

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Filosofický modul

SÁRA POKORNÁ

Typologie rozhovoru

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

PHDR. JAROMÍR MURGAŠ, CSC.

Praha 2013

Autor práce: SÁRA POKORNÁ

Vedoucí práce: PHDR. JAROMÍR MURGAŠ, CSc.

Rok obhajoby: 2013

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne 15. května 2013

Sára Pokorná

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu své práce PhDr. Jaromíru Murgašovi, CSc., za trpělivost, čas, inspiraci, cenné připomínky a podporu při psaní této práce. Dále děkuji Emilu Františkovi za pomoc s typografickou úpravou.

OBSAH

ÚVOD.....	6
ČÁST 1: TYPOLOGIE ROZHOVORU	9
1.1 PRAGMATIKA LIDSKÉ KOMUNIKACE	9
1.2 HRY	12
1.3 PRAVDA, POLOPRAVDA A LEŽ	13
1.4 DIALOG	15
1.4.1 Podmínky a překážky dialogu podle Jolany Polákové	16
1.5 MĚLI BYCHOM SE SNAŽIT SI NAVZÁJEM ROZUMĚT?	21
ČÁST 2: UČÍME SE KOMUNIKOVAT	24
2.1 PRAKTICKÉ METODY A TECHNIKY, KTERÉ POMÁHAJÍ USKUTEČŇOVÁNÍ ROZHOVORU.....	25
2.1.1 Sokratovské rozhovory	25
2.1.2 Dialog Davida Bohma	31
2.1.2.1 Teoretický základ	31
2.1.2.2 Praktický rámec	34
2.1.2.3 Úskalí a principy	36
2.1.3 Nenásilná komunikace Marshalla B. Rosenberga	39
2.1.3.1 Čemu se v řeči vyhnout.....	42
ČÁST 3: ZAKÁZANÁ RÉTORIKA A JINÉ	47
ZÁVĚR	52
POUŽITÁ LITERATURA.....	54

ÚVOD

Jak vyplývá z názvu, týká se tato práce různých způsobů jak nahlížet na rozhovor. Mým hlavním záměrem je pokusit se nalézt styčné body mezi dialogem, jak jej charakterizuje Jolana Poláková, teoriemi, které se komunikací zabývají a praktickými komunikačními postupy. Cílem této práce rozhodně není téma pojednat ve všech rozměrech a detailech, což by ani nebylo možné vzhledem k rozsahu práce, tématu a především vzhledem k mým možnostem. Uvědomuji si, že opomím mnoho jak přístupů k rozhovoru tak metod rozhovoru a i problémů a otázek s nimi spojenými. Jedná se proto o práci sice přehledovou, ale s velmi malým záběrem přehledu, v některých místech protknutou mými úvahami a postřehy.

Člověk je tvor společenský a jako každý společenský tvor potřebuje k životu komunikaci. Lidská komunikace je specifická tím, že lidé používají řeč, slova. To jim na jednu stranu umožňuje hovořit o věcech vzdálených a věcech abstraktních, ale na druhou stranu jim to také dává větší možnost lhát a klamat. Proto je, myslím, důležité zabývat se způsoby jak komunikujeme, jak vedeme rozhovor.

Práci dělím do tří částí. V první uvádím tři teoretické způsoby jak rozhovory třídit a zkoumat. V této části vycházím z Pragmatiky lidské komunikace Watzlawicka et al., z her jak je pojímá Eric Berne a z Vybíralova rozlišování pravdy, polopravdy a lži. V závěru první části pak představuji dialog, který sám o sobě není způsobem jak rozhovory

třídít. Je ale možné na mezilidskou komunikaci nahlížet s ohledem na to, zda k dialogu vedou či ne. S dialogem pracuji především na základě charakteristik, jak je stanovuje Jolana Poláková.

Ve druhé části se věnuji některým praktickým metodám a technikám rozhovoru, pro které je společné, že se snaží vést k vzájemnému porozumění, ovšem v každém případě trochu jinak. Jsou to Sokratovské rozhovory, Bohmův dialog a Nenásilná komunikace.

Ve třetí části jsou dvě techniky, z nichž jedna vzájemné porozumění vůbec nezohledňuje a druhá mu přímo zamezuje. V této části čerpám z knih *Trénink obchodní komunikace* od Nicholase Boothmana a *Zakázaná rétorika* od Glorie Beck.

* * *

Některé pojmy, které používám, jsou pojmy mnohoznačné. Plyne to mj. z problému, který uvádím v pasáži o Pragmatice lidské komunikace, že nám chybí jasný jazyk pro metakomunikaci, tedy komunikaci o komunikaci. Na tomto místě vymezím dva pojmy. Ostatní pak vysvětluji přímo v textu.

KOMUNIKACE je vzhledem k našim potřebám pojmem relativně nejširším. V Sokolově Slovníku filosofických pojmů si můžeme přečíst „**komunikace** (z lat. *communico*, činím společným, sdílím, sděluji), takové vzájemné jednání mezi lidmi, jehož cílem je sdílené porozumění, příp. Prostředky pro taková jednání. Ve společnosti rovných je nezbytnou podmínkou koordinace činností, kooperace, rozdělování. V běžném smyslu sdělování, přenášení informací.“ (Sokol, 2007, str. 328) Pro naše potřeby jsem se rozhodla přidržet běžného významu (sdělování, přenášení informací), protože důraz na porozumění jako cíl by nám zúžil pojem natolik, že by se až příliš přiblížil dalším pojmům, které budu používat a zároveň by mi pak chybělo slovo právě pro běžný význam. Důraz na

porozumění je také nevhodný proto, že komunikací jsou často označovány právě i případy, kdy porozumění chybí.

Zdá se, že definicí ROZHOVORU je asi tolik, jako je psychologických slovníků. Já budu rozhovorem označovat „rozmluvu dvou či více lidí na jedno či více témat“. (Vybíral, 2005, str 118)

ČÁST 1: TYPOLOGIE ROZHOVORU

Snaha orientovat se v mezilidské komunikaci vede přirozeně ke snaze ji popsat a různé způsoby komunikace utřídit podle nějakého klíče. Tento klíč vždy záleží na účelu onoho třídění. Lze proto rozhovory třídit např. podle jejich předmětného obsahu a v tomto ohledu bych se mohla pustit do prakticky nekonečného výčtu předmětů rozhovorů, přičemž kdybych se o to pokusila podrobně, mohla bych se dostat až k rozlišení mezi rozhovorem o nádobí a rozhovorem o knize. Byť z hlediska předmětu mezi těmito rozhovory rozdíl je, vyvstává především otázka, k čemu by nám takové dělení bylo. V literatuře, která se snaží nějakým způsobem v komunikaci orientovat, proto nacházím spíše typy rozhovorů rozlišené podle mechanismů a podle toho, k čemu tyto mechanismy vedou. Tři ze způsobů jak rozhovory posuzovat uvedu dále.

1.1 PRAGMATIKA LIDSKÉ KOMUNIKACE

Jednou ze zásadních knih psychologie komunikace je Pragmatika lidské komunikace od Watzlawicka et al. V této knize se autoři snaží např. o utřídění komunikačních axiomů, jichž stanovují pět. Mezi ně patří zaprvé NEMOŽNOST NE-KOMUNIKOVAT (protože jakékoliv chování je svého druhu komunikací, např. někomu neodpovědět na pozdrav je zprávou stejně jako na něj odpovědět). Zadruhé fakt, že KAŽDÁ KOMUNIKACE MÁ

VZTAHOVOU A OBSAHOVOU ROVINU (pro příklad si stačí s různou intonací zopakovat větu „nádobí není umyté“). Za třetí se komunikace neobejde bez FÁZOVÁNÍ KOMUNIKAČNÍHO SLEDU, přičemž z rozdílného fázování a uvažování v rozměrech příčiny a následku plyne nemálo konfliktů (typicky se to projevuje otázkou „kdo si začal?“). Čtvrtým axiomem je, že KOMUNIKUJEME DIGITÁLNĚ A ANALOGOVĚ. Digitálně znamená v podstatě ve slovech, kde až na výjimky jsou slova s významy spojena náhodně. Analogově pak zahrnuje celou sféru neverbální komunikace, tedy gesta, mimiku, ale i intonaci hlasu etc. V zásadě platí, že obsah je spíše sdělován digitálně a vztahový rozměr spíše analogově. Poslední axiom, který autoři stanovují, říká, že KAŽDÁ INTERAKCE JE BUĎ SYMETRICKÁ, NEBO KOMPLEMENTÁRNÍ. Symetrická je taková interakce, která je založena na rovnosti – zúčastněné strany postupují obdobně; např. na vychloubání je odpovědí vychloubání. Komplementární interakce je založena na rozdílnosti a tak jde o doplňování – příkladem budiž obvyklá interakce učitele a žáka.

Watzlawick et al. (Watzlawick et al., 1999) dále rozebírají různé aspekty komunikace a zvláště se zabývají komunikací narušenou. Tím, jakými mechanismy se projevuje a k čemu obvykle vede. Příkladem mohou být typické problémy, ke kterým dochází, směšuje-li se nevědomě obsahová a vztahová rovina komunikace. Je možné neshodovat se v jedné či druhé rovině (nebo obou), přičemž v obou případech je možné spolupracovat. Neshodování se v obsahu je běžné a snad i užitečné, protože bez toho by nebyla možná žádná plodná diskuze. V tomto případě záleží především na tom, jak zúčastnění s rozdílnými názory naloží. Neshody ve vztahu jsou možná problematičtější a to pravděpodobně z toho důvodu, že emocionální náboj, který obvykle mají, se jen zřídka neprojeví i v obsahu. Časté je například odporování druhému ne kvůli skutečnému důvodu, ale tzv. z principu. Jinak řečeno, nemám-li někoho ráda, budu k jeho názorům přistupovat o poznání

kritičtěji a možná si ani jeho názor nevyslechnu. Nemluvě o tom, že budu-li přesvědčena, že mi někdo chce uškodit, budu na jakékoliv činy této osoby pohlížet jako na schválnost.

Specifickým druhem komunikace je metakomunikace. „Jestliže už komunikaci nevyužíváme výhradně ke komunikaci, ale k tomu, abychom komunikovali o komunikaci samotné (čemuž se nevyhneme při výzkumu komunikace), pak musíme užívat pojmy, které již nejsou *součástí* komunikace, ale (ve smyslu řecké předpony *meta*) pojednávají o ní.“ (Watzlawick et al., 1999, str. 34).

Watzlawick et al. přirovnává metakomunikaci k metamatematice a vědomuje si, že na rozdíl od metamatematiky, která má vlastní jazyk, metakomunikace se v tomto ohledu potýká s nesnáze. „Za prvé na poli lidské komunikace dosud neexistuje žádný pojmový systém, který by byl byť jen přibližně srovnatelný s formálním systémem kalkulování; to ovšem vůbec nesnižuje, jak by se dále mělo ukázat, heuristickou užitečnost tohoto pojmu. Druhá nevýhoda úzce souvisí s první: Zatímco metamatematici disponují dvěma jazyky (číslly a algebraickými symboly pro matematiku, které jsou přirozeným jazykem pro metamatematické vyjadřování), má výzkum lidské komunikace k dispozici toliko přirozený jazyk jakožto nástroj ke komunikaci, tak *také* k metakomunikaci.“ (Watzlawick et al., 1999, str. 34-35). V návaznosti na metakomunikaci můžeme mluvit o specifickém druhu rozhovoru a to o *rozhovoru o rozhovoru*, tedy metarozhovoru.

Moje shrnutí je samozřejmě velmi zběžné a to záměrně – chtěla jsem jen načrtnout určitý způsob, jakým lze na rozhovory nahlížet. Tímto způsobem lze analyzovat mezilidskou komunikaci a to tak daleko, že autoři dochází i k závěrům například o tom, jaké mechanismy komunikace v rodině mohou vést k rozvoji schizofrenie u dítěte.

1.2 HRY

Poměrně obdobnou perspektivou jsou hry. Na mezilidskou komunikaci lze nahlížet v rozměrech transakcí, což je jednotka společenského styku. (Berne, 2011) Eric Berne v knize *Jak si lidé hrají* vychází ze třech složek lidské osobnosti, kterými jsou Dítě, Rodič a Dospělý. Jako pravidlo komunikace stanovuje, že bude probíhat hladce, dokud bude *doplňková* „to znamená, že vyvolaná reakce je správná a očekávaná a že probíhá v mezích zdravých lidských vztahů“. (Berne, 2011, str. 33) Je to taková transakce, kdy podnět i reakce probíhá na stejné úrovni, např. podnět od Rodiče k Dítěti a reakce od Dítěte k Rodiči. Problémy vyvstávají z *křížové transakce*, to je když reakce není na stejné úrovni jako podnět, např. podnět může být od Dospělého k Dospělému, ale reakce od Dítěte k Rodiči.

Berne rozlišuje postupy, obřady, zábavy a hry, přičemž postupy, obřady a zábavy jsou řadami doplňkových transakcí. Hru oproti tomu definuje jako „souvislý sled druhotných doplňkových transakcí, jež směřují k jasně definovanému, předem známému výsledku. Dá se vyjádřit jako obměňující se soustava často opakovaných, zdánlivě racionálních transakcí se skrytou motivací; anebo populárněji jako řada tahů s různými léčkami nebo fintami. Hry se jasně liší od postupů, obřadů a zábav, a to dvěma důležitými charakteristickými rysy: 1. svými vedlejšími vlastnostmi a 2. výsledkem. Postup může být úspěšný, obřad účinný a zábava výnosná, ale všechny společně se dají definovat jako upřímné projevy; mohou obsahovat soutěžní, nikoli však konfliktní prvky a jejich závěr může být vzrušující, nikoli však dramatický. Na druhé straně je už každá hra ve své podstatě nečestná a její výsledek je nejen vzrušující, ale i dramatický.“ (Berne, 2011, str.53)

Berne ale uvádí i zvláštní kategorii her neškodných, které definuje následovně: „taková hra, jejíž společenský přínos převažuje nad složitostí jejích motivací, zvláště vyrovnal-li se hráč s těmito motivacemi bez

malichernosti nebo cynismu. To značí, že „neškodná“ hra bude ta, jež jednak působí dobro ostatním zúčastněným a jednak přispívá i k růstu osobnosti tohoto aktéra, který je „v tom.“ (Berne, 2011, str. 173) Příkladem takové neškodné hry může být třeba interakce mezi servírkou a častým hostem, kdy host servírce skládá komplimenty a na oko se jí dvoří a ona jej odmítá s taktem, kdy ale dává najevo, že jej považuje za galantního („Lucinko, vy jste čím dál tím hezčí a to pivo od vás chutná nejlépe!“ – „Škoda, že muži už dnes nejsou takoví galantní, jako jste vy, pane Procházka.“).

Hry lze také třídit do nějaké míry podle prostředí, kde se odehrávají – např. některé hry jsou typické pro manželství a z různých důvodů se nevyskytují jinde, jiné jsou typické mezi známými či v pracovním kolektivu a některé jsou rozšířené mezi všemi.

1.3 PRAVDA, POLOPRAVDA A LEŽ

Jak u Watzlawicka et al. tak u Berneho nacházím přístup k rozhovoru takový, že jej rozebírají a odhalují jisté mechanismy. Jiný způsob jak nahlížet na rozhovor je perspektiva kategorií *pravda*, *polopravda* a *lež*.

Tyto tři pojmy jsou o poznání složitější než by se mi běžně zdálo a to především kvůli tomu, že v oblasti mezilidské komunikace se nelze omezit na formální logiku. A to jednak kvůli tomu, že nelze pominout pragmatiku, celkovou situaci a soustředit se jen na slova a pak proto, že pravdivost nějaké výpovědi velmi často nelze ověřit. Vypovídající obvykle nedisponuje všemi informacemi, aby si sám mohl být stoprocentně jist, že říká pravdu. Proto je podstatné hledisko vlastního přesvědčení, že má výpověď je pravdivá a v tomto smyslu bude pravdivou i přesto, že se třeba v budoucnu ukáže, že jsem se mýlila. Zatímco ve formální logice je výrok buď pravdivý, nebo nepravdivý bez ohledu na čas, v mezilidské komunikaci je pro mluvčího významné hledisko okamžiku – tj. co vím

teď. V rámci okamžiku pak hraje roli záměr – a to buď záměr zformulovat pravdivé, nebo pravdivé skrýt, tedy oklamat (Vybíral, 2003, str. 10). Aby to nebylo příliš jednoduché, jsou často záměry přítomny oba: něco skrýt a něco neskrýt.

V oblasti mezilidské komunikace bych se možná spíše přikláněla k rozlišování *upřímnosti* a *neupřímnosti*, protože to podle mě řeší problém, nakolik si sám mluvčí je vědom pravdy. Pochopitelně by bylo mylné domnívat se, že vše, co člověk říká, lze zařadit do jedné z těchto tří kategorií.

Vybíral uvádí čtyři funkce slov, jsou to: FUNKCE SDĚLNÁ (informovat, předat zprávu, popsat, označit), FUNKCE FATICKÁ (mluvčí jimi realizuje kontakt, udržuje vztah apod.), FUNKCE KONVERZAČNÍ (kdy na obsahu řeči často tolik nezáleží) a FUNKCE PERFORMATIVNÍ (slovy chce mluvčí něco vykonat, někoho ovlivnit, přesvědčit). (Vybíral, 2003, str. 22) Má-li rozhovor funkci fatickou či konverzační, většinou pravděpodobně vůbec nemá smysl zamýšlet se nad ním v rovině pravdivosti. Zajímavé jsou funkce sdělná a funkce performativní, protože to souvisí s případy, kdy je někdy pro mluvčího výhodné lhát či si alespoň část pravdy nechat pro sebe.

Je neskutné najít přesné hranice mezi tím, co je lež, co polopravda a co pravda. Lži mohou být nevědomé a vědomé. Nevědomé lži často souvisí s obrannými mechanismy ega, na druhou stranu vědomé lhaní je zpravidla motivováno záměrem získat nějakou výhodu či zachovat si svůj sebeobraz, ale občas se může jednat i o tzv. *bílou lež*, tedy lež altruistickou, kdy záměrem je snaha nějak prospět či neublížit druhému (příkladem takové lži může být např. falešný kompliment, kdy chválím nový účes druhého, ačkoliv jsem si ani nevšimla, že dotyčný má nový účes).

Jsou různé druhy uvědomovaného si lhaní, např. podle Vybírala vědomé bájení (vymyšlení si, fabulace, konfabulace; tvrzení B, když vím, že platí non-B), předstírání, utajování spojené s explicitním popíráním, se

záměrem odvést pozornost (slibující ví, že slib nebude moci splnit), ale také uklidňování druhého člověka nepravdivými údaji. (Vybíral, 2003)

Šedá zóna polopravdy také vyzývá ke zkoumání, Vybíral např. uvádí některé otázky, které nám mohou pomoci v úvahách – z hlediska informujícího to může být: „Řekl jsem opravdu všechno, co o dané věci vím?“ či „Proč jsem neřekl o skutečnosti *x*?“, „Myslím si, že to není podstatné?; z hlediska informovaného pak: „Proč mi neřekl všechno?“ „Třeba proto, že to nepovažuje za podstatné?“. (Vybíral, 2003, str. 25)

1.4 DIALOG

U některých filosofů, přesněji u Rosenzweiga, Bubera, Lévinase a dalších¹, se objevuje jakýsi ideální dialog. Jolana Poláková jej charakterizuje takto: „Na rozdíl od monologu – jednosměrného způsobu komunikace, který neakceptuje nebo potlačuje komunikační aktivitu protějšku a je popřípadě možný i bez jeho přítomnosti či existence – lze jako dialog označit ten způsob komunikace, který je bytostně podmíněn *spoluúčastí* druhého či druhých. Nejde přitom jen o účast ve vnějším smyslu: o faktickou přítomnost, o právo na autentický projev, o empirickou vzájemnou znalost nebo o schopnost psychologické empatie. Míru dialogičnosti charakterizuje především stupeň celkové, tedy i vnitřní *spoluúčasti* – stupeň *bytostné vzájemné otevřenosti*. Dialog je vztahovým děním, jehož smysl se nevyčerpává přenášením informací nebo vytvářením konsenzu; týká se lidí ne jako zpředměnitelných a zastupitelných jednotek, ale jako jedinečných osob s vlastní svobodou a odpovědností. Jejich *vzájemné porozumění* je cílem dialogu.“ (Poláková, 2008, str. 8)

¹ Jsem si vědoma toho, že pojetí těchto autorů se liší, nicméně v této práci se budu držet toho, co mají společné a to podle Jolany Polákové (Poláková, 2008).

Takovéto vymezení dialogu je v praktickém světě těžko uchopitelné – kvalita, která dělá z dialogu dialog, je totiž na pomezí popsitelnosti vůbec². Často se tak setkáváme buď u Bubera s jazykem až poetickým a u Lévinase s jazykem obtížněji srozumitelným. I přesto si myslím, že pro tuto práci mohu dialog pojmut jako specifický typ rozhovoru a k tomu použiji, jak jsem uvedla výše, podmínky pro dialog, které uvádí Jolana Poláková (Poláková, 2008). Tyto podmínky dávají dialogu jaksi specifičtější obrys a je s ním pak možné pracovat řekněme na praktičtější/konkrétnější rovině a to i bez zabíhání do problematických podrobností, které by samy o sobě vystačily na celou práci.

1.4.1 PODMÍNKY A PŘEKÁŽKY DIALOGU PODLE JOLANY POLÁKOVÉ

Hledání hranic dialogu pomocí základních podmínek a zásadních překážek jak činí Poláková (Poláková, 2008) považuji za přínosné, ačkoliv si uvědomuji, že by bylo mylné se domnívat, že jsou tyto hranice nějakou ostrou a jasnou linkou. Jedná se myslím spíše o určitá vodítka. Poláková se k tomu sama vyjadřuje „O podmínkách dialogu platí, že umožňují dialog už tehdy, vyskytnou-li se *alespoň částečně* na straně *alespoň jednoho* z účastníků komunikace: dialog lze zahájit i v minimálně příznivých podmínkách a samotným jeho děním tyto podmínky postupně zlepšovat.“ (Poláková, 2008, str. 20)

² Za všechno bych uvedla problém dialogického momentu, který rozvíjí Anderson a Cissna – na základě rozhovoru Carla Rogerse a Martina Bubera z roku 1957 se tyto dva autoři věnují problému časového rozměru u dialogu a docházejí k tomu, že se jedná o jakési velmi krátké okamžiky (několik vteřin až pár minut). Sám Rogers je v onom rozhovoru nazývá momenty proměny, protože v rámci psychoterapie by mělo jít o okamžiky, kdy se proměňuje klient a údajně i terapeut. S ohledem na dialogické momenty bych se tedy mohla dostat k problému, zda kromě nich existuje i něco jako delší dialog, či zda musím uvažovat vždy jen dialogické momenty. Případně bych mohla označit za dialog takový rozhovor, který se vyznačuje jistou frekvencí dialogických momentů...).

Mezi tyto podmínky řadí *svobodu, odpovědnost a toleranci*. Podmínka SVOBODY pro ni znamená úsilí osvobodit se od překážek dialogu, protože to je jediný způsob, jak změnit nedialogickou situaci. Toto úsilí vyžaduje od aktéra schopnost nadhledu na situaci a hodnotové zakotvení, kde je dialog zastáván jako zásadní etické dobro. Jinak řečeno, dialog nelze vést z čistě utilitární motivace, jedná se tedy o schopnost k etické svobodě.

ODPOVĚDNOST, která navazuje na svobodu, pak člověka vede k druhému. Otázka rozsahu odpovědnosti je ale problematická. Pro Lévinase se jedná o odpovědnost nekonečnou – „Tvář druhého jako by mi velela, jako by ke mně hovořil někdo svrchovaný! A zároveň je obnažená; je to chudák, pro kterého mohu všechno a jemuž jsem vším povinen. A já, ať už jsem kdokoli, já v ‚první osobě‘, jsem ten, kdo v sobě nachází zdroje, aby na výzvu odpověděl.“ (Poláková, 2008, str. 24, In Lévinas: Etika a nekonečno, str. 179-180) Ve světě lidských omezení je ale požadavek nekonečné odpovědnosti často jen sotva dosažitelným ideálem.³ Poláková nachází východisko z této kolize nekonečné odpovědnosti a konečných lidských sil ve spojení s „inspirací Nekonečnem“ (Poláková, 2008, str. 24). Na tomto místě je možné, jak to činí Poláková, uvést jako příklad Matku Terezu, já se však vzhledem k záměru své práce omezím na výklad odpovědnosti jako odpovědnosti za vytváření podmínek pro dialog, za nabídku dialogu (nehledě na využití či nevyužití druhou stranou) a to v nejvyšší možné míře, které jsem schopen.

TOLERANCE vytváří druhému akceptující prostor. Nezakládá se na postoji „Všechno je dovoleno“, ale na „ochotě i k velmi základnímu ohleduplnému sebezpochybnění.“ (Poláková, 2008, str. 26), které je spojeno se schopností nečinit sám ze sebe měřítko.

Mezi podmínky dialogu patří snaha překonat překážky, které mu zabraňují. K tomu je dobré tyto překážky rozebrat a pokusit se jim

³ Jedná se o nekonečnou odpovědnost v momentu dialogu, nikoliv o nekonečnou z hlediska času. To by vzhledem ke smrtelnosti člověka ani nebylo možné.

porozumět. Existují dva typy těchto překážek, jedny, bohužel, jsou toho druhu, že dialogu přímo zamezují a jsou v některých případech nepřekonatelné. Jejich příkladem by mohl být psychopatický člověk, který nevnímá ostatní bytosti jako bytosti, ale jen jako věci, které mohou přinášet pouze utilitární užitek.⁴ Takový člověk, naprosto neschopný hlubších emocí a empatie, se nemůže stát součástí dialogu, byť mu byl nabízen ode všech lidí. Překážky druhého typu jsou přístupné změně, lze je ovlivnit a s nimi pracovat. A často není zřejmé, kde hranice mezi nimi vede. Poláková uvádí čtyři druhy překážek a to: *ničení druhých, ovládnutí druhých, parazitování na druhých a lhostejnost k druhým*.

NIČENÍ DRUHÝCH se nejnáze ukazuje na oblastech válečných konfliktů, kde často dochází k situaci „buď zabij, nebo budu zabit“. Nezřídka jsou lidé přímo vedeni k tomu, aby členy některé skupiny (náboženské, etnické...) vůbec za lidi nepovažovali a jejich život tedy neměl žádnou hodnotu („dobrý indián je mrtvý indián“). V takových podmínkách a s takovým náhledem na lidi je dialog nemožný, ale tato situace není nezměnitelná. Poláková považuje za hlavní klíč ke změně intimní sféry dialogu u každého jednotlivého člověka (Poláková, 2008, str. 13). S obdobnou myšlenkou pracují organizace, které se snaží zlepšit vztahy mezi různými skupinami skrze sblížení jednotlivých osob. Jedním z mnoha příkladů je projekt Rodina Odvedle, jenž je organizovaný občanským sdružením Slovo 21. Myšlenkou projektu je poznávání jiných kultur skrze společný oběd rodin z různých kultur.

⁴ „Psychopats *lack empathy* and possibly even the most basic understanding of human feelings. Characteristically, the economic and emotional impact of their selfish behavior on others is irrelevant to them, in part because they believe everyone in this dog-eat-dog world is as greedy and unfeeling as they are. Also, they seem unable to construct an accurate emotional facsimile of others, wrongly concluding that the emotional life of everyone else is as shallow and barren as their own. People do not exist in their mental world except as objects, targets, and obstacles.“ (Babiak et Hare, 2006, str. 46)

Oproti jednání, které vede ke zničení druhého, stojí OVLÁDÁNÍ DRUHÝCH, které vychází z pozice moci. Je to ovládání, které neumožňuje dialog, protože ovládající připouští jen vnucení vlastní vůle ovládanému. Může nabývat různých podob a to i takových, jako je ovládání pro dobro ovládaného (protože já vím, co je pro něj nejlepší). V takovém prostředí není prostoru pro dialog, ale lze pro něj vytvořit podmínky a to i z pozice ovládaného.

Třetí překážkou dialogu je PARAZITOVÁNÍ NA DRUHÝCH. Jádro této překážky podle Polákové tkví v deformaci principu dávání a přijímání. Člověk jednající paraziticky si tento přirozený princip vůbec neuvědomuje, nezná vděčnost a radost z dávání, dokonce může např. člověkem, jenž je mu vděčný, pohrdat. Bere, aniž by mu bylo dáno a dává pro vypočítaný prospěch. Toto parazitování lze často najít u lidí, kteří byli v dětství citově deprivováni, neměli se kde naučit plným uspokojivým vztahům, tomu, jak být s jiným člověkem. Není tedy na čem stavět a nabídka dialogu se setkává s naprostým nepochopením.

Poslední překážkou, kterou Poláková zmiňuje je LHOSTEJNOST K DRUHÝM. Tu popisuje jako „zhroucení základní osy dialogu, která vede od já k ty.“ (Poláková, 2008, str. 17) Je možné, že to, že mi vůbec nezáleží na tom, kdo druzí lidé jsou, mě provede životem i celkem úspěšně a zvláště v dnešní společnosti za to mohu být i oceňován. V prostředí firem a korporací, důrazu na konkurenceschopnost a individualitu, může být právě lhostejnost klíčem k „úspěchu“. (Babiak et Hare, 2006) Nic to ale nemění na tom, že lhostejný člověk je osamělý a setrvává ve stavu, v kterém mu dlouhodobě cosi schází. Je u něj obvyklá snaha o změnu vnitřní prázdnoty a to jak píše Poláková často způsoby zdánlivě jednoduššími než skutečné proměnění vlastní situace jako jsou drogy, adrenalinové zážitky nebo i kriminální činy. Jediné východisko tohoto problému je, že člověku začne záležet i na někom jiném než na sobě samém.

Podle těchto charakteristik dialogu je do značné míry možné usuzovat, jaké způsoby komunikace spíše k dialogu vedou – a jaké naopak zaručeně ne.

* * *

Všechny výše zmíněné přístupy k rozlišování rozhovorů, považuji za užitečné. Záleží ovšem na tom, k čemu, za jakým účelem rozhovory třídím. Zároveň je možné říci, že se do značné míry překrývají. Tak můžu například tvrdit, že z Vybíralova rozlišování pravdy, polopravdy a lži bude pouze pravdivá (a do nějaké míry polopravdivá) komunikace taková, která má otevřenou možnost stávat se dialogem a to proto, že skrývám-li něco, skrývám především sám sebe a znemožňuji tak onu *bytošnou vzájemnou otevřenost* (viz výše), která charakterizuje dialog. Zároveň tím bráním druhému, aby mi porozuměl, což zabraňuje výše zmíněnému *vzájemnému porozumění*. Takto bych mohla dialog zahrnout pod Vybíralovu kategorii pravdivé komunikace.

O poznání složitější jsou Berneho hry. Většina her zahrnuje z hlediska hráče jistý záměr, který není otevřeně sdělen protihráči; jedná se o to, že se především snaží něčeho dosáhnout a otevřeně o to nepožádá, často i proto, že protihráč by danému požadavku nechtěl vyhovět. V tomto případě je zjevné, že v rámci dialogu k takovýmto hrám docházet nemůže, resp. probíhají-li, s jistotou nemůže dojít k dialogu. Specifickým případem jsou ale hry, kdy oba hráči hře rozumí, znají její pravidla a vstupují do ní dobrovolně, protože si uvědomují, že z ní získávají obě strany (podle Berneho tzv. Neškodné hry). Zároveň je důležité vědomí, že hře, které hrajeme, rozumíme oba stejně. Z tohoto hlediska by takovou hru bylo možno označit za specifický jazyk komunikace zúčastněných a neměla by být překážkou dialogu. Problematickým momentem je nárok, aby obě strany rozuměly hrané hře stejně. Vzhledem k tomu, že lidé obecně nemají tendenci ujišťovat se o tom, že to, jak si myslí, že druhý

něco chápe/vnímá, tak opravdu je, jsou hry postavené na předpokladu oboustranného porozumění velmi křehké. Jedná-li se v takové situaci o lidi, jejichž vztah má alespoň do nějaké míry povahu dialogickou, je možné doufat, že pocítí-li jeden aktér pochybnost o tom, že si s partnery hry rozumí, bude schopen přeskočit do metarozhovoru a své pochybnosti si u druhých ověřit, případně vyjádřit nesouhlas s tím, co se odehrává.

1.5 MĚLI BYCHOM SE SNAŽIT SI NAVZÁJEM ROZUMĚT?

V předchozím textu jsem načrtla některé způsoby, jak přistupovat k lidské komunikaci. V těchto způsobech vidím jeden zároveň společný a zároveň rozdílný moment a tím je otázka, zda bychom se vůbec měli snažit si navzájem porozumět a případně proč. Obrátím-li se s touto otázkou na publikaci *Pragmatika lidské komunikace*, je zjevné, že autoři vycházejí z předpokladu, že je dobré se domluvit (něco vypovídá už to, že narušenou komunikací jsou nazývány ty případy, kdy se dorozumívání nedaří).

Komunikace je nezbytnou součástí života. „Organismus potřebuje ke svému přežití tedy nejenom potřebné substance pro látkovou výměnu, ale také dostatek informací o svém prostředí. V tomto ohledu jsou komunikace a existence dva nerozlučné pojmy.“ (Watzlawick, 1999, str. 222) A dále, „[e]xistence je z tohoto pohledu funkcí vztahu mezi organismem a jeho prostředím. Na lidské úrovni dosahuje tento vztah nejvyšší komplexnosti. Ačkoliv v moderních civilizacích jsou problémy biologického přežití odsunuty daleko do pozadí a člověk své prostředí v ekologickém smyslu dalekosáhle ovládá, životně důležité signály, které ze svého prostředí dostává a jež musí správně dešifrovat, se toliko posunuly z biologické úrovně na úroveň psychologickou.“ (Watzlawick et al., 1999, str. 222) Z toho je patrná nutnost komunikace pro přežití, ale již nám to neříká nic k problému snahy porozumět si – přežívat se do nějaké míry dá

i pomocí záměrného klamání a komunikace tzv. narušené. Přesto je zřejmé, že se autoři věnují tomu, jak komunikaci zlepšit směrem k většímu porozumění, jejich práce však není zaměřena na problém, proč je zrovna toto lepší než něco jiného. Mohla bych ale usuzovat, že jestliže narušené způsoby komunikace mohou způsobovat vážnější psychické poruchy, pak přežití přeci jen ohrožují.

Knihy *Jak si lidé hrají* je sice věnována především analýze různých her, ale je zde možné najít i jakýsi žádaný stav, pro který je klíčová nezávislost. Výchova učí lidi, „jak se mají chovat, myslet, cítit a vnímat“ (Berne, 2011, str. 193), což je přirozené, protože na tom závisí jeho přežití. Dospělý jedinec má ale volbu, co z toho, co se naučil, přijme a co ne a je-li si této volby vědom, pak se může rozhodnout hry nehrát. Berne se v závěru knihy *Jak si lidé hrají* vyjadřuje: „Někteří šťastní lidé mají něco, co stojí vysoko nad každou klasifikací chování, a to je *schopnost poznání*; něco, co ční nad programováním minulosti, a to je *spontánnost*; a něco, co skýtá mnohem větší zadostiučinění než hry, a to jsou *důvěrné vztahy*.“ (Berne, 2011, str. 195) Porozumění je nedílnou součástí důvěrných vztahů, které jsou nejspokojivější formou společenského styku. Snahu rozumět si bych tedy mohla třeba jednoduše označit za nejvýhodnější strategii pro naplňování naší potřeby intimity.

Mohlo by se zdát, že optikou pravdivosti je snadné říct, že bychom se měli snažit si rozumět, lhaní je špatné a pravdomluvnost je vlastnost úctyhodná. Nicméně problém je o něco složitější. Vybíral se krátce věnuje problému tzv. bílé lži, ze které plynou důležité otázky – např. je v pořádku lhaní, které nemocnému pomůže se uzdravit? Či lhaní u výslechu za účelem zachránit sobě nebo někomu jinému život? Pominu-li tyto vzácné případy, zůstává faktem, že nějaká míra lhaní je součástí života prakticky všech lidí. Může se jednat o odbytí žebráka slovy „nemám drobné“, či o výmluvu, že autobus nepřišel a proto jsem přišla do práce pozdě... Tou podstatnou otázkou je, co lež s člověkem a mezilidskými vztahy dělá?

Přímým důsledkem lži je, že mezi tím kdo lže a tím komu je lháno vzniká odstup – ten, kdo lže, ví o situaci o něco více a záměrně vytváří nerovnost. V případě, že ten, komu je lháno, si je vědom toho, že mu je lháno, je alespoň do nějaké míry ovlivněna jeho důvěra k tomu, kdo lže (v případě, že se nejedná o situaci opakovanou, kdy může být reakcí „ten zase kecá“) a to bezpochyby ovlivňuje jejich vztah. Nejspíš záleží na tom, o jakou lež se jedná, za jakým účelem ten, kdo lže, lže.

V některých teoriích o lhaní je možné najít názor, že lhaní je člověku vlastní, přirozené, že to je způsob, jakým je možné získávat výhody a manipulovat své prostředí a tudíž to může být vhodná strategie pro přežití (samozřejmě v případě, že buď sankce nehrozí, nebo že je odhalení nepravděpodobné). To ovšem platí jen za předpokladu, že lhaní není považováno za normu; kdyby za normu považováno bylo, ztrácelo by svůj účinek, protože by bylo očekáváno. Funkčnost lhaní je založeno na tom, že se předpokládá, že se nelže. Opačný názor by mohl vycházet z toho, že člověk se stává člověkem až při setkání s druhým a místem setkání je právě výše zmíněný dialog. V tomto případě je pak lež pro člověka v určitém smyslu fatální, protože sám sobě zabraňuje setkat se s druhými a tudíž se zbavuje možnosti být. Člověk, který lže, vytváří iluzi sebe sama, kterou prezentuje ostatním a za kterou se skrývá. Tato skrytá osobnost je odsouzena k osamělosti, oddělena od skutečnosti onou lživou iluzí asi jako je trosečník oddělen od života oceánem.

ČÁST 2:

UČÍME SE KOMUNIKOVAT

Mezi tím, čemu se člověk může naučit, jsou i různé techniky a postupy jak komunikovat. Nejen na českém trhu je k dostání množství příruček a kurzů, které učí, jak komunikací něčeho dosáhnout. Některé z těchto technik a postupů se pokusím rozebrat z hlediska toho, k čemu slouží a k čemu vedou. Myslím, že obecně je lze rozdělit přibližně do třech kategorií – za první jsou takové, o kterých lze říci, že se přímo snaží prakticky člověku pomoci, aby se přiblížil dialogu vymezeného podle Polákové, mezi ty, myslím, budou patřit *Nenásilná komunikace* Marshalla R. Rosenberga, *Sokratovské rozhovory a dialog* Davida Bohma, ačkoliv každý svým vlastním způsobem; za druhé jsou takové, které seznamují čtenáře a posluchače s některými aspekty komunikace a vybavují je tak nástroji, nezabývají se otázkou, k čemu budou použity; za třetí jsou pak takové, které radí jak dosáhnout určitým postupem kýžených výsledků, a ty se většinou do značné míry zabývají způsoby jak druhé dostat tam, kde je chci mít, neboli manipulací. Jednotlivé postřehy se často vyskytují ve všech třech kategoriích, jen v trochu rozdílné perspektivě. Zvláště u kategorie první a třetí se stává, že ten samý poznatek je využit přesně opačným způsobem.

2.1 PRAKTICKÉ METODY A TECHNIKY, KTERÉ POMÁHAJÍ USKUTEČŇOVÁNÍ ROZHOVORU

2.1.1 SOKRATOVSKÉ ROZHOVORY⁵

Zakladatelem metody sokratovských rozhovorů (Sokratische Gespräche, Socratic dialogue) je Leonard Nelson, dále pak byla rozvinuta Gustavem Heckmannem. Leonard Nelson považoval oblasti filosofie, etiky a politiky za neoddělitelné a za klíčové považoval vzdělání. Tomu odpovídá i metoda Sokratovských rozhovorů. Jedná se totiž o metodu, která „je především tréninkem v argumentaci. Ne ovšem ve smyslu pouhé rétoriky, ale ve významu procvičování analytické a kritické schopnosti“ (Kuthanová, 2001, str. 18). Kuthanová ještě dodává, že „Dalším zjevným a zamýšleným přínosem, i když ne na první pohled patrným, sokratovské metody je sebezkoumání a na druhé straně explikování společných domněnek. Idea sokratovských rozhovorů je od počátku spjata s ideou zdokonalování vlastního života ve smyslu převzetí zodpovědnosti a kantovského stanovování si vlastních životních pravidel v protikladu k jejich pouhému nereflktovanému přejímání.“ (Kuthanová, 2001, str. 18).

Průběh sokratovských rozhovorů lze popsat jako cestu od konkrétní empirické zkušenosti k abstraktnímu tvrzení. K problému pravdivosti tohoto tvrzení se vrátím později. Tento proces se řídí pevnými zásadami.

Zásady sokratovského rozhoru se v průběhu času pozměnily, nicméně stále vychází ze zásad jak je popsal Gustav Heckmann. Prvním pravidlem je, že „účastníci nevyjadřují svůj názor na projednávanou věc“.

⁵ Čerpám především z bakalářské práce L. Kuthanové Sokratovské rozhovory v tradici Nelson/Heckmann

(Kuthanová, 2001, str. 12) Hledání „pravdy“ probíhá společně, což klade nárok na otevřenost tomu, co si myslí ostatní.

Druhé pravidlo říká, že „Myšlení by mělo být neustále v kontaktu s reálnou zkušeností.“ (Kuthanová, 2001, str. 12) To plyne z toho, že se vychází z konkrétního příkladu a tento příklad nesmí být zapomenut. V praxi to vypadá tak, že jakékoliv tvrzení se aplikuje právě na ten příklad a vždy je nutné se ptát, zda ono tvrzení v tomto případě platí.

Za třetí je nutné „Plně čerpat z rozhovoru jako pomocného prostředku myšlení. Na jedné straně neustále ověřovat správné porozumění a pokládat kontrolní otázky, na straně druhé se snažit o přesné vyjádření vlastních myšlenek.“ (Kuthanová, 2001, str. 13)

Čtvrté pravidlo je, že příspěvky se mají týkat právě projednávané otázky, přičemž úlohou lektora i účastníků je dávat na dodržování tohoto pravidla pozor. Páté pak stanovuje, že by vždy měla být přítomna „snaha o dosažení konsenzu“ (Kuthanová, 2001, str. 13), protože „Motivem sokratovského rozhovoru je snaha vyjít přes pouhé subjektivní mínění až k tomu, co je intersubjektivně platné, k pravdě.“

Nakonec je zmíněno lektorovo řízení rozhovoru. To je bod problematický, protože na jedné straně platí zásada, že lektor nesmí do rozhovoru vstupovat se svým vlastním názorem, ale na druhé straně by měl někdy rozhovor „usměrnit a snažit se zabraňovat ztrátě jasného myšlenkového průběhu a zhroucení rozhovoru.“ (Kuthanová, 2001, str. 14) Usměrnování se pochopitelně neobejde bez určitého vlivu na myšlenkový proces účastníků, nicméně je snaha tento vliv minimalizovat. V době Nelsona a Heckmanna se toto pravidlo dodržovalo striktně, v současnosti je spíše uvolněnější.

V tomto místě se vrátím k problému pravdy v metodě sokratovského rozhovoru. Podle Kuthanové se v současnosti můžeme setkat se dvěma pojetími. Jedno pojetí, Nelsonovo, vychází z předpokladu, že existuje pravda všem společná a tu „odvozuje ze způsobu zdůvodnění,

ze způsobu poznání“.(Kuthanová, 2001, str. 27) Z toho by plynulo, že skrze sokratovský rozhovor je možné pravdu objevovat a to pravdu obecně platnou. Kuthanová k tomu ale přidává, že Nelson „rezignuje na možnost jejího absolutního poznání“.(Kuthanová, 2001, str. 7) Problém tedy pro něj nespočívá v tom, zda absolutní pravda existuje, ale v tom nakolik je možné ji poznat. Z tohoto hlediska jsou sokratovské rozhovory v jistém smyslu ideálním způsobem, jak pravdu poznávat, protože „To, co se podle něj (Nelsona) nemění a co je pro filosofii odkazem k pojmu pravdy, je sebedůvěra rozumu (Selbstvertrauen der Vernunft). Tato sebedůvěra zajišťuje, že pravda je společná ve všech dobách, stejně jako lidský rozum.“ (Kuthanová, 2001, str. 7)

Druhé pojetí je pojetím diskurzivní teorie a vybízí k tomu, abychom pravdu hledali v komunikaci: „Habermas vymezuje proti strategickému a instrumentálnímu (nátlakovému, zaměřenému na cíl) jednání filosofický pokus o „beznátlakovou komunikaci“ a usilování o „ideální řečovou komunikaci“. V takové komunikaci mohou jako předpoklady platit pouze ty zásady, které si sami stanovíme. Habermas klade 4 základní požadavky platnosti (přičemž vychází z teorie mluvních aktů Austina a Searla): srozumitelnost, pravdivost, správnost (v morálním smyslu) a hodnověrnost. Dodržování těchto zásad je jediným kritériem rozumnosti v argumentaci. A rozumná argumentace je tedy pro Habermase jediným možným kritériem posuzování pravdy. Pravda se vytváří racionální debatou jednotlivců.“ (Kuthanová, 2001, str. 34) Zjednodušeně lze říci, že podle diskurzivní teorie se pravda v komunikaci ustavuje. Pro metodu sokratovských rozhovorů je důležité říci, že ačkoliv se účastníci k nějakému druhu „pravdy“ snaží skrze konsensus dopracovat, nikdy si jí nemohou být jisti. Nemohou totiž vědět, zda se v dalším zkoumání nedostanou k něčemu, co by jejich konsensus narušilo.

Nalezení nějaké pravdy je jen jednou ze součástí sokratovského rozhovoru, spíše jde o proces sám. Měl by vést, jak jsem již napsala výše,

k analytickému a kritickému myšlení za sebe sama. Kromě toho nelze opominout aspekt problematizování komunikace samé. Požadavek toho, aby si účastníci navzájem rozuměli, klade nárok na schopnost pozorně poslouchat, co ostatní říkají a zároveň si neustále ověřovat, že skutečně rozuměli. V praxi se to projevuje obvykle větou „Počkej, prosím, teď si nejsem jistý, cos tím myslel, myslel jsi A, nebo B?“. Problém s tím spojený, je problém obecného jazyka. U mnoha slov se totiž stává, že různí lidé jim rozumí různě a v tom případě je nutné jim věnovat čas a významy zpřesňovat, případně některá slova kvůli nejasnosti vůbec nepoužívat. Jinak není možné se domluvit. Tento problém se pochopitelně objevuje nejen v sokratovském rozhovoru, pro ilustraci stačí mezi přáteli nadhodit nějaké složitější téma.

V praxi tedy může probíhat sokratovský rozhovor tak, že skupina si v rámci nějakého tématu stanoví otázku a vybere zkušenost, konkrétní příklad jednoho z účastníků. Poté zkoumá onu otázku v rámci daného konkrétního příkladu a postupně přejde k abstrahování a to až do té míry, že přichází na obecná tvrzení.

Zvláštní součástí metody sokratovského rozhovoru je metarozhovor, pro který je vyhrazen zvláštní čas. Jeho účelem je, „aby se spolupráce ve skupině co nejvíce usnadnila a nezdržovala myšlenkovou práci.“ (Kuthanová, 2001, str. 16) Součástí je prostor pro reflexi průběhu věcného rozhovoru, ujasňování si metody a reflexe skupinové dynamiky.

Vesměs lze říci, že nároky, které sokratovský rozhovor klade na účastníky, jsou tolerance, vůle se domluvit, respekt, upřímnost, odpovědnost za průběh rozhovoru a otevřenost (ochota změnit své stanovisko).

* * *

Podívám-li se na metodu sokratovského rozhovoru z hlediska přístupů k rozhovoru výše zmíněných, přicházím k některým postřehům.

Konfúze, která vzniká ze směšování vztahové a obsahové roviny komunikace, je v Sokratovském rozhovoru poměrně malá a to především kvůli tomu, že sokratovský rozhovor je veden v rovině obsahové a rovina vztahová je jakoby upozaděna. Nicméně protože vztahová rovina v komunikaci vždy existuje, existuje i u sokratovského rozhovoru. Někdy se stává, že dva či více lidí mají názorový spor a hovorově řečeno se kousnou, zaseknou. V takové situaci pak může být těžké ze svého názoru ustoupit, protože ze spolupracovníka se stal oponent. Je potom na ostatních účastnících a lektorovi konflikt uvést na pravou míru. Někdy k tomu stačí jemné upozornění a někdy se k tomu využívá metarozhovor. Sama jsem zažila jeden metarozhovor, který oproti obvyklé půlhodině trval hodiny dvě a byl plný emocí. Protože v tom okamžiku prakticky není možné pokračovat v rozhovoru dále (chybí vůle se domluvit), je nutné problém nějakým způsobem vyřešit, což se obvykle podaří. Velmi výjimečně se stává, že některý účastník skupinu opustí.

O metodě sokratovského rozhovoru lze říci, že svými pravidly do značné míry zamezuje hraní her. Důraz na upřímnost myšlení a na vzájemné porozumění, bez kterých rozhovor není možný, vede k tomu, že hry, se kterými občas někdo začne, jsou rychle korigovány zbytkem skupiny. Myslím, že tím, že sokratovský rozhovor vede ke společnému poznávání, z něj plyne i nějaký typ důvěrného vztahu (byť bude mít svá specifika a bude se jistě lišit od jiných druhů intimacy), který zmiňuje Berne. Možná, že uspokojení z takové společné práce může převládnout nad naučenými způsoby chování, resp. nad naučenými obřady, rituály, zábavami i hrami. Pravděpodobně to též souvisí s tím, že sokratovský rozhovor odhaluje neuvědomované předpoklady, které všichni máme.

Vztáhnu-li podmínky pro dialog podle Polákové na sokratovské rozhovory, docházím k následujícímu: Sokratovský rozhovor je možný pouze v případě, že se účastníci do značné míry snaží spolupracovat a tato snaha musí být upřímná, jinak nelze v procesu postupovat. To samo

o sobě znamená i snahu překonávat překážky dialogu (výše zmíněné ničení druhých, ovládnání druhých, parazitování na druhých a lhostejnost k druhým). V případě, že by se někdo z účastníků dopouštěl ničení, ovládnání, parazitování či lhostejnosti k druhým, musel by pro průběh dialogu buď své chování změnit, nebo skupinu opustit. Kdyby se nestalo ani jedno ani druhé, sokratovský rozhovor by neproběhl a skupina by se pravděpodobně celou dobu snažila o překonání tohoto problému. Odpovědnost v sokratovském rozhovoru je především odpovědností za průběh rozhovoru. Nedaří-li se naplňovat některou ze zásad sokratovského rozhovoru, není jediným, od koho se očekává upozornění na její nedodržování a snaha o nápravu lektor, ale všichni účastníci. Tak se obvykle můžeme setkat s tím, že účastníci se navzájem upozorňují na to, že si skáčou do řeči, nebo, že někoho nepustili ke slovu. Vzhledem k tomu, že podstatou sokratovského rozhovoru je rozvoj myšlení skrze rozhovor s druhými, vyžaduje bezpochyby otevřenost k názorům druhých a toleranci k odlišnosti jejich myšlení. Zároveň musí být přítomna ochota změnit svůj pohled na věc, účastníci si tedy nemohou být stoprocentně jisti svými názory. V takovém případě by totiž nešlo o hledání společného konsenzu, ale o přesvědčování o vlastní pravdě.

Uvážím-li, že „podmínky dialogu platí, že umožňují dialog už tehdy, vyskytují-li se alespoň částečně na straně alespoň jednoho z účastníků komunikace“ (Poláková, 2001, str. 20), mohu říci, že metoda sokratovských rozhovorů by měla do značné míry k dialogu vést. Nelze ale pominout, že jsou zde přítomna nějaká omezení. Jedním z nich může být například to, že sokratovský rozhovor je především zaměřen na oblast myšlení. Tolerance k myšlenkám druhých lidí vždy nezbytně nutně neznamená toleranci k jejich citům. To je důvod, proč sokratovský rozhovor není terapeutickým rozhovorem. A též důvod, proč jednou z charakteristik příkladu, se kterým se pracuje, je to, že se pro aktéra onoho příkladu jedná o situaci emocionálně uzavřenou. Z problematizace rozsahu tolerance

plyne problematizace rozsahu odpovědnosti. Výše v podmínkách dialogu jsem napsala, že odpovědnost je odpovědností za vytváření podmínek dialogu. Odpovědnost v mezích sokratovského rozhovoru je tedy odpovědností za sokratovský rozhovor, což například nezahrnuje starost o citový stav účastníků rozhovoru po jeho proběhnutí. Vztah mezi sokratovským rozhovorem a dialogem bych tedy popsala tak, že sokratovský rozhovor má potenciál stávat se do jisté míry dialogem, a to především v rovině myšlenkové.

2.1.2 DIALOG DAVIDA BOHMA

2.1.2.1 Teoretický základ

David Bohm na poměrně širokém teoretickém základu navrhuje způsob rozhovoru, který nazývá *dialog* (dialogue, čemuž v češtině odpovídá dialog i rozhovor, já budu požívat pro přehlednost „Bohmův dialog“ či „dialog podle Bohma“). Podle Bohma v dialogu probíhá interakce, kdy osoba A něco řekne a osoba B jí odpovídá. Co se ale děje je, že osoba B odpovídá jen v podobném smyslu, nikoliv ve stejném jako osoba A. Osoba A vnímá rozdíl mezi tím, co řekla a tím, jak je tomu rozuměno. Na základě rozdílu pak může spatřit něco, co je nové, a co platí pro oba pohledy. Takto může interakce probíhat za neustálého vyjevování se něčeho nového, co je společné oběma zúčastněným. Podle Bohma se tedy v dialogu děje to, že lidé společně tvoří něco nového. Nikoliv, že se někdo snaží prosadit svůj vlastní názor.⁶

⁶ „In such a dialogue, when one person says something, the other person does not in general respond with exactly the same meaning as that seen by the first person. Rather, the meanings are only similar and not identical. Thus, when the second person replies, the first person sees a difference between what he meant to say and what the other person understood. On considering this difference, he may then be able to see something new, which is relevant both to his own views and to those of the other person. And so it

Jak píše Bohm, takové tvoření něčeho nového může probíhat pouze za podmínky, že se lidé umí poslouchat navzájem, bez předsudků a bez vůle druhé ovlivnit. Všichni musí především usilovat o pravdu a o logickou soudržnost. K tomu je nutná otevřenost ke změnám vlastních postojů a názorů. V případě, že se jedná pouze o snahu předat svůj vlastní názor, dochází k nedorozumění, protože každý aktér pak vnímá druhého skrze svoje myšlenky. Ty si pak zachovává bez ohledu na to, zda jsou pravdivé či logicky nesoudržné. Bohm tento problém nedorozumění nazývá „problém komunikace“ („problem of communication“). (Bohm, 1996, str. 3)

Vyvstává otázka, proč se takováto, dialogická, komunikace nedaří. Důvod, který Bohm uvádí je, že lidé často předpokládají, že komunikují dobře, že pořádně poslouchají a tedy nemají důvod proč se komunikací zabývat. Lidé ale zpravidla mají nějaké vnitřní zábrany, které je například vedou k tomu, že se některým tématům vyhýbají. V povaze zábran, říká Bohm, je určitá slepota k vlastním rozporům (contradiction) (Bohm, 1996, str. 5). Tomu je dobré věnovat pozornost (např. si uvědomovat vlastní pocity ohledně předmětu hovoru) stejně jako obsahu sdělovaného. (Bohm, 1996, str. 5) Příkladem může být situace, kdy s někým mluvím o morálním rozměru profese právního obhájce. V případě, že můj bratr je právní obhájce, může být má schopnost poslouchat někoho jiného do značné míry tímto faktem ovlivněna. Také je možné, že budu spíše bránit svůj vlastní názor, než se pokoušet společně něco objevit.

Ve středu Bohmovy pozornosti jsou předpoklady (assumptions). Základní předpoklady ohledně smyslu života, toho jak má být

can go back and forth, with the continual emergence of a new content that is common to both participants. Thus, in a dialogue, each person does not attempt to make common certain ideas or items of information that are already known to him. Rather, it may be said that two people are making something in common, i.e. Creating something new together.“ (Bohm, 1996, str. 3)

uspořádána rodina etc. podle něj zabraňují svobodnému myšlení. Základní předpoklady jsou v podstatě názory, ovšem musíme odlišovat názory racionální, jako je např. názor automechanika na stav brzd. Většinou ale názory racionální nejsou. Naše názory jsou výsledkem všech předchozích zkušeností. Někdy se s nimi identifikujeme a považujeme je za „pravdy“. A ty máme tendenci bránit, což nedává smysl, protože, když jsou správné, obranu nepotřebují, a když správné nejsou, nemá smysl se jich držet.

Jádro problému tkví v myšlení. Myšlení zpravidla provozujeme, ale málokdy věnujeme pozornost samotnému procesu myšlení. Bohm to přirovnává ke stroji – když stroj používáme, ale nevěnujeme pozornost jeho údržbě, stroj se rozbije. Obdobné je to podle něj i s procesem myšlení. Na co bychom podle Bohma měli dávat pozor je, že myšlení vytváří hodnocení (results), přičemž tvrdí, že to nedělá. Problém je, že některá z těchto hodnocení jsou považována za velmi důležitá. Příklad, který uvádí, je, že myšlení vytvořilo národ a říká, že na národu velmi záleží. Svobodné myšlení je tím narušeno, protože je-li národ tak důležitý, je nutné si udržet myšlenku, že národ je důležitý. Tedy je nutné vytvořit tlak, který bude tuto myšlenku udržovat, předávat a který zajistí, že si to budou myslet všichni. A proto musí tuto myšlenku bránit.⁷

⁷ „The point is: thought produces results, but thought says it didn't do it. And that is a problem. The trouble is that some of those results that thought produces are considered to be very important and valuable. Thought produced the nation, and it says that nation has an extremely high value, a supreme value, which overrides almost everything else. The same may be said about religion. Therefore, freedom of thought is interfered with, because if the nation has high value it is necessary to continue to think that the nation has high value. Therefore you've got to create a pressure to think that way. You've got to have an impulse, and make sure everybody has got the impulse, to go on thinking that way about his nation, his religion, his family, or whatever it is that he gives high value. He's got to defend it.“ (Bohm, 1996, str. 11)

Můžeme uvažovat o dvou druzích myšlenek, jedny jsou individuální a druhé kolektivní. Většinu svých základních předpokladů získáváme ze společnosti, včetně předpokladů týkajících se toho, jak by měla fungovat společnost, vztahy, instituce etc.⁸

Smyslem Bohmova dialogu je prozkoumávat proces myšlení a individuální a kolektivní předpoklady. Je to podle něj jediný způsob jak může společnost dobře fungovat.

2.1.2.2 *Praktický rámec*

Dialog podle Bohma probíhá optimálně mezi 20 až 40 lidmi, kteří by měli sedět v kruhu tak, aby na sebe všichni viděli a všichni se slyšeli (Bohm et al., 1992, str. 5). Ideální počet zúčastněných vychází z toho, že na jedné straně je prakticky obtížnější, aby se více než 40 lidí vidělo a slyšelo, na druhé straně ale méně než 20 lidí nevytváří dostatečnou názorovou rozmanitost. Bohm říká, že skupina o 20 a více lidech už zastupuje dostatečně různé názory k reprezentaci společnosti.

Každé setkání by mělo trvat přibližně dvě hodiny, při delším trvání totiž začíná hrát roli únava a to přináší riziko nižší kvality soustředění.⁹ Tato setkání by se měla odehrávat pravidelně. Bohm zmiňuje, že někdy jsou víkendy užívány k tomu, aby proběhla řada po sobě jdoucích setkání, pro tento případ ale doporučuje, aby mezi takovými řadami setkání byl alespoň týdenní odstup a to kvůli tomu, aby účastníci měli dostatek času pro reflexi a další přemýšlení. (Bohm et al., 1992, str. 6)

Co se týče obsahu dialogu, je možné začít s čímkoliv – Bohmův dialog totiž nemá žádné specifické téma. Pravidlem ale je, že každé téma je

⁸ „Most of our basic assumptions about how society works, about what sort of person we are supposed to be, and about relationships, institutions, and so on.“ (Bohm, 1996, str. 12)

⁹ „We have found that about two hours is optimum. Longer sessions risk a fatigue factor which tends to diminish the quality of participation.“ (Bohm et al., 1992, str. 6)

přístupné zkoumání, jinak řečeno, v Bohmově dialogu neexistují zakázané předměty hovoru.¹⁰ V současné době se lidé setkávají ve větších skupinách buď s nějakým pracovním záměrem, nebo pro zábavu. Je proto většinou mírně stresující pro zúčastněné, že v tomto případě žádný takový zjevný účel přítomen není. Bohm říká, že po nějaké době si lidé na tuto situaci zvyknou a začnou otevírat témata, která jim přijdou důležitá.

Bohmův dialog nemá žádného vedoucího. Nikdo by neměl mít větší autoritu než někdo jiný, všichni si jsou rovni. Na druhou stranu v začátcích bývá dobré, když je někdo schopný uvést, co to bohmův dialog je, občas upozorňovat na to, co se děje, a případně to i vysvětlit. S delším trváním by ale měla tato funkce vymizet.

Záměrem Bohmova dialogu je především zkoumání individuálních a kolektivních předpokladů, představ, názorů a pocitů, které ovládají naše interakce. Nejedná se o terapeutickou skupinu, ale o skupinu zabývající se spíše kulturními problémy.¹¹ Skrze takové společné přemýšlení je podle Bohma možné docházet ke sdílenému smyslu (meaning). Společnost je určována vztahem mezi lidmi navzájem a mezi lidmi a institucemi, které potřebujeme, abychom spolu mohli žít. To ale funguje jen, když máme společnou kulturu, což zahrnuje právě sdílení významů jako jsou účel, hodnoty etc. Nesdílíme-li důležité významy, společnost se stává nesrozumitelnou a rozpadá se. Právě z toho, že lidé mají různé předpoklady o významech, které nevyslovují a nesdílí s ostatními, podle Bohma plyne mnoho současných problémů.¹²

¹⁰ „Any subject can be included and no content is excluded“, (Bohm et al., 1992, str. 3)

¹¹ „In Dialogue, a group of people can explore the individual and collective presuppositions, ideas, beliefs, and feelings that subtly control their interactions.“ (Bohm et al., 1992, str. 1)

¹² „I'm saying that it is necessary to share meaning. A society is a link of relationships among people and institutions, so that we can live together. But it only

Probíhá-li Bohmův dialog pravidelně po nějakou dobu, měl by vést k proměně myšlení účastníků (uvědomování si předpokladů, sdílených významů, celého procesu myšlení...). Bohm ale říká, že někdy se to povede a někdy ne.

Když jsme schopni poslouchat navzájem své názory, bezpodmínečně na nich netrvat a neodsuzovat je, a když jsou naše názory postavené na stejném významovém obsahu, pak máme podle Bohma „jednu mysl“ („one mind“). Není podstatné, zda zúčastnění spolu souhlasí či ne. Na jiné rovině pak dochází k vytvoření pouta, které nazývá neosobním přátelstvím („impersonal relationship“). Je to pouto v určitém smyslu podobné tomu, které vzniká třeba mezi sportovními fanoušky či mezi demonstranty. Toto pouto je důvodem proč se o Bohmův dialog snažit. Lidé v individualistické společnosti totiž postrádají pocit spojení, zkušenost společné tvorby.

2.1.2.3 Úskalí a principy

David Bohm si uvědomuje, že jeho návrh dialogu má i svá úskalí. Ze zkušenosti především uvádí, že lidé mívají obavy z dialogu, který není jasně vymezen účelem a tématem. Také se v souvislosti s konfrontací s mnoha různými názory objevuje frustrace. Jsou lidé, kteří mají v takové situaci tendenci své názory prosazovat hlasitěji, více mluví a jsou dominantnější. A naopak jsou lidé, kteří mluví méně a zvláště ve větší skupině se raději neprojeví. Což může vyplývat z toho, jak dotyční sami sebe vidí. Pozice, do kterých sami sebe pasují – jedni do pozice dominantních vůdců, druzí do pozice spíše submisivních jedinců – souvisí

works if we have a culture – which implies that we share meaning; i.e., significance, purpose, and value. Otherwise it falls apart. Our society is incoherent, and doesn't do that very well; it hasn't for a long time, if it ever did. The different assumptions that people have are tacitly affecting the whole meaning of what we are doing.“ (Bohm, 1996, str. 22)

s předpoklady a názory, které o sobě dotyční mají. Tyto předpoklady a názory se také projeví v průběhu dialogu.

Lidé obvykle pociťují vnitřní tlak své názory sdělit bez odkladu, vyřknout vše důležité k věci hned a „pohnout se“ rychle, zvláště jsou-li mluvnějšími typy. Ti méně mluvní tento tlak pociťují také, ale raději z různých důvodů zůstávají zticha. Zúčastnění pak nemají čas, aby vstřebali vše podstatné a rozmysleli si, co slyšeli. Někdy to vede k tomu, že si lidé skáčí do řeči a nedávají si navzájem dostatek prostoru. Problém tohoto druhu lze obvykle vyřešit v rámci dialogu.

Bohm říká, že trvá-li někdo na svých názorech a nechce se přizpůsobit tomu jak dialog probíhá, není důvod, proč by se měl účastnit. Skupina je otevřená ve smyslu, že v průběhu¹³ se účastníci proměňují. Přicházejí a odcházejí.

Ačkoliv bohmův dialog nemá žádná pravidla, je možné se naučit některým principům, což může být například dávat prostor k mluvení všem.

* * *

Mé shrnutí problematiky dialogu podle Davida Bohma je jistě neúplné, například rozvíjí téma kolektivního vědomí, ale to v této práci vynechám.

Podívat se na dialog Davida Bohma skrze výše uvedené pohledy na rozhovor je poněkud problematické vzhledem k tomu, že v Bohmově dialogu může docházet skoro k čemukoliv. Proto většina úvah tímto směrem jsou především spekulováním o možných situacích. Přesto se, myslím, lze domnívat, že k některým jevům bude docházet více či méně ve skupině, kde probíhá Bohmův dialog jaksí optimálně.

Pravděpodobně se bude objevovat směšování obsahové a vztahové roviny komunikace a s tím spojené konflikty a to především zpočátku. Jestliže si účastníci začnou všimnout svých pocitů ohledně předmětu

¹³ Není jasné, jestli v průběhu jednoho setkání nebo mezi jednotlivými setkáními.

a průběhu hovoru, lze se domnívat, že časem by se toto směřování buď mohlo objevovat zřídka anebo být využito ke zkoumání. Budou-li se aktéři snažit o společné myšlení, budou se s tímto jevem, objeví-li se, muset nutně potýkat. Často asi bude probíhat i nějaký druh metakomunikace, protože k tomu Bohmův dialog přímo vybízí.

Jestliže se přítomní lidé budou snažit o společné zkoumání a objevování něčeho nového, měli by hry, jak je definuje Berne, vymizet. A to proto, že by měla obecně vymizet snaha zvítězit, která je prakticky neslučitelná s Bohmovým dialogem. Z počátku se možná některé hry objevovat budou, částečně proto, že mnozí lidé jsou zvyklí takovým způsobem s ostatními jednat. Může to také být strategie jak svoje „pravdy“ bránit. To by měl zdárný vývoj dialogu postupně eliminovat, případně se tomu věnovat vyloženě jako předmětu zkoumání.

Na čem Bohmův dialog stojí je předpoklad, že lidé nebudou vědomě lhát. Nelze společně zkoumat a objevovat v případě, že lidé lžou. Lhaní v prostředí Bohmova dialogu ale také nedává smysl, není zde co získat. Co se spíše může objevovat, jsou polopravdy. Někteří lidé mají strach projevat se upřímně a tak si pravděpodobně leccos raději nechají pro sebe, zvláště v prostředí cizích lidí. To by myslím samo o sobě nemělo být problémem. Bohm píše, že lidé obvykle časem získávají větší důvěru v proces a jsou otevřenější. Počáteční ostych ustupuje a lidé začínají mluvit i o tématech, kterým se předtím raději vyhýbali. Myslím si, že čím upřímnější komunikace bude, tím větší přínos to pro skupinu bude mít a to proto, že je tak možné dozvědět se více o dané skupině, případně společnosti ve které se nachází.

Snažím-li se podívat na Bohmův dialog optikou dialogu, jak jej popsala Jolana Poláková (Poláková, 2008), dostávám se k několika problémům. Je zde přítomná idea svobody myšlení a usilování o ní znamená potýkat se a překonávat překážky, které nám v něm brání. Což je podobné podmínce svobody u Polákové. Jestliže chceme dosáhnout

svobody myšlení, jak ji popisuje Bohm, musíme se nevyhnutelně potýkat se vším, co nám v ní brání. Může to být třeba zpytování vlastních pocitů, které nám ztěžují otevřenost vůči druhým. Tolerance je též nutná ke zdárnému průběhu, na ní závisí, zda jsme ochotni si vyslechnout názory druhých a snažit se je pochopit. Nárok na toleranci si bude pravděpodobně žádat značné úsilí kvůli velikosti skupiny. Jestli je pravda, že 20 lidí do nějaké míry reprezentuje názory společnosti, pak se stačí zamyslet nad tím, kolik je ve společnosti názorů, se kterými zásadně nesouhlasíme, či které nás vysloveně odpuzují.

Práce s předpoklady, ke které Bohm vyzývá, je v podstatě zároveň způsob jak dosáhnout jak myšlenkové svobody, tak způsob jak prohlubovat vzájemnou toleranci. Otázka odpovědnosti je o poznání složitější. Ačkoliv se o odpovědnosti Bohm výslovně nezmiňuje, je, myslím, přítomna implicitně. Má-li Bohmův dialog probíhat optimálně, je nutné, aby se do něj účastníci pouštěli se vší vážností a aby jim na průběhu záleželo. Protože není přítomný žádný vůdce, který by přebíral zodpovědnost za to, co se děje, jsou za to zodpovědní všichni. Můžeme se ale ptát, zda to tak účastníci vnímají. Pravděpodobně často ano, ale pravděpodobně ne vždy. Je to pouze spekulativní úvaha, protože samotná teorie, nic specifického neříká.

2.1.3 NENÁSILNÁ KOMUNIKACE MARSHALLA B. ROSENBERGA

Nenásilná komunikace (v angličtině nonviolent communication, obvykle je zkracováno na NVC, někdy také označováno jako soucítící komunikace) vznikla na základě zkušeností s řešením konfliktů. M. B. Rosenberg tak posbíral postřehy, ze kterých posléze sestavil poměrně široký návod, jak komunikovat způsobem, který vede k nekonfliktnímu jednání. Nenásilná komunikace je založena na myšlence, že všichni lidé mají stejné potřeby a pocity a schopnost soucítění. Podle Rosenberga se lidé uchylují k násilí jen v případě, že neznají jiný způsob jak naplnit své potřeby. Věří, že

lidské potřeby samy o sobě nikdy nevedou k násilí, ale že k násilí vedou pouze naučené způsoby chování, které, zvláště v případě setkání lidí z rozdílných kultur, mohou být tak různé, že ke konfliktu vedou.¹⁴ Proto je nenásilná komunikace založena na tom, že se člověk naučí rozeznávat své pocity a potřeby, sledovat je u druhých a také je srozumitelně vyjadřovat. Podle Rosenberga tak nenásilná komunikace vede k tomu, že „pomáhá přeformulovat způsob, jakým se vyjadřujeme a nasloucháme druhým. Namísto navyklých automatických reakcí jsou slova vědomými odpověďmi, založenými čistě na uvědomování si, co vnímáme, cítíme a chceme. Člověk je tak veden k upřímnému a jasnému vyjadřování, kdy druhé vnímá empaticky a zároveň s respektem.“ (Rosenberg, 2008, str. 17)

Kromě řešení konfliktů podporuje nenásilná komunikace „naslouchání na hluboké úrovni, respekt, empatii a vytváří oboustranný zájem dávat ze svého nitra“ (Rosenberg, 2008, str. 26). To lze využívat k lepšímu naslouchání sobě samým, k prohlubování osobních vztahů a k vytváření efektivních vztahů v práci a v politice. (Rosenberg, 2008, str. 26)

Proces nenásilné komunikace skládá Rosenberg ze čtyř složek. Jednak z pozorování: „Nejdříve pozorujeme, co se v určité situaci skutečně děje: Co pozorujeme, že druzí říkají nebo dělají, a co z toho nás obohacuje, či neobohacuje? Vtip je v umění toto pozorování vyjádřit, aniž bychom do něj vnášeli jakékoli soudy či hodnocení – umět jednoduše říci, co druzí dělají a co z toho se nám buď zamlouvá, nebo nezamlouvá.“ (Rosenberg, 2008, str. 20) Druhým bodem je uvědomění si pocitů, které z toho, co pozorujeme, máme a jejich vyjádření. Protože pocity vždy pramení z nějakých potřeb (k čemuž se vrátím později), je třetí složkou rozpoznání

¹⁴ „Je pro nás přirozené těšit se z dávání a přijímání v rámci vzájemného vcítění. Naučili jsme se však spoustě způsobů „odcizující komunikace“. V důsledku toho často mluvíme a chováme se tak, že zraňujeme druhé nebo sami sebe.“ (Rosenberg, 2008, str. 41)

a vyjádření potřeb, ze kterých naše pocity plynou. Rosenberg říká, že když v nenásilné komunikaci chceme sdělit svůj stav, děláme to vždy tímto postupem. Čtvrtou složkou je pak jasně formulovaná prosba. Přehledně uspořádané to může být takto: „1. Konkrétní činy, které *pozorujeme* a které ovlivňují naši pohodu; 2. Co *cítíme* ve vztahu k tomu, co pozorujeme.; 3. *Potřeby*, hodnoty, přání atd., které vytvářejí naše pocity.; 4. Konkrétní činy, které *žádáme* ke svému obohacení.“ (Rosenberg, 2008, str. 21) Důležité je zmínit, že tento proces může celý proběhnout i neverbálně. „Podstata této metody spočívá v uvědomění si těchto čtyř jednotlivých komponent, ne ve vlastní výměně slov.“(Rosenberg, 2008, str. 21) Nenásilná komunikace má ale strany dvě, jednou je vyjadřování těchto čtyř složek, druhou je jejich poslouchání u druhých.

Tento postup se do značné míry zakládá na myšlence, že naše pocity vyplývají z našich potřeb. Jsou-li naše potřeby naplněny, cítíme se příjemně, v opačném případě máme pocity nepříjemné. Rozpoznat jak se cítíme a z jakých potřeb to pramení, vede k lepšímu porozumění vlastní situaci, což dává lepší východisko pro změnu či zachování svého stavu. Úzce to souvisí s uvědomováním si odpovědnosti za svoje pocity. Vidím pak totiž, že jak se cítím, plyne z mojí potřeby, nikoliv z cizích činů. Rosenberg říká, že cizí chování může být podnětem našich pocitů, ale nikdy jejich příčinou – „Například když někdo přijde pozdě na schůzku a my potřebujeme ujištění, že mu na nás záleží, můžeme se cítit ublížení. Nebo pokud potřebujeme účelně a konstruktivně využít čas, můžeme se cítit frustrovaní. Pokud je naopak tím, co potřebujeme, třicet minut samoty, můžeme být za jeho zpoždění vděční a cítit se spokojeně. To znamená, že příčinou toho, jak se cítíme, není chování druhé osoby, ale naše vlastní potřeba.“ (Rosenberg, 2008, str. 164)

V případě, že chci rozumět někomu druhému, můžu k němu přistupovat podobným způsobem, můžu se snažit pochopit, jak se cítí a ptát se, z jaké potřeby jeho chování pramení.

2.1.3.1 Čemu se v řeči vyhnout

Lidská komunikace se do značné míry odehrává v řeči. Proto se Rosenberg zabývá tím, jak se projevujeme v řeči, a navrhuje takový způsob vyjadřování, který usnadňuje vzájemné porozumění. Řeč, která spíše naši komunikaci komplikuje, nazývá „odcizující komunikací“: „Když jsem se zabýval otázkou, co způsobuje, že ztrácíme svou přirozenou schopnost vcítit se, přišel jsem na specifické formy řeči a komunikace, o kterých se domnívám, že přispívají k násilnému jednání mezi lidmi i člověka vůči sobě samému. Pro tyto formy komunikace používám výraz „odcizující komunikace“.“ (Rosenberg, 2008, str. 31) Mezi druhy odcizující komunikace patří především (ale nejen) *moralizování, srovnávání, odmítání odpovědnosti a příkazování*. Pro nenásilnou komunikaci je důležité naučit se odcizující komunikaci rozpoznávat a následně se jí i vyhýbat.

MORALIZOVÁNÍ jsou takové výrazy, kterými dáváme najevo špatnost na straně lidí, kteří nejednají podle našich hodnot. Typickými jsou obraty jako „To je nevhodné“ nebo „Ty jsi neschopný“, ve kterých vyjadřujeme, co kdo „je“. Formou soudu může být obviňování, hanění, snižování, kritika, srovnávání a diagnostikování. (Rosenberg, 2008, str. 31) Jsou to takové výrazy, kterými dáváme najevo špatnost na straně lidí, kteří nejednají podle našich hodnot. Je ale důležité odlišovat hodnotové soudy od soudů moralistických. Hodnotové soudy totiž vyjadřují, co je pro nás v životě důležité, čeho si vážíme. Příklad moralistického soudu, který Rosenberg uvádí, by mohl být: „Násilí je špatné.“ Jako alternativu navrhuje vyjádření hodnot a potřeb větou: „Mám strach z používání násilí při řešení konfliktů, cením si řešení mezilidských konfliktů jinými prostředky.“¹⁵

¹⁵ Rosenberg také, s odkazem na O. J. Harveye, tvrdí, že výskyt soudů v jazyce souvisí s výskytem násilí; říká k tomu, že „Vztah mezi jazykem a násilím je předmětem psychologického výzkumu profesora O. J. Harveye z Coloradské univerzity. Sesbíral náhodné úryvky z literatury mnoha zemí celého světa a zmapoval frekvenci slov, která

SROVNÁVÁNÍ je sice jen specifickým druhem soudu, ale stojí za zvláštní pozornost. Dáváme jím najevo, že někdo druhý je nedostatečný, nebo že my sami máme nějaké nedostatky a vystavujeme tak nějaký příklad jako ideální vzor. To často vede k pocitu méněcennosti a ten nám zabraňuje vcítit se do sebe či druhého. Vystavujeme tak nějaký vnější ideál, který nám říká, jací bychom měli být. Typickým příkladem jsou stereotypy a vyjádření jako například „takhle velcí kluci už nepláčou“ a „podívej na XY, to je fakt ubožák“. Průvodním jevem je strach, že budeme-li se chovat nějakým způsobem, nebudeme akceptováni.

V ODMÍTÁNÍ ODPOVĚDNOSTI Rosenberg vychází z toho, že každý je zodpovědný za své myšlenky, pocity a činy, za svoje volby. Odmítání odpovědnosti se často projevuje slovem „muset“ – například: „některé věci člověk dělat prostě musí a X (uklízet, pracovat, vydělávat peníze...) patří mezi ně“. Člověk se tak dostává do vleku toho, co „se musí“, místo aby si uvědomil, že nic nemusí a že co dělá, dělá proto, že se rozhodl to dělat a je za to zodpovědný. Není náhodou, že právě těmito obraty se lidé obvykle hájí, dopustili-li se něčeho, na co nejsou hrdi a za co odpovědnost nechtějí přebrat. Jiným projevem odmítání odpovědnosti je vinění druhých z vlastních pocitů. Velmi časté jsou výroky typu „kvůli tobě je mi mizerně“, kterými dáváme najevo, že si nejsme vědomi příčiny svých pocitů a zároveň druhému nedáváme prostor, aby nám porozuměl. Není nám totiž nepříjemně proto, že se někdo nějak zachoval, ale kvůli tomu, že jsme něco čekali, něco potřebovali a druhý naše představy nebo potřeby nenaplnil.

klasifikují a soudí lidi. Jeho studie vykazuje výraznou souvislost mezi častým používáním takových slov a výskytem násilí. Nepřekvapuje mě, že značně méně násilí se objevuje v kulturách, kde lidé přemýšlejí s ohledem na lidské potřeby, než v kulturách, kde se lidé navzájem označují za „dobré“ nebo „špatné“ a věří, že ti špatní zaslouží potrestání.“ (Rosenberg, 2008, str. 33)

Příkazy a nařizování jsou obvykle neúčinné, nejsou-li doprovázeny možnými tresty. A tresty jsou jistým násilím na druhých – proto Rosenberg doporučuje se jim vyhýbat. Příkaz zpravidla lze nahradit prosbou či žádostí, a to nejlépe s vysvětlením, aby ten, koho žádáme, rozuměl tomu, proč ho žádáme. Jednoduchý způsob jak rozlišit prosbu a rozkaz je podívat se na reakci v případě, že mi nebude vyhověno. Jestli moje reakce bude rozčilení, vyčítání, obviňování nebo to jiným způsobem budu mít druhému za zlé, jedná se o rozkaz.¹⁶ V základu prosby je tedy myšlenka, že nechceme, aby nám druzí vyhověli za každou cenu, ale aby nám vyhověli jen v případě, že oni sami chtějí.

Samozřejmě ani Rosenberg si nemyslí, že je vždy možné se vyhnout násilí. Na co ale upozorňuje je, že je rozdíl mezi užitím násilí motivovaným snahou ochránit a násilím motivovaným snahou potrestat. K tomu píše, že „záměrem ochranného použití síly je zabránit zranění nebo bezpráví. Záměrem použití trestající síly pak je způsobit, aby lidé trpěli pro své údajné přečiny. Když zachytíme dítě, které chce vběhnout do silnice, aby neutrpělo úraz, používáme ochrannou sílu. Naopak použití síly trestající by v takové situaci představoval například fyzický nebo psychologický útok – naplácání dítěti nebo výčitky jako „Jak jsi mohl být tak hloupý? Měl by ses stydět!“ (Rosenberg, 2008, str. 183)

* * *

Myslím, že Rosenbergova nenásilná komunikace by mohla být poměrně účinným nástrojem, jak neprovozovat Berneho hry. V jádru nenásilné

¹⁶ Rosenbergův příklad: „Jack říká své přítelkyni Jane: „Je mi smutno a chtěl bych, abys byla dnes večer se mnou.“ Je to prosba, nebo rozkaz? Odpověď se nedozvíme, dokud nezjistíme, jak se Jack bude k Jane chovat, když mu nevyhoví. Předpokládejme, že odpoví: „Jacku, já jsem vážně utahaná, jestli chceš nějakou společnost, co kdyby sis na dnešní večer našel někoho jiného?“ Pokud Jack poznamená: To je typické, že jsi tak sobecká!“ jeho prosba byla ve skutečnosti rozkazem. Místo aby se snažil se vcítit do její situace a pochopil, že si potřebuje odpočinout, obvinil ji.“ (Rosenberg, 2008, str. 100)

komunikace je upřímnost a ta hry nepřipouští. Zároveň by mohla být i způsobem, jak se naučit hry nehrát, protože by měla vést k nějakému druhu intimity, která je sama o sobě podle Berneho uspokojivější než hraní her.

Vztáhnu-li kategorie lži, polopravdy a pravdy na nenásilnou komunikaci, vyvstává hned několik otázek. Jednou z nich bude, zdali je vůbec možné s někým komunikovat nenásilně v případě, že druhý lže či říká polopravdu. V tomto případě si myslím, že záleží na důvodu lhaní či říkání polopravdy. Jestli mají pro toho, kdo je říká, ochranou funkci, dalo by se předpokládat, že zjistí-li dotyčný, že mu nehrozí nebezpečí, mohl by od lži i polopravd ustoupit. Je-li na jedné straně snaha vědomě komunikovat nenásilně, mělo by to většinou stačit k vyřešení nebo výraznému zmírnění konfliktu. Problém může nastat v případě, že jedna strana vůbec komunikovat nechce, nebo třeba v případě, že má jasně stanovený záměr, kterého chce dosáhnout bez ohledu na důsledky pro stranu druhou. Příkladem může být jistý druh podomních obchodníků, co nezajímá osoba, která před nimi stojí, a chtějí svůj produkt prodat za každou cenu.

V kontextu dialogu podle Polákové je zajímavé sledovat jeho podmínky a překážky vzhledem k řeči. O moralizování, formě Rosenbergovi odcizující komunikace, můžeme říci, že samo o sobě je překážkou toleranci, podmínce dialogu podle Polákové. Tím, že ostatní soudíme, totiž činíme ze svých vlastních hodnot měřítko a přestáváme být otevření možnosti, že se třeba taky můžeme mýlit. Soud je jakýmsi výrazem nároku na pravdu. Podobné je to s jinou formou odcizující komunikace srovnáváním. Pro dialog je potřeba akceptující prostor a ten srovnáváním neposkytuje. Snad nejzjevnější překážkou by mohlo být odmítání odpovědnosti. Odmítáme-li odpovědnost za své pocity a často i za své činy, jak bychom mohli přijmout odpovědnost za vytváření

prostoru pro dialog? Myslím, že Rosenbergova odcizující komunikace je ukázkou toho, jak sami sobě už v řeči klademe překážky dialogu.

* * *

Nenásilná komunikace je především pokusem o nalezení konkrétních postupů, které by nám umožnily chápat druhé a vytvářet s nimi „vzájemný autentický vztah“ (Rosenberg, 2008, str. 202). Pro „vzájemný autentický vztah“ je nutné nepřístupovat k lidem skrze kategorie („Je to lenoch.“, „Je to hlupák.“), ale skrze naše a jejich pocity a potřeby.

ČÁST 3:

ZAKÁZANÁ RÉTORIKA A JINÉ

Všechny výše uvedené techniky jsou především techniky zaměřené na to, aby si lidé lépe porozuměli a to ať už v oblasti myšlení či v oblasti pocitů. Jsou ale i techniky zaměřené opačným směrem. Nebo lépe řečeno techniky, které neberou ohled na to, zda si lidé rozumí či ne. Zabývají se tím, jak dosáhnout cíle, kterého dosáhnout chceme, většinou v poněkud utilitárním smyslu. Takových publikací je nepřehledné množství a to pravděpodobně částečně kvůli rozvoji marketingu a reklamy. Jejich užití je samozřejmě širší, hodí se obvykle lidem, kteří se snaží lépe vycházet v práci, vedoucím týmů, ale třeba také pick-uperské komunitě. Z takovýchto publikací bych jako příklad uvedla knihu *Trénink obchodní komunikace* Nicholase Boothmana a knihu *Zakázaná rétorika – 30 manipulativních technik* od Glorie Beck.

* * *

Nicholas Boothman na začátku své knihy deklaruje, že „je o tom, jak můžete být v obchodě úspěšnější, když se naučíte komunikovat se svými zákazníky, kolegy, šéfy, zaměstnanci i se zcela neznámými lidmi za méně než 90 sekund.“ (Boothman, 2004, str. 7) Oněch 90 sekund je totiž nejdůležitějších pro vzbuzení dobrého prvního dojmu. Jedná se v podstatě o knihu tipů jak ostatní lidi přesvědčovat, ačkoliv jednotlivé poznatky, které autor uvádí lze uplatnit i v jiných případech. Přesvědčování je podle něj nejúčinnější způsob jak dosáhnout svého cíle. Do úst svého prvního zaměstnavatele vkládá tato slova: „Dříve či později si každý úspěšný

člověk uvědomí, že chce-li něco získat od druhých, musí je přimět, aby mu *chtěli* pomoci. Existuje pouze šest prostředků, jak můžeš lidi přinutit, aby něco udělali: zákon, peníze, působení na emoce, fyzická síla, vábení fyzickou krásou nebo přesvědčování. A přesvědčování je z nich nejúčinnější, je to hra na vyšší úrovni.“ Aby přesvědčování bylo účinné, musíme podle Boothmana “ve svých posluchačích vyvolat pocit, že nám důvěřují, že mluvíme rozumě a musíme je dojmout.” (Boothman, 2004, str. 25)

K tomu, jak toho dosáhnout poskytuje praktické tipy, které nám v utváření prvního dojmu pomůžou. Například uvádí tři body, které nazývá „Evangelium podle Muldoona“ (pozn. Muldoon byl autorovým nadřazeným). To jsou 1) „[d]ívejte se lidem do očí a usmívejte se“ (protože to působí věrohodně), 2) „[p]řizpůsobujte se – staňte se chameleony“ (protože synchronizace těla vyvolává příjemné pocity) a 3) „[u]poutejte představivost a upoutáte srdce“. („Užívejte jazyk bohatý na smyslové obrazy, aby druzí viděli, slyšeli, cítili a někdy dokonce čichali a vychutnávali, co máte na mysli.“) (Boothman, 2004, str. 30-31) Uvádí mnoho dalších tipů jako například pozdravit a představit se první, formulovat naše sdělení pozitivně (tedy místo „nebude to problém“ třeba „bude to v pořádku“), chovat se k obdržené vizitce s úctou a dbát na to, aby naše oblečení vyjadřovalo to, co chceme, aby vyjadřovalo. Jednou z podstatných složek je, že by se člověk neměl přetvařovat, protože to jej činí méně důvěryhodným. Tedy postoj, který vyjadřuje, musí brát za svůj. To znamená, že bychom měli změnit sebe tak, aby to odpovídalo našim záměrům. Boothman říká, že postoj si můžeme vybrat vědomě. Dokonce uvádí příklad, ve kterém jedna žena vědomě mění to, jak se cítí: „Erin je z toho sklíčená a je to na ní znát. Ví, že když půjde na schůzi s tímto výrazem na obličeji, půjde všechno od desíti k pěti. Ví také, že je těžké skrýt, co cítí, a proto musí změnit, co cítí.“ (Boothman, 2004, str. 53) Erin pak na to jde metodou vyvolat si nějaký zážitek, kdy byla v obdobné

situaci a cítila se dobře. A to je doporučená metoda Boothmanova. Kniha *Trénink obchodní komunikace* poskytuje o mnoho více tipů, popisovat je zde ale považuji za zbytečné.

* * *

Gloria Beck ve své knize *Zakázaná rétorika* píše, že všichni ve svém životě užíváme manipulaci¹⁷ jako způsobu jak dosáhnout toho, čeho dosáhnout chceme. Například se oblékáme jistým způsobem a jsme milí na ty, od kterých něco chceme. Hned v úvodu knihy se tak ptá „Když je nyní jasné, že manipulace je běžnou praxí ve všedním životě, objevuje se další otázka: Proč v ní nedosáhnout mistrovství? Proč nebýt v poli manipulujících tím nejlepším? Proč nepostupovat vědomě a cíleně namísto manipulace nevědomě? Jinými slovy: Proč nepostupovat rétoricky?“ (Beck, 2007, str. 9) Rétorické manipulování pak definuje: „Manipulovat vybrané osoby vědomě a cíleně s použitím manipulativních technik podle předem vytvořeného plánu.“ (Beck, 2007, str. 9)

Zatímco většina obvyklé, každodenní manipulace probíhá spíše nevědomě, k osvojení si technik, které uvádí Glorie Beck je nutné vědomě se zabývat tím jak se chováme. Samozřejmě někteří lidé si naučili užívat techniky, které jsou v knize uvedeny, i bez jejího přečtení. Možná se někdy ocitli v situaci, kdy jim takový postup přinesl nějakou výhodu a tak si zvykli jej používat.

V jádru rétorického manipulování je rétorický odstup: „Abyste mohli použít nějakou osobu jako nástroj k dosažení svých cílů, musíte si od ní držet sociální odstup. Čím větší blízkost připustíte, tím více ohrozíte dosažení cílů. Neustále musí existovat hierarchický odstup mezi vámi jako

¹⁷ Pojem manipulace užívám podle Sokolova vymezení, tedy „manipulace, pův. zacházení s věcmi „v hrsti“ (lat. *manipulus*), řízení cizího jednání či chtění bez jeho vědomí a souhlasu. Obcházení jeho svobody.“ (Sokol, 2007, str. 335) Co bych zdůraznila je, že manipulace může být i nevědomá.

manipulujícími a vaší obětí, resp. cílovou osobou. Mistrovství dosáhnete tehdy, když se vám podaří přesvědčit oběť, že zde nějaká sociální blízkost existuje, zatímco ve skutečnosti nebyl v žádném okamžiku prolomen vámi dodržovaný rétorický odstup.“ (Beck, 2007, str. 11) Tedy manipulace nepřipouští mezilidskou blízkost či autentický vztah. Také je pro ni specifický pohled na člověka jako na nástroj, nikdy jako na osobu.

Mezi jmenovanými technikami je např. Technika asociací (použitím slov, které vyvolávají asociace lze ovlivnit náladu), Technika hypnózy a Technika obětního beránka (přesunutí vlastního pochybení na někoho jiného).

* * *

Je zjevné, že mezi postupy Nicholase Boothmana a Glorie Beck je několik zásadních rozdílů. Jedním je, že Boothman vůbec neuvažuje o tom, že by chtěl někomu záměrně ublížit. Oproti tomu Glorie Beck vysloveně používá pojem „oběť“ a rozlišuje mezi motivací dosáhnout vlastního cíle a motivací čistě uškodit. Zatímco pro rétorickou manipulaci je charakteristický sociální odstup, Boothman klade důraz spíše na zvnitřnění si žádoucích postojů. Na druhou stranu je ale možné nalézt i mnoho rysů společných. Glorie Beck tvrdí, že ostatními běžně manipulujeme prakticky každý den, a to už tím, jak se oblékáme či jak se tváříme. Boothman radí jakým způsobem se oblékat a jak se chovat. Pro Beck jsou lidé nástrojem k dosažení našich cílů. Pro Boothmana v podstatě také, ale zaměřuje se na způsoby, jak bude ostatním s námi dobře. Nicméně jeho hlavním cílem není zajistit jim spokojenost, spíše říká, že když jim s námi bude dobře, budeme my dosahovat, čeho chceme. Odstup, který plyne ze snahy přesvědčit, Boothman nereflektuje. Právě proto, že Boothman nereflektuje některé aspekty technik, které učí, budu nadále pracovat především s rétorickou manipulací, která má význam jasný.

* * *

Hry, jimž se především Berne věnuje, jsou podvědomé. Existují ale i hry vědomé „jež jsou záměrně a s profesionální přesností připraveny pod kontrolou *dospělého* tak, aby vynesly maximální zisk“ (Berne, 2011, str. 54). A ty, myslím, odpovídají tomu, co Beck nazývá rétorickou manipulací. V Berneho pojmech se jedná o trojúhelníkovou transakci. (Berne, 2011)

Lze se domnívat, že rétorická manipulace je vždy lží. Některá sdělení manipulujícího by sice mohla být sama o sobě pravdivá, ale pouze v případě, že bychom opominuli celek situace. V rámci situace totiž manipulující neříká vše, co považuje za podstatné. Je zde přítomen zatajený záměr.

V rétorické manipulaci je přítomna vůle ovládat. A jednou z překážek dialogu je ovládání druhých. To znamená, že jestliže rétoricky manipulujeme, znemožňujeme dialog. Často, ale ne vždy, jsou s manipulací spojeny i další překážky dialogu a to hlavně lhostejnost k druhým a parazitování na druhých. Můžeme např. rozlišit případ, kdy někoho manipulujeme proto, abychom dosáhli svého cíle, bez ohledu na důsledky, které to bude mít pro manipulovaného a případ, kdy někoho manipulujeme pro jeho vlastní dobro, protože nám na něm záleží a „myslíme to s ním dobře“.

ZÁVĚR

Uvedla jsem několik způsobů jak chápat rozhovor a několik metod a technik, které dávají určitá vodítka, jak se v rozhovoru chovat, případně jak jej organizovat. Hlavní odlišnost vidím především v tom, zda se ony postupy snaží či nesnaží o vzájemné porozumění, tedy do nějaké míry se jedná o dialog.

Jak píše Watzlawick (Watzlawick et al, 1999), nekomunikovat nelze. A když je tedy komunikace nezbytnou součástí života každého člověka, je také na každém člověku, jak s ní zachází. Proto si myslím, že je užitečné se komunikací zabývat, třídit ji, zkoumat ji a snažit se rozumět tomu, jak probíhá a k čemu vedou různé postupy. Bez takového poznání je totiž velmi obtížné vědomě se rozhodovat, jak se v rámci komunikace chováme. Když např. čteme o Berneho nevědomých hrách (Berne, 2011) a poznáváme v tom některé své chování, přestává být tato hra nevědomá. A my se můžeme rozhodnout, zda ji hrát budeme, nebo ne.

Praktické techniky a metody komunikace nám nabízí pochopení některým jevům, se kterými se setkáváme, a může nás i naučit konkrétním mechanismům. Např. že synchronizace řeči těla je uklidňující (Boothman, 2004). V případě Sokratovských rozhovorů a Bohmova dialogu je vytvářen prostor, v němž můžeme získávat zkušenosti mj. se způsoby komunikace, které nám nemusí být známé odjinud.

Co je v této práci přítomno a co jsem nerozvedla, je etické stanovisko. Mým záměrem nebylo cokoliv posuzovat měřítkem dobrého

a špatného. Nicméně vzhledem k povaze dialogu, v níž je již etický rozměr obsažen a k subjektivitě této práce, jsem se tomu, myslím, zcela nevyhnula.

* * *

Na závěr chci zmínit tři problémy, které v této práci sice nerozebírám, ale jež mě zaujaly. Jedním z nich je odstup. Odstup je překážkou vzájemné bytostné otevřenosti, která určuje míru dialogičnosti (Poláková, 2008, str. 8) a je zásadní pro rétorickou manipulaci (Beck, 2007). Vyvstává otázka, zda v případě, že během rozhovoru s někým užívám vědomě např. postupy nenásilné komunikace, vlastně tento odstup nevytvářím. K vědomému užití nějakého postupu totiž možná jistou míru odstupů potřebuji. Je to, myslím, obdobný problém jako vzájemnost v terapeutickém rozhovoru a je spojen s otázkou, zda se terapeutický rozhovor může stát dialogem (Anderson a Cissna, 1997). Možným východiskem jsou dialogické momenty (Cissna a Anderson, 1998).

Jiný problém, který by si, myslím, zasloužil hlubší pozornost, je problém toho, zda bychom se měli snažit si rozumět. Toto téma jsem sice výše zmínila, ale velmi povrchně. U některých autorů, z nichž vycházím, je přítomný předpoklad, že bychom se o porozumění si snažit měli, ale kromě Polákové tento problém nikdo šířeji nerozvádí.

S předchozím problémem vyvstává další otázka a to – do jaké míry si můžeme rozumět?

POUŽITÁ LITERATURA

- ANDERSON, R., CISSNA, K. N.: The Martin Buber – Carl Rogers Dialogue – a new transcript with commentary, New York: State Universtiy of New York Press, Albany, 1997
- BABIAK, P., Hare, R. D.: Snakes in Suits – When Psychopats go to Work, New York: HarperCollins, 2006
- BECK, Gloria: Zakázaná rétorika – 30 manipulativních technik, Praha: Grada, 2007
- BERNE, E.: Jak si lidé hrají, Praha: Portál, 2011
- BOHM, D., Factor, D., Garret, P.: Dialogue A Proposal, 1992
- BOHM, D.: On Dialogue, New York: Routledge, 1996
- BOOTHMAN, N.: Trénink obchodní komunikace, Praha: Portál, 2004
- CISSNA, K. N., Anderson, R.: Theorizing about Dialogic Moments: The Buber-Rogers Position and Postmodern Themes, 1998
- KUTHANOVÁ, L.: Sokratovské rozhovory v tradici Nelson/Heckmann; Bakalářská práce – Praha: FHS UK, 2001
- POLÁKOVÁ, J.: Smysl dialogu – o směřování k plnosti lidské komunikace, Praha: Vyšehrad, 2008
- ROSENBERG, M. B.: Nenásilná komunikace, Praha: Portál, 2008
- SOKOL, J.: Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů, Praha: Vyšehrad, 2004
- VYBÍRAL, Z.: Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci, Praha: Portál, 2003
- VYBÍRAL, Z.: Psychologie komunikace, Praha: Portál 2005
- WATZLAWICK, P., Bavelasová, J. B., Jackson, D. D.: Pragmatika lidské komunikace – Interakční vzorce, patologie a paradoxy, Hradec Králové: Konfrontace, 1999