

Zrcadlo

Už jste četli univerzální, zaručeně efektivní a za všech okolností platnou radu, jak komunikovat s lidmi okolo sebe? Tady je další pokus ☺.

Lidé na kursech a přednáškách se na mne často obracejí s nějakou situací a dotazem, co v ní dělat. Tohle většina psychologů nemá ráda – v okamžiku, kdy podá konkrétní radu, překračuje hranici průvodce a stává se pedagogem – rádcem, který dává zaručené návody. Potom se z posluchače stává pasivní příjemce moudré rady, místo aby aktivně pracoval na řešení vlastního problému. A to je ten lepší případ. V horším případě se klient ušklíbne a prohlásí, že rada moudrá není. Potom s psychologem může hrát hru „ano/ale“ nebo se s ním hádat, místo aby dosahoval čehokoli konstruktivního. Hledání řešení a cest, jak se zachovat v krizové komunikaci mezi lidmi mne dovedlo k jednomu návodu, který předkládám k posouzení – můžete s ním polemizovat nebo se jím řídit, v knížce to na rozdíl od semináře vcelku nevadí. Návod zní: dělejte zrcadlo. Ta věc funguje skoro vždycky. Ne nadarmo se ve filosofickém proudu zen-buddhismu objevuje symbolika zrcadla jako osobnosti vyrovnané, pohodové a správně se rozhodující. Pokud dobře zrcadlíte, máte našlápnuto vyřešit podstatě jakoukoli sociální situaci. Netvrdím, že zrcadlení je samospasitelné a samo o sobě stačí k řešení problémů, je ale vždy dobrým začátkem. Několik příkladů:

- Jste třeba právník. Do místnosti vejde klient, nepozdraví, mluví hlasitě, je rozčilen, skoro křičí. Pokud máte ambice s ním navázat kontakt jako s klientem, je dobré vstát, vyjít mu vstříc, natočit se k němu bokem a mluvit taky zvýšeným hlasem. (*tady zrcadlíte*) Po chvíli se zklidní a vy se s ním dokážete posadit. V tu chvíli se schůzka děje ve Vaší režii. (V aplikované psychologii známo jako „pacing“ z neurolingvistického programování.)

- Jste na obchodním jednání. Abyste se dokázali „naladit“ na partnera, můžete se po něm „opičit“ – nastavíte těžiště těla, pohyby rukou a hlavy, rytmus řeči atp. podobně, jako má on. (*zrcadlíte*) Zjistíte, že se vám s ním lépe komunikuje, lépe ho dokážete pochopit. Zároveň mu posíláte signály o Vaší důvěryhodnosti a stejném naladění. (Taky pacing, mimochodem, lidi to v normálním životě dělají úplně spontánně – pozorujte někdy dvojice v kavárně. Říká se tomu posturální echo).
- Potkáte souseda, kterému jste vyplavili byt. Křičí na Vás, je našťvaný. Řeknete mu s vážnou tváří a beze stopy ironie „Vás to ale rozčílilo.“ „Rozumím tomu, že máte vztek. Taky bych měl“. (*zrcadlíte emoci*). Kupodivu Vás nezačne škrtit, ale obvykle zchladne a je přístupný racionálnímu řešení situace.
- Jste psychoterapeut, který má před sebou plačícího klienta. Nabídnete mu kapesník a po chvíli citlivě okomentujete „hm, je to pro Vás hodně těžké.“ Je možné, že klient po nějaké době převede svou situaci z emoce do slov a najde způsob, jak o svých emocích mluvit. V rámci psychoterapie je na naslouchání a zrcadlení postavena celá jedna soustava rogersovské nebo též humanistické psychoterapie, značná část psychoterapie vůbec s tímto postupem pracuje. V psychoterapii *zrcadlíte*, parafrázujete emoce, myšlenky a postoje klienta na mnoho způsobů. Nevěřili byste, jak ozdravné to je.
- Přednášíte skupině lidí, a přestane Vám fungovat dataprojektor (v místnosti přestane jít elektrika, začne tam hořet, stříkat voda, vejde filmová hvězda). Pokud chcete zachovat tvář a udržet kontrolu nad situací, situaci *zrcadlíte* komentářem („vidím, že nám sem právě přišel

Elvis Presley“, „tak nám právě přestal fungovat projektor“) a dále můžete okomentovat svojí činnost („tak já se to teď pokusím uhasit...“). Pokud situaci pojmenujete tímto způsobem, můžete zachovat kontrolu nad situací i svou roli prezentátor a zajistíte si patřičný kredit před publikem. (viz. také text „Vyjíždka“).

- Jste na poradě. V jednu chvíli máte pocit, že debata začala upadat, téma se ztratilo kdesi v propadlišti dějin a celý tým je vedle jak ta jedle. Pokud chcete diskusi posunout o kus dál (jste-li v roli moderátora, máte přímo povinnost to udělat), můžete prostě pojmenovat situaci „kolegové, teď mám pocit, že mluvíme spíše od věci“ (*zrcadlíte stav*) rekapitulovat, na čem jste se zatím dohodli (*zrcadlíte obsah*) a dát návrh, jakým směrem byste se dál měli ubírat.
- Vyjednáváte o nějakých podmínkách – třeba o tom, kolik bude činit Váš nástupní plat, jak bude vypadat kontrakt, jak bude probíhat plnění závazku... Začnete shrnutím situace (*zrcadlíte stav*)...
- A když vyjednáváte dál, poslechnete si názor druhé strany a jinými slovy ho zopakujete, aby měla pocit, že jí rozumíte (*zrcadlení parafrází*). Překvapivě se nedočkáte klepání na čelo, ale úlevného přitakání. Pak můžete dál pokračovat ve vyjednávacím procesu. (viz. text „Tygr a drak“)
- Zrcadlení můžeme vystopovat dokonce i ve „vnitropsychických“ vztazích. Pokud například formulujete autosugesci, neděláte vlastně nic jiného, než zrcadlení „obráceně“. Větička „jsem klidný a uvolněný“ potom vytvoří jakýsi obraz, na který Vaše psychika zareaguje odrazem toho stavu. Jako kdybyste vnitřnímu

psychickému *zrcadlu* nastavili, co má odrážet. (viz text „Zlatá rybka“)

- Podobně si můžete hrát se zrcadly těla a psychiky: pokud se dostanete do fyzického stavu např. přesného, pomalého pohybu, Vaše psychika zareaguje jako *zrcadlo* – navozený pocit Vám potom ještě nějakou dobu zůstane. (text „čavana“.) Na podobném principu je založeno mnoho regulačních technik vycházející z tělové manipulace.

V psychologických návodech se metoda „toto odráží toto“ používá všude možně – od projektivních testů přes imaginace a hypnózu (text „To ošklivé kouzlo“). Zrcadlení jako princip ale můžeme s výhodou použít v nejrůznějších běžných, praktických formách komunikace s druhými... a nakonec i sami se sebou. Tolik tedy dobrá rada.

Z knihy: Gruber, J. Čemu se to podobá, co by to mohlo být? Tres consulting s.r.o., Praha 2010.