

Įžanga

Kada paskutinį kartą klausėtės, ką jums sako? *Iš tikrųjų* klausėtės negalvodami, ką sakysite paskui, nežvilgčiodami į telefoną, neįterpdami savo nuomonės? O kada paskutinį kartą kas nors *iš tikrųjų* klausėsi, ką jūs sakote? Ar kas nors dėmesingai jūsų išklausė, ar iš to žmogaus reakcijos buvo aišku, kad jus tikrai suprato?

Šiuolaikiniame gyvenime esame skatinami įsiklausyti į savo širdį, į vidinį balsą, pasikliauti nuojauta, tačiau retai kas ragina atidžiai ir įdėmiai klausytis, ką mums sako. Į pokalbį įsitraukiame tarsi apkurtę – dažnai kalbamės vieni su kitais kokteilių vakarėliuose, darbo susitikimuose, net per šeimos pietus stengiamės vadovauti pokalbiui, o ne jį palaikyti. Interneto erdvėje ar kalbėdamiesi asmeniškai apibūdiname save, pasakojame ir perduodame informaciją. Reikšmingomis laikome savo mintis, o ne tai, ką reikėtų išgirsti.

Tačiau klausymasis vertingesnis už kalbėjimą. Dėl neįsiklausymo kilo karų, pražuvo turtai, iširo draugystės. Buvęs

Jungtinių Amerikos Valstijų prezidentas Kalvinas Kulidžas (Calvin Coolidge) yra sakęs: „Niekas nėra praradęs darbo būdamas geras klausytojas.“ Tik gebėdami klausytis esame įdomūs, suprantame, bendraujame, įsijaučiame ir tobulėjame. Tai pagrindinis dalykas norint palaikyti gerus santykius – ir asmeninius, ir profesinius, ir politinius. Senovės graikų filosofas Epiktetas sakė: „Mums duotas vienas liežuvis, bet dvi ausys, kad dukart daugiau girdėtume, negu kalbėtume.“

Todėl keista, kad aukštosiose mokyklose ir koledžuose buriasi debatų komandos, dėstomi retorikos ir įtikinėjimo meno kursai, tačiau retai būna, gal ir visai nėra kursų ar kitų veiklų, per kurias būtų mokoma atidžiai klausytis. Galite gauti komunikacijos srities daktaro laipsnį ir įstoti į *Toastmasters* klubą, kad patobulintumėte viešojo kalbėjimo įgūdžius, tačiau nėra nei panašaus laipsnio, nei mokymų, skatinančių mokytis klausytis. Šių dienų sėkmės lydimas ir įtakingo žmogaus įvaizdis – su mikrofonu rankoje šmižinėjantis palei sceną arba sakantis kalbą diplomo įteikimo ar laipsnio suteikimo proga, o didžiausia svajonė – TED* konferencijos pranešėjas.

Socialinė žiniasklaida visiems suteikė virtualią galimybę skleisti bet kokią mintį, taip pat ir priemones priešingai nuomonei atskirti. Žmonės nebenori kalbėti telefonu ir nekreipia dėmesio į balso pašto žinutes – geriau parašo trumpąją žinutę arba pasitelkia simbolinį veiduką be žodžių. Jei ko nors klausosi, tai veikiausiai per ausines, taip jausdamiesi ramūs

* Technologijų, pramogų ir dizaino sritis jungianti organizacija (*vert. past.*).

pasirinktų garsų pasaulyje su filmų, kurie yra jų gyvenimas, garso takeliais.

Todėl apima atsiskyrimo ir tuštumos jausmas, o tada norisi dar dažniau čiupti telefoną ir braukyti, liesti, spaudinėti. Skaitmeniniai prietaisai pajungia protą, bet menkai jį praturtina ir dar menkiau ugdo jausmus, nes tam visu kūnu ir siela reikia girdėti kito žmogaus balsą. Kai iš tikrųjų klausomės, mus fiziškai, emociškai ir psichologiškai jaudina kito žmogaus pasakojimas.

Šioje knygoje atskleidžiama klausymosi svarba ir apgailestaujama, kad visuomenė, atrodo, praranda magišką klausymosi žavesį. Būdama žurnalistė daug kartų kalbėjau su įvairiais žmonėmis – nuo Nobelio premijos laureatų iki benamių vaikų. Laikau save profesionalia klausytoja, tačiau ir man ne visada pavyksta, todėl ši knyga ir padeda tobulinti klausymosi įgūdžius.

Rašydama šią knygą dvejus metus analizavau su klausymusi susijusius mokslinius tyrimus – biomechaninius ir neurobiologinius procesus, taip pat psichologinius ir emocinius veiksnius. Ant mano stalo gulintis išorinis standusis diskas yra pilnas pokalbių su žmonėmis nuo Boisio iki Pekino, kurie tyrinėja kai kurias klausymosi sritis arba kurių darbas, kaip ir mano, yra įtemptas klausymasis: išklausau šnipus, kunigus, psichoterapeutus, barmenus, įkaitų derybininkus, skrydžių vadovus, radijo laidų prodiuserius ir tikslinių grupių vadovus.

Be to, vėl nutariau pakalbinti labiausiai patyrusius ir nuovokius žmones, su kuriais daugelį metų esu bendravusi, – atlikėjus, įmonių vadovus, politikus, mokslininkus,

ekonomistus, mados dizainerius, profesionalius sportininkus, verslininkus, virtuvės šefus, menininkus, kūrėjus ir religinius lyderius. Domėjausi, ką jiems reiškia klausymasis, kada jie labiausiai linkę klausytis, kaip jaučiasi, kai kas nors jų klausosi, ir kaip jaučiasi, kai nesiklauso. Taip pat kalbinau visus, kurie sėdėdavo šalia manęs lėktuvuose, autobusuose ar traukiniuose arba kuriuos sutikdavau restorane, per kvietinius pietus, beisbolo varžybose, maisto prekių parduotuvėje ar vedžiodama šunį. Kai kurios mano vertingiausios įžvalgos apie klausymąsi kilo kaip tik klausantis tų žmonių.

Skaitydami šią knygą jūs, kaip ir aš kadaise, išsiaiškinsite, kad klausymasis yra ne tik girdėjimas, ką sako žmonės. Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kaip jie ką nors sako ir ką daro sakydami, kokioje situacijoje ir kaip jūs suprantate tai, ką jie sako. Nereikėtų vien ramiai klausytis, kai kitas daug kalba. Visai priešingai. Kai daug klausotės, svarbu, kaip reaguojate, kaip suprantate kito žmogaus mintis ir klausydamiesi sudėliojate sąvąsas. Geras ir apgalvotas klausymasis gali pakeisti jūsų supratimą apie žmones ir jus supantį pasaulį, kartu neišvengiamai praturtina ir tobulina jūsų patirtį bei būvį. Jis ugdo išmintį ir padeda sukurti prasmingus santykius.

Klausymasis yra kai kas, ką darote arba ko nedarote kiekvieną dieną. Nors atrodytų aišku, kad klausytis reikia, bet tai, kaip klausotės, kurių žmonių ir kokiomis aplinkybėmis klausotės, lemia jūsų gyvenimo kelią – į gerą ar į blogą pusę. O apskritai kalbant, atidus klausymasis arba nesiklausymas labai paveikia mūsų politinį, visuomeninį ir kultūrinį gyvenimą. Kiekvienas iš mūsų esame rezultatas to, kuo domimės.

Mus formuoja ir kuria viskas – raminantis motinos balsas, mylimojo šnabždesys, mentoriaus patarimai, vadovo pastabos, lyderio žodžiai, varžovų replikos. O klausydamiesi nedėmesingai, atsirinkdami arba visai nesiklausydami mažiau sužinote apie pasaulį ir atimate iš savęs galimybę tapti geriausias, koks tik galite būti.

1

Prarastas menas klausytis

Sėdėjau ant įeinamosios spintos grindų ir kalbėjausi su Oliveriu Saksu (Sacks). Dėl kitoje gatvės pusėje vykstančių statybų ši vieta buvo ramiausia mano bute. Taigi sukryžiuvusi kojas sėdėjau tamsoje, vis pastumdama sukabintas sukneles ir kelninių klešnes nuo telefono ausinių mikrofono, kol kalbėjausi su žymiu neurologu ir atsiminimų knygos *Awakenings* autoriu mi; pagal ją pastatytas filmas „Prabudimai“, kuriame vaidina Robinas Viljamsas (Williams) ir Robertas De Niras (Niro).

Kalbinau autorių norėdama laikraščio *The New York Times* sekmadienio apžvalgos skiltyje parašyti nedidelį straipsnį apie jo mėgstamas knygas ir filmus. Tačiau netrukus pamiršome Bodlerą (Baudelaire) ir pasinėrėme į diskusiją apie haliucinacijas, būdraujant pasireiškiančius sapnus ir kitus reiškinius, kurie paveikia, kaip Saksas poetiškai vadina, proto klimatą. Kol mano šuo krebždino duris, Saksas kalbėjo apie savo proto klimatą, kai kartais debesys trukdo atpažinti veidus, taip pat ir savo paties atvaizdą. Jis kartais prarasdavo

krypties jausmą, todėl būdavo sunku rasti kelią į namus net nedaug nuo jų nutolus.

Abu tądien turėjome mažai laiko. Be šio straipsnio, dar reikėjo parašyti laikraščiui *The Times*, o pokalbį su manimi Saksas įspraudė tarp pacientų priėmimo, mokymų ir paskaitų. Tačiau mes įsitraukėme į pokalbį ir vienu metu remdamiesi palyginiškai su oru diskutavome apie proto būsenas: saulėtas požiūris, miglotas supratimas, įkvėpimo žaibas, kūrybos sausra, norų srautas. Nors sėdėjau tamsoje, klausydamosi pašnekovo patyriau įžvalgos, pripažinimo, kūrybiškumo, humoro ir empatijos blyksnius. Saksas mirė 2015-aisiais, praėjus keleriems metams po to, kai kalbėjomės, bet tą pokalbį gerai prisimenu iki dabar.

Kadangi dažnai bendradarbiauju su laikraščiu *The Times* ir kartais rašau kitiems naujiems informaciniams leidiniams, turėjau galimybę klausytis tokių genialių mąstytojų kaip Saksas, taip pat ir menkiausiai žinomų, bet ne mažiau įžvalgių intelektualių žmonių nuo drabužių dizainerių iki statybininkų. Jie visi išplėtė mano pasaulėžiūrą ir supratimą, o daugelis smarkiai sujaudino. Žmonės sako, kad galiu kalbėtis su bet kuo, bet iš tikrųjų galiu bet kurio žmogaus *klausytis*. Tai padeda man kaip žurnalistei. Geriausias mano istorijos atsiranda iš atsitiktinių pokalbių – kartais su vaikinų, tiesiančiu šviesolaidinį kabelį po gatvės grindiniu, kartais su burnos higienistu odontologo kabinete arba sušią bare sutiktu finansininku, kuris tapo galvijų augintoju.

Daugelis laikraščiui *The Times* mano parašytų istorijų pateko į dažniausiai elektroniniais laiškais persiųstų arba daugiausia skaitomų sąrašus ne todėl, kad paviešinau nepa-

geidaujamų faktų apie kurį nors žinomą veikėją arba atskleidžiau skandalą. Taip nutiko dėl to, kad klausiausi žmonių pasakojimų apie tai, kas jiems teikė laimės, kas liūdino, domino, erzino, rūpėjo arba trikdė, o tada stengiausi jų istorijas išplėtoti ir aprašyti. Tą patį reikia padaryti ir prieš sukuriant vykusių vartojimo produktą, užtikrinant geriausią klientų aptarnavimą, samdant ir išlaikant geriausius darbuotojus arba ką nors parduodant. To paties reikia ir norint būti geru draugu, mylimuoju, tėvu arba motina. To pasiekiame, jei klausomės.

Norėdama gauti pagrindinę informaciją arba jos patvirtinimą ir patikrinti faktus apie kiekvieną iš daugybės mano parašytų pasakojimų, kuriuose rasite po keturias ar penkias citas, kalbėjausi gal su dešimčia ar dvidešimčia žmonių. Tačiau kaip supratau iš mano įeinamojoje spintoje vykusio interviu su Saksu, įsimintiniausi ir prasmingiausi pokalbiai buvo ne tie, kurie ką nors atskleidavo arba kuo nors sudomindavo, o tie, kai nukrypdavome nuo temos į asmeninius reikalus – kartais apie santykius, kai kada apie paslapyje laikomus įsitikinimus, fobijas ar lemtingus įvykius. Tokie, kai pašnekovas sakydavo: „Dar niekam nesu to pasakojęs“, „Neįsivaizdavau, kad galėjau taip jaustis, kol nepasakiau apie tai.“

Kartais būdavo atskleidžiama itin asmeniška informacija, būdavau vienintelė ją išgirdusi, o galbūt vienintelė ir liksiu. Pašnekovą, taip pat kaip ir mane, nustebindavo tarp mūsų tvyranti atmosfera. Abu nesuprasdavome, kaip tai įvyko, bet jautėme, kad tai svarbu, šventa ir neliečiama. Abu suprasdavome, kad pasitikime vienas kitu, kad mus abu tai paveikė ir pakeitė. Klausymasis sukurdavo galimybę ir būdavo tarsi paskata.