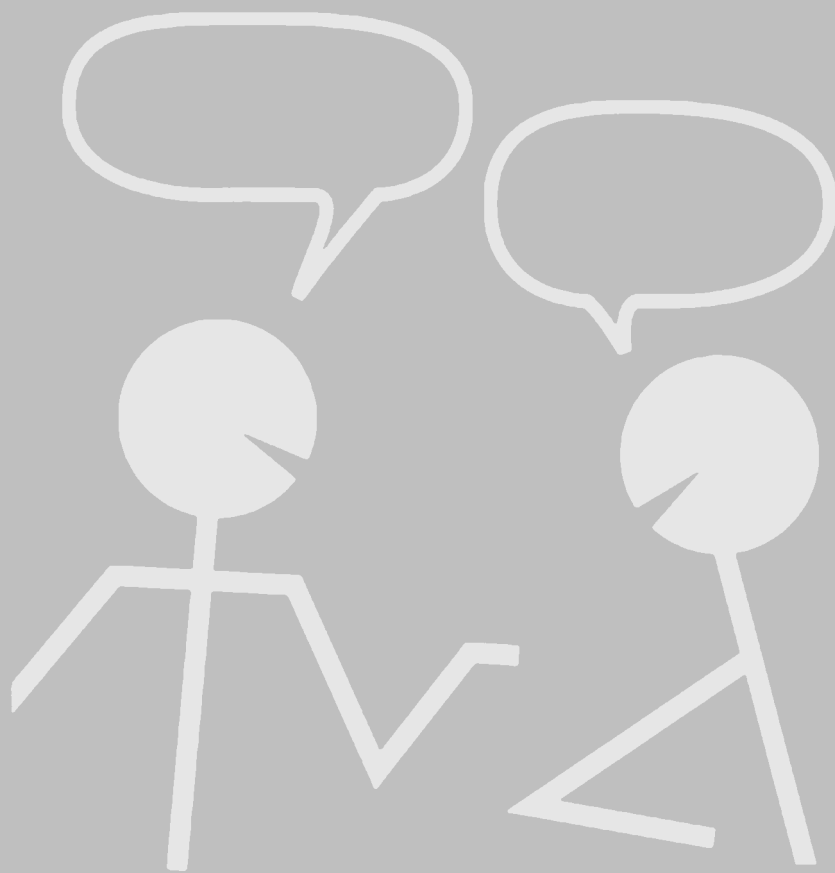


Obsah

Úvod	9
1 Rétorika a logika	14
2 Komunikace	23
3 Semiósis	34
4 Řeč a kognitivní funkce	48
5 Komunikace a společenský řád	60
6 Komunikace mezi kulturami	77
7 Psychopatologie, omyly a lži	93
8 Pojmy a dojmy	113
9 Mluvení léčí	133
10 Nástroje ke zlepšení komunikace	151
11 Komunikace a budoucnost lidstva	187
Závěrem	214
Poznámky	217



Úvod

Povídáme si často, povídáme si o všem možném a obvykle na tom nenacházíme nic zvláštního. Ale i v takovém běžném povídání někdy narazíme na nepochopení, na střety v názorech, které mohou vést až ke sporu a konfliktu. Problematika mezilidské komunikace je složitá a alespoň z našeho pohledu zajímavá. Postupně projdeme ona mnohá úskalí zmíněná v názvu knihy a následně se pokusíme zamyslet nad možnými postupy či zásadami, které by mohly přispět k vyhnutí se těmito úskalím a umožnit lepší a účinnější komunikaci. Jak ukážeme, zmíněné postupy či zásady mohou pomoci, jsou-li užívány s rozmyslem. Přestože mnozí by nejspíš uvítali nějaký jednoduchý a provždy platný postup, zajišťující účinnou a bezchybnou komunikaci, věc není tak prostá. Nástrah a úskalí je v tom našem povídání mnoho. Narazit na ně můžeme, když to nejméně očekáváme. Jak však doufáme, poučení, které se pokoušíme touto prací poskytnout, může čtenáři pomoci lépe se na ně připravit.

Již v úvodu bychom měli zmínit, že sami jsme na jistou nesnáz v komunikaci narazili při přípravě této knihy. Náš původní záměr odpovídal tomu, co je uvedeno v předchozím odstavci. Od tohoto záměru jsme neustoupili, ale oproti našemu původnímu předpokladu jsme byli při psaní ovlivněni vnějšími událostmi. Komunikaci ovlivňují nejen lidé, ale též vnější události/

okolnosti, které vytvářejí kontext, v němž k našemu povídání dochází. Během práce na knize naše úvahy ovlivnila řada událostí/okolností. Byla to jednak epidemie covidu-19, jednak válka na Ukrajině, která je důsledkem skryté, ne však proto méně závažné hybridní války, kterou vede Ruská federace již od roku 2008 proti Evropské unii a celému demokratickému světu, a konečně též inflace a bláznivě rostoucí ceny energií. Na tyto věci můžeme mít různé názory, a ne všichni budou souhlasit se stanovisky, která v této práci zastáváme. Nemohli jsme však tyto skutečnosti pominout. Okolnosti neboli kontext, v němž se naše povídání odehrává, určují smysl naší komunikace, a proto je důležité vzít je v úvahu.

V historii evropské civilizace byla řada pokusů nalézt postupy a zásady, které by učinily mezilidskou komunikaci snazší, jistější a lépe vedoucí k cíli. Prvním takovým řádně zdokumentovaným pokusem byla antická rétorika. Proto první kapitolu knihy věnujeme právě rétorice. Mezi díla z minulosti, která pojednávají o podobných tématech, bychom snad mohli zařadit i spis *Vladař* renesančního myslitele Niccolò Machiavelliho a jiná díla, zabývající se např. tím, jak se má chovat dvořan. Ta se však našeho tématu týkají jen zčásti či okrajově. Navíc bychom tuto knihu příliš zatížili historickými tématy. Proto jsme se rozhodli věnovat novějším pojetím, která vyplynula, zejména ve druhé polovině minulého století, z rozvoje antropologie, lingvistiky, psychologie a psychopatologie. Psychologická témata celkem pochopitelně převažují, protože autoři jsou psychologové.



V této knize se zabýváme komunikací mezi lidmi. Tedy ne komunikací mezi stroji a mechanickými či elektronickými zařízeními, jak ji před desetiletími ustavil Shannon¹ a jak se od té doby dále rozvinula. To, co platí pro onu „strojovou“ komunikaci, platí zajisté i pro tu lidskou. Když na nás někdo mluví v hlučném prostředí, máme v podstatě podobný problém jako automatické vesmírné plavidlo přijímající signál ze Země, který je však rušen výboji sluneční korony. V lidské komunikaci ovšem nacházíme mnohé problémy, které strojová komunikace nezná. Stroje ke komunikaci používají signály a kódy, lidé většinou řeč. Místo prostého kódování je tedy při komunikaci lidí celý proces mnohem složitější a jeho studium vyžaduje vzít v úvahu celou řadu vědních disciplín, přinejmenším sémiotiku, lingvistiku, psychologii, antropologii a sociologii. Zvládnout takto komplexní úkol je věc nesnadná a ve své úplnosti možná přesahující schopnosti a možnosti autorů této knihy. V práci postupně probereme témata, která považujeme za klíčová a podstatná pro cíl, jehož chceme dosáhnout.

Naším hlavním cílem je jednak poukázat na nesnáze a problémy, ke kterým při komunikaci mezi lidmi dochází, jednak navrhnout a vysvětlit postupy, díky nimž je možné ony nesnáze a problémy napravit či alespoň zmírnit. V první řadě si povšimneme potřeby dobrého zvládnání mezilidské komunikace a v této souvislosti povahy vytváření a sdělování významu. Dále probereme řadu příčin a vlivů, které komunikaci

narušují a vedou k nedorozumění, včetně vlivu sociální či kulturní odlišnosti komunikujících osob. Na základě těchto poznatků pak navrhneme postupy, které by měly pomoci při zajištění vzájemného porozumění lidí či alespoň jeho zlepšení.

Mezilidskou komunikací se zabýváme řadu let^{2,3,4}, a proto víme, jak jsou komunikační schopnosti důležité pro vzájemné porozumění lidí a pro jejich spolupráci. Spolupráce byla tím, co z našich dávných předků vytvořilo tak úspěšný druh, který se rozšířil s výjimkou Antarktidy po všech oblastech Země. Tak úspěšný, že v současnosti počet lidí na Zemi prudce roste, v důsledku čehož lidstvo samo ohrožuje svoji další existenci. Lidstvo není jediný živočišný druh, jehož příslušníci dovedou spolupracovat, ale díky lidským komunikačním schopnostem, zejména těm založeným na užívání řeči, dokázali lidé spolupráci rozvinout na mnohem vyšší kvalitativní úroveň než jiní tvorové, kteří s námi Zemi obývají. Tento rozvoj spočíval především ve schopnostech oslovit a ovlivnit velká množství lidí, dokonce celé národy, a přivést je k vzájemnému porozumění a spolupráci. Můžeme jen doufat, že lidské komunikační schopnosti pomohou dosáhnout nových forem spolupráce a soužití a vyřeší krize, před kterými dnes lidstvo stojí.

Naši předkové dovedli již velmi dávno komunikovat a díky tomu spolupracovat ve skupinách o sto či sto padesáti lidech. S růstem lidských společenství to však přestávalo stačit. Možnosti a postupy komunikace se z tohoto důvodu vyvíjely a patřil k tomu též objev písma. Nejpozději v polovině prvního tisíciletí před naším

letopočtem začala být rozvoji možností a schopností komunikace věnována vědomá pozornost a tehdy byly v antickém Řecku vyvinuty disciplíny označované jako sofistika, eristika a rétorika. Zejména o rétorice níže podrobněji pojednáme. Přestože výsledky, jichž bylo v antice dosaženo, byly pozoruhodné, v následujících stoletích a tisíciletích vývoj dále probíhal a dospěl k výsledkům a důležitým poznatkům, které tehdy Řekové neznali a nejspíše ani znát nemohli. O těch pojednáme v dalších kapitolách, a to zejména o novějších poznatcích z řady oborů, které jsou pro zde pojednávanou problematiku relevantní.

Knihu píšeme v době koronavirové pandemie a současná situace vyžaduje kvalitní komunikaci orgánů státu s obyvatelstvem. Ta je podstatná pro porozumění lidí tomu, co se od nich žádá. V Německu byl virolog prof. Christian Drosten⁵ v podzimních měsících roku 2020 vyznamenán Záslužným řádem Spolkové republiky Německo za kvalitní a srozumitelnou komunikaci o koronaviru a opatřeními proti pandemii, zaměřenou zejména na mládež. U nás jsme se v téže době setkali s hrubým podceňováním nejen kvalitní komunikace, ale i významu vzájemné důvěry a spolupráce s občany ze strany státu. Časem snad bude současná krize za námi a na komunikační zmatky v Česku se bude zapomínat. Kvalitní komunikace je důležitá vždy, nejen v krizových časech a další krize zajisté opět přijdou.