

Dr. Michael P. Nichols

Dr. Martha B. Straus

# ARTA PIERDUTĂ A ASCULTĂRII

**Cum să-ți îmbunătățești relațiile  
învățând să-i ascuți pe ceilalți**

Traducere din engleză de

**Gabriel Tudor**



București, 2025

# Cuprins



*Introducere* .....7

## Partea I. Dorința de a fi înțeleș



1. „Ai auzit ce am spus?“  
De ce ascultarea este atât de importantă? .....19

2. „Mulțumesc pentru că mă ascuți“  
Cum ne influențează ascultarea  
și cum ne conectează unii cu alții .....47

3. „De ce nu ascultă oamenii?“  
Cum se întrerupe comunicarea? .....77

## Partea a II-a. Adevăratele motive pentru care oamenii nu ascultă



4. „Când este rândul *meu*?“  
Esența ascultării: efortul de pune problemele altora  
înaintea propriilor nevoi. .... 123

5. „Auzi doar ceea ce vrei să auzi“  
Cum prejudiciază ascultarea presupunerile ascunse ..... 156

6. „De ce reacționezi întotdeauna exagerat?“  
Cum ne fac defensivi reacțiile emoționale ..... 180

## Partea a III-a. Să ne înțelegem reciproc

7. „Nu te grăbi – te ascult“  
Cum să renunți la propriile nevoi și să asculți ..... 217
8. „N-am știut niciodată că te simți astfel“  
Empatia presupune să fii deschis față de ceilalți ..... 250
9. „Văd că asta te deranjează foarte tare“  
Cum să dezamorsezi reactivitatea emoțională ..... 289

## Partea a IV-a. Ascultarea în context

10. „Tangoul se dansează în doi“:  
Ascultarea între partenerii intimi ..... 329
11. „Nimeni din jur nu mă ascultă vreodată!“  
Cum să asculți și să te faci auzit  
în cadrul familiei ..... 374
12. „Știam că mă vei înțelege“  
Cum să-ți asculți prietenii și colegii ..... 406
13. „Nu-mi pierd timpul vorbind cu *acea* persoană!“  
Cum să asculți persoanele  
cu care este imposibil să fii de acord ..... 450
- Epilog* ..... 480
- Note bibliografice* ..... 488
- Despre autori* ..... 493

# Introducere



Nimic nu doare mai mult decât sentimentul că oamenii la care ținem nu ne ascultă cu adevărat. Nu depășim niciodată nevoia de a ne face cunoscute sentimentele. Acesta este motivul pentru care o ureche care ne ascultă reprezintă o forță atât de puternică în relațiile umane – și asta explică totodată de ce eșecul de a fi înțeles este atât de dureros.

Ideile mele despre ascultare s-au coagulat de-a lungul unei cariere de patruzeci și cinci de ani ca psihanalist și terapeut de familie. Arbitrând certurile dintre partenerii intimi, îndrumându-i pe părinți să comunice cu copiii lor și străduindu-mă să-mi păstrez empatia în timp ce pacienții mei își înfruntau demonii, am ajuns la concluzia că o mare parte a conflictelor din viața noastră pot fi explicate printr-un fapt simplu: oamenii nu se ascultă cu adevărat unii pe alții.

Când vorbești fără să ascuți este ca și cum ai tăia un cablu electric în două și ai spera că, într-un fel sau altul, se va aprinde un bec. Firește, de cele mai multe ori, nu ne propunem în mod deliberat să rupem legătura. De fapt, suntem adesea nedumeriți și consternați de sentimentul de a fi lăsați în întuneric.

Presiunile contemporane ne-au micșorat, din păcate, durata de atenție și au sărăcit calitatea ascultării în viața noastră. Trăim în vremuri din ce în ce mai grăbite, când cina este ceva ce iei în drumul de la serviciu spre casă, când a fi la curent cu cele mai noi melodii și filme înseamnă să prinzi frânturi în timp ce faci naveta la și de la serviciu și când lectura se limitează la postări pe bloguri și citirea în fugă a unor scurte articole online. Doar pentru așa ceva mai avem timp.

Și în tot acest haos, suntem bombardați cu atât de multe informații concurente care ne solicită atenția – nu numai de pe internet, de la televizor și din e-mailuri, ci acum și din postările de pe rețelele sociale –, încât atenția noastră este fracționată. Ne place să credem că putem face cu succes mai multe lucruri simultan. Ne verificăm e-mailul în timp ce vorbim la telefon. Căutăm lucruri de cumpărat în cataloage în timp ce ne uităm la televizor. Ne amăgim singuri crezând că putem face mai mult de un lucru în același timp. Adevărul este că sfârșim prin a face prost toate lucrurile, unul după altul.

Am dobândit un acces la informații nemaiîntâlnit până acum, dar am pierdut ceva foarte important. Ne-am pierdut obiceiul de a ne concentra. În zilele noastre, majoritatea oamenilor sunt extrem de ocupați. De la muzica pop care bubuie în difuzoare în sala de sport la reclamele de la televizor și de la radio, suntem bombardați cu atât de mult zgomot încât am devenit experți în a nu mai acorda nicio atenție sunetelor. Dacă o emisiune de televiziune nu ne captează atenția în primele două minute, schimbăm canalul; dacă ascultăm pe cineva care nu trece direct la subiectul care ne interesează, ne deconectăm.

În timpul limitat pe care îl mai păstrăm pentru familie și prieteni, conversația este adesea prevenită prin distrageri ale atenției pasive și liniștitoare. Prea obosiți pentru a vorbi și a asculta, ne

mulțumim în schimb cu farmecul liniștitor al dispozitivelor electronice care proiectează imagini, produc muzică sau emit bipuri pe ecrane. Cumva acest mod de viață ne-a făcut să uităm cum să ascultăm? Poate că da. Dar poate că abordarea modernă a vieții este mai degrabă efectul decât cauza declinului dialogurilor semnificative. Poate că ducem acest tip de viață deoarece suntem în căutarea unui fel de consolare, ceva care să contracareze beznă spirituală pe care o simțim atunci când nimeni nu ascultă.

Cum anume am pierdut arta de a asculta constituie, cu siguranță, un subiect de dezbatere. Ceea ce nu se poate dezbate este faptul că această pierdere lasă în viața noastră un gol tot mai mare. Acesta poate lua forma unui vag sentiment de nemulțumire sau a senzației că ne lipsește ceva. De fapt, ne lipsește consolare de a asculta cu atenție și de a fi tratați la fel, dar nu știm ce este în neregulă sau cum să rezolvăm problema. Cu timpul, această lipsă de ascultare ne sărăcește cele mai importante relații.

Conflictul nu dispare neapărat atunci când recunoaștem punctul de vedere al celuilalt, dar este aproape sigur că el se agravează în caz contrar. Atunci de ce nu ne facem timp să ne ascultăm unii pe alții? Pentru că arta simplă de a asculta nu este chiar atât de simplă.

Adesea este o povară. Poate că nu este o povară atenția superficială pe care o acordăm discuțiilor banale din viața de zi cu zi, dar cu siguranță este atenția susținută a unei ascultări atente – care necesită o concentrare obositoare și lipsită de egoism. Pentru a asculta cu adevărat, trebuie să uităm de noi înșine și să ne supunem nevoii de atenție a celeilalte persoane.

În general, nu reușim să-i înțelegem pe ceilalți din cauza nevoii noastre de a spune ceva, și nu din cauza egocentrismului sau a relei credințe. Avem tendința de a reacționa la ceea ce se spune în

loc să ne concentrăm asupra a ceea ce încearcă să exprime cealaltă persoană. Reacțiile emoționale ne fac să răspundem fără să ne gândim și elimină înțelegerea și preocuparea. În aceste vremuri haotice, am putea crede că ascultăm, dar din cauza obligațiilor și a perturbărilor, adesea ascultăm doar superficial. Înțelegem esența a ceea ce spune cineva și trecem mai departe neobosiți. Fiecare dintre noi are modurile sale caracteristice de a reacționa defensiv. Nu auzim ceea ce se spune pentru că o anumită parte din mesajul vorbitorului ne provoacă durere, furie sau nerăbdare.

Din păcate, toate sfaturile din lume despre „ascultarea activă“ nu pot surclasa tendința înnebunitoare de a reacționa defensiv unii față de alții. Pentru a deveni ascultători mai buni și pentru a ne transforma relațiile, trebuie să învățăm să controlăm declanșatorii emoționali care generează anxietate și provoacă neînțelegeri și conflicte.

Dacă această sarcină pare prea grea, amintește-ți că majoritatea dintre noi suntem mai capabili decât credem. Ne concentrăm destul de mult la locul de muncă și cei mai mulți încă se bucură de o conversație serioasă și deschisă cu câțiva prieteni. De fapt, discuția cu prietenii este un model de conversație: suficient de sigură pentru a vorbi despre ceea ce contează, suficient de preocupată pentru a asculta, suficient de sinceră pentru a spune adevărul și suficient de diplomată pentru a ști când adevărul nu trebuie rostit. Mai multe relații ar trebui să fie astfel.

În procesul de scriere a acestei cărți, am încercat să devin un ascultător mai bun atât în viața personală, cât și în cea profesională, să ascult un pic mai atent nemulțumirile soției mele fără a intra în defensivă și să ascult părerile copiilor mei înainte de a le rosti pe ale mele. Cu toate acestea, am avut conversații care m-au făcut să mă simt rănit și înfrânt. Soția mea îmi vorbea dur despre faptul că nu mă implic mai mult în treburile casnice sau că nu o ascult,

iar eu mă simțeam atacat; sau îmi sunam editoarea de prea multe ori pentru a mă plânge de greutatea scrisului, iar ea mă făcea să mă simt ca o povară pentru că mă plângeam; sau prietenul meu Rich mă numea precum partea anatomică pe care stai pentru că mă purtam ca și cum aș fi avut dreptul la o atenție specială. Nu numai că nu am ascultat în aceste momente – nu am auzit și nu am recunoscut ceea ce spunea cealaltă persoană –, dar am fost rănit și furios și nu am mai vrut deloc să vorbesc cu persoana respectivă, *niciodată, atât timp cât voi trăi.*

Sunt sigur că știi cât de dureroase pot fi astfel de neînțelegeri. Când soția mea „s-a răstit la mine“, editorul meu a fost „rău cu mine“, iar prietenul meu „m-a jignit“, am fost rănit și m-am retras. Dar asemenea incidente au fost extrem de dureroase pentru că, exact când credeam că învăț să ascult mai bine, aceste eșecuri m-au făcut să dau înapoi. În loc să mă gândesc doar că lucrurile nu au mers bine și că trebuie reparate, m-am simțit învins. Cum am putut eu, care nici măcar nu mă pot înțelege cu oamenii din viața mea, să am îndrăzneala să scriu o carte despre ascultare?

Poate că știi această senzație. Atunci când încercăm să schimbăm ceva în viața noastră, indiferent dacă este vorba de dietă, de obiceiurile de muncă sau de abilitățile de ascultare, și ne confruntăm cu un eșec, avem tendința să ne simțim deznădăjduiți și să renunțăm. Dintr-odată, progresul pe care credeam că îl facem pare o iluzie. Poate că, dacă aș fi citit o carte despre ascultare și m-aș fi confruntat cu aceste eșecuri, aș fi renunțat. Dar, din moment ce *scriam* această carte, după o vreme de fierbere în suc propriu al tăcerii rănite, mă întorceam și încercam să vorbesc cu persoana cu care mă certasem – numai că de data aceasta cu hotărârea de a-i asculta versiunea înainte de a o spune pe a mea. În cursul aceluia proces, am învățat să observ cum trec relațiile mele prin cicluri

de apropiere și distanțare și, chiar mai important, cum aș putea influența aceste cicluri prin calitatea ascultării mele.

Această carte este o invitație de a ne gândi la modul în care vorbim și ne ascultăm unii pe alții: de ce ascultarea este o forță atât de puternică în viețile noastre; cum să ascultăm profund, implicându-ne mai mult în experiența celui alt; și cum să împiedicăm ca o bună ascultare să fie distrusă de obiceiuri proaste. Nu există nicio îndoială că ascultarea reprezintă o provocare și mai mare decât era atunci când am scris această carte.

Deoarece eu (MPN) sunt o fosilă și nu știu prea multe despre lumea digitală, mă bucur să fiu însoțit în această ediție de dr. Martha Straus în calitate de coautoare. Marti este psiholog clinician și profesor cu experiență în noile provocări noi ale conversațiilor online. Ea m-a ajutat să actualizez această nouă ediție pentru a ține cont de modurile importante în care dispozitivele digitale și social media au transformat regulile de comunicare, fiind și mai dificil pentru noi să avem parte, în mod echitabil, de ascultare care să ne îmbogățească viața.

În această a treia ediție vorbim, de asemenea, despre cât de greu a devenit să ai o conversație semnificativă cu cineva care vede lumea foarte diferit de cum o vezi tu. În prezent, ne gestionăm confortabil fluxurile de știri și viețile sociale, înconjurându-ne, cât mai mult posibil, cu oameni și idei care corespund cu ale noastre. Știind că va fi supărător pentru noi, nu depunem eforturi să ascultăm pe cineva a cărui perspectivă este diametral opusă față de a noastră – și atât de evident greșită. În loc să învățăm să ne gestionăm propria emotivitate pentru a purta conversații dificile, le evităm cu totul. Capitolul 13 explică felul în care trebuie să ascultăm – atunci când pare aproape imposibil – discursurile unor rude și colegi care ne fac sângele să fiarbă sau discuții pe subiecte fierbinți precum politica, războaiele culturale și disputele familiale dureroase.

Printre secretele comunicării de succes pe care le descriem se numără:

- Cum să faci diferența dintre a purta un dialog real și a vorbi doar când îți vine rândul
- Cum să asculți – să fii atent la ceea ce vor să spună ceilalți, nu doar la lucrurile pe care le spun
- Cum să reduci certurile
- Cum să ceri sprijin fără a primi sfaturi nedorite
- Cum să determini persoanele necomunicative să vorbească deschis
- Cum să exprimi o opinie contrară fără ca alți oameni să se simtă criticați
- Cum să te asiguri că ambele părți sunt auzite într-un dialog în contradictoriu
- Cum își subminează vorbitorii propriile mesaje
- Cum să convingi oamenii să te asculte
- Cum să asculți când comunici prin text, telefon, videochat și social media
- Cum să dialoghezi cu persoanele dificile
- Cum să asculți făcând abstracție de divizările sociale și politice

*Arta pierdută a ascultării* cuprinde patru părți. Partea I explică de ce ascultarea este atât de importantă în viața noastră – mult mai importantă decât ne dăm seama – și cum, pentru mulți oameni, lipsa unei atenții înțeleghătoare, și nu stresul sau surmenajul reprezintă cauza pierderii unei legături reale în relațiile lor. Partea a II-a explorează presupunerile ascunse și reacțiile emoționale care sunt adevăratele motive pentru care oamenii nu ascultă. Vom vedea ce îi face pe ascultători să fie prea defensivi pentru a

auzi ce spun ceilalți, cum comunicarea digitală poate alimenta anxietatea și neînțelegerile și de ce este posibil să nu fii ascultat chiar dacă ai ceva important de spus.

După explorarea principalelor obstacole în calea ascultării, vom examina în Partea a III-a cum poți înțelege și controla reactivitatea emoțională pentru a deveni un ascultător mai bun. Și vom explica cum te poți face auzit, chiar și în relațiile cu neînțelegeri adânc înrădăcinate. În cele din urmă, în Partea a IV-a, vom explora modul în care ascultarea este afectată în parteneriatele intime, în relațiile de familie, între prieteni și la locul de muncă. Vom analiza cum ascultarea este complicată de dinamica acestor relații și cum să folosim aceste cunoștințe pentru a ne conecta unii cu alții, cum să ascultăm dincolo de diviziunile sociale, culturale și politice, chiar și atunci când astfel de conversații par profund personale și amenințătoare, iar cealaltă persoană pare imposibil de înțeles.

De-a lungul acestei cărți, am adăugat invitații pentru a reflecta asupra modului în care moștenirea trecutului nostru ne afectează ascultarea în prezent, deoarece modul în care ascultăm acum a fost influențat de felul cum am fost ascultați de la începutul vieții noastre. De asemenea, am inclus ici și colo discuții despre dificultățile comune pe care părinții le au în a-și asculta copiii și adolescenții. Iar la sfârșitul fiecărui capitol, vei găsi un set de exerciții menite să te ajute să devii un ascultător mai bun. Realizarea efectivă a acestor exerciții te poate ajuta să transformi experiența pasivă a lecturii într-un proces activ de îmbunătățire a capacității tale de a asculta.

Indiferent de cât de mult o considerăm ceva de la sine înțeles, ascultarea are o importanță care nu poate fi supraestimată. Darul atenției și al înțelegerii noastre îi face pe ceilalți oameni să se simtă validați și apreciați. Capacitatea noastră de a asculta – și de

a o face bine – creează bunăvoință, care se întoarce la noi. Dar ascultarea eficientă este, de asemenea, cea mai bună modalitate de a ne bucura împreună cu ceilalți, de a învăța de la ei și de a-i face să fie interesați. Sperăm că această carte ne poate ajuta să facem un pas înainte în a ne exprima, într-o proporție mai mare, grija pe care o simțim pentru ceilalți.

## Cât de bun ascultător ești?

Când cineva îți vorbește, tu:

1 punct – aproape niciodată

2 puncte – uneori

3 puncte – adesea

4 puncte – aproape întotdeauna

1. Faci oamenii să simtă că ești interesat de ei și de ceea ce au de spus?
2. Te gândești la ce vrei să spui în timp ce ceilalți vorbesc?
3. Accepți ceea ce spune vorbitorul înainte de a oferi propriul tău punct de vedere?
4. Intervii înainte ca interlocutorul tău să-și fi expus punctul de vedere până la capăt?
5. Permiți oamenilor să se plângă fără să te certți cu ei?
6. Oferi sfaturi înainte de a ți se cere?
7. Te concentrezi să înțelegi ce încearcă să spună ceilalți oameni, nu doar să răspunzi la cuvintele pe care le folosesc?
8. Împărtășești experiențe similare proprii, mai degrabă decât să inviți vorbitorul să-și detalieze experiența?
9. Îi faci pe ceilalți oameni să îți spună multe lucruri despre ei înșiși?
10. Presupui că știi ce urmează să spună cineva înainte ca acesta să termine?
11. Reformulezi mesajele sau instrucțiunile pentru a te asigura că ai înțeles corect?
12. Faci aprecieri cu privire la persoanele pe care merită să le ascuți și la cele care nu merită?
13. Faci un efort concertat pentru a te concentra asupra vorbitorului și pentru a înțelege ce încearcă să-ți spună?

14. Te deconectezi atunci când cineva începe să divagheze, în loc să încerci să te implicii și să faci conversația mai interesantă?
15. Accepți criticile fără să te pui în defensivă?
16. Consideri ascultarea mai curând ceva instinctiv decât o abilitate care necesită un efort?
17. Depui eforturi pentru a-i face pe ceilalți să spună ceea ce gândesc și simt despre diverse lucruri?
18. Te prefaci că ascuți atunci când de fapt nu ascuți?
19. Respecti ceea ce au de spus ceilalți oameni?
20. Simți că a asculta alte persoane care se plâng este enervant?
21. Utilizezi eficient întrebările pentru a invita oamenii să-ți spună ce gândesc?
22. Faci comentarii care distrag atenția atunci când alte persoane vorbesc?
23. Crezi că oamenii din jurul tău te consideră un bun ascultător?
24. Le spui oamenilor că știi cum se simt?
25. Îți pierzi calmul atunci când cineva se supără pe tine?

## Punctaj

Pentru întrebările cu număr impar, acordă-ți câte patru puncte pentru fiecare întrebare la care ai răspuns „Aproape întotdeauna”; trei puncte pentru „Adesea”; două puncte pentru „Uneori”; și un punct pentru „Aproape niciodată”. Pentru întrebările cu număr par, punctajul este invers: patru puncte pentru „Aproape niciodată”; trei pentru „Uneori”; două pentru „Adesea”; și unul pentru „Aproape întotdeauna”. Totalizează numărul de puncte.

- 85–96: EXCELENT
- 73–84: PESTE MEDIE
- 61–72: MEDIE

- 49–60: SUB MEDIE
- 25–48: SLAB

1. Dacă ai obținut un punctaj mare la acest chestionar, felicitări. Citește mai departe pentru a consolida ceea ce faci deja și poate pentru a obține câteva idei suplimentare de îmbunătățire. Dacă ai obținut un scor mai mic, alege câte un obicei prost pe rând și exersează să îi lași pe ceilalți să termine de vorbit, iar apoi să le spui ce crezi că au zis ei, dar înainte de a le spune ce ai pe suflet. Vei progresa mult, făcând chiar și numai aceste lucruri.
2. În următoarele zile, alege câteva relații care sunt importante pentru tine și încearcă să identifici două sau trei lucruri care te împiedică să ascuți. Interferențele obișnuite includ: faptul că ai alte preocupări, că încerci să faci două lucruri în același timp, că ai gânduri negative despre interlocutor („Mereu se plânge“), că nu ești interesat de subiect, că dorești să spui ceva despre tine, că vrei să dai sfaturi ori să împărtășești ceva similar, că ești tentat să judeci. Odată ce ai identificat două sau trei dintre propriile obiceiuri proaste de ascultare, exersează eliminarea unuia dintre aceste impedimente timp de o săptămână, dar numai în conversațiile despre care decizi că sunt importante pentru tine.