

Milan Klapetek

Komunikace argumentace rétorika



Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umístování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.





Copyright © Grada Publishing, a.s.

ThMgr. Milan Klapetek

Komunikace, argumentace, rétorika

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 220 386 401, fax: +420 220 386 400
www.grada.cz
jako svou 3428. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Marie Zelinová
Sazba Eva Hradiláková
Počet stran 256
První vydání, Praha 2008
Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a. s.
Husova ulice 1881, Havlíčkův Brod

© Grada Publishing, a.s., 2008
Cover Photo © fotobanka allphoto

ISBN 978-80-247-2652-6 (tištěná verze)
ISBN 978-80-247-6719-2 (elektronická verze ve formátu PDF)
© Grada Publishing, a.s. 2012

Obsah

Autor o sobě ve třetí osobě.....	7
ÚVOD	9
1. PROGRAM ZDOKONALENÍ KOMUNIKAČNÍ SOUSTAVY	13
1.1 Naše komunikační soustava v základním vybavení.....	13
1.2 Komunikační soustava po inovaci.....	14
2. PŘÍČINY A POZADÍ ODLIŠNOSTI NÁZORŮ	23
2.1 Jedinečný materiální základ lidského myšlení.....	24
2.2 Rozdíly dané odlišnou základní krajinou a šíří rozhledu.....	27
2.3 Odlišnost lidských myslí daná programem	31
2.4 Rozdíly dané počtem hledisek, která jsou vzata v úvahu	48
2.5 Svěřená role a úřad	51
2.6 Zjevný vlastní zájem	52
2.7 Skrytý vlastní zájem.....	54
2.8 Koho chleba jíš, toho píseň zpívej.....	56
2.9 Zpěv písně za chleba vskrytu jedený	58
2.10 Freude, Freude, Freude, stejně na tě dojde	59
2.11 Problém předčasného předporozumění	61
2.12 Rozdíl v hloubce pochopení problému.....	65
Závěr a shrnutí.....	67
Kontrolní otázky a úkoly	68
3. DĚLENÍ A TYPY RÉTORICKÝCH VÝKONŮ.....	69
3.1 Rozdělení dle způsobu delegace.....	69
3.2 Rozlišení komunikačních situací dle existence či neexistence společného zájmu ...	72
3.3 Rozdělení dle předpokládané ochoty k souhlasu.....	74
3.4 Rozdělení dle počtu oslovených.....	75
3.5 Rozdělení dle míry odbornosti.....	77
3.6 Rozdělení dle záměru řečnického výkonu	78
3.7 Rozdělení dle délky rétorického výkonu	80
3.8 Rozdělení dle oboru	81
3.9 Rozdělení dle stylu	81

4. ARGUMENTACE A PŘESVĚDČOVÁNÍ	83
4.1 Malý pohled do dějin	83
4.2 Podstata přesvědčovacího úsilí a jeho různé formy	85
4.3 Etické souvislosti přesvědčování.....	87
4.4 Předpoklady úspěšného přesvědčovacího úsilí	89
4.5 Co lze použít jako argument	90
4.6 Principy argumentace	93
4.7 Role logiky v argumentaci	101
4.8 Logika paradoxu	102
4.9 Nejznámější běžně uváděné způsoby argumentace	104
4.10 Základní chyby v logickém dokazování	108
Závěr a shrnutí	111
5. KOMUNIKAČNÍ CESTY, STYLY A ŽÁNRY	113
5.1 Neverbální komunikace.....	113
5.2 Zdvořilost a asertivita	115
5.3 Společenská zábava	118
5.4 Diskuse a polemika	122
5.5 Kritika	123
6. FILOZOFICKÉ, TEOLOGICKÉ A ETICKÉ ASPEKTY KOMUNIKACE	127
6.1 Pokus o definici současné komunikační situace v Evropě a u nás	127
6.2 Komunikace takzvaně firemní	130
6.3 Člověk v podmínkách globální manipulace	136
6.4 Multikulturní dialog	139
7. JEŠTĚ NĚKOLIK SLOV O PRAVDĚ	143
ZÁVĚR	147
MALÝ SLOVNÍK POJMŮ A JEVŮ Z OBLASTI MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE	149
Seznam hesel obsažených ve slovníku	233
Přehled doporučené literatury	237

Autor o sobě ve třetí osobě



Milan Klapetek

Narozen na svátek Jana Křtitele roku 1944 v malé vesničce na Českomoravské vysočině, v kraji kamenitých políček a jedné kravky. Místo i čas narození poskytovaly dokonale multikulturní prostředí. Život na pomezí Čech a Moravy, na rozhraní odlišných kultur zemědělství a továren, v ostrých střetech třídních a politických orientací i náboženských napětí mezi katolíky a evangelíky. To vše se dělo na temném pozadí studené války, zakládání JZD, politických procesů a budovatelských filmů. Byl to však zároveň i svět přástek, besed, vyprávění a bezprostředního humoru, protože televize dosud nebylo. To vše u autora probouzí, mimo jiné, i vnímavost pro pluralitu pohledů na svět, vědomí podmíněnosti lidských názorů a postojů a vidění nezbytnosti hledání společné řeči. Po vyučení univerzálním soustružníkem a rocích na průmyslové škole následuje další velká, krásná a dobrá všestranná zkušenost základní vojenské služby.

Krátká a cenná kulisácká epizoda předchází studia teologie a filosofie, doplněná později postgraduálním studiem ve Švýcarsku a v USA. Výsledkem všeho předcházejícího spolu se setkáním s křesťanstvím byla u autora statisticky u nás celkem ojedinělá reakce – příklon spíše k levicovému proudu v tomto světovém náboženství. Po dvaceti letech působení v církvi tuto službu opouští a vstupuje na dráhu pedagogickou, kterou chápe jako životní poslání. Již patnáctý rok přednáší filosofii, rétoriku a další humanitní disciplíny na VUT v Brně.

Kompletní seznam organizací a institucí, kterých autor byl nebo je členem a který dotváří jeho obraz a profil, by byl nudný a nezajímavý. Jmenujme pro ilustraci pouze Pionýr, Vlasteneckou a dobročinnou baráčnickou obec v Praze-Kobylisích, Křesťanskou mírovou konferenci, Spolek přátel Járy da Cimrmana, Velkomoravskou univerzitu strécovskou, Rotary Club Brno-City a Společnost pro rozšíření Behringovy úžiny.

Ve svém bytí byl mnohým, a vším byl rád, a i proto má pocit, že v životě víc dostal, než kolik dokáže lidem kolem sebe dát. Ono se to tak dokonce i rýmuje.

ÚVOD

Vážený čtenáři, velmi moudrá slova říká biblická kniha *Kazatel*: „*Dělání knih mnohých žádného konce není.*“ I velký filosof Vilém Occam by v tuto chvíli možná připomenul svůj výrok: „*Jsoucna nemají být bez důvodu rozmnožována.*“ Na první pohled se totiž může zdát, že produkce příruček komunikace, rétoriky a jednání i vyjednávání je zcela dostatečná a na pultech knihkupectví jich není žádný nedostatek. Psát nějakou další knihu na toto téma by si člověk proto měl velice bedlivě rozmyslet.

A přesto – podstatně jinak se bude nasycenost trhu jevit, podíváme-li se, z jakého hlediska jsou nabízené učebnice většinou psány či k jakému cíli valná většina literatury tohoto oboru míří. Jak je snadno možné se přesvědčit, je to především rétorika, jež je viděna i podána z hlediska pragmaticky organizačně-manažerského. Cílem takové komunikace, který je v těchto knihách více či méně otevřeně deklarován, je úspěch, prosazení sebe sama a svých myšlenek, svých vlastních názorů, a tím pak i svých či něčích zájmů. Většina této literatury je tedy zaměřena na komunikaci „sledující nějaký cíl“, a to v oblasti, kterou je obvykle a nejspíše obchodní, případně politické jednání (což se od sebe už nelišívá...). Pokud snad nejde přímo o rady pro obchodní jednání, stejně směřuje většina naučení pro všední život k tomu, jak přimět druhého člověka, aby přejal cizí názory či stanoviska. Je to tedy komunikace a rétorika v podstatě manipulativní, je prostředkem a nástrojem nějakého způsobu ovládnutí či řízení jednoho člověka druhým člověkem. Někde je to dokonce v titulu knihy upřímně napsáno – *Jak působit na lidi* nebo *Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. Druhou stranu téže mince ovšem představuje stejně hojná literatura, která poučuje člověka, jak se takové manipulaci úspěšně bránit.

Podstatně méně je knih, jejichž cílem by bylo učít člověka mluvit a jednat tak, aby jeho slova budovala a vytvářela vztah srdečnosti a důvěry, aby tvořila prosté lidské společenství, aby posilovala přátelské, sousedské nebo jednoduše lidské pouto mezi lidmi. Méně je knih učících ze slov postavit most od jednoho člověka k druhému. Není nadbytek knih zdůrazňujících úlohu slova jako prostředku posilování vědomí lidské sounáležitosti, a to bez nějakého postranního manipulativního cíle.

Ano, v této knize jde tedy o něco, co by bylo možno nazvat „rétorika sounáležitosti a porozumění“. Více než o to, jak přesvědčit druhého o vlastní pravdě a jak prosadit vlastní názory, zde půjde o to, jak druhého člověka pochopit a porozumět mu. Při setkání s člověkem odlišného názoru pak tedy bude důležité nalézt a představit si jeho pravděpodobná odlišná východiska a stanoviska a odtud s ním poté hledat společnou řeč. Představa, že

komunikace spočívá především v přesvědčování druhých o správnosti svých názorů, je sice dnes běžně rozšířená, ale považuji ji za velmi nešťastnou. Abych byl věren svým slovům, ani já vás zde nepřicházím o ničem přesvědčovat. Přiměřenějším výrazem pro moji snahu by možná bylo „podělení se o zkušenosti“. Díky nakladatelství Grada vám mohu předložit něco, co mi bylo na poli mezilidské komunikace umožněno nalézt a spatřit. Svá slova vám předkládám k svobodnému uvážení, a zejména pak k doplnění nebo rozvinutí vaší vlastní látkou.

Jedním z hlavních cílů této knihy bude snaha představit mezilidskou komunikaci jako jedinečnou kulturní událost, ve které se odehrává cosi velkého, vznešeného a nevšedního. Je to událost, do které se promítají povahy i náboženské či filosofické postoje všech zúčastněných. To platí o to více dnes, kdy pestré multikulturní prostředí vytváří zcela novou, mnohem náročnější situaci, než jaká panovala v dobách kulturně jednobarevnějších. Veškerá naše slova a každá naše řeč se nalézají v novém složitém komunikačním prostoru, který je dán informačně propojeným světem s nespočtem komunikačních vzorů, z nichž však žádný není obecný. V naší nové situaci je však naštěstí mnohdy možno využít poznatků věd, které se zabývají samou povahou informace, stejně jako věd, které dokázaly odhalit mnohá tajemství fungování lidské mysli i duše. Je možno lépe než dříve postihnout sociologický význam slova i toho, jak jím může být jakékoliv lidské společenství tvořeno i bořeno. Sdělené slovo je vlastně to, co nese pochodeň lidské kultury od dávnověku až dodnes. Naše lidská existence je rovněž rozmluvou s dějinami, a to jak s naší národní historií, tak i s dějinami světa. Svým myšlením a činy vedeme dialog se zakladateli evropské kultury, ale i s těmi, kteří v národním obrození vzkřísili českou řeč a český národ. Je docela možné jim všem svým bytím, myšlením i slovy verbálně i neverbálně říci „vážím si vás“, nebo ovšem též „kašlu na vás“.

Mezilidská komunikace ve všech svých možných formách je zároveň umění, filosofie i věda, a v jistém smyslu také inženýrské dílo. Je to totiž vlastně most, jenž musí být postaven mezi dvěma lidmi, kteří se chtějí dohovorit a rozumět si. Pokud spolu chtějí žít v jedné zemi, nic jiného jim ani nezbyvá. Onen most musí být nakonec stavěn z obou stran oné pomyslné překážky, řeky či rokle, avšak obvykle musí jedna strana provést ten riskantní krok a začít. Je pochopitelné také možno po sobě přes propasti vzájemného odcizení házet slovy jako klacky nebo kameny, to ovšem není ani komunikace, ani rétorika, nýbrž cosi úplně jiného, co dovede v podstatě každý.

Lidské slovo je nedocenitelný dar. Je uměním říci pravé slovo v pravou chvíli. Netroufám si nikomu radit, co má říci, když mu někdo poví to či ono, ani co přesně dělat a říkat v různých životních situacích. Nedomnívám se, že by se něco takového mohl člověk naučit. Schopnost říci pravé slovo je vedlejším produktem kultivované životní zkušenosti a filosofie. Anglosaský styl „praktických rad a tipů“ vyrůstá z poněkud jiného kulturního podloží. Odpovídá senzualistickému, empirickému a pragmatickému pojetí života a je přirozeně doma za Kanálem. Na evropské pevnině panuje poněkud jiné myšlení. Bylo zde vždy o trochu více smyslu pro teorii, pro nezbytnost proniknout pod povrch jevů a pro snahu o pochopení podstaty toho, co člověk dělá a s čím zachází. Na základě pochopení teoretické stránky daného problému si pak je dle tohoto přístupu člověk sám schopen

odvodit, co od něj žádá právě tato jedinečná a neopakovatelná chvíle. Nestavím tyto dva přístupy proti sobě, nýbrž vedle sebe – každý má jistě svou oblast přiměřenosti. Zdá se mi, že praktických rad je dostatek, deficit je u nás však právě v oné oblasti chápání podstaty toho nesamozřejmého děje, totiž lidské schopnosti dorozumívat se slovy. Rád bych tedy čtenáři pomohl dohlédnout celou šíří toho, co vše se děje a odehrává, když pouze a prostě „s někým mluví“. Předpokládám, že zde člověku může vždy prospět, může-li se něčím inspirovat, je-li mu něco připomenuto, je-li na něco upozorněn.

Tato slova nejsou ani katechismem, ani učebnicí, plnou neomylných vzorců, do kterých stačí dosadit hodnoty. Je to pouze vlídné pozvání do kouzelného světa slov, jimiž si člověk tvoří svůj svět a spoluvytváří svět těch druhých. Je to pokus o podporu všech dobrých snah o založení a rozvinutí lepšího komunikačního stylu, a tím i lepších vztahů mezi lidmi, než jaké v současné době panují.

Pro zlidštění mezilidské komunikace je dle mého názoru nezbytné dokázat vyjít z jeskyní, roklí a údolí svých předpojatostí, interesů, obchodů a kšeftů a z určitého nahledu již pak vidět nikoliv klienty, zákazníky, odběratele, dodavatele, konkurenty, dlužníky a věřitele, nýbrž člověka, lidi, bližní. K tomu se vás bude snažit vést tato v mnohém nedokonalá kniha. Příspěvkem k povznesení komunikačního stylu by měla být i použitá metoda výkladu a zorný úhel, ze kterého se snažím věci vidět. Oním zorným úhlem by měla být především teologie a filosofie. Obě tyto disciplíny jsou vlastně tisíciletí trvajícím pokusy o nejobecnější způsob pochopení jsoucna, pokusy schopnými vidět i věci neviditelné, bez jejichž vnímání ovšem nemůže člověk zařadit a pochopit to, co očima spatřuje.

Mým základním postulátem je přesvědčení, že podoba mezilidské komunikace není pouze záležitostí praktických dovedností (*skills*), nýbrž v míře mnohem větší je dána obrazem světa či „světovým názorem“ komunikujících jedinců. Každá mezilidská komunikace je jistým výsledkem životní filosofie, hodnot a cílů všech těch, kteří spolu jakýmkoli způsobem hovoří. I kultivace bude tedy znamenat mnohem více než pouhé osvojení si určitých praktik. Vítám vás tedy u této virtuální diskuse, kde vám vše následující předkládám k uvážení...

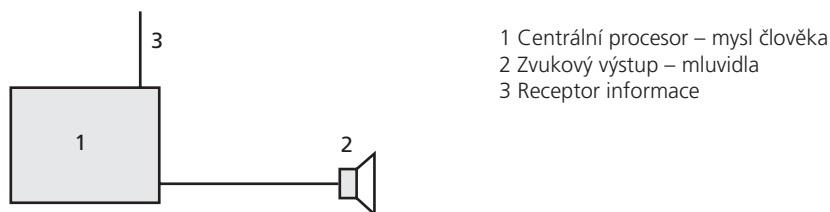
Autor

1. PROGRAM ZDOKONALENÍ KOMUNIKAČNÍ SOUSTAVY

1.1 Naše komunikační soustava v základním vybavení

Laskavý čtenář snad promine, že tato kapitola bude znít poněkud „technicky“. Technika zde totiž dle mého názoru poskytuje dobrou látku k příměru či podobenství, umožňujícímu jednoduše a přitom docela přiměřeně pochopit, o co jde. Je to ale pochopitelně také tak trochu hra, a proto chápejte vše *cum grano salis*, jako jistou nadsázku, při které máte uplatnit svůj vlastní důvtip.

Tedy, je-li člověk nespokojen se svým počítačem, řeší to často tím, že ho nechá podstoupit proces zvaný upgrade. Je to něco jako doplnění, rozvinutí, postavení na vyšší úroveň. Něco takového by měl v určité fázi svého života člověk provést i se svou komunikační soustavou, tedy s tím vším, co používá, když mluví. Naše komunikační soustava je složena z mozku, přesněji řečeno z centrální nervové soustavy, z receptorů vnějšího prostředí, tedy ze smyslů, a to zejména ze sluchu a zraku, a dále pak z akustického a mimického výstupu, což jsou především mluvidla, ale v rovině neverbální komunikace i naše oči, tvář, končetiny a celé naše tělo. V procesu zdokonalení jde o mnohem více než o nabytí schopnosti mluvit, „jako když másla ukrajuje“. Jde o inovaci hlubokou a zásadní. To vyplývá i z pochopení toho, jak taková běžná komunikační soustava obvykle funguje. Na obrázku 1 si vše poněkud zjednodušíme a dostaneme toto blokové schéma.



Obrázek 1 Komunikační soustava v základním vybavení, před inovací

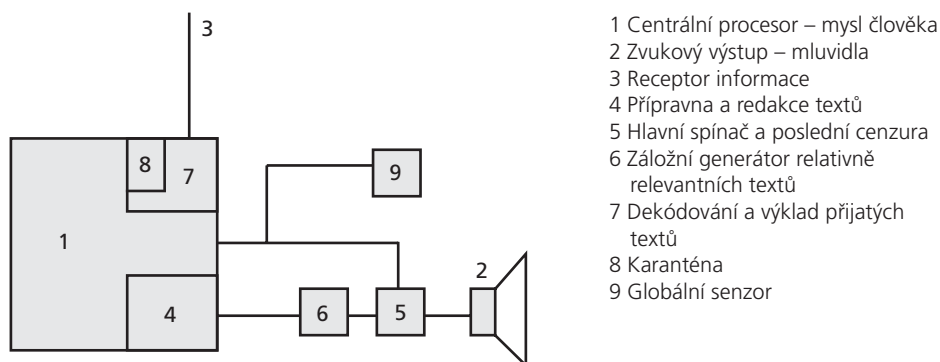
Takto nějak vypadá, bylo by možno obrazně říci, základní čili standardní vybava. „Základní vybava“, jak jistě víte, představuje obvykle u výrobků to nejjednodušší, přímo minimální vybavení, umožňující plnit skutečně pouze základní funkce. Touto základní výbavou se bez valných změn vybavují lidské mysli již milion let. Je to soustava, která umožňovala a umožňuje komunikaci a život ve zcela jednoduchých podmínkách. Zformovala se

v podstatě v podmínkách předvěké rodové pospolitosti, v malé přehledné skupině lidí, spojených stejným způsobem vidění světa, se silným poutem zvyků a tradic, s omezenou potřebou či nutností něco řešit a o něčem rozhodovat a s naprostou absencí potřeby mluvit s někým, kdo pochází z jiné kultury. Pro řeč „s člověkem odjinud“, s člověkem jiného obrazu světa, není tato soustava vůbec vybavena.

Pracuje na nejjednodušší úrovni, a to asi takto: Do centrální jednotky, tedy myslí člověka (1), přicházejí informace a podněty z receptoru, kterým je nejčastěji v tomto případě sluch (3), a způsobují tam jistý neustálý pohyb, představující více nebo méně ukázněný tok myšlenek. Na centrální jednotku je napojen akustický výstup, a to mluvidla (2), která často nekontrolovaně přijímají podněty z centrální jednotky a v podobě řeči je vysílají navenek. V této nekultivované konfiguraci člověk jednoduše ve své řeči vyjevuje to, co mu v tu chvíli běží myslí. O takovém člověku se lidově říká: „Mluví, co mu slina na jazyk přinese.“ Ještě výstižnější je hodnocení, že „mluví jak mladá vrána“. Tento nekultivovaný stav lze rovněž charakterizovat tak, že člověk mluví, aniž o tom, co říká, přemýšlí, a pokud snad přemýšlí, tak teprve dodatečně. Řeč tohoto typu by bylo možno nazvat „řečová inkontinence“. Člověk prý převyšuje zvíře svou schopností mluvit, je však méně než ono, mluví-li právě takto, tedy říká-li pouze a právě to, co ho v tom okamžiku napadne. Stejně jednoduché poměry panují i na příjmu. Člověk slyší, ale slyšené vnímá a vyhodnocuje tak, jak tomu sám rozumí. Není zde ani náznak otázky a zkoumání toho, co tím chtěl druhý říci. Člověk zde chápe vše „po svém“ a z toho pak pochází spousta úsměvných i tragických nedorozumění.

1.2 Komunikační soustava po inovaci

Pro překonání tohoto předpotopního stavu je nutno onen standardní komunikační systém v jeho základním vybavení podstatně zdokonalit a vytvořit přibližně takovou strukturovanou podobu, jakou zachycuje obrázek 2.



Obrázek 2 Komunikační soustava po inovaci, v rozvinuté podobě

Jak je zřejmé, na schématu přibýlo několik nových bloků. Probereme si stručně jejich funkci, která bude později v jednotlivých kapitolách případně podrobněji popsána a rozvedena. Odkazy na obrázky 1 a 2 jsou v následujícím textu označeny číslicemi 1–9, jež odpovídají značení na obou schématech.

Přípravná a redakce textů (4)

To, co bude člověk říkat nebo psát, již nebude samomluva a sebezprojevení, nýbrž vše bude koncipováno s ohledem na adresáta a celek komunikační situace. Co to je ohled na adresáta? Když chceme někomu sdělit špatnou zprávu, měli bychom si vždy položit otázku, jak ji přijme. Člověku bázlivému a lekavému, který má tendenci věci zveličovat a vidět tragicky, musíme onu zprávu sdělit mírně, aby ji dokázal unést. Takový člověk si vaše zmírněné podání sám svým způsobem zpracovávání informací zdramatizuje. Naopak starému flegmatikovi, který má rok před důchodem, je třeba totéž říci důrazněji, protože jeho tendence je vážnost věci zlehčovat. Tento blok je tedy zodpovědný za to, že vaše sdělení způsobí v cíli právě takový efekt, o jaký vám jde. Nejen v procesu učení, nýbrž i při jakékoliv argumentaci hraje znalost adresáta a jeho myšlení zásadní roli. Je třeba vzít v úvahu jak způsob jeho myšlení, tak vědomosti a případně i současný psychický stav. Součástí funkce tohoto bloku je rovněž znalost a uplatnění zásad koncipování řeči dle všech zákonů rétoriky, stylistiky, psychologie a filosofie. Naše pomyslná přípravná textů přijímá zadání od centrální jednotky, kterou pomáhá ukáznit. Ze zadání musí být totiž jasně patrné, jaký je cíl dané komunikační akce. Nekultivovaná mysl si velmi často ani žádného komunikačního cíle není vědoma, případně ho tápavě shledává až během komunikace samé.

Hlavní spínač a poslední cenzura (5)

Zodpovědně a kultivovaně mluvící člověk má nezbytně náležitě seřízený spínač, který ovládá přívod textů do zvukového výstupu, tedy mluvidel. Tento spínač se vědomě zapíná teprve tehdy, kdy je nade vší pochybnost jasné, že mluvit je v dané chvíli a v dané věci lepší než mlčet. Mlčení je základní stav, jehož změna musí být jednoznačně opodstatněna. Právem se říká: „Mluvití stříbro, mlčeti zlato.“ a „Slovo jednou vyřčené ani párem koní zpět nevtáhneš.“ Když člověk moudře mlčí, nepozná se jeho nekompetence a nekvalifikovanost, a může dokonce vypadat i moudře. Poslední cenzura je schopna ještě zadržet již hotový text, jdoucí do výstupu, pokud centrální jednotka takovou nutnost (na základě informace z globálního senzoru komunikační situace) v průběhu komunikace shledá. Díky této cenzuře je člověk schopen neříci něco, co si sice připravil, co by však buď způsobilo trapnou situaci, nebo někoho zranilo, či bylo jinak nenáležité, nezdvořilé, rušivé nebo jinak, jak se říká, kontraproduktivní.

Záložní generátor relativně relevantních textů (6)

V podstatě zde jde o vyvinutí schopnosti produkovat text mající hlavu a patu, aniž by jeho tvorbou byla zaměstnána sama hlavní mysl, tedy veškerá řečnickova intelektuální kapacita. Záložní generátor se zapíná tehdy, když například řečník takzvaně ztratí nit, případně se mu zpřeházejí poznámky, podklady, údaje či nastane jiná podobná porucha. Díky tomuto zařízení je řečník schopen nahradit běžné trapné vzdychání, kašláni či hrobové ticho relativně smysluplným textem. Tato schopnost souvisí s uměním řeči spatra, bez přípravy. Záložní generátor relativně relevantních textů se ovšem má používat skutečně pouze v nouzových situacích k překlenutí několika sekund výpadku. Stav, kdy řečník pronese na tento generátor celou dlouhou řeč, nelze považovat za zdravý a žádoucí.

Dekódování a výklad přijatých textů (7)

Zatímco v nekultivované konfiguraci je přijatá informace jednoduše vzata tak, jak byla přijata, inovovaný systém provádí její dekodování a výklad. Je známo, že když žena řekne „ne“, znamená to „možná“, a když žena řekne „možná“, znamená to „ano“. Skutečná žena totiž nikdy nesmí říci „ano“. Pokud však řekne „možná“ diplomat, znamená to „ne“, zatímco „ano“ ve skutečnosti diplomat říká tehdy, kdy míní „možná“. Diplomat totiž nikdy neřekne „ne“. Tato anekdota nás upozorňuje na to, že zprávy, texty a informace je nutno dešifrovat, je třeba analyzovat jejich význam pro nás. Právě to je posláním tohoto bloku. Mnohdy se zde člověk může opřít o znalost určitého zdroje – například vyprávění člověka, o němž víme, že rád přehání, je třeba „brát s rezervou“ atd. Často je nutno „číst mezi řádky“ a různými cestami se dobírat pravého významu přijatého signálu. Někdy může být na dekodovaném sdělení shledáno nejdůležitějším právě to, že o něčem nepadla ani zmínka.

Schopností rozeznat, co chtěl náš komunikační partner svými slovy říci, se předchází nedorozumění. Dekódování bude ovšem vždy zatíženo určitou nepřesností. V případě nejasnosti platí, že nejautoritativnějším vykladačem slov je vždy ten, kdo je pronesl, tedy mluvčí sám. I když člověk může mít velmi často takřka jistotu, že to, co druhý řekl, bylo myšleno tak či onak, opustit tento princip „autorova autoritativního výkladu“ by znamenalo vnést do komunikace naprostou svévoli. Mohl by vám být podsunut jakýkoliv obsah či význam vašeho sdělení. Problémem může být uplatnění tohoto starého pravidla v oblasti práva. Známý soudní výrok, který byl ochoten slova „pět na stole v českých“ považovat (dle interpretace obžalovaného) za slib zorganizování schůzky na nejvyšší úrovni (označované prý v určitém slangu „pětka“), naznačuje, že toto pravidlo platí i před soudem, kde by to člověk snad ani nečekal.

Karanténa (8)

Přijaté informace a nabízené či vnučované názory nejsou v kultivovaném procesu ani okamžitě odmítány, ani okamžitě lehkomyšlně přijímány. Jsou uloženy, aby později prodělaly zevrubné prozkoumání. Po dobu hodnocení a pozorování jsou v tomto depozitáři. Výsledkem jejich rozboru je to, že jsou buď zapracovány do vlastního systému, nebo odmítnuty. Ani potom však nejsou smazány. Mnohdy se člověk ještě s dobrým užitkem vrátí k myšlence, které kdysi nerozuměl, kterou nepochopil či odmítl. I k myšlenkám, jsoucím takto „u ledu“, se tedy chováme s náležitou úctou.

Globální senzor (9)

Vedle přijímané textové informace snímá globální senzor i neverbální signály a monitoruje průběh celé komunikační operace. Zprávu o tom podává v reálném čase do centrální jednotky, která dává příslušné pokyny přípravně a redakci textů. Případně též na základě informace ze senzoru vypíná hlavní spínač a komunikaci zastavuje nebo se jí snaží dát jiný směr. Senzor, vnímající všechny vyhodnotitelné signály, může člověku třeba napovědět, že podivný neklid posluchačů pramení z toho, že mluví dlouho nebo že tuto věc už jednou říkal. Schopnost vnímat „šestým smyslem“ celkovou atmosféru daného prostředí má něco společného i s empatií, schopností vcítit se do myšlení, postavení a situace druhého člověka. Globální senzor může mluvícího upozornit, že by měl přidat, ubrat, případně zmlknout.

Kultivace a kultivovanost komunikační soustavy spočívá na první pohled především v tom, že byla obohacena o některé nové bloky. Beze změny však nezůstanou ani ony komponenty, které má i mysl nekultivovaná. Ba právě naopak. Těchto stávajících se proměna dotkne takřka nejcitelněji.

Centrální procesor – mysl člověka (1)

Kultivovaná lidská mysl doznává podstatné změny, vyvolané již samotným napojením či vyčleněním nových bloků a periférií. To samo o sobě má dalekosáhlé důsledky, znamená to totiž, že člověk, dříve než začne mluvit, musí mít jasno v tom, co chce říci, tedy v tom, „o co mu jde“. Důsledně vzato to ovšem znamená nové pochopení celého filosofického, psychologického, sociologického a etického „uzlu“, který každá mezilidská komunikace představuje.

Je třeba především celý systém seřadit na běžně naprosto nezvyklý postup činnosti: nejprve myslet a teprve potom mluvit.

Zdokonalení zde spočívá především ve schopnosti reflexe, tedy ve schopnosti uvědomovat si povahu vlastní komunikační aktivity. Jde o to, že člověk ví, co říká, což znamená

i to, že dovede přibližně určit, jak budou ostatní jeho slovům rozumět. Tato reflexe ovšem sama o sobě obsahuje nezbytnou orientaci v otázkách filosofických. Složitě otázky teorie poznání, které jsou pro svou komplikovanost strašákem studentů při zkouškách z filosofie, zde vystupují v celkem jednoduché podobě. Zcela lidově řečeno jde o to, zda daný člověk předpokládá či nepředpokládá, že svět je „přesně“ takový, jakým se mu v jeho mysli jeví být. Dokonalou shodu svého vidění světa a objektivní reality předpokládají nejen lidé myslí filosoficky nekultivovaných, ale i stoupenci dogmatických filosofických a náboženských učení či směrů. S takovými lidmi je někdy právě proto nesnadná řeč. Věci jsou dle nich takové, jak je „na vlastní oči vidí“, případně takové, jak podle jejich porozumění říká jimi uznávaná autorita. Právě tito lidé nejsou obvykle ochotni dopřát sluchu názorům odlišným, a naopak jsou více nebo méně zuřivě připraveni „hádat se do krve“ o svůj názor, ztotožněný s nějakou podobou nadosobní, absolutní pravdy.

Za kultivovanější je možno z hlediska komunikace považovat stanovisko založené na vědomí nedokonalosti, částečnosti lidského poznání. Nemusí jistě jít o krajní pozici naprosté skepse, hlásající nedostižnost jakéhokoliv jistého poznání a pravdy. Zcela dostačuje náhled, který je vyjádřený Pavlovým „*Zčásti zajisté poznáváme.*“ Mírná filosofická skepse vede člověka k tomu, že do svých náhledů a stanovisek vkládá jistou míru sebekritické pochybnosti a neprojevuje při jejich hlásání a zdůvodňování netolerantní fanatickou vehemenci. Sokratovské „*Vím, že nic nevím.*“ činí člověka otevřenějším k naslouchání a nestaví bariéry na cestě nového a případně přiměřenějšího pochopení souvislostí. Zcela jinak také člověk vyslechne i nezvyklý názor, uvozený pokorným „Mohu se pochopitelně mýlit, ale...“, nebo dokonce „Asi teď řeknu hloupost, ale zdá se mi, že...“

Kultivovaná mysl bude mít alespoň minimální vhled do základního problému i stavebního kamene veškeré komunikace, kterým je **slovo**. Neškodí uvědomit si, jak závažným kulturním krokem byl objev, že věc může být v lidském myšlení i sdělování zastupována zvukem, vznikajícím v rozechvělých hlasivkových vazech, případně v klínových vrypech či v tazích štětce. Ještě větším objevem bylo, že slovo jako pojem může být podrobena logickým operacím, umožňujícím rozšiřování poznatků bez toho, že by člověk zkoumal jevy, často smyslům nepřístupné.

V kultivované mysli navíc přibude program a rozhraní, umožňující komunikaci s lidmi, jejichž obraz světa je odlišný od toho, který má daný mluvčí sám v hlavě nainstalován. O tom bude více řečeno v kapitole 2. Je však dobré to připomenout již zde – je to inovace, která je z hlediska komunikace naprosto zásadní a nejdůležitější. Jde o to, že si člověk bude schopen nejen uvědomit svou vlastní filosofickou či náboženskou pozici a optiku, která mu umožňuje určitým způsobem rozumět světu kolem sebe, ale bude mít i smysl pro instalaci jiné optiky, tedy schopnost vidět svět jinými očima, to znamená i očima druhého člověka. K této schopnosti ovšem vede pouze filosofická průprava, nezatížená dogmatickými indoktrinacemi. Deficit takového filosofického vzdělání je v současnosti patrný na všech stranách.

Chce-li člověk zdokonalit svou řeč, své mluvení, musí nejprve zdokonalit své myšlení. Jinak se snaží „přišít novou záplatu na starý kabát“ anebo chce nerozumně „lít nové víno do starého měchu“.

Zvukový výstup – mluvidla (2)

Zde jde o zkvalitnění zvukového výstupu takřka do hi-fi kvality, a to jak z hlediska regulovatelné optimální hlasitosti, tak i srozumitelnosti. Nekultivovaná komunikační soustava má jeden řečový styl a tím se člověk domlouvá s kolegou na chodbě, kam půjdou na oběd, a stejným stylem, snad pouze trochu hlasitěji (někdy však ani to ne), mluví z řečniště. Zvukový výstup bude doplněn přepínačem se dvěma polohami: **KONV** (konverzační styl) a **RET** (rétorický styl). Vstoupí-li člověk na řečniště, nemusí nasazovat žádný nepřirozený patos, ale měl by mluvit ukázněněji, hlasitěji, pomaleji, srozumitelněji a kultivovaněji než u stolu v restauraci. Zvukový výstup je dále doplněn modulátorem hlasu a kartou k převodu obecného jazyka vnitřní komunikace centrální jednotky do spisovné podoby, slušící veřejnému projevu. Tato stránka zdokonalení komunikační soustavy nebude v této knize probírána. Existuje mnoho dobrých knih soustředěných především na to, **jak** má člověk mluvit. V této oblasti je možno se učit uměleckému přednesu, který je základním předpokladem hereckého či hlasatelského řemesla. My se této látce dotkneme pouze okrajově, protože v běžném životě jde především o to, **co** má člověk říkat. Forma zde není bez významu, je však až druhotná. „*Mluvíš již krásně, leč stále nesmysly,*“ říkal na jedné Nepraktově kresbě antický učitel rétoriky svému žáku. I tak může člověk dopadnout s pouhou krasořečí.

Receptor informace (3)

V komunikaci jsou rozhodující informace přijímány především sluchem a zrakem. Při zdokonalení nemůže jít o nějakou změnu anatomické skladby lidského ucha, nýbrž pouze o to, že se člověk-řečník musí zdokonalit i v umění naslouchat, v umění vidět a v umění pozorně vnímat. Většina lidí v rozhovoru s druhým člověkem totiž v podstatě vůbec neposlouchá, co ten druhý říká, nýbrž místo toho si skládají v hlavě to, co mu řeknou sami. I tato receptivní složka našeho komunikačního systému vyžaduje postavení na novou, vyšší úroveň. Pozorné vnímavé naslouchání není vůbec pasivní činností. Není to, jako „když se sype uhlí do sklepa“. Při pozorném naslouchání člověk neustále srovnává a řadí slyšené podle schématu vlastních vědomostí, zvláště ukládá to, pro co nemá ve své mysli vytvořeny kategorie, a provádí i první předběžná kritická vyhodnocení. Ta se projeví v dotazech či prvních věcných námitkách. Rychlost reakce není směrodatnou kvalitou – středověká „hádání“ měla někdy spíše podobu korespondenční partie šachu. Každá strana vyžadovala a měla k dispozici dostatek času k tomu, aby řečenou informaci či sentenci ze všech stran pozorně prozkoumala. Pozorné a vnímavé naslouchání předpokládá schopnost přijmout sdělené nejprve v rámci systému, kterým je zakódováno. Indiáni to vyjadřovali úslovím: „Chceš-li druhému porozumět, musíš ujít deset mil v jeho mokasinách.“ Jinak se tomu říká empatie, vcítění se. Nic z toho není asi dnes schopností masově rozšířenou. Mnohem častěji než s pozorně naslouchajícími se člověk může setkat s lidmi, kteří začnou již po několika větách mluvícího nespokojeně přerušovat, nezdá-li se jim řeč

ladit s jejich názorem, nebo naopak stejně rychle v půli řeči dávat najevo, že vědí, co chce mluvit říci, ba schopné to dopovědět za něj. Zpravidla je to však něco úplně jiného, než co měl přerušovaný člověk na mysli. Nemůže nikdy dobře mluvit, kdo neumí pozorně a vnímavě poslouchat, a to poslouchání není záležitostí vnějšího ucha, středního ucha, třmínku, kovádky a hlemýždě. Předpokladem slyšení a pozorného naslouchání je především úcta k druhému člověku, úcta k jeho názoru, ba dokonce i úcta k jeho způsobu vidění světa, byť by se od našeho lišil sebevíc.

Jak pracuje komunikační soustava před inovací a po ní

Na schématu komunikační soustavy před zdokonalením je možno si představit, že myšlenka, která se zrodí v mysli, vytváří tam jakýsi přetlak či rozvlnění. Vzniklé pocity a hnutí mysli jsou bezprostředním slovním projevem přenášeny navenek, a to bez jakékoliv úpravy či korekce. Je to asi tak, jako když voda přetéká přes okraj nádrže. To, že člověk bez jakékoliv kontroly a úpravy říká to, co mu běží myslí, je ovšem tímto člověkem chápáno jako ctnost, v duchu rčení „Co na srdci, to na jazyku.“ Zapomíná se však, že toto úsloví platí a představuje něco pozitivního pouze za přesně definovaných okolností. Lze říci, že mít srdce na jazyku je výsada, kterou si může dovolit člověk, který je zároveň a současně neobyčejně prostý a neobyčejně dobrý. V nekultivované soustavě to však praktikují i lidé bez těchto kvalit, a nereflextovaná řeč pak vyznívá jako hloupost nebo neomalenost. Myšlení, reflexe, kladoucí si otázku „Co to říkám?“, se tam dostavuje dodatečně, pokud vůbec. Svědectvím takového stavu bývají nezřídka zaslechnutelná slova tohoto nebo podobného znění: „Tak jsem mu hned řekl, že je vůl a že mu na jeho rady kašlu.“ Tento výrok prozrazuje nízkou kvalitu centrální jednotky, která reaguje standardním pravěkým způsobem atavistické obrany, chápající jakoukoliv kritiku nebo nesouhlas jako útok. Bezprostřednost reakce („hned“) prozrazuje přímo živočišnou reflexivnost a nepromyšlenost slovní reakce. Tato okamžitost a bezprostřednost reakce bývá v nekultivovaných myslích dokonce považována za největší kvalitu, ctnost a přednost. Jistý chlubný tón celého přiznání prozrazuje, že právě taková rychlá reakce je považována za správnou, protože „bezprostředně upřímnou“. Takto pojatá „správnost“ sice uspokojí primitivní pudovou náchylnost k agresivě, je ovšem ve většině případů koncem komunikace.

Zdokonalená soustava je místo živočišných reakcí schopna sebereflexe, což znamená především, že neřekne to, co se vám bezprostředně dere do úst. Díky odkladu je člověk schopen v klidu rozebrat například reálný podklad vyslechnuté informace a s přiměřenou mírou objektivnosti pak kriticky i sebekriticky posoudit míru její oprávněnosti. Kvalita vaší mysli má možnost projevit se v jedné velké formě svého vzepětí: například v uznání, že oponent měl menší nebo větší díl pravdy. I kdyby pak člověk vyhodnotil kritiku jako neobjektivní a nespravedlivou, nalezne i pro tuto skutečnost tolik vysvětlení, případně omluv, že ani poté nemusí reagovat impulsivně a agresivně. Odklad a hlubší zvážení všeho změní koncept vaší odpovědi, která bude jiná svou kvalitou a především – nespálí mosty mezi vámi a oním člověkem. Dokážete-li to, můžete být někdy velmi překvapeni – člověk,

„který to přehnal“, přijde nezřídka po čase sám s nějakou zjevnou nebo skrytou formou omluvy. Tento způsob reakce nevyvolává eskalaci roztržky a vytváří předpoklady pro věcná řešení problému.

Jinou možnou situací, kde by se býval uplatnil jeden nový blok, nastínila epizoda z televizního seriálu *Život na zámku*: Dvě znesvářené ženy se odhodlají k tomu, že se smíří. K tomu má dojít při návštěvě, na kterou hostitelka připraví své příbuzné malé pohoštění. Návštěva, ve snaze předložené pochoutky pochválit, a přispět tak k smířování, řekla: „*To cukroví je jak z obchodu*.“ Hostitelka ovšem neměla ve své přijímací soustavě blok **dekódování přijatých informací**, a proto přijala tento výrok v rámci vlastního znakového systému. V něm ovšem hodnocení „jak z obchodu“ znamenalo něco nekvalitního, ošizeného, oschlého, koupeného na poslední chvíli u benzinové pumpy. Oním výrokem se proto cítila navýsost uražena – a bylo po smířování. Kdyby byla schopna analyzovat toto vyjádření v celém kontextu a použila přitom i globální senzor komunikační situace, mohla by urážlivý úmysl vyloučit a připustit reálnou možnost, že „jak z obchodu“ může pro někoho znamenat totéž co „dokonalý profesionální výrobek“. Ve výroku by tedy rozeznala pochvalu, byť pronesenou v jiném než vlastním kódovém systému. Usmíření by proběhlo podle plánu. Nepochopení a roztržek, vzniklých tím, že člověk rozumí slovníku druhých lidí „podle svého“, je nespočet. Na tomto místě ještě jednou a znovu připomeňme, že prohlásí-li komunikační partner, že to či ono myslel tak či onak, je nezbytné vzít jeho vysvětlení za bernou minci.

Zdokonalená komunikační soustava je tedy charakterizována uplatněním psychologických a sociologických poznatků a zákonitostí, jakož i lidské schopnosti vcítění se neboli empatie. Mnohdy teprve po letech poznáte a budete si děkovat, že jste tehdy či tehdy neřekli to, co pro vás v danou chvíli bylo nejpřirozenější. I to je jeden z cenných darů zdokonalené komunikační soustavy.

2. PŘÍČINY A POZADÍ ODLIŠNOSTI NÁZORŮ

Má-li člověk přistupovat ke komunikaci a argumentaci odborně, kvalifikovaně a zodpovědně, musí se nejprve ptát na samu podstatu onoho pozoruhodného jevu, na němž je veškerá komunikace založena. Tím je fakt, že názory jednotlivých lidí na jednu a tutéž věc, na tutéž skutečnost, se obvykle více nebo méně liší. Jistá míra nesouladu je nezbytná – dva názorově identičtí jedinci by si nejspíše neměli vůbec co říci. Odlišné názory jsou však velmi často vnímány jako nepochopitelná nenáležitost, která je zlovolně vysvětlována. Představa nenáležitosti rozdílů v názorech vychází z běžně rozšířeného povážlivého předpokladu, že všichni musí přece svět a věci v něm vidět i hodnotit stejným způsobem. Lidé odlišných náhledů a názorů jsou pak ovšem nutně považováni buď za lháře, nebo za zbabělce, či případně za blázny. Pro člověka s onou jednoduchou teorií poznání tu jiné vysvětlení jejich odlišnosti neexistuje. Onu rozdílnost se lidé pak pokoušejí napravit přesvědčováním a argumentací (pokud ovšem nemají možnost použít nástroje razantnější), ovšem vesměs s nepatrným úspěchem. Běžným způsobem či výsledkem dramatického „vyrovnávání“ názorových rozdílů je hádka.

Pochopením původu odlišnosti by měl být člověk jednak přiveden k vědomí, že značná část názorových rozdílů nemá vůbec charakter nenormálnosti či zlovolné poruchy, a jednak by mohl dojít i k tomu, že jistá část názorových rozdílů je prakticky neodstranitelná a další část rozdílů je odstranitelná pouze určitým způsobem a za určitých okolností. Člověk, který se zajímá o mezilidskou komunikaci hlouběji, by měl pak rovněž možnost seznat, že logická argumentace není ve velké části reálných mezilidských sporů mnoho platná. Dokonce lze spíše říci, že většina dále popsanych názorových rozdílů je vůči jakékoliv logice a logické argumentaci zcela odolná. Výroková logika se totiž uplatňuje pouze v určitém abstraktním komunikačním prostoru, prostém zájmů, emocí a jiných podobných „prostor zakřivujících“ vlivů. Praktická komunikace bez přítomnosti těchto vlivů je vzácná, a to asi tak jako polární záře u nás. Rezignace na přesvědčování v těch případech, kdy je tato činnost od samého základu zmatečná, vede k ozdravení komunikace. Znamená to, že se nebudeme s nikým přít a hádat o věcech, na které žádná argumentace neplatí. Budeme-li se s člověkem bavit o tom, v čem se shodneme, vytvoří se nezřídka teprve z tohoto „pole porozumění“ zcela překvapivě dobré předmostí k překlenutí rozdílů, které by byly jakoukoliv „přímou a cílenou přesvědčovací akcí“ zcela nepřeklenutelné.

Právě zde půjde o to, aby jednoduché, obvykle hádavé a svárlivé základní nastavení naší mysli bylo nahrazeno kvalifikovaným vhladem plným porozumění. Pouze s ním je