

**KATE MURPHY**  
**W OGÓLE**  
**MNIE NIE**  
**SŁUCHASZ**

*Czyli co nam umyka i dlaczego to takie ważne*

*Przełożyła* **AGNIESZKA WILGA**

MARGINESY

*You're not Listening*

COPYRIGHT © 2019 BY Kate Murphy

COPYRIGHT © FOR THE TRANSLATION BY Agnieszka Wilga

COPYRIGHT © FOR THE POLISH EDITION BY Wydawnictwo Marginesy,

Warszawa 2022

Każdemu, kto kiedykolwiek  
kogoś nie zrozumiał  
lub czuł się niezrozumiany

## WSTĘP

Kiedy ostatni raz zdarzyło wam się kogoś wysłuchać? Ale tak naprawdę, bez zastanawiania się, co zaraz powiecie, zerkania na telefon lub przerywania czyjejs wypowiedzi, żeby wygłosić własną opinię? A kiedy ostatni raz ktoś was naprawdę wysłuchał? Z uwagą chłonał wasze słowa, a potem odpowiedział na nie tak trafnie, że poczuliście się całkowicie zrozumiani?

Współcześnie zachęca się nas, żebyśmy słuchali głosu serca, wsłuchiwali się w swoje ciało i najgłębiej ukryte potrzeby. Rzadko jednak jesteśmy nakłaniani do słuchania innych z uwagą i skupieniem. Angażujemy się więc w swoisty „dialog głuchych”, przekrzykujemy się na imprezach, spotkaniach zawodowych, a nawet na rodzinnych obiadkach, przyzwyczajeni do tego, że w rozmowie należy mieć coś do powiedzenia, a niekoniecznie podążać za tokiem czyjejs wypowiedzi. Zarówno w dyskusjach internetowych, jak i prowadzonych twarzą w twarz każdy stara się określić swoją pozycję, wyznaczyć tor opowieści i trzymać się własnego przekazu. Większą wartość upatrujemy w tym, co ludziom przedstawiamy, niż w tym, co od nich przyjmujemy.

A przecież słuchanie można uznać za bardziej wartościowe od mówienia. Z powodu braku umiejętności słuchania wywoływano wojny, tracono fortuny i niszczone przyjaźnie. Prezydent Calvin Coolidge zasłynął powiedzonkiem: „Nikt nigdy nie wyleciał z pracy za to, że słuchał”<sup>1</sup>. Słuchając, czujemy zaangażowanie, zrozumienie, więź, empatię, rozwijamy się w swoim człowieczeństwie. Słuchanie

to podstawa wszystkich udanych związków z ludźmi – natury osobistej, zawodowej czy nawet politycznej. Jak mawiali starożytni stoicy: „Natura dała nam jeden język, a dwoje uszu po to, ażebyśmy słuchali dwa razy więcej, niż mówimy”<sup>2</sup>.

Zastanawiające jest więc, że w liceach i na uniwersytetach urzędują grupowe debaty oraz oferuje kursy retoryki i perswazji, lecz niezmiernie rzadko (lub wcale) trafiają się propozycje zajęć z uważnego słuchania. Można zrobić doktorat z komunikacji werbalnej i zapisać się na warsztaty „doskonały mówca”, lecz nie ma katedr akademickich ani specjalnych szkoleń zorientowanych na słuchanie. Człowiek sukcesu to dla nas ktoś z mikrofonem, kto swobodnie czuje się na scenie lub przemawia na podium. Dla wielu osób spełnieniem ambicji zawodowych jest wygłoszenie mowy na konferencji TEDx lub podczas ceremonii rozdania dyplomów.

Dzięki mediom społecznościowym każdy z nas otrzymał wirtualny megafon, przez który może ogłaszać światu każdą myśl – a ponadto narzędzia pozwalające odfiltrowywać niemiłe nam poglądy. Dzwonek telefonu wydaje nam się naruszeniem prywatności, a poczty głosowej nie odsłuchujemy – wolimy wiadomości tekstowe lub niewerbalne emotikonki. Jeśli w ogóle czegoś słuchamy, to przez słuchawki, żyjemy więc w bezpiecznej bańce dźwiękowej, którą sami nadzorujemy – tworząc w ten sposób przyjemny podkład dźwiękowy do naszego życia, starannie odgradzonego od życia innych ludzi.

Wynika z tego wszechogarniające poczucie społecznej izolacji i życiowej pustki, przez które jeszcze częściej wpatrujemy się w ekrany, skrolujemy, stukamy i klikamy. Cyfrowe rozpraszacze dostarczają naszym umysłom zajęcia, ale nie wartościowej pożywki – a tym bardziej nie pozwalają osiągnąć głębi uczuć, której doświadczamy, gdy w naszych ciałach i umysłach rezonuje czyjś głos. Naprawdę kogoś słuchać to być poruszonym jego opowieścią – na poziomie fizycznym, chemicznym, emocjonalnym i intelektualnym.

Ta książka jest pochwałą słuchania, a zarazem lamentem, bo w naszej kulturze umiejętność ta zdaje się zanikać. Jako dziennikarka przeprowadziłam niezliczone wywiady z bardzo różnymi ludźmi, od laureatów Nagrody Nobla po bezdomne dwulatki. Uważam się za zawodową słuchaczkę, ale też mam pewne braki – dlatego ta książka zawiera również porady, jak rozwijać swoje kompetencje.

Aby ją napisać, przez dwa lata większość czasu poświęcałam zgłębianiu badań naukowych poświęconych słuchaniu – związanym z nim procesom biomechanicznym i neurobiologicznym, jak również jego efektom psychologicznym i emocjonalnym. Na moim biurku migocze dysk zewnętrzny z setkami godzin wywiadów przeprowadzonych przeze mnie z ludźmi z różnych stron świata – od Paryża po Pekin – dla których słuchanie jest albo przedmiotem badań, albo (podobnie jak w moim przypadku) wymogiem codziennej pracy. Są to między innymi szpiedzy, księża, psychoterapeuci, barmani, mediatorzy, fryzjerzy, kontrolerzy ruchu lotniczego, producenci radiowi i moderatorzy grup fokusowych.

Odezwałam się też ponownie do wielu ciekawych i wnikliwych osób, z którymi przez lata zdarzało mi się przeprowadzać wywiady – przedsiębiorców, dyrektorów, polityków, naukowców, ekonomistów, projektantów, sportowców, kucharzy, aktorów, pisarzy i duchownych. Każdą z nich pytałam, czym dla niej jest słuchanie, kiedy najchętniej słucha, jak się czuje, gdy ktoś jej słucha (lub nie). Do tego doszły rozmowy z najróżniejszymi ludźmi, koło których siedziałam w samolotach, autobusach i pociągach lub których spotykałam w restauracjach, na imprezach, meczach, w sklepach lub na spacerze z psem. Czasem to właśnie dzięki ich słowom dochodziłam do bardzo cennych wniosków.

Czytając tę książkę, przekonacie się zapewne – podobnie jak ja – że słuchanie to nie tylko rejestrowanie słów wypowiedzianych przez innych ludzi, ale też zwracanie uwagi na ich sposób mówienia,

okoliczności i nasz własny odbiór ich słów. Nie chodzi wcale o to, żeby zacisnąć zęby i wytrwać do końca wywodu. Słuchanie w dużej mierze zależy od tego, jak na słowa reagujemy – w jakim stopniu udaje nam się rozmówcę zachęcić do jak najjaśniejszego sformułowania myśli, a zarazem pozwolić, aby przy okazji skrzystalizowały się nasze własne poglądy. Jeśli słuchamy uważnie i świadomie, możemy przeobrazić swoje rozumienie ludzi i otaczającego nas świata, a dzięki temu wzbogacić i uwznioślić całe nasze istnienie. W ten właśnie sposób zdobywamy mądrość życiową i tworzymy znaczące więzi z ludźmi.

Codziennie dokonujemy wyborów, by kogoś wysłuchać lub nie. Być może nie poświęcamy tym decyzjom zbyt wiele uwagi, lecz to właśnie od nich zależą nasze losy i powodzenie w życiu. Patrząc zaś szerzej, społeczna umiejętność słuchania (lub jej brak) w dużym stopniu wpływa na ogólną sytuację polityczną, społeczną i kulturową. Każdego z nas kształtuje to, na co zwracamy uwagę. Kojący głos matki, szept kochanka, przewodnictwo mentora, reprimenda przełożonego, przemowa lidera, szyderstwa konkurencji – to wszystko na nas wpływa. Jeśli słuchamy nieuważnie i wybiórczo (lub wcale), ograniczamy swoje rozumienie świata i pozbawiamy się szans na pełne wykorzystanie potencjału człowieczeństwa.

Siedziałam na podłodze w garderobie i przeprowadzałam wywiad z profesorem Oliverem Sacksem. Po drugiej stronie ulicy trwały hałaśliwe prace budowlane, najcichszym miejscem w całym moim mieszkaniu była więc właśnie garderoba. Siedziałam po turecku w ciemności, starając się nie zawadzać zestawem słuchawkowym o zwisające z wieszaków sukienki i nogawki spodni, i rozmawiałam z wybitnym neurologiem i pisarzem, autorem znanej książki *Przebudzenia* (na jej podstawie nakręcono film z Robinem Williamsem i Robertem De Niro).

W założeniu wywiad miał dotyczyć ulubionych książek i filmów profesora – na podstawie tej rozmowy chciałam napisać krótki felieton do niedzielnego dodatku kulturalnego „New York Timesa”<sup>1</sup>. Porzuciliśmy jednak rozważania o Baudelairze, pochłonęła nas bowiem dyskusja na temat halucynacji, snów na jawie i innych zjawisk, które Sacks poetycko określił terminem „klimat umysłu”. Podczas gdy mój pies skrobał w drzwi garderoby, profesor opisywał mi swój „klimat umysłu”, czasem zasnuwany mgłą niezdolności rozpoznawania twarzy, w tym własnego odbicia w lustrze<sup>2</sup>. Mój rozmówca całkowicie zatracił też orientację przestrzenną, przez co nawet po krótkim spacerze trudno mu było znaleźć drogę powrotną do domu.

Obojgu nam tego dnia bardzo się spieszyło. Oprócz felietonu miałam oddać do tej samej gazety jeszcze jeden tekst, profesor Sacks wcisnął zaś rozmowę ze mną między wizyty pacjentów i swoje



wykłady. Daliśmy się jednak jej porwać. W pewnym momencie przeczuliśmy się metaforami opisującymi różne stany umysłu: słoneczna perspektywa, mgliste zrozumienie, błyskawica inspiracji, wyschnięta kreatywność, rwący potok pożądania. Owszem, siedziałam w ciemnej garderobie, lecz słuchając tego człowieka, doświadczałam przeblysków zrozumienia, rozpoznania, twórczego myślenia, humoru i empatii. Profesor Sacks zmarł w roku 2015, czyli kilka lat później, lecz ta rozmowa wciąż pozostaje żywa w mojej pamięci.

Jako stała felietonistka „New York Timesa”, czasem pisująca też do innych gazet, często mam szansę posłuchać fantastycznych myślicieli takich jak profesor Sacks – ale też mniej znanych, lecz ogromnie przenikliwych obserwatorów rzeczywistości, od krawcowych po robotników budowlanych. Każda z tych osób, bez wyjątku, poszerzyła mi horyzonty i pomogła lepiej rozumieć świat. Wiele z ich opowieści głęboko mnie poruszyło. Znajomi często opisują mnie jako osobę, która z każdym umie pogadać – lecz tak naprawdę chodzi o to, że każdego umiem w y s ł u c h a ć. W pracy dziennikarza bardzo się to sprawdza. Najlepsze pomysły na artykuły czerpię zwykle z przypadkowych rozmów – na przykład z człowiekiem instalującym światłowód pod chodnikiem, z higienistką u dentysty lub ze spotkaniem w barze sushi byłym finansistą, który zajął się hodowlą bydła.

Wiele z artykułów napisanych przeze mnie dla „New York Timesa” zajęło wysokie miejsca w rankingach najchętniej czytanych i najszerzej komentowanych – i to wcale nie dlatego, że ujawniłam wielki skandal lub brudne sekrety jakiejś szychy, lecz raczej dlatego, że słuchałam ludzi, którzy mi opowiadali, co ich uszczęśliwia, zasmuca, ciekawi, złości, niepokoi czy konsternuje, a następnie starałam się tym obserwacjom przyjrzeć i je rozwinąć. Właściwie niczym się to nie różni od wielu innych sytuacji: gdy trzeba przygotować produkt, który spodoba się konsumentom, zapewnić doskonałą obsługę klienta, zatrudnić i zatrzymać na stanowisku najlepszych pracowników lub

cokolwiek komukolwiek sprzedać. Te same umiejętności są potrzebne, żeby się sprawdzić w roli przyjaciela, partnera w związku czy rodzica. Wszystko zależy od umiejętności słuchania.

Przed napisaniem każdego z setek artykułów, w których zamieszczam cztery czy pięć cytatów, zwykle rozmawiam z dziesięcioma lub dwudziestoma osobami, żeby porównać relacje, przeanalizować tło zdarzeń lub zweryfikować fakty. Jak jednak pokazuje moja rozmowa w garderobie z profesorem Sacksem, najbardziej zapadły mi w pamięć i najwięcej dla mnie znaczyły nie te wywiady, dzięki którym historia nabierała kształtów, lecz raczej te, w których rozmówca odbiegał nieco od tematu rozmowy i zagłębiał się w przeżycia osobiste – dotyczące na przykład swoich związków, głęboko zakorzenionych przekonań, fobii lub ważnych zdarzeń z przeszłości. Chodzi mi o chwile, gdy słyszałam: „Nigdy nikomu o tym nie mówiłem” lub „Nie miałem pojęcia, że tak to odczuwam, dopóki tego nie opowiedziałem”.

Zwierzenia te bywają czasem tak głęboko osobiste, że jako pierwsza (lub w ogóle jedyna) osoba zostaję w nie wtajemniczona, a mój rozmówca zdaje się nie mniej niż ja zaskoczony tym, czym się ze mną podzielił. Żadne z nas nie wie, jak właściwie doszło do tej chwili, ale wydaje się ona ważna, wyjątkowa, wręcz święta – niczym współdzielona epifania odziana w szatę zaufania, które na nas oboje spłynęło i nas odmieniło. Słuchanie okazuje się wówczas szansą i katalizatorem.

W nowoczesnym życiu takich chwil jest coraz mniej. Dawniej ludzie częściej siebie słuchali, przesiadując na werandach lub przy ogniskach, teraz jednak są zbyt zabiegani lub zbyt zdekoncentrowani, żeby zagłębiać się w cudze myśli i uczucia. Charles Reagan Wilson, emerytowany profesor historii i kultury amerykańskiego Południa na Uniwersytecie Missisipi, wspominał kiedyś, jak spytał znaną pisarkę Eudorę Welty, dlaczego amerykańskie Południe wydało tak wielu wspianiałych autorów. Odpowiedziała: „Skarbie, nie mieliśmy

tu nic innego do roboty, jak tylko siedzieć na werandzie i gadać. No i niektórzy z nas zaczęli te opowieści spisywać”.

Dzisiejsze domy często zamiast werandy mają od frontu wjazd do garażu, w którym na koniec pełnego obowiązków dnia znikają samochody mieszkańców (inni z kolei zamykają się w swoich mieszkaniach i nie nawiązują kontaktu z sąsiadami w windzie). Podczas spaceru po osiedlu domków nie spodziewajmy się, że ktokolwiek stanie przy płocie i skinie na nas ręką, żeby sobie pogadać. Jedynym znakiem życia będzie raczej połyskująca za oknami niebieska poświata komputerowych lub telewizyjnych ekranów.

Dawniej kontaktowaliśmy się z przyjaciółmi i rodziną twarzą w twarz – teraz najczęściej wysyłamy wiadomości tekstowe, korespondujemy na czatach lub umieszczamy posty w mediach społecznościowych. Potrafimy jednocześnie wysyłać powiadomienia dziesiątkom, setkom, tysiącom, a nawet milionom ludzi – lecz jak często mamy czas lub w ogóle chęci, żeby się zanurzyć w głęboką, rozbudowaną rozmowę z kimkolwiek z nich?

W sytuacjach społecznych nie opisujemy już, co widzieliśmy lub czego doświadczyliśmy, lecz raczej szukamy zdjęć w telefonach. Zamiast w trakcie rozmowy odkrywać, że śmiesz nas podobne historie, pokazujemy sobie memy i filmiki na YouTube. Jeśli zaś dojdzie do różnicy zdań, najlepszym arbitrem okazuje się wujek Google. Gdy ktoś zaczyna opowiadać dłuższą historię, po trzydziestu sekundach wszyscy pochylają głowy, żeby odczytać wiadomości, sprawdzić wyniki sportowe lub inne nowinki. Umiejętność wysłuchania każdego napotkanego człowieka ustąpiła miejsca zdolności odcięcia się od wszelkich otaczających nas osób – zwłaszcza tych, które mają odmienne poglądy lub nie dość szybko przechodzą do rzeczy.

Przeprowadzając wywiady z ludźmi – wszystko jedno, czy z osobą z ulicy, prezesem korporacji czy gwiazdą – często odnoszę wrażenie, że nie są oni przyzwyczajeni do sytuacji, w której ktoś ich słucha. Gdy

z autentycznym zainteresowaniem reaguję na ich słowa i zachęcam do rozwinięcia tematu, wydają się zaskoczeni, jakby było to dla nich całkiem nowe doświadczenie. Wyraźnie się rozluźniają i pozwalają sobie na głębsze refleksje i dokładniejsze odpowiedzi, nabierając pewności, że nie zamierzam ich poganiać, przerywać im lub zerkać na telefon. Pewnie właśnie dlatego wiele osób dzieli się ze mną delikatnymi sprawami – choć wcale na to nie nalegam i nie są to zwykle tematy związane z pisaniem przeze mnie tekstem. Po prostu ludzie widzą we mnie kogoś, kto wreszcie ich wysłucha.

Człowiek niewysłuchany czuje się samotny. Od jakiegoś czasu psychologowie i socjologowie biją na alarm, że mieszkańcom Stanów Zjednoczonych grozi wręcz epidemia samotności. Ekspertcy nazywają to kryzysem zdrowia publicznego, ponieważ izolacja i alienacja wzmagają ryzyko przedwczesnej śmierci w stopniu nie mniejszym niż otyłość i alkoholizm razem wzięte<sup>3</sup>. Osamotnienie bardziej odbija się na ludzkim stanie zdrowia niż palenie czternastu papierosów dziennie. Po przeprowadzeniu badań epidemiologicznych znaleziono powiązania między poczuciem osamotnienia a chorobami serca, wylewami, demencją i osłabieniem układu odpornościowego.

Jednym z pierwszych zwiastunów współczesnego wzrostu poczucia osamotnienia był wątek zatytułowany „I am lonely will anyone speak to me?” [Czuję się samotny, czy ktoś się do mnie odezwie?], rozpoczęty przez anonimowego użytkownika na pewnym forum internetowym w roku 2004, gdy internetowa rewolucja mocno się już w naszym świecie zadomowiła<sup>4</sup>. Ten rozpaczliwy okrzyk błyskawicznie się rozpowszechnił i spotkał się z ogromnym odzewem zarówno wśród zwykłych użytkowników, jak i w mediach. Zainspirował też liczne podobne wątki na innych forach; wiele z nich wciąż jest w internecie dostępnych.

Czytając je, możemy zauważyć coś ciekawego: wiele osób czuje się osamotnionych wcale nie dlatego, że w ich otoczeniu brakuje ludzi.

Jeden z użytkowników napisał: „Codziennie otacza mnie mnóstwo osób, ale czuję się jakoś dziwnie od nich odseparowany”. Ludzie samotni nie mają z kim dzielić swoich uczuć i refleksji, a przy tym – co równie ważne – brak im kogoś, kto by się z nimi dzielił uczuciami i refleksjami. Zwróćmy uwagę na wymowę tego pierwszego wpisu: jego autor prosi, żeby ktoś do niego coś powiedział. Chce nie tyle do kogoś mówić, ile raczej móc kogoś wysłuchać. Więż tworzy się dwukierunkowo – każdy z partnerów w dyskusji słucha drugiej osoby i na jej wypowiedziach opiera swoje reakcje.

Od roku 2004 liczba osób doświadczających osamotnienia i izolacji rośnie coraz szybciej. W badaniu przeprowadzonym w roku 2018 na dwudziestu tysiącach Amerykanów niemal połowa respondentów stwierdziła, że w ich życiu codziennym brakuje znaczących osobistych interakcji społecznych, takich jak dłuższa rozmowa z przyjacielem. Podobna liczba osób przyznała, że często doświadcza osamotnienia i odrzucenia przez grupę, nawet przebywając wśród ludzi<sup>5</sup>. W podobnym badaniu przeprowadzonym w latach osiemdziesiątych tylko dwadzieścia procent respondentów mówiło o tego rodzaju uczuciach<sup>6</sup>. Statystyki samobójstw są w USA najwyższe od trzech dekad – od roku 1999 ich liczba wzrosła o trzydzieści procent<sup>7</sup>. Spodziewana długość życia zaczęła więc spadać<sup>8</sup>, ze względu na samobójstwa właśnie, ale też uzależnienie od opiatów, alkoholizm i tak zwane choroby wywołane przez stres<sup>9</sup>.

Problem ten nie dotyczy wyłącznie Stanów Zjednoczonych, lecz całego świata. Według raportów Światowej Organizacji Zdrowia w ciągu ostatnich czterdziestu pięciu lat globalna liczba samobójstw wzrosła o sześćdziesiąt procent<sup>10</sup>. Wielką Brytanię skłoniło to do powołania w roku 2018 ministra do spraw samotności<sup>11</sup>, mającego udzielać pomocy dziewięciu milionom obywateli, którzy często lub zawsze czują się osamotnieni – co w roku 2017 wykazał raport zlecony przez władze<sup>12</sup>. W Japonii zaś nastąpił wysyp firm w rodzaju

Family Romance, które oferują usługi polegające na wynajmowaniu osób udających przyjaciół, partnerów lub członków rodziny klienta. Oferta nie ma bynajmniej charakteru erotycznego – klienci płacą wyłącznie za czyjąś uwagę. Matka może więc opłacić mężczyznę, który wcieli się w jej syna i będzie ją odwiedzał, skoro prawdziwego syna niespecjalnie to interesuje, a stary kawaler – wynająć kobietę, która będzie odgrywać rolę jego żony i spyta go o samopoczucie, gdy wróci zmęczony z pracy<sup>13</sup>.

Samotność może dotknąć każdego. Najnowsze badania wskazują, że jeśli chodzi o poczucie wyobcowania, nie ma większych różnic między mężczyznami a kobietami czy między ludźmi określonych ras. Wyraźnie widać, że przedstawiciele „pokolenia Z” – czyli pierwszej generacji osób wychowanych „ze smartfonem w rękę” – są najbardziej podatni na poczucie osamotnienia i sami twierdzą, że są w gorszej kondycji zdrowotnej niż inne pokolenia, z seniorami włącznie<sup>14</sup>. Od roku 2008 liczba dzieci i nastolatków w wieku szkolnym, które trafiły do szpitala w wyniku myśli lub prób samobójczych, wzrosła o ponad sto procent<sup>15</sup>.

Wiele napisano o tym, że dzisiejszym nastolatkom trudniej przychodzi umawianie się na randki, spędzanie czasu z przyjaciółmi, zdobywanie prawa jazdy czy nawet wychodzenie z domu bez rodziców. Młodzi ludzie coraz więcej czasu spędzają samotnie, skąpani w błękitnym blasku ekranów, uwydatniającym towarzyszącą im melancholię. Badania wskazują, że im więcej czasu spędzamy przed ekranem, tym bardziej jesteśmy nieszczęśliwi. Ósmoklasiści intensywnie korzystający z mediów społecznościowych (takich jak Facebook, Snapchat czy Instagram) są o dwadzieścia siedem procent bardziej narażeni na depresję kliniczną niż ich rówieśnicy, którzy nie poświęcają tego rodzaju platformom aż tyle czasu. Odsetek osób skłonnych uważać się za nieszczęśliwe jest w tej pierwszej grupie aż o pięćdziesiąt sześć procent wyższy niż w drugiej<sup>16</sup>. Podobne wyniki

przyniosła metaanaliza badań dotyczących młodych osób regularnie grających w gry wideo – wykazała, że częściej cierpią one na zaburzenia lękowe i depresję<sup>17</sup>.

Ludziom zmagającym się z poczuciem osamotnienia często mówią: „Rusz się gdzieś!” – czyli: zapisz się na zajęcia, zacznij uprawiać sport, zaprosz przyjaciół na kolację, działaj na rzecz Kościoła... Innymi słowy, oderwij się od Facebooka i spotykaj się z ludźmi twarzą w twarz. Lecz jak wspominałam, oni czują się samotni również w towarzystwie. Jak poczuć prawdziwą więź, kiedy już się „ruszymy” i staniami twarzą w twarz z innymi? Trzeba ich słuchać – a to wcale nie jest takie proste, jak się wydaje. Uważne słuchanie to umiejętność, którą wiele osób zatraciło – lub może w ogóle nigdy jej nie miało?

\* \* \*

Ludzie nieumiejący słuchać wcale nie muszą być źli. Każdy z nas ma pewnie przyjaciela, członka rodziny lub nawet partnera, któremu nie wychodzi to najlepiej. Może zresztą też do takich osób należycie. Trudno się zresztą dziwić, skoro w znacznej mierze tak nas ukształtowano. Cofnijmy się w myślach do dzieciństwa. Jeśli któreś z rodziców mówiło: „A teraz posłuchaj” (być może mocno trzymając przy tym dziecko za ramiona), należało się raczej spodziewać czegoś niezbyt przyjemnego. Gdy nauczyciel, trener czy wychowawca na obozie mówił: „Słuchajcie uważnie!”, zwykle oznaczało to, że zaraz ogłosi zbiór nakazów, zakazów i innych ograniczeń dobrej zabawy.

Wartość słuchania nie jest też szczególnie promowana przez media i kulturę popularną. Codzienne wiadomości i niedzielne programy typu talk-show to w istocie wrzaskliwe popisy lub próby wyłapania potknięć przeciwnika, a nie pełne szacunku dla rozmówcy fora otwarte na różnicę poglądów. W wieczornych programach publicystycznych i rozrywkowych królują monologi i śmieszne gagi, nikomu nie chce

się wysłuchiwać, co zaproszeni goście mieliby tak naprawdę do powiedzenia. Żadnego tematu się nie zgłębia, wszystko ogranicza się do sztampy i banału. Wywiady w programach śniadaniowych są zaś zwykle tak dokładnie opracowane i rozpisane na role przez redaktorów i ich konsultantów wizerunkowych, że zarówno gospodarze, jak i goście wygłaszają ustalone wcześniej kwestie i nie mają szans na autentyczną wymianę poglądów.

Obraz konwersacji prezentowany w serialach telewizyjnych i filmach fabularnych również akcentuje przede wszystkim monologi i cięte riposty, nie obejmuje natomiast spokojnej wymiany zdań, którą umożliwia słuchanie. Za mistrza w pisaniu dialogów uchodzi scenarzysta Aaron Sorkin; na YouTube znajdziemy mnóstwo kompilacji kultowych scen, pełnych słowotoków i tyrad jego bohaterów (na przykład z serialu *Prezydencki poker* czy filmów takich jak *Ludzie honoru* lub *The Social Network*<sup>18</sup>). Stworzone przez niego dramatyczne konfrontacje i dynamiczne rozmowy prowadzone w biegu świetnie się ogląda i cytuje (bo wiele z tych tekstów na stałe weszło do historii kina, jak choćby sławne „Nie zniesiesz prawdy!” wykrzykiwane przez Jacka Nicholsona w filmie *Ludzie honoru*), lecz trudno je uznać za wzór słuchania rozmówcy i prowadzenia konstruktywnej wymiany poglądów.

Wszystko to wpisuje się we wspólną tradycję popisów retorycznych, która przenosi nas do spotkań przy okrągłym stole w hotelu Algonquin na Manhattanie, gdzie w latach dwudziestych codziennie spotykała się na lunch grupa pisarzy, krytyków i aktorów, stale przeczucujących się dowcipami, żartami słownymi i ciętymi ripostami. Ich błyskotliwe i bezlitosne dialogi (publikowane wówczas w gazetach) zachwycały czytelników w całym kraju i zapewne aż do dziś stanowią w popularnym odbiorze wzór intelektualnej wymiany poglądów.

A przecież wielu spośród stałych członków tych spotkań było ludźmi głęboko samotnymi i pogrążonymi w depresji – choć należeli



do żywiołowej grupy spotykającej się niemal codziennie<sup>19</sup>. Na przykład pisarka Dorothy Parker trzykrotnie podejmowała próby samobójcze<sup>20</sup>, a krytyk teatralny Alexander Woollcott żywił do samego siebie tak wielką pogardę, że na krótko przed śmiercią na zawal oświadczył: „Nigdy nie miałem nic do powiedzenia”<sup>21</sup>. Ale przecież nie była to grupa ludzi słuchających się nawzajem. Nikt tam nie starał się nawiązać autentycznej więzi z pozostałymi uczestnikami spotkań, każdy tylko czekał na chwilę, w której poprzedni mówca będzie musiał zaczerpnąć tchu, i zaraz odpałał własną retoryczną petardę.

W późniejszym, bardziej refleksyjnym wieku Dorothy Parker mówiła: „Ten okrągły stół to była po prostu grupa dowcipnisiów utwierdzających się nawzajem w przekonaniu o własnym geniuszu, grono stale popisujących się krzykaczy, którzy potrafili przez wiele dni czekać na okazję błysnięcia dawno przygotowanym tekstem. [...] W ich słowach nie było krztyny prawdy. W tych strasznych czasach bezustannie należało dowcipkować, prawda nikogo nie interesowała”<sup>22</sup>.

Nasi przywódcy polityczni też nie są wzorowymi słuchaczami. Przyjrzyjmy się na przykład obradom amerykańskiego Kongresu – choć właściwie są to nie tyle obrady, ile raczej okazje, przy których kongresmeni mogą perorować, przypocholebiać się swoim zwolennikom, gromić i ganić przeciwników lub na wszelkie inne sposoby wchodzić w słowo tym, którzy na swoje nieszczęście zabrali głos wcześniej. W sprawozdaniach z obrad najczęściej występuje zapisane kapitalikami przez protokolanta słowo CROSSTALK – oznacza ono, że wiele osób mówiło jednocześnie, przez co nie dało się dosłyszec żadnej z wypowiedzi.

Podobnie wyglądają cotygodniowe sesje pytań do premiera w brytyjskim parlamencie – w ogóle nie przypominają rozmowy, w której ktoś kogoś słucha, lecz raczej tradycyjny japoński teatr kabuki, gdzie każda postać ma do odegrania wyrazistą rolę. Teatralność ta

przybiera tak monstrualne rozmiary, że wielu posłów coraz częściej tych spotkań unika. Spiker Izby Gmin John Bercow powiedział w wywiadzie dla BBC: „To poważny problem. Wielu wytrawnych parlamentarzystów, którzy bynajmniej nie są przewrażliwieni czy wydelikaceni, mówi: »Jest tak fatalnie, że nie będę już w tym brać udziału, bo to po prostu żenujące«”<sup>23</sup>.

Za trwające od lat wrzenie i ostre podziały w świecie polityki, zarówno w USA, jak i na całym świecie, odpowiada po części skupienie mówców na autopromocji – przez co obywatele czują się coraz bardziej od polityków oddaleni i przez nich niedostrzegani. Wydaje się, że są to uczucia uzasadnione, zwłaszcza że wielu przywódców politycznym, dziennikarzom wiodących mediów oraz przedstawicielom wyższych sfer wprost odjęło mowę, gdy wyborcy jasno wyrazili zniechęcenie wobec zastanej sytuacji politycznej. Szczególnie dobitnie pokazały to amerykańskie wybory z 2016 roku, w wyniku których prezydentem Stanów Zjednoczonych został Donald Trump, jak również brytyjskie referendum w sprawie wyjścia z Unii Europejskiej z tego samego roku. Ich wyniki można uznać za swoisty granat rzucony przez obywateli w stronę przywódców, żeby przykuć ich uwagę. Mało kto się tego spodziewał.

Okazało się, że sondaże stanowią słaby substytut słuchania ludzi w terenie i poznawania problemów ich codziennego życia oraz systemów wartości wpływających na ich decyzje. Gdyby analitycy polityczni bardziej uważnie, krytycznie i intensywnie słuchali głosów wyborców, wyniki aż tak bardzo by nikogo nie zaskoczyły. Dane zebrane w badaniu mało reprezentatywnej próbki społeczeństwa (czyli ludzi, którzy w ogóle odbiorą telefon z nieznanego numeru, a następnie udzielą anonimowemu rozmówcy odpowiedzi zgodnej z prawdą<sup>24</sup>) okazały się mylące – podobnie jak relacje medialne oparte w dużej mierze na wpisach z portali społecznościowych, mających rzekomo dawać obraz nastrojów społecznych.

Lecz mimo to sondaże i aktywność na portalach społecznościowych wciąż uważa się za miarodajny obraz odczuć „zwykłych ludzi”. Telewizyjnych dziennikarzy i komentatorów pociąga zapewne łatwość dostępu i pozornie szerokie grono użytkowników, powszechnie więc cytuje się głosy z Facebooka i Twittera, zamiast wyjść z dyktafonem na ulice i prosić przechodniów o wypowiedź. Śledzenie popularnych trendów w mediach społecznościowych i przeprowadzanie sondaży online uważa się obecnie za wydajny sposób zbierania danych. W XXI wieku tak właśnie „słuchają ludzi” dziennikarze, politycy, lobbyści, aktywiści i marketingowcy.

Wydaje się jednak wątpliwe, czy media społecznościowe można uznać za prawdziwy obraz społeczeństwa. Wiele badań wskazuje, że sporo publikowanych w nich treści pochodzi z fałszywych kont lub nawet od botów<sup>25</sup>. Szacuje się, że od piętnastu do sześćdziesięciu procent profili nie należy do realnie istniejących osób<sup>26</sup>. Jedno z badań wykazało, że dwadzieścia procent tweetów związanych z amerykańskimi wyborami w 2016 roku zostało wyprodukowanych przez boty<sup>27</sup>. Z audytu kont twitterowych sławnych muzyków takich jak Taylor Swift, Rihanna, Justin Bieber czy Katy Perry wynikało, że choć mają oni dziesiątki milionów obserwujących, większość z nich stanowią boty<sup>28</sup>.

Być może jeszcze ważniejszą grupą w mediach społecznościowych są tak zwani lurkerzy<sup>29</sup>, czyli osoby, które zakładają konta, żeby czytać cudze posty, ale własne umieszczają bardzo rzadko – albo wcale tego nie robią. Zwolennicy „zasady jednego procenta” (zwanej też „zasadą 90-9-1”) utrzymują, że w kulturze internetowej dziewięćdziesiąt procent użytkowników każdej platformy (czyli portali społecznościowych, blogów, źródeł wiki czy serwisów informacyjnych) zajmuje się wyłącznie obserwacją i w żaden sposób aktywnie nie uczestniczy w dyskusjach, dziewięć procent sporadycznie coś komentuje lub publikuje, a zaledwie jeden procent odpowiada za większość internetowych treści<sup>30</sup>. Choć oczywiście liczba osób

tworzących wpisy może się nieco różnić w zależności od charakteru danej platformy – lub też ulegać zmianom, gdy wydarzenia bieżące wyjątkowo ludzi poruszają – prawda jest taka, że znakomita większość użytkowników po prostu w internecie milczy<sup>31</sup>.

Co więcej, do grupy najbardziej aktywnych użytkowników mediów społecznościowych i komentatorów na stronach internetowych należą ludzie o dość szczególnych cechach osobowości, niezbyt reprezentatywnych dla ogółu populacji. Osoby te po pierwsze uważają, że mają prawo do wygłaszania sądów, a po drugie mają czas, żeby je regularnie umieszczać w internecie. Oczywiście największym zainteresowaniem cieszą się zawsze wyrazy oburzenia oraz wszelkiego rodzaju kądśliwości i hiperbole. Posty utrzymane w tonie neutralnym, rzetelne i wyważone raczej nie osiągają zawrotnych zasięgów ani nie bywają cytowane w mediach. Zniekształca to charakter dialogu i nadaje fałszywy ton rozmowom, przez co wydaje się mocno wątpliwe, żeby wyrażane w ten sposób uczucia oddawały faktyczne opinie, które ludzie mogliby wygłosić w obecności żywych, uważnych słuchaczy.

\* \* \*

Zbierając dane do tej książki, przeprowadzałam wywiady z osobami z najróżniejszych grup wiekowych, przedstawicielami wielu ras i sfer społecznych. Zarówno z ekspertami, jak i laikami rozmawiałam o sprawach związanych ze słuchaniem. Pytałam między innymi, kto ich potrafi wysłuchać. Prawie wszyscy, niemal bez wyjątku, na chwilę się wówczas zamyślali, jakby się wahali. Następnie niektórzy szczęściarze wymieniali jedną lub dwie osoby – zwykle partnera życiowego, czasem rodzica, przyjaciela czy kogoś z rodzeństwa. Wiele osób jednak (nawet tych pozostających w związkach małżeńskich i mających szeroki krąg przyjaciół i znajomych) przyznawało szczerze,

że w sumie nie ma chyba nikogo, kto by ich naprawdę wysłuchał. Niektórzy mówili, że rozmawiają z terapeutami, coachami, fryzjerami lub nawet astrologami – czyli płacą ludziom, żeby ich słuchali. Kilka osób wspomniało, że udaje się do pastora lub rabina, ale tylko w sytuacjach kryzysowych.

Zdumiało mnie, że zdaniem tak wielu spośród moich rozmówców poproszenie przyjaciela lub kogoś z rodziny, żeby ich wysłuchał – lub w ogóle z nimi porozmawiał, nawet nie o problemach osobistych, ale o czymkolwiek bardziej znaczącym niż zwykła gadka szmatka lub przerzucanie się żarcikami – to niepotrzebne tych osób obciążanie. Pewien sprzedawca energii elektrycznej, z którym rozmawiałam w Dallas, powiedział mi, że „niegrzecznie” jest nadawać zbyt duży ciężar rozmowie, bo oczekuje się wówczas od rozmówcy zbyt wiele. Z kolei pewien chirurg z Chicago stwierdził: „Im większym jesteś autorytetem i wzorem do naśladowania, im większą masz rolę przywódczą, tym mniej możesz sobie pozwolić na to, żeby rozładować swoje napięcie lub rozmawiać o swoich troskach”.

Gdy ich pytałam, czy sami siebie uważają za dobrych słuchaczy, wielu przyznawało, że raczej nie. Pewna dyrektorka agencji artystycznej z Los Angeles powiedziała: „Gdybym naprawdę miała słuchać otaczających mnie ludzi, musiałabym zmierzyć się z faktem, że większości z nich szczerze nie znoszę”. To stanowisko nie było zresztą odosobnione. Inne osoby mówiły, że nie mają czasu słuchać lub że im się zwyczajnie nie chce. Ich zdaniem e-maile i esemesy są znacznie praktyczniejsze, ponieważ poświęca się im dokładnie tyle uwagi, ile się uzna za stosowne, a poza tym można udawać, że się ich w ogóle nie otrzymało, lub wykasować, jeśli się je uzna za mało interesujące lub dziwaczne. Rozmowy w cztery oczy są zbyt niebezpieczne. Ktoś może nam przekazać coś, o czym wcale nie chcemy wiedzieć albo na co nie potrafimy odpowiedzieć. Komunikację cyfrową łatwiej kontrolować.

Z tego stanu rzeczy wyłania się obraz dobrze nam w XXI wieku znany: w kawiarniach, restauracjach i przy rodzinnych stołach ludzie coraz częściej patrzą w telefony, zamiast ze sobą rozmawiać. Lub – jeśli ze sobą rozmawiają – położone na stole telefony stanowią część ogólnej scenerii, podnosi się je raz na jakiś czas równie odruchowo jak nóż czy widelec, wysyłając w ten sposób otoczeniu ukryty sygnał, że nie jest zbyt zajmujące. W rezultacie ludzie czują się dotkliwie samotni, choć sami nie wiedzą dlaczego.

Zdarzali się też rozmówcy uważający się za świetnych słuchaczy – chociaż nie zawsze brzmiało to wiarygodnie, jeśli na przykład rozmawiali ze mną przez telefon, prowadząc samochód. „Słucham uważnie niż większość ludzi” – oświadczył pewien adwokat z Houston, który oddzwonił do mnie w godzinach szczytu, gdy wracał z pracy. „Proszę chwilę zaczekać, mam inne połączenie”. Równie mało przekonująco wypadli ludzie, którzy w jednej chwili przekonywali mnie, że potrafią świetnie słuchać, a w następnej przeskakiwali do tematu nijak niezwiązanego z poprzednim wątkiem, zupełnie jak postać z żartu rysunkowego w „New Yorkerze”, gdzie mężczyzna z kieliszkiem wina w dłoni mówi do grupki osób na przyjęciu: „Uwaga, a teraz zgrabnie sprowadzę rozmowę na wąski odcinek mojej specjalizacji”<sup>32</sup>. Innym osobom deklarującym się jako świetni słuchacze zdarzało się dokładnie powtórzyć myśl wyrażoną przeze mnie wcześniej, jakby sami na nią wpadli.

Nie oznacza to oczywiście, że słabi słuchacze to źli ludzie lub bufony. Gdy kończą za was zdanie, sądzą, że w ten sposób służą wam pomocą. Przerwywają wam, bo na przykład przyszło im do głowy coś w ich odczuciu szalenie ważnego lub przypomnieli sobie przeza-bawny dowcip, którego nie sposób odłożyć na później. Są to osoby święcie przekonane, że okazują szacunek rozmówcy, jeśli uprzejmie czekają, aż jego usta przestaną się ruszać, zanim same zaczną mówić. Mogą przy okazji szybko kiwać głową, żeby go trochę ponaglić,

zerkać ukradkiem na zegarek lub telefon, delikatnie stukać w stół lub patrzeć ponad ramieniem rozmówcy, żeby sprawdzić, czy nie pojawił się ktoś inny, z kim warto by pogadać. W kulturze naznaczonej lekkim egzystencjalnym i agresywną autopromocją milczący zostają w tyle. Słuchanie oznacza utratę okazji do lansowania własnej marki i prezentowania swoich możliwości.

Zastanówmy się jednak nad tym, co by się stało, gdybym ściśle trzymała się planu, przeprowadzając wywiad z profesorem Sacksem. Miałam do napisania krótki felieton, wystarczyłoby mi do niego kilka konkretnych odpowiedzi. Nie musiałam słuchać poetyckich wywodów na temat „klimatu umysłu” ani relacji z życia z zaburzeniem orientacji przestrzennej. Mogłabym mu przerwać i poprosić, żeby przeszedł do rzeczy, lub – pragnąc zrobić na nim wrażenie i wyrazić własne myśli – sama zacząć mu opowiadać o swoich życiowych doświadczeniach. Tylko że przerwałabym wówczas naturalny ciąg rozmowy, zahamowałabym rosnącą między nami zażyłość, a zarazem utraciłabym radość płynącą z interakcji. I raczej nie nosiłabym w sobie po dziś dzień przekazanej mi przez niego mądrości.

Nikt z nas nie potrafi cały czas uważnie słuchać. To naturalne, że rozprasza ją nas nasze myśli. Słuchanie wymaga wysiłku. Podobnie jak w procesie czytania, nad niektórymi fragmentami się prześlizgujemy, a innym poświęcamy więcej uwagi, w zależności od sytuacji. Lecz zdolność do uważnego słuchania, podobnie jak umiejętność uważnego czytania, zanika, jeśli jej nie ćwiczymy. Traktując ludzi z tak samo nikłą uwagą, z jaką przeglądamy nagłówki na portalach plotkarskich, nie dajemy sobie szansy na odkrycie poetyckiej głębi i życiowej mądrości, które mogliby nam zaoferować. A przy tym odmawiamy tego upragnionego daru osobom, które są nam bliskie – lub mogłyby takie się stać.

W roku 2017 dyrektor generalny Facebooka Mark Zuckerberg wyznaczył sobie cel stanowiący dla niego „osobiste wyzwanie”, a mianowicie postanowił „więcej rozmawiać z ludźmi o tym, jak żyją, pracują i myślą o przyszłości”<sup>1</sup>. Nie zamierzał jednak pytać o to przypadkowych osób. Wysłał najpierw w teren swój zespół, który miał mu do tych rozmów znaleźć odpowiednich ludzi w odpowiednich miejscach. Gdy w końcu dochodziło do spotkania, Zuckerbergowi towarzyszyła cała świta asystentów, włącznie z fotografem, którego zadaniem było uwiecznianie, jak jego szef „słucha”<sup>2</sup>. Zdjęcia te umieszczano potem – a jakże! – na Facebooku.

Mark Zuckerberg w jednym miał rację: słuchanie innych ludzi to faktycznie spore wyzwanie. Mylił się jednak (i tu naraził się na liczne kpiny w gazetach i w internecie), sądząc, że takie zaaranżowane słuchanie jest tożsame z autentycznym. Każdy z nas zapewne spotkał się w życiu z kimś, kto doskonale pozoruje słuchanie: wykonuje odpowiednie gesty, kiwa głową i marszczy brwi, lecz w oczach ma dziwną pustkę, a to kiwanie głową nie jest nijak skorelowane ze słowami padającymi z ust rozmówcy. W odpowiedzi korzysta czasem z wyuczonych formuł („aha”, „rozumiem”), lecz w istocie nijak nie wykazuje realnego zrozumienia kwestii podnoszonych przez rozmówcę – który czuje się traktowany protekcyjnie i może nawet nabrać ochoty, żeby komuś przywalić pięścią w nos.



Większość ludzi denerwuje się, gdy inni ich nie słuchają, a jeszcze bardziej, gdy słuchają jakby z łaski. Na czym jednak polega ta umiejętność? Co ciekawe, łatwiej opisać słuchacza fatalnego niż naprawdę uważnego<sup>3</sup>. Smutna rzeczywistość jest taka, że ludzie lepiej znają sytuacje, w których są ignorowani lub rozumiani opacznie, od takich, w których z satysfakcją czują, że otrzymali czyjąś pełną uwagę. Najczęściej wymieniane przejawy nieumiejętności słuchania to:

- przerywanie rozmówcy,
- wymijające lub nielogiczne odpowiedzi,
- zerkanie na telefon, zegarek lub rozglądanie się po pokoju, odwracanie wzroku od rozmówcy,
- nerwowe ruchy (stukanie w stół, wiercenie się na krześle, zabawa długopisem itp.).

Jeśli tak robicie, przestańcie. Nie uczyni z was to jednak uważnych słuchaczy – będzie tylko mniej rzucało się w oczy, że nimi nie jesteście. Umiejętność słuchania to stan umysłu, którego nie da się określić listą pożądanych i niepożądanych zachowań. Ta bardzo szczególna kompetencja rozwija się z czasem, podczas interakcji z różnymi ludźmi – bez planu i asystentów natychmiast przekierowujących rozmowę na właściwy tor, gdy przypadkiem ktoś z niego zboczy. Uważny słuchacz wystawia się oczywiście na pewne ryzyko, otwierając się na nieznanne – bo przecież nie wie, co usłyszy. Większym ryzykiem obarczone jest jednak trzymanie się na dystans i ignorowanie otaczających nas ludzi i całego świata.

Warto tu może zastanowić się, dlaczego w ogóle w epoce zaawansowanych technologii mamy sobie zawracać głowę rozwijaniem umiejętności uważnego słuchania. Komunikacja elektroniczna jest przecież bardziej efektywna i pozwala nam komunikować się w dowolnym czasie z dowolnie dużą grupą ludzi. A przy tym to przecież prawda, że wiele osób nie od razu przechodzi do rzeczy. Ludzie potrafią nas zanudzać opowieściami o sobie i zbyt szczegółowo opowiadać

o swoich kolonoskopiach. Czasem zaś mogą nas swoimi słowami zranić lub przestraszyć.

Słuchanie jednak, bardziej niż jakakolwiek inna aktywność, włącza nas w strumień życia. Pomaga nam zrozumieć nie tylko naszych rozmówców, lecz także samych siebie. To dlatego od niemowlęctwa ożywiamy się na dźwięk ludzkiego głosu i wyłapujemy w nim najróżniejsze niuanse, harmonie i zgrzyty<sup>4</sup>. Słuchać zaczynamy jeszcze przed narodzinami. Ludzkie płody reagują na dźwięki już w siedem-nastym tygodniu ciąży<sup>5</sup>, a w ostatnim trymestrze wyraźnie odróżniają ludzką mowę od innych odgłosów<sup>6</sup>. Nienarodzone dziecko można uspokoić przyjaźnie brzmiącym głosem lub przestraszyć nagłym wybuchem złości<sup>7</sup>. Słuch jest również jednym z ostatnich zmysłów, które przestają funkcjonować przed śmiercią. Człowiek najpierw przestaje odczuwać głód i pragnienie, następnie traci mowę, a potem wzrok. Umierający często do końca zachowują zmysł dotyku i właśnie słuchu<sup>8</sup>.

Według badaczy dzieci głuche i niedosłyszące mogą doświadczać trudności w rozpoznawaniu emocji i rozwijaniu empatii<sup>9</sup>. Sporo uwagi poświęcono też szkodliwemu wpływowi utraty słuchu na funkcjonowanie emocjonalne, poznawcze i zachowanie człowieka. Głuchoniema i niewidoma pisarka Helen Keller ujęła to w następujący sposób: „Jestem tak samo głucha jak ślepa. [...] Głuchota to znacznie większe nieszczęście, bo oznacza utratę najbardziej cennego bodźca: dźwięku ludzkiego głosu, niosącego język, poruszającego myśli i pozwalającego na poziomie intelektualnym cieszyć się towarzystwem drugiego człowieka”<sup>10</sup>.

Należy jednak podkreślić, że samo słyszenie to nie to samo co słuchanie, lecz raczej jego warunek wstępny. Słyszenie jest pasywne, słuchanie – aktywne. Najlepsi słuchacze potrafią skupić uwagę i włączyć w ten wysiłek pozostałe zmysły. Ich mózgi pracują na pełnych obrotach, przetwarzając napływające informacje, i odnajdują znaczenia,

dzięki którym rozwijają w sobie kreatywność, empatię, wnikliwość i wiedzę. Celem słuchania jest zrozumienie, a ono wymaga wysiłku.

Historia obfituje w przykłady znakomitej współpracy między ludźmi, którzy doskonale się rozumieli i wzajemnie chłonęli swoje słowa – jak na przykład ojcowie samolotu Orville i Wilbur Wright, Winston Churchill i Franklin Roosevelt, prowadzący wspólną politykę w czasie II wojny światowej, James Watson i Francis Crick, którzy razem odkryli strukturę łańcucha DNA, jak również John Lennon i Paul McCartney z zespołu The Beatles. Wszyscy oni odcisnęli swój ślad na historii ludzkości, ale słynęli też z tego, że potrafili godzinami, bez przerwy ze sobą rozmawiać.

Oczywiście każdy z nich był na swój sposób genialny, ale ich osiągnięcia wynikały ze swoistego stopienia dwóch umysłów. Tego rodzaju wspólnota myśli powstaje u każdej pary ludzi, którzy „nadają na tych samych falach” – czy będą to przyjaciele, kochankowie czy partnerzy biznesowi. Podobny związek może zachodzić nawet między komikiem a publicznością. Jeśli kogoś słuchamy i świetnie „łapiemy”, co mówi, nasze umysły się synchronizują – i to całkiem dosłownie.

Na podstawie analizy obrazów z funkcjonalnego rezonansu magnetycznego neuropsycholog Uri Hasson stwierdził, że im większe podobieństwo między aktywnością mózgu osoby mówiącej i osoby słuchającej, tym lepiej przebiega komunikacja<sup>11</sup>. W eksperymencie przeprowadzonym przez niego na Uniwersytecie Princeton jedna osoba słuchała, a druga opisywała scenę z wyprodukowanego przez BBC serialu *Sherlock*. W trakcie opowiadania obraz aktywności neuronalnej wybranych obszarów mózgu osoby mówiącej wyglądał w dużej mierze tak samo jak podczas oglądania przez nią odcinka. U osoby słuchającej również zarejestrowano podobny wzorzec aktywacji w tych samych obszarach mózgu. Taka synchronizacja

stanowi widoczny dowód przekazywania innym ludziom myśli, uczuć i wspomnień.

Kolejne badanie, przeprowadzone przez naukowców z Uniwersytetu Kalifornijskiego w Los Angeles oraz Dartmouth College, wykazało, że mózgi przyjaciół reagują podobnie podczas oglądania krótkich filmików (przedstawiających na przykład małe leniwcę, wesele nieznaney pary lub debatę na temat zakazu rozgrywek futbolowych na uczelniach)<sup>12</sup>. Im większa zażyłość łączyła uczestników, tym bardziej zbliżony był obraz aktywności neuronalnej ich mózgów. Wynika to po części stąd, że pociągają nas osoby o podobnej wrażliwości. W zestawieniu z wynikami badań Hassana może to również oznaczać, że jeśli kogoś regularnie słuchamy, wpływa to na nasze myślenie i poziom reakcji. W chwili, gdy ktoś nam coś opowiada, nasze mózgi się synchronizują, z czego bierze się pogłębione wzajemne zrozumienie i więź, które z kolei wpływają na to, jak odbieramy kolejne informacje (choćby to były filmiki o małych leniwcach). Im więcej kogoś słuchacie – na przykład bliskiego przyjaciela lub członka rodziny – i im więcej ta osoba słucha was, tym większa szansa, że wasze mózgi będą pracować podobnie.

Przyjrzyjmy się synchronizacji umysłów między dwoma psychologami: Danielem Kahnemanem i Amosem Tverskym. Wypracowane przez nich koncepcje dotyczące oceny rzeczywistości i procesu podejmowania decyzji (omówione między innymi w napisanym przez Kahnemana bestsellerze *Pułapki myślenia. O myśleniu szybkim i wolnym*) należą do najbardziej doniosłych dokonań w zakresie ekonomii behawioralnej. Ci dwaj badacze bardzo się różnili: Tversky był śmiały i impulsywny, natomiast Kahneman bardziej powściągliwy i rozważny. Przegadali jednak ze sobą mnóstwo godzin – kłócąc się, śmiejąc, a czasem na siebie krzycząc – co doprowadziło do wielu genialnych odkryć, których żaden z nich nie dokonałby w samotności<sup>13</sup>.

Kahneman i Tversky tak wiele czasu spędzali razem, że ich żony stały się zazdrosne. „Ich związek był intensywniejszy od małżeństwa – mówiła Barbara, żona Tversky’ego. – Sądzę, że nawzajem bardzo się podkreślali intelektualnie, żaden z nich nigdy wcześniej czegoś takiego nie doświadczył. Obaj jakby całe życie na to czekali”<sup>14</sup>. Pisali razem artykuły naukowe, siedząc obok siebie przy jednej maszynie. „Mieliśmy wspólny umysł” – mówił Kahneman, który w roku 2002<sup>15</sup>, sześć lat po śmierci Tversky’ego, otrzymał należną im obu Nagrodę Nobla w dziedzinie ekonomii.

\* \* \*

Pragnienie synchronizacji z innymi i tworzenia więzi to jedna z naszych podstawowych potrzeb, którą zaczynamy odczuwać zaraz po urodzeniu. Wszyscy tak jakby „całe życie na to czekamy”. Dzięki niej zawiązujemy przyjaźnie, tworzymy związki, opracowujemy różne pomysły, zakochujemy się. Jeśli ta potrzeba nie zostanie zaspokojona, szczególnie w młodym wieku, może to znacząco wpłynąć na nasze ogólne samopoczucie. Trudno o koncepcję psychologiczną podkreślającą to mocniej niż teoria przywiązania – wedle której nasza zdolność słuchania i tworzenia więzi z ludźmi zależy od tego, jak dobrze nasi rodzice radzili sobie ze słuchaniem nas i tworzeniem z nami więzi, gdy byliśmy dziećmi<sup>16</sup>.

Zanim ukończyliśmy pierwszy rok życia, w naszym niemowlęcym mózgu powstał już schemat poznawczy myślenia o związkach, zależny od tego, na ile nasi rodzice lub opiekunowie wsłuchiwali się w nasze potrzeby. Innymi słowy, naszą zdolność tworzenia więzi lub styl ich tworzenia determinuje stopień, w jakim umysły naszych opiekunów synchronizowały się z naszymi. Dzięki opiekunom pełnym uwagi i żywo reagującym na sygnały z naszej strony wykształcamy w sobie bezpieczny styl przywiązania, wyróżniający się umiejętnością

empatycznego słuchania i tworzenia funkcjonalnych, ważnych związków oferujących wzajemne wsparcie.

Z kolei dzieci niedarzone przez rodziców niezawodną uwagą zwykle wyrastają na dorosłych o wdrukowanym lękowym modelu przywiązania, czyli mają skłonność do zamartwiania się problemami w związkach z ludźmi i obsesyjnego ich analizowania. Osoby takie nie potrafią dobrze słuchać, ponieważ cały czas zabiegają o to, żeby nie stracić czyjejs uwagi i sympatii. Mogą przez to popadać w zbytni dramatyzm, popisywać się lub zanadto się narzucać. Potrafią też zadręczać swoją osobą potencjalnych przyjaciół, klientów lub kandydatów do stworzenia związku, nie dając im chwili wytchnienia.

Unikający styl przywiązania kształtuje się pod wpływem opiekunów, od których dziecko otrzymuje za mało uwagi – lub też za dużo, przez co czuje się przytłoczone. Ludzie wychowywani w ten sposób często nie potrafią uważnie słuchać, ponieważ mają skłonność do zamykania się lub rezygnowania ze związku, jeśli tylko bliskość staje się zbyt intensywna. Nie pozwalają sobie na słuchanie, ponieważ nie chcą się poczuć rozczarowani lub przytłoczeni.

Na końcu skali są ludzie o zdeorganizowanym stylu przywiązania, przejawiający zarówno zachowania lękowe, jak i unikające, które przebiegają w sposób irracjonalny i chaotyczny. Często wynika to z dorastania pod opieką osoby stosującej wobec dziecka jakąś formę przemocy. Naprawdę trudno jest być uważnym słuchaczem, jeśli należy się do grupy osób o zdeorganizowanym stylu przywiązania, bo bliskość wydaje się wówczas czymś przerażającym.

Nie każdy będzie oczywiście idealnie pasował do którejś z tych kategorii. Większość ludzi plasuje się gdzieś pośrodku skali, między stylem bezpiecznym a pozostałymi – przeważnie lękowymi lub unikającymi. Jeśli jednak chodzi o style przywiązania, przeszłość wcale nie musi determinować przeznaczenia. Ludzie mogą zmienić swoje funkcjonowanie w związkach, jeśli nauczą się słuchać i będą dla

drugiej osoby dostępni emocjonalnie. Równie ważne jest, by pozwalali na to także drugiej stronie. Innymi słowy, muszą stworzyć związki oparte na bezpiecznym stylu przywiązania. Częściej jednak zdarza się, że ktoś przez całe życie interpretuje okoliczności na podstawie sytuacji znanych mu z dzieciństwa – lub sam je stwarza. W sposób wybiórczy zaczyna słuchać osób, których sposób wypowiedania się jest podobny do tego zapamiętanego z pierwszych lat życia, a tym samym wzmacnia wcześniej ukształtowane połączenia nerwowe. Usiłuje się zsynchronizować emocjonalnie w sposób, który wydaje mu się znajomy, jakby podążał wydeptanymi wcześniej koleinami.

Dobrym przykładem będzie tu pewien wielokrotnie rozwiedziony, bardzo towarzyski właściciel firmy transportowej, którego poznałam kilka lat temu, gdy pracowałam w Nowym Orleanie. Potrafił bardzo zajmująco opowiadać, usta mu się prawie nie zamykały. Sam odpowiadał na własne pytania i przerywał każdemu, kto usiłował cokolwiek wtrącić. Mówił głośno, niczym aktor na scenie, co tym bardziej zniechęcało ludzi do wchodzenia mu w słowo. Jednak podczas jednej z rzadkich u niego chwil głębszej autorefleksji okazało się, że w dzieciństwie, gdy tylko próbował porozmawiać o czymś z ojcem – zwłaszcza na temat poważniejszych nurtujących go kwestii – ojciec zbywał go szorstkim: „Już wystarczy”. Spytany przeze mnie, czy zdarza mu się mówić o swoich uczuciach, mężczyzna ten wzruszył ramionami i powiedział, że w ten sposób można tylko „zniechęcić publiczność” – a tego przecież rozpaczliwie starał się unikać, skoro w dzieciństwie żadnej publiczności nie miał. Synchronizacja z kimś innym była dla niego abstrakcją.

W ostatniej dekadzie powstało kilka programów mających przezwyciężać międzypokoleniowy cykl emocjonalnej niedostępności, wynikającej z braku odzewu rodzica na sygnały wysyłane przez dziecko. Są to między innymi: Krąg ufności (Circle of Security)<sup>17</sup>, Group Attachment-Based Intervention (GABI, dosłownie: Interwencja

grupowa skoncentrowana na więzi), Attachment and Biobehavioral Catch-Up (ABC, dosłownie: Nadrabianie deficytów więzi w ujęciu biobehawioralnym). Na warsztatach uczy się rodziców, jak słuchać niemowląt i małych dzieci oraz odpowiednio reagować na sygnały, zanim w ich rozwijających się mózgach utworzą się dysfunkcyjne wzorce neurologiczne – czyli zanim trwale wykształcą się lękowe lub unikające style przywiązania. Choć celem jest pomoc rodzicom w słuchaniu potrzeb dzieci, według uczestników te same strategie wpływają na poprawę relacji z małżonkami, współpracownikami i przyjaciółmi.

W naszej kulturze nawet w sprzyjających warunkach niełatwo jest słuchać. Część uczestników tych zajęć ma jednak tym bardziej utrudnione zadanie, wielu z nich w okresie dorastania doświadczyło bowiem nadużyć lub zaniedbań. Ponieważ z przyzwyczajenia spodziewają się krytyki lub ataku, wyrobili w sobie opór wobec słuchania – całkiem bezwiednie albo się wyłączają z rozmowy, albo zaczynają przekrzykiwać rozmówców (jak nasz przedsiębiorca w Nowym Orleanie). Programy te okazują się jednak niezwykle skuteczne, co wykazało kilka badań, w których zaobserwowano znaczną eliminację problematycznych zachowań u dzieci oraz poprawę umiejętności słuchania u rodziców<sup>18</sup>. Najlepszym dowodem skuteczności tego rodzaju warsztatów jest wciąż rosnący na świecie popyt na ich przeprowadzanie. W ciągu ostatnich dziesięciu lat sama organizacja Circle of Security przeszkoliła ponad trzydzieści tysięcy trenerów w dwudziestu dwóch krajach.

\* \* \*

Na zajęciach prowadzonych w ramach wspomnianych programów uczestnikom puszcza się filmy. Ludzie są zwykle zbyt zaabsorbowani wyzwaniem dnia codziennego lub zanurzeni we własnych myślach,



żeby dostrzec chwilę, w której brak im uwagi. Na filmie ludzkie interakcje można jednak odtworzyć w zwolnionym tempie, zatrzymać lub oglądać klatka po klatce. W ramach szkoleń z efektywnego słuchania trenerzy (zazwyczaj są to psychologowie lub pracownicy socjalni) oglądają filmy, na których oni sami lub inni specjaliści pracują z rodzicami i dziećmi. Rodzice również oglądają nagrania – pokazujące ich samych lub innych opiekunów wchodzących w interakcje z dziećmi. Mają wówczas okazję dostrzec przegapione szanse wyłapania sygnałów wysyłanych przez dziecko oraz przeanalizować wpływ braku uwagi na dynamikę relacji w rodzinie.

Siedziałam wraz z kilkogiem studentów psychologii w ciasnej, zaciemnionej sali seminaryjnej na nowojorskim prywatnym uniwersytecie The New School. Oglądaliśmy na nagraniach pracę terapeutów, żeby przeanalizować najlepsze praktyki wdrażane w ramach programu GABI, oferowanego w sześciu specjalnie przygotowanych centrach rodzinnych w Nowym Jorku. Studenci dostali do wypełnienia arkusze, na których oceniali nie tylko to, jak dobrze terapeuci potrafili słuchać, ale też na ile efektywnie udawało im się skłonić rodziców do słuchania i reagowania na potrzeby dzieci. Ocenie podlegało siedem aspektów słuchania, między innymi świadomość emocjonalna i pozycja ciała.

Na pierwszym obrazie terapeutka siedziała z mamą i dzieckiem przy niskim stoliku w sali pełnej gaworzących maluchów. Jedno ramię opierała swobodnie na stoliku, a drugie na oparciu krzesła, tworząc w ten sposób coś w rodzaju bańki obejmującej matkę i jej córeczkę. Dziewczynka bawiła się ciastoliną, matka patrzyła w inną stronę, wzdychała, a w pewnym momencie stwierdziła nawet, że jej córka jest „jakaś dziwna” (bo robiła coś na niby).

– Proszę popatrzeć – powiedziała cicho terapeutka, pochylając się ku dziecku i zachęcając matkę do zrobienia tego samego. – Ona ma pomysł.

Mama nagle spojrzała na córeczkę z zainteresowaniem, jakby się zastanawiała nad tokiem jej myślenia.

Gdy zapaliły się światła, studenci spoglądali na siebie, kiwając z uznaniem głowami, jakby właśnie obejrzeni na olimpiadzie gimnastyczkę, która wykonała arcytrudną akrobację w powietrzu, a następnie zgrabnie wylądowała na nogach. Terapeutkę z filmu ocenili bardzo wysoko. Miałam wrażenie, że zaraz zaczną sobie przybijać piątki z wrażenia. Nie do końca rozumiałam, na czym polegała jej wyjątkowość, dopóki nie obejrzałam filmów z udziałem innych terapeutów. W porównaniu z tą pierwszą wydawali się sztywni, bardziej skrepowani, łatwiej się dekoncentrowali. I choć bawili się z dziećmi i zachęcali do tego matki, z którymi przyjaźnie gawędzili, nie mogli się równać z tą pierwszą, olimpijską zawodniczką. Stanowiła ona wzór do naśladowania ze względu na swój spokój, otwartą postawę ciała i pełne skupienie zarówno na matce, jak i na dziecku, ale też wyróżniła się tą pozornie prostą obserwacją: „Ona ma pomysł”. Czyli w istocie: „Przyjrzyjmy się procesom zachodzącym w głowie pani córki”.

To uwaga subtelna, lecz bardzo głęboka. O to właśnie chodzi w słuchaniu. W głowie każdego z nas zachodzą różne procesy – u naszych dzieci, partnerów życiowych, współpracowników, klientów, każdego. Uważne słuchanie oznacza, że chcemy się dowiedzieć, co się w tych głowach dzieje, i potrafimy wykazać, że nas to naprawdę obchodzi. Każdy z nas właśnie tego pragnie: być zrozumianym jako ktoś, kto ma własne myśli, emocje i zamiary – wyjątkowe, cenne i godne uwagi.

W słuchaniu nie chodzi o to, żeby kogoś uczyć, kształtować, krytykować, chwalić lub pokazywać, jak coś należy robić („Chodź, pokażę ci”; „Nie wstydź się”; „To wspaniale!”; „Uśmiechnij się do tatusia!”), lecz raczej o to, żeby ktoś poczuł, że nas obchodzi. Że interesuje nas, kim jest i co robi. U osób, które czują się niedostrzeżone

i nieakceptowane, rozwija się kompleks niższości i poczucie pustki. Najbardziej samotni i odcięci od świata najczęściej czujemy się nie po wstrząsających dramatach, lecz raczej w wyniku nagromadzenia sytuacji, w których nic się nie wydarzyło, chociaż mogło i powinno<sup>19</sup>. Mamy wówczas poczucie, że utraciliśmy szansę na nawiązanie więzi, bo kogoś nie słuchaliśmy lub ktoś nie słuchał nas.

„Chodzi nam o tę odrobinę magii w relacji rodzic–dziecko, o tę chwilę zainteresowania, dostrojenia się, zrozumienia, która – nawet jeśli nie trwa długo – pozostaje w pamięci zarówno rodzica, jak i dziecka, może więc spowodować, że w innej sytuacji będą skłonni kogoś zauważyć i wysłuchać” – mówi Miriam Steele, doktor psychologii, współkierująca Centrum Badań nad Przywiązaniem na nowojorskim uniwersytecie The New School, która opublikowała wiele prac na temat skuteczności programu GABI.

Właśnie ta „odrobina magii” nadaje naszemu życiu sens i to ją widać w analizowanych przez Uriego Hassona obrazach z funkcjonalnego rezonansu magnetycznego. To całkiem wymierna chwila, w której dzięki słuchaniu kogoś nawiązujemy z nim więź. Miriam Steele podała przykład matki, która podczas sesji w ramach programu GABI powiedziała, że nie jest w stanie znieść płaczu swojego dziecka. Ktoś mógłby jej w dobrej wierze zacząć tłumaczyć, że to sama natura każe nam reagować negatywnie na płacz dziecka, bo dzięki temu ruszamy do działania, żeby mu pomóc. Ktoś inny próbowałby wyrazić wsparcie słowami: „No tak, mnie też dziecięcy płacz mocno działa na nerwy”. Studenci analizujący sesję nie oceniliby tego rodzaju reakcji zbyt wysoko. Dali jednak najwyższą ocenę terapeutce, która poradziła sobie całkiem inaczej. Niczego nie tłumaczyła, tylko po chwili namysłu spytała: „A co pani w tym płaczu przeszkadza?”.

Dlaczego to pytanie oceniono tak wysoko? Bo matka zastanawiała się przez chwilę, a potem powiedziała, że płacz dziecka przypomina jej czasy, gdy sama w dzieciństwie płakała i nikt jej nie przychodził

z pomocą. Można powiedzieć, że ten dźwięk wywoływał w niej reakcję typową dla zespołu stresu pourazowego, przywoływał uczucie strachu, urazy i przygnębienia. Dzięki temu, że terapeutka skupiła się na słuchaniu i nie spieszyła z przedwczesnymi objaśnieniami lub nieudolnymi słowami pocieszenia, udało jej się dostroić do fal, na których ta matka nadawała, dzięki czemu nawiązały głębszą więź. A matka, która poczuła, że jej przeżycia kogoś obchodzą, prawdopodobnie zdoła w przyszłości zaoferować taki dar swojemu dziecku. Możemy tę scenę uznać za modelowy wzór słuchania.

Więzi, które w życiu tworzymy, definiują nas jako ludzi. Każdy związek z drugim człowiekiem wpływa na nasze funkcjonowanie w świecie i społeczeństwie. Więzi zaś rodzą się ze słuchania: począwszy od pieszczotliwych zwrotów naszych opiekunów w niemowlęctwie, a kończąc na rozmowach dotyczących różnych spraw w życiu dorosłym – w pracy, małżeństwie i całym codziennym życiu. Jeśli mówimy, lecz nie słuchamy, to tak jakbyśmy kogoś dotykali, lecz nie pozwalali dotknąć siebie<sup>20</sup>. Słowa wyrażające myśli i uczucia drugiego człowieka otulają nas szczelniej niż dotyk, ich dźwięk w nas rezonuje. Brzmienie ludzkiego głosu porusza nas na poziomie zarówno fizycznym, jak i emocjonalnym. Dzięki temu możemy ludzi zrozumieć, ale też kochać. Ewolucja wyposażyła nas w powieki, służące do zamykania oczu – lecz nie dała nam nic podobnego, co umożliwiłoby nam zamknięcie uszu. Oznacza to, że zmysł słuchu jest nam do przetrwania niezbędny.