 5 minut a bude ho vyplňovat každý z partnerů samostatně. Během vyplňování bude výzkumník přítomen v místnosti, aby mohl být k dispozici v případě potíží. Jako druhý dotazník obdrží pár seznam otázek týkajících se jejich partnerského vztahu. Také tento dotazník bude vyplňovat každý z páru samostatně. Oba dotazníky

budou označeny dvěma kódy – jeden kód bude sloužit jako identifikátor pro pár a druhý jako identifikace pro jednotlivce.

Po vyplnění dotazníků bude páru podrobně představena druhá část studie. Následně bude pár losovat své pořadí pomocí hodu kostkou (vyšší číslo půjde na řadu jako první).

Ještě před samotnými rozhovory bude třeba pár pečlivě instruovat ohledně vhodné volby tématu pro rozhovor. Toto téma by mělo odrážet nějaký nedávno vzniklý problém netýkající se vztahu. Konkrétní podoba instrukce bude následující: *Pro rozhovor si, prosím, připravte téma, které v současné době řešíte a netýká se Vašeho vztahu. Dbejte, prosím, aby se jednalo o bezpečné téma, které Vám neublíží. Mělo by se jednat o téma, které se týká každodenních problémů například v práci nebo škole. Tento Vámi sdělovaný problém nebude součástí vyhodnocovaných dat.* Dále bude pár vyzván, aby se pokusil komunikovat tak, jak je to pro ně běžné.

Následovat budou rozhovory, jako vhodné prostory pro rozhovory budou využity terapeutovny. Cílem je dosažení maximálního komfortu účastníků a tím i co nejvěrnějších dat. V místnosti se budou nacházet dvě křesla a konferenční stůl s drobným občerstvením a nápoji. Účastníci se posadí do křesel naproti sobě a budou vyzváni, aby během rozhovoru setrvali na těchto místech.

Oba rozhovory budou trvat celkem 8 minut (stejně jako ve studii Kuhn et al. (2018)) a bude mezi nimi 10 minut pauza. Po uplynutí 8 minut bude pár vyzván výzkumníkem k ukončení prvního rozhovoru. Následovat bude krátká pauza, jejímž účelem je odvedení pozornosti a uklidnění případných emocí zpět na počáteční úroveň. Během této pauzy bude mít každý z páru za úkol složit puzzle. Bude vybrán adekvátně složitý puzzle vzhledem k délce pauzy. Každý z páru bude skládat puzzle samostatně. K tomuto účelu bude využita první z místností a výzkumník zde opět setrvá po celou dobu. Druhý rozhovor proběhne naprosto stejným způsobem, pouze s tím rozdílem, že pár si prohodí role mluvčího a posluchače.

Místnost pro rozhovory bude vybavena několika kamerami a mikrofony, aby bylo dosaženo co nejlepší kvality obrazu a zvuku. Je třeba, aby bylo rozumět verbálním projevům účastníků a aby byla dobře rozpoznatelná také neverbální (behaviorální) složka.

Závěrečný debriefing proběhne opět v první z místností. Výzkumník se zeptá na průběh výzkumu a celkové zhodnocení průběhu studie účastníky. Zapiše

si případné poznámky a připomínky. Účastníkům bude vysvětleno, co bylo skutečným cílem studie a proč jim nebyla tato informace sdělena předem. V případě potřeby bude k dispozici krizový intervent.

Celková časová dotace výzkumu bude cca jeden a půl hodiny, včetně úvodních instrukcí a závěrečného debriefingu.

5.4 Metody získávání dat

Data budou získávána z několika zdrojů. Zaprvé, účastníkům bude položeno několik otázek týkajících se jich samotných a jejich vztahu, jak je uvedeno v Tabulce 5.1.

Znění položky	Odpověď
Kolik je Vám let?	(číselná)
Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	základní, středoškolské, vysokoškolské
Jaká je Vaše sexuální orientace?	heterosexuální, homosexuální, bisexuální, jiná
Jaké je Vaše pohlaví?	muž, žena, jiné
Jaká je délka Vašeho vztahu? (Uveďte prosím v letech)	(číselná odpověď)
Jste s partnerem/partnerkou sezdání? (Znamená manželství nebo registrované partnerství)	ano/ne
Bydlíte s partnerem/partnerkou ve stejné domácnosti?	ano/ne
Vychováváte společně s partnerem/partnerkou děti?	ano/ne
Máte s partnerem/partnerkou zkušenost s manželskou či partnerskou poradnou?	ano/ne
Využíváte během komunikace s partnerem/partnerkou nějakých specifických komunikačních technik?	ano/ne
Pokud ano, jakých?	(slovní odpověď)

Tabulka 5.1: Položky individuálního dotazníku.

Zadruhé, účastníci vyplní dotazník vztahové spokojenosti. Za tímto účelem bude využita, podobně jako v Kuhn et al. (2018), psychometrická metoda Relationship Assessment Scale (dále jen RAS), kterou definoval Hendrick (1988).

Sedmibodový dotazník bude využit v českém překladu, jak uvádí Kvardová et al. (2019).

Jednotlivé položky dotazníku jsou uvedeny v Tabulce 5.2. Jak dodává Kvardová et al. (2019, s. 20): “rozdíly v překladu byly posouzeny autory studie, kteří došli k názoru, že žádný z nich nezpůsobil významový posun na úrovni jednotlivých slov ani celé položky.” Respondenti budou u každé položky vyplňovat míru spokojenosti s danou oblastí vztahu na Likertově stupnici od 1 do 5, kde 1 značí nízkou spokojenost a 5 značí vysokou spokojenost (Hendrick, 1988).

Číslo položky	Znění položky
1	Do jaké míry naplňuje partner/ka Vaše potřeby?
2	Jak jste obecně spokojen/a se svým vztahem?
3	Jak dobrý je Váš vztah v porovnání s ostatními vztahy?
4	Jak často si přejete, abyste nebyl/a ve vztahu?
5	Do jaké míry naplňuje Váš vztah Vaše původní očekávání?
6	Jak moc milujete svého partnera/svou partnerku?
7	Kolik je ve Vašem vztahu problémů?

Tabulka 5.2: Položky dotazníku RAS.

Zatřetí, rozhovory budou nahrány za pomoci videokamer a mikrofonů. Všechna zařízení budou rozmístěna tak, aby bylo možné co nejlépe zaznamenat všechny verbální i neverbální projevy účastníků, jak bylo již uvedeno v podkapitole 5.3. Stejný postup využili také Bodie et al. (2015) a Kuhn et al. (2018).

5.5 Metody zpracování

Odpovědi jak z dotazníku o páru, tak z dotazníku RAS, budou zaznamenány do tabulky a spárovány navzájem i s identifikačními kódy.

Video a audio záznamy se budou kódovat po desetisekundových intervalech, stejně jako ve studii Kuhn et al. (2018)). Vyhodnocovat se bude jak vizuální, tak verbální složka. Hodnotitelé budou instruováni, aby zaznamenali výskyt chování a reakci podle předem stanovených kategorií. Jelikož neexistuje univerzální a standardizovaný systém pro kódování aktivního naslouchání, byl pro účely toho výzkumu vytvořen vlastní systém kódovaných kategorií. Kategorie

pro kódování byly vytvořeny na základě výzkumů Weger et al. (2010), Bodie et al. (2015) a Kuhn et al. (2018) a jsou popsány v Tabulce 5.3.

Pro hodnocení videozáznamů bude využito pěti hodnotitelů, podobně jako u Bodie et al. (2015). Výskyt či absence daného projevu bude započítávána podle většinové shody všech posuzovatelů. Tento způsob je zvolen, jelikož naše kódovací kategorie nejsou standardizované. Počet pěti hodnotitelů by mohl částečně redukovat výskyt náhodných chyb a jiných zkreslení souvisejících se subjektivitou hodnotitele.

Posuzovatelé absolvují školení týkající se kódování. Budou jim k dispozici kategorie s vypsány příklady projevů. Dále budou prezentovány přijatelné definice pro jednotlivé kódované projevy. Součástí školení bude vzorové kódování jednoho rozhovoru každým hodnotitelem a následná diskuze o nejasnostech. Tento postup slouží k dosažení co nejpřesnějšího vyhodnocení dat. Hodnotitelé budou vybráni z řad psychologů – lze tedy předpokládat, že budou mít potřebné znalosti a vzdělání pro velmi přesné určení jednotlivých projevů.

Položka	Komentář
oční kontakt	(počítá se pohled do očí trvající minimálně 3 sekundy)
náklon těla směrem k mluvčímu	
pokyvování hlavou nebo jednoduché slovní projevy	například: "hmm", "aha", "jo"
neverbální zrcadlení emocí	posluchač zrcadlí emoce adekvátně tématu například: pokud mluvčí mluví o smutné události, posluchač se tváří smutně
doptávání se nebo ověření výpovědi	například: "A jak konkrétně se to stalo?", "Chápu to správně, že...?"
parafrázování sdělení	například: "Takže ty říkáš, že..."
verbální zrcadlení emocí	například: "To muselo být hrozné."
otevřené otázky	například: "Jak se při tom cítil/a?"

Tabulka 5.3: Kódované položky aktivního naslouchání.

Pro zjednodušení, a vzhledem ke krátkému kódovacímu intervalu, bude kódována pouze přítomnost – nepřítomnost projevu.

Stejně jako v případě studie Bodie et al. (2015), kódovací frekvence bude 10 vteřin. Pokud se bude jednat o slovní projev přesahující tento interval, bude kódován pouze jednou. Pro každých dalších 10 vteřin budou vyhodnoceny

všechny kategorie znovu. Bude se tedy sledovat také četnost výskytu daného chování během celého rozhovoru.

5.6 Analýza dat

Jak bylo stanoveno na začátku této kapitoly, výzkumnou otázkou je, zda existuje vzájemný vztah mezi mírou užití prvků aktivního naslouchání v páru a partnerskou spokojeností měřenou dotazníkem RAS. Do korelační analýzy budeme vstupovat se dvěma sety dat.

První datový soubor bude čítat jednotlivé odpovědi na položky v dotazníku RAS pro každého jedince ve výzkumu. Pro každého jedince bude vytvořen celkový hrubý skór jako součet jednotlivých hrubých skórů v rámci dotazníku. Tento celkový hrubý skór bude následně spárován s celkovým hrubým skórem druhého jedince z páru a bude vytvořen průměr těchto skórů. Pro účel této korelační analýzy bude dále předpokládáno, že tento průměr ze skórů je ukazatelem průměrné partnerské spokojenosti pro daný pár. Z podstaty užití Likertovy škály v metodě RAS je zjevné, že čím vyšší průměrný skór, tím vyšší průměrná spokojenost páru.

Obsahem druhého datového souboru bude matice dat jakožto výsledek kódování videozáznamů. Jak bylo uvedeno výše, hodnotitelé budou kódovat jak neverbální, tak verbální projevy. V obou těchto kategoriích budou projevy rozděleny do několika položek. Ty budou kódovány v 10sekundových úsecích binárním způsobem – 0 bude značit absenci jevu, 1 bude značit přítomnost jevu. Pro účel korelační analýzy dále předpokládáme, že jednotlivé prvky aktivního naslouchání jsou pro celkový kontext stejně důležité. Aby bylo možné vyhodnotit vzájemný vztah aktivního naslouchání a partnerské spokojenosti, bude pro každého jedince vypočítán skór napříč časem i jednotlivými položkami jako součet dílčích skórů. Následně bude skór jedince spárován s druhým jedincem z páru a bude vypočítán průměrný skór za daný pár.

Jelikož budou data v obou souborech binární a ordinální, bude pro vyhodnocení vzájemného vztahu využít Spearmanův korelační koeficient. Interpretace výsledků korelační analýzy bude následně vedena v kontextu hypotézy stanovené na začátku této kapitoly.

5.7 Etika výzkumu

Prvním etickým aspektem budou získaná data – bude tedy zajištěna anonymita účastníků, a to jak během studie, tak i během zpracování dat a jejich zveřejnění. Nebude možné spojit konkrétní osobu s konkrétním rozhovorem. Za účelem toho budou data plně anonymizována.

K datům bude mít přístup pouze omezený počet lidí a nebudou předávána dalším subjektům ani nebudou zveřejněna. Jelikož se jedná o poměrně citlivá data a zároveň se jedná o rozhovor na intimní téma – je třeba zajistit, aby se s jeho obsahem setkalo co nejméně lidí.

Během rozhovoru budou účastníci v místnosti sami, aby bylo dosaženo co nejvíce komfortu. Účast bude dobrovolná a bude možno výzkum kdykoliv ukončit.

Účastník výzkumu bude ujistěn, že problematická situace, kterou bude s partnerem řešit, nebude součástí vyhodnocení. Tedy, že se bude vyhodnocovat pouze způsob komunikace. Účastníci budou rovněž vyzváni, aby pro téma rozhovoru zvolili bezpečné téma, které jim nezpůsobí psychický diskomfort.

Lze předpokládat, že během studie nedojde k žádné psychické ani fyzické újmě. Pro účastníky bude zajištěno komfortní prostředí a bude kladen důraz na jejich subjektivní pocit bezpečí. Po ukončení rozhovorů bude s účastníky veden krátký rozhovor, kde se výzkumník ujistí o tom, že je vše v pořádku a případně nabídne pomoc odborníka.

Vzhledem k tomu, že pro účely výzkumu bylo nutné využít částečné klamání účastníků, bude jim sdělen pravý účel studie ihned po skončení výzkumných rozhovorů. Účastníkům se vysvětlí, co přesně studie zkoumala a proč bylo třeba tuto informaci záměrně vynechat.

5.8 Diskuze

Ve výše uvedených bodech kapitoly byl představen návrh výzkumného projektu, konkrétně korelační analýzy, s cílem vyhodnotit vzájemný vztah užívání prvků aktivního naslouchání a vztahové spokojenosti. V rámci této diskuze je nutné zmínit několik limitací tohoto návrhu.

Zaprvé, určitou limitací je omezená skupina účastníků. Lze předpokládat, že se přihlásí především ti, kdo mají zájem o výzkumnou oblast nebo výzkumy jako takové. Je tedy možné, že mezi účastníky budou jedinci, kteří již mají s

výzkumy četné zkušenosti a případně i znalosti tématu. Současně, páry, které se o problematiku zajímají mohou být v důsledku na vyšší úrovni ve vzájemné komunikaci. Byla však zajištěna snaha, aby byly součástí studie i méně spokojené páry a došlo tak k vyrovnání dat.

Dále je pravděpodobné, že mohou existovat další faktory nebo proměnné, jež výzkum nezaznamenával a nehodnotil. Během rozhovorů se navíc mohlo objevit chování nebo projev, který studie neuvažovala a který by mohl být zařazen mezi složky aktivního naslouchání, ale dosud nebyl popsán.

Pokud jde o volbu jednoduché korelační analýzy, prosté zaměření na dvě proměnné, tedy množství užitých prvků aktivního naslouchání v komunikaci a průměrná vztahová spokojenost, má také své limity. Pro potřebu jakéhokoliv predikování mimo naměřená data by bylo vhodnější zvolit model uvažující více proměnných, což by mohlo snížit velikost standardní chyby.

Jako další význačný bod pro diskuzi se jeví vlastní hypotéza této korelační studie. Jak bylo uvedeno výše, Kuhn et al. (2018) se zabývali vztahem spokojenosti a aktivního naslouchání, avšak nebyl zde nikterak položen základ pro výzkum vlivu ostatních faktorů spojených s dlouhodobými partnerskými vztahy. Jako vhodná výzkumná otázka se jeví například, zda existuje asociace mezi využíváním prvků aktivního naslouchání a délkou vztahu. Obdobně by místo délky vztahu mohly figurovat jiné proměnné, jako například: přítomnost závazku ve vztahu, tedy dítě či společná domácnost, nebo přímo sexuální orientace partnerů. V tomto ohledu nebyla nalezena teoretická opora, a tedy nebylo možné definovat korespondující hypotézy.

Nakonec, jisté limity výzkumu plynou již z jeho samotné podstaty, a to sice vliv výzkumného prostředí a dále také fakt, že účastníci věděli, že jsou sledováni a nahráváni. Navíc byla záměrně zvolena taková situace, jež účastníky vedla k užití naslouchání. To vše by mohlo vychýlit data, jelikož nevíme, jak přesně se jedinci chovají mimo výzkumné prostředí. Zároveň mohou existovat různá individuální specifika v projevech a chování jednotlivých párů.

Kapitola 6

Závěr

Již v úvodu si tato práce stanovila několik úkolů - shrnutí dostupných definic aktivního naslouchání, analýzu dostupných výzkumů na téma aktivního naslouchání v partnerském vztahu a návrhnutí výzkumu, který by v návaznosti na dosavadní studie vyhodnotil vzájemný vztah aktivního naslouchání a vztahové spokojenosti v páru. V následujících odstavcích budou jednotlivé body shrnuty.

Zaprvé, jak bylo uvedeno již v Kapitole 2, ačkoliv existují mírné odchylky napříč literaturou, většina definic aktivního naslouchání, jak v interpersonálních vztazích, tak v terapeutických směrech, obsahuje několik společných prvků. První prvek zahrnuje komunikaci neverbální angažovanosti a bezprostřednosti. Druhým prvkem je, že aktivní naslouchání zahrnuje parafrázi projevu mluvčího (jak obsahu, tak pocitů), a to sice tak, že se podle vlastních slov posluchače přerámuje to, co si posluchač myslí, že se mluvčí snaží říct. Třetím prvkem většiny definic aktivního naslouchání je, že posluchač klade takové otázky nebo říká věty tak, aby povzbudil mluvčího a ten následně rozvinul své přesvědčení nebo pocity. V neposlední řadě je v definicích obecně dáváno důraz na projevení empatie a přijetí nejen verbálních, ale i neverbálních projevů mluvčího.

Aby bylo možné shrnout téma aktivního naslouchání v kontextu partnerských vztahů, je třeba dodržet dělení z Kapitoly 4. V případě partnerského konfliktu není na základě dostupných vědeckých publikací možné rozhodnout o vhodnosti užití aktivního naslouchání. Bylo by třeba replikovat původní výzkumy nebo provést výzkumy nové. Pro situace mimo partnerský konflikt vychází ze studií několik informací. Starší výzkum uvádí, že i když páry

vyškolíme v technikách aktivního naslouchání, není to záruka toho, že budou schopny tuto metodu využívat. Navíc, pro páry může být technika, která má jasný postup, narušením jejich běžné a přirozené komunikace. Novější výzkumy uvádí, že naslouchání patrně úzce souvisí se sociální přitažlivostí komunikačního partnera. Aktivní naslouchání může také souviset se vztahovou spokojeností a může mít na vztah podpurný vliv. Zároveň lze předpokládat, že jedinci, kteří mají větší problémy s aktivním nasloucháním se spíše uchylují k udílení rad a nemusí být schopni projevit adekvátní reakce. Navíc, pokud má posluchač nízkou úroveň aktivního naslouchání, může se to projevit na schopnosti mluvcího správně formulovat myšlenky či vyjadřovat emoce. Ani na základě výzkumů zabývajících se aktivním nasloucháním mimo partnerský konflikt nelze s jistotou říct, jaký přesně má tato technika na partnerské vztahy vliv. Bylo by potřeba jasného a pevného stanovení prvků aktivního naslouchání a sjednocení metodologických postupů, abychom mohli vystavět kvalitní design výzkumu, jenž by byl schopen tuto problematiku osvětlit.

Posledním úkolem bylo stanovit návrh výzkumu. Ten je založen na předchozích studiích zkoumajících aktivní naslouchání nejen v kontextu partnerských vztahů. Za účelem specifikace výzkumu byl v Kapitole 5 detailně popsán celý průběh výzkumu a metodologie zpracování dat. Korelační studie bude provedena za účasti 120 párů, které vyplní dotazník spokojenosti se vztahem. Také bude každý z partnerů zaznamenán při společné diskuzi o zatěžujícím problému. Záznamy budou následně kódovány dle upraveného kódovacího mechanismu celkem pěti hodnotiteli. V závěru budou korelovány výsledné skóry, jak pro spokojenost, tak pro aktivní naslouchání. Přiložená diskuze dále shrnula určité limity navrženého výzkumu, především pak omezení korelační analýzy, nedostatečnost teoretických podkladů či chování párů v neznámém prostředí a před kamerami.

Tato práce shrnuje dosavadní poznatky týkající se aktivního naslouchání v dlouhodobých partnerských vztazích a přináší rozdělení na linii konfliktních a nekonfliktních situací. Tím vzniká prostor pro další zkoumání, protože zatím neexistuje žádný výzkum nebo práce, který by se zabýval odlišením těchto dvou proudů. Konfliktní i nekonfliktní rozhovory s sebou nesou jistá specifika, a proto by bylo užitečné poskytnout v této oblasti celistvý odborný základ zejména pro manželské a párové poradce.

Seznam použité literatury

- Association, A. P. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association: 7th Edition*. American Psychological Association.
- Bodie, G., Vickery, A., Cannava, K., & Jones, S. (2015). The role of “active listening” in informal helping conversations: Impact on perceptions of listener helpfulness, sensitivity, and supportiveness and discloser emotional improvement. *Western Journal of Communication*, 79(2), 151–173.
- Chapman, G. D. (2007). *Čtyři období manželství: jakými proměnami prochází náš vztah a jak je můžeme ovlivnit*. Praha: Návrat domů.
- Chapman, G. D. (2016). *Pět jazyků lásky*. Praha: Návrat domů.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral science*. Hillsdale: Erlbaum.
- DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.
- Eliáš, K. & Svatoš, M. (2017). *Občanský zákoník: Tučně zvýrazněné změny provedené zákonem č. 460/2016 Sb.* Ostrava: Sagit.
- Fromm, E. (2018). *Umění naslouchat*. Praha: Portál.
- Fulínová, R. (2015). *Manželství a nesezdané soužití: srovnání názorů a postojů mladých lidí a generace rodičů*. PhD thesis, Univerzita Karlova.
- Garland, D. R. (1981). Training married couples in listening skills: Effects on behavior, perceptual accuracy and marital adjustment. *Family Relations*, 30(2), 297–306.
- Gordon, T. (1975). *P.E.T.: Parent effectiveness training*. New York: New American Library.

- Gottman, J. & Coan, J. (2000). Reply to "from basic research to interventions". *Journal of Marriage and the Family*, 62, 265–273.
- Gottman, J., Coan, J., Carrere, S., & Swanson, C. (1998). Predicting marital happiness and stability from newlywed interactions. *Journal of Marriage and Family*, 60(1), 5–22.
- Gottman, J. M. & Silverová, N. (2015). *Sedm principů spokojeného manželství: praktický průvodce fungováním dlouhodobých vztahů*. Brno: Jan Melvil Publishing.
- Hafen, M. & Crane, R. (2003). When marital interaction and intervention researchers arrive at different points of view: the active listening controversy. *Journal of Family Therapy*, 25, 4–14.
- Hatfield, E. (1993). *Love, sex, and intimacy: their psychology, biology, and history*. New York: Harper Collins College Publishers.
- Hendrick, S. (1988). A generic measure of relationship satisfaction. *Journal of Marriage and the Family*, 50(1), 93–98.
- Hewstone, M. & Stroebe, W. (2006). *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. Praha: Portál.
- Kalousová, Z. (2017). *Spokojenost v partnerských vztazích*. PhD thesis, Univerzita Karlova.
- Kelly, H. H. (1979). *Personal Relationships: their structures and processes*. Psychology Press.
- Kohoutek, R. (2004). *Sociální psychologie*. Brno: Akademické nakladatelství Cerm.
- Kouneski, E. F. & Olson, D. H. (2004). A practical look at intimacy: Enrich couple typology. In J. Mashek & A. Aron (Eds.), *Handbook of Closeness and Intimacy*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Kratochvíl, S. (2009). *Manželská a párová terapie*. Praha: Portál.
- Křivohlavý, J. (1993). *Povídej - naslouchám*. Praha: Návrat.

- Kuhn, R., Bradbury, T., Nussbeck, F., & Bodenmann, G. (2018). The power of listening: Lending an ear to the partner during dyadic coping conversations. *Journal of Family Psychology, 32*(6), 762–777.
- Kvardová, N., Radimecká, M., Drápalová, M., & Širůček, J. (2019). Reliabilita a konstruktová validita metody relationship assesment scale. *Testforum, 12*, 17–29.
- Linhart, J., Petrusek, L., & Vodáková, A. (1996). *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- Mach, J. & Šmolka, P. (1999). *Když Vás trápí někdo blízký*. Praha: Portál.
- Matějková, E. (2007). *Jak řešit konflikty a problémy v partnerských vztazích*. Praha: Grada.
- Motschnig, R. & Nykl, L. (2011). *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Praha: Grada.
- Možný, I. (2008). *Rodina a společnost*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Myers, D. G. (2005). *Social Psychology*. McGraw Hill.
- Nykl, L. (2012). *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. Praha: Grada.
- Plaňava, I. (2005). *Průvodce mezilidskou komunikací : přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada.
- Plháková, A. (2003). *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia.
- Praško, J. & Prašková, H. (2007). *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada.
- Ptáček, R. & Raboch, J. (2010). Určení rozsahu souboru a power analýza v psychiatrickém výzkumu. *Česká a slovenská psychiatrie, 106*(1), 33–41.
- Rataj, P. (2010). *Manželská krize u klientů manželské poradny*. PhD thesis, Univerzita Karlova.
- Reis, H. T. (1995). Close relationships. In S. R. Manstead & M. Hewstone (Eds.), *The Blackwell Encyclopedia of Social Psychology*. Oxford: Blackwell Publishers.

- Rogers, C. R. (1998). *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Praha: Portál.
- Rogers, C. R. & Farson, R. (1987). Active listening. In *Communication in Business Today*. Lexington: D. C. Heath and Company.
- Satirová, V. (2006). *Kniha o rodině*. Praha: Práh.
- Slaměník, I. & Hurychová, Z. (2010). K pojetí těsných interpersonálních vztahů. *Psychologie pro praxi*, 45(3), 9–19.
- Špačková, A. (2011). *Umění dialogu : jak si s lidmi opravdu porozumět*. Praha: Grada.
- Stanley, S., Bradbury, T., & Markman, H. (2000). Structural flaws in the bridge from basic research on marriage to interventions for couples. *Journal of Marriage and the Family*, 62, 256–264.
- Sternberg, R. (1986). A triangular theory of love. *Psychological Review*, 93, 119–135.
- Šulová, L. (2011). Trendy současné české rodiny. In L. Šulová, T. Fait, & P. Weiss (Eds.), *Výchova k sexuálně reprodukčnímu zdraví*. Maxdorf.
- Thibaut, J. W. & Kelley, H. H. (1961). *The Social Psychology of Groups*. New York: John Wiley.
- Ubryová, M. (2012). *Souvislost obličejové podobnosti dlouhodobých párů s celkovou a sexuální spokojeností v partnerství*. PhD thesis, Univerzita Karlova.
- Vágnerová, M. (2008). *Vývojová psychologie: Dětství a dospívání*. Praha: Karolinum.
- Van Pelt, N. L. (2002). *Umění komunikace: [kniha o porozumění v partnerském vztahu]*. Praha: Advent-Orion.
- Venglářová, M. (2008). *Průvodce partnerským vztahem*. Praha: Grada.
- Vybíral, Z. (2009). *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.
- Vybíral, Z. & Roubal, J. (2010). *Současná psychoterapie*. Praha: Portál.
- Vymětal, J. (2007). *Speciální psychoterapie*. Praha: Grada.

- Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada.
- Výrost, J. & Slaměník, I. (2008). *Sociální psychologie*. Praha: Grada. Praha: Grada.
- Weger, H., Castle, G. R., & Emmett, M. C. (2010). Active listening in peer interviews: The influence of message paraphrasing on perceptions of listening skill. *The International Journal of Listening*, 24(1), 34 – 49.
- Weger, H., Castle Bell, G., Minei, E. M., & Robinson, M. C. (2014). The relative effectiveness of active listening in initial interactions. *International Journal of Listening*, 28(1), 13–31.
- Willi, J. (1998). *Párová terapie*. Hradec Králové: Konfrontace.