

Nejednoznačnost komunikace

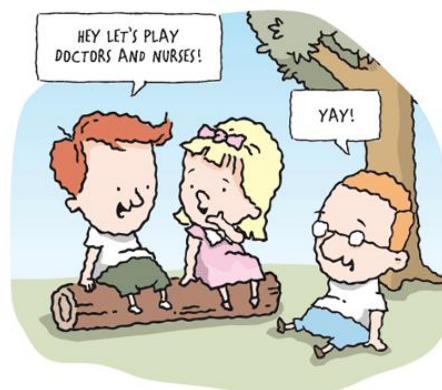
Antonín Daněk

danekant@fel.cvut.cz

Kvůli nejednoznačnosti komunikace už proběhla nejedna zbytečná hádka. Určitě to znáte sami. Něco řeknete, ten druhý si to vyloží jinak, podrážděně zareaguje něčím, co si zase vyložíte jinak vy a už se oba vezete.

Problém tkví v tom, že komunikace je příliš jednoduchá. Nebo lépe řečeno otevřít pusku a něco říci, je příliš jednoduché. Však nás mluvě učí už od narození a za ta léta se zkrátka většina z nás stala v této disciplíně proklatě dobrá.

Právě z toho ale pramení ten nešvar, že se nám dost často stává, že něco řekneme nejednoznačně či nepřesně. Mluvení nám jde tak snadno, že nad ním vůbec nepřemýšlíme, což má vedlejší negativní účinky v tom, že mnohdy nepřemýšlíme ani nad obsahem. Samozřejmě to není jediný důvod. Většina lidí by dost možná jednoznačně nemluvila ani tehdy, kdyby toho byla schopna. Z diskuzí by se pak vytratil právě ten prvek nejednoznačnosti,



který tomu všemu dává jiskru, život a nevypadá to, jako by spolu mluvili dva roboti.

Na základě mé dosavadní úvahy bych tedy rozhovor dvou lidí rozložil do následujících dvou složek. Za prvé by to byl onen informační základ, který jsme vlastně chtěli sdělit. To podstatné, co je důležité pro naše další činy. Druhou složkou je jakýsi obsah navíc, který slouží k rozptýlení účastníků rozhovoru, aby se pobavili louskáním skrytých informací navíc. Mnohdy první složka zcela chybí a mluvíme pouze v šifrách, které jsou však občas všeobecně známé.

Vezměme si pro příklad, že nám někdo řekne následující větu: **„Co kdybys vynesl koš?“** Pokud nám toto někdo řekne, patrně nás nevyzývá k hluboké úvaze na téma vynesení koše a důsledků tohoto konání. Ačkoliv to je jediná informace, která v této větě opravdu je. Onen člověk po nás pravděpodobně chce, abychom vynesli koš. Tuto informaci jsme dešifrovali na základě bohatých zkušeností, které jsme nasbírali během urputných hádek v minulosti.

Odpověď na výše zmíněnou „výzvu“ by mohla vypadat například takhle: **„Teď nemám čas.“** V tomto případě je informace zašifrovaná tak silným algoritmem, že ji prakticky nikdo nebude schopen vyluštit a ve své zmatenosti začne druhého člověka obviňovat z mnoha dalších, zcela nesouvisejících aspektů každodenního života. Není se čemu divit. Co to znamená, že nemám čas? Člověk tím patrně chtěl vyjádřit, že zrovna teď nemůže, protože má něco důležitějšího na práci. Ale jak dlouho tento stav potrvá? Všichni průměrně inteligentní lidé vědí, že čas není něco, co člověk má či nemá, ale něco, co si musí udělat. Záleží zcela na našich preferencích, zda budeme o víkendových odpoledních raději odpočívat, programovat semestrální práce do školy, učit se Japonsky nebo vynášet odpadkové koše. Správněji by tedy odpověď měla znít asi takhle: „Teď nemůžu koš vynášet, protože považuji za důležitější sledování tohoto vtipného videa mňoukajících koťátek. Možná si na koš vzpomenu, až se dodívám, ale to není momentálně jisté.“ Člověk očekávající vaši kladnou odpověď, by patrně nebyl o

mnoho více nadšen, než v prvním případě. Nicméně alespoň by věděl, na čem je a mohl by vám v klidu říci, že on to s těmi koťátky takhle nevidí a že by vás mnohem raději viděl s košem v ruce. Můžete se o tom v klidu dál bavit.

Pojďme se ale na onu věc nejednoznačnosti bezprostřední mluvené komunikace podívat ještě trochu více z dálky. Jak možná víte, slovy vyjadřujeme jenom asi 6% informací. Kromě toho z vás je ale vysíláno kvantum dat prostřednictvím neverbální řeči, ale tam to nekončí. Dalším zdrojem informací je např. paralingvistická stránka vašeho hlasu a vůbec, jenom tím, že si někde stoupnete a budete hloupě koukat, sršíte na všechny kolem jednu informaci za druhou, kterou si všichni ti kolemstojící lidé budou hrozně rádi různě vykládat. To se vám takhle může stát, že někde přijdete, stoupnete si a všechny tím náramně pobouříte. Mně se to zrovna nedávno stalo ve Francii, kde nám bujela mírná ponorková nemoc.

Proč to zmiňuji? Protože neverbální komunikace je silně nejednoznačná. Vy nějakým způsobem mávnete rukou, přidáte k tomu výraz ve tváři a někdo si to vyloží jako: „Běž pryč, nemám tě rád.“, zatímco jste mysleli jenom: „Běž k němu a řekni mu to.“.

Co kdybychom nemohli mluvit, ale pouze psát? Vzpomeňte si, jak jste chodili na kurz profesionální komunikace na ČVUT FEL a tam vám nějaká paní či pán řekl (a), že psaný projev bývá obvykle přesnější, vyjadřovaný spisovným jazykem a vůbec má všechny možné prvky, které bychom mnohdy rádi viděli i u projevu mluveného. Navíc mizí i ona složka nejednoznačné neverbální a paralingvistické komunikace.

U psaného projevu připadá v úvahu, že si náš text přečte více lidí, takže si na jeho obsahu a formě dáváme více záležitost už jen proto, že nechceme před všemi těmi potenciálními čtenáři vypadat hloupě. Vypadat hloupě před jedním člověkem v bezprostřední verbální komunikaci nám zřejmě až tolik nevadí.

Také možnost reakce je ztížena a u některých forem psané komunikace dokonce nemožná. Já se ale budu zabývat pouze tou, kde reakce možná je, protože samozřejmě nemá smysl srovnávat mluvenou formu komunikace s možností reakce proti psané formě komunikace bez možnosti reakce. Tak tedy i kvůli ztížené možnosti reakce si obvykle svůj psaný text více rozmyšlíme. Jak jsem uvedl na začátku, otevřít pusku a něco říct člověku stojícímu opodál, je velmi jednoduché, a proto se nad svým výrokem příliš nezamýšlíme. Pokud budeme někomu psát, o to více si obsah rozmyslíme, protože nevíme, kdy nám bude dána možnost reagovat. Pokud přejdeme k extrémnějším výrokům, psaný text si po sobě dvakrát přečteme už jen proto, že náš text je snadné vzít k autoritám a dožadovat se spravedlnosti. To, že jste něco řekli či neřekli, se dá popřít mnohem snadněji.

Hlavní rozdíly, pro můj praktický příklad, jsou snad jasné. Nyní zpět k představě, že v běžném životě nemůžeme mluvit, ale pouze psát. Nemusíme si ani představovat němého člověka, stačí otevřít internetový prohlížeč a do kolonky URL zadat: facebook.com.



Předpokládám, že i v naší mnohdy opožděné zemičce je dnes již většina lidí s tímto fenoménem seznámena, takže nebudu vysvětlovat, o co se jedná. Snad jen základní informace, že jde o sociální síť. Facebook je krásný příklad

toho, jak by to vypadalo, kdybychom nemohli v běžném životě mluvit, ale psát ano. Každý sem píše, co se mu stalo nebo na co se chystá, ale většina věc formuluje jinak, než kdyby jí říkala někomu, komu je zrovna nablízku.

Příkladem může být tento text jednoho z mých přátel: „*Odpočinek v Bruselu stál opravdu za to...:o) Vůbec by mi nevadilo mít tam místečko někde na rue Wiertz :oP Nicméně odpočinku je konec a je nutno se vrátit k diplomce a učení...:'(“.* Pokud by tuto myšlenku onen člověk ztvárňoval do mluvené řeči kamarádovi, kterého právě potkal, pravděpodobně by celé sdělení vypadalo jinak a určitě ne tak věcně. Důvod je jednoduchý – dotyčný nad svým sdělením při psaní alespoň trochu popřemýšlel a možná si jej po sobě i přečetl a poupravil ho. To v mluvené formě neuděláte nebo ani nemůžete udělat.

Na závěr bych možná ještě shrnul, co jsem touto úvahou chtěl říci, aby si někdo nedomyslel, že bych nejraději všem lidem přelepil ústa nebo je snad donutil komunikovat jen ve zcela přesném a jednoznačném kódu. Chtěl bych pouze to, aby se lidé více zamýšleli nad tím, co říkají. Naopak při naslouchání by lidé nemuseli nechávat až příliš ve vedení svou fantazii a nedomýšleli si přes tři zatačky něco, co zdaleka druhý člověk nechtěl říci. Jsem přesvědčen, že tak bude mnohem méně zbytečných hádek a sporů „o ničem“.