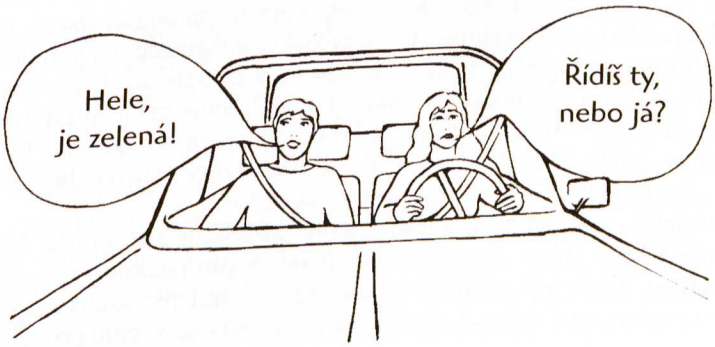
1. ANATOMIE SDĚLENÍ

Když někdo sděluje něco svého...

Základní proces mezilidské komunikace lze popsat stručně. Je tu *zdroj*, který chce něco sdělit. Svůj záměr zakóduje do rozpoznatelných znaků; to, co sděluje, nazýváme *sdělení*. *Příjemce* pak má tento vnímaný útvar dekódovat. Zpravidla spolu vyslané a přijaté sdělení obstojně souhlasí, takže dojde k porozumění. Zdroj i příjemce často také využívají možnosti přezkoumat kvalitu svého dorozumění. Podle toho, co mu příjemce zpětně sdělí o tom, jak sdělení vnímal, jak mu porozuměl a co u něj vyvolalo, může si zdroj v nějaké míře ověřit, zda jím zamýšlený záměr souhlasí s výsledkem, jaký sdělení přineslo. Taková *zpětná vazba* se označuje též cizím slovem *feedback*.

Podívejme se na „sdělení" blíže. Fakt, *že jedno a totéž sdělení v sobě obsahuje zároveň mnoho různých poselství*, byl pro mne samého fascinujícím objevem, jehož dosah jsem si plně uvědomoval až postupně. To je jedna ze základních skutečností v životě, se kterou jako zdroje i jako příjemci musíme počítat. To, že každé sdělení je vlastně balíčkem s více poselstvími najednou, činí průběh mezilidské komunikace komplikovaným a poruchovým, zároveň však také vzrušujícím a napínavým.

Abychom si tu rozmanitost poselství, která jsou obsažena v jednom sdělení, mohli uspořádat, rád bych v něm rozlišil čtyři psychologicky významné stránky. Příklad z běžného života (viz obr. 3):



Obr. 3 *Příklad sdělení z běžné životní situace: žena řídí, muž (spolujezdec) je zdrojem sdělení.*

Muž („zdroj") říká své ženě, která sedí u volantu („příjemci"): „Hele, je zelená!" – Co všechno je v tomto sdělení skryto, co do něj zdroj (vědomě nebo nevědomě) vložil, a co si z něj může vybrat příjemce?

1.1 VĚCNÝ OBSAH

O čem Tě zpravuji

Sdělení obsahuje v prvé řadě věcnou informaci. Například se tu dozvídáme něco o stavu světelného ukazatele – svítí na něm zelené světlo. Vždy, kdy „jde o věc", stojí tato stránka sdělení v popředí – nebo by alespoň měla.

Také právě teď poskytuji čtenáři v této kapitole mnohé věcné informace. Seznamujete se zde se základy komunikační psychologie. – To je však jen jedna část toho, co se nyní mezi mnou (zdrojem) a Vámi (příjemcem) odehrává. Proto se nyní věnujme druhé stránce sdělení.

1.2 SEBEPROJEV

Co Ti sděluji o sobě

V každém sdělení jsou obsaženy nejen informace o sdělovaném věcném obsahu, nýbrž také informace o osobě zdroje. Z uvedeného příkladu se o něm můžeme dovědět, že zřejmě hovoří česky a pravděpodobně dokáže rozlišovat barvy a že je vůbec bdělý a pozorný. Dále i to, že možná spěchá, a tak dále. Obecně řečeno: V každém sdělení je kus sebeprojevu zdroje. Volím výraz „sebeprojev", abych jím zahrnul zároveň i chtěné *sebepředstavení*, stejně jako nechtěné *sebeodhalení*. Tato stránka sdělení je, jak ještě uvidíme, psychologicky silně „nabitá".

Když toto nyní čtete, dozvídáte se nejen věcné informace, nýbrž také všelicos o mně, autorovi Schulzovi von Thun. O mém způsobu, jak rozvíjím myšlenky, jak hodnotím důležitost určitých věcí. Kdybych Vám to přednášel ústně, mohli byste z toho, jak budu před vámi vystupovat, třeba získat informace o mých dovednostech a o mém vnitřním stavu. Skutečnost, že já – ať to chci, nebo nechci – stále poskytuji zprávy o sobě, si jako zdroj dobře uvědomuji, zneklidňuje mě a nutí mě do akce. Jak se projevím jako autor? Ano, rád bych předal věcné informace, ale také bych rád udělal dobrý dojem, rád bych se představil jako člověk, který má co nabídnout, který ví, o čem píše, a který je myšlenkově i jazykově „na výši".

S touto stránkou sdělení jsou spjaty mnohé problémy mezilidské komunikace. V jedné z dalších kapitol (str. 78 a násl.) ukážu, jak se zdroj pokouší vyrovnat se s touto problematikou. Třeba jak ve snaze ukázat se z té nejlepší stránky užívá různých technik sebevyvyšování a sebezakrývání – a to ne vždy ke svému prospěchu.

1.3 VZTAH

Co si o Tobě myslím a jaké to je mezi námi

Ze sdělení dále vyplývá, jaký má zdroj vůči příjemci postoj, co si o něm myslí. To se často ukazuje ve zvoleném způsobu formulování, v tónu řeči a v dalších mimo-

řečových průvodních signálech. Na tuto stránku sdělení mívá příjemce zvlášť citlivý sluch, neboť zde cítí, jak s ním druhý určitým způsobem jedná (popřípadě mu i ubližuje). V našem případě dává muž svou poznámkou najevo, že své ženě doopravdy nevěří, že by bez jeho pomoci zvládla řízení bezvadně.

Manželka se možná vůči tomuto mentorování ohradí a příkře odvětí: „Řídíš ty, nebo já?" – Pozor: V tomto případě neodmítá věcný obsah sdělení (s tím by souhlasila!), nýbrž zároveň přijaté poselství o vztahu.

Obecně řečeno: Podat sdělení také vždy znamená vyjádřit určitý vztah vůči oslovenému. Přísně vzato je to ovšem také zvláštní část sebeprojevu. Přesto se chceme vztahovou stránkou zabývat jako něčím odlišným, protože psychologická situace příjemce je jiná. Při přijímání sebeprojevu je přímo nedotčeným *diagnostikem* („Co mi tvé vyjádření říká o *tobě?*"), avšak při přijímání vztahového poselství je tím bezprostředně sám „dotčen" (často v obojím smyslu tohoto slova).

Přísně vzato jsou ve vztahové stránce sdělení pospolu poselství dvojího druhu. Jednak z něj vyplývá, co si o příjemci zdroj myslí, jak ho vnímá. V uvedeném příkladě muž ukazuje, že si myslí, že jeho manželka potřebuje pomoc. Za druhé však obsahuje vztahová stránka také poselství o tom, jak zdroj vidí *vztah mezi sebou a příjemcem* („takové to mezi námi je"). Když se někdo zeptá druhého: „No a jak se ti vede v manželství?", tak tato „věcná" otázka v sobě obsahuje také implicitní poselství o vztahu: „Jsme si tak blízcí, že si můžeme klást i takové (důvěrné) otázky." – Může se ovšem stát, že příjemce s takovýmto *vymezením vztahu* není srozuměn a položenou otázku pokládá za nemístnou a dotěrnou. A tak můžeme nezřídka zažít, že dva partneři v rozhovoru rozpoutají vyčerpávající „přetahování" o definici svého vztahu (viz kap. 8.4, str. 131 a násl.).

Zatímco tedy sebeprojevová stránka obsahuje (z hlediska zdroje) *„poselství o mně"*, vztahová stránka obsahuje na jedné straně *„poselství o tobě"* a na druhé straně *„poselství o nás"*.

Když teď pročítáte tento text, co se odehrává na vztahové straně sdělení? Tím, že jsem vůbec tento příspěvek napsal a zveřejnil, dávám na vědomí, že Vás považuji za potřebného informací o našem tématu. Přisuzuji Vám roli žáka. Tím, že čtete (a pokračujete v tom), dáváte najevo, že pro tuto chvíli takový vztah přijímáte. Mohlo by se však také stát, že byste se cítili mým způsobem rozvíjení myšlenek stavěni do role „školáčků". Že si myslíte: „To, co tu píše, může docela být pravda (věcná stránka sdělení), ale ten jeho způsob poučování mi jde na nervy!" Sám jsem zažil, že mnozí příjemci reagují alergicky, když jim podávám věcné informace přehnaně srozumitelným způsobem. Možná přitom cítí: „Určitě si myslí, že jsem hlupák, když mi podává informace tak jednoduše, zrovna ‚blbovzdorně'." Vidíte, jak i při věcně zaměřených sděleních může jejich vztahová stránka spoluurčovat, co se děje.

1.4 VÝZVA

K čemu Tě chci pobídnout

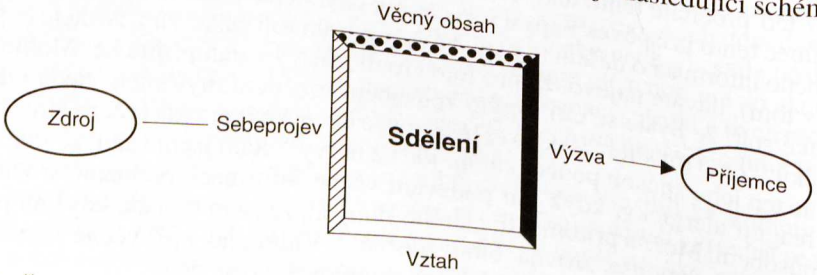
Málo co říkáme „jen tak" – účelem téměř všech sdělení je *zapůsobit* na příjemce. V našem příkladě tato výzva třeba zní: „Přidej trochu, ještě to stihnem na zelenou!"

Sdělení tedy slouží (také) k tomu, aby pobídlo příjemce určité věci udělat nebo jich zanechat, něco si myslet nebo něco pocítit. Tato snaha o ovlivnění může být více, nebo méně zjevná, anebo skrytá; v takovém případě hovoříme o manipulaci. Manipulující zdroj se nevyhýbá využití i ostatních tří stránek sdělení ve prospěch působivosti výzvy. Věcný obsah sdělení bývá jednostranný a předpojatý, sebeprojev slouží vyvolání určitého účinku na příjemce (např. citů obdivu či ochoty pomoci). Také vztahové složky sdělení mohou být určovány utajovaným cílem „udržet druhého v náladě" (třeba podbízivým chováním či lichotkami). Když věcná, sebeprojevová a vztahová stránka slouží zvýšení účinku výzvové stránky, jsou *funkcionalizovány;* to znamená, že nevyjadřují něco, co doopravdy je, nýbrž stávají se jen určitým prostředkem k dosažení sledovaného cíle. O tom podrobněji pojednáme v kap. 9.1, str. 153 a násl.

Výzvovou stránku je třeba odlišit od vztahové, neboť se stejnou výzvou mohou být spojeny zcela rozdílná poselství o vztahu. V našem případě může žena samotnou výzvu vnímat jako rozumnou, avšak na její mentorující tón zareagovat podrážděně. Nebo naopak může pokládat výzvu samu sice za nerozumnou („nesmím jet více než šedesátkou!"), avšak to, že jí muž takto navrhuje, jak má jet, za přijatelné.

I tato knížka samozřejmě obsahuje některé výzvy. Ty vysvitnou v příštích kapitolách ještě zřetelněji. Důležitá výzva například zní: Zkuste se v kritických (komunikačních) situacích k „tichým" složkám sebeprojevu, vztahu a výzvy přímo vyjádřit nebo se na ně zeptat, abyste si tak vyjasnili „čtvercovou" skladbu celého sdělení!

Nyní již dostatečně popsané čtyři stránky sdělení shrnuje následující schéma.



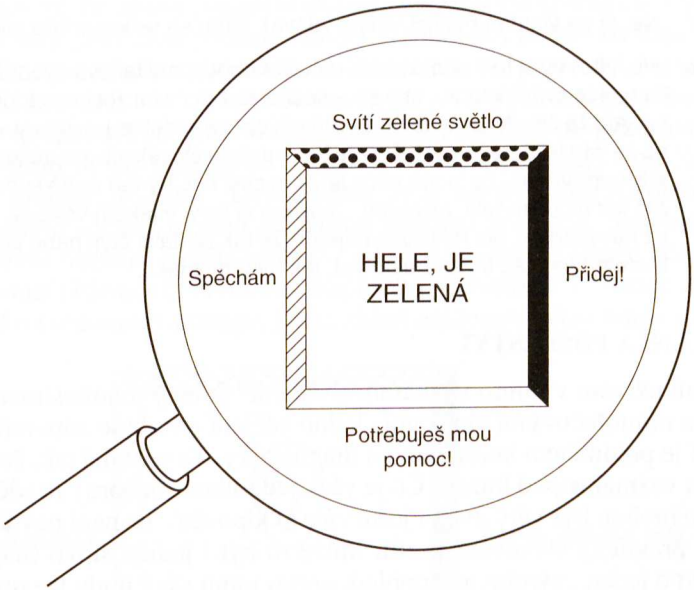
Obr. 4 *Čtyři stránky sdělení – psychologický model mezilidské komunikace*

Tento model je inspirován Bühlerem (1934) a Watzlawickem et al. (1969). Bühler rozlišuje „tři stránky řeči": *líčení* (= věcný obsah), *výraz* (= sebeprojev) a *výzvu*. Watzlawick rozlišuje *obsahovou* a *vztahovou* stránku sdělování. „Obsahová stránka" odpovídá „věcnému obsahu" předloženého modelu. „Vztahovou stránku" oproti tomu vymezuje šíře, takže zahrnuje v podstatě všechny tři další: „sebeprojev", „vztah" (v užším smyslu) a „výzvu"; a zároveň s tím i „metakomunikační" složku sdělení,

která poskytuje vodítka, jak jeho obsah chápat. Výhodu zde předloženého modelu vidím v tom, že dovoluje lépe uspořádat množství komunikačních problémů a poruch a otevírá výhled na různé cíle nácviku pro zlepšení komunikačních dovedností.

1.5 SDĚLENÍ JAKO PŘEDMĚT KOMUNIKAČNÍ DIAGNOSTIKY

Pamatujme: Jedno sdělení obsahuje mnoho poselství. Ať chtěně, nebo nechtěně, zdroj vždy „vysílá" současně po všech čtyřech stranách. Skladba rozmanitých poselství určuje psychologickou kvalitu sdělení a lze ji uspořádat pomocí našeho čtverce. K ozřejmění tohoto způsobu práce si vezměme pod „komunikačněpsychologickou lupu" ještě jednou ono sdělení spolujezdce: „Hele, je zelená!"



Obr. 5 *Skladba poselství ve sdělení nahlížená „komunikačněpsychologickou lupou"*

Zatím jsme kvůli jednoduchosti postupovali tak, jako by význam poselství v každém sdělení byl jednoznačný. Ve skutečnosti tomu bývá naopak. Jak uvidíme, může se sdělení vyslané od sdělení přijatého značně lišit (viz kap. 2.3, str. 44 a násl.).

Cvičení

Prohlédněte si pod „komunikačněpsychologickou lupou" tato sdělení:

a) Manželský pár sedí u televize. Muž říká: „Evo, došlo pivo!"
b) Učitel jde po chodbě do své třídy učit. Vtom k němu přistoupí desetiletá Adéla a dopáleně mu říká: „Pane Málku, Terezka mrskla svůj atlas do kouta!"
c) Vzpomeňte si na nějaký rozhovor, který jste nedávno s někým měli. Vybavte si z něj *jeden* výrok, který pronesl váš partner a vy sami, a rozeberte je z komunikačněpsychologického hlediska.
d) Následující výňatek pochází z telefonického poradenského rozhovoru.* Klientka, dvacetišestiletá modelka, svobodná, ve třetím měsíci těhotenství se svěřila se svým problémem: Má či měla by podstoupit interrupci? Posuďte z komunikačněpsychologických hledisek reakci poradce:

Poradce: „Musím Vám zcela otevřeně říci, že nejsem zásadně proti přerušení těhotenství a že jsou situace, kdy je lze opravdu jen upřímně doporučit, že? Ale k plnému lidskému životu patří i dítě, a Vy jste mi předtím řekla, pokud jsem Vám dobře rozuměl, že sice otce svého dítěte máte ráda, ale nechcete si ho vzít..."

Klientka: „Ne, já se vlastně nechci *vůbec* vdávat, cítím se velice dobře tak, jak žiju..."

Poradce: „No, víte, Vy si teď sice užíváte určité svobody, ale taková svoboda taky člověka rychle svádí k tomu, aby se – nechci teď říci: stal zcela nezodpovědným, to ne. Ale že člověk se v tomto životě cítí opravdu dobře jen tehdy – nevím, možná že jste to ještě tak úplně nezažila, když se člověk cítí za určitou věc také někdy odpovědný, že tu pro něco je – tím chci říci, Vy teď máte své povolání, že? Ale jak už jsem řekl, povolání – nejsem si jistý, v jakém věku se to od člověka už nevyžaduje, ale řekl bych nejspíš, že tak za další čtyři nebo pět let se už nebudete moci tak krásně usmívat, jak nyní musíte..."

1.5.1 SDĚLENÍ A POSELSTVÍ

Těchto pojmů užívám v tomto významu: „Sdělení" je celý mnohostranný „balíček" s řečovými a mimořečovými složkami. Jedno sdělení obsahuje zároveň více poselství. Sdělení je předmětem komunikační diagnostiky. Ta probíhá tak, že si celý soubor poselství vezmeme pod lupu. – Co je však jednotkou rozboru? Je sdělením jedna věta, nebo to mohou být věty dvě či ještě více? Odpověď: To není pevně stanoveno, záleží to na prakticky stanoveném cíli. Může to být i jediné slovo (např. „Ven!"), nebo může jít o jeden „výmluvný" pohled; oproti tomu však jindy lze počítat za sdělení i celý proslov nebo dopis.

Explicitní a implicitní poselství

Poselství mohou být ve sdělení obsažena buď *explicitně*, nebo *implicitně*. „Explicitní" znamená výslovně vyjádřené. „Implicitní" znamená to, co výslovně vyjádřené není, avšak je to ve sdělení skryto nebo to tam může být alespoň „podsunuto".

Dělení na explicitní a implicitní je nezávislé na čtvercovém rozdělení. Na všech čtyřech stranách sdělení mohou být jak explicitní, tak implicitní poselství. Mohu tedy (explicitně) říci: „Jsem z Hamburku," nebo mohu (implicitně) prozradit svou přísluš-

* Text magnetofonového záznamu z výzkumného projektu dr. Frauke Teegen a dr. Dorothee Wiehand-Kranz.

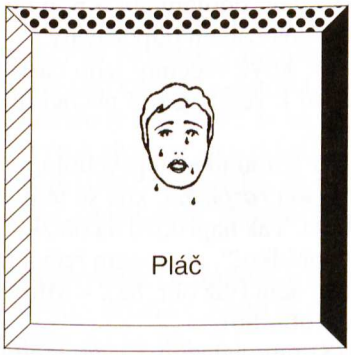
nost k Hamburku tamějším dialektem. Stejně tak mohu (explicitně) někomu říci, co si o něm myslím, nebo s ním mohu mluvit „svrchu" takovým tónem a takovými formulacemi, že mu tím dám neméně zřetelně najevo, co si o něm myslím a jaký k němu mám postoj. Stejně tak mohu vyslat výzvu explicitně („Evo, přines pivo!"), nebo implicitně („Evo, došlo pivo!").

Možná bychom řekli, že explicitní poselství jsou pravými poselstvími, zatímco implicitní poselství mají spíše okrajový význam. Tak to v žádném případě není. Naopak – ta „pravá" poselství jsou často podávána implicitně. Mnozí lidé si vytvořili mistrovskou dovednost, jak zamýšlené sdělení člověku podat prostřednictvím implicitních poselství, aby je v případě potřeby mohli popřít („To jsem přece neřekl!").

Nonverbální složky sdělení

Ke sdělování implicitních poselství se často užívá mimoslovních cest: tónem hlasu, hlasitostí a způsobem vyslovování, doprovodnou mimikou a gestikou jsou podávána zčásti samostatná poselství, zčásti poselství kvalifikující jiné složky sdělení. „Kvalifikující" znamená, že taková poselství ukazují, jak jsou vyslovené části sdělení míněny. Význam věty jako „Jen počkej!" závisí rozhodující měrou na tom, jaké mimoslovní signály zprostředkované zrakově či sluchově ji provázejí (viz též str. 27). „Nonverbální komunikace" se v poslední době stala významnou oblastí výzkumu a (zvlášť pro terapeutickou komunikaci) závažným předmětem pozorování.

Lze předložený model uplatnit i u čistě mimoslovních sdělení? Ano. Zde bývá většinou věcná stránka „prázdná". Dejme tomu, že se někdo pouze rozpláče. Zbývající tři stránky tohoto sdělení mohou obsahovat důležitá poselství. Sebeprojev: možná smutek, duševní utrpení, možná radost – v každém případě citové pohnutí. Vztah: možná potrestání příjemce („Vidíš, cos to způsobil, sprosťáku!"). Výzva: třeba se u pláče jedná také o (vědomou) strategii, jak si získat náklonnost či ochranu (viz obr. 6).

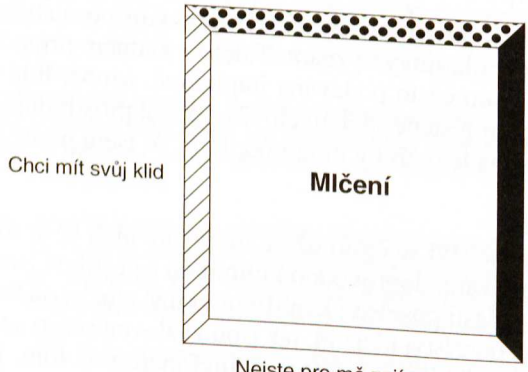


Obr. 6 *Tři stránky nonverbálního sdělení*

„Nelze nekomunikovat"

Tento „základní zákon" komunikace (Watzlawick, 1969) nám připomíná, že každé chování je zároveň sdělením. Abych komunikoval, nemusím ani nic říci. Každé ml-

čení „mluví" a je sdělením, které má nejméně tři stránky. Dejme tomu, že vstoupím do vlakového kupé. Někdo tam už sedí a já ho oslovím přátelskou poznámkou. On nereaguje a dál si čte v novinách. Sdělení, které „slyším", je vloženo pod komunikační lupu na obrázku 7.



Obr. 7 *Každé chování má povahu sdělení; zde: Mlčení ve vlakovém kupé.*

Každé chování v mezilidské situaci má svou „čtvercovou" komunikační povahu a jako takové je také vnímáno.

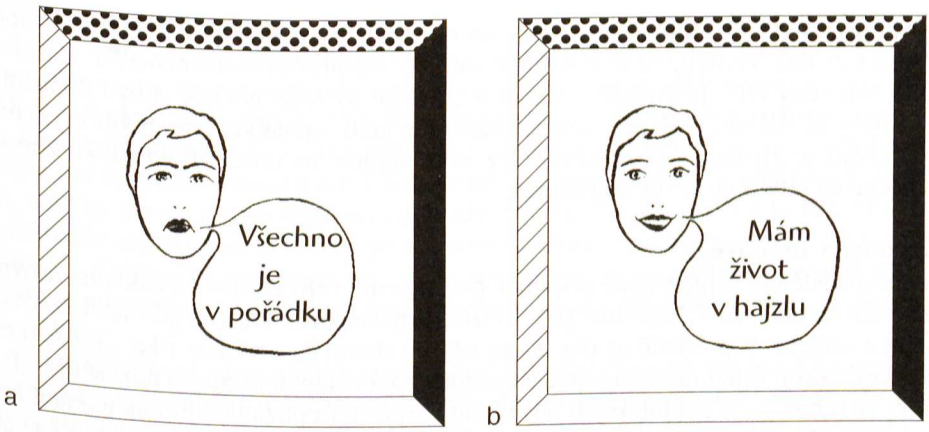
1.5.2 SOULADNÁ A ROZPORNÁ SDĚLENÍ

Společný výskyt slovních a mimoslovních složek ve sdělení dává na jedné straně možnost, aby se tyto součásti navzájem doplňovaly a potvrzovaly, na druhé straně také však (matoucí) možnost, aby si navzájem odporovaly.

Sdělení označujeme za *soudržné,* když všechny jeho části ukazují stejným směrem, když spolu souhlasí. Například k větě: „Už tě nechci nikdy vidět, ty mizero!" patří hněvivý pohled a důrazný hlas.

Zvláštní pozornost je proti tomu v komunikačněpsychologických textech v poslední době věnována sdělením, která jsou *rozporná,* kde se tedy k sobě slovní a mimoslovní složky nehodí, kde si protiřečí. Tak například na otázku: „Je vám něco?" může někdo odpovědět: „Všechno je v pořádku!", ale tónem řeči a mimikou zřetelně dává najevo, že přece jen něco v pořádku není (viz obr. 8a). – Můžeme si představit a také často pozorujeme i opačný případ (obr. 8b).

S odvoláním na Haleyho (1978) tuto záležitost ještě teoretičtěji a systematičtěji probereme. Dosud jsme pojímali mezilidskou komunikaci za zamotanou tím, že každé podané sdělení je ve skutečnosti spletí různých poselství. Nyní bude věc ještě o stupeň složitější: Zdroj komunikuje – ať chce, nebo nechce – vždy zároveň na dvou úrovních: na úrovni základní komunikace a na úrovni metakomunikace. Poselství na těchto úrovních se navzájem „kvalifikují", tzn. pomáhají nám interpretovat, jak je míněno poselství na té druhé úrovni. Lidé nejenom něco říkají, nýbrž také to, co říkají, ještě kvalifikují.



Obr. 8 Příklady rozporných sdělení

Různá poselství se mohou navzájem kvalifikovat souladným, nebo rozporným způsobem. Jak se to děje? Haley rozlišuje čtyři možnosti:

1. Kvalifikace kontextem
Když manžel nad připálenými kapustovými karbanátky říká: „Obdivuji tvé kuchařské umění!", kvalifikuje kontext tento výrok jako rozporný. Nejde tu o to, že se k nějaké části sdělení nehodí některá jiná, nýbrž že se k ní nehodí očividný stav věcí.

2. Kvalifikace způsobem formulace
Způsob, jak někdo něco formuluje, také kvalifikuje to, co říká. Například někdo po prodělaných žaludečních obtížích dostane otázku, jak se mu vede. Odpoví: „Umírám!" Přehnaná formulace kvalifikuje obsah výroku jako rozporný. Nebo v rozhovoru o tom, zda by výkon trestu měl probíhat v humánnějších podmínkách, někdo řekne: „Byl bych pro to, aby se z vězení udělala sanatoria, protože trestné činy přece dokazují, že ubohý zločinec je nemocný a nemůže za to. Musí se mu tedy poskytnout péče a léčení." – Když takový výrok slyšíme jako příjemci, znejistíme: Opravdu má takový názor, nebo jen karikuje a ironizuje stanovisko, ke kterému by se rozhodně sám nepřihlásil? Přehnaná formulace („sanatorium") zřejmě představuje rozpornou kvalifikaci.

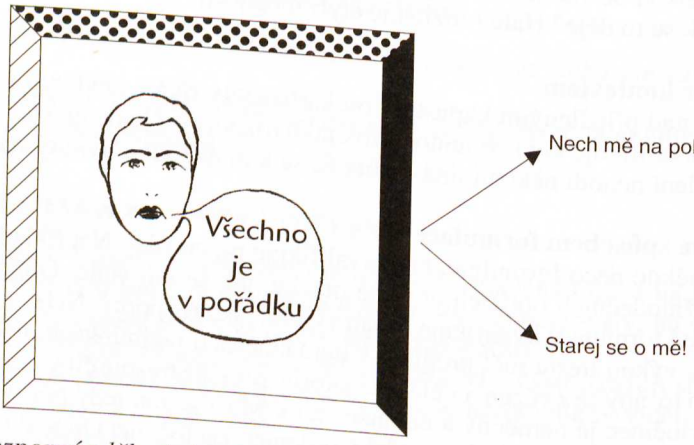
3. Kvalifikace tělesným pohybem (mimikou a gestikou)
Například vyjádření kladného vztahu („Mám tě rád") může být provázeno odmítavým gestem. (Další příklady viz na obr. 8.)

4. Kvalifikace tónem řeči
„„Bude mě velice těšit,' řekla kněžna suše. Ten suchý tón zamrzel Kitty a nemohla odolat přání napravit dojem, jakým působilo matčino chladné jednání. Otočila hlavu a pravila s úsměvem: ‚Nashledanou!'" – To se stalo mladému Levinovi v Tolstého „Anně Kareninové" (1989a, str. 36). Samozřejmě si uvědomuje, že slovní význam sdělení („Bude mě velice těšit...") činí zadost povinným způsobům jednání mezi urozenými, zatímco skutečné poselství lze rozpoznat pouze z tónu řeči. Komunikační te-

rapeuti jsou cvičeni v tom, aby dávali pozor na takové rozpory a aby na ně zdroj upozornili („Říkáš, Hynku, že je ti hrozně smutno – a přitom se usmíváš?"). Často se takto oslovený cítí „přistižen" a kárán a „také se už toho nechce znovu dopustit". S rozpory ve sdělení však nemáme zacházet jen jako s nějakým „hloupým zvykem". Důležitější je zjistit, co je za nimi. Než se podíváme na duševní dynamiku zdroje, vstupme na chvíli do situace příjemce.

Příjemce v nesnázích

Rozporná sdělení samozřejmě příjemce matou – má věřit zprávě na základní úrovni, nebo na metaúrovni? Nadobro pak uvízne v nesnázích, když dojde na výzvovou stránku sdělení. V příkladě na obr. 8a se zdá, že slovní část sdělení říká: „Už se o mě nestarej!" Proti tomu mimoslovní část působí jako volání o pomoc a naznačuje: „Postarej se o mě!" – Vůči takovým navzájem rozporným požadavkům na jednání (viz obr. 9) je příjemce v nepříjemné situaci. Ať zareaguje jakkoli, druhý si z toho na něj může uplést bič. Když se stará, dočká se tvrdého odmítnutí („Přece jsem už jednou jasně řekla, že je všechno v pořádku, zatraceně!"). Když se nestará, dělá druhý uraženého a tím ho „trestá".



Obr. 9 *Rozporná sdělení obsahují protichůdné požadavky na jednání a tím vytvářejí dvojnou vazbu, dohánějící druhého k šílenství.*

Takové matoucí „hry" jsou v posledních letech zkoumány pod odborným názvem „dvojná vazba" („double-bind", srv. Watzlawick, 1969) a byly spojovány se vznikem schizofrenního chování u příjemce. Rozporná sdělení pravděpodobně vedou k chorobným reakcím především tehdy, kdy je příjemce na zdroji závislý, nemůže ze situace uniknout a nemá možnost poukázat na metakomunikaci. To všechno platí zvlášť o vztazích dětí vůči rodičům. Podle tohoto pojetí představuje schizofrenie určitý nouzový způsob řešení, jak se s „bláznivou" situací vyrovnat.

Vnitřní zmatek u zdroje

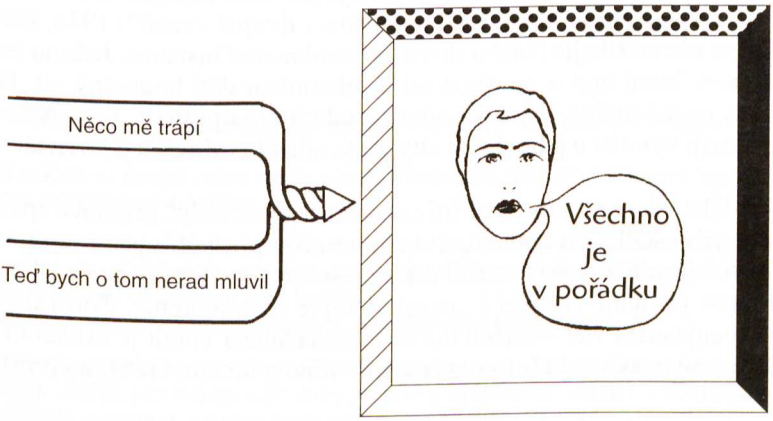
Co vede zdroj k tomu, aby vytvářel takové matoucí útvary? První otázkou vždy je: Jakou výhodu mu takové počínání může přinášet? Rozporná sdělení mají tu výhodu, že zdroj ještě plně nezavazují. V případě potřeby je může odvolat a říci, že to tak nemyslel.

Další výhodu můžeme vidět v příkladě z „Anny Kareninové" (srv. str. 27): Kněžna může své opravdové poselství („Ušetřete nás své přítomnosti!") mladému muži sdělit, aniž by porušila stavovská pravidla zdvořilosti. Zásada: Udělat to tak, aby se to pak mohlo zapřít („Jak to? Přece jsem *výslovně* řekla, že se budeme těšit, že Vás uvidíme!"). Takovou komunikaci na „dvojí rovině" si zdroj zčásti ani neuvědomuje – často se mimoslovní cestou uplatňují neuvědomovaná, ani sobě samému nepřiznávaná přání.

To je též případ následující situace. Zdroj má „dvě duše ve své hrudi" a nerozumí úplně ani sám sobě. Na jedné straně by rád toto, na druhé i ono. Jeho různé city a snahy netáhnou za jeden provaz. Panuje v něm vnitřní zmatek. Pokud zdroj si tento zmatek ještě neuspořádal, může se stát, že mu pronikne ve své neuspořádanosti i navenek. Rozporné sdělení pak je výrazem spleti dvou poselství.

Tak například u zdroje v obrázku 9 mohou být oba dva vnitřní stavy: 1. něco mě trápí a 2. teď bych o tom nerad mluvil. Oba tyto vnitřní stavy pak vedou k propletenci rozporného sdělení (viz obr. 10).

Rozporná sdělení tedy vznikají především tehdy, kdy si zdroj sice ještě nezjednal úplné *jasno v sobě,* avšak navzdory tomu se cítí puzen něco o sobě sdělit.

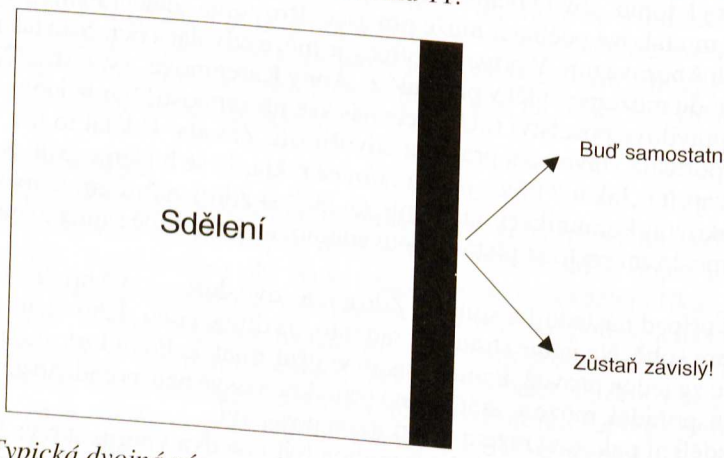


Obr. 10 *Rozporné sdělení jako kompromisní výtvor dvou spolu propletených vnitřních stavů*

Dalším příkladem „dvou duší v jedné hrudi" u rodičů mohou být poselství (Halpern, 1978):

- „Chci, abys byl dospělý a samostatný, abys stál na vlastních nohou a nebyl na mně závislý."
- „Chci, abys mě stále potřeboval, neopustil mě a zůstal na mně závislý stejně, jako já jsem závislý na tobě."

Odpovídající dvojvazebné poselství na výzvové straně, jemuž bývají dospívající děti často vystavovány, je uvedeno v obrázku 11.



Obr. 11 *Typická dvojná výzva rodičů dospívajícím dětem*

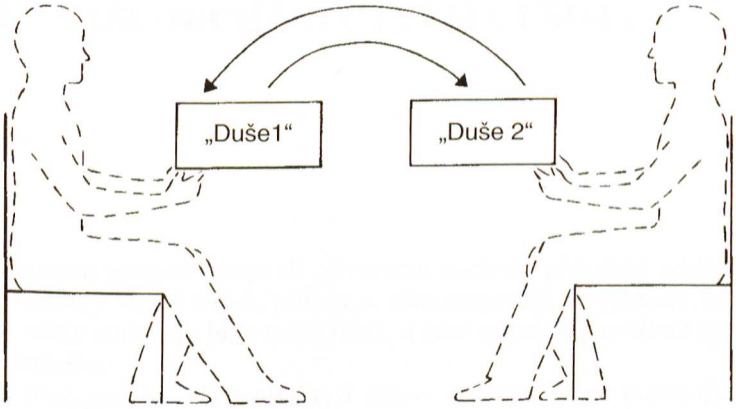
Tak může jeden rodič mladému dospívajícímu říkat: „Chci, abys udělal to, co je pro tebe nejlepší – já už se se svou samotou nějak vyrovnám." Halpern píše: „Dítě, které dostává toto dvojí poselství ‚Udělej, co je pro tebe nejlepší' a ‚Když to uděláš, vystavíš mě nesnesitelné osamělosti', je lapeno v dvojné vazbě" (1978, str. 14).

U rodičů se zde takříkajíc hlásí o slovo dvě osobnostní instance. Jednou je zralá dospělá osobnost, která vidí v nezávislosti a sebeurčení dětí hodnotný cíl. Druhou je „malé dítě" v osobě rodiče, které má obavy z odtržení a opuštění. Ta se pokouší taktikami, které mají vyvolat u jeho dítěte city viny, udusit v zárodku jeho snažení o nezávislost.

Co se dá dělat, aby se takový vnitřní zmatek rozpletl? Když příjemce zpětně ohlásí zdroji, že je jeho sdělením zmaten, umožní mu tím přesněji vycítit, co jím „hýbe", a vnitřně si to ujasnit. K sebeujasnění dochází snáze v rozhovoru než v „tiché komůrce" – z tohoto poznání vychází i „psychoterapie rozhovorem". Zdroj ovšem musí o takové sebeujasnění stát – každá dobře míněná snaha vnutit je druhému vede jen k tomu, že ten se uzavře a brání se vyjasnění svého temného vnitřního prostoru zuby nehty.

Systematicky a účinně pracuje se „dvěma dušemi v jedné hrudi" tvarová terapie (Perls, 1971) – zdroj vede vnitřní dialog na dvou židlích. Střídavě si přesedá tu na jednu, tu na druhou židli a nechává obě „instance", které v sobě cítí, postupně promlouvat a vést spolu rozhovor (viz obr. 12). Tak může na jedné židli sedět ona zralá osobnost, která hájí záměr nechat dítě dospět, na druhé židli sedí „dětské já", které sleduje přesně opačné cíle.

Prostřednictvím takového dialogu, který je nezřídka veden s intenzivním a prudkým citovým doprovodem, si zdroj uvědomuje, že v jeho hrudi vskutku přebývají obě duše, obě patří jemu, on je může navzájem rozlišit a už je nemusí vnímat jen v jejich předchozí změti.



Obr. 12 *Technika dialogu v tvarové terapii: „Dvě duše v jedné hrudi“ vedou vzájemně rozhovor.*

Po takovém sebeujasnění může zdroj komunikovat souladněji – tak, že nyní místo jednoho poselství vysílá dvě navzájem odlišená: „Na jedné straně bych chtěl, aby ses stal samostatným. Na druhé straně mi rve srdce, když vidím, jak přetrháváš pupeční šňůru a já zůstávám sám.“ – Když pak má obě poselství takto jasně před očima, může se zdroj lépe rozhodnout, jaké důsledky z tohoto konfliktu vyvodí. A také příjemce už ví, na čem je.

Cvičení

1. Máte ve svém pracovním či soukromém životě situace, kdy cítíte „dvě duše v hrudi“? Jak to působí na Vaši komunikaci?
   Pokud cvičíte ve dvojici nebo ve skupince: Předveďte druhým jedno své typické chování a přitom je trochu přehánějte!
2. (Nejméně ve dvou:) Říkejte si střídavě každý vždy jeden výrok a zároveň s ním vyšlete jedno mimoslovní poselství, které mu odporuje. (Příklad: „Mám velkou chuť do tohoto cvičení!“ – a k tomu se zatvářit jako bubák.)
   Zkoušejte si přitom postupně všechny své výrazové prostředky!
3. Manželka se ptá svého manžela: „Chceš jít se mnou do kina?“ Odpověď (nevrle a znechuceně): „Ale jó, pro mě za mě!“ Jaký „vnitřní propletenec“ tušíte? – Všímejte si rozporných sdělení u sebe a u svého komunikačního okolí!

2. NASLOUCHÁNÍ ČTYŘMA UŠIMA

Doposud jsme se zabývali „čtvercem sdělení" převážně z hlediska zdroje: ten sděluje nějaký věcný obsah, přitom se sám projevuje a vyjadřuje, jaký vztah má k příjemci, takže ten se cítí brán tak či onak; a také se pokouší ovlivnit myšlení, cítění a jednání druhého.

Protože však jsou ve hře vždy čtyři strany zároveň, musí komunikačně zdatný zdroj vládnout všemi. Ovládání pouze jedné strany vede ke komunikačním nesnázím. Například je málo platné, když má člověk po věcné stránce pravdu, když zároveň po vztahové stránce tropí zlo. Stejně málo užitku přináší, když svým sebeprojevem dělá dobrý dojem, například působí jako duchaplný a vzdělaný, a přitom je jeho věcné poselství nesrozumitelné.

Povšimněme si tohoto čtverce z hlediska příjemce. Podle toho, které straně právě převážně naslouchá, je také jeho činnost „na příjmu" jiná. Věcnému obsahu se snaží porozumět. Když si sdělení „proklepne" po sebeprojevové stránce, provádí osobní diagnostiku („Co je to za člověka?", popř. „Co je to s ním?"). Příjemce se osobně dotýká zvláště vztahová stránka („Jak se ke mně zdroj staví, co si o mně myslí, za koho mě pokládá, jak se přitom cítím?"). Konečně ocenění výzvové stránky probíhá s otázkou „K čemu mě chce pohnout?", popřípadě s ohledem na využití získané informace „Co nejlepšího bych mohl udělat, když teď toto vím?"

Příjemce je se svýma dvěma ušima biologicky nedostatečně vyzbrojen. Ve skutečnosti potřebuje „čtyři uši" – jedno ucho pro každou stránku (viz obr. 13).

Obr. 13 *„Čtyřuchý příjemce"*

Podle toho, které ze svých čtyř uší příjemce zrovna přednostně přepnul na příjem, získává rozhovor velmi rozdílný průběh. Často si příjemce vůbec neuvědomuje, že některé ze svých uší „vypnul" a tím nastavil výhybky právě probíhajícímu mezilidskému dění. Tyto pochody bych rád dále prozkoumal podrobněji.

2.1 „VOLNÝ VÝBĚR" ZE STRANY PŘÍJEMCE

Mezilidskou komunikaci činí tak složitou jedna věc: příjemce má v zásadě svobodnou volbu, na kterou stránku sdělení chce reagovat. Příklad z běžného života: Učitel jde po chodbě do třídy. Vtom k němu přistoupí desetiletá Adéla a říká (viz obr. 14): „Pane učiteli, Terezka mrskla svůj atlas do kouta!"

Obr. 14 *Alenka a učitel. Na kterou stránku sdělení učitel zareaguje?*

Jak zareaguje učitel? Ve výcvikových kurzech pro učitele jsem pozoroval charakteristické rozdíly:

- Mnozí učitelé reagují na *věcný obsah:* „A udělala to schválně?" (Bere věcnou zprávu na vědomí a žádá o další věcnou informaci.)
- Mnozí učitelé reagují na Alenčin *sebeprojev:* „Tebe to, Alenko, opravdu moc zlobí?" – Nebo: „Ty jsi ale žalobnice!"
- Někteří učitelé reagují na *vztahovou stránku:* „A proč to říkáš *mně?* Přece nejsem žádný váš policajt!" – Nebo: „Jsem rád, že máš ke mně důvěru…"
- Většina učitelů reaguje *výzvově:* „Hned se podívám, co se tam děje!"

Vraťme se ještě k našemu příkladu s autem (viz obr. 3 na str. 19). Muž řekl: „Hele, je zelená!" Dejme tomu, že žena odpoví poněkud podrážděně: „Řídíš ty, nebo já?" – To by byla vztahová reakce: brání se tím poručníkování, které cítí na vztahové straně sdělení.

Mohla by však zareagovat i na věcný obsah (např. „Ano, máme zelenou vlnu, to je příjemné"), nebo na sebeprojev („Pospícháš?"), nebo na výzvu (např. tím, že přidá plyn).

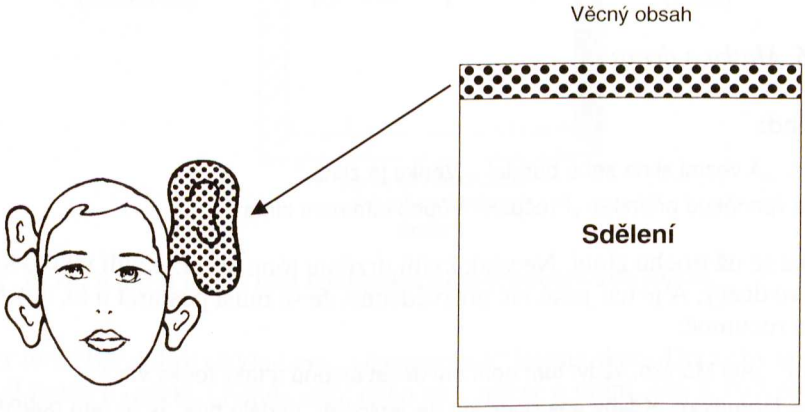
Tento volný výběr příjemce vede k mnoha nesnázím – třeba tam, kde se příjemce zaměří především na stránku, kterou zdroj nechtěl zdůraznit, nebo když příjemce naslouchá převážně jen jedním uchem a je hluchý (nebo se staví hluchým) vůči všem poselstvím, která mu ještě kromě toho přicházejí. Vyvážená „čtyřuchost" by měla patřit k základní psychologické výzbroji příjemce. Pak je třeba rozhodovat se podle dané situace, na kterou stránku či stránky je na místě reagovat.

2.2 JEDNOSTRANNÉ ZPŮSOBY PŘÍJMU

Mnoho příjemců má – bez ohledu na nároky situace – jedno ucho zvlášť dobře vycvičené na úkor ostatních. Proberme si dále jednotlivé „uši" a povšimněme si, jaké následky přináší jejich jednostranná specializace.

2.2.1 „VĚCNÉ UCHO"

Mnozí příjemci (především muži a vysokoškoláci) jsou nastaveni tak, že se vrhají na věcnou stránku sdělení a hledají záchranu ve věcně zaměřené rozpravě. To však zpravidla bývá neblahé, není-li vlastní problém ani tak v rozdílných názorech jako v mezilidské rovině.



Obr. 15 *„Věcnouchý příjemce"*

Následující příklad je sice karikatura, avšak v jádru není příliš vzdálená praxi.

Příklad:

Žena: „Miluješ mě ještě?"

Muž: „No, víš, to bychom si museli napřed definovat pojem ‚milovat', protože tím může člověk myslet velice mnoho věcí..."

Žena: „Já jenom myslím, co ke mně cítíš..."

Muž: „No, city – to jsou jevy, které se v čase mění, o tom nelze pronášet žádné obecné výroky..." atd.

Oba se v řeči míjejí. Méně zřejmé to je v situacích, kde *oba* začnou řešit vztahový problém věcnými argumenty. Protože jde o velice rozšířenou zásadní chybu v mezilidské komunikaci, probereme ji důkladně pomocí příkladu.

Šestnáctiletá dcera se chystá na schůzku s přáteli. Mezi ní a matkou proběhne následující dialog (viz obr. 16).

Obr. 16 Matka a dcera

Příklad:

Matka: „A vezmi si na sebe bundu! – Venku je zima."

Dcera (poněkud přidrzle): „Pročpak? Vůbec tam není zima!"

Matka se už trochu zlobí. Ne však kvůli drzému tónu, nýbrž kvůli takovému nerozumu své dcery. A je teď ještě víc přesvědčena, že se musí postarat o to, aby se dcera chovala rozumně:

Matka: „Ale Moniko, vždyť tam není ani deset stupňů a taky fouká vítr."

Dcera (zprudka): „Kdyby ses podívala na teploměr, věděla bys, že je tam dobrých deset stupňů – dokonce je tam jedenáct a půl!"

Kromě věcné opravy je v tomto sdělení obsažen i protiútok na vztahové straně. Matka už je taky hodně rozzlobená dceřiným „drzým" tónem, její „umíněností" a malichernou neústupností. Rozhodne se „planou diskusi" ukončit:

Matka: „Slyšíš, co ti říkám: Vezmeš si bundu!"

Dcera (velice rozhořčená takovým rozkazovacím tónem) odchází silně nahněvaná z bytu – samozřejmě bez bundy.

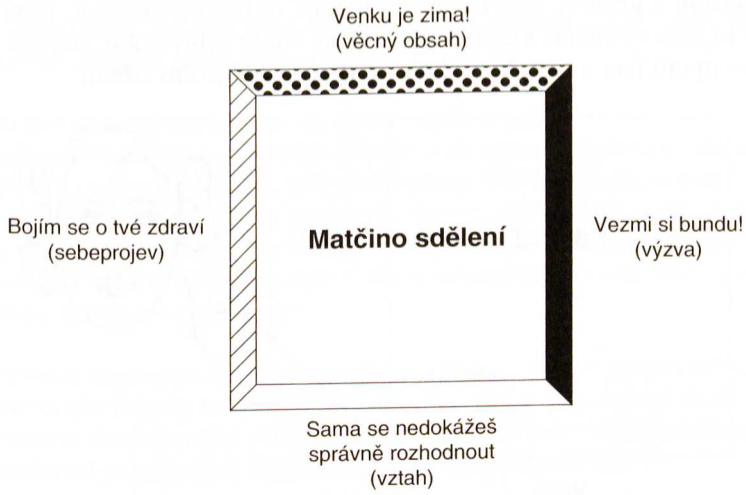
Proč tato komunikace ztroskotala? Jak to, že se tak rychle mohlo takhle otrávit ovzduší? Rozeberme tuto drobnou příhodu pomocí našeho modelu komunikace.

První matčin výrok, jímž rozhovor začíná, obsahuje na svých čtyřech stranách nejspíše poselství uvedené na obrázku 17.

Jak teď na tento „balíček" sdělení reaguje dcera? Zde přicházíme k rozhodujícímu bodu. Dcera cítí, že s ní matka jedná „jako s malým dítětem" a velice alergicky reaguje na její „poručníkovské" pečování. Důležité je, že dceřino odmítání je *zaměřeno* proti vztahové stránce sdělení, nikoli proti věcnému obsahu a možná ani ne proti výzvě (třeba by si i ona raději oblékla bundu). Navenek však *reaguje* na věcný obsah – zde odporuje („Vůbec tam není zima"). A tak se spor rozhoduje na místě, kde vůbec nebyl, totiž na věcné rovině. Vyjednávalo se o teplotách, zatímco ve skutečnosti šlo

o vztah mezi matkou a dcerou. Aby se této chybě vyhnula, mohla by ve své první reakci dcera odpovědět:

„Tvůj návrh pokládám za rozumný. Přestaň mi ale takhle přikazovat; mám přitom pocit, že se mnou jednáš jako s malým dítětem."



Obr. 17 *První matčin výrok pod komunikačněpsychologickou lupou*

To by mohl být dobrý příklad pro „vícestrannou" komunikaci. Dcera by tak vyjádřila, že jí nejde o otázku „bunda ano, nebo ne", nýbrž o přání, aby si bez poroučení mohla sama rozhodovat o svých věcech. Tím by se sice konflikt nezrušil, avšak spor by probíhal na správném místě.

Cvičení

1. V desáté třídě reálky proběhla tato interakce mezi učitelem a žákem:

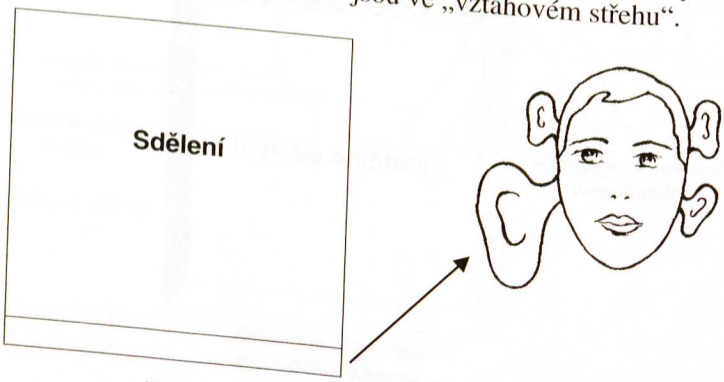
   Učitel: „Hynku, nemyslíš, že pořád žvýkat žvýkačku je nezdravé?"
   Žák: „Ne, může to být pro zuby i zdravé!"
   Učitel: „Jistě, zvlášť ta spousta cukru v ní!"
   Žák: „Ale tahle neobsahuje žádný cukr, to nevíte?"
   Učitel: „Ovšemže obsahuje cukr, ty chytráku – jen po půlhodině žvýkání to už samozřejmě nikdo nepozná!"
   Žák: „Žvýkám teprve dvacet minut, vy chytrá hlavo!" (bujarý smích ve třídě)

   a) Analyzujte první učitelův výrok z hlediska komunikační psychologie.
   b) Jaká porucha v komunikaci mezi učitelem a žákem je v něm obsažena?
   c) Jaké alternativní jednání byste učiteli doporučili namísto jeho prvního výroku? (Prosím, formulujte je také jako výrok v přímé řeči!)

2. (Ve dvojicích:) Veďte mezi sebou krátký rozhovor. Ať řekne A cokoli, B naslouchá jen věcné složce a také na věcné rovině reaguje. Jak to ovlivňuje váš rozhovor? Připadá vám to „nějak povědomé"?

2.2.2 „VZTAHOVÉ UCHO“

Mnozí příjemci mají své ucho zaměřené na vztahovou stránku tak velké a přecitlivělé, že si do mnoha vztahově neutrálních sdělení a činů vkládají (či aspoň přehnaně zdůrazňují) postoj ke své osobě. Všechno vztahují na sebe, vše berou osobně, snadno se cítí napadeni a uraženi. Když se někdo zlobí, cítí se obviňováni, když se někdo směje, cítí to jako výsměch, když se někdo dívá, cítí se kritizováni, když se někdo nedívá, cítí se opomíjeni a odmítáni. Stále jsou ve „vztahovém střehu“.



Obr. 18 Příjemce s velkým „vztahovým uchem“

Cvičení

Ve dvojicích nebo malých skupinkách si rozdělte úlohy: jeden je zdroj, druhý příjemce. Zdroj má za úkol oslovit příjemce a sdělovat mu vztahově nevinné věci. Příjemce má zaujmout postoj „vztahového střehu“ a v každém sdělení větřit nějaký proti němu zaměřený útok. Příklady:

Zdroj	**Příjemce**
„Tohle cvičení se mi nelíbí“	„Možná byste je raději dělal s někým jiným…“
„Dneska je hezky!“	„Já vím, že jsem povrchní – ale mluvit jenom o počasí není dokonce ani pro mě.“
„Dnes máte ale švih!“	„No, vždyť já vím, že normálně působím dost mdle!“
„Opravdu se mi líbíte!“	„Teď mě chcete utěšovat!“ atd.

(K psychologickému pozadí takového způsobu reagování viz kap. 8.5.3, str. 140 a násl.).

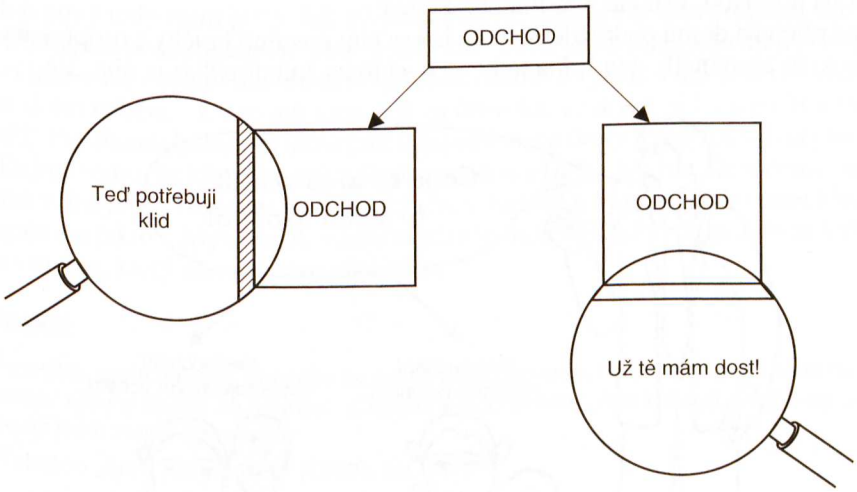
Komunikační chyba vyložená v předchozím oddíle (2.2.1) spočívala v tom, že vztahová konfrontace byla přesunuta do věcné stránky. Příjemci s přecitlivělým vztahovým uchem dělají opačnou chybu: vyhýbají se věcné konfrontaci tím, že přecházejí na vztahovou stránku. Dejme tomu, že učitel při vyučování navrhne další cvičení. Jeden žák zareaguje odmítavě: „No ne, už zas – to jsme už dělali stokrát!“ – Učitel si zakáže takový drzý tón, žáka napomene a pokračuje dál ve vyučování. Je pochopitelné a oprávněné, že učitel reaguje na vyrušení na vztahové stránce sdělení a tam si „ne-

nechá všechno líbit". Tím se však vyrovná jen s jednou stránkou sdělení. Jak to však je s věcným jádrem kritiky (věcná stránka sdělení)? A jak zareaguje učitel na výzvu, která je s touto kritikou spjata? Tento oddíl nevyzývá k tomu, abychom se obrnili hroší kůží a reagovali klidně, když se nás dotkne vztahové poselství. Jeho výzva je: Dávej si pozor, jestli jsi své vztahové ucho nenapnul tolik, že slyšíš trávu růst. Často má sdělení ve skutečnosti povahu sebeprojevu (viz např. první výrok ve cvičení na str. 38) – v takovém případě patří jinému uchu.

Má sdělení povahu sebeprojevovou, nebo vztahovou?

V mnoha případech ztroskotají zdroj a příjemce na vyjasnění otázky, zda sdělení má převážně povahu sebeprojevovou, nebo vztahovou. Příklad: Jeden z manželů odejde do svého pokoje. Spočívá hlavní poselství tohoto chování na straně sebeprojevu („Potřebuji klid, chci být sám – to se vůbec netýká tebe a našeho vztahu"), nebo na straně vztahu („Teď tě nedokážu snést")? Obojí je možné (viz obr. 19) – a obě chyby příjmu mohou nastávat stejně často:

1. Interpretovat dané chování jako vyjádření vztahu („už mě nemá rád"), ačkoli ve skutečnosti jen zrcadlí zvláštní stav a potřebu zdroje („potřebuji klid").
2. Interpretovat dané chování jako zvláštnost zdroje („je to prostě podivín"), ačkoli ve skutečnosti je projevem vztahu („nechci tě mít tak blízko").

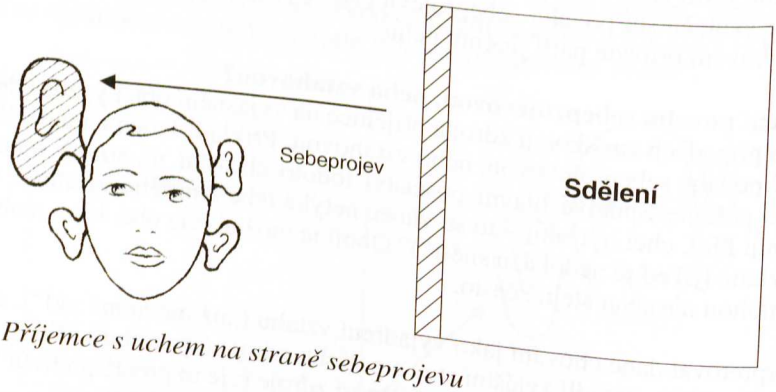


Obr. 19 *Totéž chování může být vnímáno buď jako čistý sebeprojev, nebo jako vztahové poselství; zde: Někdo se stáhne do ústraní.*

Tento příklad dokládá, že je prospěšné odlišit v psychologickém modelu sebeprojevovou stránku od vztahové.

2.2.3 „SEBEPROJEVOVÉ UCHO“

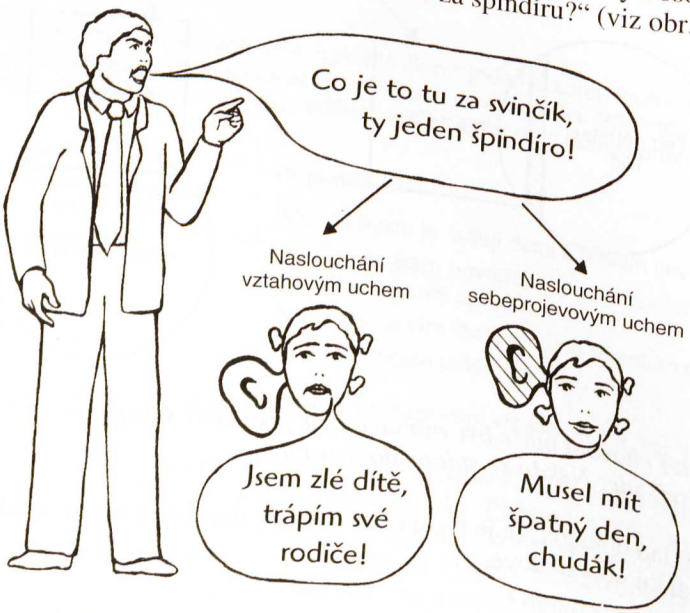
V porovnání s přehnaně citlivým uchem pro vztah může být duševně zdravější mí dobře vyvinuté ucho pro sebeprojev. To pojímá sdělení s otázkou: „Co mi říká o *tobě?*“ (viz obr. 20)



Obr. 20 *Příjemce s uchem na straně sebeprojevu*

Tento způsob příjmu může být na místě dokonce i tehdy, když přicházejí explicitní vztahová poselství. Příklad z rodinného života:

Otec přichází domů podrážděný, vidí, jak se tam povalují hračky a osopí se na dítě: „Co je to tu za svinčík, a ta špína tady – co jsi to za špindíru?“ (viz obr. 21)



Obr. 21 *Způsob příjmu zaměřený na vztahový útok a na diagnostiku projevu při osobním obvinění*

Jestliže dítěti ještě není víc než pět let, musí toto sdělení slyšet vztahovým uchem a cítit se špatně a sklíčeně: „Takový tedy jsem já!" Později ukážu, že *sebepojetí* člověka (tedy obraz, který o sobě má) je výsledkem raných vztahových poselství. Starší dítě už má podle okolností i schopnost naslouchat „diagnostickým" uchem: „Musel mít v kanceláři špatný den, že si na mně takhle vylévá hněv." Takové dítě nevztahuje otcovo navztekané sdělení na sebe, nýbrž takříkajíc „zanáší" je na stranu sebeprojevu. Automatický závěr „Takový tedy jsem já!" tu neplatí a je nahrazen závěrem „Takový tedy jsi *ty!*"

Hodně bychom získali, kdybychom citové výlevy, obvinění a výčitky svých bližních dokázali přijímat více svým sebeprojevovým uchem. Pak bychom spíše dovedli druhému přiznat jeho city, mohli bychom se jimi klidně zabývat, aniž bychom hned propadli trýznivým obavám o svou bezúhonnost a duševní pohodu. Méně bychom se zabývali svou obhajobou a místo toho bychom mohli lépe naslouchat, a tak i lépe přijít na to, jak to s druhým doopravdy je.

Odvrácená strana: Imunizace (výlučně) diagnostickým uchem

Právě doporučený způsob příjmu ovšem má i nebezpečí, že upadneme do opačné krajnosti a nenecháme na sebe ničím zapůsobit. Dejme tomu, že někdo mi poskytne svou odezvu („feedback"), jak na něj působím. Jestliže poslouchám jeho odezvu jen vztahovým uchem, pak jsem soudům svých bližních o mně značnou měrou vydán na pospas. Automaticky se cítím zasažen a přejímá takové mínění do svého sebeobrazu („Tak takový tedy jsem já!"). Jak už jsem zmínil, nastražení sebeprojevového ucha nabízí možnost považovat tuto odezvu *také* za sebeotevření toho, kdo mi ji poskytuje. Mnozí lidé však v tomto ohledu užívají tohoto dobra až příliš a navykli si naslouchat pouze tímto uchem: „Co to jen musí být za člověka, že dospívá k takovému mínění o mně?" Psychoanalyticky orientovaní terapeuti staré školy tento způsob příjmu pěstují. Dejme tomu, že klient ho nakvašeně napadne a říká: „Vy jste ale ničema, necháváte mě v úzkých!" Terapeut se vůči tomu na vztahové a výzvové ucho staví hluchým a reaguje asi takto: „Myslím, že musíme ještě jednou důkladně propracovat Váš problém s otcem, který na mě právě přenášíte."

Příklad:

„‚Promiňte, pane doktore, ale tohle skutečně nikam nevede. Už potřetí se mě ptáte na jedno a totéž.' Slavný doktor se neurazil. ‚Chorobné podráždění', řekl kněžně, když Kitty odešla. ‚Ale už jsem stejně hotov…'"

Z Tolstého „Anny Kareninové" (1989a, str. 117)

V krajním případě se může příjemce výlučným užíváním ucha pro sebeprojev uchránit před každým zásahem do svého sebepojetí. To, co při správné vyváženosti podporuje naslouchání a konstruktivní dorozumívání, zvrhává se v krajnosti do techniky získávání převahy, která druhého jako partnera nebere vážně a upírá mu důstojnost tím, že si z něj činí pouhý předmět diagnostiky – podle zásady: „Kdo se na mě zlobí nebo kdo má jiný názor než já, jen tím dokazuje, že má chorý mozek."

Psychologizování

Podobné zneužití výlučného užívání ucha pro sebeprojev představuje psychologizování. To znamená zkoumání a „odhalování" věcného výroku pouze z hlediska otázky po psychické pohnutce, která za ním vězí: „To říkáš jen proto, že ty sám…" – a to bez věcného ocenění toho, co bylo řečeno. Dejme tomu, že někdo kritizuje kapitalistický hospodářský systém. Psychologizující reakce na to by byla: „Touto kritikou v zásadě pouze ukazujete, že po rozmazleném dětství jste se ještě nevyrovnal s tím, že živo není jen pohádkovou zemí hojnosti. Protože se Vám osobně nedaří, hledáte vinu na systému!" – Je sice pravda, že každá věcná kritika *také* obsahuje sebeprojev zdroje, to však příjemce neopravňuje k tomu, aby takovou kritiku poslouchal výlučně sebeprojevovým uchem a k věci samé nezaujal žádný postoj.

Ze Sovětského svazu je známo, že v zacházení s disidenty se nejen psychologizovalo, nýbrž i „psychiatrizovalo": Kritika systému byla pojímána jako projev duševní nemoci a podle toho i „léčena".

Aktivní naslouchání

Vraťme se k možnostem, které jsou spjaty se sebeprojevovým uchem. Důležitou komunikační dovedností pro terapeuta vedoucího „terapii rozhovorem" (Rogers, viz Tausch, 1979) a pro vychovatele (Gordon, 1972) je aktivní naslouchání. Přitom je ucho pro sebeprojev zvlášť vycvičeno, neužívá se jej však k diagnostikování a k odkrývání („Tak takový tedy jsi ty!"), nýbrž ke snaze bez hodnocení se vcítit do citového a myšlenkového světa zdroje. Tím příjemce pomáhá zdroji, aby sám sebe více přijal. V terapii rozhovorem se terapeut stále snaží pomocí vcítění odkrývat klientovy city spojené s věcnými výroky a zároveň mu je zpětně ozřejmovat.

Příklad:

Klientka: „…a můj manžel se o to také nemůže starat – většinou chodí domů až velice pozdě…"

Terapeut: „Cítíte se na všechny ty problémy hodně sama?"

Klientka: „Ano – ale on má opravdu hodně práce a musí se snažit o postup."

Terapeut: „Snažíte se říkat sama sobě: ‚Musím mít porozumění pro to, že on se nestará?'" atd.

Komunikačněpsychologicky řečeno je při takovém aktivním naslouchání základní postoj terapeuta vyjádřen takto:

- I když mi něco sděluješ převážně po věcné stránce, přesto dokážu ve tvém sdělení odkrýt složky sebeprojevu (city a postoje, které za ním vězí). Snažím se především tyto složky vyposlechnout a zpětně ti je sdělit tak, abys je měl jasněji před očima, aby ses s nimi mohl důkladněji vyrovnat a tak dospět k hlubšímu porozumění sobě samému.

Toto aktivní naslouchání má velký význam také mimo terapeutický rámec pro zlepšení i běžné mezilidské komunikace. Hodně by se získalo tím, kdyby se příjemci

– dříve, než si sdělení „okoření" po svém, – nejprve dokázali vcítit co nejpřesněji do světa druhého a tento svět přitom vidět jeho očima („empatie").

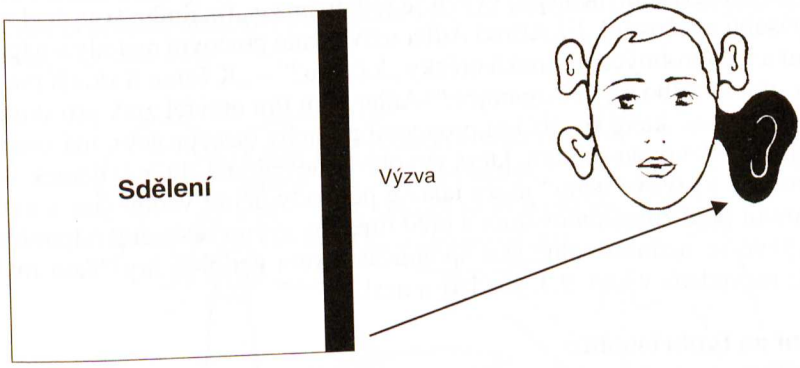
Peick (1979) zjistila při rozboru zveřejněných terapií rozhovorem (Minsel, 1974), že terapeuti reagovali téměř výlučně na sebeprojevová poselství klientů a oproti tomu byli „hluší" vůči implicitním vztahovým a výzvovým poselstvím. Kritizuje tuto „redukovanou" a „vztahuprostou" komunikaci a přimlouvá se za aktivní naslouchání všema čtyřma ušima.

Někdy se vyskytují poruchy komunikace ve spojení s aktivním nasloucháním. Kdo v něm byl právě vycvičen, mívá sklon k jeho mechanickému užívání a k „uplatňování" takového chování i v situacích, kdy to není v souladu ani s jeho vlastním stavem, ani s přáním jeho protějšku. Každé nacvičitelné chování s sebou nese nebezpečí znovu nastoupit cestu volby pouze „vhodného způsobu podání" (viz str. 13 a násl. – podrobněji o tom viz Doslov, str. 183 a násl., k aktivnímu naslouchání zvlášť str. 187).

2.2.4 „VÝZVOVÉ UCHO"

Příjemce „nachystaný ke skoku"

Mnozí příjemci si – motivováni přáním dělat všechno správně a plnit i nevyřčená očekávání svých bližních – časem vypěstovali až příliš velké ucho pro výzvy. Na výzvové straně přímo „slyší trávu růst" a stále jsou „nachystáni ke skoku".



Obr. 22 Příjemce s výzvovým uchem

I sebemenší podněty jsou zkoumány z hlediska své výzvové složky. Host se rozhlédne kolem a hostitel reaguje: „Co hledáš? Popelník? Počkej, hned ho přinesu."

Děti bývají často chváleny, když jsou „vstřícné", tzn. vypěstují-li si cit pro to, co by dospělému vyhovovalo. Pro jasnou partnerskou komunikaci to není dobrá příprava. Příjemce s příliš velkým výzvovým uchem většinou málo vnímá sám sebe, nemá žádnou „anténu" pro to, co on sám cítí a chce. Když jsem vyšel ze školy, dokázal jsem mistrovsky vycítit, jaké reakce ode mne ostatní očekávají. A tak jsem se smával na správném místě po každé žertovně míněné poznámce. Byl jsem však tak zaměstnán nacházením toho „správného místa", že už mi nezbývala energie zjišťovat, zda mi ta poznámka skutečně připadá vtipná. Tato otázka mě vůbec nenapadla! Vnímání sebenepatrnější výzvy hned automaticky vyvolalo tomu odpovídající reakci, aniž by se do

toho zapojila má vlastní osobnost. Proto je cílem humanistické psychologie osvob
zovat nás od navyklých konvenčních kvapných reakcí a místo toho umožnit takov
reagování, které není jen vyvoláváno zvenku, nýbrž je také řízeno zevnitř a zárove
se při něm plnou vahou uplatňuje vlastní osobnost. Pro zdroj to nebývá vždy pohod
nější, ale možná zase ocení, že před sebou nemá automat, nýbrž člověka. (O žádou
cím stylu zacházení s výzvami viz kap. 9.5, str. 176 a násl.)

Cvičení

Stejně jako cvičení na str. 38, pouze s tím rozdílem, že příjemce nyní zaujme postavení „v
zvového střehu" a v souladu s tím reaguje výzvově. Příklady:

Zdroj	**Příjemce**
„Máte vůbec chuť do cvičení?"	„No, můžeme je v pohodě klidně vynechat!"
„Je v konvici ještě káva?"	„Hned ji uvařím!"
„Dnes je ale hezky!"	„Ano, rádi se po kávě ještě projdeme."
„Taky bychom si mohli tu kávu vzít s sebou na tu procházku!"	(Srdečně se směje)

Finální způsob uvažování

Se zcela jiným užíváním ucha pro výzvu se setkáváme u „finálního" (na účel zaměř
ného) způsobu uvažování. Již Alfred Adler užíval jako pracovní metody u nápadnos
v chování a u chorobných příznaků otázky „k čemu?" – „K čemu ti slouží tvá migr
na? Čeho tím u svého okolí dosahuješ?" Adler nám tím otevřel zrak pro skutečnos
že mnohé chování, které se zdá být projevem poruchy (sebeprojev), má svou niko
hned zřejmou výzvovou stránku, která vyvolává (nevědomě chtěný) účinek. – „Úč
lově zaměřené výzvové ucho" může takové pochody učinit vědomými a může př
jemce chránit před zmanipulováním a před tím, aby svými reakcemi odpovídajícím
takové výzvě se nedobrovolně stal spoluúčastníkem nedobré hry. Tato myšlenk
bude dále rozvedena v kap. 9.3, str. 161 a násl.

Podezření na funkcionalitu

Jestliže příjemce užívá finálně zaměřeného výzvového ucha v krajní míře, podsouv
každému sdělení a každému chování tajný, „vypočítavý" záměr. Někdo pláče – př
jemce to interpretuje „teď ze sebe mačká slzy". – „Funkcionalizací" jsme nazvali t
když sdělení na stranách věcného obsahu, sebeprojevu a vztahu jsou zacílena na vy
zvové působení. V zásadě je každé sdělení podezřelé z funkcionality. Důkladně se tou
to otázkou budu zase zabývat na začátku kapitoly o výzvě (viz kap. 9, str. 153 a násl.).

2.3 PŘIJÍMANÉ SDĚLENÍ JAKO VÝTVOR PŘÍJEMCE

Viděli jsme, co všechno v sobě sdělení má. Skrývá rozmanitá poselství p
všech čtyřech stránkách, zčásti explicitní, zčásti implicitní, zčásti úmyslně vložen
zdrojem, zčásti neúmyslně tam „vklouzlá" s ostatními. Tento celý balíček nyní při

chází k příjemci. Ale na rozdíl od balíčků, které přicházejí poštou, není přijatý obsah totožný s odeslaným. Už jsme viděli, co všechno sám příjemce může se sdělením udělat tím, že své čtyři uši zapne na příjem v různě velké míře.

Nyní k tomu ještě přistupuje to, že příjemce může některé stránky sdělení přijmout v nesprávné podobě. Jak k tomu dochází?

Pro potřebu komunikace musí zdroj své myšlenky, úmysly, znalosti zvolené ke sdělení – zkrátka část svého vnitřního stavu – převést do vnímatelných znaků. Tomuto převodu se říká kódování. Tyto znaky jsou pak vyslány na cestu k příjemci. Co již takto nelze vypravit na cestu, to jsou významy, které zdroj se znaky spojuje. Místo toho je potřebný vnímající mozek, který je schopen do přijatých znaků významy znovu vložit. Této činnosti na příjmu se říká dekódování; zde je to už nikoli zdroj, nýbrž příjemce, kdo o přisouzeném významu rozhoduje po svém. Výsledek dekódování závisí na jeho očekáváních, obavách, předchozích zkušenostech – zkrátka na celé jeho osobě. A tak se může stát, že mnohá poselství vůbec nedorazí (třeba když příjemce nerozpozná ono „nevrlé podbarvení"), nebo že si do sdělení vloží víc, než do něj chtěl uložit zdroj (třeba když příjemce ze sdělení „slyší" na vztahové straně výčitku, kterou zdroj vůbec nechtěl vznést); nebo že se cítí napaden, ačkoli zdroj se pokoušel pouze o „rozpustilé" navázání hovoru.

Shrňme to: Do přijímaného sdělení vstupuje příjemce téměř celou svou osobou – ono je ze značné části „jeho vlastním dílem".

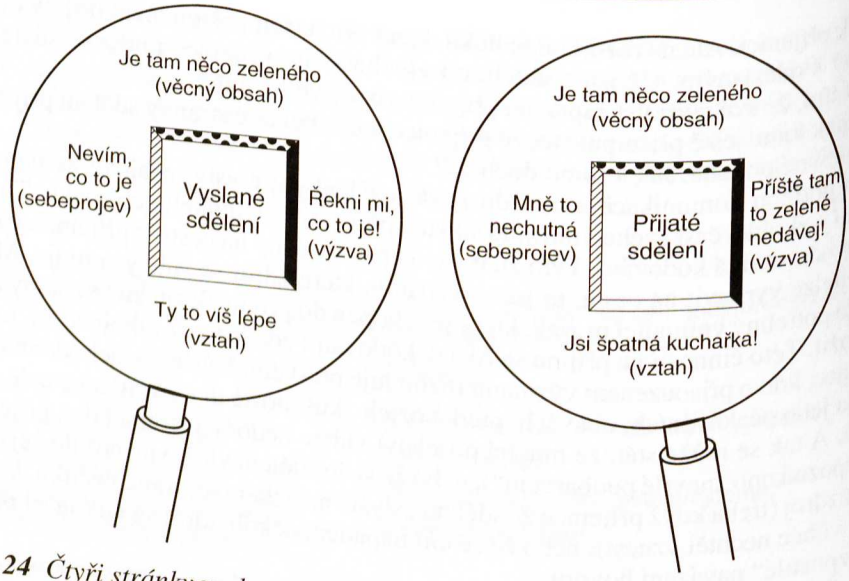
Následující příklad ilustruje, jak mohou vyslané a přijaté sdělení „vyjít" navzájem úplně jinak (viz obr. 23).

Obr. 23 *Manželé u oběda*

Příklad:

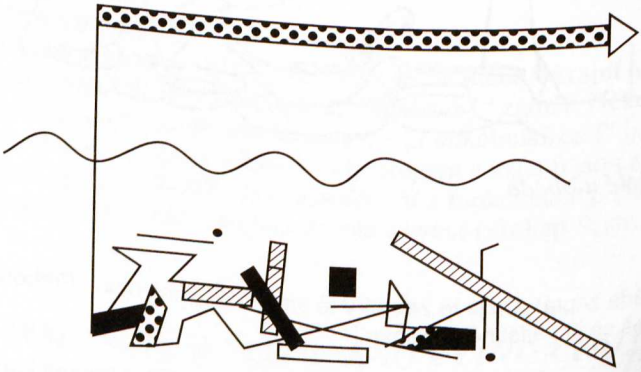
Muž se u oběda zeptá: „Co je to zelené v té omáčce?" Žena nato: „Proboha, když ti tu nechutná, můžeš se jít najíst někam jinam!"

Dejme tomu, že manžel chtěl položit čistě věcnou otázku (nezná kapary). Popsaný případ můžeme analyzovat tak, že proti sobě postavíme vyslané a přijaté sdělení (viz obr. 24):



Obr. 24 *Čtyři stránky vyslaného a přijatého sdělení ve vzájemném porovnání*

Reagovat mohla žena ovšem jen na přijaté sdělení. Protože její odpověď byla zac lena na vztahovou složku sdělení, je nedorozumění hned zřejmé a také v zásadě n pravitelné. Jinak by tomu bylo, kdyby žena – vnitřně rozzuřená – stručně odvětil „To jsou kapary." Ani muži, ani ženě, ani nezúčastněnému pozorovateli by neby zřejmé, že tu došlo k nedorozumění. Možná si muž po nějaké chvíli všimne, že jeh žena má špatnou náladu. Pak se možná zeptá: „Stalo se něco?" A ještě tu je možno dodatečné metakomunikace. Často však taková *skrytá nedorozumění* zůstávají nevy jasněna a následně ze skrytu narušují vztah. Skrytá nedorozumění vznikají jedno strannou komunikací namísto čtyřstranné (viz obr. 25).



Obr. 25 *Skrytá nedorozumění: Explicitní věcný rozhovor (nad povrchem) pokračuje, vážná nedorozumění („zlom" pod povrchem) zůstávají neodhalena.*

Nedorozumění jsou tou nejpřirozenější věcí na světě, vyplývají téměř nutně již ze čtyřstránkové povahy sdělení. Zdroj a příjemce by proto při odhalování a vyjasňování nedorozumění neměli vycházet z toho, že došlo k trapné nehodě, ve které je třeba prokázat vlastní nevinu. Otázku, kdo „má pravdu", ani nelze rozhodnout, ani není důležitá. Platí obojí: jeden řekl toto, druhý slyšel ono.

2.3.1 NĚKTERÉ PŘÍČINY CHYB V PŘÍJMU

Když je sdělení pochopeno jinak, než bylo míněno, může to mít velice různé příčiny. Jestliže zdroj a příjemce pocházejí z rozdílných řečových prostředí, jsou chyby v porozumění zvlášť pravděpodobné. Řečové zvyklosti specifické pro jednotlivé vrstvy jsou na překážku při vzájemném styku příslušníků rozdílných společenských vrstev a subkultur nejen na věcné rovině, nýbrž a také především na vztahové rovině.

Nadto bych rád zmínil tři činitele, které často působí jako zdroj poruch:

- obraz, který má příjemce o sobě (jeho sebepojetí);
- obraz, který má příjemce o zdroji;
- úkaz „korelovaných poselství".

Sebepojetí příjemce

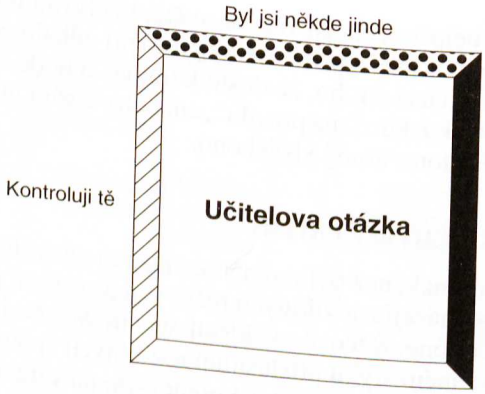
U vysoce vnímavého vztahového ucha jsme se již setkali s tím, jak příjemce užívá vlastního sebeobrazu jako klíče k interpretaci přijímaných sdělení (srv. str. 38 a násl.). Někdo, kdo o sobě nemá valné mínění, má sklon vykládat si i příznivá nebo neškodná poselství tak, že mu potvrzují jeho negativní sebeobraz. Zde se roztáčí bludný kruh: negativní sebeobraz opatřuje svému nositeli stále další negativní zážitky, které tento sebeobraz potvrzují a ustalují (viz též kap. 8.5.3, str. 140 a násl.).

Obraz, který má příjemce o zdroji

„Vím, jak to myslí, protože ho znám." – Čím lépe někoho známe, tím se zdá snazší odhalit v tom, co vyjadřuje, to, co tím míní. Často je však obraz o druhém založen na poměrně malém rozsahu informací. Máme sklon doplňovat si neúplný obraz podle oblečení, pohlaví, věku a některých vnějších projevů. Několik informací nám prozradí, do které „zásuvky" ho máme zařadit, a tato zásuvka obsahuje doplňující informace a domněnky, takže obraz o něm se tím dokreslí.

Takto vzniklý obraz o druhém mi poskytuje klíč pro interpretaci jeho sdělení. Vím, jak to myslí, protože přece (zdánlivě) „znám své pappenheimské".

Například učitel je na výletě s třídou svých žáků. V době volna se s jedním z nich potká a zeptá se ho: „Kde jsi byl?" – Ze strany učitele to byla otázka položená čistě ze zájmu a přátelsky míněná jako úvod k uvolněnému popovídání. Žák by této otázce pravděpodobně také tak rozuměl, kdyby mu ji položil některý z jeho spolužáků. Nyní však mu blesklo hlavou: „To je učitel – dospělý!" A přijímá sdělení tak, jak je uvedeno na obrázku 26:



Obr. 26 Sdělení přijaté žákem

Na základě svých zkušeností s dospělými a s vychovateli je žák zvyklý, že tako otázky jsou míněny jako kontrolování a výslech a zpravidla jsou pak následovány k tikou a zákazy. Vyzbrojen touto zkušeností a nedůvěrou se pak také zeptá: „Proč?" Učitel si rezignovaně pomyslí: „K tomu chlapci se prostě nedostanu!"

Korelovaná poselství

Méně nápadná nedorozumění občas vznikají tím, že příjemce poselství na jedné str ně sdělení přijímá správně, na druhé straně však zároveň ve sdělení „slyší" další p selství, která se ve spojení s „jádrovým" poselstvím často vyskytují pospolu – „kor lovaná poselství".

Například s požadavkem (jádrové poselství) bývá často spojeno pokárání za něj ké opomenutí (korelované poselství na vztahové straně). Výzva „Prosím, ukliď svůj pokoj!" mívá v závěsu často výtku: „Už jsi to měl dávno udělat!" To bývá dův dem, proč příjemci reagují na výzvy často tak podrážděně.

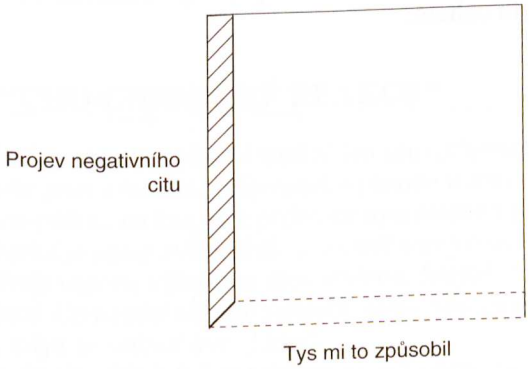
Obr. 27 Korelovaná poselství (čárkovaně) s výzvou

Na základě této korelace je pro zdroj obtížné vyslat pouze výzvu, ale ne již pokárání za opomenutí.

Příklad:

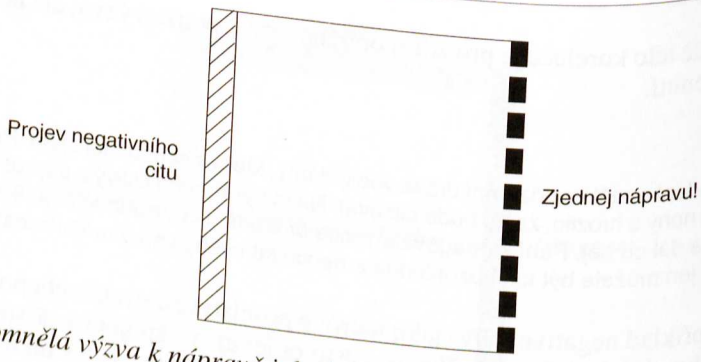
Jeden student seděl v podzemní dráze vedle dámy, která s sebou měla psa. Pes studentovi očichával nohy a hrozilo, že ho bude olizovat. Na to byl student citlivý a poprosil tu paní, aby držela psa dál od něj. Paní zareagovala velice uraženě. Na vztahové straně slyšela poselství: „Jak jen můžete být tak bezohledná a nechávat svého psa v mé blízkosti!"

Dále například negativní city (jako jádrové poselství na straně sebeprojevu), které vyvolalo chování druhého člověka, se často objevují ve spojení s přisouzením „pachatelství" na straně vztahu: „Zlobil jsem se kvůli tobě!" (= „A tys mi to způsobil, ty zlý!"). Toto spojení je velmi časté, a tak není divu, že příjemce toto obvinění ze spáchání zlého činu slyší téměř automaticky i tehdy, když sdělení není takto míněno. „Byla jsem smutná, že jsi nepřišel!" může být míněno jako pouhý sebeprojev bez jakékoli výčitky. Kdyby to příjemce dokázal odpovídajícím způsobem přijmout svým uchem pro sebeprojev, mohl by to láskyplně přijmout. Protože však spolu s tím slyší i korelované poselství: „Jaks mi to mohl udělat?", reaguje podrážděně a brání se: „Ale proboha, můj život není jen samé volno – jak si to vlastně představuješ?"



Obr. 28 *Přisouzení pachatelství jako korelované vztahové poselství u projevu negativního citu*

Posledním příkladem takových korelovaných poselství je často spojení negativních citů s výzvou: „Udělej proti tomu něco, zjednej nápravu!" Výrok „cítím se tak sama" má často v závěsu požadavek „neodcházej". A tak se příjemce projevem negativního citu často cítí vyzýván, aby poskytnul radu nebo zjednal nápravu. Když je to však pro něj přespříliš obtížné, snadno zareaguje odmítáním nebo laciným utěšováním: „To je přece nesmysl – vždyť to vůbec není tak zlé!" V tomto případě mu brání tlak domnělé výzvy, aby svým uchem pro sebeprojev „aktivně naslouchal" (viz str. 42). Skutečná korelovaná výzva totiž často vůbec nezní: „Zjednej nápravu!", nýbrž: „Vyslechni mě!"



Obr. 29 *Domnělá výzva k nápravě jako korelované poselství u projevu negativn citu*

Kvůli takovým korelacím bývá dorozumění velmi obtížné, jestliže chce zdroj vyklou korelaci zamezit. Bez metakomunikace to nebude možné.

Příklad metakomunikace: „Když říkám, že jsem zklamaná, tak tím nechci říci, by to byla tvá vina. Jenom chci sdělit, jak se právě cítím." – Po více opakováních kové metakomunikace se partnerům občas podaří obvyklou korelaci zrušit. Poton možné, aby jeden projevil své city, aniž by druhý musel naslouchat svým citlivě staveným vztahovým uchem.

3. SETKÁNÍ S VÝSLEDKEM PŘÍJMU

Zpětná vazba

Viděli jsme, že přijaté sdělení je také výtvorem příjemce. To pak naprosto platí pro jeho vnitřní reakci na přijaté sdělení. O tom budeme hovořit dále.

Jako zdroj tápeme mnohdy ve tmě, jak to, co vysíláme, příjemci dojde a co tím u něj „natropíme". To samozřejmě neplatí pro každé drobné sdělení, které vysíláme, i když zde popisovaný problém lze zpětně vysledovat až do nejmenší buňky dorozumívání – do jednotlivého sdělení. Když jsme však již s nějakým člověkem určitou dobu komunikovali a shrneme si veškeré své chování vůči němu do celkového obrazu, zpravidla nevíme přesně, jak tento celkový obraz vyhlíží z jeho pohledu jako příjemce. Z určitého hlediska lze sdělení přirovnat k oněm druhům hub, které jsou buď dobré, když si je člověk napřed uvaří, nebo jedovaté, jestliže je člověk sní syrové. A jako zdroj nikdy nevíme: Uvařil si to příjemce, nebo to snědl syrové?

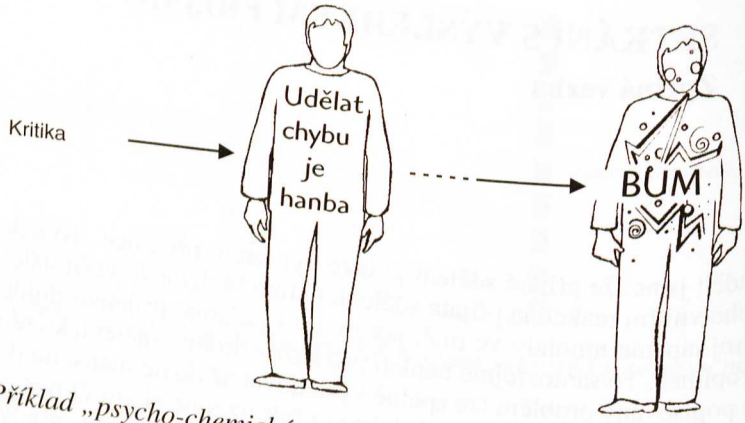
3.1 „PSYCHO-CHEMICKÉ REAKCE"

To, co sdělení „natropí", způsobí také zčásti sám příjemce. Vnitřní reakce na sdělení se zde ukazuje jako výsledek vzájemného působení mezi semenem (vyslané sdělení) a psychickou půdou, na kterou u příjemce toto semeno padne. Vyjádřeno jiným příměrem: v chemii je znám zvláštní úkaz, že dvě samy o sobě neškodné látky se po svém spojení stávají vysoce výbušnou sloučeninou. Stejně si můžeme představit pochody v komunikaci: Co nějaké sdělení způsobí, je určitou „psycho-chemickou reakcí", která vzniká, když se setkají dvě „látky".

Například (viz obr. 30) když je kritizován příjemce, který je silně přesvědčen, že dělat chyby je špatná věc, která člověku ubírá na hodnotě, tak ho to zraní, popřípadě to u něj vyvolá agresi – vzniklá „směs" následkem své „psycho-chemické" reakce „exploduje".

Pokud táž kritika postihne příjemce, který si přiznává právo dělat chyby a neprožívá přitom žádnou ztrátu vlastní hodnoty, může být jeho reakce neškodnější a konstruktivnější.

Na úlohy takových vnitřních přesvědčení poukázal zvláště Ellis (1977). Když v sobě nosíme takové výroky jako na obr. 30, ovlivňují značnou měrou i naše citové reagování na to, co se nám přihodí. Jako psychoterapeut poukázal Ellis především na iracionální přesvědčení, která nám bývají v různé míře vštípena a která vyvolávají neurotické reakce.



Obr. 30 Příklad „psycho-chemické reakce" ve vnitřním světě příjemce

Taková vštípená bludná přesvědčení jsou (podle Ellise, 1977) například:

- „Pro každého dospělého je naprosto nutné, aby ho prakticky každý další člověk v jeho okolí mil val či uznával." (Str. 64)
- „Člověk se smí pokládat za hodnotného jen tehdy, když je v každém ohledu schopný, zdatný a v konný." (Str. 66)

Ellisova terapie má proto za cíl v člověku takové bludné myšlenky vypátrat a n hradit je realističtějšími přesvědčeními, která dají „vnitřnímu hovoru k sobě" racio nální základ.

Skrytá vodítka

Příjemce často reaguje překvapivě a nesrozumitelně – pro zdroj i pro sebe samého Co se to děje? Proběhla „psycho-chemická" reakce s některou složkou sdělení, kte rou by zdroj ve svém sdělení ani nehledal nebo na niž by v něm rozhodně nekladl dů raz.

Příklad:

Vzpomínám si na drobnou událost ve své rodině, když jsem dospíval. Můj strýc mi nabídl ci garetu. Byl jsem nekuřákem z přesvědčení. Dříve, než jsem mohl na tuto nabídku zareago vat, vmísila se do toho má matka, která se obrátila ke strýci se slovy: „Ne, prosím ne! Jsme tak rádi, že nekouří!" Pocítil jsem v sobě vztek a jakési pokoření, a přitom jsem si sám svou reakci nedovedl vysvětlit. Měl jsem přece se svou matkou shodný názor, nechtěl jsem kouřit a chtěl jsem nabídku odmítnout. Protože mi má citová odezva nepřipadala „logická", vystří hal jsem se toho, abych ji projevil. Z dnešního pohledu je mi ovšem jasné, že vyvolávajícím podnětem („vodítkem") mé reakce bylo drobné průvodní vztahové poselství: „Bez mé po moci by ses svodům světa nedokázal ubránit!" Svým dobře míněným zásahem mi matka upřela kus samostatnosti.

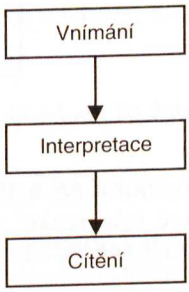
V podobném duchu popisují Kraußloch et al. (1976) ze své práce s mládeží „mezi putykou a lapákem", že zdánlivě „nemotivované" agresivní projevy mladistvých vůči „pokojným občanům" bývají často navozovány drobnými podněty. Určitý po-

hyb hlavou či rukou nebo krátký nevlídný pohled vnímají dospívající jako urážku. „Gestika a mimika takového občana jsou signály, které v dospívajícím přivodí ‚výbuch' v pravém smyslu slova. Jsou jiskrou, která zapojí okruh agrese." (str. 110) – Už oblek „vznešeného pána" je provokací, vzbuzuje v mladistvém cit méněcennosti.

Psychologie komunikace se snaží pojímat takzvané neurózy a poruchy chování nikoli jen jako individuální zvláštnost, jako osobní povahový rys, nýbrž jako výsledek interakce – vzájemného mezilidského působení. Pod komunikačněpsychologickou lupou (srv. obr. 5, str. 23) se mimo jiné stávají patrnými skrytá vodítka obsažená v této interakci.

3.2 POROVNÁNÍ TŘÍ POCHODŮ PŘÍJMU SDĚLENÍ

Z uvedeného příkladu vyplývá, že vnitřní reakce příjemce vyplývá ze tří rozdílných pochodů:



Toto rozlišení je velice důležité k tomu, aby si příjemce zjednal jistotu a aby byl schopen poskytnout zpětnou odezvu.

- **Vnímání:** znamená něco vidět (např. pohled) nebo slyšet (např. otázku: „Co je to zelené v té omáčce?").
- **Interpretace:** znamená opatřit vnímané významem, např. vyložit si pohled jako „nevlídný" nebo otázku po „zeleném v omáčce" jako kritiku.

  Taková interpretace může být správná, nebo nesprávná.

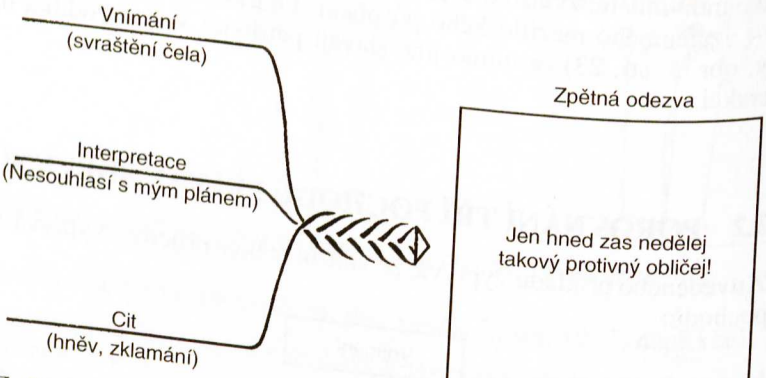
  Mějme na paměti, že nejde o to vyhnout se interpretování. To není ani možné, ani žádoucí, neboť až vlastní interpretace dává příjemci možnost sdělené pochopit. Spíš jde o vědomí, že se jedná o interpretaci – a že ta může být správná, nebo nesprávná.
- **Cítění:** znamená odpovědět na vnímané a interpretované vlastním citovým prožitkem. Přitom základní „duševní ustrojení" příjemce spolurozhoduje o tom, jaký cit vznikne (např. vztek v důsledku „nevlídného pohledu"). Tento cit nepodléhá hodnocení „správný, nebo nesprávný", nýbrž je prostou skutečností.

Zpravidla jsme málo cvičeni ve vzájemném rozlišování těchto tří pochodů, které v nás probíhají. Splývají nám v jakousi motanici.

Příklad:

Manželka povídá svému muži o svých plánech. Když ten trochu svraští čelo, ona poví hněvaně: „Jen hned zas nedělej takový protivný obličej!"

Její zpětná odezva je výsledkem spleti z vnímání, interpretace a vlastního citu (v obr. 31).

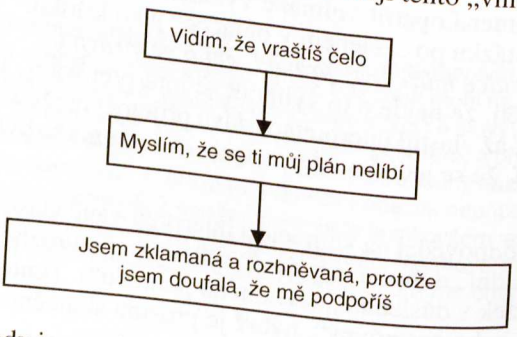


Obr. 31 *Zpětná odezva jako výsledek tří pochodů v příjemci*

Proč je tak důležité roztřídit tyto vnitřní pochody? Proto, aby měl příjemce jasno v tom, že jeho reakce je vždy právě *jeho* reakcí s významným vlastním vkladem, a aby viděl výchozí body, v nichž může své vklady přezkoumat: „Vraštíš čelo – nevyhovuje ti, co plánuji?"

Teď to může manžel buď *potvrdit* („Ano, napadají mě ty a ony pochybnosti…"), nebo *opravit* („Ale ne, jen mě napadlo, že k tomu potřebujeme auto a já ještě nemám termín pro technickou kontrolu…"), anebo se také *podívat sám na sebe* („Vůbec jsem si neuvědomoval, že krčím čelo – no, možná že jsem i trochu zklamaný, žes mi předem…").

Pokládám za vynikající cvičení provádět si častěji tento „vnitřní trojkrok":



Popsané tři pochody jsou nejdůležitější prvky „kola vědomí", jak je popsali Miller, Nunnally a Wachmann (1975). Tito autoři právem vycházejí z toho, že vnitřní jistota

je podstatným předpokladem mezilidské komunikace, a proto kladou důraz na „intrapersonální komunikaci“:

„Prvním krokem v každé komunikaci je zjištění, co chci druhému sdělit. V (osobní) mezilidské komunikaci přitom často jde o informace o vlastní osobě, ale často je pro lidi velice namáhavé ujasnit si, co o sobě samém vlastně vůbec vědí.“ (Str. 28)

Cvičení

Cvičení provádějte ve dvojicích, A a B se posadí proti sobě.

V prvém kole po dobu 1 minuty vyjadřuje A *pouze to, co vnímá* u B. (Například: „Vidím, že tvé oči směřují dolů.“ – Nikoli však: „Vidím, jak smutně hledíš.“) – Pak si role vymění a po dobu 1 minuty vyjadřuje B, co vnímá u A.

V druhém kole vyjadřuje A své vjemy a interpretace. (Například: „Vidím, že se směješ – a myslím si, že jsi poněkud v rozpacích.“) Přibližně po jedné minutě si role opět vymění.

Ve třetím kole pak následuje trojkrok: vnímání – interpretace – vlastní reakce na to. (Například: „Vidím tvou rovně učesanou pěšinku – myslím, že kladeš velkou váhu na vnější ‚správnost‘ – a cítím, že mě to trochu odrazuje“, popř. „...vábí.“)

Na to si navzájem popíší své zážitky.

3.3 PROVĚŘOVÁNÍ PŘEDSTAV O SKUTEČNOSTI

Až časem jsem přišel na to, že často vůbec nereaguji na druhé lidi podle toho, jací jsou, nýbrž na představy, které si o nich dělám: „Vypadá unavený, neměl bych ho teď zatěžovat nějakými problémy.“ – „Nezatelefonuji jí, určitě by to cítila jako obtěžování.“

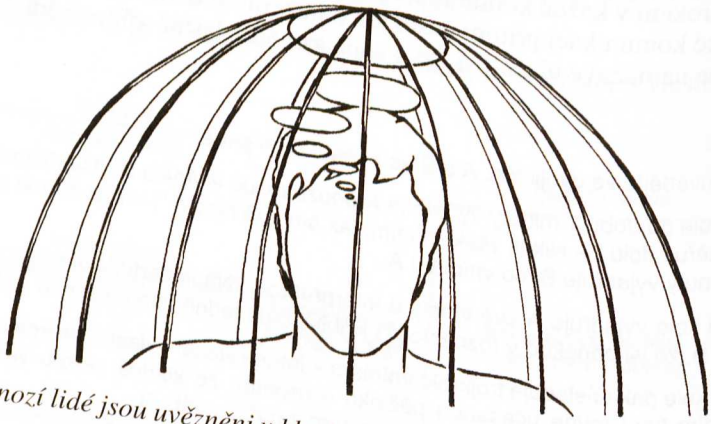
Ve výše popsaném trojkroku spoluurčují mé představy o druhém to, jak jeho sdělení přijmu v bodě 2 (interpretace). Mluvím o představách místo o interpretacích tehdy, když mé domněnky o myšlenkách a citech druhého nejsou založeny na žádných jasně doložitelných vjemech.

Pro zlepšení komunikace nejde o to, co nejvíce vyloučit představy. Naopak, to není ani možné, ani žádoucí. Spíše pokládám za prospěšné něco o představách a o zacházení s nimi vědět:

- Představy o druhém jsou *moje*.
- Mohou *odpovídat, nebo neodpovídat* skutečnosti.
- Jsou dvě možnosti, jak zacházet s představami: nechat si je pro sebe a řídit podle nich své chování – nebo je sdělit a *ověřit si, zda odpovídají skutečnosti.* („Myslím, že jsi unavený a že teď nechceš mluvit o penězích – je to tak?“)

Toto je důležité rozcestí mezilidské komunikace – zde se nastavují výhybky jasného sdělování. Ale i pro mne jako jednotlivce se zde řeší otázka kontaktu, či izolace. Když své představy pojímám jako skutečnost a nechávám si je pro sebe, přerušuji kontakt a zůstávám izolován ve – vlastním přičiněním zhotovené – kleci těchto před-

stav. Mnozí lidé jsou v této kleci uvězněni, aniž by o tom věděli; trpí však „povi
ností" svých vztahů (viz obr. 32).



Obr. 32 Mnozí lidé jsou uvězněni v kleci svých představ a izolováni tak od ostatní
lidí.

Na této metodě je osudové, že představy neodpovídající skutečnosti nejsou nikd
poopraveny a pokaždé se zdánlivě potvrzují. A nadto ještě často vedou k vytvářen
neblahé skutečnosti samé – cestou *sebenaplňujícího proroctví.* Příklad: Někdo za
skočí k sousedovi, ale hned si myslí: „Určitě ruším!" – Tato představa ovlivňuje jeh
chování, svou krátkou návštěvu absolvuje bez vnitřního klidu a jen s vlažnými proje
vy – nevytvoří se tak ovzduší pohody. Když se to několikrát opakuje, prožívají t
sousedé nakonec vskutku rušivě, protože taková návštěva nepřináší žádné potěšení ze
spolubytí, a bludný kruh sebenaplňujícího proroctví se uzavřel. Je vzrušující odhalit
v jak velké míře *jsme sami režiséry svého osudu i tam, kde se zdá, že mu pasivně pod-*
léháme.

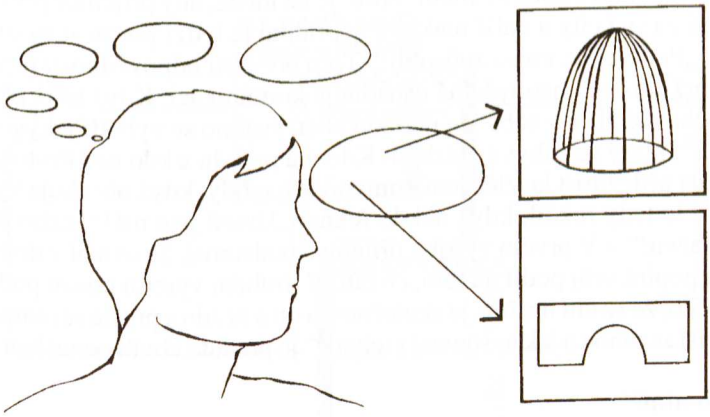
Představy jako styčné mosty

Je podivuhodné, jak zásadně odlišně můžeme se svými představami zacházet. Mají
povahu stavebního materiálu, který se hodí k výrobě klecí, stejně jako styčných mos-
tů (viz obr. 33).

Příklad:

Velice na mě zapůsobila tato příhoda: Jeden kolega ze Švýcarska přijel ke mně do Hamburku – měli jsme domluveno, že spolu povedeme kurz pro mé studenty. Když jsme se procházeli podél Labe a plánovali si kurz, najednou mi řekl: „Rád bych někdy vypověděl své představy o tvých myšlenkách a citech, které mě, jak zjišťuji, znepokojují. A byl bych rád, kdybys mi pak řekl, co z toho je skutečně pravda." – A pak Christoph zaujal jakoby mou roli a spustil (jako Friedo): „Tak teď tedy přijel Christoph. Domluvili jsme si to, ale už je to dávno – a teď se cítím tou domluvou vázán, ale ve skutečnosti mi působí obtíž začlenit ho do svého pojetí, brát ohled na jeho hlediska – už nejsem svým vlastním pánem. A nenažene mi studenty do jiné „plavební dráhy?... (atd.) – Tak hovořil, „fantazíroval" ještě delší dobu a přitom vyjádřil mnoho ze svých nadějí a obav.

Naslouchal jsem s úžasem a povšiml jsem si, že mnoho z toho opravdu odpovídalo skutečnosti, i když jsem si to sám ještě vůbec neuvědomil. Jiné věci zas neodpovídaly. – Nemusím ani říkat, že toto „cvičení" nás dovedlo do opravdu blízkého kontaktu.



Obr. 33 Představy o vnitřních pochodech partnera v rozhovoru mohou být využity buď k výrobě „klecí", nebo k budování „styčných mostů".

Občas slýchávám námitku: „Ale k čemu mi to bude, když si své neblahé představy ještě nechám potvrdit? Když se to tak otevřeně řekne, všechno se tím ještě zhorší!" – I toto je představa, ze které se staví klec.

Zkušenost nás učí trojímu: Za prvé, *nevyslovené věci zatěžují komunikaci více* (husté ovzduší). Za druhé, *nevyjádřené city se mění v jedy,* které napadají tělo a mysl zevnitř. Za třetí, *vyjádřené city umožňují změnu citové skutečnosti.*

Až ten, kdo vyjádřil svou nenávist, hněv, odmítání, může pak zas cítit lásku. Nádobka s láskou je často uzavřena zátkou nevyjádřených negativních citů – zátka musí ven a až pak se může něco opět dát do pohybu a proudit.

A ještě čtvrtá zásada pro zacházení s představami: Jen druhý dokáže posoudit, zda mé představy odpovídají skutečnosti. *Já nejsem odborníkem na jeho nitro,* nemohu vědět, co „doopravdy" cítí a „doopravdy" chce. Každé poselství typu „já vím lépe než ty, jak na tom jsi," škodí komunikaci a hraničí s psychologickým násilím.

Cvičení

Vzpomeňte si na některého člověka, vůči kterému máte nějaké „nedobré pocity"!

a) Vžijte se do role tohoto člověka a vyslovujte za něj (v prvé osobě), co si o vás asi myslí a co k vám asi cítí – nechte své představy běžet zcela volně.

b) Zvažte, zda a jak by mohlo být vhodné ověřit si, zda tyto (vaše) představy odpovídají skutečnosti.

c) Pokud jste se toho odvážil(a): Jaké zkušenosti jste při tomto rozhovoru učinil(a)?

3.4 ODPOVĚDNOST PŘÍJEMCE ZA SVOU ODEZVU

Z dosavadního výkladu by mělo být zřejmé jedno: Reakce příjemce na sděl
ní je z valné části jeho vlastním dílem. Proto je na místě, aby příjemce převzal svůj
odpovědnosti za své city a další reakce a nepřičítal je k tíži pouze samotnému zdro
podle hesla: „Podívej se, co jsi způsobil!" Toto převzetí odpovědnosti není jen věcn
správné, nýbrž zároveň neobyčejně usnadňuje komunikaci. Když totiž příjemce vi
ve zdroji pachatele zla a v sobě jen ubohou oběť, snadno se vytváří jakýsi mezilidsl
„soudní dvůr", který se zabývá otázkou: Kdo má pravdu a kdo ne? Proto představu
zpětná odezva příležitost ke zlepšení komunikace tehdy, když obsahuje vysoký poc
sebeprojevu. Je tedy rozdíl, když někdo řekne: „Urazil jste mě!", nebo když řekn
„Cítím se uražen!" – V prvém výroku příjemce podsouvá, že se stal z donucení obě
zlého činu a popírá svůj podíl na tom, co cítí. V druhém výroku pouze podává zpráv
o tom, co je. To, že se cítí uražen, je skutečnost a on s ní zdroj prostě seznamuje. Otázk
„Jak to souvisí se mnou a jak to souvisí s tebou?" je pro tuto chvíli ponechána otevřená

„Poselství o mně"

Taková sdělení s velkým podílem sebeprojevu bývají nazývána „poselství o mně
(Gordon, 1972). Prostřednictvím „poselství o mně" člověk vydává na pospas něc
z vlastního vnitřního života. „Poselství o mně" je v protikladu vůči „poselství o tobě"
při němž mluvčí činí výrok o druhém člověku. Většinou přitom bleskově proběhn
určitý druh „překladu", jímž bývají vlastní city (např. „cítím se opomíjená") převádě
ny do *popisu druhého* (např.: „jsi bezohledný"). To má nejen tu nevýhodu, že druh
se cítí napaden a v touze po sebeospravedlnění se stává neschopným konstruktivně řeši
problém, nýbrž i tu, že se tím zdroj vzdaluje sám sobě a ztrácí svou vnitřní jistotu:

„Když… začnu chápat, že věta ‚Ty jsi hloupý, milý, slabomyslný, schizofrenní, spolupracující' vypovídá méně o mně a o mém postoji k druhému než věta ‚*Já* tě odmítám, cítím se k tobě přitahován atd.', probíhá… *sebevnímání* snáze. Často pak lze v rozhovoru vyjasnit, které části výpovědi ‚patří ke mně' a které k druhému." (Dörner, Plog, 1978, str. 31)

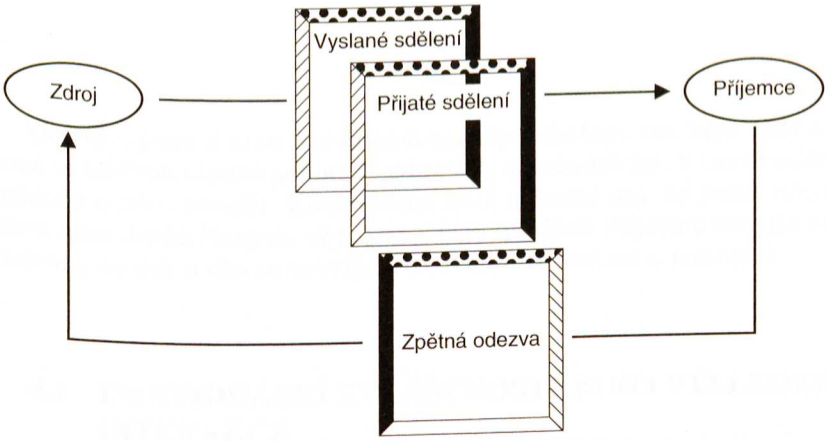
„Poselství o tobě" jsou zvlášť nevhodná, když obsahují diagnózy nebo interpreta
ce, například: „Budueš si ochrannou zeď, aby ses vyhnul zranění – ale ona ti brán
vstoupit do opravdového lidského vztahu."

Taková psychodiagnóza může být pravdivá, nebo nepravdivá – v každém případě
však je její průvodní poselství („já vím, jak na tom jsi") pro druhého většinou nepřija
telné. – K pojmu „poselství o mně" viz též str. 81 a 187 a násl.

Je zřejmé, že i zpětná odezva má – jako každé sdělení – čtyři stránky. Příjemce po
skytující zpětnou odezvu také:

1. poukazuje na věcný obsah;
2. sděluje něco o sobě, totiž jak *on* reaguje na sdělení, co *on* do něj vkládá a co ono u *něho* vyvolává (sebeprojev);
3. vyjadřuje, jak se staví ke zdroji (vztah);
4. často má zpětná odezva také zřetelnou povahu výzvy tím, že obsahuje požadavek vůči zdroji, aby něco změnil nebo něco zachoval.

Nyní můžeme předchozí komunikační model z obr. 4 (str. 22) doplnit tím, že do něj zahrneme (též čtvercovou) zpětnou odezvu, a tím, že navzájem rozlišíme sdělení vyslané a sdělení přijaté (obr. 34).



Obr. 34 *Doplněný model mezilidské komunikace*

Cvičení

Vzpomeňte si na tři lidi, které znáte.

a) Charakterizujte každého dvěma přiléhavými vlastnostmi, vždy jednou pozitivní a jednou negativní, například strýček Otakar: milý, nedochvilný.

b) Změňte nyní označení vlastností (což jsou „poselství o tobě") jedno po druhém na (za nimi skrytá) „poselství o mně", například „milý" – „Cítím, že mě má strýček Otakar rád", „nedochvilný" – „Už několikrát jsem se zlobil, když přišel později, než ohlásil."

1. ANATOMIE SDĚLENÍ

Když někdo sděluje něco svého...

Základní proces mezilidské komunikace lze popsat stručně. Je tu *zdroj*, který chce něco sdělit. Svůj záměr zakóduje do rozpoznatelných znaků; to, co sděluje, nazýváme *sdělení*. *Příjemce* pak má tento vnímaný útvar dekódovat. Zpravidla spolu vyslané a přijaté sdělení obstojně souhlasí, takže dojde k porozumění. Zdroj i příjemce často také využívají možnosti přezkoumat kvalitu svého dorozumění. Podle toho, co mu příjemce zpětně sdělí o tom, jak sdělení vnímal, jak mu porozuměl a co u něj vyvolalo, může si zdroj v nějaké míře ověřit, zda jím zamýšlený záměr souhlasí s výsledkem, jaký sdělení přineslo. Taková *zpětná vazba* se označuje též cizím slovem *feedback*.

Podívejme se na „sdělení" blíže. Fakt, *že jedno a totéž sdělení v sobě obsahuje zároveň mnoho různých poselství*, byl pro mne samého fascinujícím objevem, jehož dosah jsem si plně uvědomoval až postupně. To je jedna ze základních skutečností v životě, se kterou jako zdroje i jako příjemci musíme počítat. To, že každé sdělení je vlastně balíčkem s více poselstvími najednou, činí průběh mezilidské komunikace komplikovaným a poruchovým, zároveň však také vzrušujícím a napínavým.

Abychom si tu rozmanitost poselství, která jsou obsažena v jednom sdělení, mohli uspořádat, rád bych v něm rozlišil čtyři psychologicky významné stránky. Příklad z běžného života (viz obr. 3):

Obr. 3 *Příklad sdělení z běžné životní situace: žena řídí, muž (spolujezdec) je zdrojem sdělení.*

Muž („zdroj") říká své ženě, která sedí u volantu („příjemci"): „Hele, je zelená!" – Co všechno je v tomto sdělení skryto, co do něj zdroj (vědomě nebo nevědomě) vložil, a co si z něj může vybrat příjemce?

1.1 VĚCNÝ OBSAH

O čem Tě zpravuji

Sdělení obsahuje v prvé řadě věcnou informaci. Například se tu dozvídáme něco o stavu světelného ukazatele – svítí na něm zelené světlo. Vždy, kdy „jde o věc", stojí tato stránka sdělení v popředí – nebo by alespoň měla.

Také právě teď poskytuji čtenáři v této kapitole mnohé věcné informace. Seznamujete se zde se základy komunikační psychologie. – To je však jen jedna část toho, co se nyní mezi mnou (zdrojem) a Vámi (příjemcem) odehrává. Proto se nyní věnujme druhé stránce sdělení.

1.2 SEBEPROJEV

Co Ti sděluji o sobě

V každém sdělení jsou obsaženy nejen informace o sdělovaném věcném obsahu, nýbrž také informace o osobě zdroje. Z uvedeného příkladu se o něm můžeme dovědět, že zřejmě hovoří česky a pravděpodobně dokáže rozlišovat barvy a že je vůbec bdělý a pozorný. Dále i to, že možná spěchá, a tak dále. Obecně řečeno: V každém sdělení je kus sebeprojevu zdroje. Volím výraz „sebeprojev", abych jím zahrnul zároveň i chtěné *sebepředstavení*, stejně jako nechtěné *sebeodhalení*. Tato stránka sdělení je, jak ještě uvidíme, psychologicky silně „nabitá".

Když toto nyní čtete, dozvídáte se nejen věcné informace, nýbrž také všelicos o mně, autorovi Schulzovi von Thun. O mém způsobu, jak rozvíjím myšlenky, jak hodnotím důležitost určitých věcí. Kdybych Vám to přednášel ústně, mohli byste z toho, jak budu před vámi vystupovat, třeba získat informace o mých dovednostech a o mém vnitřním stavu. Skutečnost, že já – ať to chci, nebo nechci – stále poskytuji zprávy o sobě, si jako zdroj dobře uvědomuji, zneklidňuje mě a nutí mě do akce. Jak se projevím jako autor? Ano, rád bych předal věcné informace, ale také bych rád udělal dobrý dojem, rád bych se představil jako člověk, který má co nabídnout, který ví o čem píše, a který je myšlenkově i jazykově „na výši".

S touto stránkou sdělení jsou spjaty mnohé problémy mezilidské komunikace. V jedné z dalších kapitol (str. 78 a násl.) ukážu, jak se zdroj pokouší vyrovnat se s touto problematikou. Třeba jak ve snaze ukázat se z té nejlepší stránky užívá různých technik sebevyvyšování a sebezakrývání – a to ne vždy ke svému prospěchu.

1.3 VZTAH

Co si o Tobě myslím a jaké to je mezi námi

Ze sdělení dále vyplývá, jaký má zdroj vůči příjemci postoj, co si o něm myslí. To se často ukazuje ve zvoleném způsobu formulování, v tónu řeči a v dalších mimo-

řečových průvodních signálech. Na tuto stránku sdělení mívá příjemce zvlášť citlivý sluch, neboť zde cítí, jak s ním druhý určitým způsobem jedná (popřípadě mu i ublužuje). V našem případě dává muž svou poznámkou najevo, že své ženě doopravdy nevěří, že by bez jeho pomoci zvládla řízení bezvadně.

Manželka se možná vůči tomuto mentorování ohradí a příkře odvětí: „Řídíš ty, nebo já?" – Pozor: V tomto případě neodmítá věcný obsah sdělení (s tím by souhlasila!), nýbrž zároveň přijaté poselství o vztahu.

Obecně řečeno: Podat sdělení také vždy znamená vyjádřit určitý vztah vůči oslovenému. Přísně vzato je to ovšem také zvláštní část sebeprojevu. Přesto se chceme vztahovou stránkou zabývat jako něčím odlišným, protože psychologická situace příjemce je jiná. Při přijímání sebeprojevu je přímo nedotčeným *diagnostikem* („Co mi tvé vyjádření říká o *tobě?*"), avšak při přijímání vztahového poselství je tím bezprostředně sám „dotčen" (často v obojím smyslu tohoto slova).

Přísně vzato jsou ve vztahové stránce sdělení pospolu poselství dvojího druhu. Jednak z něj vyplývá, co si o příjemci zdroj myslí, jak ho vnímá. V uvedeném příkladě muž ukazuje, že si myslí, že jeho manželka potřebuje pomoc. Za druhé však obsahuje vztahová stránka také poselství o tom, jak zdroj vidí *vztah mezi sebou a příjemcem* („takové to mezi námi je"). Když se někdo zeptá druhého: „No a jak se ti vede v manželství?", tak tato „věcná" otázka v sobě obsahuje také implicitní poselství o vztahu: „Jsme si tak blízcí, že si můžeme klást i takové (důvěrné) otázky." – Může se ovšem stát, že příjemce s takovýmto *vymezením vztahu* není srozuměn a položenou otázku pokládá za nemístnou a dotěrnou. A tak můžeme nezřídka zažít, že dva partneři v rozhovoru rozpoutají vyčerpávající „přetahování" o definici svého vztahu (viz kap. 8.4, str. 131 a násl.).

Zatímco tedy sebeprojevová stránka obsahuje (z hlediska zdroje) *„poselství o mně"*, vztahová stránka obsahuje na jedné straně *„poselství o tobě"* a na druhé straně *„poselství o nás"*.

Když teď pročítáte tento text, co se odehrává na vztahové straně sdělení? Tím, že jsem vůbec tento příspěvek napsal a zveřejnil, dávám na vědomí, že Vás považuji za potřebného informací o našem tématu. Přisuzuji Vám roli žáka. Tím, že čtete (a pokračujete v tom), dáváte najevo, že pro tuto chvíli takový vztah přijímáte. Mohlo by se však také stát, že byste se cítili mým způsobem rozvíjení myšlenek stavěni do role „školáčků". Že si myslíte: „To, co tu píše, může docela být pravda (věcná stránka sdělení), ale ten jeho způsob poučování mi jde na nervy!" Sám jsem zažil, že mnozí příjemci reagují alergicky, když jim podávám věcné informace přehnaně srozumitelným způsobem. Možná přitom cítí: „Určitě si myslí, že jsem hlupák, když mi podává informace tak jednoduše, zrovna ‚blbovzdorně'." Vidíte, jak i při věcně zaměřených sděleních může jejich vztahová stránka spoluurčovat, co se děje.

1.4 VÝZVA

K čemu Tě chci pobídnout

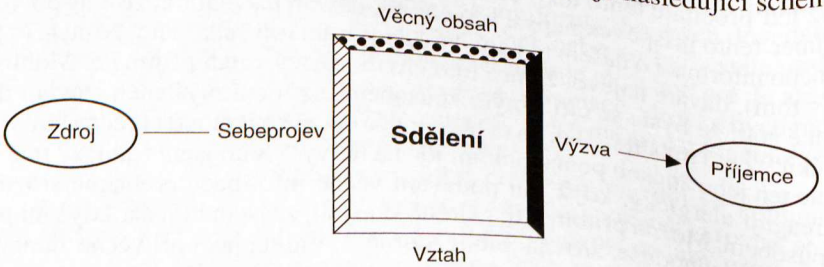
Málo co říkáme „jen tak" – účelem téměř všech sdělení je *zapůsobit* na příjemce. V našem příkladě tato výzva třeba zní: „Přidej trochu, ještě to stihnem na zelenou!"

Sdělení tedy slouží (také) k tomu, aby pobídlo příjemce určité věci udělat nebo jich zanechat, něco si myslet nebo něco pocítit. Tato snaha o ovlivnění může být více, nebo méně zjevná, anebo skrytá; v takovém případě hovoříme o manipulaci. Manipulující zdroj se nevyhýbá využití i ostatních tří stránek sdělení ve prospěch působivosti výzvy. Věcný obsah sdělení bývá jednostranný a předpojatý, sebeprojev slouží vyvolání určitého účinku na příjemce (např. citů obdivu či ochoty pomoci). Také vztahové složky sdělení mohou být určovány utajovaným cílem „udržet druhého v náladě" (třeba podbízivým chováním či lichotkami). Když věcná, sebeprojevová a vztahová stránka slouží zvýšení účinku výzvové stránky, jsou *funkcionalizovány;* to znamená, že nevyjadřují něco, co doopravdy je, nýbrž stávají se jen určitým prostředkem k dosažení sledovaného cíle. O tom podrobněji pojednáme v kap. 9.1, str. 153 a násl.

Výzvovou stránku je třeba odlišit od vztahové, neboť se stejnou výzvou mohou být spojeny zcela rozdílná poselství o vztahu. V našem případě může žena samotnou výzvu vnímat jako rozumnou, avšak na její mentorující tón zareagovat podrážděně. Nebo naopak může pokládat výzvu samu sice za nerozumnou („nesmím jet více než šedesátkou!"), avšak to, že jí muž takto navrhuje, jak má jet, za přijatelné.

I tato knížka samozřejmě obsahuje některé výzvy. Ty vysvitnou v příštích kapitolách ještě zřetelněji. Důležitá výzva například zní: Zkuste se v kritických (komunikačních) situacích k „tichým" složkám sebeprojevu, vztahu a výzvy přímo vyjádřit nebo se na ně zeptat, abyste si tak vyjasnili „čtvercovou" skladbu celého sdělení!

Nyní již dostatečně popsané čtyři stránky sdělení shrnuje následující schéma.



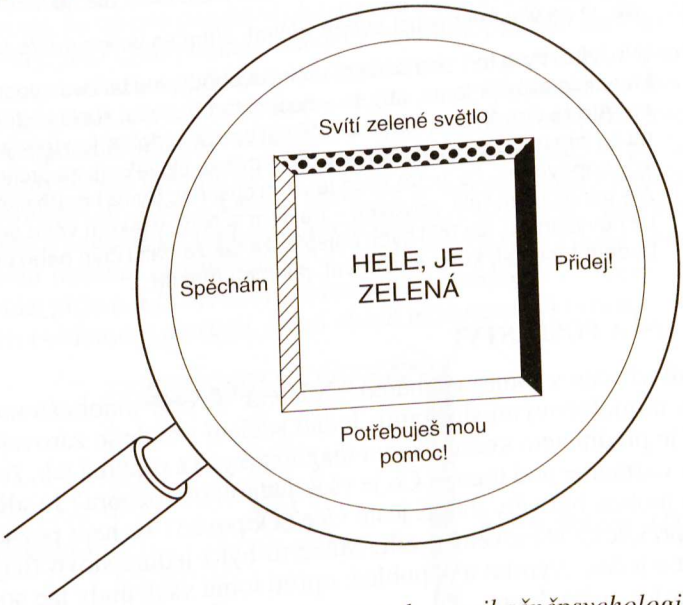
Obr. 4 *Čtyři stránky sdělení – psychologický model mezilidské komunikace*

Tento model je inspirován Bühlerem (1934) a Watzlawickem et al. (1969). Bühler rozlišuje „tři stránky řeči": *líčení* (= věcný obsah), *výraz* (= sebeprojev) a *výzvu*. Watzlawick rozlišuje *obsahovou* a *vztahovou* stránku sdělování. „Obsahová stránka" odpovídá „věcnému obsahu" předloženého modelu. „Vztahovou stránku" oproti tomu vymezuje šíře, takže zahrnuje v podstatě všechny tři další: „sebeprojev", „vztah" (v užším smyslu) a „výzvu"; a zároveň s tím i „metakomunikační" složku sdělení

která poskytuje vodítka, jak jeho obsah chápat. Výhodu zde předloženého modelu vidím v tom, že dovoluje lépe uspořádat množství komunikačních problémů a poruch a otevírá výhled na různé cíle nácviku pro zlepšení komunikačních dovedností.

1.5 SDĚLENÍ JAKO PŘEDMĚT KOMUNIKAČNÍ DIAGNOSTIKY

Pamatujme: Jedno sdělení obsahuje mnoho poselství. Ať chtěně, nebo nechtěně, zdroj vždy „vysílá" současně po všech čtyřech stranách. Skladba rozmanitých poselství určuje psychologickou kvalitu sdělení a lze ji uspořádat pomocí našeho čtverce. K ozřejmění tohoto způsobu práce si vezměme pod „komunikačněpsychologickou lupu" ještě jednou ono sdělení spolujezdce: „Hele, je zelená!"



Obr. 5 *Skladba poselství ve sdělení nahlížená „komunikačněpsychologickou lupou"*

Zatím jsme kvůli jednoduchosti postupovali tak, jako by význam poselství v každém sdělení byl jednoznačný. Ve skutečnosti tomu bývá naopak. Jak uvidíme, může se sdělení vyslané od sdělení přijatého značně lišit (viz kap. 2.3, str. 44 a násl.).

Cvičení

Prohlédněte si pod „komunikačněpsychologickou lupou" tato sdělení:

a) Manželský pár sedí u televize. Muž říká: „Evo, došlo pivo!"
b) Učitel jde po chodbě do své třídy učit. Vtom k němu přistoupí desetiletá Adéla a dopále mu říká: „Pane Málku, Terezka mrskla svůj atlas do kouta!"
c) Vzpomeňte si na nějaký rozhovor, který jste nedávno s někým měli. Vybavte si z něj *den* výrok, který pronesl váš partner a vy sami, a rozeberte je z komunikačněpsychol gického hlediska.
d) Následující výňatek pochází z telefonického poradenského rozhovoru.* Klientka, dvac tišestiletá modelka, svobodná, ve třetím měsíci těhotenství se svěřila se svým proble mem: Má či měla by podstoupit interrupci? Posuďte z komunikačněpsychologickýc hledisek reakci poradce:

Poradce: „Musím Vám zcela otevřeně říci, že nejsem zásadně proti přerušení těhoten ství a že jsou situace, kdy je lze opravdu jen upřímně doporučit, že? Ale k plné mu lidskému životu patří i dítě, a Vy jste mi předtím řekla, pokud jsem Vám dobře rozuměl, že sice otce svého dítěte máte ráda, ale nechcete si ho vzít…"

Klientka: „Ne, já se vlastně nechci *vůbec* vdávat, cítím se velice dobře tak, jak žiju…"

Poradce: „No, víte, Vy si teď sice užíváte určité svobody, ale taková svoboda taky člověka rychle svádí k tomu, aby se – nechci teď říci: stal zcela nezodpovědným, to ne. Ale že člověk se v tomto životě cítí opravdu dobře jen tehdy – nevím, možná že jste to ještě tak úplně nezažila, když se člověk cítí za určitou věc také někdy odpovědný, že tu pro něco je – tím chci říci, Vy teď máte své povolání, že? Ale jak už jsem řekl, povolání – nejsem si jistý, v jakém věku se to od člověka už nevyžaduje, ale řekl bych nejspíš, že tak za další čtyři nebo pět let se už nebudete moci tak krásně usmívat, jak nyní musíte…"

1.5.1 SDĚLENÍ A POSELSTVÍ

Těchto pojmů užívám v tomto významu: „Sdělení" je celý mnohostranný „balíček" s řečovými a mimořečovými složkami. Jedno sdělení obsahuje zároveň více poselství. Sdělení je předmětem komunikační diagnostiky. Ta probíhá tak, že si celý soubor poselství vezmeme pod lupu. – Co je však jednotkou rozboru? Je sdělením jedna věta, nebo to mohou být věty dvě či ještě více? Odpověď: To není pevně stanoveno, záleží to na prakticky stanoveném cíli. Může to být i jediné slovo (např. „Ven!"), nebo může jít o jeden „výmluvný" pohled; oproti tomu však jindy lze počítat za sdělení i celý proslov nebo dopis.

Explicitní a implicitní poselství

Poselství mohou být ve sdělení obsažena buď *explicitně*, nebo *implicitně*. „Explicitní" znamená výslovně vyjádřené. „Implicitní" znamená to, co výslovně vyjádřené není, avšak je to ve sdělení skryto nebo to tam může být alespoň „podsunuto".

Dělení na explicitní a implicitní je nezávislé na čtvercovém rozdělení. Na všech čtyřech stranách sdělení mohou být jak explicitní, tak implicitní poselství. Mohu tedy (explicitně) říci: „Jsem z Hamburku," nebo mohu (implicitně) prozradit svou přísluš-

* Text magnetofonového záznamu z výzkumného projektu dr. Frauke Teegen a dr. Dorothee Wiehand-Kranz.

nost k Hamburku tamějším dialektem. Stejně tak mohu (explicitně) někomu říci, co si o něm myslím, nebo s ním mohu mluvit „svrchu" takovým tónem a takovými formulacemi, že mu tím dám neméně zřetelně najevo, co si o něm myslím a jaký k němu mám postoj. Stejně tak mohu vyslat výzvu explicitně („Evo, přines pivo!"), nebo implicitně („Evo, došlo pivo!").

Možná bychom řekli, že explicitní poselství jsou pravými poselstvími, zatímco implicitní poselství mají spíše okrajový význam. Tak to v žádném případě není. Naopak – ta „pravá" poselství jsou často podávána implicitně. Mnozí lidé si vytvořili mistrovskou dovednost, jak zamýšlené sdělení člověku podat prostřednictvím implicitních poselství, aby je v případě potřeby mohli popřít („To jsem přece neřekl!").

Nonverbální složky sdělení

Ke sdělování implicitních poselství se často užívá mimoslovních cest: tónem hlasu, hlasitostí a způsobem vyslovování, doprovodnou mimikou a gestikou jsou podávána zčásti samostatná poselství, zčásti poselství kvalifikující jiné složky sdělení. „Kvalifikující" znamená, že taková poselství ukazují, jak jsou vyslovené části sdělení míněny. Význam věty jako „Jen počkej!" závisí rozhodující měrou na tom, jaké mimoslovní signály zprostředkované zrakově či sluchově ji provázejí (viz též str. 27). „Nonverbální komunikace" se v poslední době stala významnou oblastí výzkumu a (zvlášť pro terapeutickou komunikaci) závažným předmětem pozorování.

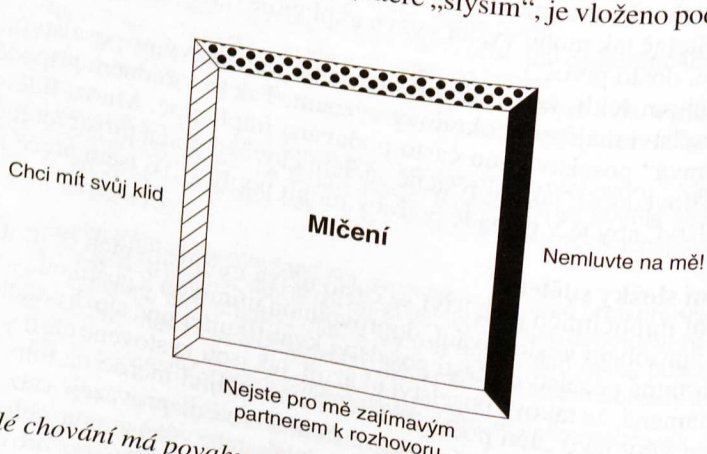
Lze předložený model uplatnit i u čistě mimoslovních sdělení? Ano. Zde bývá většinou věcná stránka „prázdná". Dejme tomu, že se někdo pouze rozpláče. Zbývající tři stránky tohoto sdělení mohou obsahovat důležitá poselství. Sebeprojev: možná smutek, duševní utrpení, možná radost – v každém případě citové pohnutí. Vztah: možná potrestání příjemce („Vidíš, cos to způsobil, sprosťáku!"). Výzva: třeba se u pláče jedná také o (vědomou) strategii, jak si získat náklonnost či ochranu (viz obr. 6).

Obr. 6 *Tři stránky nonverbálního sdělení*

„Nelze nekomunikovat"

Tento „základní zákon" komunikace (Watzlawick, 1969) nám připomíná, že každé chování je zároveň sdělením. Abych komunikoval, nemusím ani nic říci. Každé ml-

čení „mluví“ a je sdělením, které má nejméně tři stránky. Dejme tomu, že vstou do vlakového kupé. Někdo tam už sedí a já ho oslovím přátelskou poznámkou. nereaguje a dál si čte v novinách. Sdělení, které „slyším“, je vloženo pod komunik ní lupu na obrázku 7.



Obr. 7 *Každé chování má povahu sdělení; zde: Mlčení ve vlakovém kupé.*

Každé chování v mezilidské situaci má svou „čtvercovou“ komunikační povahu a jako takové je také vnímáno.

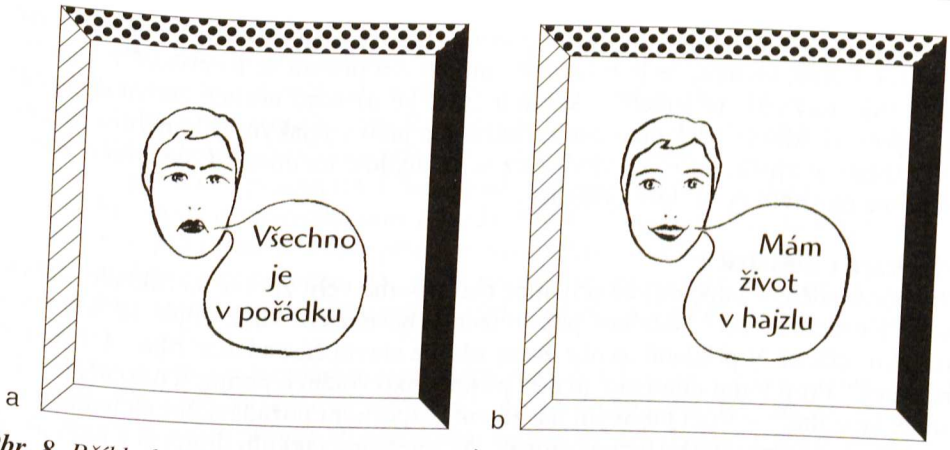
1.5.2 SOULADNÁ A ROZPORNÁ SDĚLENÍ

Společný výskyt slovních a mimoslovních složek ve sdělení dává na jedné straně možnost, aby se tyto součásti navzájem doplňovaly a potvrzovaly, na druhé straně také však (matoucí) možnost, aby si navzájem odporovaly.

Sdělení označujeme za *soudržné,* když všechny jeho části ukazují stejným směrem, když spolu souhlasí. Například k větě: „Už tě nechci nikdy vidět, ty mizero!“ patří hněvivý pohled a důrazný hlas.

Zvláštní pozornost je proti tomu v komunikačněpsychologických textech v poslední době věnována sdělením, která jsou *rozporná,* kde se tedy k sobě slovní a mimoslovní složky nehodí, kde si protiřečí. Tak například na otázku: „Je vám něco?“ může někdo odpovědět: „Všechno je v pořádku!“, ale tónem řeči a mimikou zřetelně dává najevo, že přece jen něco v pořádku není (viz obr. 8a). – Můžeme si představit a také často pozorujeme i opačný případ (obr. 8b).

S odvoláním na Haleyho (1978) tuto záležitost ještě teoretičtěji a systematičtěji probereme. Dosud jsme pojímali mezilidskou komunikaci za zamotanou tím, že každé podané sdělení je ve skutečnosti spletí různých poselství. Nyní bude věc ještě o stupeň složitější: Zdroj komunikuje – ať chce, nebo nechce – vždy zároveň na dvou úrovních: na úrovni základní komunikace a na úrovni metakomunikace. Poselství na těchto úrovních se navzájem „kvalifikují“, tzn. pomáhají nám interpretovat, jak je míněno poselství na té druhé úrovni. Lidé nejenom něco říkají, nýbrž také to, co říkají, ještě kvalifikují.



Obr. 8 Příklady rozporných sdělení

Různá poselství se mohou navzájem kvalifikovat souladným, nebo rozporným způsobem. Jak se to děje? Haley rozlišuje čtyři možnosti:

1. Kvalifikace kontextem
Když manžel nad připálenými kapustovými karbanátky říká: „Obdivuji tvé kuchařské umění!", kvalifikuje kontext tento výrok jako rozporný. Nejde tu o to, že se k nějaké části sdělení nehodí některá jiná, nýbrž že se k ní nehodí očividný stav věcí.

2. Kvalifikace způsobem formulace
Způsob, jak někdo něco formuluje, také kvalifikuje to, co říká. Například někdo po prodělaných žaludečních obtížích dostane otázku, jak se mu vede. Odpoví: „Umírám!" Přehnaná formulace kvalifikuje obsah výroku jako rozporný. Nebo v rozhovoru o tom, zda by výkon trestu měl probíhat v humánnějších podmínkách, někdo řekne: „Byl bych pro to, aby se z vězení udělala sanatoria, protože trestné činy přece dokazují, že ubohý zločinec je nemocný a nemůže za to. Musí se mu tedy poskytnout péče a léčení." – Když takový výrok slyšíme jako příjemci, znejistíme: Opravdu má takový názor, nebo jen karikuje a ironizuje stanovisko, ke kterému by se rozhodně sám nepřihlásil? Přehnaná formulace („sanatorium") zřejmě představuje rozpornou kvalifikaci.

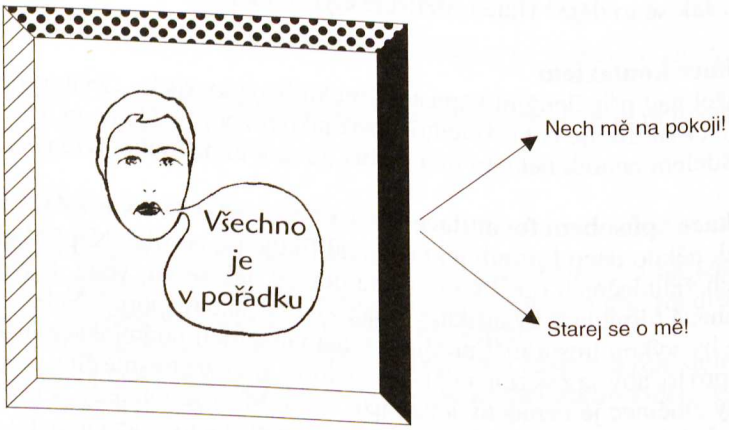
3. Kvalifikace tělesným pohybem (mimikou a gestikou)
Například vyjádření kladného vztahu („Mám tě rád") může být provázeno odmítavým gestem. (Další příklady viz na obr. 8.)

4. Kvalifikace tónem řeči
„‚Bude mě velice těšit,' řekla kněžna suše. Ten suchý tón zamrzel Kitty a nemohla odolat přání napravit dojem, jakým působilo matčino chladné jednání. Otočila hlavu a pravila s úsměvem: ‚Nashledanou!'" – To se stalo mladému Levinovi v Tolstého „Anně Kareninové" (1989a, str. 36). Samozřejmě si uvědomuje, že slovní význam sdělení („Bude mě velice těšit…") činí zadost povinným způsobům jednání mezi urozenými, zatímco skutečné poselství lze rozpoznat pouze z tónu řeči. Komunikační te-

rapeuti jsou cvičeni v tom, aby dávali pozor na takové rozpory a aby na ně zdroj upozornili („Říkáš, Hynku, že je ti hrozně smutno – a přitom se usmíváš?"). Často se takto oslovený cítí „přistižen" a kárán a „také se už toho nechce znovu dopustit". S rozpory ve sdělení však nemáme zacházet jen jako s nějakým „hloupým zvykem". Důležitější je zjistit, co je za nimi. Než se podíváme na duševní dynamiku zdroje, vstupme na chvíli do situace příjemce.

Příjemce v nesnázích

Rozporná sdělení samozřejmě příjemce matou – má věřit zprávě na základní úrovni, nebo na metaúrovni? Nadobro pak uvízne v nesnázích, když dojde na výzvovou stránku sdělení. V příkladě na obr. 8a se zdá, že slovní část sdělení říká: „Už se o mě nestarej!" Proti tomu mimoslovní část působí jako volání o pomoc a naznačuje: „Postarej se o mě!" – Vůči takovým navzájem rozporným požadavkům na jednání (viz obr. 9) je příjemce v nepříjemné situaci. Ať zareaguje jakkoli, druhý si z toho na něj může uplést bič. Když se stará, dočká se tvrdého odmítnutí („Přece jsem už jednou jasně řekla, že je všechno v pořádku, zatraceně!"). Když se nestará, dělá druhý uraženého a tím ho „trestá".



Obr. 9 *Rozporná sdělení obsahují protichůdné požadavky na jednání a tím vytvářejí dvojnou vazbu, dohánějící druhého k šílenství.*

Takové matoucí „hry" jsou v posledních letech zkoumány pod odborným názvem „dvojná vazba" („double-bind", srv. Watzlawick, 1969) a byly spojovány se vznikem schizofrenního chování u příjemce. Rozporná sdělení pravděpodobně vedou k chorobným reakcím především tehdy, kdy je příjemce na zdroji závislý, nemůže ze situace uniknout a nemá možnost poukázat na metakomunikaci. To všechno platí zvláště o vztazích dětí vůči rodičům. Podle tohoto pojetí představuje schizofrenie určitý nouzový způsob řešení, jak se s „bláznivou" situací vyrovnat.

Vnitřní zmatek u zdroje

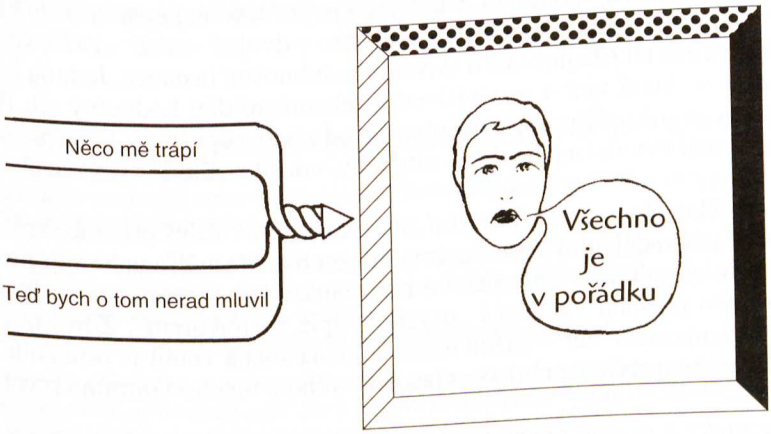
Co vede zdroj k tomu, aby vytvářel takové matoucí útvary? První otázkou vždy je: Jakou výhodu mu takové počínání může přinášet? Rozporná sdělení mají tu výhodu, že zdroj ještě plně nezavazují. V případě potřeby je může odvolat a říci, že to tak nemyslel.

Další výhodu můžeme vidět v příkladě z „Anny Kareninové" (srv. str. 27): Kněžna může své opravdové poselství („Ušetřete nás své přítomnosti!") mladému muži sdělit, aniž by porušila stavovská pravidla zdvořilosti. Zásada: Udělat to tak, aby se to pak mohlo zapřít („Jak to? Přece jsem *výslovně* řekla, že se budeme těšit, že Vás uvidíme!"). Takovou komunikaci na „dvojí rovině" si zdroj zčásti ani neuvědomuje – často se mimoslovní cestou uplatňují neuvědomovaná, ani sobě samému nepřiznávaná přání.

To je též případ následující situace. Zdroj má „dvě duše ve své hrudi" a nerozumí úplně ani sám sobě. Na jedné straně by rád toto, na druhé i ono. Jeho různé city a snahy netáhnou za jeden provaz. Panuje v něm vnitřní zmatek. Pokud zdroj si tento zmatek ještě neuspořádal, může se stát, že mu pronikne ve své neuspořádanosti i navenek. Rozporné sdělení pak je výrazem spleti dvou poselství.

Tak například u zdroje v obrázku 9 mohou být oba dva vnitřní stavy: 1. něco mě trápí a 2. teď bych o tom nerad mluvil. Oba tyto vnitřní stavy pak vedou k propletenci rozporného sdělení (viz obr. 10).

Rozporná sdělení tedy vznikají především tehdy, kdy si zdroj sice ještě nezjednal úplné *jasno v sobě,* avšak navzdory tomu se cítí puzen něco o sobě sdělit.

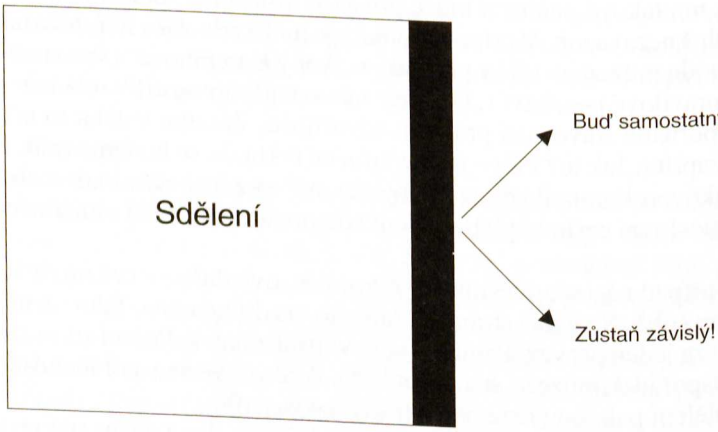


Obr. 10 *Rozporné sdělení jako kompromisní výtvor dvou spolu propletených vnitřních stavů*

Dalším příkladem „dvou duší v jedné hrudi" u rodičů mohou být poselství (Halpern, 1978):

- „Chci, abys byl dospělý a samostatný, abys stál na vlastních nohou a nebyl na mně závislý."
- „Chci, abys mě stále potřeboval, neopustil mě a zůstal na mně závislý stejně, jako já jsem závislý na tobě."

Odpovídající dvojvazebné poselství na výzvové straně, jemuž bývají dospívající děti často vystavovány, je uvedeno v obrázku 11.



Obr. 11 *Typická dvojná výzva rodičů dospívajícím dětem*

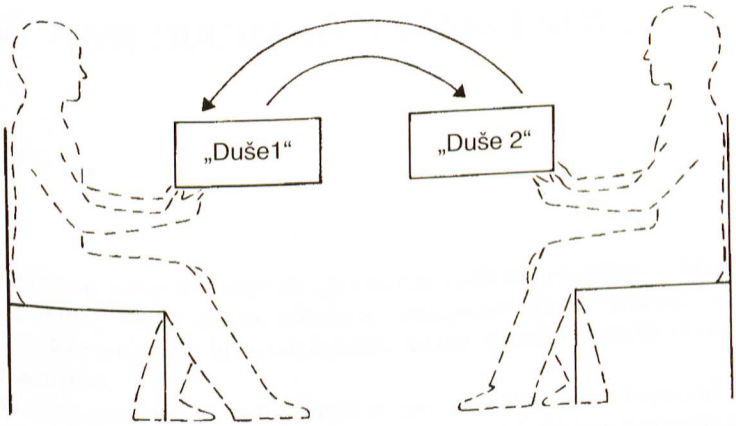
Tak může jeden rodič mladému dospívajícímu říkat: „Chci, abys udělal to, co je pro tebe nejlepší – já už se se svou samotou nějak vyrovnám." Halpern píše: „Dítě, které dostává toto dvojí poselství ‚Udělej, co je pro tebe nejlepší' a ‚Když to uděláš, vystavíš mě nesnesitelné osamělosti', je lapeno v dvojné vazbě" (1978, str. 14).

U rodičů se zde takříkajíc hlásí o slovo dvě osobnostní instance. Jednou je zralá dospělá osobnost, která vidí v nezávislosti a sebeurčení dětí hodnotný cíl. Druhou je „malé dítě" v osobě rodiče, které má obavy z odtržení a opuštění. Ta se pokouší taktikami, které mají vyvolat u jeho dítěte city viny, udusit v zárodku jeho snažení o nezávislost.

Co se dá dělat, aby se takový vnitřní zmatek rozpletl? Když příjemce zpětně ohlásí zdroji, že je jeho sdělením zmaten, umožní mu tím přesněji vycítit, co jím „hýbe", a vnitřně si to ujasnit. K sebeujasnění dochází snáze v rozhovoru než v „tiché komůrce" – z tohoto poznání vychází i „psychoterapie rozhovorem". Zdroj ovšem musí o takové sebeujasnění stát – každá dobře míněná snaha vnutit je druhému vede jen k tomu, že ten se uzavře a brání se vyjasnění svého temného vnitřního prostoru zuby nehty.

Systematicky a účinně pracuje se „dvěma dušemi v jedné hrudi" tvarová terapie (Perls, 1971) – zdroj vede vnitřní dialog na dvou židlích. Střídavě si přesedá tu na jednu, tu na druhou židli a nechává obě „instance", které v sobě cítí, postupně promlouvat a vést spolu rozhovor (viz obr. 12). Tak může na jedné židli sedět ona zralá osobnost, která hájí záměr nechat dítě dospět, na druhé židli sedí „dětské já", které sleduje přesně opačné cíle.

Prostřednictvím takového dialogu, který je nezřídka veden s intenzivním a prudkým citovým doprovodem, si zdroj uvědomuje, že v jeho hrudi vskutku přebývají obě duše, obě patří jemu, on je může navzájem rozlišit a už je nemusí vnímat jen v jejich předchozí změti.



Obr. 12 Technika dialogu v tvarové terapii: „Dvě duše v jedné hrudi“ vedou vzájemně rozhovor.

Po takovém sebeujasnění může zdroj komunikovat souladněji – tak, že nyní místo jednoho poselství vysílá dvě navzájem odlišená: „Na jedné straně bych chtěl, aby ses stal samostatným. Na druhé straně mi rve srdce, když vidím, jak přetrháváš pupeční šňůru a já zůstávám sám.“ – Když pak má obě poselství takto jasně před očima, může se zdroj lépe rozhodnout, jaké důsledky z tohoto konfliktu vyvodí. A také příjemce už ví, na čem je.

Cvičení

1. Máte ve svém pracovním či soukromém životě situace, kdy cítíte „dvě duše v hrudi“? Jak to působí na Vaši komunikaci?
   Pokud cvičíte ve dvojici nebo ve skupince: Předveďte druhým jedno své typické chování a přitom je trochu přehánějte!
2. (Nejméně ve dvou:) Říkejte si střídavě každý vždy jeden výrok a zároveň s ním vyšlete jedno mimoslovní poselství, které mu odporuje. (Příklad: „Mám velkou chuť do tohoto cvičení!“ – a k tomu se zatvářit jako bubák.)
   Zkoušejte si přitom postupně všechny své výrazové prostředky!
3. Manželka se ptá svého manžela: „Chceš jít se mnou do kina?“ Odpověď (nevrle a znechuceně): „Ale jó, pro mě za mě!“ Jaký „vnitřní propletenec“ tušíte? – Všímejte si rozporných sdělení u sebe a u svého komunikačního okolí!

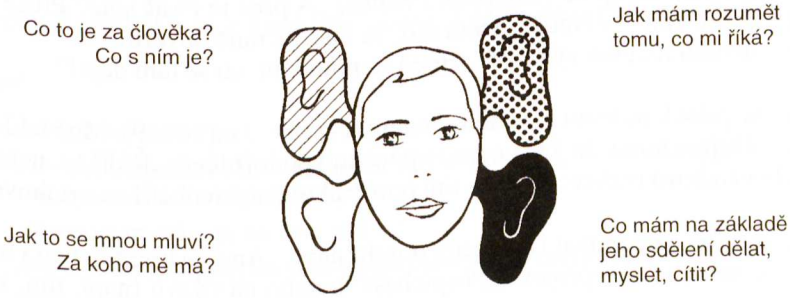
2. NASLOUCHÁNÍ ČTYŘMA UŠIMA

Doposud jsme se zabývali „čtvercem sdělení" převážně z hlediska zdroje: ten sděluje nějaký věcný obsah, přitom se sám projevuje a vyjadřuje, jaký vztah má k příjemci, takže ten se cítí brán tak či onak; a také se pokouší ovlivnit myšlení, cítění a jednání druhého.

Protože však jsou ve hře vždy čtyři strany zároveň, musí komunikačně zdatný zdroj vládnout všemi. Ovládání pouze jedné strany vede ke komunikačním nesnázím. Například je málo platné, když má člověk po věcné stránce pravdu, když zároveň po vztahové stránce tropí zlo. Stejně málo užitku přináší, když svým sebeprojevem dělá dobrý dojem, například působí jako duchaplný a vzdělaný, a přitom je jeho věcné poselství nesrozumitelné.

Povšimněme si tohoto čtverce z hlediska příjemce. Podle toho, které straně právě převážně naslouchá, je také jeho činnost „na příjmu" jiná. Věcnému obsahu se snaží porozumět. Když si sdělení „proklepne" po sebeprojevové stránce, provádí osobní diagnostiku („Co je to za člověka?", popř. „Co je to s ním?"). Příjemce se osobně dotýká zvláště vztahová stránka („Jak se ke mně zdroj staví, co si o mně myslí, za koho mě pokládá, jak se přitom cítím?"). Konečně ocenění výzvové stránky probíhá s otázkou „K čemu mě chce pohnout?", popřípadě s ohledem na využití získané informace „Co nejlepšího bych mohl udělat, když teď toto vím?"

Příjemce je se svýma dvěma ušima biologicky nedostatečně vyzbrojen. Ve skutečnosti potřebuje „čtyři uši" – jedno ucho pro každou stránku (viz obr. 13).



Obr. 13 *„Čtyřuchý příjemce"*

Podle toho, které ze svých čtyř uší příjemce zrovna přednostně přepnul na příjem, získává rozhovor velmi rozdílný průběh. Často si příjemce vůbec neuvědomuje, že některé ze svých uší „vypnul" a tím nastavil výhybky právě probíhajícímu mezilidskému dění. Tyto pochody bych rád dále prozkoumal podrobněji.

2.1 „VOLNÝ VÝBĚR" ZE STRANY PŘÍJEMCE

Mezilidskou komunikaci činí tak složitou jedna věc: příjemce má v zásad svobodnou volbu, na kterou stránku sdělení chce reagovat. Příklad z běžného života Učitel jde po chodbě do třídy. Vtom k němu přistoupí desetiletá Adéla a říká (viz obr 14): „Pane učiteli, Terezka mrskla svůj atlas do kouta!"

Obr. 14 *Alenka a učitel. Na kterou stránku sdělení učitel zareaguje?*

Jak zareaguje učitel? Ve výcvikových kurzech pro učitele jsem pozoroval charak teristické rozdíly:

- Mnozí učitelé reagují na *věcný obsah:* „A udělala to schválně?" (Bere věcno zprávu na vědomí a žádá o další věcnou informaci.)
- Mnozí učitelé reagují na Alenčin *sebeprojev:* „Tebe to, Alenko, opravdu moc zlo bí?" – Nebo: „Ty jsi ale žalobnice!"
- Někteří učitelé reagují na *vztahovou stránku:* „A proč to říkáš *mně?* Přece nejsem žádný váš policajt!" – Nebo: „Jsem rád, že máš ke mně důvěru…"
- Většina učitelů reaguje *výzvově:* „Hned se podívám, co se tam děje!"

Vraťme se ještě k našemu příkladu s autem (viz obr. 3 na str. 19). Muž řekl: „Helé je zelená!" Dejme tomu, že žena odpoví poněkud podrážděně: „Řídíš ty, nebo já?" To by byla vztahová reakce: brání se tím poručníkování, které cítí na vztahové stran sdělení.

Mohla by však zareagovat i na věcný obsah (např. „Ano, máme zelenou vlnu, to j příjemné"), nebo na sebeprojev („Pospícháš?"), nebo na výzvu (např. tím, že přid plyn).

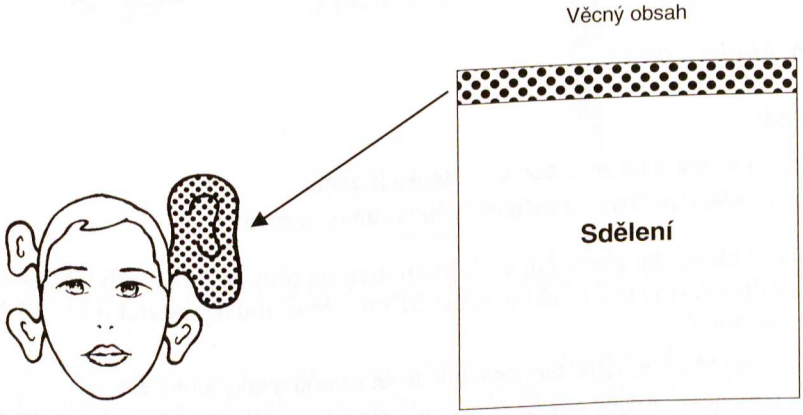
Tento volný výběr příjemce vede k mnoha nesnázím – třeba tam, kde se příjemc zaměří především na stránku, kterou zdroj nechtěl zdůraznit, nebo když příjemce na slouchá převážně jen jedním uchem a je hluchý (nebo se staví hluchým) vůči všem poselstvím, která mu ještě kromě toho přicházejí. Vyvážená „čtyřuchost" by měl patřit k základní psychologické výzbroji příjemce. Pak je třeba rozhodovat se podl dané situace, na kterou stránku či stránky je na místě reagovat.

2.2 JEDNOSTRANNÉ ZPŮSOBY PŘÍJMU

Mnoho příjemců má – bez ohledu na nároky situace – jedno ucho zvlášť dobře vycvičené na úkor ostatních. Proberme si dále jednotlivé „uši" a povšimněme si, jaké následky přináší jejich jednostranná specializace.

2.2.1 „VĚCNÉ UCHO"

Mnozí příjemci (především muži a vysokoškoláci) jsou nastaveni tak, že se vrhají na věcnou stránku sdělení a hledají záchranu ve věcně zaměřené rozpravě. To však zpravidla bývá neblahé, není-li vlastní problém ani tak v rozdílných názorech jako v mezilidské rovině.



Obr. 15 „Věcnouchý příjemce"

Následující příklad je sice karikatura, avšak v jádru není příliš vzdálená praxi.

Příklad:

Žena: „Miluješ mě ještě?"

Muž: „No, víš, to bychom si museli napřed definovat pojem ‚milovat', protože tím může člověk myslet velice mnoho věcí..."

Žena: „Já jenom myslím, co ke mně cítíš..."

Muž: „No, city – to jsou jevy, které se v čase mění, o tom nelze pronášet žádné obecné výroky..." atd.

Oba se v řeči míjejí. Méně zřejmé to je v situacích, kde *oba* začnou řešit vztahový problém věcnými argumenty. Protože jde o velice rozšířenou zásadní chybu v mezilidské komunikaci, probereme ji důkladně pomocí příkladu.

Šestnáctiletá dcera se chystá na schůzku s přáteli. Mezi ní a matkou proběhne následující dialog (viz obr. 16).

Obr. 16 Matka a dcera

Příklad:

Matka: „A vezmi si na sebe bundu! – Venku je zima."

Dcera (poněkud přidrzle): „Pročpak? Vůbec tam není zima!"

Matka se už trochu zlobí. Ne však kvůli drzému tónu, nýbrž kvůli takovému nerozumu své dcery. A je teď ještě víc přesvědčena, že se musí postarat o to, aby se dcera chovala rozumně:

Matka: „Ale Moniko, vždyť tam není ani deset stupňů a taky fouká vítr."

Dcera (zprudka): „Kdyby ses podívala na teploměr, věděla bys, že je tam dobrých deset stupňů – dokonce je tam jedenáct a půl!"

Kromě věcné opravy je v tomto sdělení obsažen i protiútok na vztahové straně. Matka už je taky hodně rozzlobená dceřiným „drzým" tónem, její „umíněností" a malichernou neústupností. Rozhodne se „planou diskusi" ukončit:

Matka: „Slyšíš, co ti říkám: Vezmeš si bundu!"

Dcera (velice rozhořčená takovým rozkazovacím tónem) odchází silně nahněvaná z bytu – samozřejmě bez bundy.

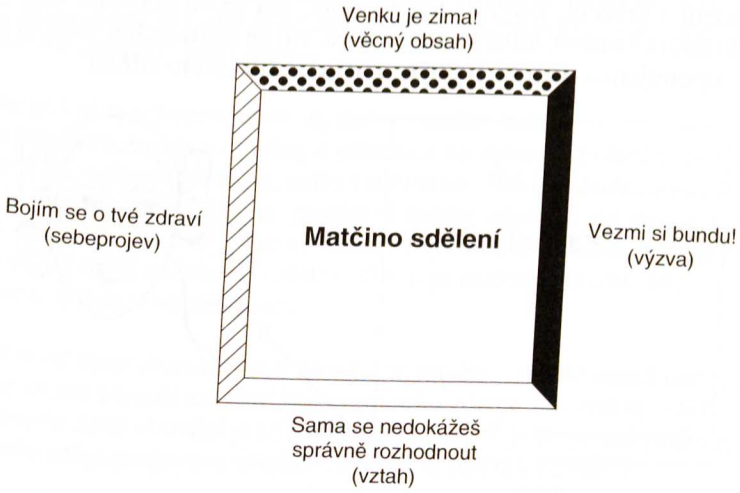
Proč tato komunikace ztroskotala? Jak to, že se tak rychle mohlo takhle otrávit ovzduší? Rozeberme tuto drobnou příhodu pomocí našeho modelu komunikace.

První matčin výrok, jímž rozhovor začíná, obsahuje na svých čtyřech stranách nejspíše poselství uvedené na obrázku 17.

Jak teď na tento „balíček" sdělení reaguje dcera? Zde přicházíme k rozhodujícímu bodu. Dcera cítí, že s ní matka jedná „jako s malým dítětem" a velice alergicky reaguje na její „poručníkovské" pečování. Důležité je, že dceřino odmítání je *zaměřeno* proti vztahové stránce sdělení, nikoli proti věcnému obsahu a možná ani ne proti výzvě (třeba by si i ona raději oblékla bundu). Navenek však *reaguje* na věcný obsah – zde odporuje („Vůbec tam není zima"). A tak se spor rozhoduje na místě, kde vůbec nebyl, totiž na věcné rovině. Vyjednávalo se o teplotách, zatímco ve skutečnosti šlo

o vztah mezi matkou a dcerou. Aby se této chybě vyhnula, mohla by ve své první reakci dcera odpovědět:

„Tvůj návrh pokládám za rozumný. Přestaň mi ale takhle přikazovat; mám přitom pocit, že se mnou jednáš jako s malým dítětem."



Obr. 17 *První matčin výrok pod komunikačněpsychologickou lupou*

To by mohl být dobrý příklad pro „vícestrannou" komunikaci. Dcera by tak vyjádřila, že jí nejde o otázku „bunda ano, nebo ne", nýbrž o přání, aby si bez poroučení mohla sama rozhodovat o svých věcech. Tím by se sice konflikt nezrušil, avšak spor by probíhal na správném místě.

Cvičení

1. V desáté třídě reálky proběhla tato interakce mezi učitelem a žákem:

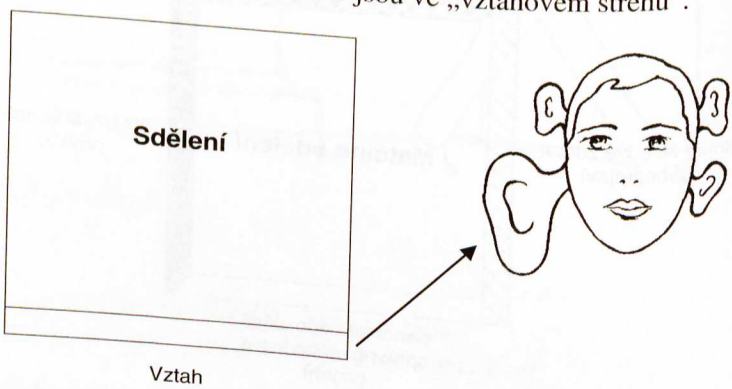
   Učitel: „Hynku, nemyslíš, že pořád žvýkat žvýkačku je nezdravé?"
   Žák: „Ne, může to být pro zuby i zdravé!"
   Učitel: „Jistě, zvlášť ta spousta cukru v ní!"
   Žák: „Ale tahle neobsahuje žádný cukr, to nevíte?"
   Učitel: „Ovšemže obsahuje cukr, ty chytráku – jen po půlhodině žvýkání to už samozřejmě nikdo nepozná!"
   Žák: „Žvýkám teprve dvacet minut, vy chytrá hlavo!" (bujarý smích ve třídě)

   a) Analyzujte první učitelův výrok z hlediska komunikační psychologie.
   b) Jaká porucha v komunikaci mezi učitelem a žákem je v něm obsažena?
   c) Jaké alternativní jednání byste učiteli doporučili namísto jeho prvního výroku? (Prosím, formulujte je také jako výrok v přímé řeči!)

2. (Ve dvojicích:) Veďte mezi sebou krátký rozhovor. Ať řekne A cokoli, B naslouchá jen věcné složce a také na věcné rovině reaguje. Jak to ovlivňuje váš rozhovor? Připadá vám to „nějak povědomé"?

2.2.2 „VZTAHOVÉ UCHO“

Mnozí příjemci mají své ucho zaměřené na vztahovou stránku tak velké a přecitliv lé, že si do mnoha vztahově neutrálních sdělení a činů vkládají (či aspoň přehna zdůrazňují) postoj ke své osobě. Všechno vztahují na sebe, vše berou osobně, snad se cítí napadeni a uraženi. Když se někdo zlobí, cítí se obviňováni, když se něk směje, cítí to jako výsměch, když se někdo dívá, cítí se kritizováni, když se někdo n dívá, cítí se opomíjeni a odmítáni. Stále jsou ve „vztahovém střehu“.



Obr. 18 Příjemce s velkým „vztahovým uchem“

Cvičení

Ve dvojicích nebo malých skupinkách si rozdělte úlohy: jeden je zdroj, druhý příjemce. Zdr má za úkol oslovit příjemce a sdělovat mu vztahově nevinné věci. Příjemce má zaujmou postoj „vztahového střehu“ a v každém sdělení větřit nějaký proti němu zaměřený útok. Př klady:

Zdroj	Příjemce
„Tohle cvičení se mi nelíbí“	„Možná byste je raději dělal s někým jiným…“
„Dneska je hezky!“	„Já vím, že jsem povrchní – ale mluvit jenom o počas není dokonce ani pro mě.“
„Dnes máte ale švih!“	„No, vždyť já vím, že normálně působím dost mdle!“
„Opravdu se mi líbíte!“	„Teď mě chcete utěšovat!“ atd.

(K psychologickému pozadí takového způsobu reagování viz kap. 8.5.3, str. 140 a násl.).

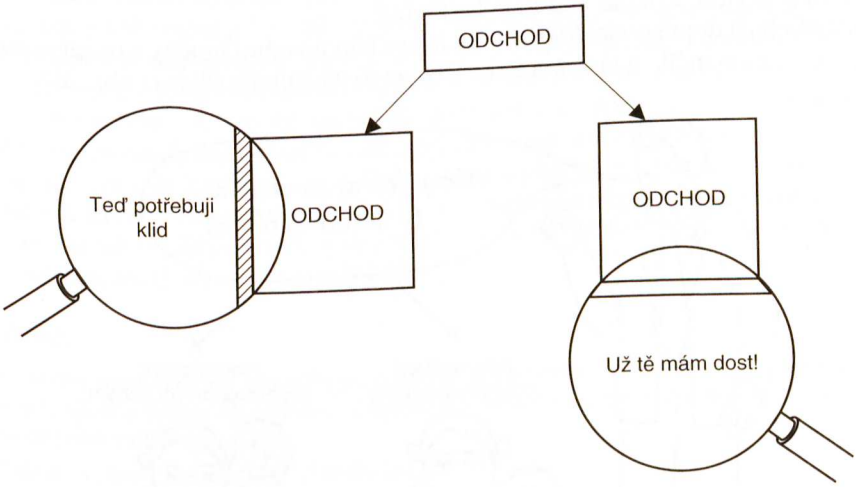
Komunikační chyba vyložená v předchozím oddíle (2.2.1) spočívala v tom, že vztahová konfrontace byla přesunuta do věcné stránky. Příjemci s přecitlivělým vztahovým uchem dělají opačnou chybu: vyhýbají se věcné konfrontaci tím, že přecházejí na vztahovou stránku. Dejme tomu, že učitel při vyučování navrhne další cvičení. Jeden žák zareaguje odmítavě: „No ne, už zas – to jsme už dělali stokrát!“ – Učitel si zakáže takový drzý tón, žáka napomene a pokračuje dál ve vyučování. Je pochopitelné a oprávněné, že učitel reaguje na vyrušení na vztahové stránce sdělení a tam si „ne-

nechá všechno líbit". Tím se však vyrovná jen s jednou stránkou sdělení. Jak to však je s věcným jádrem kritiky (věcná stránka sdělení)? A jak zareaguje učitel na výzvu, která je s touto kritikou spjata? Tento oddíl nevyzývá k tomu, abychom se obrnili hrokší kůží a reagovali klidně, když se nás dotkne vztahové poselství. Jeho výzva je: Dávej si pozor, jestli jsi své vztahové ucho nenapnul tolik, že slyšíš trávu růst. Často má sdělení ve skutečnosti povahu sebeprojevu (viz např. první výrok ve cvičení na str. 38) – v takovém případě patří jinému uchu.

Má sdělení povahu sebeprojevovou, nebo vztahovou?

V mnoha případech ztroskotají zdroj a příjemce na vyjasnění otázky, zda sdělení má převážně povahu sebeprojevovou, nebo vztahovou. Příklad: Jeden z manželů odejde do svého pokoje. Spočívá hlavní poselství tohoto chování na straně sebeprojevu („Potřebuji klid, chci být sám – to se vůbec netýká tebe a našeho vztahu"), nebo na straně vztahu („Teď tě nedokážu snést")? Obojí je možné (viz obr. 19) – a obě chyby příjmu mohou nastávat stejně často:

1. Interpretovat dané chování jako vyjádření vztahu („už mě nemá rád"), ačkoli ve skutečnosti jen zrcadlí zvláštní stav a potřebu zdroje („potřebuji klid").
2. Interpretovat dané chování jako zvláštnost zdroje („je to prostě podivín"), ačkoli ve skutečnosti je projevem vztahu („nechci tě mít tak blízko").

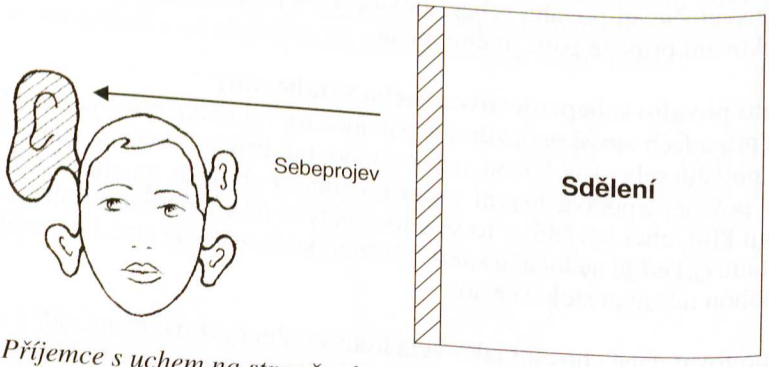


Obr. 19 *Totéž chování může být vnímáno buď jako čistý sebeprojev, nebo jako vztahové poselství; zde: Někdo se stáhne do ústraní.*

Tento příklad dokládá, že je prospěšné odlišit v psychologickém modelu sebeprojevovou stránku od vztahové.

2.2.3 „SEBEPROJEVOVÉ UCHO“

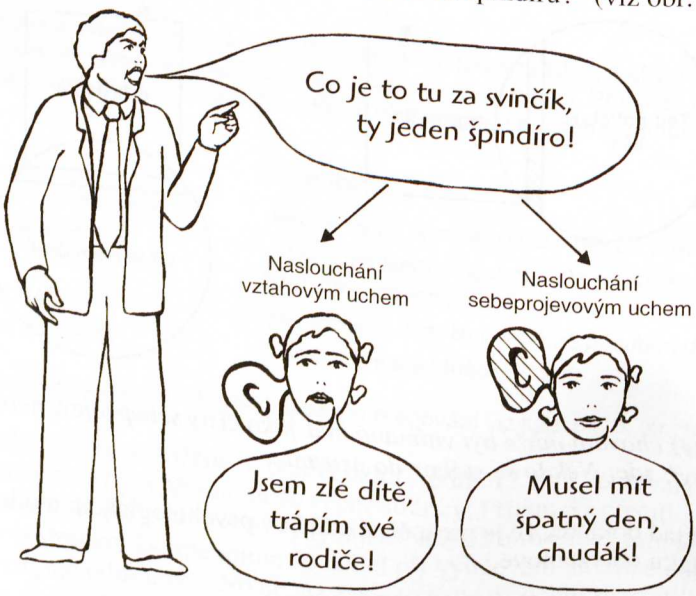
V porovnání s přehnaně citlivým uchem pro vztah může být duševně zdravější mí dobře vyvinuté ucho pro sebeprojev. To pojímá sdělení s otázkou: „Co mi říká o *tobě?*“ (viz obr. 20)



Obr. 20 *Příjemce s uchem na straně sebeprojevu*

Tento způsob příjmu může být na místě dokonce i tehdy, když přicházejí explicitní vztahová poselství. Příklad z rodinného života:

Otec přichází domů podrážděný, vidí, jak se tam povalují hračky a osopí se na dítě: „Co je to tu za svinčík, a ta špína tady – co jsi to za špindíru?“ (viz obr. 21)



Obr. 21 *Způsob příjmu zaměřený na vztahový útok a na diagnostiku projevu při osobním obvinění*

Jestliže dítěti ještě není víc než pět let, musí toto sdělení slyšet vztahovým uchem a cítit se špatně a sklíčeně: „Takový tedy jsem já!" Později ukážu, že *sebepojetí* člověka (tedy obraz, který o sobě má) je výsledkem raných vztahových poselství. Starší dítě už má podle okolností i schopnost naslouchat „diagnostickým" uchem: „Musel mít v kanceláři špatný den, že si na mně takhle vylévá hněv." Takové dítě nevztahuje otcovo navztekané sdělení na sebe, nýbrž takříkajíc „zanáší" je na stranu sebeprojevu. Automatický závěr „Takový tedy jsem já!" tu neplatí a je nahrazen závěrem „Takový tedy jsi *ty!*"

Hodně bychom získali, kdybychom citové výlevy, obvinění a výčitky svých bližních dokázali přijímat více svým sebeprojevovým uchem. Pak bychom spíše dovedli druhému přiznat jeho city, mohli bychom se jimi klidně zabývat, aniž bychom hned propadli trýznivým obavám o svou bezúhonnost a duševní pohodu. Méně bychom se zabývali svou obhajobou a místo toho bychom mohli lépe naslouchat, a tak i lépe přijít na to, jak to s druhým doopravdy je.

Odvrácená strana: Imunizace (výlučně) diagnostickým uchem

Právě doporučený způsob příjmu ovšem má i nebezpečí, že upadneme do opačné krajnosti a nenecháme na sebe ničím zapůsobit. Dejme tomu, že někdo mi poskytne svou odezvu („feedback"), jak na něj působím. Jestliže poslouchám jeho odezvu jen vztahovým uchem, pak jsem soudům svých bližních o mně značnou měrou vydán na pospas. Automaticky se cítím zasažen a přejímá takové mínění do svého sebeobrazu („Tak takový tedy jsem já!"). Jak už jsem zmínil, nastražení sebeprojevového ucha nabízí možnost považovat tuto odezvu *také* za sebeotevření toho, kdo mi ji poskytuje. Mnozí lidé však v tomto ohledu užívají tohoto dobra až příliš a navykli si naslouchat pouze tímto uchem: „Co to jen musí být za člověka, že dospívá k takovému mínění o mně?" Psychoanalyticky orientovaní terapeuti staré školy tento způsob příjmu pěstují. Dejme tomu, že klient ho nakvašeně napadne a říká: „Vy jste ale ničema, necháváte mě v úzkých!" Terapeut se vůči tomu na vztahové a výzvové ucho staví hluchým a reaguje asi takto: „Myslím, že musíme ještě jednou důkladně propracovat Váš problém s otcem, který na mě právě přenášíte."

Příklad:

„‚Promiňte, pane doktore, ale tohle skutečně nikam nevede. Už potřetí se mě ptáte na jedno a totéž.' Slavný doktor se neurazil. ‚Chorobné podráždění', řekl kněžně, když Kitty odešla. ‚Ale už jsem stejně hotov…'"

Z Tolstého „Anny Kareninové" (1989a, str. 117)

V krajním případě se může příjemce výlučným užíváním ucha pro sebeprojev uchránit před každým zásahem do svého sebepojetí. To, co při správné vyváženosti podporuje naslouchání a konstruktivní dorozumívání, zvrhává se v krajnosti do techniky získávání převahy, která druhého jako partnera nebere vážně a upírá mu důstojnost tím, že si z něj činí pouhý předmět diagnostiky – podle zásady: „Kdo se na mě zlobí nebo kdo má jiný názor než já, jen tím dokazuje, že má chorý mozek."

Psychologizování

Podobné zneužití výlučného užívání ucha pro sebeprojev představuje psychologizování. To znamená zkoumání a „odhalování" věcného výroku pouze z hlediska otázky po psychické pohnutce, která za ním vězí: „To říkáš jen proto, že ty sám…" – a to bez věcného ocenění toho, co bylo řečeno. Dejme tomu, že někdo kritizuje kapitalistický hospodářský systém. Psychologizující reakce na to by byla: „Touto kritikou v zásadě pouze ukazujete, že po rozmazleném dětství jste se ještě nevyrovnal s tím, že život není jen pohádkovou zemí hojnosti. Protože se Vám osobně nedaří, hledáte vinu na systému!" – Je sice pravda, že každá věcná kritika *také* obsahuje sebeprojev zdroje, to však příjemce neopravňuje k tomu, aby takovou kritiku poslouchal výlučně sebeprojevovým uchem a k věci samé nezaujal žádný postoj.

Ze Sovětského svazu je známo, že v zacházení s disidenty se nejen psychologizovalo, nýbrž i „psychiatrizovalo": Kritika systému byla pojímána jako projev duševní nemoci a podle toho i „léčena".

Aktivní naslouchání

Vraťme se k možnostem, které jsou spjaty se sebeprojevovým uchem. Důležitou komunikační dovedností pro terapeuta vedoucího „terapii rozhovorem" (Rogers, viz Tausch, 1979) a pro vychovatele (Gordon, 1972) je aktivní naslouchání. Přitom je ucho pro sebeprojev zvlášť vycvičeno, neužívá se jej však k diagnostikování a k odkrývání („Tak takový tedy jsi ty!"), nýbrž ke snaze bez hodnocení se vcítit do citového a myšlenkového světa zdroje. Tím příjemce pomáhá zdroji, aby sám sebe více přijal. V terapii rozhovorem se terapeut stále snaží pomocí vcítění odkrývat klientovy city spojené s věcnými výroky a zároveň mu je zpětně ozřejmovat.

Příklad:

Klientka: „…a můj manžel se o to také nemůže starat – většinou chodí domů až velice pozdě…"

Terapeut: „Cítíte se na všechny ty problémy hodně sama?"

Klientka: „Ano – ale on má opravdu hodně práce a musí se snažit o postup."

Terapeut: „Snažíte se říkat sama sobě: ‚Musím mít porozumění pro to, že on se nestará?'"

atd.

Komunikačněpsychologicky řečeno je při takovém aktivním naslouchání základní postoj terapeuta vyjádřen takto:

- I když mi něco sděluješ převážně po věcné stránce, přesto dokážu ve tvém sdělení odkrýt složky sebeprojevu (city a postoje, které za ním vězí). Snažím se především tyto složky vyposlechnout a zpětně ti je sdělit tak, abys je měl jasněji před očima, aby ses s nimi mohl důkladněji vyrovnat a tak dospět k hlubšímu porozumění sobě samému.

Toto aktivní naslouchání má velký význam také mimo terapeutický rámec pro zlepšení i běžné mezilidské komunikace. Hodně by se získalo tím, kdyby se příjemci

– dříve, než si sdělení „okoření" po svém, – nejprve dokázali vcítit co nejpřesněji do světa druhého a tento svět přitom vidět jeho očima („empatie").

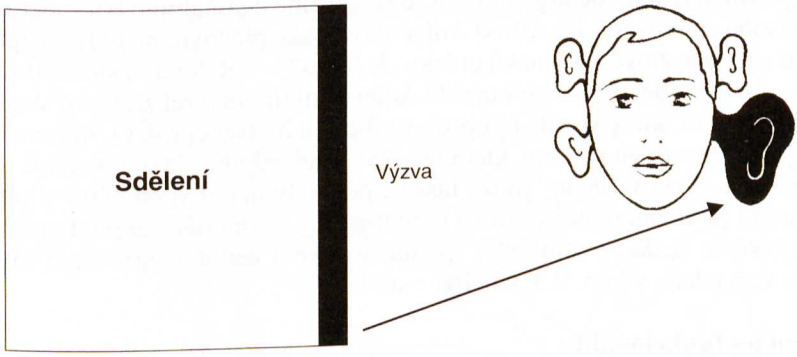
Peick (1979) zjistila při rozboru zveřejněných terapií rozhovorem (Minsel, 1974), že terapeuti reagovali téměř výlučně na sebeprojevová poselství klientů a oproti tomu byli „hluší" vůči implicitním vztahovým a výzvovým poselstvím. Kritizuje tuto „redukovanou" a „vztahuprostou" komunikaci a přimlouvá se za aktivní naslouchání všema čtyřma ušima.

Někdy se vyskytují poruchy komunikace ve spojení s aktivním nasloucháním. Kdo v něm byl právě vycvičen, mívá sklon k jeho mechanickému užívání a k „uplatňování" takového chování i v situacích, kdy to není v souladu ani s jeho vlastním stavem, ani s přáním jeho protějšku. Každé nacvičitelné chování s sebou nese nebezpečí znovu nastoupit cestu volby pouze „vhodného způsobu podání" (viz str. 13 a násl. – podrobněji o tom viz Doslov, str. 183 a násl., k aktivnímu naslouchání zvlášť str. 187).

2.2.4 „VÝZVOVÉ UCHO"

Příjemce „nachystaný ke skoku"

Mnozí příjemci si – motivováni přáním dělat všechno správně a plnit i nevyřčená očekávání svých bližních – časem vypěstovali až příliš velké ucho pro výzvy. Na výzvové straně přímo „slyší trávu růst" a stále jsou „nachystáni ke skoku".



Obr. 22 Příjemce s výzvovým uchem

I sebemenší podněty jsou zkoumány z hlediska své výzvové složky. Host se rozhlédne kolem a hostitel reaguje: „Co hledáš? Popelník? Počkej, hned ho přinesu."

Děti bývají často chváleny, když jsou „vstřícné", tzn. vypěstují-li si cit pro to, co by dospělému vyhovovalo. Pro jasnou partnerskou komunikaci to není dobrá příprava. Příjemce s příliš velkým výzvovým uchem většinou málo vnímá sám sebe, nemá žádnou „anténu" pro to, co on sám cítí a chce. Když jsem vyšel ze školy, dokázal jsem mistrovsky vycítit, jaké reakce ode mne ostatní očekávají. A tak jsem se smával na správném místě po každé žertovně míněné poznámce. Byl jsem však tak zaměstnán nacházením toho „správného místa", že už mi nezbývala energie zjišťovat, zda mi ta poznámka skutečně připadá vtipná. Tato otázka mě vůbec nenapadla! Vnímání sebenepatrnější výzvy hned automaticky vyvolalo tomu odpovídající reakci, aniž by se do