

Čtyři věci, které jste možná vždycky chtěli vědět o komunikaci, ale báli jste se zeptat

Autor: Leoš Zatloukal

Rok: 2010

Text vyjde v časopise Pěstounská péče.

Slovo „komunikace“ se v druhé polovině minulého století stalo v psychologii a psychoterapii podobným zaklínadlem jako o půl století dříve Freudem a jeho žáky přinesené slovo „nevědomí“. V mé terapeutické praxi se setkávám velmi často s tím, že si lidé stěžují na „problémy v komunikaci“ (s manželkou/manželem, dětmi, šéfem v práci...). Proto jsem se rozhodl na tuto oblast podívat podrobněji.

Odborníci, kteří se zabývají komunikací, většinou hned na začátku narazí na problém, jak komunikaci definovat. Ačkoli se o komunikaci mluví často a většina lidí má poměrně jasnou představu, o co jde, podat jasnou a výstižnou definici komunikace, na které by se navíc všichni shodli, je takřka nemožné. Jisté je, že etymologicky slovo „komunikace“ pochází z latinského „communicare“, což lze přeložit jako sdílení, sdělení, pospolitost. Tím ale veškeré jistoty končí a nastávají diskuse o tom, zda se v komunikaci jedná o přenášení sdělení, sdílení významů či vytváření společného světa. Zvolil jsem definici Paula Watzlawicka a jeho spolupracovníků, kteří definují komunikaci jako „**médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů**“ (Watzlawick et al., 2000, s. 17). Tato definice říká málo o podstatě komunikace, ale hodně o její funkci. Komunikace je prostředek, v němž se projevují a ukazují mezilidské vztahy. Z tohoto pohledu by se nabízela otázka, zda si lidé, kteří si tak často stěžují na komunikaci, ve skutečnosti nestěžují na mezilidské vztahy, které se v ní projevují. Z mého pohledu však taková otázka nedává smysl, protože o samotné povaze vztahů se nelze nic dozvědět bez „médiu“ komunikace, v níž se projevuje.

V následujícím textu bych rád nabídnul několik úvah o čtyřech z pěti komunikačních axiomů, které vytvořil již zmíněný Paul Watzlawick a jeho spolupracovníci z MRI v Palo Alto. Ačkoli tyto úvahy možná budou občas znít poněkud teoreticky, mají velmi praktické a závažné dopady. Domnívám se, že název článku (parafrázující název známého filmu Woody Allena¹) není přehnaný: ačkoli se to možná zdá neuvěřitelné, hovořit o komunikaci (tzv. „metakomunikovat“) je někdy mnohem obtížnější než hovořit o sexu (ponechme stranou, že sex je vlastně rovněž komunikace svého druhu). Bylo by proto z mého pohledu skvělé, kdyby se podařilo, že byste v následujících čtyřech bodech našli shrnuto všechno to, co jste vždy chtěli vědět o komunikaci, ale báli jste se na to zeptat.

1. Není možné nekomunikovat

Hned první bod možná zní velmi podivně. Vždyť není nic snazšího, než nekomunikovat! Kolik lidí si na sezeních stěžuje na to, že s nimi nikdo nekomunikuje, například:

*„Přijde domů večer a ani se mě nezeptá, jak jsem se měl(a)...“
„Jsem doma jenom jako kus nábytku, ani by si nevšíml(a), že tu nejsem...“
„Když se to snažím synovi vysvětlit, kouká a vůbec nereaguje...ani nevím, jestli mě poslouchá...“
„Jediné, co umí ten spratek říct, je „nevím“...“*

Domnívám se, že jde o nedorozumění – ve všech uvedených případech komunikace probíhá. V komunikaci se ukazuje povaha vztahu, v tomto případě se ukazuje možná nezájem, nuda, strach, vztek, lhostejnost... Myslím, že výše uvedené stížnosti se netýkají toho, že by komunikace chyběla, ale že spíše lidem vadí, že komunikace neprobíhá podle jejich představ. Manžel čtoucí při obědě noviny sice velmi jasně sděluje větší zájem o fotbal, než o svou životní družku, ale toto sdělení zřejmě manželku příliš netěší, když si na něj posléze v terapii stěžuje jako na „problém v komunikaci“.

S Watzlawickem (2000) lze říci, že jakékoli chování je sdělením, tedy komunikací. A protože se nelze ne-chovat, nelze ani ne-komunikovat. Přesto se někdy stává, že se lidé (marně) snaží

¹ Allenův film se v českém překladu jmenuje „Všechno, co jste kdy chtěli vědět o sexu, ale báli jste se zeptat“)

nekomunikovat. Typické je to u tzv. „schizofreniků“, které v MRI intenzivně sledovali (Watzlawick, 2000). Podle jejich teorie mají „schizofrenici“ pádné důvody usilovat o nekomunikaci, protože jsou často chyceni v paradoxní situaci, kdy ať řeknou či udělají cokoli, vždy to bude špatně². Ačkoli se „schizofrenik“ snaží vyhnout tomu, aby zaujal nějakou pozici – ať už mlčením, stažením do sebe nebo nesmyslnými a rozpornými výroky, nemůže uniknout nutnosti komunikovat, protože i jeho úsilí o nekomunikaci je sdělením.

Taková „schizofrenní komunikace“ se ale odehrává i v každodenním životě takzvaně „normálních lidí“ a má stejně jako u pozorovaných „schizofreniků“ dvě základní podoby:

- **diskvalifikace komunikace** – jazyk se používá tak, že je na partnerovi v rozhovoru, aby si sám vybral z mnoha různých významů (někdy dokonce neslučitelných). Často používanými technikami diskvalifikace komunikace jsou podle Watzlawicka (2000) rozporuplnost, nesrovnalosti, změny tématu, nedokončené věty, záměrná nedorozumění, konkretizace metafor nebo naopak metaforické interpretace konkrétně míněných poznámek.
- **komunikace pomocí symptomu** - předstírání nějaké indispozice (např. ospalost, neznalost jazyka, zahloubání), která omluvitelným způsobem komunikaci znemožňuje. Jde o vyslání signálu: „Neměl bych nic proti tomu s vámi komunikovat, ale něco, co je silnější než já a za co nemohu být odpovědný, mi v tom brání“ (Watzlawick et al., 2000)

Každý člověk se patrně čas od času k nějaké takové „schizofrenické“ komunikační strategii uchýlí. Pokud ale mluvíte **jen** v hádankách, jinotajích a náznacích (toto často vyčítají muži ženám) nebo jste **pokaždé** ospalí, když má dojít na nějaký rozhovor (toto naopak často vyčítají ženy mužům), pak jste z hlediska komunikační teorie „komunikační schizofrenici“, ať už lékařskou diagnózu máte nebo ne.

Co je ale z mého pohledu ještě důležitější, je skutečnost, že žijeme ve světě, který je vlastně utvářen naší komunikací. Představme si situaci, kdy sedíme u okna a pozorujeme bouřku, která venku řádí – z nebe se valí proudy deště, obloha je temná a křížují ji četné blesky doprovázené hřměním. V našem světě se jedná o přírodní jev, který podléhá určitým zákonitostem a který dokážeme vysvětlit na základě vědeckých pojmů (výboje elektrické energie, vlnění, gravitace, chemické reakce apod.). Žijeme ve světě, v němž jsou přírodní úkazy vysvětlovány pomocí vědeckých metod a zdá se nám naprosto samozřejmé právě takto o nich uvažovat. Není to ale samozřejmé, je to něco, co jsme si sami v daném kulturním kontextu za několik generací vytvořili. Existují lidé, kteří i když prožijí stejnou bouřku, žijí v úplně jiném světě a bouřka má pro ně úplně jiný význam. Mohou bouřky kupříkladu považovat za hněv nějakého božstva či za řádění duchů zemřelých předků. Možná nám to díky našim vlastním předsudkům může připadat zvláštní či dokonce směšné, ale pro dané lidi není jejich pohled o nic méně skutečný než ten náš ovlivněný moderní vědou pro nás. Je to jen jiná perspektiva, která vznikla na základě mnoha let komunikace v daném kulturním kontextu. A bylo by možná poněkud ukvapené se domnívat, že náš moderní vědou ovlivněný pohled na přírodu jako na určitý „stroj“ řízený určitými „programy“ (přírodními zákony) je nějak „skutečnější“ a „lepší“ než pohled na přírodu jako na něco božského a tajemného (kdybychom si bývali osvojili druhý pohled, patrně bychom nyní například neřešili tzv. „ekologickou krizi“). Jsou to tedy dva různé světy, které nelze srovnávat. Ani jeden z těchto světů není nějak „daný“ a „objektivní“, je vždy vytvořený tím, jak spolu lidé komunikovali a komunikují a jaké významy čemu během svých komunikací dali.

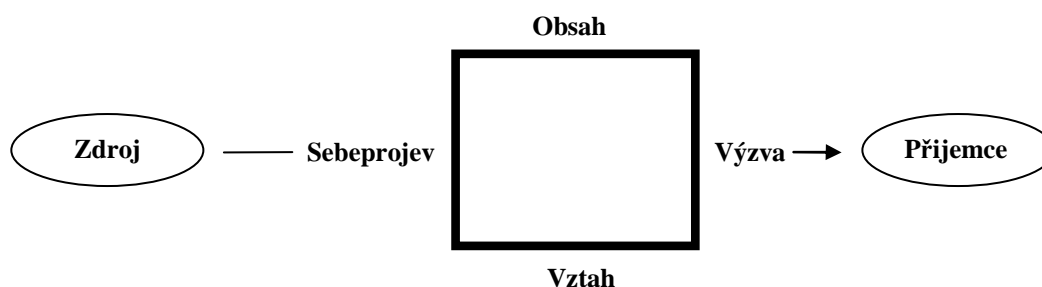
² Tato situace se odborně nazývá „dvojná vazba“, jde o koncept, který nabízí zajímavý pohled na komunikaci, ale nelze jej brát (jako žádnou teorii) úplně doslova, protože má i své slabiny.

Tyto poněkud abstraktní úvahy mají ale zásadní dopad: nejen, že nelze ne-komunikovat, ale díky tomu nelze ani ne-tvořit svět, který obýváme. Komunikace je vždy zároveň společné vytváření světa, který s komunikačním partnerem obýváme. Pokud jsme patřičně protivní, spoluvytváříme svět, v němž nás nikdo nemůže vystát a všem jsme na obtíž. Pokud se stále něčeho bojíme, spoluvytváříme svět plný nástrah a nebezpečí. Pokud se stále hádáme, spoluvytváříme svět plný konfliktů a nesouladu. Většinou si v každém z uvedených případů přizveme lidi podobně smýšlející, a navzájem se utvrzujeme v našem vidění světa. Podílíme se tak na vytváření světa, který potom musíme obývat. Nejsme jediní, kdo se na tom podílí (proto spoustu věcí ovlivnit nemůžeme), ale za svůj podíl neseme plnou odpovědnost. A ten podíl je mnohem větší, než si většinou přiznáváme.

Moje první zásada komunikace tedy zní: „Vědomě se zapojte do komunikace a snažte se v ní spoluvytvářet svět, ve kterém by se vám dobře žilo. Když to neuděláte, komunikaci ani vytvářecí světa se stejně nevyhnete, ale patrně vznikne něco nevábného, v čem se vám moc dobře žít nebude.“

2. Roviny komunikace

Komunikace je záladná v tom, že naráz probíhá na mnoha úrovních, což značně ztěžuje porozumění a domluvení se. Je to, jako byste si pustili najednou zprávy v televizi a písničku v rádiu, přitom si ještě povídali s kamarádem, učili mluvit kanárka v kleci a ještě u toho telefonovali s rodiči (mám jednu kamarádku, která to údajně bez problémů zvládá, ale nechce se mi tomu nějak věřit). Když s někým komunikujete, jste zaplaveni obrovským (možná nekonečným) množstvím podnětů (sdělení) – co říká, jak se tváří, jak stojí, kam se dívá, jak reaguje na to, co říkáte... z toho všeho si vyberete jenom několik nejdůležitějších informací, protože v lidských silách není sledovat všechno. Všechna možná sdělení lze ale roztrždit do několika pomyslných „přihrádek“ podle toho, k čemu se vztahují. Těmto přihrádkám se v teorii komunikace říká „roviny komunikace“. Watzlawick rozlišuje v komunikaci dvě základní roviny: obsahovou a vztahovou (Srv. Watzlawick et al., 2000). Jednoduše řečeno, **obsahová rovina** zahrnuje to, co sdělujeme (informace) a **vztahová rovina** určuje povahu vztahu mezi účastníky komunikace (definování vztahu). Von Thun (2005) ještě přidává další dvě roviny: sebeprojev (co zdroj říká o sobě) a pobídku (čeho chce zdroj u příjemce dosáhnout). Komunikaci pak lze pomyslně rozdělit do jednotlivých rovin tak, jak je to vidět na obrázku:



V rovině obsahové je tedy sdělována nějaká informace či věcné sdělení, v rovině sebeprojevové zdroj něco sděluje o sobě, v rovině vztahové zdroj sděluje, co si myslí o příjemci a o tom, jakou podobu má jejich vztah a v rovině výzvy apeluje na příjemce a vybízí ho k něčemu.

Můžeme si to ukázat na příkladu z běžného života:

Manželé v autě stojí na křižovatce, blikne zelená. Žena řídí, muž je spolujezdec. Muž řekne: „Hele, už je zelená...“

Co může sdělení znamenat v jednotlivých rovinách:

Věcný obsah: *Informace o tom, že na semaforu naskočila zelená.*

Sebeprojev: *„Jsem nervózní, už teď máme zpoždění.“*

Vztah: *„Potřebuješ mou pomoc, protože nejsi příliš dobrá řidička...“*

Výzva: *„Tak už rychle nastartuj a šlápní na to!“*

Stejně sdělení může ale mít úplně jiné významy ve všech dimenzích (samozřejmě kromě obsahové), například:

Věcný obsah: *Informace o tom, že na semaforu naskočila zelená.*

Sebeprojev: *„Štve mě, že jsem Tě nechal řídit.“*

Vztah: *„Neumíš se ani včas rozjet na křižovatce, ale vždycky si prosadíš svou a řídíš a já vůl tě nechám...“*

Výzva: *„Příště nech laskavě řízení na mě!“*

Jednoduché sdělení může mít tedy na mnoha úrovních úplně rozdílné významy a může vést k jiným důsledkům. Kromě toho, že sdělení má různé roviny, posluchač sdělení má zase různě nastavené, na co se při poslouchání zaměřuje. A opět může naslouchat na čtyřech úrovních (podle von Thuna máme tedy nikoli dvě, ale čtyři uši):

- **Naslouchání „věcným uchem“** – posluchač reaguje na obsahovou rovinu („jak mám rozumět tomu, co mi zdroj říká“)
- **Naslouchání „sebeprojevovým uchem“** – posluchač reaguje na sebeprojev zdroje („Co je to za člověka? Co s ním je?“)
- **Naslouchání „vztahovým uchem“** – posluchač reaguje na vztahovou rovinu sdělení („Jak to se mnou mluví? Za koho mě má? Co si o mě myslí?“)
- **Naslouchání „výzvoovým uchem“** – posluchač reaguje na výzvoovou rovinu sdělení („Co mám na základě jeho sdělení dělat (myslet, cítit)?“)

Mnohá nedorozumění pak nastávají, když příjemce sdělení přijímá převážně jedním „uchem“, a to ještě jiným, než pro jaké zdroj své sdělení zamýšlel. Například:

Manželé sedí společně u večeře.

Manžel: „Co je to zelené v té omáčce?“

Manželka: „Proboha, když Ti to nechutná, tak se můžeš jít najíst někam jinam!“

Vyslané sdělení (manžel):

Obsah: *„Je tam něco zeleného.“* **Sebeprojev:** *„Nevím, co to je.“* **Vztah:** *„Ty to víš spíše než já.“*

Výzva: *„Řekni mi, co to je!“*

Přijaté sdělení (manželka):

Obsah: *„Je tam něco zeleného.“* **Sebeprojev manželka:** *„Mně to nechutná.“* **Vztah:** *„Jsi špatná kuchařka.“* **Výzva:** *„Příště tam to zelené nedávej!“*

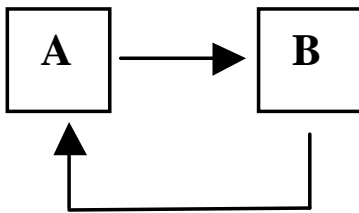
Výše uvedené lze shrnout do jednoduché zásady: člověk nikdy neví, co řekl, dokud nemá reakci od posluchače. Velký problém je, že mnozí lidé mylně předpokládají, že to, co řekli také ten druhý slyšel. On ale mohl slyšet něco úplně jiného než to, co chtěli říci.

Steve de Shazer rád říkával: „Jsem zodpovědný za to, co říkám, ale ne za to, co vy slyšíte.“
Doplnil bych ještě: „Pokud se s vámi budu chtít domluvit, pak jsem rovněž zodpovědný za to, abych si ověřil, co mě slyšíte říkat.“

Moje druhá komunikační zásada tedy zní: „Ověřujte si, zda to, co slyšíte, je to, co vám chtěl druhý sdělit a zda to, co slyší ten druhý slyší říkat vás, je to, co jste mu chtěli sdělit.“

3. Fázoání sledu událostí („interpunkce“)

Komunikace jako taková je nepřetržitý sled výměn podnět – odpověď (reakce). Odpověď osoby B na podnět osoby A je zároveň novým podnětem pro A, na který A odpovídá, což je z hlediska B nový podnět (viz. obr.).



Klíčovou roli zde hraje pozorovatel. Pozorovatelé (což jsou sami účastníci, ale může to být i terapeut a další lidé) tento nepřetržitý tok podnětů a reakcí nějak uspořádává tím, že pomyslně vyřízne určitý úsek komunikace, v němž lze nalézt „počátek“, od něhož se odvíjí další „reakce“. Je jasné, že způsob, jakým tento pozorovatel provedl „výřez“ není jediný možný, a že stejně smysluplně a nezpochybnitelně může jiný pozorovatel provést výřez úplně jinak a tím i celá výměna získá úplně jiný význam:

Manželka: „Můj starej je věčně v hospodě a domů chodí opilej jak zákon káže. Když mi takhle přijde, tak mu dám hned ve dveřích pár facek a celý týden mu dávám co proto, aby si uvědomil, jak je je.“

Manžel: „Ta moje stará je hrozná semetrika, pořád jen nadává a občas mi dá i pár facek... tak se nedivte, že raději chodím do hospody, s ní se to jinak nedá vydržet!“

Zatímco manželka v předchozím případě vidí počátek v manželově pití a své chování popisuje jako „přirozené reakce“ na manželovo chování, manžel naopak vidí počátek v tom, jaká je manželka „semetrika“ a své popíjení vnímá jako logický důsledek toho, že se s ní nedá vydržet. Přirozeně se mohou vynořit otázky: „Kdo má pravdu?“, „Kdo je viník a kdo oběť?“, nebo obecněji: „Kde je příčina jejich problémů?“ Z mého pohledu se jedná o velmi nebezpečné a zároveň zbytečné otázky. Otázky jsou zbytečné, protože na ně nelze definitivně odpovědět (může být tolik příčin, kolik bude pozorovatelů). A jsou nebezpečné, protože nenabízejí řešení, ale utvrzují konflikt (většinou vedou k obviňování, což je nejjistější cesta, jak zablokovat jakoukoli pozitivní změnu).

Moje třetí komunikační zásada tedy zní: „Nehledejte příčiny problémů, hledejte možnosti, jak z toho ven.“

4. Symetrická a komplementární interakce

Pojmy symetrie a komplementarita slouží k analýze moci v komunikaci. Nejde o to, kdo je silnější nebo lepší, ale kdo určuje pravidla komunikace a kdo ovlivňuje definici vztahu.

Rozlišují se:

- **Symetrické interakce** jsou založené na rovnosti – chování B odráží chování A, vede tedy k minimalizaci rozdílů.
- **Komplementární interakce** jsou založeny na rozdílnosti a maximalizaci rozdílů. V komplementární interakci se rozlišují dvě pozice: „nahore“ a „dole“³, které se doplňují.
- **Metakomplementární interakce**, v níž jeden nechává nebo nutí (manipuluje) druhého, aby se o něj staral; jde o to, že pokud A manipuluje B k tomu, aby byl „nahore“ (staral se o něj), je sám A vlastně „nahore“, protože on určil definici vztahu a prosadil svoje pravidla pro komunikaci.
- **Pseudosymetrický vztah**, kde A nutí nebo dovolí B jednat symetricky (tím, že ho nutí či mu dovoluje takto jednat, však zároveň ustavuje komplementární vztah, A je vlastně „nahore“ a definuje vztah jako symetrický).
- **Symetrická eskalace**, při níž se účastníci v symetrickém vztahu snaží „přetrumfnout“ druhého, mohli bychom to nazvat symetrickým úsilím o komplementaritu nebo prostě bojem o moc.
- **Rigidní komplementarita**, tedy komplementarita, která je neměnná navzdory problémům, které způsobuje (komplementarita je v některých vztazích nezbytná – např. matka-dítě, ale pokud se s vývojem nemění, bývá to problém).

Na základě výše uvedených typů si lze představit nepřeberné množství variant. Jsou známé například případy dětí, které onemocní, když se rodiče chystají rozvádět (metakomplementární interakce, děti se jeví jako „bezmocné“, ale určují další pravidla komunikace i vztahy v rodině, protože přinutí rodiče se stmelit a pečovat o ně). Často se rovněž objevují věčné hádky o to, kdo bude mít v rozhovoru poslední slovo (symetrická eskalace). Důležitá je ale jedna věc: komunikace a její pravidla a definice vzájemných vztahů jsou vždy určitou formou dohody. Účastníci komunikace se nějak během komunikování shodnou na nějakých (nepísaných) pravidlech „hry“, na tom, jak spolu budou komunikovat (Jsou přípustné vulgarismy? Násilí? Humor?...) a jaký vztah mezi nimi je (nadřazený a podřazený, kamarádi, nepřátelé, partneři...). Z toho plyne, že všichni účastníci mají také alespoň nějaké prostředky, jak „hru“ přerušit nebo změnit. Těžko se dá kupříkladu pokračovat v hádce s manželkou, která odešla s kamarádkou na kávu. Špatně se rovněž stěžuje na manžela hrubiána (což manželka dělala vždycky poté, když ho vyprovokovala k nepřičetnosti několika jízlivými poznámkami o jeho matce), pokud manžel na její poznámky najednou reaguje místo vzteklého řevu meditací v lotosovém sedu. Koresponduje to s tezí Steva de Shazera: „Když něco nefunguje, dělejte něco jiného.“

Mé poslední komunikační pravidlo tedy zní: „Vybírejte si, jakých komunikačních „her“ a s jakými pravidly se budete účastnit. Pokud se vám nějaká „hra“ nezamlouvá, proveďte ze své strany neprodleně změnu pravidel.“

Literatura:

DE SHAZER, S. *Words were originally magic*. New York: Norton & co., 1994.

³ Autoři upozorňují, že „nahore“ a „dole“ neznamená totéž, co „dobře“ a „špatně“ nebo „síla“ a „slabost“ (Watzlawick et al., 2000), ale že ten „nahore“ určuje, co se v komunikaci bude dít a prosazuje nějakou definici vzájemného vztahu (např. se chová jako šéf k podřízenému) a ten „dole“ se těmto pravidlům podřizuje a přijímá nabízenou definici toho „nahore“.

- VON THUN, F. S. *Jak spolu komunikujeme?* Praha: Grada, 2005.
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace.* Praha: Portál, 2005.
- WATZLAWICK, P. *Jak skutečná je skutečnost?* Hradec Králové: Konfrontace, 1998.
- WATZLAWICK, P., BAVELASOVÁ, J. B., JACKSON, D. D. *Pragmatika lidské komunikace.* Hradec Králové: Konfrontace, 2000.
- WATZLAWICK, P., WEAKLAND, J. H. (eds.) *The interactional view.* New York: Norton & Company, 1977.