

“When we understand the needs
that motivate our own
and others’ behavior,
we have no enemies.”
Marshall B. Rosenberg

1. Úvod

S metodou harmonické komunikace (Nonviolent Communication), která vznikla v 60. letech 20. století v USA, se seznámili lidé již v mnoha zemích světa, u nás je však zatím téměř neznámá. Tato metoda, jejímž cílem je šířit porozumění mezi lidmi, přichází z kulturní oblasti Spojených států a vychází tedy z kontextu, který je nám poněkud vzdálený. Přesto se domnívám, že stojí za to blíže prozkoumat její principy. Autor této metody, americký psycholog Marshall B. Rosenberg, Ph.D., píše: „harmonická komunikace neobsahuje nic nového, všechno, co bylo do tohoto směru zahrnuto, je známé po staletí“ (Rosenberg, 2003a str. 3). Proč tedy má tato metoda takový ohlas? Může nás seznámení s ní obohatit? Přináší harmonická komunikace skutečně to, co slibuje? Toto jsou otázky, na které se pokusím ve své práci odpovědět.

1. 2. Úvod do problematiky

Jak jsem již uvedla, harmonická komunikace (Nonviolent Communication, NVC) vznikla v 60. letech minulého století v USA. Zakladatel tohoto směru Marshall B. Rosenberg, Ph.D., při jeho vytváření vycházel ze znalostí, které získal během studia klinické psychologie na Wiskonsinské univerzitě, z poznatků nabytých studiem komparativní teologie a ze svých vlastních životních zkušeností. V roce 1989 se M. B. Rosenberg stal prezidentem Nadace pro lidskou komunikaci ve Stockholmu. Tuto nadaci založil Carl Rogers, který Rosenbergův intelektuální vývoj velmi ovlivnil.

Ideálem harmonické komunikace, často též nazývané „jazykem vcítění“ (Compassionate Communication), je vyvarovat se násilí, tj. docílit toho, aby lidé jednali motivováni pouze tím, co je těší a co přináší dobro lidstvu jako celku. Záměrem je naučit se naplňovat své potřeby, aniž by člověk pociťoval strach, vinu, zahanbení, výčitky či vyvíjel

nátlak. Rosenbergova teorie má mnoho společného s koncepty užívanými při mediaci a řešení konfliktních situací a bývá při nich často využívána.

Rosenberg sám inicioval mírové programy ve válkou ohrožených oblastech – ve Rwandě, Burundi, Nigérii, Malajsii, Indonésii, na Srí Lance, v Sierra Leone, na Středním Východě, v Kolumbii, Srbsku, Jugoslávii a Severním Irsku. Harmonická komunikace nachází uplatnění také v oblasti výchovy a vzdělání, v lékařství, vojenství atd. Tým CNVC (Center for Nonviolent Communication) financovaný organizací UNESCO pořádal například výcvik pro několik desítek tisíc studentů a učitelů v Jugoslávii, izraelská vláda tento směr oficiálně přijala a nabízí ve své zemi výcviky harmonické komunikace ve školách. V roce 1984 M. B. Rosenberg založil mezinárodní neziskovou organizaci Centrum pro harmonickou komunikaci (Center for Nonviolent Communication, CNVC), která v současné době pořádá výcviky a semináře v přibližně třiceti zemích v severní a jižní Americe, v Evropě, v Asii, na Středním Východě a v Africe. Dnes existuje přibližně 200 kompletně vyškolených (certifikovaných) lektorů harmonické komunikace a výcviků se v každém z uplynulých dvou let zúčastnilo přes 250 000 zájemců.

Zatímco v sousedních zemích (kromě Slovenska) má Centrum pro harmonickou komunikaci své stabilní zastoupení, v Čechách se s tímto směrem seznámilo zatím jen pár jednotlivců.

1. 3. Proč „harmonická komunikace“?

Název Rosenbergova směru jsem se rozhodla přeložit jako „harmonická komunikace“¹. Považuji však za velmi důležité objasnit, jak vznikl Rosenbergův název „Nonviolent Communication“ (nenásilná komunikace, komunikace bez násilí):

Hlavním tématem, kterým se Rosenberg zabýval a které ho vedlo k formulování vlastní metody, bylo studium faktorů, které člověku umožňují vcítit se do sebe i druhých lidí. V úvodu první kapitoly knihy Nonviolent Communication Rosenberg píše: „Svůj život bych chtěl naplnit především empatií, plynulým proudem mezi mnou a druhými, založeným na vzájemném dávání ze sebe“ (Rosenberg, 2003a, str. 1). Domnívá se, že klíčovými pro dosažení tohoto jsou jazyk a volba slov. Již tedy víme, jaký význam má v názvu

¹ V našem prostředí by totiž podle mého názoru bylo vhodnější zdůraznit ani ne tak násilí, jako spíše porozumění mezi lidmi, tedy harmonii.

Rosenbergova směru - Nonviolent Communication - slovo „komunikace“. Termín „nenásilí“ pak Rosenberg převzal od Mahátmý K. Gándhího² a stejně jako Gándhí ho používá ve významu přirozeného stavu vcítění, kdy z našeho srdce ustoupilo násilí (Rosenberg, 2003a). Někdy bývá Rosenbergova metoda nazývána také „Jazykem vcítění“ (Compassionate Communication) či „Žirafí řečí“³.

1. 4. Harmonická komunikace, mediace, psychoterapeutické techniky a náboženství

Harmonická komunikace se v mnohém blíží technikám užívaným při mediaci, psychoterapii (obzvláště psychoterapeutickým směrům uplatňovaným v rámci humanistické psychologie) a výrazy, které Rosenberg používá, občas připomínají jazyk některých náboženských směrů. Čím se tedy tato metoda od uvedených konceptů liší?

Harmonická komunikace často nachází uplatnění při mediaci. Čím se však tento směr od mediace liší? „Mediace je metoda řešení konfliktu komunikací, při níž neutrální kvalifikovaná osoba pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemném dorozumívání, jehož cílem je dosažení jejich spokojenosti s procesem a výsledkem řešení konfliktu“ (Holá, 2003, str. 52).

Harmonická komunikace vznikla v Americe v době, kdy se začala mediace rozvíjet. Tato metoda je při mediaci velmi dobře využitelná. Domnívám se však, že Rosenberg svou metodu vytvářel tak, aby při mnoha řešeních konfliktních situací nebylo zapotřebí zprostředkující osoby, která je při mediaci vždy přítomna. (Osoba uplatňující mediaci podle modelu harmonické komunikace strukturuje a usměrňuje výroky jednotlivých stran podle

² Arun Gándhí (prezident M. K. Gándhího Institutu pro nenásilí), ve svém úvodu k Rosenbergově knize „Nonviolent Communication, A Language of Life“ zmiňuje, že již jeho dědeček, slavný M. K. Gándhí, který se snažil lidi učit, jak nakládat se vztekem, frustrací či diskriminací, často zdůrazňoval, že je třeba nenásilí prosazovat v komunikaci. Právě o toto se Marshall B. Rosenberg, Ph.D., prostřednictvím harmonické komunikace prakticky snaží.

³ M. Rosenberg si žirafu zvolil jako symbol harmonické komunikace. Žirafa je totiž zvíře, které má ze všech největší srdce. Díky své výšce vidí velmi daleko (což v kontextu harmonické komunikace znamená, že si uvědomuje své možnosti do budoucna a důsledky svých myšlenek, slov a činů). Dlouhý krk žirafy pak symbolizuje velkou zranitelnost, která vzniká, když člověk vyjádří své pocity a potřeby, kterou však lze efektivně využít. Na seminářích se také často používá loutka vlka, který má naopak znázorňovat tu naši část, která přemýšlí, mluví nebo se chová způsoby, které nám znemožňují zůstat v kontaktu s tím, co skutečně cítíme a potřebujeme a co cítí a potřebují druzí. Proces harmonické komunikace má člověka naučit nacházet své „vlky“, pomoci jim dostat se do vědomí a své pocity a nenaplněné potřeby si díky nim uvědomovat).

přesně daného modelu, který je natolik jednoduchý, aby si ho mohli v krátkém čase osvojit sami členové konfliktních stran a prostředníka tak v budoucnosti již k vzájemné komunikaci nepotřebovali). Pokud zprostředkující osoba při uplatňování harmonické komunikace přítomna je, není nutné, aby byla vzdělána v právní problematice a jiných oborech, jak to bývá u mediace obvyklé. Zprostředkovatel, který uplatňuje Rosenbergovu metodu, se pouze snaží rozvinout a udržovat plynulý tok komunikace mezi oběma stranami a předcházet možným nedorozuměním.

Uplatnění harmonické komunikace je velmi široké a jedním z cílů, ke kterému je možno směřovat při studiu jejích technik, je i osobnostní růst a lepší porozumění vlastnímu prožívání. Mediace toto přímo nezahrnuje.

Harmonická komunikace rovněž není uceleným psychoterapeutickým směrem. Rosenberg ve své knize (2003a, str. 124) uvádí, že principy této metody úspěšně využíval i při své klinické praxi. Harmonická komunikace je však na rozdíl od mnohých psychoterapeutických směrů formulována velmi populárně a dá se poměrně snadno osvojit.

Rosenbergovy knihy nejsou odbornými publikacemi, jedná se o návody pro laiky, ve kterých se lze jen velmi málo dozvědět o teoretických podkladech Rosenbergova přístupu a koncepce. Ve svých knihách Rosenberg předkládá konkrétní situace a návody jak je řešit; např. návod jak vést rozhovor v určité situaci (při přepadení lupiči, ve válečném konfliktu atd.), kterým slovům se vyhýbat, jak se vypořádat s vlastním hněvem atd. Psychologii Rosenberg vytýká přílišný důraz na patologii. Souhlasí s názorem M. Bubera, podle něhož člověk nemůže vykonávat psychoterapii, pokud je psychoterapeutem. Lidé se ze svých psychických bolestí léčí, když naváží autentický kontakt s jinou lidskou bytostí. Terapeutický vztah, kde je pacient diagnostikován, obvykle vede k tomu, že pacient začne usuzovat, že je s ním něco „špatné“. To podle Bubera i Rosenberga není tou správnou cestou. Jeho metoda také nepracuje s nevědomými složkami osobnosti, které jsou naopak v některých psychoterapeutických směrech klíčový pojmem.

Rosenberg užívá mnoha slov, která v češtině znějí poněkud nadneseně, či mají náboženské zabarvení, v americkém kontextu se ale užívají běžněji než u nás. Domnívám se však, že pokusíme-li se sledovat jeho myšlenkové postupy, zjistíme, že jsou slova použita adekvátně. Rosenberg se mimo jiné věnoval studiu komparativní teologie. Uvádí, že tím, co našel u všech náboženství společné, byla důležitost upřímnosti bez kritizování či obviňování a porozumění druhým, tedy empatie (Mendizza, 2000). Harmonická komunikace není nakloněna žádnému konkrétnímu náboženství, Rosenberg se pouze inspiroval hodnotami v náboženstvích obsažených a uplatňovaných lidmi po staletí. Některé aspekty

Odstraněno:

v náboženstvích obsažené, hlavně ideu, že zlo zaslouží být potrestáno a dobro odměněno, naopak odmítá.

Harmonická komunikace je tedy populárně-psychologická metoda, jejímž cílem je omezovat násilí jak mezi lidmi, tak člověka vůči sobě samému. Za klíčový faktor, který má lidem pomoci, aby lépe pochopili své vlastní prožívání a prožitky druhých, Rosenberg považuje jazyk a volbu slov. Harmonická komunikace se podobá psychoterapii, Rosenberg při jejím vytváření vycházel také z poznatků, které získal během studia komparativní teologie a tato metoda rovněž bývá často používána při mediaci v konfliktních situacích.

1. 5. Cíl práce, její metodologie a struktura

Cílem předkládané práce je představit metodu harmonické komunikace a na základě proměnných stanovených Carlem R. Rogersem zkoumat, zda-li tato metoda efektivně působí na osobnostní růst člověka.

Rosenberg se ve svých knihách snaží čtenáře a své žáky naučit být empatictějšími a dosáhnout osobnostního růstu. Jeho metoda má sloužit, kromě mediace a případného použití odborníky v psychologii a pedagogice, jako návod pro samouky, jak rozvíjet svou osobnost pomocí jednoduché metody, či jak si v tomto procesu pomáhat ve skupinách. Na základě vlastní praktické zkušenosti s osvojováním metody harmonické komunikace a její komparace s převážně teoretickým seznámením s psychoterapeutickým přístupem C. R. Rogerse, který byl jedním z hlavních Rosenbergových inspiračních zdrojů, se však domnívám, že cesta k vnitřnímu růstu člověka a větší schopnosti vcítit se do druhých není tak snadná, jak ji Rosenberg popisuje. Domnívám se, že k docílení osobnostního rozvoje a sebepoznání, které předpokládá sebezpřijetí, nestačí osvojit si poměrně jednoduchou metodu, jak strukturovat a verbalizovat své prožitky, či jak empaticky reagovat na projevy druhých. Je třeba specifických podmínek, které mohou být vytvořeny jen za přítomnosti nezávislé zprostředkující osoby. Díky této osobě je možné docílit atmosféry důvěry, je možné získat zpětnou vazbu od nezávislého člověka, který dokáže jasně oddělovat prožívání druhého od prožitků vlastních, a to, jak se pokusím prokázat, pouhá technika neumožňuje. Domnívám se rovněž, že používání takové techniky, jakou je harmonická komunikace, bez odborníka v oblasti lidské psychiky neposkytuje člověku možnost nahlédnout do hlubokých vrstev vlastní osobnosti, může velmi omezovat spontaneitu člověka apod.

Na základě výše uvedené domněnky formuluji tyto výzkumné otázky: Je možné zprostředkující osobu v procesu osobnostního růstu nahradit metodou harmonické komunikace či některou z jejích technik obecně? Je harmonická komunikace efektivní metodou pro vnitřní růst člověka?

Při práci budu postupovat následovně:

Nejprve vymezím, co je harmonická komunikace a objasním kontext jejího vzniku.

Poté objasním základní principy Rosenbergovy metody tak, jak je uvádí kniha *Nonviolent Communication. A Language of life* (Rosenberg, 2003a). Dále přiblížím některá konkrétní témata, kterým se Rosenberg v harmonické komunikaci věnuje.

V další části práce se pokusím přiblížit podmínky, které člověk k vnitřnímu růstu potřebuje podle psychologa Rogerse, jehož byl Rosenberg žákem a jež je jedním z Rosenbergových hlavních intelektuálních zdrojů. (Budu přitom vycházet z knihy J. Vymětala Rogersovská psychoterapie (Vymětal, 2000). Pokusím se prozkoumat, zda-li metoda harmonické komunikace Rogersovy podmínky pro vznik vhodné atmosféry k osobnostnímu rozvoji člověka splňuje.

Nakonec se pomocí předchozích částí práce pokusím dojít k závěru, do jaké míry a za jakých podmínek je harmonická komunikace skutečně vhodná k působení na vnitřní růst jednotlivců. Objasním, v čem spočívají její úskalí a zhodnotím, v jakém kontextu tato metoda může na mezilidskou komunikaci a lidské soužití příznivě působit.

1. 6. Analýza použité literatury

Vzhledem k tomu, že metoda harmonické komunikace v České republice není ještě příliš známá, dosud žádná kniha o tomto směru nevyšla v českém jazyce. Při práci proto vycházím ze svého vlastního překladu Rosenbergovy knihy *Nonviolent Communication. A language of Life* (Rosenberg, 2003a). Originál této knihy je možné získat prostřednictvím objednávkou na internetových stránkách Centra pro harmonickou komunikaci (The Center for Nonviolent Communication, www.cnvc.org), či na některém ze seminářů pořádaných lektory harmonické komunikace v mnoha zemích světa. Stejnou cestou lze získat pracovní sešit k této knize - *Nonviolent Communication Companion Workbook* (Leu, 2003). Obě tyto knihy jsou psány formou učebnic pro laiky.

Stejným způsobem je dostupná řada dalších knižních titulů, audio a video nahrávek týkajících se harmonické komunikace. Ke své práci z nich používám tyto:

- *Parenting from Your Heart. Sharing the Gifts of Compassion, Connection and Choice* (Kashtan, 2003).

- *What's Making You Angry? 10 Steps to Transforming Anger So Everyone Wins* (Gibson, Klein, 2003).

- *Getting Past the Pain Between Us, Healing and Reconciliation Without Compromise* (Rosenberg, 2003b).

- *Life-Enriching Education* (Rosenberg, 2003c).

- *Raising Children Compassionately* (Rosenberg, 2003d).

- *Teaching Children Compassionately. How students and Teachers Can Succeed with Mutual Understanding* (Rosenberg, 2003e).

- *The heart of social change. How to Make a Difference in Your World* (Rosenberg, 2003f).

- *We can work it out, Resolving Conflicts Peacefully and Powerfully* (Rosenberg, 2003g).

Tyto tituly nejsou příliš obsáhlé, mají formu brožurek, které se zabývají některým z témat, se kterými se člověk při běžných mezilidských interakcích setkává.

Žádný zdroj, který by objasňoval teoretická východiska Rosenbergovy metody, či by tuto metodu odborně analyzoval, není dostupný. Rosenberg se snaží čtenáře zaujmout praktičností a snadnou dostupností své metody, nezatěžovat je teorií.

Na stránkách Centra pro harmonickou komunikaci lze najít několik rozhovorů s M. B. Rosenbergem. Ani v těchto rozhovorech však nenalezneme o harmonické komunikaci o mnoho více informací, než jsou ty, uvedené v Rosenbergově hlavní knize.

Za účelem stručné komparace Rosenbergovy metody s jinými teoriemi zabývajícími se lidskou komunikací proto používám v druhé kapitole literaturu z českého prostředí. Jde o knihu Z. Vybírala *Psychologie lidské komunikace* (Vybíral, 2000), jejímž obsahem je průřez klasického i soudobého zkoumání komunikace a informace o soudobých přístupech ke zkoumání komunikace z pohledu novějších psychologických a psychoterapeutických směrů i filozofie.

Pro třetí kapitolu, ve které se zabývám srovnáním harmonické komunikace s přístupem zaměřeným na člověka C. R. Rogerse, používám především knihu J. Vymětal *Rogersovská psychoterapie* (Vymětal, 1996), která je učebnicí rogersovské psychoterapie určenou pro studenty 1. lékařské fakulty UK a účastníky výcviku a vzdělávacích programů v Rogersovské terapii. Původní Rogersovy knihy zde nejsou dostupné, J. Vymětal, odborník na Rogersovskou psychoterapii, však ve své knize Rogersův přístup velmi kvalitně přibližuje.

2. Harmonická komunikace, způsob, jak omezit mnoho druhů násilí

V následující kapitole objasním základní principy harmonické komunikace. Nejprve se pokusím objasnit kontext vzniku této metody a zmínit její souvislost s některými psychologickými směry. M. B. Rosenberg ani ve svých knihách ani v rozhovorech, až na pár citátů C. R. Rogerse a několika málo dalších psychologů, neuvádí, jakými psychologickými směry byl ovlivněn. Souvislosti s jinými směry, které uvedu níže, proto nejsou nijak uceleným přehledem, mají pouze přiblížit, kde se v rámci psychologie harmonická komunikace nalézá.

V další části této kapitoly přiblížím, co má Rosenberg na mysli, když hovoří o „násilí“. Dále se pokusím stručně vystihnout hlavní principy harmonické komunikace tak, jak je Rosenberg uvádí ve své knize *Nonviolent Communication. A Language of life* (Rosenberg, 2003a). Kapitulu uzavírá krátké shrnutí.

2. 1. Kontext vzniku harmonické komunikace v rámci psychologie

Rosenberg při formování Harmonické komunikace vycházel z poznatků nabytých během studia psychologie na Wiskonsinské univerzitě, kde obdržel doktorát, dále ze své klinické praxe a ze studia komparativní teologie. Ve svých knihách i v mnoha rozhovorech však Rosenberg uvádí, že hlavním inspiračním zdrojem k vytvoření harmonické komunikace byly jeho vlastní životní zkušenosti.

Rosenberg vyrůstal v Detroitu, v místě tehdy plném násilí, kterému vzhledem ke svému židovskému původu býval v dětství sám často vystavován. Již v mládí se proto začal zajímat o způsoby komunikování, které by lidské násilí nahradily.

Rosenbergův směr má velmi blízko k humanistické psychologii, která se v polovině 20. století začala rozvíjet. Také on klade důraz na objevování a aktivizaci vnitřních možností člověka, na jeho realizaci. Sdílí i filosofický základ humanistické psychologie, který byl v americkém prostředí poměrně optimistický: Přirozenost člověka je dobrá, osobnost se sama vyvíjí příznivě, pokud ji v tom neomezují vlivy zvenčí. Obzvláště blízko má k Přístupu zaměřenému na člověka C. Rogerse, jehož byl Rosenberg žákem.

Oba tito psychologové se shodují v optimistickém pohledu na podstatu člověka a odmítají tedy pojetí, že člověk je v zásadě iracionální a že jeho impulsy, nejsou-li ovládnány,

povedou ke zničení druhých i sebe samého. Rosenberg sice nepoužívá přesně Rogersův termín „aktualizace“ osobnosti, ovšem i on (ovlivněn stejným americkým prostředím), klade důraz na přirozenou tendenci člověka k seberealizaci, která obsahuje řadu potřeb (např. potřebu potravy, bezpečí, naplnění prostřednictvím opravdových interpersonálních vztahů atd.). Oba psychologové se rovněž shodují v názoru na přítomnost „procesů hodnocení“, které osobnost člověka regulují. Rosenberg sice velmi zdůrazňuje, že je nutné oddělovat v komunikaci hodnocení od pozorování a umět nezaujatě popsat situaci, důležitost hodnot však nepopírá. Stejně jako Rogers, i Rosenberg zdůrazňuje, že chování člověka je vždy motivováno přítomnými potřebami, ne tolik minulými událostmi. Ve srovnání s Rogersem Rosenberg důležitost minulých zážitků ještě více minimalizuje, nedá-li se přímo říci, že je zcela opomíjí, pravděpodobně v zájmu snadného pochopení a umožnění aplikace teorie co možná nejširším okruhem lidí, z nichž většina nemá žádné psychologické vzdělání⁴. Stejně jako Rogers i Rosenberg pracuje s lidským popíráním některých důležitých smyslových a fyziologických prožitků, opět však tento problém zjednodušuje a omezuje svou teorii na práci jen s takovým popřením, které proběhlo na vědomé (méně častěji na podvědomé) úrovni.

Rosenbergova harmonická komunikace ve svých principech odkazuje i na další psychologické směry. V mnohém se shoduje např. se Salterovým principem asertivity: Blízký harmonické komunikaci je zvláště tzv. asertivní “feeling talk“- spontánní vyjadřování pocitů, dále technika sebeotevření s uměním včas informovat o negativních pohnutkách i umění říct si o laskavost. Stejně jako asertivita, i harmonická komunikace se vyhýbá komunikačním faulům jako je uražené mlčení apod. Rosenberg se člověka rovněž snaží naučit vyhýbat agresivitě a pasivitě. Obě techniky jsou si blízké svou populární formou. V porovnání se Salterovou technikou však harmonická komunikace věnuje větší pozornost potřebám druhých.

V harmonické komunikaci najdeme rovněž mnoho shodných rysů se systemickým psychoterapeutickým přístupem (Vybíral, 2000, str. 174), který také pojímá člověka jako autonomní bytost a jeho koncept se shodně zakládá na komunikaci. Podobnost lze nalézt i v roli pomáhajícího (pokud se v případě harmonické komunikace dané situace nějaký účastní), který je s klientem ve vztahu kooperace či jakousi „pomocí k sebepomoci.“

Myšlenky velmi podobné principům harmonické komunikace prosazuje např. i tzv. buddhistický psychologický styl (Vybíral, 2000, str. 210) - např. zásady jak čelit agresi: nepřijmout agresorovu definici situace, empaticky agresora pochopit

⁴ C. R. Rogersova teorie se týká vztahu terapeuta a klienta, Rosenbergova cílová skupina je zcela jiná a využití při psychoterapii je jen jednou z mnoha možností jejího uplatnění.

Harmonická komunikace je formulována velmi populárně a jejím smyslem je umožnit její snadné osvojení i lidem, kteří nemají žádné odborné vzdělání.

2. 2. O jakém násilí se mluví?

M. B. Rosenberg často mluví o „násilí“. Považuji proto za vhodné objasnit, co tímto slovem přesně míní.

Rosenberg se již od mládí zajímal o to, jak je možné, že se někteří lidé chovají agresivně a jiní dokáží zůstat empatičtí i v těch nejhorších podmínkách. Domnívá se, že soucit a schopnost vcítit se do druhého jsou přirozenými lidskými vlastnostmi. Pro lidské přežití je třeba pochopit, že dobro jednotlivce a dobro celého lidstva spolu úzce souvisí. Většina lidí však bývá již od útlého věku vedena k takovému chování, které je od tohoto přirozeného uvědomění odvádí. Nejde tedy o to, učit se schopnosti vcítit se, nýbrž o to, odnaučit se to, k čemu jsme byli vychováváni a vrátit se zpět k tomu, co je nám přirozené.

Rosenberg v jednom ze svých rozhovorů uvádí (Killian, 2003), že jedním z jeho inspiračních zdrojů byl teolog W. Wink. Podle Winka je násilí sociální normou, která platí přibližně osm tisíc let. Kdysi jeden mýtus vyprávěl o tom, že svět byl stvořen mocným Bohem, který porazil zlou Bohyni. Tak vznikla naše představa „dobrých“ hrdinů, kteří bojují proti „špatným“. Vzniklo tak trestné právo, podle kterého někteří lidé zaslouží být potrestáni, zatímco jiní mají být odměněni. Toto přesvědčení se vrylo hluboko do podvědomí většiny lidských společností. Většina náboženských systémů vyzdvihuje hodnoty, jakými jsou empatie a soucit. Rosenberg však zdůrazňuje, že je třeba mít na paměti, že právě ve jménu různých náboženství bylo v dějinách rozpoutáno mnoho násilných konfliktů. Zmiňuje se o výzkumu, který provedl sociální psycholog Milton Rokeach (Killian, 2003). Výzkum měl prokázat, jestli věřící lidé mají větší schopnost soucítit s druhými. Ukázalo se, že je tomu naopak. Rokeach však dále upozorňuje na fakt, že každá skupina vyznávající nějaké náboženství se dále dělí na dvě velmi odlišné podskupiny - hlavní proud a mystickou menšinu. Druhá z těchto dvou skupin ve výzkumu prokázala naopak větší schopnost soucitu, než byl populační průměr.

Často se tedy stává, že žijeme v přesvědčení, že špatní si zaslouží zlo a dobří dobro. Násilí se tak podle Rosenberga pro některé lidi stává až zábavou. Slovem, které je pro člověka podle Rosenberga nejnebezpečnější, je slovo „zasloužit“. „Jádrem většiny, ne-li všeho násilí – ať slovního, psychologického nebo fyzického, ať mezi členy rodiny, kmeny nebo národy – je

způsob myšlení, které přisuzuje příčinu konfliktu chybám protivníka. Je spojen s neschopností přemýšlet o sobě či druhých jako o zranitelných bytostech a neochotou představit si, co ten druhý může cítit, čeho se může bát, po čem toužit, co může postrádat atd.“ (Rosenberg, 2003a, str. 18).

Násilí, o kterém Rosenberg mluví, je tedy dvojího druhu:

- interpersonální, které probíhá mezi lidmi,
- násilí intrapersonální, které člověk uplatňuje vůči sobě samému.

Rosenberg zastává názor, že v otázce jak zůstat empatickými a neuchylovat se k používání násilí jsou klíčovými faktory jazyk a volba slov. Jeho metoda má být cestou, jak se naučit komunikovat tak, aby člověk i v nelehkých podmínkách dokázal udržet kontakt se sebou i ostatními způsobem, který mu umožní empatii rozvíjet.

2. 3. Základní principy Rosenbergovy metody

Rosenbergova metoda není zaměřená na hledání problémů, nehodnotí se, jaký kdo je. Hledá se, jak věci zlepšit. Má vést k tomu, aby člověk pomáhal druhým, začít je však třeba u sebe. Rosenberg vychází ze zdrojů, které jsou přítomny v každém člověku a hledá taková řešení, která obohatí všechny zúčastněné strany. Nesoustředí se na změnu samotné situace, nýbrž na změnu pohledu na ni, tj. na její reinterpretaci. Rosenberg učí člověka urovnávat si své vlastní myšlenky a přijímat zodpovědnost za svá přání.

Podstatou harmonické komunikace je pomoci člověku přeformulovat dosavadní způsob vyjadřování a rozpracovat dovednost naslouchat druhým. Namísto navyklých automatických reakcí mají být slova vědomými odpověďmi, založenými na uvědomování si, co je to, co vnímáme, cítíme a chceme. Harmonická komunikace má vést k tomu, aby se člověk upřímně a srozumitelně vyjadřoval a zároveň empaticky a s respektem vnímal druhé. Má pomoci při každé interakci naslouchat jak svým vlastním hlubším potřebám, tak niterným potřebám druhých. Vlastní prožívání má být obsahem vědomí (tím, jak konkrétně tohoto dosáhnout se však Rosenberg ve svých knihách téměř nezabývá) a to, co je obsahem vědomí, má být obsahem komunikace. Podobně se člověk má snažit odhadnout, co prožívají druzí a komunikovat opět na tomto základě (tj. říkat jim, co si myslí, že prožívají). Harmonická komunikace má člověka naučit pozorně sledovat a být schopným specifikovat chování a podmínky, které jeho samého či druhé ovlivňují. Rosenberg se snaží eliminovat obranné,

vyhýbavé nebo útočné vzorce chování, které jsou podle něj podmíněny posuzováním a kritikou. Snaží se člověka vést k tomu, aby vnímal sebe, druhé i své záměry a vztahy novým způsobem. Odpor, obrana a násilné reakce se tímto mají minimalizovat.

V oblasti slovní komunikace Rosenberg upozorňuje na několik chyb, kterých se lidé běžně dopouštějí a které je vzdalují od přirozené schopnosti vcítit se do druhých. Poté doporučuje, aby se člověk soustředil na čtyři oblasti, kterým odpovídají čtyři základní složky harmonické komunikace:

1. POZOROVÁNÍ (observation, O),
2. POCITY (feelings, F),
3. POTŘEBY (needs, N),
4. ŽÁDOST (request, R).

První část procesu harmonické komunikace představují čtyři okruhy informací, vyjádřené velice jasně ať už verbálně, nebo jinými prostředky.

Prvním krokem je vždy pozorovat, co se v určité situaci skutečně děje, co druzí říkají nebo dělají a co z toho je člověku příjemné, nějakým způsobem ho to obohacuje, a co naopak. Důležité je umět skutečně nezávisle pozorovat - neposuzovat a nehodnotit. Dále je třeba vyjádřit, jak se člověk při pozorování této situace cítí, jaké pocity v něm situace vyvolává. Poté následuje vyjádření potřeb, které se pojí k rozpoznávaným pocitům. Čtvrtou složkou harmonické komunikace je velmi specifická žádost, kterou má člověk sdělit, co od druhého chce, co by ho potěšilo nebo obohatilo.

Druhá část Rosenbergovy metody spočívá v přijetí stejných čtyř složek od druhých lidí. Nejprve se má člověk snažit vycítit, co druzí pozorují, cítí a potřebují, a potom zjistit, co by je potěšilo či obohatilo.

První a druhá část procesu je samozřejmě zaměnitelná, je možné začít empatickým přijetím čtyř složek od druhých. Harmonická komunikace nepředstavuje přesně daný vzorec, ale přizpůsobuje se jak různým situacím, tak osobním a kulturním zvyklostem.

Důležité je, že přestože se o harmonické komunikaci mluví jako o „procesu“ nebo „jazyku“, všechny čtyři složky mohou proběhnout bez jediného slova. Podstata této metody spočívá v uvědomění si těchto čtyř jednotlivých komponent, ne ve vlastní výměně slov.

Toto uvědomění má podpořit schopnost člověka hluboce naslouchat, respektovat sebe i druhé, vcítit se a jak Rosenberg často zdůrazňuje: rozvíjet vzájemný zájem dávat ze svého nitra.

2. 3. 1. Komunikace, která brání vcítění

Ve své knize *Nonviolent Communication. A Language of life* (Rosenberg, 2003a) Rosenberg nejprve čtenáře, přejícího si osvojit metodu harmonické komunikace, varuje před několika specifickými chybami, které běžný člověk při komunikaci často dělá a které znemožňují, aby se do sebe lidé navzájem vcítili. Nazývá je formami „odcizující komunikace“ a jsou jimi (Rosenberg, 2003a):

1) moralizování

Moralizování je posuzování, které naznačuje pochybení nebo špatnost na straně lidí, kteří nejednají v souladu s našimi hodnotami, tj. obviňování, hanění, snižování, klasifikování, kritika, srovnávání, diagnostikování atd.

Rosenberg upozorňuje, že takové analyzování ostatních je ve skutečnosti vyjádřením našich vlastních potřeb a hodnot. Když ovšem své potřeby a hodnoty projevujeme tímto způsobem, vzbuzujeme v lidech, o jejichž chování se zajímáme, snahu o obranu a odpor. Pokud se po našem moralistickém výroku pokusí jednat v souladu s našimi hodnotami a budou nám dávat za pravdu, že jednali špatně, budou to pravděpodobně dělat se strachem, pocitem viny nebo zahanbení. V takových situacích podle Rosenberga lidé obvykle cítí nelibost a klesá jim sebevědomí. Z takové komunikace plynou negativní důsledky i pro nás, protože kdykoli si nás tito lidé v mysli spojí s některým z negativních pocitů, zmenšuje to naše šance, že se do nás v budoucnosti vcítí a budou na naše potřeby a hodnoty reagovat.

Rosenberg důrazně odlišuje moralistické soudy od soudů hodnotových. Hodnotové soudy jsou podle něj pro člověka nezbytné, vyjadřují kvality, kterých si v životě ceníme.

2) srovnávání

Srovnávání s jinými lidmi je podle Rosenberga velkým zdrojem pocitu méněcennosti.

3) odmítání odpovědnosti

Odmítáním odpovědnosti se rozumí zastiňování vědomí toho, že jsme každý odpovědný za své myšlenky, pocity a činy.

Odpovědnost za své činy odmítáme, když jejich příčinu přisuzujeme nejasným neosobním silám, svým podmínkám, diagnóze, osobní nebo psychologické historii (např. „Piju, protože jsem alkoholik“), činům druhých lidí, příkazům autorit, skupinovému nátlaku, zásadám institucí, pravidlům a ustanovením, genderovým nebo sociálním rolím, popř. věku, neovladatelným impulzům.

Rosenberg doporučuje, aby člověk takový jazyk nahradil řečí, která možnost volby připouští. Upozorňuje, že když si nejsme vědomi své odpovědnosti za to, jak se chováme, myslíme a cítíme, můžeme být nebezpeční.

4) příkazování

Příkazování je explicitně nebo implicitně spojeno s obviněním nebo trestem, pokud se ho nepodaří vyplnit, a je tedy podle Rosenberga velmi násilné a tudíž nevhodné.

Odcizující komunikace podle Rosenberga souvisí s představou, že určité činy jsou hodny ocenění, zatímco jiné zasluhují trest. Většina lidí byla vychována přemýšlet tímto způsobem a často si proto klade otázky, zda na tom, co cítí či potřebuje, není něco špatného. Rosenberg čtenářům předkládá svůj názor, že je v zájmu každého, aby se lidé měnili, ne ovšem proto, aby se vyhnuli trestu, nýbrž proto, že změna svědčí jim samým.

2. 3. 2. Pozorování

Prvním krokem harmonické komunikace je oddělení pozorování od hodnocení. Je třeba, aby člověk dokázal pozorovat, co vidí, slyší nebo čeho se dotýká aniž by to jakkoli hodnotil, i když je v dané situaci nějakým způsobem zainteresován.

Pozorování a hodnocení je vždy třeba jasně oddělovat, protože jinak se snižuje pravděpodobnost, že druzí zamýšlené zprávě budou skutečně naslouchat. Hrozí nebezpečí, že takovou zprávu budou vnímat jako kritiku, jako útok na svou osobu.

M. Rosenberg připouští, že harmonická komunikace neumožňuje, aby byl člověk naprosto objektivní a vyvaroval se jakéhokoliv hodnocení. Je ovšem třeba hodnocení od pozorování velmi jasně oddělovat.

Rosenberg rovněž upozorňuje na fakt, že lidé velmi často používají strnulá zobecnění, která je třeba nahradit hodnocením založeným na pozorování specifickém pro daný čas

a kontext.⁵ Je v tomto velmi konkrétní a vyjmenovává sedm nejčastějších chyb, kterých se lidé dopouštějí. Zároveň navrhuje vhodnější formulace. Rosenbergovy příklady znázorňuje tabulka 1.

Tabulka 1

Sdělení	Příklad pozorování, ve kterém je obsaženo hodnocení	Příklad pozorování bez hodnocení
1. Použití slovesa být, aniž by hodnotící dal najevo, že za hodnocení přijímá zodpovědnost.	<i>Jsi příliš štědrý.</i>	<i>Když vidím, jak dáváš všechny peníze, co máš, na obědy druhým, zdá se mi, že jsi příliš štědrý.</i>
2. Použití sloves s hodnotícími významy.	<i>Doug pořád všechno odkládá.</i>	<i>Doug se na zkoušky učí jen večer předem.</i>
3. Předpoklad, že něčí hypotézy o myšlenkách, pocitech, záměrech nebo přáních druhého člověka jsou ty jediné možné.	<i>Tu práci nedostane.</i>	<i>Nemyslím si, že tu práci dostane. Nebo Řekla: „Nedostanu tu práci.“</i>
4. Zaměňování předvídání s jistotou	<i>Když nebudeš jíst vyvážená jídla, poškodíš si zdraví.</i>	<i>Bojím se, že pokud nebudeš jíst vyvážená jídla, můžeš si poškodit zdraví.</i>

⁵ Ve své knize Nonviolent Communication. A language of life. [1] Rosenberg v této souvislosti zmiňuje výrok indického filozofa J. Krishnamurtiho, podle kterého je pozorování bez hodnocení nejvyšší formou lidské inteligence.

Tabulka 1

5. Pomíjení jedinečnosti toho, o čem mluvíme.	<i>Menšiny se nestarají o své vlastnictví.</i>	<i>Nikdy jsem neviděl tu (menšinovou) rodinu, co bydlí v Rossově ul. 1679, že by si zametla snůh na chodníku</i>
6. Používání slov poukazujících na vlohy, aniž bychom dali najevo, že hodnotíme.	<i>Hank Smith je jen průměrný fotbalový hráč.</i>	<i>Hank Smith nedal ve dvaceti zápasech jediný gól.</i>
7. Užívání příslovci a přídavných jmen způsoby, které nenaznačují, že bylo provedeno hodnocení	<i>Jim je ošklivý.</i>	<i>Jim se mi nelíbí.</i>

(Rosenberg, 2003a, str.30)

Další chybou, na kterou Rosenberg poukazuje, je používání slov *nikdy*, *někdy*, *kdykoli* atd. jako nadsázek. V takových případech člověk do pozorování rovněž vnáší hodnocení, které většinou vyvolává obrannou reakci. Potíže někdy přináší i používání slov jako *často* a *zřídka*, tato slova nejsou totiž dostatečně konkrétní.

2. 3. 3. Rozpoznávání a vyjadřování pocitů

Rosenberg se domnívá, že většina lidí má velice malou slovní zásobu pro vyjadřování svých pocitů. Lidé podle něj často kritizují a pojmenovávají druhé a jejich chování, místo toho, aby sdělili, jaké pocity v nich chování druhých vyvolává. Rosenberg se domnívá, že při řešení řady konfliktních situací nám může pomoci, když projevíme svou zranitelnost.

Stejně tak jako v případě pozorování, i u dalšího kroku své metody, vyjadřování pocitů, Rosenberg vyjmenovává několik nejčastějších chyb, kterých se lidé dopouštějí:

Rosenberg se domnívá, že obecně lze říci, že pocity nebývají jasně vyjádřeny, když za slovem *cítit* následují slova, znázorněná v *tabulce 2*.

Pocity nebývají jasně vyjádřeny, když za slovem <i>cítit</i> následují:	
Výrazy: „že, jako, kdyby“	<p>„Mám pocit, že bys to měl umět líp.“ „Cítím se jako smolař.“ „Mám pocit, jako bych žila se zdí.“</p>
Zájmena: „já, ty, on, ona, oni, ono“	<p>„Mám pocit, že po mně pořád někdo něco chce.“ „Připadá mi, že to nemá cenu.“</p>
Další chybou bývá zaměňování skutečného vyjádření pocitů s vyjádřením myšlenek. Jde o tyto případy:	
Popis něčeho, co si člověk myslí, že je	<p>„Připadá mi, že jako hráč na kytaru jsem neschopný.“</p>
Popis něčeho, co si člověk myslí, že dělají lidé kolem něho, či vyjádření toho, jak si jejich chování interpretuje	<p>„Připadá mi, že nejsem pro lidi z práce důležitý.“ „Připadám si nepochopený.“ „Cítím se opomíjený.“</p>

(Rosenberg, 2003a, str.42)

Podle Rosenberga není postačující sdělit, že se člověk cítí „dobře“ nebo „špatně“. Tyto slova jsou podle něj příliš neurčitá a znesnadňují posluchači navázání kontaktu s tím, co mluvčí skutečně cítí.

Rosenberg svým žákům a čtenářům předkládá seznam, který obsahuje přes stovku pozitivních a ještě o něco více negativních pocitů, a má sloužit jako pomůcka k přesnějšmu pojmenování toho, co se v nitru člověka odehrává.

2. 3. 4. Potřeby

Třetí z hlavních složek harmonické komunikace jsou potřeby, které se za rozpoznávanými pocity skrývají. Harmonická komunikace vede člověka k tomu, aby si uvědomil, že to, co druhí říkají nebo dělají, mohou být podněty, ale nikdy ne příčiny našich pocitů. Harmonická komunikace má tedy vést k tomu, aby člověk přijal odpovědnost za to, jak své vlastní pocity vytváří.

Když člověk slyší negativní zprávu, má podle Rosenberga čtyři možnosti:

- 1) Obvinít sám sebe (přijmout názor druhého člověka a na úkor vlastního sebevědomí sám sebe obvinít. Tento způsob přijímání negativní zprávy podle Rosenberga člověka vede k pocitům viny, zahanbení a deprese).
- 2) Vinit druhé (obvinít mluvčího, což obvykle bývá doprovázeno pocitem vzteku).
- 3) Uvědomit si vlastní pocity a potřeby (uvědomit si, co cítíme po tom, co jsme negativní zprávu vyslechli a co bychom v danou chvíli potřebovali).
- 4) Uvědomit si pocity a potřeby druhých (snažit se do druhého vcítit a pokusit se odhadnout, jaké pocity a nenaplněné potřeby se za negativní zprávou, kterou vyjádřil, skrývají).

Rosenberg varuje před motivací pocitem viny. Za vlastní pocity je třeba nést odpovědnost. Například, jak znázorňuje *tabulka 3*, zklamání lze vyjádřit dvěma rozdílnými způsoby.

Tabulka 3

<p>A: „Zklamal jsi mě, protože jsi včera nepřišel.“</p>	<p>Mluvčí A přisuzuje odpovědnost za zklamání pouze jednání osoby druhé.</p>
<p>B: „Byla jsem zklamaná, že jsi včera večer nepřišel, protože jsem chtěla probrat nějaké věci, které mi dělaly starosti.“</p>	<p>V případě B je pocit zklamání přičítán vlastním přání mluvčího, které nebylo naplněno</p>

(Rosenberg, 2003a, str.50)

Rosenberg říká, že motivováni vinou bývají lidé často již od dětství. Rodiče například říkají dítěti, že je trápí, když dítě dostává špatné známky, což znamená, že jednání dítěte je příčinou toho, jestli jsou rodiče šťastni nebo ne. Dítě se tedy ve škole snaží, a to podle Rosenberga bývá mylně považováno za pozitivní zájem. Ve skutečnosti jde o snahu vyhnout se pocitu viny.

Tabulka 4 znázorňuje vzorce řeči, které podle Rosenberga odpovědnost za pocity člověka zastiňují:

V harmonické komunikaci je vždy třeba spojit svůj pocit s tím, co potřebujeme („Cítím se...protože...“). Kritika, posuzování, diagnostikování a interpretace druhých jsou jen vyjádřením vlastních nenaplněných potřeb a lidé na ně obvykle reagují obranou nebo protiútokem. Rosenberg se domnívá, že čím přímočařejší je člověk schopen spojit své pocity se svými vlastními potřebami, tím snadnější je pro druhé empaticky reagovat. Jako pomůcku k lepšímu dorozumění uvádí seznam potřeb člověka, které dělí do podskupin na potřeby autonomie, oslavy, celistvosti, vzájemné závislosti, hry, duševní jednoty a péče o tělo.

Tabulka 4

<p>Používání neosobních zájmen, jako např.: „to“</p>	<p><i>„To mě opravdu vytáčí, když se na našich veřejných letácích objevují pravopisné chyby.“</i></p>
<p>Formulace, které zmiňují pouze jednání druhých lidí</p>	<p><i>„Když mi nevoláš k narozeninám, bolí mě to.“ „Maminka je zklamaná, když nedojíš jídlo.“</i></p>
<p>Výrazy jako např.: „Cítím se (některá emoce), protože...“, které je následováno jinou osobou nebo jiným osobním zájmenem než „já“</p>	<p><i>„Cítím se ublíženě, protože jsi řekl, že mě nemiluješ.“ „Cítím se našťavaně, protože dozorčí porušila svůj slib.“</i></p>

(Rosenberg, 2003, str.52)

Rosenberg konstatuje, že za odhalování svých potřeb býváme často odsuzováni (a to obzvláště ženy, které bývají vedeny k tomu, považovat za svou největší povinnost péči o druhé). Člověk se proto vyjádřit, co skutečně potřebuje, může značně obávat. Rosenberg upozorňuje, že se často stává, že se si lidé namísto přímého vyjádření toho, co v danou chvíli potřebují, stěžují a naříkají. To však působí jako obviňování druhých. Obvinění druhým znesnadňuje, aby se do takového člověka vcítili a vyvolává v nich spíše vzdor. Je obtížné slyšet a zvážit význam potřeb, které se za takovou prosbou skrývají. Taková zpráva rovněž působí jako chabý pokus reagovat z pozice toho, co by „měl člověk dostat“ nebo si zasloužil. Naléhání může mít rovněž negativní dopad na sebevědomí mluvčího, který bývá nakonec přesvědčen, že jeho potřeby nejsou důležité. Neuvědomí si totiž, že je vyjádřil způsobem, který nemá moc velkou šanci vyvolat příznivou reakci. Rosenberg upozorňuje, že pokud my sami nebudeme přikládat svým potřebám význam, ani naše okolí to pravděpodobně neudělá.

Člověk na cestě ke svému emočnímu osvobození podle Rosenberga musí projít třemi stadii (Rosenberg, 2003a, str.57–60):

První stadium nazývá *emoční otroctví*. V tomto stadiu se člověk domnívá, že je odpovědný za pocity druhých lidí. Myslí si, že se musí nepřetržitě snažit, aby byli všichni šťastní, a pokud tak druzí nevypadají, cítí se za to odpovědný. To může vést až k tomu, že začne nejbližší osoby vnímat jako zátěž.

O druhém stadiu Rosenberg hovoří jako o „*protivném*“ *stadiu*. V tomto stadiu si člověk uvědomí negativní důsledky přebírání odpovědnosti za druhé a snahy přizpůsobit se na úkor sebe samého. Člověk si s sebou však obvykle nese ještě zbytky strachu a pocitu viny z toho, že své vlastní potřeby má. Proto tyto potřeby často vyjádří nevhodně - přísně a nepoddajně či protivně (např. „*To je tvůj problém! Já za tvoje pocity nezodpovídám!* atd.) Člověk je jednoduše rozzlobený a za pocity druhých už odpovídat nechce.

Třetím, posledním, stadiem je *stadium emočního osvobození*. V tomto stadiu je člověk již schopen reagovat na potřeby druhých empaticky, ne s pocity strachu, viny nebo studu. Zároveň je schopný jasně vyjádřit to, co potřebuje a uvědomovat si při tom, že své potřeby nemůže naplňovat na úkor jiných. Člověk tedy přijímá odpovědnost za své záměry a činy.

Cílem harmonické komunikace je podpořit člověka vytvářet vztahy na této úrovni.

2. 3. 5. Žádost

Poslední krok harmonické komunikace spočívá v tom, požádat druhé o to, co člověk skutečně potřebuje. Pokud člověk nedostává, co potřebuje, po vyjádření toho, co pozoruje, cítí a chce, má následovat specifická žádost. Člověk žádá o činy, které by jeho potřeby mohly uspokojit.

Ve své knize *Nonviolent Communication. A language of life* Rosenberg zmiňuje, že ve své klinické praxi došel k poznání, že důvod, proč se lidé dostávají do depresí, bývá ten, že nedostávají to, co si přejí, a to proto, že je to nikdo neučil získávat. Je třeba ujasnit si, co člověk od druhých potřebuje, aby byl spokojenější. Člověk si často sám neuvědomuje, co žádá a na druhé pouze „*sype*“ hromadu slov. Druzí pak nemají šanci postřehnout, co mluvíci skutečně žádá.

Rosenberg doporučuje, aby lidé vždy vyjádřili spíš to, co si přejí, než to, co si nepřejí. Negativní žádost totiž často v druhých vyvolává odpor a lidé také ne vždy přesně vědí, co se od nich skutečně chce. Rovněž je nevhodné používat příliš obecný a abstraktní jazyk. Požádat je tedy třeba jasným, pozitivním a konkrétním způsobem.

Požadavek je třeba doprovázet vysvětlením pocitů a potřeb, jinak hrozí, že bude vnímán jako příkaz.

Rosenberg považuje za velmi užitečné požádat po vyjádření žádosti druhou stranu o zpětnou vazbu, přeformulování toho, co druhý slyšel. Zeptat se člověk může na to, co posluchač po vyslechnutí žádosti cítí, na to, co si myslí, či zda je ochoten žádosti vyhovět. Zvláště, pokud se člověk svou žádostí obrací k větší skupině lidí (např. při mediaci), je podle Rosenberga nutné ujasnit si cíl konverzace a je vhodné, aby mluvčí dal najevo, jaký druh odpověď či empatické reakce očekává.

Dále je velmi důležité rozlišovat mezi tím, kdy člověk žádá a tím, kdy rozkazuje. Pokud při nevyhovění požadavku hrozí obvinění nebo trest, jedná se o nátlak, po kterém nelze očekávat empatickou odpověď. Čím častěji žádající osoba v minulosti v případě nevyhovění obviňovala či trestala, tím větší je riziko, že i její další žádost bude vnímána jako rozkaz a reakcí bude buď podřízení nebo vzdor. Je třeba, aby člověk, který žádá, dal najevo, že si přeje, aby druzí vyhověli jen v tom případě, že si to sami přejí. Tím, jak člověk reaguje, když mu druzí nevyhoví, může podle Rosenberga dokázat, že žádal (a nyní druhému projevuje empatické porozumění) a nerozkazoval. Další snaha o přesvědčování však není vyloučena, pouze je nejprve třeba vycítit, co druhému brání v tom, aby řekl „ano“.

I v této části harmonické komunikace její autor varuje před užíváním některých slov. Jde o slova, která automaticky mění žádost v rozkaz: *Měl by po sobě uklízet. Zasloužím si, aby mě povýšili. Jsem oprávněný je tu zadržet, atd.* (Rosenberg, 2003, str.83)

Rosenberg upozorňuje, že cílem harmonické komunikace není přizpůsobit lidi a jejich chování našim vlastním potřebám, nýbrž vytvářet vztahy založené na upřímnosti a empatii. Uznává přitom, že pro lidi, kteří se snaží druhé ovlivňovat a dosáhnout změn v jejich chování (pro manažery, učitele, rodiče atd.), je mít tento cíl stále na mysli velmi těžké.

2. 4. Další témata, kterými se harmonická komunikace zabývá

Pozorování, pocity, potřeby a žádost jsou základními složkami harmonické komunikace, na které je při uplatňování této metody třeba neustále zaměřovat pozornost. Rosenberg se dále ještě konkrétněji zabývá několika problémy či tématy, se kterými se při mezilidských interakcích člověk každodenně setkává.

2. 4. 1. Empatie

Prvním tématem, kterým se Rosenberg zabývá, je empatie. Člověk totiž musí být nejen schopen prostřednictvím uvedených základních čtyř komponent vyjádřit, co se v něm samém odehrává, ale musí také umět empaticky přijmout zprávy od druhého.

Rosenberg empatii definuje jako „respektující porozumění tomu, co druhí prožívají“ (Rosenberg, 2003a, str. 91). Uvádí v této souvislosti citát čínského filozofa Chuang-Tzu, podle kterého empatie vyžaduje naslouchání „celou bytostí“ (tamtéž).

K tomu, aby se člověk projevoval empaticky, je podle Rosenberga nezbytné, aby se zbavil všech domněnek, představ a soudů o druhých. Empatický člověk nemá příliš radit, či ujišťovat, a pokud přece jen nějakou radu poskytnout chce, má se nejprve ujistit, zda je o ni zájem. Má být zcela s druhým člověkem a s tím, co druhý prožívá. Vlastnost „být přítomen“ odlišuje empatii od rozumového porozumění či sympatie.

Tomu, kdo chce druhým empaticky naslouchat, Rosenberg radí, aby jako pomůcku opět použil čtyři základní složky jeho metody a snažil se odhadnout, čemu by u druhého odpovídaly. Poté je třeba druhému poskytnout zpětnou vazbu a říci mu, co jsme z jeho sdělení vyrozuměli. K snazšímu otevření druhého pomůže, když začneme opět sdělením svých vlastních pocitů, které po jeho výroku následovaly, a potřeb, které v danou chvíli máme. Rosenberg však rovněž upozorňuje, že někdy může být verbální reflektování vyslechnutého v rozporu například s kulturními pravidly. Je proto dobré parafrázovat pouze tehdy, přispívá-li to k hlubší empatii a porozumění (jak toto odhadnout však Rosenberg dále nerozebírá a ponechává to na zkušenostech a intuici člověka). Jindy je lepší použít strukturování dané situace podle Rosenbergových čtyř složek pouze k tomu, aby si člověk nebral sdělení druhého osobně.

Při parafrázování je třeba dbát na tón hlasu, který má dostatečně vyjadřovat opravdovou účast a působit přirozeně. Pokud se stane, že se zájem přece jen druhému nebude zdát autentický, Rosenberg doporučuje, aby se člověk snažil opět vycítit, co druhý v danou chvíli cítí a potřebuje (např. důvěru), a reagoval na to.

Zda-li bylo druhému poskytnuto dost empatie, má podle Rosenberga člověk možnost poznat tak, že ve svém těle ucítí uvolnění podobné tomu, které právě prožil ten, komu empatii projevoval. Za druhé významné znamení, že byla projevena dostatečná empatie, Rosenberg považuje zastavení proudu slov druhého.

Rosenberg upozorňuje, že k tomu, aby mohl člověk empatii projevovat, musí ji také sám dostávat. Pokud ji v určité situaci postrádá, má se zhluboka nadechnout a poskytnout empatii sám sobě, „nenásilně zavolat“ (sdělit druhému, jak se cítí a o empatii požádat), nebo si dopřát čas k odpočinku stranou od lidí (in Rosenberg, 2003a, str. 104).

Schopnost poskytnout empatii podle Rosenberga umožňuje vyhnout se násilí, pomáhá slyšet slovo „ne“, aniž by ho člověk bral jako zavržení, může také oživit nudnou konverzaci a pomoci člověku vycítit, jaké pocity a potřeby se skrývají za chvílemi mlčení.

Jedním z hlavních cílů harmonické komunikace je, aby se člověk dokázal efektivně vztahovat sám k sobě. Pokud člověk udělá nějakou chybu, má se na ni podívat v rámci Rosenbergových čtyř komponent, což mu má usnadnit, aby si odpustil. Takový přístup má, namísto běžného odsuzování sebe sama, vést k vnitřnímu růstu. Člověk tak své chování ohodnotí s ohledem na své nenaplněné potřeby a impuls ke změně pak nebude vycházet ze studu, viny, vzteku nebo deprese, nýbrž z čistého přání přispět k vlastní pohodě a pohodě druhých. Člověk má také prozkoumat vše nepříjemné, čemu se v současné době podřizuje a uvědomit si, že vše, co v životě dělá, je proto, že to *chce*, ne proto, že *musí*. (Pokud je člověk silně přesvědčen, že něco dělat skutečně *musí*, dělá to podle Rosenberga pro peníze, pro uznání, aby se vyhnul trestu, aby se vyhnul studu, aby předešel vině či z povinnosti a je třeba si toto uvědomit). Uvědoměním, že ve všem v životě existuje volba, je podle Rosenberga snadné předejít pocitům deprese, cítit se šťastněji a celistvěji.

2. 4. 2. Vyjadřování vzteku

Dalším tématem je vyjadřování vzteku. Vyjadřování vzteku je podle Rosenberga oblastí, kde se nejlépe ukazuje rozdíl mezi harmonickou komunikací a jinými formami komunikace. V harmonické komunikaci bylo formulováno deset kroků, kterými by měl člověk, který se dostane do kontaktu se vztekem, postupovat (Klein, S., Gibson, N., 2003):

- 1) Člověk by si měl uvědomit, že vztek je hodnotný poplašný signál. Upozorňuje člověka, že by se měl zastavit, zamyslet se nad tím, co cítí a potřebuje a začít hledat východiska dané situace, která by ho uspokojila.
- 2) Dále je třeba zaměřit pozornost na fakta dané situace a oprostít se od subjektivních hodnocení.

- 3) Třetí krok spočívá v přijetí odpovědnosti, v pochopení, že pocity člověka plynou z jeho vlastních potřeb, které buď jsou, anebo nejsou naplňovány.
- 4) Je třeba zformulovat obvinění, ovšem poté ihned přijmout odpovědnost za své myšlení a zaměřit pozornost na své pocity a potřeby, které se za každým obviněním skrývají.
- 5) Člověk si prostřednictvím pocitů a potřeb sám sebe lépe uvědomí a nyní je možné obrátit pozornost na naplnění toho, co potřebuje.
- 6) Dále je třeba zformulovat vše pozitivně.
- 7) Sedmým bodem je vyjádření jasného požadavku.
- 8) V dalším kroku je třeba zaměřit svou pozornost na druhého, na to, jak se cítí a co asi potřebuje.
- 9) Následuje rozhodnutí, či potřeby se budeme snažit prodiskutovat a naplnit první. (Toto rozhodnutí má člověk udělat na základě zvážení, kdo je v danou chvíli více rozrušený a kdo má naopak zrovna ve svém prožívání větší jasno).
- 10) Desátým, konečným krokem má být plynulá konverzace, kde obě strany vyjadřují, co se v jejich nitru odehrává a snaží se nalézt společná řešení situace, která by jednotlivé strany uspokojila.

První tři kroky se tedy týkaly získání nového pohledu na pocity vzteku a nakládání s nimi. Další čtyři kroky mají člověka naučit, jak se při pocitech vzteku vztahovat k sobě samému a kroky 8–10 pak nabízejí způsob, jak se vztahovat k druhým.

2. 4. 3. Násilí, které chrání

Dalším tématem, kterým se Rosenberg v harmonické komunikaci zabývá, je „ochranná funkce násilí“, tedy použití násilí v situacích, kdy je to nezbytné.

V některých situacích pro dialog nejsou podmínky. Jedna strana například odmítá komunikovat, nebo není na rozhovor čas z důvodu blížícího se nebezpečí. Harmonická komunikace ovšem vyžaduje, aby lidé viděli jasný rozdíl mezi tím, kdy jde o násilí ochranné a kdy o násilí trestající. Násilí je užíváno k ochraně, pokud je snahou předejít zranění nebo křivdě. Záměrem násilí, které trestá, je, aby ti, kteří se dopustili něčeho špatného, za své činy trpěli. Podle harmonické komunikace by lidé při používání násilí neměli druhé, ani jejich činy

odsuzovat. Záměrem má být určitá forma výchovy, nikoli trest. Násilí má být použito v situacích, kdy hrozí, že si lidé ublíží, nebo ublíží druhým z důvodu nějakého druhu nevědomosti. Strach z trestu podle Rosenberga jedinečně snižuje sebevědomí a dobrou vůli. Člověk se tak zaměřuje především na možné následky svého jednání, nikoli na svůj hodnotový systém, jak by tomu mělo být.

2. 4. 4. Oceňování v harmonické komunikaci

Rosenberg se také zabývá otázkou vyjadřování vděku. Komplimenty jsou podle něj totiž rovněž formami posuzování, ač jde o posuzování pozitivní. Lidé je, stejně jako soudy negativní, někdy používají k manipulaci druhých. V harmonické komunikaci Rosenberg radí používat vyjadřování vděku pouze k „oslavě“. Má při tom postupovat následovně (Rosenberg, 2003, str. 186-188):

- 1) Říci, jaký čin přispěl k jeho pohodě, či ho obohatil.
- 2) Říci kterou jeho konkrétní potřebu druhý svým činem uspokojil.
- 3) Vyjádřit potěšení, které v něm čin druhého vyvolal.

Takové vyjádření vděku se podle Rosenberga rovněž lépe přijímá. Nevyvolává v člověku pocit nadřazenosti a člověk se nemusí vypořádávat s falešnou skromností.

3. 4 .5. Shrnutí základních principů

Při uplatňování Rosenbergovy metody, jejímž cílem je zlepšení mezilidské komunikace, umožnění sebepoznání a působení na osobnostní růst jednotlivců, je tedy nejprve třeba, aby si byl člověk vědom, že některé formy komunikování znemožňují vzájemné vcítění. Je třeba vyvarovat se moralizování, srovnávání a odmítání odpovědnosti.

Základními čtyřmi kroky harmonické komunikace jsou: pozorování, pocity, potřeby a žádost.

Nejprve má člověk jasně a konkrétně vyjádřit, co v dané chvíli pozoruje. Pozorování má být zřetelně odděleno od hodnocení.

Následuje vyjádření toho, co člověk cítí. Toto vyjádření se má pokusit provést opět co nejpřesněji. Příliš neurčitá slova jako „dobře“ či „špatně“ nejsou postačující. Pomůckou k snazšímu vyjádření má sloužit Rosenbergův seznam pocitů.

Dalším krokem harmonické komunikace je vyjádření potřeb, které se za uvedenými pocity skrývají. Člověk má přijmout odpovědnost za to, jak své pocity vytváří. Pokud člověk dokáže spojit své pocity s tím, co potřebuje, je pro druhé snazší empaticky reagovat. Pokud člověk nepřikládá tomu, co potřebuje, význam, nebudou to pravděpodobně dělat ani druzí. Když člověk ve snaze docílit toho, co potřebuje, na druhé naléhá, vyvolává to pouze vzdor a ohrožuje to sebevědomí druhého, který tak může dojít k přesvědčení, že jeho vlastní potřeby nejsou důležité. (Toto je třeba mít na paměti především v souvislosti s výchovou dětí).

Posledním krokem harmonické komunikace je konkrétní a pozitivní žádost. Někdy je vhodné požádat druhou stranu o zpětnou vazbu, aby se člověk přesvědčil, že byl správně pochopen.

Tato základní struktura, skládající se ze čtyř složek, má člověku pomoci k lepší schopnosti vcítit se do druhých a do sebe samého, zabránit násilným řešením konfliktních situací, vyjádřit vztek, vyjádřit druhému vhodným způsobem vděk apod.

3. Harmonická komunikace a podmínky terapeutického vztahu

Podstatou harmonické komunikace je šířit mezi lidmi empatii, „plynulý proud založený na vzájemném dávání ze sebe“. (Rosenberg, 2003a, str.1). Empatie má lidem umožnit, aby si navzájem lépe rozuměli a v konfliktních situacích nalézali řešení, která by uspokojila obě strany. Rosenberg si rovněž klade za cíl rozvíjet svou metodou schopnost lidí vcítit se do sebe samého, osobnostně růst a efektivně využívat možností, které jim život nabízí.

Při výcviku pro osvojení si metody harmonické komunikace bývá obvykle přítomný vyškolený lektor (tzv. certified trainer), v případě využívání této metody při řešení konfliktních situací mediátor. Rosenberg harmonické komunikace využíval i při své klinické praxi jakožto terapeut. Metodu harmonické komunikace mohou šířit např. i učitelé ve školách. Podstata přístupu harmonické komunikace je však vždy stejná: spočívá ve čtyřech základních složkách: pozorování, pocitech, potřebách a žádosti, které se má člověk naučit u sebe i druhých rozpoznávat a poté verbalizovat. Rosenberg se domnívá, že postupně s narůstající zkušeností s metodou HK již přítomnost jakéhokoli prostředníka není nutná a uvedená struktura myšlení se stává automatickou.

Jedním z Rosenbergových hlavních inspiračních zdrojů byl C. R. Rogers, který podrobně rozpracoval podmínky vcítění se do sebe i druhých a příznivého vlivu empatie na osobnostní růst člověka. V následující části práce se pokusím prozkoumat, zda metoda harmonické komunikace Rogersovy podmínky pro vznik empatické atmosféry a vnitřní rozvoj člověka splňuje. Kromě empatie se zaměřím na další faktory, které Rogers s empatií neodmyslitelně spojuje, na akceptaci a autenticitu, vlastnosti, které má projevovat terapeut a díky nimž bývá umožněna tzv. emoční korektivní zkušenost⁶. Budu zkoumat, zda-li metoda harmonické komunikace vytváří podmínky pro příznivé změny osobnosti, přestože přítomnost terapeuta či jiné facilitující osoby není její podmínkou.

⁶ Autorem termínu „emoční korektivní zkušenost“ je americký psychoanalytik narozený v Maďarsku F. Alexander (1891-1963). Znamená, že člověk opakovaně ve vztahu k druhému prožije jiné, pozitivní vyústění svých původně negativních očekávání. (Vymětal, 1996, str. 74)

3. 1. Podmínky úspěšného léčení a působení na růst osobnosti v psychoterapii C. R. Rogerse

V Rogersovské psychoterapii je podmínkou nezbytnou pro změnu chování a osobnosti člověka žádoucím směrem vztah. To, co Rogers nazývá léčením, je měnění člověka vztahem a komunikací (in Vymětal, 1996).

. Ve chvílích setkání dochází k oslabování identity a k uvolňování hranic vlastní osobnosti, dochází k tzv. transcendentálnímu fenoménu⁷. Díky setkáním roste vnitřní síla, člověk tyto chvíle obvykle vnímá jako potvrzení a posílení sebe sama.

Účinnost rogersovské léčby vztahem a setkáním závisí na několika hlavních proměnných. Jsou jimi dvě proměnné na straně pacienta: **sebeexplorace** a **explikace**, na straně terapeuta pak **akceptace**, **empatie**, **autenticita** a několik dodatkových proměnných.

Abych mohla zkoumat, zda harmonická komunikace splňuje Rogersovy podmínky pro růst osobnosti, pokusím se nejprve vystihnout podstatu jednotlivých proměnných, na kterých podle C. R. Rogerse úspěšnost terapie závisí:

3. 1. 1. Proměnné na straně klienta

První dvě proměnné vycházejí z vnitřního vztahového rámce člověka (Vymětal, 1996, str. 63). Vnitřní vztahový rámec⁸ se týká sebepojetí člověka, jeho pocitů, přání, názorů atd. Jde o hodnocení člověka ve vztahu k sobě.

A. *Sebeexplorace*

Sebeexplorace znamená otevírání se člověka sobě i druhému. „Jedná se vlastně o upřímný rozhovor se sebou samým „nahlas“, kdy jedinec mluví o svých prožitcích, významných zkušenostech, přáních ap., snaží se jim porozumět v dalších souvislostech a dát je do vztahu k sobě a svému životu.“ (Vymětal, 1996, str. 64). Důležitá je zde rovněž tematizace vztahů k subjektivně významným osobám člověka.

⁷ „V případě psychoterapie se jedná o krátkodobý stav lehce změněného vědomí, kdy (jak píše C. R. Rogers) nastává uvolnění a dotýká se toho „neznámého ve mně“, mého „transcendentálního jádra“ (Vymětal, 1996, str. 124)

⁸ Vnější vztahový rámec se pak týká hodnocení, které přichází zvnějšku.

Podmínkou hluboké a rozsáhlé sebeexplorace je naprostá důvěra vůči přítomnému druhému.

Sebeexplorace se skládá ze dvou navzájem souvisejících procesů: **otevírání** a **objasňování**.

Otevírání spočívá v odhalování subjektivně důležitých stránek svého soukromí a své osobnosti druhému. Týká se obvykle těchto obsahů:

- 1) dřívějších zkušeností a pocitů, které je provázely;
- 2) aktuálního prožívání, předpokládaných událostí a prožitků v budoucnosti;
- 3) sebepojetí;
- 4) vztahů s druhými lidmi.

Díky procesu otevírání se člověk obvykle uvolní, uleví se mu, přestane se cítit být na všechno sám, prolomí se jeho uzavřenost a začne svoji subjektivitu strukturovat. Otvírání působí i na terapeuta, či v případě skupinové terapie na ostatní členy skupiny, kteří se tak ve vztahu k mluvčímu přibližují, vzniká atmosféra důvěry, účasti a vzájemných sympatií.

Objasňování se zakládá na aktivním hledání souvislostí mezi obsahem vědomí a jeho prožíváním. Člověk hledá osobní význam toho, co právě prožívá, neboť pocity jsou něčím, co je bezpochyby pravdivé. Stále přesněji si uvědomuje, které konkrétní obsahy vědomí jeho prožitky doprovázejí. Vyjadřuje to, co je pro něj subjektivně významné, obvykle jde o tzv. **inkongruence**, zpravidla nelibě prožívané a alespoň částečně uvědomované rozpory mezi sebepojetím a přicházejícími zkušenostmi (Vymětal, 1996, str. 66). Objasňování má vést k tomu, aby si člověk tyto skutečnosti plně uvědomil (výraznou roli sehrává tělesná komponenta), k pochopení a následné úlevě.

Proces objasňování není něčím běžným, klientovi proto může činit potíže a je třeba se mu postupně učit. Zpočátku mívá člověk tendence se svým pocitům bránit, nepřipouštět si je, skrývat je, zkreslovat atd. Pokud se však člověku daří tomuto procesu učit, přináší to kromě úlevy i schopnost lepší diferenciaci ve vlastním vnitřním světě, rozvíjí se vnímavost k sobě samému a druhým, člověk si lépe uvědomuje, co je pro něj důležité a rozlišuje mezi přáními a obavami. Začne rovněž vnímat svou zodpovědnost a přestává vidět svůj život jako něco osudově daného či určovaného pouze vnějšími okolnostmi, uvědomuje si vlastní hodnotu a smysl života, rozumí více a pravdivěji druhým i světu, to jej uklidňuje a on získává chuť k další „práci na sobě“.

B. Explikace

Pokročilou část objasňování tvoří explikace, kdy se klient prostřednictvím myšlení zabývá subjektivně významnými skutečnostmi a vyrovnává se s nimi. Dochází k pochopení prováděnému pocitem úlevy. Terapeut vytváří bezpečný vztahový prostor, ve kterém druhý může prostřednictvím myšlení i zapojením fantazie zkoušet různé eventuality. Terapeut může nabízet možnosti, vždy však v intencích prožívaných zkušeností pacienta. Jedním z hlavních cílů rogersovské psychoterapie je porozumění vlastnímu sebepojetí a motivaci (tj. porozumění vnitřnímu vztahovému systému). Vnitřní vztahový systém je podle Rogerse totiž obvykle bohatší, než se člověk domnívá, člověk nesděluje zcela vše, co je v něm obsaženo nebo sdělované obsahy nevystihují přesně to, co je míněno. Tyto rozdíly souvisejí s inkongruencemi, z nichž obvykle plynou klientovy obtíže či trápení.

Explikace nemá význam jen v léčbě, ale je důležitá i pro prevenci psychických obtíží. Člověk se díky ní učí zabývat vlastní subjektivitou a řešit problémové situace, které se i v budoucnu mohou naskytnout. Velký význam má samotné „hledání“, spolupromyšlení s terapeutem. Dochází tak totiž k **emoční korektivní zkušenosti**, kterou Rogers považuje za účinný faktor psychoterapie.

3. 1. 2. Proměnné na straně terapeuta

K tomu, aby došlo k hluboké sebeexploraci a aby narůstala explikace, je třeba, aby vztah splňoval další podmínky, které se týkají postojů, chování a vlastností terapeuta⁹:

A. Akceptace

První a zároveň hlavní podmínkou je akceptace (bezvýhradné přijetí). Akceptace „představuje bytostné přitakání druhému a jeho potvrzení“ (Vymětal, 1996, str. 76). Terapeut se na klienta dívá pozitivním pohledem, přičemž vychází z přesvědčení, že je člověku možné důvěřovat a lze se spolehnout na jeho vnitřní rozvojové potenciality. C. R Rogersovo pojetí akceptace má blízko ke křesťanskému pojetí lásky, která je odpovědná, trpělivá, odpouštějící,

⁹ Rogers tyto podmínky nazývá „základní vztahovou nabídkou“.

pečující, zahrnuje úctu k druhému a přízeň (in Vymětal, 1996). Akceptovat přitom neznamená s druhým nekriticky souhlasit, nýbrž brát jeho názory jako něco, co je pro něho subjektivně důležité a na co má právo. Terapeut má ke klientovi zaujmout tzv. „**bezpodmínečně kladný vztah**“, tj. nemá oceňovat ani hodnotit klientovy pocity, myšlenky či jeho chování, má ho přijímat podobně, jako rodič přijímá dítě, neklást své péči podmínky. Má se ke klientovi vztahovat jako k někomu, kdo potřebuje jeho pomoc. Takový vztah terapeuta ke klientovi potvrzuje klientovo uznání jako plnohodnotné bytosti, která si zaslouží terapeutovu pozornost a respekt. Pro mnoho terapeutů může být neposuzovat velmi obtížné. Tento základní psychoterapeutický postoj terapeut projevuje zejména neverbálně.

C. R. Rogers se domnívá, že být druhým bezvýhradně přijat a následně pak moci být skutečně sám sebou je biologicky zakotvená základní lidská vztahová potřeba. Tato potřeba se dotýká rovněž lidské svobody a duchovní dimenze, znamená totiž sjednocení s druhým a překonání individuální izolace, které osvobozují od běžné determinace a tlaků. Podle Rogerse je taková nová vztahová zkušenost nutnou podmínkou změny v klientově psychice. Akceptace, bezvýhradné přijetí, obvykle psychiku klienta ovlivňuje v těchto směrech (Vymětal, 1996, str.81):

- 1) Cítí se přijat a na problémy přestává být sám.
- 2) Díky tomu, že je akceptován terapeutem, tedy autoritou, zvyšuje se jeho sebeúcta a uspokojuje se jeho potřeba uznání. Zmenšují se také pocity viny.
- 3) Díky tomu, že není přítomné přijímání a odmítání běžné v meziosobních vztazích, klient získává plnější kontakt sám se sebou.
- 4) Vzhledem k hluboce uspokojující a povzbuzující komunikaci se v široké míře uskutečňuje emoční korektivní zkušenost.
- 5) Dochází k volnějšímu prožívání a myšlení.
- 6) Dochází k recipročnímu efektu, kdy se na pacienta, který sděluje zatěžující prožitky a zkušenosti, přenáší z terapeuta uvolněnost a klid.

Je známo, že během psychoterapeutického procesu ve vztahu k pacientovi úroveň realizování akceptace výrazně kolísá. „Tento jev je přirozený, nejde-li o extrém, a vidíme jej i u ostatních dvou hlavních proměnných tvořících základní vztahovou nabídku, tedy u empatie i autenticity. V reálném psychoterapeutickém vztahu nemohu být stále stejně (vlastně nediferencovaně) akceptující, protože bych se stylizoval, a naučené „akceptující způsoby komunikace a chování“ by ve svém dopadu na druhé působily antiterapeuticky, protože pacient by mě vnímal jako neautentického a lhostejného“ (Vymětal, 1996, str. 82).

Pro akceptaci je nezbytná terapeutova osobnostní zralost a vnitřní stabilita, pravdivé sebepoznání, uspokojivý osobní soukromý život a tělesný stav. „Druhému se mohu skutečně plně otevřít, oddat, projevovat „neúčelový“ zájem a být k dispozici jen tehdy, jsem-li sám se sebou v zásadě vyrovnan, spokojen a plně sebe akceptuji – i s nedostatky, což neznamená, že jim přitakávám, nýbrž že je jasně identifikuji a že stojím jako úkol a výzva k další „práci na sobě“ (Vymětal, 1996, str. 82). Na úroveň akceptace (resp. její kolísání) má vliv i osobnost a projev pacienta (např. výčitky mohou působit uzavírání).

Akceptace a empatie se vzájemně umocňují.

B. Empatie

V atmosféře přijetí se může rozvíjet vciťující porozumění.

„Empatie (řecky *empathia*: vcítění) je schopnost projevující se v tom, že s různou mírou přesnosti zachycujeme aktuální prožívání druhého člověka, které souvisí s určitými obsahy jeho vědomí, tedy i zkušenostmi, spolu s individuálními významy, jež pro něho tyto obsahy a zkušenosti mají. Přes porozumění aktuálnímu subjektivnímu světu druhého se dostáváme k porozumění jeho předpokladů, které vyplývají z vnitřního vztahového rámce, tedy ze sebepojetí“ (Vymětal, 1996, str. 89, 90).

Empatie má základ v intuici, provázené emoční účastí (soucítěním) a pozitivním zájmem o druhého člověka. Uplatňují se při ní rovněž kognitivní funkce (nastává myšlení, kognice, zobecňování). Empatie umožňuje vnímat subjektivitu druhého člověka, je však vždy nutné rozlišovat vlastní vnitřní psychické pochody od psychicky cizích.

Empatie se vyvíjí na vrozených předpokladech. „Obdobně jako u inteligence i v případě empatie jsou mezi lidmi různé vrozené a získané rozdíly v množství a kvalitě této schopnosti, i pokud jde o její projev“ (Vymětal, 1996, str. 90). U člověka nestačí jen její potenciální přítomnost, ale musí zde být i ochota ji užívat a projevovat. K tomu, aby se potenciální přítomnost a ochota projevil, je zapotřebí komunikační zdatnosti. Empatii projevujeme rovněž neverbálně (mimikou, tónem hlasu apod.).

Terapeut svoji empatii projevuje především tak, že druhému pozorně naslouchá, aktivně se snaží co nejvíce porozumět tomu, co slyší a vidí a pochopené sděluje, aniž by hodnotil. Psychoterapeut nesmí posuzovat (ani sám pro sebe), co pacient říká, dělá apod.

Empatie v klientovi dále rozvíjí duševní děje, které již podnítila terapeutova akceptace (Vymětal, 1996, str.96):

- 1) Klient cítí blízkost, důvěru a hluboký zájem o svoji osobu, což ho uklidňuje, integruje a zvyšuje jeho sebeúctu a pozitivní vztah k sobě samému.
- 2) Rozvíjí se vztah vedoucí k mezosobnímu setkání, k aktuálnímu i potenciálnímu potvrzení člověka. Probíhá emoční korektivní zkušenost a dochází k transpersonálnímu fenoménu.
- 3) Klient se v sobě pravdivěji orientuje, nahlíží své vnitřní rozpory, přání, touhy, očekávání od druhých atd., učí se samostatně řešit problémové situace.
- 4) Díky terapeutově modelu uvolněného a chápajícího chování se zvyšuje klientova sebeempatie.
- 5) Na základě recipročního efektu dochází k depodmiňování negativních prožitků, nastává jejich uvolňování a odžívání (katarze, abreakce).

Některé skutečnosti empatii ve vztahu podporují, jiné ji naopak znesnadňují. Významnými faktory jsou především (Vymětal, 1996, str. 98, 99):

- a) **Osobnostní zralost a vnitřní stabilita**
Člověk není přespříliš zaměřen na sebe a nemá tendenci druhého ve vztahu užívat účelově.
- b) **Úroveň a pravdivost sebepoznání**
Člověk může plně pochopit pouze to, s čím má vlastní reflektovanou zkušenost.
- c) **Aktuální životní situace terapeuta**
Plně se oddat druhému a být empatický může jen člověk, který nemá velké a subjektivně neřešitelné problémy a který se uplatňuje ve společenství druhých a s ohledem na ně. Jen takový člověk může být vnitřně v pohodě, uvolněný, otevřený a spokojený.
- d) **Vnitřní podobnost s pacientem a obdobné životní zkušenosti**
Člověk s obdobnými životními zkušenostmi s druhým snadněji naváže kontakt a otevřenou komunikaci. Je však třeba dávat pozor na děletrvající identifikaci a možnou projekci.
- e) **Výcvik a profesionální zkušenost terapeuta**
Nezbytný je experienciální výcvik terapeuta a průběžná supervize. Nutná je také **znalost psychopatologie**, která terapeutovi usnadňuje porozumění zdánlivě

psychologicky nesrozumitelným jevům a usnadňuje empatii tím, že terapeut ví, co se k jednotlivým psychopatologickým fenoménům váže a jak se vyvíjejí.

e) **Osobnost pacienta a její konkrétní projev**

Velmi důležitá je upřímná sdílnost a přirozenost chování druhého. Faktorem, který ovlivňuje terapeutovu možnost vcítit se do druhého, je také závažnost duševní poruchy či onemocnění pacienta. Důležité je rovněž, aby terapeut počítal s možností odmítání ze své strany, cítí-li možné subjektivní ohrožení.

Empatii dává na klienta zaměřený terapeut najevo prostřednictvím různých komunikačních jednotek:

Aktivní naslouchání předpokládá plnou a stálou soustředěnost ze strany terapeuta, jeho zájem o druhého. Co se týká neverbální komunikace, terapeut projevuje svou účast uvolněnou a vstřícnou polohou těla, přikyvováním apod.

Empatické poznámky spočívají v krátkém vystižení aktuálního pocitu či děletrvajícího naladění pacienta. Tyto poznámky neobsahují hodnocení.

Zrcadlení je komunikační jednotkou, spočívající v opakování slov samotného pacienta, přizvukování a selektivního vybírání pasáží, které se zdají být hodné další tematizace.

Parafrázování znamená opakování důležitých částí pacientova sdělení vlastními slovy terapeuta.

Reflexe je komunikační jednotkou, která k pacientově sebepoznání a překonání vnitřních inkongruencí přispívá patrně nejvíc. Reflexe spočívá v co nejpřesnějším terapeutově slovním i neverbálním zachycování obsahu, prožitku a významu toho, co pacient bezprostředně sděluje. Terapeut tak klientovi jakoby nastavuje zrcadlo (in Vymětal, 1996, str. 101), které usnadňuje klientovu orientaci ve vlastním vnitřním světě a subjektivně důležitých vztazích.

Reflektování s sebou však nese také rizika. Jde především o nebezpečí terapeutovy vlastní projekce a špatného odhadu intenzity prožitku pacienta (např. může pacientův postoj k určité skutečnosti reflektovat jako lhostejný, zatímco skutečný klientův pocit je pouze neutrální apod.).

Reflexe musí být nabídkou, hledáním, nikoli konstatováním či tvrzením. Zvláštním typem reflexe je tzv. reflexe v „já- podobě“ (Vymětal, 1996, str. 104), kdy terapeut navrhuje, co se v klientovi (obzvláště, když klient mlčí) může odehrávat.

Účastné a zájem vyjadřující otázky, jsou-li kladeny v malé míře, dávají psychoterapeutickému rozhovoru přirozenou podobu. Nesmí však být kladeny za účelem diagnostikování nebo ze zvědavosti.

J. Vymětal ve své knize „Rogersovská psychoterapie“ vyjmenovává několik pravidel, jimiž je třeba se při vedení nedirektivního empatického rozhovoru řídit (Vymětal, 1996, str.106):

- 1) Je třeba se zaměřit na vnitřní svět pacienta a nikoli na objektivní skutečnosti.
- 2) Terapeut má zásadně vycházet z pacienta, který sám řídí rychlost terapie a její průběh (volí témata apod.).
- 3) Frekvence slovního projevu terapeuta má přibližně odpovídat poměru 3:1.
- 4) Terapeut má mluvit přirozeným jazykem a přizpůsobovat svou řeč tak, aby pacient vždy rozuměl.
- 5) Délka vět má být spíše kratší.
- 6) Není vhodné, aby terapeut používal cizí či odborná slova.
- 7) Je třeba mluvit konkrétně a jednoznačně. Podle principu vyvažování je dobré v rozhovoru s lidmi se sklonem k abstraktnímu vyjadřování a zobecňování upřednostňovat obraznou řeč se zdůrazněním detailu, s velmi emočními pacienty je naopak vhodné mluvit racionálněji a zobecňovat.

C. Autenticita¹⁰

Třetí základní podmínkou účinné psychoterapie je autenticita terapeuta. „Autenticita je rysem osobnosti a znamená, že terapeut je v každém okamžiku ve svém jednání sám sebou, tedy konkrétním, nezáhadným člověkem, jehož projev a komunikace jsou jasné a odpovídají terapeutovu momentálnímu prožívání a smýšlení“ (Vymětal, 1996, str. 108).

Autentický způsobem, který nezraňuje, ale pomáhá a vede k setkání, může být jen terapeut, který druhého bezvýhradně akceptuje a ve vysoké míře projevuje empatii. Být autentickým v terapeutickém vztahu znamená nic nepředstírat, nenalhávat, nestylizovat se do žádné role, být trpělivý, tolerantní a taktní. Nejde o nezdrženlivé projevování svých citů, myšlenek a názorů. Záměrem je neprojevovat něco, co je v rozporu s tím, co se v terapeutovi skutečně odehrává (pokud je terapeut neautentický, je často patrný rozpor mezi tím, co říká

¹⁰ Rogers o autenticitě obvykle mluví jako o „kongruenci terapeuta“

a tím, co projevuje neverbálně). Terapeut má být sám sobě zcela autentický, k pacientovi má autenticitu projevat selektivně, tj. má mu sdělovat pouze to, co cítí jako skutečně významné nebo co podporuje pacientovu sebeexploraci a explikaci.

Autenticita pomáhá překonávat bariéry, které se ve vztahu objevují a pacient se obvykle začne rovněž projevovat opravdověji.

Ve srovnání s porozuměním, vcítěním a akceptací je autenticita něčím složitějším, je totiž rysem osobnosti, který souvisí s introspekci a akceptací sebe. Významnou roli zde sehrává již vývoj v časných obdobích života a sociální prostředí, v němž člověk vyrůstal. Vysoce autentický člověk je schopný být k sobě upřímný, není úzkostný a díky vysoce rozvinuté introspekci a sebeexploraci se nenechá blokovat projevy druhého či vlastními problémy.

Terapeutovo projevoování autenticity nejvíce usnadňuje jeho vysoká kvalifikace a motivace k léčbě konkrétního pacienta. Do jaké míry a jak kvalitně je autentický pacient, závisí kromě terapeuta na pacientově míře psychické narušenosti a motivaci k léčbě. Nedostatečná autenticita ze strany terapeuta bývá někdy způsobena obavou, aby nebyl příliš direktivní či netrpělivý, významnými okolnostmi, o kterých se domnívá, že je musí skrývat nebo obavou z rozhovoru, tedy z pacienta. Nedostatečná autenticita ze strany pacienta bývá způsobena studem, malou úctou k sobě samému a podceňováním, obavami z psychické blízkosti či z odmítnutí nebo obavami, že ho terapeut nepochopí či zavrhne. (Je proto důležité, aby svou nevoli či jiné negativní zprávy terapeut projevoval způsobem, který ani v nejmenším neznamená odmítnutí, zavržení, kritiku apod.). Od těžce psychicky narušených pacientů samozřejmě autenticitu očekávat nelze.

Kromě akceptace, empatie a autenticity, hlavních proměnných v terapeutickém vztahu ze strany terapeuta, podle Rogerse působí několik dodatkových proměnných. Jsou jimi (Vymětal, 1996, str.121-129): psychická stabilita terapeuta a úroveň sebepoznání, prezentizmus (tj. schopnost být plně přítomen a soustředěn), přirozenost interakce pacient-terapeut, transcendentální fenomén, aktivita a snaha terapeuta, tematizace vztahu pacienta k ostatním lidem, tematizace vztahu mezi pacientem a terapeutem, konkrétnost, specifikování a zobecňování a konfrontace (tj. terapeutovo poukazování na rozpory mezi verbálním a neverbálním projevem pacienta, rozpory v samotném pacientově verbálním projevu a sebepojetím pacienta a tím, jak ho terapeut zná).

3. 2. Harmonická komunikace jako cesta k vnitřnímu růstu bez emočního korektivního zážitku

Rosenberg se stejně jako Rogers domnívá, že klíčovým faktorem, který umožňuje lidský růst, je komunikace. Zatímco Rogers má na mysli komunikaci ve vztahu dvou či více lidí, Rosenbergovi jde především o verbalizaci prožitků. Samotná skutečnost, že člověk specifickým způsobem zformuluje, co se v jeho nitru odehrává, a některým formulacím se naopak vyhne, má vést k větší psychické stabilitě, k lepšímu sebeuplatnění¹¹ člověka a k prohloubení schopnosti vcítit se do druhých.

Podívejme se nyní, v jakých ohledech se harmonická komunikace od Rogersova přístupu zaměřeného na člověka liší a zda-li může být i přes tyto odlišnosti efektivní metodou k vnitřnímu růstu a rozvíjení empatie.

3. 2. 1. Osvojování Rosenbergovy metody

Harmonická komunikace se od psychoterapie liší již tím, jakými prostředky se člověk učí na sebe a svět dívat novým způsobem.

V Rosenbergově metodě se člověk má možnost učit těmito cestami:

- 1) Samostudiem,
- 2) ve skupinách,
- 3) na seminářích,
- 4) na mezinárodních intenzivních trénincích.

Šiřitelé harmonické komunikace doporučují¹², aby si člověk, přející si tuto metodu osvojit, nejprve opatřil Rosenbergovu knihu *Nonviolent Communication. A language of life.* (Rosenberg, 2003a), která je napsána formou učebnice. Další pomůckou je pracovní sešit (*Nonviolent Communication Workbook for Individual and Group Practice*, L. Leu, 2003) a k dispozici je rovněž řada tematicky zaměřených brožurek, videokazet a CD. Všechny tyto materiály lze prostřednictvím internetu velmi snadno zakoupit. Na internetových stránkách mezinárodní neziskové organizace CNVC (Center for nonviolent communication)¹³ lze najít

¹¹ Sebeuplatnění (self-efficacy) je termín A. Bandury (1982). Souvisí s psychickou stabilitou a bývá považován za jeden z hlavních cílů jakékoliv psychoterapie (in Vymětal, 1996).

¹² Learning without a certified trainer, dostupné na www.cnvc.org

¹³ www.cnvc.org

z těchto materiálů mnoho úryvků. Je zde také seznam pocitů a potřeb, který má být lidem přejícím si harmonickou komunikaci osvojit základní pomůckou. Další možností je komunikování na témata s harmonickou komunikací spojená prostřednictvím internetu, existuje totiž několik takto zaměřených e-mailových skupin.

Dalším doporučením je vytvoření jakési malé komunity (tzv. NVC practice group), skupiny, ve které si její členové v osvojování této metody navzájem pomáhají. Může jít o skupinu spolupracovníků, nebo skupinu přímo nějak zaměřenou – např. dobrovolníci neziskové organizace, učitelé, rodiče, partnerské dvojice apod. Při skupinových setkáních je rovněž doporučováno používat Rosenbergovu stěžejní knihu, pracovní sešit, audio záznamy a video. Rosenberg doporučuje četbu či poslech kratších pasáží svých materiálů, které se má skupina následně snažit osvojit prakticky.

Pokud skupina o harmonickou komunikaci opravdu projeví zájem a již zná její základní principy, je dobré, aby uspořádala seminář a pozvala některého z lektorů v tomto směru vyškolených a své znalosti a komunikační schopnosti dále rozvíjela.

Centrum pro harmonickou komunikaci rovněž pořádá několikrát do roka na různých místech světa intenzivní tréninky v harmonické komunikaci, tzv. IITs (International Intensive Trainings). Tyto tréninky trvají devět dní, každého tréninku se obvykle účastní 20–80 zájemců, kteří mají o Rosenbergovu metodu hluboký zájem, nebo se sami chtějí stát certifikovanými lektory.

K tomu, aby se člověk stal certifikovaným lektorem, je třeba doložit účast na několika intenzivních trénincích a dále po delší časový úsek informovat Centrum pro harmonickou komunikaci o vedení vlastní skupiny (NVC practice group).

Harmonickou komunikaci si tedy lidé osvojují především vlastním studiem Rosenbergových materiálů, nejrozšířenější je pravděpodobně osvojování této metody ve skupinách. Účastníci těchto skupinových setkání se navzájem otevírají při důvěrných rozhovorech, kdy všichni otevřeně říkají, co se v nich odehrává, vzájemně se procesem harmonické komunikace vedou a učí se své prožitky verbalizovat a specifickým způsobem formulovat. Součástí této skupinové aktivity bývá často získávání nových zájemců o Rosenbergovu metodu a diskuse nad tím, jak jednotlivým členům nově nabyté dovednosti pomáhají v denním životě.

Dále je možné účastnit se seminářů a intenzivních tréninků. Počet hodin intenzivního tréninku nutný k tomu, aby se člověk stal vyškoleným lektorem v této metodě, však není srovnatelný s rozsahem jakéhokoli běžného psychoterapeutického výcviku.

3. 2. 2. Setkání v harmonické komunikaci

Nyní se podívejme, jak uplatňování Rosenbergovy metody konkrétně probíhá a zamysleme se nad přítomností proměnných významných při změně osobnosti a chování člověka, navržených C. R. Rogersem.

Jak jsem již uvedla, prvními Rogersovými proměnnými jsou **sebeexplorace** a **explikace**. Člověk se sobě i druhému otevírá, mluví o svých prožitcích, přáních apod. a snaží se jim porozumět v širších souvislostech. Odhaluje své inkongruence a výraznou roli sehrává tělesná komponenta. Podmínkou je naprostá důvěra k přítomným. Terapeut vytváří bezpečný vztahový prostor, kde druhý může myšlením a fantazií zkoušet různé eventuality, porovnávat verbalizované pocity s jejich fyzickým prožíváním a postupně tak popis toho, co se v něm odehrává, zpřesňovat.

V harmonické komunikaci bývá člověk již od začátku veden přemýšlet o svých prožitcích značně strukturovaně, vše členit do základních čtyř komponent: pozorování, pocitů, potřeb a žádosti. Tento proces tedy není ve srovnání s tím, co popisuje Rogers, příliš spontánní. Pozornost je obvykle soustředěna pouze na to, co se děje „zde“ a „nyní“, nehledají se široké souvislosti s minulostí ani s očekáváními do budoucna, nepátrá se po okolnostech.

Harmonická komunikace se nezabývá odhalováním inkongruencí. Spíš než setkáním psychoterapeutické komunity se sezení harmonické komunikace podobají jakési hodině výuky v komunikačních dovednostech. Členové se učí zapisovat své prožívání za pomoci Rosenbergovy struktury a vhodných formulací. Poté si své zápisky postupně navzájem předčítají a opravují „chyby“, kterých se při formulování prožívaného dopustili. V druhém bodě Rosenbergova procesu, verbalizaci prožívaných pocitů, má člověku pomoci Rosenbergův seznam toho, co člověk může cítit. Člověk z tohoto seznamu například může velmi snadno vybrat právě takové pocity, které korespondují s jeho sebepojetím, zkreslovat, některé pocity si nepřipouštět či je zapírat apod. Inkongruence, které právě často bývají zdrojem nepohody a trápení, tak zůstávají neodhalené.

O sebepojetí se v harmonické komunikaci obecně téměř nehovoří – jde totiž o určitý druh hodnocení a v Rosenbergově metodě je kladen důraz na pozorování od hodnocení oproštěné.

Také o atmosféře důvěry je, podle mého názoru, možné pochybovat. V případě, že se nejedná jen o individuální studium, se člověk obvykle setkává s lidmi, které zná jen velmi krátkou dobu, což je k vybudování důvěry nepostačující. Ve skupinách harmonické komunikace se lidé sice delší dobu znají, domnívám se však, že i zde je problém – vzniká zde totiž nebezpečí vlivu osobních vztahů mezi jednotlivými členy. Taková setkání pak mohou plnit spíše sociální účely a lidem v takovém případě může snadno způsobovat problémy zcela se druhým otevřít, být upřímnými, nesnažit se na druhé zapůsobit a využívat daný prostor skutečně jen k práci na sobě.

Jelikož ve většině případů ve skupinách harmonické komunikace nebývá přítomen nikdo, kdo by byl psychologicky či psychotherapeuticky vzdělán, hrozí zde nebezpečí, že někdo z členů odhalí nějaký hluboký obsah své psychiky, se kterým skupina nebude umět naložit. Nebude mu tak poskytnuta podpora a pomoc, kterou by v danou chvíli nezbytně potřeboval.

Členové těchto skupin také například běžně neuzavírají žádný druh kontraktu (na rozdíl od psychoterapie), který by je zavazoval k mlčenlivosti mimo skupinu o věcech, které druzí na skupinových sezeních vyjadřují. I tento fakt může jistě důvěrnou atmosféru narušovat.

Na straně terapeuta má účinný psychotherapeutický vztah splňovat podmínku akceptace, empatie a autenticity.

Domnívám se, že s ideou **akceptace** druhých jsou myšlenky harmonické komunikace v souladu. Otázkou však je, zda-li je lektor, či ten, kdo harmonickou komunikací druhé provází, zaujmout bezpodmínečně kladný vztah opravdu schopen a zda umí takový vztah jak verbálně, tak neverbálně projevit.

Rozsah a kvalita výcviku lektorů harmonické komunikace se nedá srovnat s běžným psychotherapeutickým výcvikem. Lektor sice během intenzivních výcviků získává určitou zkušenost se sebou, věnuje tomu však jen několik desítek hodin (u psychoterapie experienciální část výcviku obvykle zahrnuje hodin stovky) a toto rozšiřování sebepoznání jde jen do takové hloubky, do jaké to metoda harmonické komunikace umožňuje. Výuka Rosenbergovy metody také neobsahuje teoretické vzdělávání a systematickou supervizi.

Co se týká provozování harmonické komunikace ve skupinách, lidem zkušenost, získávaná při psychotherapeutickém výcviku, obvykle zcela chybí. Nejsou tak schopni zajistit, aby si do rozhovorů nepromítali své vlastní problémy a prožitky, aby dostatečně neoddělovali psychické procesy druhých od svých vlastních a nevedli tak ty, které při procesu harmonické

komunikace provázejí, někam, kam nemají. (K problémům tohoto druhu může například docházet, když jednotliví členové skupiny, jak Rosenberg doporučuje, hledají příčiny svých určitých negativních pocitů ve vlastních nenaplněných potřebách. Jde o otázku velmi individuální, a tak může být poskytování neodborných „nápovědí“ od druhých člověku, který ve svých prožitcích v danou chvíli nemá jasno, velmi zavádějící. Člověk může usoudit, že potřebuje něco, co neodpovídá jeho skutečným potřebám, ale potřebám toho, kdo mu radí. K podobným omylům může docházet i v případě rozpoznávání pocitů).

V případě samostudia Rosenbergovy metody pak člověk prožít emočně korektivní zkušenost vůbec nemá možnost.

Empatie se podle Rogerse vyvíjí na vrozených předpokladech. Při výběru lektorů a udílení licence ke školení harmonické komunikace se ovšem, na rozdíl od psychotherapeutických výcviků, neklade důraz na osobnostní charakteristiky adeptů. S přirozenou vysokou schopností vcítit se do druhých proto u školitelů Rosenbergovy metody nelze automaticky počítat.

Rogers rovněž zdůrazňuje, že k projevům empatie jsou zapotřebí dobře rozvinuté komunikační schopnosti. O toto se Rosenberg prakticky skutečně snaží, přestože bere v úvahu převážně jen verbální složku komunikace, a tak nelze očekávat, že by docházelo např. k recipročnímu efektu.

Rosenberg ve své metodě nebere v úvahu psychopatologii, což může znesnadňovat pochopení některých psychických jevů. Sporné je také, jestli při snaze projevit druhému empatii harmonická komunikace umožňuje skutečné zaměření člověka na vnitřní svět druhého. První krok Rosenbergovy metody, pozorování bez subjektivního hodnocení, naznačuje spíše větší důraz harmonické komunikace na obecná fakta. Při vcítování se do druhých je třeba být schopen velmi dobře odlišovat vlastní psychické pochody od cizích, což může při nedostatečné úrovni sebepoznání rovněž činit problém.

Jelikož **autenticita** souvisí s dokonalou znalostí sebe sama, nelze ani v případě této proměnné předpokládat, že se s ní u školitelů harmonické komunikace setkáme. Pro člověka bez psychologické praxe jistě také není snadné odhadnout, co bude mít pro vnitřní růst druhého význam a co mu člověk proto má sdělit a o čem naopak pomlčet. (Harmonická komunikace se tématem selektivního projevování autenticity k druhému nijak nezabývá). Otázkou také je, zda-li člověk uplatňující harmonickou komunikaci dokáže i přes veškerá jazyková omezení a doporučení mluvit dostatečně přirozenou řečí. Hrozí zde riziko, že jazyk a nedostatečně přirozené chování bude působit neoprávdově, uměle a lhostejně.

Autenticita je proměnnou, na kterou Rosenberg bere ohled pravděpodobně nejméně. Vezmeme-li v úvahu, že psychoterapeutické proměnné v rogersovském pojetí tvoří celek, působí současně a vzájemně se podmiňují a ovlivňují, dojdeme k závěru, že přestože Rosenberg z Rogersovy teorie v mnohém vychází, jeho směr dostatečné podmínky pro trvalou pozitivní změnu osobnosti a chování jedince nevytváří.

3. 9. 3. Co harmonická komunikace přináší?

Na základě komparace Rosenbergovy metody s podmínkami vytyčenými C. R. Rogersem se domnívám, že harmonická komunikace není pro působení na trvalou změnu chování a osobnosti jedince postačující metodou.

Analýza klíčových teoretických aspektů metody harmonické komunikace v kontextu jejích cílů a komparace, resp. uvedení v souvislost s nejvýznamnější duchovní a teoretickou inspirací této metody – přístupem C.R.Rogerse odhalila následující fakta, která vymezují hranice použitelnosti této metody :

Metoda harmonické komunikace neumožňuje práci se skrytými vnitřními konflikty jedince. Jedním z jejích cílů je sebepoznání. To však dle mnohých terapeutických směrů předpokládá sebezpřijetí. K umožnění sebezpřijetí je nezbytná specifická atmosféra a podmínky, kterou v psychoterapii zajišťuje osoba terapeuta. I ve skupině laiků praktikujících harmonickou komunikaci může příznivá atmosféra, která bude vnitřní rozvoj člověka do určité míry podporovat, nastat. Neumožní však již systematickou práci s případnými důsledky odkrývání „psychologicky citlivých osobních míst“. Samotná metoda práce na sebezpřijetí nezajišťuje, vše je tedy otázkou náhody. Obsahuje-li osobnost člověka nějaké patologické prvky, patrně to metodou harmonické komunikace nebude odhaleno a dotýčný se ve svém patologickém pohledu na sebe sama bude jen dále utvrzovat.

- a) Techniky Rosenbergovy metody (či techniky obecně) člověku neumožňují prožít emočně korektivní zkušenost, kterou Rogers ve svém přístupu zaměřeném na člověka považuje za hlavní faktor umožňující příznivou změnu osobnosti.
- b) Lidé, kteří nejsou odborně vzdělání a neprošli sebezkušenostním výcvikem, mohou při praktikování této metody snadno směšovat vlastní psychické pochody s cizími. Může se rovněž stát, že budou při používání Rosenbergovy metody působit nepřírozeně a vzbuzovat nedůvěru.

- c) V obzvlášť nepříjemných případech si lidé praktikující metodu harmonické komunikace mohou ublížit tím, že odkryjí nějaký obsah své psychiky, pro který jejich okolí nebude vytvářet dostatečně bezpečné podmínky a nebude s ním umět pracovat.
- d) Používání techniky, jakou je metoda harmonické komunikace, v lidech také může, vzhledem k tomu, že se člověk soustředí na dodržování přesně stanovené struktury myšlení, velmi omezovat spontánnost.

Může nás tedy seznámení s harmonickou komunikací nějak obohatit? Rosenberg harmonickou komunikaci míní nejen jako metodu, jak docílit osobnostního růstu člověka a udržovat duševní hygienu. Jejím smyslem je rovněž nalézat pozitivní řešení v nejrůznějších situacích. Rosenbergův snadný postup má člověku sloužit k rychlé orientaci ve vlastním prožívání a k nalézání uspokojivých východisek i za velmi těžkých okolností. Pomocí specifického způsobu a struktury řeči má člověk rovněž (převážně formou otázek, které mají pomoci prožívání strukturovat) umožnit lepší orientaci v aktuálním prožívání druhým. Společně se pak hledají řešení, která co nejlépe uspokojí všechny zúčastněné.

Rosenberg se ve svých příručkách soustřeďuje často na situace, kdy je člověk ohrožen na životě. Harmonickou komunikaci použil v mnoha světových mírových programech. Všude, kde jsou nelehké podmínky, hrozí násilí a není prostor pro složité teorie, je harmonická komunikace jistě velkým přínosem. V běžném životě pak může pomoci v situacích, kdy se cítíme osobně velmi dotčeni, zraněni, zaplaveni emocemi a chceme se v sobě (či v druhých) rychle zorientovat. Domnívám se, že tento význam nelze harmonické komunikaci upřít.

Odstraněno:

Harmonická komunikace přes veškeré své nedostatky zaujala mnoho lidí celého světa. Co je tedy tím, co činí tuto metodu tak přitažlivou? Rosenbergovy knihy jsou psány formou příruček „jak pomoci sobě samému“. U svých čtenářů nepředpokládá žádné teoretické znalosti ani dovednosti z oboru psychologie či psychoterapie. Forma Rosenbergových knih je velmi poutavá. Každá kapitola stěžejní knihy, Nonviolent communication. A language of life (Rosenberg, 2003a), obsahuje několik příběhů, většinou příhod z Rosenbergova vlastního života, ve kterých metodu harmonické komunikace zužitkoval, často citát či báseň, které mají motivovat, vždy pak teoretický návod jak lépe komunikovat a jak změnit svůj pohled na sebe a na druhé. Závěr kapitoly tvoří praktická cvičení, ve kterých si má čtenář právě nabyté vědomosti a dovednosti procvičit. Pracovní sešit k Rosenbergově hlavní knize je určen převážně k aktivitám ve skupinách. Harmonická komunikace proto na první pohled snadno

zaujme každého, kdo chce něco změnit k lepšímu. A vždy je co měnit. Každý vztah, systém vztahů či postoj k sobě samému je možné dále kultivovat, harmonizovat.

4. Závěr

Cílem této práce bylo představit metodu harmonické komunikace Marshalla B. Rosenberga, na základě proměnných, které stanovil Carl. R. Rogers, prozkoumat, zda splňuje podmínky nezbytné pro efektivní působení na osobnostní růst člověka a zhodnotit její význam.

Nejprve jsem metodu harmonické komunikace představila a objasnila kontext jejího vzniku. Harmonická komunikace je populárně-psychologickou metodou, která vznikla v šedesátých letech 20. století v USA. Jejím cílem je omezovat násilí jak mezi lidmi, tak člověka vůči sobě samému. Harmonická komunikace má lidem pomáhat k sebepoznání a učít je lépe se vcítit do prožitků druhých. Za klíčový faktor, který toto umožňuje, Rosenberg považuje jazyk a volbu slov.

Poté jsem objasnila hlavní principy harmonické komunikace. Rosenberg varuje člověka před několika specifickými formami kamunikování a doporučuje, aby vždy zaměřoval svou pozornost na to, co v různých situacích sám pozoruje, cítí a potřebuje a co pozorují, cítí a potřebují druhí. Člověk se má také naučit o to, co potřebuje, požádat. Rosenberg se podrobněji zabývá některými dalšími tématy, se kterými se člověk v interakci s druhými běžně setkává, tj. empatií, vyjadřováním vzteku, vyjadřováním vděku apod.

Dále jsem přiblížila podmínky, které člověk k vnitřnímu rozvoji potřebuje podle psychologa Carla R. Rogerse, jehož byl Rosenberg žákem. Zkoumala jsem, zda metoda harmonické komunikace Rogersovy podmínky pro vznik vhodné atmosféry k osobnostnímu růstu člověka splňuje.

Z mého zkoumání vyšlo najevo, že metoda harmonické komunikace může v lidech omezovat spontánnost, neodhaluje skryté vnitřní konflikty, lidé, kteří tuto metodu praktikují, mohou směřovat vlastní psychické pochody s cizími, mohou působit nepřírozně a vzbuzovat nedůvěru, mohou si ublížit tím, že odkryjí nějaký obsah své psychiky, pro který jejich okolí nebude vytvářet dostatečně bezpečné podmínky. Rosenbegova metoda člověku neumožňuje prožít emočně korektivní zkušenost, kterou C. R. Rogers považuje za hlavní faktor pro příznivou změnu osobnosti.

Přesto se domnívám, že má harmonická komunikace svůj význam. Tato metoda je velice snadno osvojitelná, proniknout do jejích principů proto může každý, koho zaujme. Díky Rosenbergovým knihám lidé mohou pochopit některé základní psychické pochody,

kteřé se v nich samých a v druhých odehrávají, aniž by navštívili odborníka v oblasti lidské psychiky. Harmonická komunikace může člověku sloužit k rychlé orientaci ve vlastním prožívání a k nalézání uspokojivých východisek i za velmi těžkých okolností.

Rosenbergova harmonická komunikace se řadí mezi populární teorie, které k nám v poslední době přicházejí z ciziny. Díky tomu, že nemá sloužit k tomu, aby se člověk zaměřoval pouze sám na sebe, nýbrž i k druhým se má vztahovat s upřímností a empatií, působí tato metoda na první pohled velmi sympaticky. Rovněž úspěchy této metody, o kterých Rosenberg a příznivci harmonické komunikace informují, jsou velmi přitažlivé. Největší přínos této metody podle mého názoru spočívá v poskytnutí návodu, jak se i v nepřátelském či jinak emočně nabitém prostředí rychle zorientovat a následně komunikovat.

Při bližším zkoumání však zjistíme, že tato metoda stěží může vést k trvalým změnám. Kromě toho, v našem kulturním kontextu, odlišném od amerického, některé Rosenbergovy teze mohou znít příliš zjednodušeně a v některých případech velmi nepřirozeně. Například: *„Kdysi jsem se na jedné koktejlové párty ocitl uprostřed překypujícího proudu slov, která mi ovšem připadala bez života. „Promiňte“, oslovil jsem skupinu dalších lidí, se kterými jsem tam stál. „Cítím se nespokojeně, protože bych s vámi chtěl navázat bližší spojení, ale náš hovor takové spojení, jaké bych si přál, nevytváří. Chtěl bych vědět, jestli tento hovor uspokojuje vaše potřeby a pokud ano, jaké potřeby to jsou.“* (Rosenberg, 2003, str. 122).

Domnívám se, že s podobnými poutavými teoriemi, které nabízejí snadná řešení, jak zlepšit svůj život a mezilidské vztahy, se v dnešní době lidé setkávají poměrně často. Může se přitom stát, že se stanou jejími nadšenými zastánci a bude jim chybět kritický pohled. Tato práce chce být malým příspěvkem k objasnění, kde takové přitažlivé teorie mohou mít své hranice.

5. Použitá literatura

GELDER, S.,van.: The Language of Nonviolence. *YES! Magazin*, Summer 1998 Issue, published by Positive Futures Network, USA, dostupné na www.yesmagazine.com.

HOLÁ, L.: *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha, Grada 2003.

KASHTAN, I.: *Parenting from your Heart. Sharing the Gifts of Compassion, Connection, and Choice*. Encinitas (USA), PuddleDancer Press 2003.

KILLIAN, D.: *Beyond Good and Evil*, 2003, dostupné na www.cnvc.org

KLEIN S, GIBSON N.: *What's Making You Angry? 10 Steps to Transforming Anger So Everyone Wins*. Encinitas (USA), PuddleDancer Press 2003.

LEU, L.: *Nonviolent Communication. Companion Workbook*. Encinitas (USA), PuddleDancer Press 2003.

MENDIZZA, M.: *Interview with Marshall Rosenberg*, 2000, dostupné na www.cnvc.org/michaelmendiza.htm

ROGERS, C. R.: *Způsob bytí. Klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Přeložil J. Krejčí. Praha, Portál 1998.

ROSENBERG, M. B. (2003b): *Getting Past the Pain Between Us, Healing and Reconciliation Without Compromise*. Encinitas (USA), PuddleDancer Press 2003.

ROSENBERG, M. B. (2003c): *Life-Enriching Education*. Encinitas (USA), PuddleDancer Press 2003.

ROSENBERG, M. B. (2003a): *Nonviolent Communication. A Language of life*. Encinitas (USA), PuddleDancer Press 2003 (2., rozšířené vydání).

ROSENBERG, M. B. (2003d): *Raising Children Compassionately. Parenting the Nonviolent Communication Way*. Encinitas (USA), PuddleDancer Press 2003.

ROSENBERG, M. B. (2003e): *Teaching Children Compassionately. How students and Teachers Can Succeed with Mutual Understanding*. Encinitas (USA), PuddleDancer Press 2003.

ROSENBERG, M. B. (2003f): *The heart of social change. How to Make a Difference in Your World*. Encinitas (USA), PuddleDancer Press 2003.

ROSENBERG, M. B. (2003g): *We can work it out, Resolving Conflicts Peacefully and Powerfully*. Encinitas (USA), PuddleDancer Press 2003.

VYBÍRAL, Z.: *Psychologie lidské komunikace*. Praha, Portál 2000.

VYMĚTAL, J.: Rogersovská psychoterapie. Praha, Český spisovatel 1996.

VYMĚTAL, J.: Úvod do psychoterapie. Praha, Grada 2003. 2., aktualizované vydání.

Doplňková literatura:

DRAPELA, V. J.: Přehled teorií osobnosti. Praha, Portál, 2003. 4. vydání.

GOLEMAN, D: Emoční inteligence. Přeložila M. Bílková. Praha, Columbus 1995.

Slovníky:

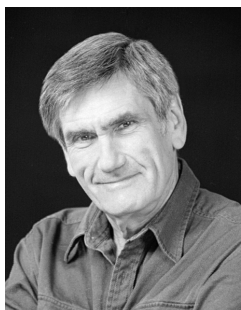
HARTLOVÁ, H., HARTL, P.: Psychologický slovník, Praha, Portál 2004.

Kolektiv autorů a konzultantů Ottova nakladatelství (konkrétní autoři nejsou uvedeni):
Slovník cizích slov. Praha, Ottovo nakladatelství 2000.

REJMAN, L.: Slovník cizích slov. Praha, SPN 1971.

6. Příloha bakalářské práce

Stručný životopis M. B. Rosenberga



Marshall B. Rosenberg se narodil 6.října 1934 v Ohio v USA. Vyrůstal v Detroitu, v místě tehdy plném násilí, kterému vzhledem ke svému židovskému původu býval v dětství sám často vystavován. Již v mládí se začal zajímat o způsoby komunikování, které by lidské násilí nahradily. Jeho zájem ho vedl ke studiu klinické psychologie na Wiskonsinské univerzitě, kde v r. 1961 získal doktorát. Zabýval se také studiem komparativní teologie. V roce 1989 se stal prezidentem Nadace pro lidskou komunikaci, založenou Carlem Rogersem ve Stockholmu. Byl rovněž Rogersovým asistentem při výzkumu účinků psychoterapie u schizofrenních pacientů.

Rosenbergovo studium a životní zkušenosti ho vedly k založení směru, který nazval „harmonická komunikace“ (Nonviolent Communication, NVC). Harmonická komunikace je formulována velmi populárně a na rozdíl od mnohých psychologických směrů je postupem, který se dá poměrně snadno osvojit.

M. Rosenberg tento směr poprvé použil v šedesátých letech ve federálně dotovaných projektech při mediaci a výcvicích v komunikačních dovednostech. V roce 1984 pak založil mezinárodní neziskovou organizaci, Centrum pro harmonickou komunikaci (Center for Nonviolent Communication, CNVC), která pořádá výcviky asi v třiceti zemích v severní a jižní Americe, v Evropě, v Asii, na Středním Východě a v Africe, také semináře pro pedagogy, právníky, vězeňské zaměstnance i vězně, policisty, vojáky, zástupce církve či vládní úředníky.

M. Rosenberg také inicioval mírové programy ve válkou ohrožených oblastech – ve Rwandě, Burundi, Nigérii, Malajsii, Indonésii, na Srí Lance, v Sierra Leone, na Středním Východě, v Kolumbii, Srbsku, Jugoslávii a Severním Irsku. Tým CNVC financovaný organizací UNESCO pořádal výcvik pro desetitisíce studentů a učitelů v Jugoslávii, izraelská vláda harmonickou komunikaci oficiálně přijala a nabízí ve své zemi výcviky NVC v mnohých školách.

M. Rosenberg v současné době bydlí ve švýcarském městě Wasserfallenhof, pravidelně cestuje po světě a poskytuje výcviky v harmonické komunikaci a mediaci v konfliktních situacích.

OBSAH:

1.	Úvod	1
1. 2.	Úvod do problematiky	1
1. 3.	Proč „harmonická komunikace“?	2
1. 4.	Harmonická komunikace, mediace, psychoterapeutické techniky a náboženství	3
1. 5.	Cíl práce, její metodologie a struktura	5
1. 6.	Analýza použité literatury	6
2.	Harmonická komunikace, způsob, jak omezit mnoho druhů násilí	9
2. 1.	Kontext vzniku harmonické komunikace v rámci psychologie	9
2. 2.	O jakém násilí se mluví?	11
2. 3.	Základní principy Rosenbergovy metody	12
2. 3. 1.	Komunikace, která brání vcítění	14
2. 3. 2.	Pozorování	15
	Hank Smith nedal ve dvaceti	17
2. 3. 3.	Rozpoznávání a vyjadřování pocitů	18
	„Připadá mi, že to nemá cenu.“	19
2. 3. 4.	Potřeby	20
2. 3. 5.	Žádost	23
2. 4.	Další témata, kterými se harmonická komunikace zabývá	24
2. 4. 1.	Empatie	25
2. 4. 2.	Vyjadřování vzteku	26
2. 4. 3.	Násilí, které chrání	27
2. 4. 4.	Oceňování v harmonické komunikaci	28
2. 4. 5.	Shrnutí základních principů	28
3.	Harmonická komunikace a podmínky terapeutického vztahu	30
3. 1.	Podmínky úspěšného léčení a působení na růst osobnosti v psychoterapii C. R. Rogerse	31
3. 1. 1.	Proměnné na straně klienta	31
	A. Sebeexplorace	31
	B. Explikace	33
3. 1. 2.	Proměnné na straně terapeuta	33
	A. Akceptace	33
	B. Empatie	35
	C. Autenticita	38
3. 2.	Harmonická komunikace jako cesta k vnitřnímu růstu bez emočního korektivního zážitku	40
3. 2. 1.	Osvojování Rosenbergovy metody	40
3. 2. 2.	Setkání v harmonické komunikaci	42
3. 2. 3.	Co harmonická komunikace přináší?	45
4.	Závěr	48
5.	Použitá literatura	50
6.	Příloha bakalářské práce	52

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a souhlasím s jejím eventuálním zveřejněním v tištěné nebo elektronické podobě.

V Praze dne 26.1. 2006

Norma Garciová