

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Bakalářská práce

Otázky filozofické antropologie a psychologie: Rozhovor z hledisek filozofie a psychologie (spec. „nenásilná komunikace“).

Otázky nenásilné komunikace

Martina Böhmová

Plzeň 2020

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra filozofie

Studijní program Humanitní studia

Studijní obor Humanistika

Bakalářská práce

Otázky filozofické antropologie a psychologie: Rozhovor z hledisek filozofie a psychologie (specifikace „nenásilná komunikace“).

Otázky nenásilné komunikace

Martina Böhmová

Vedoucí práce: PhDr. Jaromír Murgaš, CSc.

Katedra filozofie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Prohlašuji, že jsem práci zpracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

Plzeň, květen 2020

Chtěla bych tímto poděkovat PhDr. Jaromíru Murgašovi, CSc. za cenné rady a připomínky poskytované během zpracovávání bakalářské práce.

Obsah

Úvod	1
1. Rozhovor jako forma komunikace mezi lidmi	2
1.1 Rozbor konkrétního rozhovoru z filmu.....	5
2. Učíme se komunikovat	7
2.1 Naslouchání	7
2.2 Nenásilná komunikace Marshalla B. Rosenberga	8
2.2.1 Proces nenásilné komunikace	10
2.3 Transformační komunikace Davida B. Wolfa	15
2.3.1 Psychoterapie	16
2.3.2 Překážky efektivní komunikace	17
2.3.3 Empatie a kultura důvěry	18
2.3.4 Otevřené otázky, konkrétnost.....	20
2.3.5 Asertivita	21
2.4 Komunikace v partnerství - Miroslav Plzák	25
2.4.1 Uspořádanost a neuspořádanost dialogu	26
2.5 Komunikace v partnerství - Joachim Engl, Franz Thurmaier	33
2.5.1 Konflikty a nesprávné pokusy o řešení.....	33
2.5.2 Učení se partnerské komunikaci	37
2.6 Jak spolu mluví ženy a muži.....	40
2.6.1 Různá slova, různé světy	40
2.6.2 Intimita a nezávislost.....	41
2.7 Otazníky proti sporům.....	41
2.8 Emoční inteligence a ženy	42
2.8.1 Emoční past	43
2.8.2 Pocity nejsou myšlenky	44
2.8.3 Restrukturace	44
2.8.4 Cítit neznamená ztotožnit se	46
Seznam využití literatury (zdrojů)	Chyba! Záložka není definována.
Závěr	48
Resume	49

Úvod

K volbě tohoto tématu mě vedla skutečnost, že problematika nenásilné komunikace je sice v českém prostředí známa, ale doposud není ve velké míře praktikována. Otázky nenásilné komunikace jsou v současnosti velmi diskutované, zabývá se jimi též moderní psychologie.

V první kapitole se zabývám tématem rozhovoru. Věnuji se pohledům dvou autorů, a to Jara Křivohlavého a Jana Sokola. Taktéž se pokouším prakticky rozebrat úryvek rozhovoru z české komedie.

V druhé kapitole se zabývám tím, jak se lidé učí komunikovat. Představuji několik různých pohledů, jak amerických, tak evropských autorů.

Jako primární zdroj jsem využila knihu *Nenásilná komunikace* od Marshalla B. Rosenberga zabývající se otázkami nenásilné komunikace. Ta byla mým hlavním a nejdůležitějším zdrojem. Dále se zabývám tematikou transformační komunikace, jejímž autorem je David B. Wolf. Tu jsem vnímala jako druhou nejvýznamnější. Z českého prostředí využívám poznatků českého lékaře Miroslava Plzáka. Psychologickou látku jsem se snažím v menší míře doplnit o filosofické příspěvky Jana Sokola. Taktéž jsem pro svoji práci využívala poznatků, jak teoretických, tak praktických, jiných odborníků z oboru psychologie komunikace, především z Německa Joachima Engla a Franze Thurmaiera a Corneliie Topf.

Mým záměrem je věnovat se otázkám nenásilné komunikace a určit rysy nenásilné komunikace ve srovnáních podle různých pramenů a potom předvést její selhání na konkrétních příkladech. Pokouším se o srovnávání jednotlivých teorií převážně vzhledem k systému Marshalla B. Rosenberga a Davida B. Wolfa, hlavním byl M. B. Rosenberg. Na charakteru konceptů se projevuje odborné zaměření jejich tvůrců, převážně psychologů, v jednom případě psychiatra. Jednotlivé teorie jsou určeny k používání jak ženám, tak mužům, kromě praktického návodu C. Topf, která se soustředila na cíl zvyšovat a rozvíjet emoční inteligenci žen.

Při práci jsem používala více postupů práce, a to interpretaci, komparaci a kompilaci.

V následující kapitole se budu věnovat tématu rozhovoru, v rozšířeném smyslu slova dialogu.

1. Rozhovor jako forma komunikace mezi lidmi

Rozhovor probíhá mezi dvěma a více lidmi a můžeme o něm vypovídat velice různě.

Křivohlavý říká, že rozhovor může být jak krátký, tak dlouhý, hluboký či povrchní, jedinečný nebo často se opakující, přátelský či nepřátelský, chtěný nebo nechtěný.¹ Přiznává, že po některých rozhovorech se cítíme lépe, po jiných už méně. Rozhovor může mít podle něho dokonce tu moc, že člověk pocítí úlevu. Říká, že pokud jsme ve společnosti druhého člověka, který nejen projevuje snahu nás pochopit, ale ještě dává najevo svou podporu, poskytuje nám tím útěchu.

Rozhovor je však podle něj možno využít k tomu, jak se dostat do užšího kontaktu s druhými lidmi. Podle Křivohlavého může však nastat i jiná, opačná situace. Má na mysli poznatek J. P. Swetse o tom, že nenaslouchají-li již dva nebo tři jedinci ve skupině hovořícímu, sociální interakce zaniká.

Křivohlavý míní, že pokud máme na mysli přátelský rozhovor, a takový bude ve středu našeho zájmu, nemůže jít výhradně o výměnu informací, mínění a stanovisek. Může se podle něho nečekaně vyvinout ve společné hledání způsobu, jak se orientovat v mnohých složitých stavech. Jako příklad mohou posloužit Platónovy dialogy.²

Na tomto místě bychom si měli objasnit, co konkrétně znamená slovo „dialog“.

¹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej – naslouchám*. S. 9.

² Tamt., s. 10.

Křivohlavý říká, že je složeninou prvé části „dia-“ (řecky „skrze“) a druhé části „logos“ (v překladu „Slovo“, tj. pravdivé, pravé slovo).³ Píše, že „*při naslouchání druhému člověku, který mi něco říká, jde tedy o to zaslechnout v jeho řeči právě toto ‚Slovo‘.*“⁴

Dalším z odborníků, kteří se zabývají tématem dialogu, je Jan Sokol. Pro správné a úplné pochopení slova „dialog“ uvádím jeho definici. Dialog (z řec. *dia-logos*, rozhovor) definuje jako „*otevřený rozhovor, jehož účastníci se navzájem uznávají za rovné a jsou ochotni se podříditi lepšímu názoru a přesvědčivému argumentu. Výměna myšlenek, skrze niž lze dojít k hlubšímu názoru a přiblížit se k pravdě. Pokus o nenásilné řešení sporů...*“⁵

Variant, jak je možné chápat rozhovor, je celá řada. Odráží se v nich osobnostní ladění daného člověka a jeho osobní charakteristiky.

Podle Sokola lze rozhovor pojímat jako jednu z řečových her. Říká, že je na něm zajímavé to, že na rozdíl od přednášky, je mnohem bohatší a skrývají se v něm mnohá tajemství. Vyznačuje se podle něho jedním zvláštním rysem, tj. nelze se u něj totiž předem ptát, o čem bude. Lidé sice předběžně vědí, o čem si chtějí popovídat, ale přesný průběh odhadnout nemohou. Nelze podle něj opomenout, že nezáleží pouze na jednom z partnerů, ale na všech zúčastněných, jak a čím do něj přispějí. Říká, že se na něj nelze zcela připravit. Je-li rozhovor úspěšný, jsou jeho účastníci, jak uvádí, považováni za jakési rozehrávače myšlenek a témat. Další jeho vývoj závisí podle něj na logice jeho nosné linie. Zajímavou skutečností je pro něj to, že jestliže se mu zúčastnění dokáží skutečně oddat, jsou dovedeni někam, kam by se sami nedostali, to znamená, že člověk si zpětně neuvědomuje, co kdo řekl, ale ví, že to v rozhovoru bylo.

Jak Sokol uvádí, vzhledem k tomu, že v rozhovoru se zrcadlí přítomnost, není možné v něm něco urychlit či vynechat, vše musí plynout přirozenou rychlostí a ve správném sledu. Z toho důvodu nemůže trvat nekonečně dlouho.⁶

³ Tamt.

⁴ Tamt.

⁵ SOKOL, Jan. *Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů*. S. 259.

⁶ Tamt., s. 82.

Sokol si všimá situací, kdy rozhovor vypadá tak, jak nemá. To je možné pozorovat v televizi. Rozhovor má pak podle něho podobu řízeného monologu, kdy účastníci jen předstírají, že hovoří spolu. Jejich pravým záměrem je oslovování diváků a případných voličů. Říká, že obvyklým průvodním jevem falešného rozhovoru je skákání do řeči. Lze se o tom podle něj přesvědčit tak, že provinilý vůbec nepostrádá pasáž, kterou překřičel, poněvadž o ni nemá zájem. Důsledek toho spatřuje v tom, že se nemůže dozvědět nic nového a rozhovor tím ztrácí na hodnotě pro obě strany.

Sokol pokládá rozhovor za rovnostářskou instituci. Nesvědčí mu diváci, překáží v něm jakákoliv autorita buď proto, že má nadměrný vliv, anebo proto, že druzí pocítují ostych. Rozhovor může být podle něj nakonec ostrý, avšak nesmí být osobní: má se udát jen jako něco společného, ne jako vzájemné osočování či ostouzení před jinými lidmi. Rozhovor je Sokolem pokládán za opravdu řečovou hru, jež může poskytnout i více, než do něj zúčastnění původně vložili. Říká, že to může nastat jen tehdy, jestliže to sami účastníci připustí.⁷

I když spolu mluví dva účastníci rozhovoru, nepůjde jen o to, že si „já“ popovídám s „tebou“, jak uvádí Sokol. V jeho průběhu totiž podle něho dochází ke střídání úloh a platí, že nejen „já“ vidím a slyším „tebe“, ale totéž platí i obráceně. My oba se soustředíme na to, co máme v úmyslu říci a poté na obdrženou reakci. Podle Sokola si současně utvářím představu, jak „ty“ vidíš „mne“, jak chápeš to, o čem mluvím, případně, jaké asi máš o mně mínění. V tomto smyslu lze podle Sokola pokračovat, tedy co si asi myslíš, že si můžu myslet já, co si tak myslím o tobě atp. K lidské schopnosti reflexe uvádí, že *„ze samého faktu reflexe plyne, že kdykoli se setkají dvě reflektující bytosti, jsou jako dvě zrcadla proti sobě. Právě tato vlastně nekonečná řada reflexí druhého (třetího atd.) řádu dodává každému setkání ve dvou jeho úžasnou hloubku.“*⁸ Nemíní tím jen samotný rozhovor, ale i střetnutí pohledů, vzájemné doteky či sexuální „odevzdání“. Sokol v této souvislosti zmiňuje francouzského filosofa Lévinase, který byl přesvědčen, že tvář mluví, její daný projev je již rozmluvou. Všechny tyto případy Sokol nepovažuje za obyčejné kontakty, jako tomu je u věcí, avšak za reflexivní styk, kdy jeden ví jak o sobě, tak o druhém, a kdy dochází ke vzájemnému odrazu. Navíc je podle něj provázen neustávající reflexí, i když není zjevná.⁹

Během rozhovoru s druhým mohu pozorovat partnerovu tvář, jak se postupně proměňuje její výraz, co z vysloveného ho vyvolalo.

⁷ Tamt., s. 83.

⁸ SOKOL, Jan. *Filosofická antropologie*. S. 164.

⁹ Tamt.

Sokol se problematikou „tváře“ zabývá. Dá se očekávat, že při čelním kontaktu s druhým člověkem nemá před sebou neživou masku. Říká, že se vždy jedná o osobu, do jejíhož myšlení sice nemám přístup, avšak která se skrze svou tvář nějak projevuje a použije v daný okamžik příslušný výraz. Je podle něj faktem, že druhého člověka vidím jako jednu z okolních věcí. Říká, že informace o jeho osobě mi může poskytnout jen jeho tvář, která je jí ovlivňována.¹⁰ Tato podoba sebeprojevování může být však použita i za účelem klamání,¹¹ připomíná Sokol. Je podle něj nepochybné, že se živá tvář, především lidská, ale částečně i zvířecí, odlišuje od neživých předmětů svou účastí a aktivitou. Říká, že je schopna projevovat nejen rozličné obsahy, ale též sama sebe. Danou problematiku Sokol uzavírá tím, že dopracovat se k pravému poznání druhého nelze čerpáním z vlastních představ nebo pozorováním. Správnou cestou je tedy podle něho poslouchat a přijímat to, co on sám vyjadřuje.¹²

Je bohužel pravdou, že ne vždy se komunikuje správně a čestně. V komunikaci se mohou objevit nežádoucí jevy, jako je například lež nebo manipulace. Zde pro úplné objasnění významů výrazů uvádím jejich definice: „*Lež je řeč nebo vůbec jednání, které chce druhému zastřít pravý stav věcí, uvést ho do omylu a tím poškodit, anebo naopak získat pro sebe neoprávněný prospěch; není to tedy pouze nesprávný soud nebo tvrzení.*“¹³

„*Manipulace je ...řízení cizího jednání či chtění bez jeho vědomí a souhlasu. Obcházení jeho svobody.*“¹⁴

1.1 Rozbor konkrétního rozhovoru z filmu

Rozebíraným úryvkem bude scéna z komedie *Ecce Homo Homolka*. V rozhovoru vystupují tři generace rodiny Homolkových. Homolkovi starší (Ludvův otec, Ludvova matka), Homolkovi mladší (Heduš, Ludva) a dvě děti (čtyřletí chlapci).

¹⁰ Tamt., s. 172.

¹¹ Tamt., s. 172-173.

¹² Tamt., s. 173.

¹³ SOKOL, Jan. *Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů*. S. 296.

¹⁴ Tamt., s. 298.

Během nedělního rána se členové rodiny dohadují, jak stráví zbytek dne. Muži jsou rozhodnutí - Ludva chce jít s otcem na fotbal. Ženy jsou také rozhodnuty - Heduš s tchýní a s kluky mají v plánu jít na dostihy do Chuchle.

Ludva napřed přichází s návrhem, ať jdou ženy s dětmi samy. Sám se bojí oznámit své ženě, že s nimi nehodlá jít. Nejprve za ní proto posílá své rodiče. Ani jeden z nich nechce, mají obavy z její reakce. Mezitím se ještě oboří matka na otce: „...*Jsi mi tak akorát protivný... a jsem ráda, když se na tebe nemusím koukat....*“

Místo konstruktivního návrhu řešení situace se matka obrátí na syna a z bezradnosti mu změnou tématu začne vyčítat: „*Já jsem ti říkala, aby sis ji nebral...*“ Otec se vzápětí připojuje: „*Co ty jsi říkala..., já jsem mu říkal...*“ Vyčítání k ničemu nevede. Všichni tři se domlouvají, jak to s Heduš vyřešit. Matka přitom Ludvu oslovuje „*Ludánku.*“ Jemu to vadí a situaci nelogicky komentuje slovy: „*Já nejsem kuň.*“ Potom se objeví Heduš s dětmi a oznámí: „*Tak, kde to vázne? Jde se na koně do Chuchle!*“ Automaticky předpokládá, že se k jejímu a tchýnině návrhu ostatní bez odmlouvání podřídí. Poté se k ní připojují kluci, ale protože jsou ještě malí, jen opakují, co zaslechli od matky a babičky: „*...rodina má být v neděli pohromadě!*“ Ludva jim odpoví, že s nimi nehodlá jít, a ať jdou s mámou a babičkou sami. Heduš je už netrpělivá a opakuje po dětech: „*Rodina má být...!*“ Ve větě je znát nátlak a nespokojenost. Očekává od svého muže souhlas bez námitek, nedává mu žádný prostor k vyjádření. I děti ho vyzývají: „*Tati, tak pojď...*“ Ludva si trvá na svém: „*Vy půjdete na koníčky, já půjdu na fotbal!*“ Heduš se již hněvá a všem rázně oznamuje: „*Jdeme a tatínek nás dožene!*“ Nehodlá o tom s nikým diskutovat. Jiný názor ji nezajímá. Ludva se brání: „*Já nebudu nikoho dohánět!*“ Matka (tchýně) se snaží z napjaté situace „*vyvléknout*“, a tak synovi poskytne radu a zároveň varování: „*Ludvo, radši nás dožej...*“ Z obavy ze snachy a dalšího vývoje, doporučuje synovi nedobrovolný ústup.¹⁵

V rozhovoru je prvek násilí zřetelně znát. Ludvova manželka Heduš chce dosáhnout svého a za tím účelem vyvíjí nátlak nejen na něj, ale nepřímou i na tchána. Lehce jí v tom pomáhá tchýně, která proti návrhu nic nemá, a také děti, které zde vystupují spíše jako prostředky k donucení. K dosažení vytyčeného cíle Heduš využívá dominantní pozici, již v partnerském vztahu zaujímá, a částečně i svou mohutnou postavu. Je zde patrný strach ostatních dospělých členů rodiny. Její způsob jednání lze považovat za nerozumný a sobecký,

¹⁵ Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=6WN7X1v9xAM> [cit. 22. 5. 2020]

neboť potřebami a přáními mužů se nezabývá a ani je nerespektuje. Využívá i manipulace, a to zejména ve vztahu k dětem. Matka navíc syna staví do podřazené pozice oslovováním zdvořilou. K manželovi se chová necitlivě.

Popsaný způsob vedení konverzace v tomto rozhovoru nemůže být, podle mého názoru, v žádném případě pokládán za nenásilný.

2. Učíme se komunikovat

Pro to, aby lidé mohli mezi sebou příjemně a účelně komunikovat, je nepostradatelné naslouchání.

2.1 Naslouchání

Křivohlavý tvrdí, že vedeme-li s nějakým člověkem osobní rozhovor, je naslouchání jeho první a podstatnou fází. Můžeme se s ním setkat například v ordinaci u lékaře, jenž naslouchá pacientovi a přitom se snaží o sestavení anamnézy. Taktéž se podle něj praktikuje v pedagogicko-psychologické poradně nebo v oblasti psychoterapie za účelem léčení neuros, depresí, úzkosti atp. (Podrobným stylem komunikace a situacemi ve zmíněných oborech se ale nehodlám v této práci zabývat.) My se zaměříme na běžné rozhovory, které jsou mnohem častější. Děje se tak den co den na místech, kde se potkávají lidé a dávají se spolu do hovoru.¹⁶

Myslím, že je důležité upozornit na rozdíl mezi slyšením a nasloucháním.

Podle Křivohlavého obě činnosti zastávají odlišnou funkci v mezilidském styku. Popisuje: Kupříkladu slyším, jak někdo něco pokřikuje. Protože se mě to netýká, nevšímám si toho a dál si hledím svého. A porovnává s jinou situací: naslouchám strnule ležícímu pacientovi a vzhledem k jeho obtížím se nabízí, že by uvítal mou pomoc při pohybu. Z první popsané situace podle něho vyplývá, že i když slyším, mohu nedbat. Jestliže však člověku druhému naslouchá, jako v druhé situaci, nemůže zůstat klidný. Křivohlavý to zdůvodňuje

¹⁶ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídaj – naslouchám*. S. 12.

tím, že naslouchání je založeno na porozumění. To u slyšení není nutné, tam postačuje, že zachytíme zvuk.¹⁷

Uvádí, že o mém protějšku v rozhovoru, kdy já hovořím a on mi naslouchá, se dá s určitostí prohlásit, že mi mnoho ze svého věnuje. Křivohlavý nejdůležitější z nich jmenuje a jako první uvádí čas. O něm všichni víme, že je vzácný. Dále pokračuje: je mi věnována také pozornost¹⁸, což značí, že nejsem pro něj lhostejná; projevuje mi též úctu (respekt), což znamená, že mě pokládá za hodnotnou; chová ke mně přátelství, čímž dává najevo ochotu ke spolupráci; dává mi prostor ve svém myšlení a cítění; rovněž mi projevuje důvěru, což znamená, že mne má rád. V neposlední řadě mi poskytuje příležitost sdělit mu něco, tedy to, čemuž já přikládám důležitost, ať jde o cokoliv.¹⁹

V následující podkapitole se chci věnovat konceptu nenásilné komunikace Marshalla B. Rosenberga.²⁰ Je možno ji též označovat jako „soucítící komunikaci“.

2.2 Nenásilná komunikace Marshalla B. Rosenberga

Rosenberg vychází z přesvědčení, že všichni lidé pocítují potěšení z dávání a přijímání, což není možné bez vzájemného vcítění.²¹ Na schopnost vcítění člověka může podle něj působit mnoho činitelů. Jak poznal, nezastupitelný je jazyk a volba slov. Dospěl k tomu, že člověk si může zvolit jiný, neobvyklý přístup ke komunikaci. Rozdíl je podle něho hlavně v tom, že zahrnuje mluvení a naslouchání. Uvádí, že jsme potom schopni dávat druhým ze sebe a zároveň být spojeni se sebou i s druhými. Říká, že při správném postupu nic nebrání rozvoji přirozeného vcítění. Toto pojetí komunikace je jím označováno jako nenásilná komunikace.²²

¹⁷ Tamt.

¹⁸ Tamt.

¹⁹ Tamt., s. 13.

²⁰ Dr. M. B. Rosenberg je americký psycholog. Je zakladatelem Centra pro NVC (Nonviolent Communication), jež dnes představuje mezinárodní organizaci. V různých zemích přednášel NVC a působil jako mediátor.

²¹ ROSENBERG, Marshall B. *Nenásilná komunikace*. S. 15.

²² Tamt., s. 16.

Rosenberg přiznává, že v systému nenásilné komunikace není nic nového. Její hlavní záměr spatřuje v tom, že prostřednictvím komunikování lze spoluvytvářet žádoucí vztahy k druhým. To by se podle něj mělo kladně projevat i na způsobu žití našeho života.

Uvádí, že každý člověk se nějak vyjadřuje a měl by i nějak naslouchat druhým. Je názoru, že nenásilná komunikace může komukoliv napomoci její přetvořit. Změna na člověku se podle něj projeví tak, že začne místo zautomatizovaných reakcí používat vědomé odpovědi, které jsou založené na poznání toho, co vnímá, cítí a chce. Říká, že jestliže člověk ctí její postupy a pravidla, vyjadřuje se upřímně a jasně a současně neopomíná vnímat druhé empaticky a ohleduplně. Rosenberg uvádí, že prostřednictvím nenásilné komunikace si člověk osvojuje dovednost soustředěně sledovat a schopnost určit jak chování, tak i působící okolnosti. Člověk je tak podle něho veden k rozeznávání a jasnému projevování, co přesně požaduje. Rosenberg pokládá postup za jednoduchý, avšak zapříchující výrazné změny.

Říká, že osoba může případně na soudy a kritiku odpovídat obranou, vyhýbáním nebo i útokem. Rosenberg tvrdí, že prostřednictvím jí lze tyto nevhodné vzorce chování vyměnit. Změny se podle něho projevují tak, že člověk začíná vnímat svou osobu, druhé lidi, své záměry a vztahy v jiných souvislostech. Jak vyzníval, k projevům odporu, obrany a násilným reakcím dochází jen výjimečně. Tvrdí, že „*pokud se namísto hodnocení a soudů zaměříme na ujasnění toho, co pozorujeme, cítíme a potřebujeme, objevíme hloubku své schopnosti vcítit se.*“²³ Pozorné naslouchání jak sobě, tak druhým pokládá za prvořadé, protože se tím buduje vzájemný respekt, empatie, pozornost. To podle něho také podněcuje zájem u zúčastněných poskytovat ze svého nitra.²⁴

Říká, že přestože nenásilná komunikace byla dosud představena jako „komunikační proces“ či „soucítící jazyk“, je ještě něčím navíc. Podle Rosenberga může fungovat i jako něco, co k nám bez ustání promlouvá. Podle něj to znamená, že máme upírat svoji pozornost tam, kde lze nejspíše očekávat splnění toho, po čem opravdu toužíme. Za další funkci nenásilné komunikace považuje to, že může posloužit jako metoda tréninku vlastní pozornosti: to jest, že člověk sám sobě s ohledem na své potřeby a možnosti vymezí oblasti, kde vidí reálnou šanci na dosažení svých cílů.²⁵

²³ Tamt., s. 17.

²⁴ Tamt.

²⁵ Tamt., s. 18.

Pokud Rosenberg mluví o způsobu vcítění, má na mysli „dávání ze svého nitra.“ Dává-li podle něho člověk ze svého nitra, činí tak s potěšením, které se ještě násobí, když se podaří někomu prospět. Je pro něj zajímavé, že tento způsob dávání prospívá oběma stranám. Říká, že přijímající nepocítuje obavy z následků, dávající si takto potvrzuje vědomí své vlastní hodnoty. Rosenberg upozorňuje na určitá specifika spojená s tímto způsobem dorozumívání, a to: není nezbytná její znalost u člověka, s nímž komunikujeme, a není potřeba si nárokovat, aby se do nás vcítil.²⁶ Stojí si ale za tím, že jestliže budeme ctít její principy a proces, schopnost vzájemného vcítění se bude prohlubovat.²⁷

A nyní se můžeme zaměřit na samotný proces nenásilné komunikace.

2.2.1 Proces nenásilné komunikace

Abychom dostáli přání dávat ze svého nitra, je třeba dodržovat určitý postup. Jedná se, jak Rosenberg uvádí, o čtyři oblasti připomínající čtyři součásti nenásilné komunikace. Postup by měl být podle něho následující: Pozorujeme, co se konkrétně děje v určité situaci. Vidíme druhé lidi něco dělat nebo je slyšíme něco říkat. Potom se vyjádříme k tomuto pozorování a vyvarujeme se vyslovení soudu či hodnocení. Je tím míněno jednoduše zformulovat, co druhí dělají, co se nám z jejich činnosti líbí a co nelíbí. Následně se pokusíme vystihnout pocity, které máme při sledování této situace. Pocity mohou být různorodé, kupříkladu pobavení, radost, křivda, děs, rozčilení atd. Třetí krok spočívá ve stanovení toho, jaké naše potřeby souvisejí s pocity, jež jsme v sobě rozeznali. Zmíněné tři součásti jsou podle Rosenberga nepostradatelné v každé situaci, kdy chceme jasně a upřímně vyjádřit, jak se cítíme.²⁸

Rosenberg varuje před vnímáním nenásilné komunikace jako předepsaného vzorce. Jelikož kulturní, osobní zvyklosti a situace mohou být různé, je vhodné ji tomu přizpůsobovat. I když se o nenásilné komunikaci většinou hovoří jako o „procesu“ či „jazyku“, není výjimečné, že všechny čtyři složky se mohou odehrát bez vyslovení jediného slova. Rosenberg předesílá, že podstata této techniky tkví v uvědomění si uvedených čtyř jednotlivých součástí.²⁹

²⁶ Tamt., s. 19.

²⁷ Tamt., s. 20.

²⁸ Tamt.

²⁹ Tamt., s. 21.

Rosenberg zaznamenal, že lidé někdy pozbývají jejich přirozené schopnosti vcítit se. Míni, že to zapříčiňují zvláštní formy řeči a komunikace, kterým připisuje podíl na násilném jednání mezi lidmi nebo i u člověka vůči sobě samému. Tyto podoby komunikace označuje názvem „odcizující komunikace“. Uvádí, že prvním z jejích druhů je moralizující posuzování. To skrytě poukazuje na chybu nebo špatnost u lidí, jejichž jednání neodpovídá našim hodnotám. Takové soudy jsou skryty v běžných oznámeních, například: „Je to nevhodné.“ „Ona je líná.“ „Oni jsou zaujatí.“ Říká, že pokud někdo kritizuje, obviňuje, srovnává, haní či snižuje, již vyslovuje soud, i když se tak nemusí jevit.³⁰

Člověk může během rozhovoru vynášet různé soudy. Pro Rosenberga je podstatné rozeznávat soudy moralistické a soudy hodnotové. Říká, že hodnotovými soudy vyjadřují lidé kvality, jež jsou pro ně cenné, kupříkladu svoboda, mír či různé kladné povahové vlastnosti. Vyslovujeme ale též soudy moralistické, které se vztahují na lidi a projevy chování, jež neodpovídají našim hodnotovým představám. Například soud typu: „Lidé, kteří zabíjejí druhé, jsou zlí.“³¹

Asi každý člověk se někdy dopustil některé z forem násilí. Rosenberg je přesvědčený, že počátkem všech možných podob násilí je způsob myšlení, kdy je příčina konfliktu bez uvážení připisována chybám soupeře. Takto podle něho soudí člověk, který není schopen uvažovat obecně o lidech jako bytostech, které rovněž mají své city, pocity, potřeby a tužby.

Jako další formu posuzování uvádí Rosenberg srovnávání.³² Lidé, kteří se srovnávají například s domnělými ideály krásy či s génii, zpravidla propadnou pocitu méněcennosti. Domnívá se, že jakmile se člověk zaobírá srovnáváním, nebude to mít na něj příznivý dopad. Říká, že ať už se lidé cítí méně hodnotní či ne, jejich popsaný styl myšlení nepřipouští vcítění nejen vzhledem k ostatním lidem, ale i vůči sobě samému.

Dalším ze způsobů odcizující komunikace je odmítání odpovědnosti. Míni, že takovým typem dorozumívání se vyhýbáme skutečnosti, že každý sám sobě odpovídá za své myšlenky, pocity a činy. Konkrétně tyto situace podle něho vystihuje slovo „muset“ obsažené ve výrocích jako

³⁰ Tamt., s. 31.

³¹ Tamt., s. 33.

³² Tamt., s. 34.

například: „*Jsou věci, které člověk musí udělat, ať chce nebo ne!*“³³ Příkladem dokládá, jak bývá v řeči osobní odpovědnost za naše činy minimalizována.³⁴

V první složce nenásilné komunikace je obsažen požadavek, na který Rosenberg upozorňuje, a tím je důsledné oddělení pozorování od hodnocení. Tvrdí, že člověk si musí osvojit schopnost jasně vyjádřit popis toho, co pozoruje. Je tím myšleno, co vnímá skrze smysly a co působí na jeho psychický stav a poté se zdržel jakéhokoliv hodnocení. Rosenberg chápe pozorování v nenásilné komunikaci jako podstatný element, poněvadž účelem je zřetelně a otevřeně projevit, jaký vztah chováme k druhému člověku. Míjí, že jestliže nejsme důslední, může dojít ke smísení pozorování a hodnocení a k tomu, že si druzí nejspíše nesprávně vyloží naše sdělení. Podotýká, že nevěnují pozornost skutečnému významu slov, ale tíhnou k rozeznávání případné kritiky.

Jestliže je princip nenásilné komunikace správně pochopen a praktikován, lze jí docílit značných úspěchů v mnoha oblastech. Rosenberg varuje před chybným předpokladem, a to, že je možné od obeznámeného člověka očekávat, že bude objektivní a zdrží se hodnocení. Je podle něho nezbytné, abychom pozorování a hodnocení přesně rozlišovali. Rosenberg upřesňuje funkci nenásilné komunikace jako vhodného jazykového procesu pro vyvarování se neodpovídajícím zobecněním.³⁵

Rosenberg představuje druhou složku nenásilné komunikace, kterou je vyjádření toho, co cítíme. Ohledně schopnosti rozeznávat zabarvení pocitů čerpá z poznatků psychoanalýzy a říká, že je u dospělého člověka velmi dobře rozvinuta. Zároveň však připouští, že poměrně hodně lidí je schopno rozlišovat pouze neveliký počet pocitů.

Rosenberg se detailněji zabývá složením slovní zásoby, kterou disponujeme. Všimá si, že naše slovní zásoba vztahující se k označení lidí bývá bohatší v porovnání s tou, jež nám slouží pro jednoznačnou formulaci vlastních nálad.³⁶

Abychom mohli pravdivě formulovat své pocity, je potřeba tomu věnovat pozornost. Jestliže hodláme projevit své pocity, doporučuje nám Rosenberg vybírat výrazy spojené s konkrétními emocemi. Má za to, že je užitečné vyhýbat se nesrozumitelným či nepřesným pojmenováním.

³³ Tamt., s. 35.

³⁴ Tamt.

³⁵ Tamt., s. 44.

³⁶ Tamt., s. 55.

Kupříkladu pronesu-li „Cítím se dobře“, slovo „dobře“ si můžeme vyložit různě. Může znamenat radostně, spokojeně či vzrušeně nebo může zahrnovat jiné emoce. Volba výrazů, jako „dobře“ nebo „špatně“, podle něho není vhodná pro jejich nejednoznačný význam. Soudí, že posluchači se hůře navazuje kontakt, neboť je nucen odhadovat momentální skutečný pocit.³⁷

Třetí složkou nenásilné komunikace, o níž Rosenberg hovoří, je nutnost uvědomění si původu svých pocitů. V tom se lidé často mýlí. Přínos nenásilné komunikace spatřuje v tom, že díky ní snáze vezmeme na vědomí, že to, co jiní lidé prohlašují nebo konají, může představovat podněty, avšak nemůže zapříčiňovat naše pocity. Zjistil, že naše pocity vznikají na základě toho, jak se rozhodujeme akceptovat slova a skutky druhých lidí, a rovněž z toho, jaké naše potřeby momentálně pociťujeme a jaká očekávání máme. Podle Rosenberga je smyslem třetí složky nenásilné komunikace učit nás převzít odpovědnost za to, jak si tvoříme své vlastní pocity.³⁸

Člověk je nucen ve své životě čelit negativním zprávám. Rosenberg mluví o eventualitách, jak se s tím vypořádat. Jednou z možností je přezkoumat naše vlastní pocity a potřeby.³⁹ Další možností je přezkoumání pocitů a potřeb druhého člověka, které právě v tom okamžiku vyjadřuje.⁴⁰

Jako příklad uvádím: A: „*Zklamal jsi mě, protože jsi včera večer nepřišel.*“

B: „*Byla jsem zklamaná, že jsi včera večer nepřišel, protože jsem chtěla probrat nějaké věci, které mi dělaly starosti.*“⁴¹

Komentář: U postavy A pozoruji dávání odpovědnosti za pocit zklamání druhé osobě (jejímu jednání). U postavy B je pocit zklamání přisouzen přání mluvčího, jež nebylo splněno.

Rosenberg tvrdí, že „*posuzování, kritika, diagnostikování a interpretace druhých jsou odcizená vyjádření našich potřeb.*“⁴² Prohlásí-li někdo: „Ty mi nikdy nerozumíš,“ skutečný

³⁷ Tamt., s. 61.

³⁸ Tamt., s. 67.

³⁹ Tamt., s. 68.

⁴⁰ Tamt., s. 69.

⁴¹ Tamt.

význam sdělované věty je podle Rosenberga ten, že jeho potřeba pochopení není naplňována. Ne každý člověk dovede vyjadřovat své potřeby přímo. Jak uvádí, pokud je projevuje skrývané v hodnoceních, interpretacích a přirovnáních, nejspíše to u ostatních vyvolá dojem kritiky. Zachytí-li podle něj lidé něco připomínající kritiku, odpovídají buď obranou, nebo protiútokem. Je-li naším záměrem, aby druzí lidé zareagovali empaticky, není podle něj prospěšné, když formulujeme své potřeby skrze hodnocení či diagnostikování jejich chování.⁴³ Pokud toho chceme dosáhnout, je namístě řídit se jeho návodem: „...*čím přímočařeji jsme schopni spojit své pocity se svými vlastními potřebami, tím snadnější je pro druhé reagovat na naše potřeby tak, že se vcítí.*“⁴⁴

Zbývající, čtvrtá složka nenásilné komunikace se vztahuje k tomu, o co bychom chtěli druhé požádat, aby byl náš život obohacen. Rosenberg nevyklučuje, že ani po formulaci toho, co pozorujeme, cítíme a chceme, naše potřeby nemusí být naplněny. Pro tyto případy doporučuje vyslovit specifickou prosbu, kdy žádáme o skutky, jež by mohly přispět k jejich naplnění.

Podle Rosenberga je jistě vhodnější vyslovit to, o co stojíme, namísto toho, co nechceme. Říká, že vyjádří-li někdo prosbu negativním způsobem, může to způsobit nejistotu. Lidé jsou pak zmateni, jelikož netuší, co se od nich konkrétně žádá. Podotýká, že druzí mnohdy na negativní prosbu reagují s nechtí.⁴⁵

Je známo, že zpráva, kterou člověk „vysílá“, nemusí být totožná se sdělením, které posluchač přijal. Jestliže se chceme přesvědčit, zda naše oznámení jím bylo vyposlechnuto ve správném smyslu, pochopíme to z odpovědi. Rosenberg uvádí, že v případě našich pochybností o správném porozumění zprávě je důležité umět si vyžádat odpověď, z níž poté poznáme, co adresát vyrozuměl. Až po tomto kroku lze případnou neshodu objasnit. Někdy je podle něho postačující prostý dotaz, kupříkladu: „Je to jasné?“ Jindy, když potřebujeme mít jistotu, že obsah sdělení byl správně pochopen, nám krátké potvrzení nestačí. Říká, že potom můžeme druhého vybídnout, aby nám význam zprávy reprodukoval. Při zjištění, že něco pochopil nesprávně, můžeme příslušnou pasáž sdělení upravit tak, aby bylo vše jasné.⁴⁶

⁴² Tamt., s. 71.

⁴³ Tamt.

⁴⁴ Tamt., s. 71-72.

⁴⁵ Tamt., s. 87.

⁴⁶ Tamt., s. 95.

Celkově lze nenásilnou komunikaci charakterizovat jako ucelený výcvik v komunikaci, který je založen na naslouchání sobě i partnerovi, ochotě vnímat potřeby a pocity vlastní i druhého. Metoda nenásilné komunikace osvobozuje komunikaci od negativních zkušeností, pomáhá překonávat navyklé vzorce v jednání s druhými, napomáhá řešení konfliktů a rozvíjí vztahy založené na úctě a kooperaci.

Dalším způsobem komunikace, na který bych se chtěla zaměřit, je transformační komunikace. Jejím tvůrcem je David B. Wolf.⁴⁷

2.3 Transformační komunikace Davida B. Wolfa

K tomu, aby byl náš život hodnotnější, je podle Wolfa nezbytné pozměnit naši komunikaci s druhými lidmi. Uvádí, že transformační komunikace je způsob dorozumívání zahrnující zásady, styly vedení a metody, které napomáhají k jiné podobě vnitřního rozhovoru a k přeměně vnímání sebe sama a světa.⁴⁸ K tomu, aby došlo u člověka k účinné a stálé transformaci osobnosti, jsou podle něj nezbytné určité vlastnosti, a to otevřenost a ochota učit se.⁴⁹

Podle Wolfa lze vycházet z předpokladu, že všichni lidé usilují o nalezení porozumění. K tomu, aby si mohli projevit lásku a péči, jsou podle něj nezbytné dva kroky, a to naslouchat a dát najevo porozumění. Říká, že naslouchání je možné pokládat za zvláště významné vzhledem ke skutečnosti, že lidé tráví svůj život ve společenství.⁵⁰

⁴⁷ David B. Wolf, Ph.D. je zakladatelem instituce Satvatove, neziskové organizace sídlící v USA na Floridě. Je zaměřena na vzdělávání lidí v oblasti transformační komunikace a principů spirituálního růstu.

⁴⁸ WOLF, David B. *Vztahy, které fungují aneb síla uvědomělého života*. S. 19.

⁴⁹ Tamt., s. 21.

⁵⁰ Tamt., s. 30.

2.3.1 Psychoterapie

Wolf uvádí, že slovo psychoterapie má původ v řeckých *psyche* (zaměření k sobě samému či k duši), a *therapia* (pečovat, věnovat účast). K tomu, aby mohl proces léčení zdárně probíhat, je podle něj nutné zapojení naší bytosti jako celku, počítaje v to vědomí, odpovídající slovní projev, vhodné držení těla a výraz ve tváři. Říká, že jestliže se hodláme o nějakého člověka starat, měli bychom hlavně jevit pravý zájem, být šetrní proto, aby si byl vědom své hodnoty.⁵¹

Wolf uvádí, že vědci se ve svých studiích zaměřili na různé typy léčby za účelem stanovení toho nejefektivnějšího. To znamená, které léčení napomůže lidem k jejich lepšímu psychickému stavu a co pomůže vyřešit problémy. Závěry výzkumů podle něj vypovídají o tom, že na konečný efekt léčby nemá velký vliv konkrétní typ léčení. Jako významný činitel se podle Wolfa ukázala osoba poradce a jeho schopnosti. Za podstatné rysy kvalitního terapeuta pokládá vřelost, empatii a opravdovost. Říká, že tyto vlastnosti jsou přirozené našemu já.

Wolf varuje před nesprávným výkladem výrazu vřelost, je jí míněno opravdové porozumění a starost. Nepředstíraná vřelost podle něj přispívá k vytvoření pocitu důvěry.⁵² Uvádí, že k porozumění úhlu pohledu druhé osoby je možné využití empatie.⁵³ Nejsme tím podle něj nijak nuceni k souhlasení; naše mínění může zůstat nedotčeno. Vlastností opravdovosti Wolf míní, že si na nic nehrajeme a jsme bezprostřední. I když jsme si podle něho vědomi svých životních úloh (kupříkladu manažer, rodič atd.), nevyužíváme jich jako úkrytu.⁵⁴

Člověk se ve svém životě může dostat do nejrůznějších situací a obvykle je nucen nějak komunikovat. Mnoho takových situací nabízí pracovní prostředí.

⁵¹ Tamt., s. 32.

⁵² Tamt., s. 33.

⁵³ Tamt., s. 33-34.

„Empatie“ je definována jako „umění dovedně zacházet s emocemi, vcítovat se do situace druhé osoby, emocionální ztotožnění se s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chápat, o co usiluje, čemu se chce vyhnout, co pečlivě skrývá; souvisí se schopností naslouchat a vnímat neverbální komunikaci.“ (HARTL, Pavel. HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. S. 139.)

⁵⁴ Tamt., s. 34.

2.3.2 Překážky efektivní komunikace

Jako příklad poslouží Wolfem uváděné hypotetické setkání pracovníků na zaměstnanecké schůzi. V jejím průběhu jeden z nich touží představit pár svých myšlenek. Je však zaměstnavatelem opakovaně usazen. Po jejím skončení si na něj uraženě postěžuje kolegovi a vyhrožuje odchodem. Dostane se mu od něj několika různých odpovědí. Některé z nich by mohly znít takto: „Měli byste si sjednat schůzku a promluvit si. Vy dva si to potřebujete vyjasnit a myslím, že ty budeš muset zahájit hovor.“, „Ale žádné obavy, to bude v pořádku.“⁵⁵ či „Ty bys měl pořád jen nějaké stížnosti.“ Říká, že vyjmenované výroky jsou obvykle míněny jako snaha o „pomoc“, když se na ně obrátí někdo, kdo je do situace emocionálně zapojený. V reakcích může být podle něho obsaženo cokoliv z následujícího: rada, varování, logické argumenty, pochvaly, ujištění, filosofování, psychoanalýza, odbíhání od tématu, kritizování, škatulkování (dávání nálepek).

Wolf si myslí, že by mu žádný typ odpovědi z naznačených variant nepomohl k dalšímu účelnému hovoru. Míní, že následkem takových odpovědí je, že si člověk může připadat nedoceněný, manipulovaný, ne dostatečně vyslyšený a respektovaný, frustrovaný i uražený, případně též ponížený.⁵⁶

Z uvedeného vyplývá, že i přes něčí snahu o pomoc je výsledkem, že se lidé nejen necítí lépe, ale často dokonce hůře.

Wolf říká, že zmíněné typy reakcí lze považovat za případné překážky účinné komunikace. Nemusí se podle něho vyskytovat pouze tyto, mohou se objevit i jiné. Jako další překážky uvádí kázání, přemlouvání, napadení, sebeobranu, soucit, popření, potěšení, nařizování a doprošování. Tyto odezvy ale nemusí podle něj vždy zabraňovat dorozumění. Říká, že všechna jejich znázornění jsou opodstatněná v rámci zdravé komunikace. Pochvala, poskytnutí rady, oprávněná kritika či varování v ní má své náležité místo, záleží na okolnostech a na okamžiku použití. Považuje za potřebné, abychom se v tom postupně zdokonalovali, abychom věděli, kdy a v jaké formě použít uvedené typy. Přitom jednat uvážlivě, doplňuje.

O odpovědích – překážkách Wolf míní, že se týkají více nás samých, než osoby, jež se nám pokouší něco sdělit. Uvádí, že překážky mohou vyvěrat kupříkladu z naší potřeby vypořádat

⁵⁵ Tamt.

⁵⁶ Tamt., s. 35.

se s problémy udělováním příkazů a poskytováním rad či z našeho přání být všemi oblíben skrze udělování pochval a ujištění atd. Wolf však uvádí, že „*sattvická komunikace zahrnuje pravé porozumění druhému, což předchází dávání odpovědi.*“⁵⁷ Při sattvickém naslouchání je podle něho naším úmyslem se skutečně soustředit na osobu, se kterou hovoříme. Podotýká, že pro partnera jsme k dispozici pozorní a soucitní, zdržujeme se jakéhokoliv nátlaku či zacházení s ním. Pokud během naší komunikace narazíme na překážku, nemusí se podle něj vždy jednat o důkaz absence jeho zájmu či lásky.⁵⁸

Vraťme se ještě k popsané modelové situaci ze schůze, kdy nebyl zaměstnanec vůbec vyslyšen a poté si rozhořčeně stěžoval. „Věříš tomu, jakým způsobem vedl tu schůzi? Nezajímá se o nic, s čím chtěl kdokoliv vystoupit. A to jeho chování ke mně? Odcházím odsud!“ V reakci na to Wolf nabízí jinou podobu odpovědi: „*Připadáš si dotčený kvůli tomu, jak se k tobě choval během schůze. Jsi natolik frustrovaný, že chceš dát výpověď.*“⁵⁹

Na rozdíl od předešlých příkladů odpovědi, je tento zcela odlišný. Jak Wolf uvádí, každý člověk může osvědčit, že je-li mu někým se zájmem nasloucháno, cítí se pochopen, je pochopena jeho prožívaná bolest, tak i znepokojení je pak menší a postupně je snazší ovládat emoce a obtíže. Následkem toho podle něho je, že se člověk i více rozmluví.⁶⁰ Wolf říká, že naslouchání odráží péči a empatický způsob odezvy lze pokládat za důkaz toho, že jsme poslouchali.⁶¹

2.3.3 Empatie a kultura důvěry

Významnou složkou rozhovoru dvou lidí by měla být důvěra. O ní Wolf říká, že je vytvářena reflektivními, empatickými odpověďmi. Wolf píše, „*pokud mi ukážeš, co jsem řekl a pokud mi ukážeš mé pocity schované za slovy, je to pro mě signálem, že se opravdu zajímáš o mě a o to, co chci říct.*“⁶² Tento typ reakce Wolf označuje jako reflektivní naslouchání, nebo též zrcadlení. Uvádí, že tímto lze navodit nejen důvěryhodné prostředí, ale i zrcadlení sebe sama umožněné empatickou odpovědí. Fungování je podle něho stejné jako u běžného

⁵⁷ Tamt., s. 36.

⁵⁸ Tamt.

⁵⁹ Tamt., s. 37.

⁶⁰ Tamt.

⁶¹ Tamt., s. 37-38.

⁶² Tamt., s. 38.

zrcadla, kouknu-li se do něj, mohu ze sebe více vidět. Říká, že obdobně mohu lépe pozorovat své myšlenky, pocity a emoce za podmínky, že se někdo ujme úlohy zrcadla.⁶³

Tento postup považuji za velmi přínosný, poněvadž, se, dle mého názoru, řada lidí o obsahu svého nitra dozví až prostřednictvím druhého člověka.

Je-li podle Wolfa naším přáním dát lidem najevo opravdový zájem a starostlivost, jednou z cest je projevit jim empatii. Říká, že pouhým empatickým nasloucháním je možno vybudovat takové mezilidské vztahy, jež jsou svou hodnotou prospěšné duši. Uvádí, že další funkcí empatického naslouchání je, že buduje prostředí umožňující navzájem si předat naše moudrosti.⁶⁴

Pro vytvoření představy, jak má vypadat správná empatická (sattvická) odpověď, uvádím pár příkladů situací každodenního života. Následuje několik výroků, za nimiž je uvedena empatická odpověď: 1) Student k učiteli: „*Při těláku jsem vždycky vybranej do družstva jako poslední. Nemyslím si, že sem zas tak špatnej, ale upřímně mě to začíná mrzet.*“⁶⁵ Empatická odpověď: „*Dovedu si představit, že je ti vážně trapně, když si tě do týmu vyberou jako posledního.*“ 2) Kolega kolegovi: „*Vedoucí oddělení akorát přišel se všemi těmi svými ‚návrhy‘, jak pracovat efektivněji. Jsou absolutně nepraktické. Jestli to tak nebudeme dělat, bude naštvanej.*“⁶⁶ Empatická odpověď: „*Zdá se, že tě návrhy vedoucího oddělení popudily a rozčílily. Myslíš si, že jsou pěkně zbytečný.*“ 3) Odborář vedoucímu odborů: „*Chceš, abych na našem setkání příští týden řídil diskuzi. Ale já to prostě nedokážu, kdokoliv jiný by to zvládnul líp.*“⁶⁷ Empatická odpověď: „*Vypadáš polekaně při představě, že bys na sebe vzal zodpovědnost řídit diskuzi. Případá ti, že je to víc, než můžeš zvládnout.*“ 4) Rodič učiteli: „*Lídiny známky se nezlepšily, přestože s ní teď doma trávíme tolik času. Minulý týden jste nám řekl, že když s ní budeme doma pracovat, známky se zlepší.*“ Empatická odpověď: „*Jste sklíčení, protože přestože Lidě věnujete čas navíc, její známky se nezlepšily.*“⁶⁸

Je žádoucí se vyhnout nechtěným následkům, které by mohl někdo způsobit ukvapeností, nedůsledností či nedostatečným pochopením věci.

⁶³ Tamt.

⁶⁴ Tamt., s. 39.

⁶⁵ Tamt., s. 40.

⁶⁶ Tamt., s. 41.

⁶⁷ Tamt., s. 42.

⁶⁸ Tamt., s. 43.

Jak Wolf uvádí, projevení pochopení nespočívá pouze ve volbě patřičných slov, prostém popisu obsahu sdělení a zapojení emocí, ale vyžaduje také totožné naladění obou lidí. Proto říká, že zamýšlíme-li vyjádřit soucit, je nezbytné přizpůsobit našim slovům energii přiměřenou momentální situaci. Pokud by mentální nastavení neodpovídalo, mohlo by to podle něho působit jako překážka efektivní komunikace. Je tedy nezbytné zohledňovat jen pomocnou funkci reflektivního naslouchání při projevování empatie. To, že se mi podaří sestavit správnou reflektivní odpověď, nesvědčí podle něj o skutečnosti, že jsem empatická.⁶⁹

Wolf poukazuje na to, že pokud někomu naslouchám, nemyslím na to, co hodlám dělat potom. Přitom upozorňuje na rozdíl mezi dialogem a debatou (tj. výměnou názorů). Je podle něho žádoucí, aby se v dialogu jeden druhému věnoval. Častým jevem však je, že jak jeden, tak druhý neposlouchá. Jako opodstatněné se mu jeví vedení empatické konverzace zvláště tehdy, jestliže se probírají emocemi silně nabitě záležitosti, či v případech, kdy komunikace nefunguje. Wolf píše, že „*vytvoření posvátného prostoru důvěry mezi námi si žádá závazek k pravému dialogu. Dialog znamená, že poslouchám se záměrem porozumět namísto vyvrátit nebo podrazit. V uvědoměném dialogu mým záměrem není nikým manipulovat, znehodnocovat jeho tvrzení nebo dokazovat, že mám pravdu. V rámci pravého dialogu vytváříme posvátné prostředí nezkalené překážkami komunikace.*“⁷⁰ Říká, že je na každém člověku, jaký si ke vztahům zvolí přístup. Pakliže se podle něj někdo ujme úlohy pečlivě poslouchajícího a zajímavajícího se partnera, dochází k závěru, že různá přesvědčení vztahům prospívají, ne naopak.⁷¹

2.3.4 Otevřené otázky, konkrétnost

Mezi další důležité prostředky hodnotného naslouchání řadí Wolf otevřené otázky. Jejich pokládání ve vhodném okamžiku podle něho napomáhá tomu, aby se druhý více rozhovořil. O uzavřených otázkách naopak říká, že nejsou vhodné, neboť je partner sváděn k jednoslovným odpovědím, kupříkladu: „Jak dlouho pracuješ na tomto místě?“, „Líbilo se ti na stáži?“ či „Kolik dětí vás doma bylo?“ Tyto uzavřené otázky odráží to, co tazatel považuje za významné. Oproti tomu, u otevřených otázek je podle něho výhradně na dotazovaném, co

⁶⁹ Tamt., s. 44.

⁷⁰ Tamt., s. 45.

⁷¹ Tamt.

on považuje za zásadní. Například: „Jaké jsou tvoje zkušenosti s výrobky firmy YZ?“⁷², „Ráda bych si více poslechla více o tom, jak jsi zvládal dlouhodobý pobyt v zahraničí.“ nebo „Mohl bys mi říct více o vztahu se svým nejlepším kamarádem?“

Wolf uvádí, že přestože otevřené otázky fungují v komunikaci efektivně, poněvadž díky nim projevujeme, že máme o klienta zájem, je třeba se mírnit a neklást jich příliš mnoho. Neustávající pokládání otázek může podle něj působit jako překážka účinné komunikace, neboť druhý může nabýt dojmu, že je vyslýchán. Říká, že skrze efektivní otázku vyzvíme hodně údajů, a proto je vhodné vždy po uplynutí určitého času využít reflexi. Takto se totiž přesvědčíme o tom, že jsme jim porozuměli tak, jak byly míněny.⁷³

Jako další zásadu účinné komunikace Wolf uvádí konkrétnost. V průběhu hovoru nám může začít připadat, že konverzace něco postrádá. Mohou to podle něho způsobovat příliš obecné formulace, jejich výrazná neurčitost. Konkrétnost je jím pokládána za nepostradatelnou, protože „*přináší zřetelnost myšlení, vzrušení, znásobení potenciálu porozumění, osobního růstu a propojení se.*“⁷⁴ Aby byla zřetelná odlišnost, uvádí příklad popisu zkušenosti: „Dnes jsem se na hlavu nemohla spolehnout,“ je jejím nepřesným vyjádřením, zatímco: „V práci jsem celý den trpěla migrénou,“ je již konkrétní formulace.⁷⁵

2.3.5 Asertivita

Podle Wolfa se každý z nás občas dostává do situace, kdy je nucen sdělit druhým lidem něco, co se jim nebude líbit. Jaká je ale nejvhodnější formulace? Wolf rozeznává tři základní způsoby, jak se vyjádřit. Jsou jimi pasivita, asertivita a agresivita. Každému uvedenému náleží patřičné vlastnosti.⁷⁶ Pakliže se podle něho člověk vyjadřuje pasivním způsobem, bývá mimo jiné nejistý, nervózní, úzkostný, sebekritický a nerozhodný. Pokud se podle něj někdo projevuje asertivním způsobem, bývá například sebevědomý, empatický, upřímný, otevřený a přímočarý. Když se někdo podle něho vyjadřuje agresivním způsobem, bývá kupříkladu hrubý, namyšlený, bezcitný, hlučný a sobecký.

⁷² Tamt., s. 65.

⁷³ Tamt., s. 66.

⁷⁴ Tamt., s. 67.

⁷⁵ Tamt.

⁷⁶ Tamt., s. 73.

Z výčtu uvedených rysů jednotlivých druhů je snadné vyvodit, že nejlepším způsobem vyjadřování je asertivita.

V každodenním životě není ojedinělé, že mezi ženou a mužem dojde k nějaké konfliktní situaci. Záleží pak na dotyčných, který ze způsobů vyjadřování zvolí. Pasivním způsobem řešený stav by podle Wolfa odpovídal ženině skrytému sdělení: „*Na tobě záleží, na mně ne.*“⁷⁷ Při použití agresivního způsobu jedná podle něj ona ve smyslu: „*Na mně záleží, na tobě ne.*“⁷⁸ Uplatněný asertivní způsob podle něho značí: „*Na tobě záleží, stejně tak i na mně.*“⁷⁹

Wolf uvádí, že kdykoliv jednáme asertivně, pevně za sebou stojíme a nasloucháme našim potřebám tak, aby byly brány ohledy na ostatní lidi. Říká, že „*asertivita je zároveň odvážná a empatická, smělá a ohleduplná...je přirozená lidskému charakteru.*“⁸⁰ Chová-li se člověk charakterně, je tím podle Wolfa míněno, že upřímně a šetrně vyjádří to, co je potřebné vyslovit.⁸¹ Nezbytností charakteru je podle něho to, abychom při sebevyjadřování měli ohled na druhé, abychom si při uplatňování našich práv byli vědomi i práv druhých lidí. Význam slova asertivita popisuje následovně: přestože druhým sdělujeme něco, co se jim nemusí líbit či po nich vyžaduje velké zapření, činíme tak stylem nezpůsobujícím bolest. Připouští, že lze mluvit o nepříjemných záležitostech bez toho, abychom byli sami nepříjemní.

Wolf uvádí, že asertivita může být využitelná i k tomu, aby v našem dorozumívání nebyly přítomny překážky. Nežádoucí jevy jako výhrůžky, odbíhání od tématu a dávání nálepek se v něm podle něho nemusí vůbec objevit, pakliže dovedeme komunikovat sebejistě a šetrně a pokud ovládneme asertivní vyjadřování. Wolf je autorem strategie, díky níž můžeme zlepšit schopnosti asertivního jednání a kterou označuje pravidlo tří „P“. Konkrétně to znamená: 1. P = Příčina, 2. P = Pocity a myšlenky, 3. P = Přání a potřeby.

Pro úplné pochopení náplně bodů strategie, rozvedu každý z nich.

V první části Příčina Wolf doporučuje prostě sdělit fakta. Varuje před jejich rozebíráním. Příčina možné promluvy manželky k manželovi by podle něj mohla vypadat takto: „Přistoupil jsi na to, že budeš v šest doma a jestliže to nebudeš moci stihnout, dáš mi vědět. Za poslední dva týdny ses třikrát vrátil domů o půlnoci, aniž by ses mi ozval.“

⁷⁷ Tamt., s. 74.

⁷⁸ Tamt.

⁷⁹ Tamt.

⁸⁰ Tamt.

⁸¹ Tamt.

Upozorňuje na to, že manželka mu nevyčítá, že by ji neměl rád, či ho neobviňuje, že je bídný manžel. Manželka podle něho dělá jen to, že sděluje konkrétní fakta.⁸²

Můžeme vidět, že případné ženino jednání nevykazuje žádný rys násilí–nelže nebo se nesnaží s mužem manipulovat.

Druhá část je podle Wolfa vyhrazena pro formulaci Pocitů a myšlenek.⁸³ Má-li být jejich vyjádření asertivní, je zapotřebí podle něj hovořit v první osobě „já“⁸⁴. „Já“ je jím pokládáno za zásadní hledisko asertivní a účinné komunikace. Uvádí, že použití zájmena „já“ ve vyjádření je charakteristickým znakem zodpovědné komunikace. Po předložení faktů může podle něj manželka v uvedeném příkladu říci: „Je mi to líto. Mám z toho dojem, že na mě nebereš žádný ohled. Jsem nazlobená.“ Wolf upozorňuje na rozdíl, pokud by byla použita druhá osoba: „Ty jsi zcela nezodpovědný.“ „Jsi naprosto lhostejný.“⁸⁵

Při porovnání obou způsobů vidíme, že rozdíl je opravdu výrazný. Varianta sdělení v druhé osobě obsahuje hodnocení projevů chování partnera, ne pocity a myšlenky mluvčí.

Wolf vidí podstatný rozdíl mezi vyjádřením v první osobě jako: „Jsem naštvaná, že jsi tu práci neudělal,“ a formulací v druhé osobě: „*Naštval jsi mě.*“⁸⁶ Podle něho je zde možné pozorovat velký rozdíl, a to ve významu sdělení a v jeho vlivu.⁸⁷ Pakliže řeknu: „*Naštval jsi mě,*“⁸⁸ můj pocit podle něj ovládá druhá osoba. V porovnání s možným vyjádřením: „Během posledních čtyř dnů, jsem ti zanechala pět vzkazů, na které jsi nijak nereagoval. Jsem nahněvaná a zklamaná.“ Říká, že v tomto případě jsem to já, kdo ovládá své emoce. Byla to podle něho moje volba, že budu nahněvaný v reakci na příhodu. Wolf uvádí, že nemůžeme být efektivní, aniž bychom nepřevzali plnou zodpovědnost nad našimi emocemi a potřebami. Říká, že příhodu lze považovat za spouštěč pocitů otrávení a hněvu, avšak nelze ji pokládat za jejich příčinu. Pravou příčinou je můj výběr reagovat na příhodu těmito pocity, doplňuje.

Ale zpět k našemu příkladu. Wolf píše, že po vyjádření Příčiny a svých Pocitů a myšlenek manželka případně přestane na chvíli mluvit, aby mohl muž reagovat. Jestliže manžel odpoví, může podle něho ona uplatnit svou schopnost naslouchat, projevit porozumění

⁸² Tamt., s. 75.

⁸³ Tamt.

⁸⁴ Tamt., s. 75-76.

⁸⁵ Tamt., s. 76.

⁸⁶ Tamt.

⁸⁷ Tamt.

⁸⁸ Tamt., s. 76-77.

jeho sdělení i souvisejícím pocitům; i za podmínky, že by odmítala souhlasit či přijmout, co řekl. Wolf doporučuje, aby mu manželka po nějaké chvíli sdělila, jaké jsou její Potřeby a přání.⁸⁹ I tady trvá na vyjadřování se v první osobě.⁹⁰ Může mu podle něj například sdělit: „Chtěla bych, aby náš vztah byl rovnoprávný a byla v něm harmonie. Aby takový mohl být, potřebovala bych cítit z tvé strany ohled a potřebovala bych, abys dodržoval dané slovo.“ Říká, že při aplikaci sattvické, asertivní komunikace, není hlavním manželčíným cílem mít navrch ani předvést manželovi, jak je nekvalitní. Pro Wolfa je cílem vybudování a růst vztahu zahrnujícího charakterní chování, oboustranný projev ohledu a zájem. Tvrdí, že v takové atmosféře je očekávatelné, že potřeby všech budou naplněny.⁹¹

Z uvedeného vyplývá, že Wolf ctí zásady nenásilné komunikace. Znamená to oprávněné usilování člověka o naplnění jeho potřeb, avšak bez omezování potřeb druhého; to vše za použití korektních prostředků – bez lži a manipulace.

Wolf uvádí, že pravidlo 3P lze považovat za prostředek, skrze který se uskutečňuje asertivita. Varuje však splýváním podstaty s formou či technikou. Říká, že přestože vyřkneme slova, která odpovídají výše popsaným pravidlům 3P, ještě nejsme asertivní, jestliže současně nejsme ohleduplní k druhé osobě.⁹² Obdobně nejsme podle něj asertivní, pokud použijeme tato pravidla, ale zároveň působíme slabým dojmem, nemluvíme slyšitelně a nevyjadřujeme se srozumitelně.⁹³ Wolf míní, že forma je tu pro uskutečňování podstaty, a strategie 3P je určitým vodítkem, jak se můžeme vyjadřovat asertivně a účinně.

Upozorňuje na to, že každé z P je účinným nástrojem asertivní komunikace. Říká, že někdy je vhodné zmíněnou strategii aplikovat celou po jednotlivých krocích a jindy může postačit uplatnění jen jednoho prvku jako jednoduché vyjádření pocitů, myšlenek a potřeb mluvčím v první osobě.⁹⁴

Transformační komunikace je jeden ze způsobů komunikace, který nabízí řadu prostředků pro vylepšení a zefektivnění vlastního stylu vyjadřování a tím i kvalitnější dorozumívání s druhými lidmi. Výrazným způsobem tak přispívá ke zvýšení kvality života

⁸⁹ Tamt., s. 77.

⁹⁰ Tamt., s. 77-78.

⁹¹ Tamt., s. 78.

⁹² Tamt.

⁹³ Tamt., s. 78-79.

⁹⁴ Tamt., s. 79.

těch, kteří mají chuť se učit a kteří upřednostňují mezilidské vztahy vysoké úrovně. Uplatnění nachází nejen v psychoterapii, ale též v různých oblastech soukromého a pracovního života.

Provedu-li porovnání transformační komunikace D. B. Wolfa s nenásilnou komunikací M. B. Rosenberga, spatřuji u obou těchto systémů řadu shodných rysů. Oba sledují člověka a jeho potřeby, uvědomění si jeho potřeb, snahu o jejich naplnění a zároveň o ohleduplnost k druhé osobě, k jejím potřebám. Wolf na rozdíl od Rosenberga, staví příčinu jednání na první místo v procesu. Oběma je vyzdvihován zájem o druhého, respekt k němu, význam naslouchání, je kladen důraz na empatii, pokoru, pozornost k myšlenkám, pocitům a odpovědnost za ně, vnímání potřeb a přání. Posláním terapeuta je pomoci klientu, dává se mu k dispozici, poskytuje hodně ze svého nitra a v neposlední řadě efektivně komunikuje.

Mimo uvedené je oběma společná země původu – v obou případech Spojené státy americké.

V následující kapitole bych se zaměřila na komunikaci v partnerském vztahu.

2.4 Komunikace v partnerství - Miroslav Plzák

Miroslav Plzák⁹⁵ je autorem teorie rovnoprávného párového dorozumívání. Teorie se zabývá tím, jak se úspěšně a účelně vyhnout partnerským nedorozuměním. Sám Plzák o ní říká, *„jediný způsob, kterým žena a muž řeší svoje neshody, je řeč. Řeč mezi mužem a ženou je dialog, který má za podmínek rovnoprávného manželství nová pravidla. Kdo nezvládne tato pravidla, selže v manželství, i kdyby měl jakkoli vysoké IQ a byl jakkoli vysoce morální. Zůstane-li nepoučen, zklame...“*⁹⁶

⁹⁵ MUDr. Miroslav Plzák, CSc. (1925-2010), byl československý a český lékař – psychiatr. Je autorem množství odborných publikací, z nichž většina se týká endogenních psychóz, tj. ústředních témat tzv. velké psychiatrie, další jsou z oblasti sebevražednosti. Od roku 1967 se věnoval matrimoniologii, z toho především poruchám manželského soužití.

⁹⁶ PLZÁK, Miroslav. *Gordické uzly rovnoprávného párového dorozumívání*. Obálka knihy.

Miroslav Plzák je autorem teorie, jak se úspěšně a účelně vyhnout partnerským a manželským konfliktům. Lze ji zařadit mezi další typy nenásilné komunikace. Svoji teorii představuje na konkrétních příkladech z běžného života, rozebírá chyby v komunikaci jak mužů, tak žen.

2.4.1 Uspořádanost a neuspořádanost dialogu

Plzák uvádí, lidé vystupují ve vztazích, které mohou být buď rovnoprávné, nebo nerovnoprávné. Tato skutečnost se poté podle něj promítá v pravidlech dialogu. Jestliže je vztah asymetrický (nerovnoprávný), pak rozhovor epistatického (nadřazeného) partnera s hypostatickým (podřízeným) partnerem můžeme popsat jako tzv. „splavný“. Je tomu proto, že partner v epistatickém postavení má oprávnění stanovit jeho časový a tematický rozměr.

Odlíšná situaci nastává, jak říká, pokud je vztah rovnoprávný, v němž lze postavení obou zúčastněných považovat za symetrické, jejich rozhovor pak zpravidla nemá žádnou formální strukturu. Poukazuje na běžný jev v rovnoprávném vztahu, a to že se uspořádání rozhovoru sám chopí jeden z rovnoprávných partnerů (často ten, který nemá disciplínu). Ten považuje za vlastní pravomoc stanovit rozměr dialogu, jak časový, tak tematický. Nato si druhý partner může zvolit, jak zareaguje. Pokud situaci potvrdí a přijme – potvrzuje, sám se vystavuje hrozbě, že bude prvním pokládán za nerovnoprávného partnera.

Plzák upozorňuje na důsledek jednání jednoho z účastníků přivlastňující si právo na vymezení tematického a časového rozměru rozhovoru. Jestliže tak nečiní z důvodu spravedlnosti, sám porušuje základ rovnoprávnosti vztahu. Plzák soudí, že ten, kdo si sám uděluje pravomoc vést rovnoprávný dialog, tak většinou koná s vidinou získání určitého prospěchu pro sebe. Doplnuje, že poruší-li se symetrie v rovnoprávném vztahu, dochází k narušení jednak rovnoprávnosti vztahu, jednak vztahu samého. Reakce druhého z partnerů je taková, že se buď okamžitě či zanedlouho vzbouří.⁹⁷

Plzák uvádí, že rozhovor v nerovnoprávném vztahu je v obvyklých a neabsurdních situacích uspořádaný. Je tedy záhy zřejmé, který ze zúčastněných bude mluvit, v který okamžik, jak dlouho a co bude tématem. O tom, jak bude přesně sestaven hovor, je podle něj,

⁹⁷ PLZÁK, Miroslav. *Gordické uzly rovnoprávného párového dorozumívání*. S. 6.

oprávněn rozhodovat nadřazený partner; v závislosti na konkrétní situaci např. lékař, soudce, učitel, rodič atd. V případě, že by se nadřazený partner tohoto práva z nějakého důvodu vzdal, způsobil by v rozhovoru nežádoucí nepořádek; důsledkem by bylo např. neuctivé chování žáků k učiteli.⁹⁸ Doplnuje, že takové pochybení, kdy nadřazený partner v nerovnoprávném vztahu připouští rovnoprávné chování, se označuje jako vmetky rovnoprávných zvyků do vztahu, jenž rovnoprávný není.

Plzák se zabývá variantou, kdy si dva rovnoprávní lidé (např. dva přátelé, milenci či manželé, kolegové v zaměstnání) chtějí „splavně“ povyprávět nebo efektivně dojít k významnému závěru či dohodě. Aby tyto účely rozmluva splňovala, je, podle něj, nezbytné zachování dvou pravidel správné struktury rozhovoru. První z nich je zákonitost časového rozměru dialogu mezi dvěma účastníky. To znamená, že jeden z nich stanovuje, kdo začne mluvit, kdo kdy vstoupí do hovoru a kdy nastane závěr rozhovoru. Druhým pravidlem je zákonitost tematického zaměření, kdy jeden ze zúčastněných vymezuje náplň rozmluvy. Rozumí se tím, že má s ohledem na povahu témat moc rozhodnout, která budou přípustná a která nikoliv.⁹⁹

Plzák upozorňuje na fakt, že v rovnoprávném dialogu se nikdo nenachází v takovém postavení, z něhož by vyplývalo formální oprávnění určovat strukturu hovoru. Jestliže si tedy člověk chce s někým na rovnoprávné úrovni popovídat, musí být rozmluva uspořádaná. Pokud by tomu tak nebylo, diskutujícím hrozí, že si budou libovolně vstupovat do řeči, překřikovat se, okřikovat se, případně hovořit zároveň. Plzák si je vědom toho, že v rovnoprávném vztahu se běžně někdo sám z vlastní vůle zmocňuje oprávnění určit stavbu rozhovoru. Bývá to ten, podotýká, který se i takto projevuje jako drzejší, agresivnější, často hloupější a hlavně s nedobrou disciplinou. Druhý z partnerů – ten slušnější, se ocitá ve výrazné a, pro něj, ničivé nevýhodě.¹⁰⁰

Plzák se zaměřuje i na ty jedince, kteří se ve snaze vyhnout se sporu raději drzému a agresivnímu protějšku podřídí. Tyto lidi pokládá sice za slušné, ale slabé a neprůrazné. To je podle něj nedostačující. Zastává totiž názor, že v rovnoprávném vztahu je patřičné být slušný, ale k tomu je potřeba být silný. Tyto dvě složky dohromady podle něj tvoří obsah pojmu párové disciplinovanosti. Jestliže tedy jeden, agresivní partner povykuje na druhého, mírného

⁹⁸ Tamt., s. 9.

⁹⁹ Tamt., s. 10.

¹⁰⁰ Tamt.

a ten to toleruje, nejedná se u něj o znamení osobní disciplinovanosti, nýbrž nedisciplinované slabosti.¹⁰¹

Může se přihodit, že jeden z hovořících účastníků narušuje symetrii rozhovoru, sám se ujímá oprávnění ho spravovat, ale, jak podotýká Plzák, nemusí to být nutně jedinec hrubý, drzý a agresivní. To můžeme pozorovat např. při výchově dítěte, kdy jeden z manželů je přesvědčen o svých lepších předpokladech, neuznává jiné pohledy na věc a postupy a dává svůj přezíravý postoj najevo. Své argumenty považuje za nezvratitelné, a proto zcela opomíná zásady slušnosti v párovém rozhovoru. Ten, jenž se takto provinil, může být v jiných ohledech uctivý, avšak v manželské roli se projevil netaktně a nezpůsobně. Důvodů může být více, jednak může být neinformovaný o zásadách rovnoprávného dorozumívání, jednak je přesvědčený o neomylnosti svého mínění a nepřipouští si, že při výchově dítěte jsou použitelné i jiné postupy. Jeho chování lze hodnotit jako nevychované, jelikož si v jejich rovnoprávném manželském vztahu přivlastnil pravomoc nadřazeného. Toto významné pochybení v dorozumívání lze podle Plzáka označit za nerovnoprávný vmetek do rovnoprávného páru. Je možné říci, že kdo nectí zásady rovnoprávného dialogu, tak mu ani nezáleží na rovnoprávnosti rovnoprávného páru.

Další z výčtu vyskytujících se situací, kdy zásady rovnoprávnosti nejsou dodržovány, a účastníky jsou normální osoby, je projev člověka tzv. rozmazleného.¹⁰² Tato osoba soudí, že když svůj nápad ohodnotí jako geniální, opravňuje ji to k informování rovnoprávného okolí.¹⁰³ Zmíněné chování Plzák komentuje takto: „*K projevu osobnosti duševně vyzrálé patří, že se natolik sžije s principy párové zdvořilosti, že někdy radši hlídá rovnoprávné principy dialogu než vlastní obsah rozhovoru.*“¹⁰⁴ Z řečeného vyplývá, že takto se projevují duševně nevyzrálí lidé, případně i sebestřední a bezohlední.

Plzák rozlišuje mezi dialogem odborníků a běžným rozhovorem rovnoprávných partnerů. V prvním z nich je podstatné jeho téma, emoční hledisko je až druhořadé. Naproti tomu v rozmluvě rovnoprávného páru nejvíce záleží na emoční dimenzi, tj. na pocitové stránce rozhovoru a tím i na emoční bilanci v jeho závěru; to se nevztahuje na tzv. instrumentální dialog.¹⁰⁵ Tvrdí, že vyvolávání kladné emoční bilance musí být společné jakýmkoliv dalším podobám dialogů s tím, že bilance by měla být symetricky vyrovnaná; pro

¹⁰¹ Tamt., s. 11.

¹⁰² Tamt., s. 12.

¹⁰³ Tamt., s. 12-13.

¹⁰⁴ Tamt., s. 13.

¹⁰⁵ Tamt., s. 15.

instrumentální dialog to ale neplatí.¹⁰⁶ Pokud má být rozhovor v rovnoprávném páru dokonalý, musí z něho pociťovat oba jeho účastníci vyrovnaný přínos kladné emotivity. Plzák považuje za důležité dohlížet na emoční bilanci dialogu, což znamená vědět o pozitivně zpětnovazebních mechanismech, které ukazují na zápornou bilanci a následně způsobují zničení vztahu. Příkladem může posloužit osoba, jež není schopna žít s někým s odlišnými názory a postoji, kvůli čemuž se snaží o prosazení shody a tímto úsilím neustále zhoršuje emoční bilanci veškerých debat. Jako vztah ohrožující shledává Plzák stav, kdy někdo postrádá systém jak řešit vzniklou instrumentální neshodu, načež je schopen dodat i instrumentálnímu dialogu značný emoční náboj. Výsledkem podle něho bude, že jakákoliv rozmluva o společných aktivitách se vyvine v rozepři a do vztahu dotyčných lidí začne pronikat nepřátelství.¹⁰⁷

Plzák definuje emoci jako cit, pocit, prožitek, jež je tvořena dvěma rozměry, a to intenzitou a délkou trvání. Jestliže je emoce dlouhá, označujeme ji jako náladu, pokud krátká, jedná se o afekt. Emoce nemají pořád neměnnou intenzitu, v závislosti na dané situaci slábnou nebo nabývají na síle. Jestliže člověk momentálně nespí, jeho vědomí obsahuje představy a myšlenky a s nimi je přítomna emoce v určité síle. Plzák rozděluje emoce na libé a nelibé.

Emoční dimenzí Plzák rozumí intenzitu emocí, která vykazuje určitou hodnotu na počátku rozmluvy, dále během jejího pokračování a na jejím konci.¹⁰⁸

Je známo, že většinu činností se člověk musí v životě postupně učit, obdobné je to u umění rovnoprávně spolu mluvit. Jak poznamenává, kdo se toho neúčastní či později neprocvičuje, tento fakt se poté negativně odrazí na jeho vztazích s lidmi. Rovnoprávný párový dialog nemá jednu univerzální podobu, ale existuje více druhů. Plzák rozeznává „dvojzpěv“, diskusi a instrumentální dialog. Jak již bylo zmíněno, každý dialog je tvořen několika složkami. Jsou jimi formální uspořádání rozhovoru, obsah dialogu a emoční dimenze. V závislosti na konkrétním druhu má podle něj každý prvek odlišný smysl.

Prvním z nich je „dvojzpěv“. Tento rozhovor se vede pouze za účelem jakéhosi lehkého popovídání si a má určitý lyrický a nezávazný charakter, např. při kochání se přírodou, komentářem momentálního počasí. Tímto způsobem si spolu partneři povídají (tzv. „zpívají“) a zároveň si vědomě užívají okamžiku. Logika dialogu tu nemá opodstatnění a ani

¹⁰⁶ Tamt., s. 15-16.

¹⁰⁷ Tamt., s. 16.

¹⁰⁸ Tamt., s. 17.

jeden z nich se nesnaží o nějaké poznání či závěr. Za nutné ale Plzák považuje to, aby se oba shodili v „nápěvu“ a také měli chuť a schopnost se potěšit.¹⁰⁹ Dalším z předpokladů jeho úspěchu je dodržování formální struktury dialogu. Míni tím, aby doba tzv. „zpívání“ a naslouchání byla u každého stejně dlouhá. Opomenout nelze ani to, že pěstovat „zpívání“ je vhodné jen tehdy, když oba mají chuť ke stejnému „zpívání“.

Dalším z druhů rovnoprávného rozhovoru je diskuse. Plzák ji rozeznává dvojí, a to diskusi buď o postoji, nebo o názoru. Postoj se formuje na základě emočního vztahu k určitým věcem, událostem a osobám z prostředí, kde se člověk vyskytuje. Postojem poté vyjadřuje, k čemu má buď kladný, anebo záporný vztah. Každý z hovořících může tedy zastávat jakýkoliv postoj a i když není totožný, je podle Plzáka nemožné vést o něm spor. Pokládá se za netaktní se rozdílnému postoji vysmívat, napadat ho či zpochybňovat. To je jím považováno za zapovězené, naopak kladení otázek je přípustné. Obdržené odpovědi poté napomohou k osvětlení odlišného názoru.

Druhým typem diskuse je diskuse o názoru. Plzák ji má za náročnější, neboť tvrdí: „*Názor je totiž zobecnění postoje, obvykle zobecnění nedostatečné a nesprávné.*“¹¹⁰ Všimá si toho, že diskutující lidé předčasně povyšují vlastní postoje na názory. To, co mají rádi, považují za správné, nejlepší a slušné, to, co se jim líbí, mají za nádherné a to, co jim chutná, považují za zdravé. Není výjimečné, že se partneři dostanou do sporu, protože se neshodují v názoru. Takové dohadování pokládá Plzák za pošetilé, jelikož ani jednoduché názory nelze podrobit vědeckému zkoumání, např. u mínění, který pokrm je chutný a který ne. Když se dva pouštějí do diskuse a nechtějí ji skončit hádkou, Plzák doporučuje raději rozebírat postoj než názor, ten jen okrajově. Zastávaný postoj se dá vysvětlit, avšak názor je nutno hájit.

Jinak je tomu u názoru na takřečené společné aktivity, tj. jde-li o názor na formu a soulad v soužití. Významnou složkou soužití je podle něj trávení volného času. Rozmluvou o něm se lidé snaží dospět k rozhodnutí o důležité společné činnosti. V tomto případě se nejedná o diskusi o postoji či názoru, avšak jde o pravý dialog. Jelikož je nástrojem – instrumentem vedoucím k nějakému rozhodnutí, označuje ho Plzák jako instrumentální dialog. V něm není důležitost emoční dimenze rozmluvy prvořadá. Jejím účelem totiž není usilovat o oboustrannou veselost, ale přijít na způsob, jak dospět k co nejracionálnějšímu rozhodnutí. Jak již bylo uvedeno, jestliže se partneři nemohou z nějakého důvodu dohodnout

¹⁰⁹ Tamt., s. 18.

¹¹⁰ Tamt., s. 19.

na společném rozhodování v rovnoprávném páru, nemá situace podle něho přirozené řešení.¹¹¹ V případě většího finančního výdaje to obvykle vypadá tak, že oba zúčastnění vytrvale prosazují svůj návrh.¹¹² Opomněli se však předem domluvit na použitelné metodě, kterou aplikují, když se nebudou moci rozhodnout pro jeden z návrhů. Je třeba rozlišovat neshody jiného druhu (např. dohady, která z dvou knih je lepší), k nimž může docházet mezi partnery, od neshod souvisejících se soužitím. Jednou z významných je kupříkladu hospodaření s peněžními prostředky v rodině. Plzák má za to, že jestliže se páru společně nepodařilo stanovit plán, jak postupovat při instrumentální neshodě, je nanejvýš vhodné nic instrumentálního neřešit. Jakmile se totiž partneři neshodnou, bude následovat hádka a tato hádka bude poznamenávat i jiné druhy rozhovorů. Pokud je to v obdobné situaci možné a dotyční se hodlají nějak rozhodnout, jako vhodnou variantu řešení nabízí hození mincí či kostkou.¹¹³

Existuje mnoho vlivů a událostí, mj. i nežádoucí způsoby komunikace, jejichž působením vzniká nepřátelství (hostilita) mezi partnery. Plzák ho označuje jako faktor H a udává intenzitu nepřátelství mezi oběma lidmi v rovnoprávném páru. Stanovuje se na základě určení tzv. emoční polohy každého z partnerů. Tu lze zjistit např. dotazem na manžela, co pociťuje při myšlence či pohledu na manželku. Z porovnání od obou získaných hodnot vyplyne, o jaký typ manželství se jedná. Plzák rozeznává čtyři možné typy, od svazků bez přítomného nepřátelství až po značně nepřátelská až nenávistná. Je chybou domnívat se, že vznik tzv. velkého H mezi partnery, manželi nebo přáteli je důsledkem velkého provinění jednoho z páru vedoucím ke zničení vztahu.¹¹⁴ Uvádí, že konkrétní událost, k níž došlo, způsobuje u člověka složitou reakci. Případný zánik vztahu je poté spíše ovlivněn vývojem této reakce než tím, co bylo jejím spouštěčem.¹¹⁵

Jako příklad uvádím jeden jeho odposlechnutý manželský rozhovor:

Ona: „*Chtěla bych ještě koupit boty pro našeho kluka na zimu...*“

¹¹¹ Tamt., s. 20.

¹¹² Tamt., s. 20-21.

¹¹³ Tamt., s. 21.

¹¹⁴ Tamt.

¹¹⁵ Tamt., s. 22.

On: „*Nemáme čas, musíme být před šestou doma.*“

Ona: „*Pak si mu je ale sháněj sám.*“

On: „*Tak dobře, jdi je koupit.*“

Ona: „*Nikam nepůjdu, když spěcháme, tak spěcháme...*“¹¹⁶

V tomto případě jde podle Plzáka o specifický druh umíněnosti. Pokud není okamžitě po mé vůli, prostě se urazím, i přestože se druhý rozhodl mi vyhovět z častého důvodu, tj. aby byl doma klid.

Plzák říká, že pokud se někdo urazí v případě, že nebylo po jeho, způsobuje komunikační situaci směřující ke konfliktu, poněvadž bez jakékoliv vůle ke smíření není možné k němu dospět.¹¹⁷

Plzák se věnuje problematice partnerského soužití, ať už mileneckého či manželského. Všimá si rozdílů v myšlení a uvažování mužů a žen. Z nich pak vyplývají odlišné způsoby řešení vzniklých situací a sporů. Plzák rozebírá možné příčiny chování a jednání obou stran. S tím jsou spojeny projevy rozdílů jako například velmi rozdílná potřeba a podoba verbální komunikace žen a mužů. Při výkladu nestrání ani mužům, ani ženám. Na základě získaných poznatků z odborné praxe nabádá k oboustranné toleranci, protože jen tak lze předejít zbytečnému osočování a konfliktům. Navíc je podle něho nutné znát a dodržovat pravidla, podle kterých je možné vést úspěšně dialog. Není jistě též na místě předem obviňovat partnera ze zlomyslnosti, škodolibosti, nepřejčnosti nebo hlouposti. To považuje za známku neinformovanosti, neznalosti zmíněných pravidel, případně nezájmu o ně.

Podle mého názoru se na nedobré kvalitě komunikace v manželském a mileneckém svazku, kromě jiného, projevuje neznalost možností řešení problémů, neochota si připustit jejich existenci, nedostatečná schopnost sebereflexe, při jejich delším trvání rezignace a lhostejnost.

Plzákovu teorii je možné pokládat za další možný způsob nenásilné komunikace. Stejně jako u autorů předchozích teorií, M. Rosenberga a D. Wolfa, není jeho záměrem vyvíjet na někoho nějakou formu nátlaku. Pouze předkládá zájemci soubor rad a doporučení, které se v praxi

¹¹⁶ PLZÁK, Miroslav. *Gordické uzly rovnoprávného párového dorozumívání*. (2.) S. 72.

¹¹⁷ Tamt.

časem osvědčily. Člověk by se jimi měl řídit, pokud se chce cítit v partnerském svazku (je jím rozuměno partnerství muže a ženy) rovnoprávný, spokojený a chce si v něm úspěšně vést.

Největší zásluha doktora Plzáka spočívá v tom, že se snaží problémy manželského života zpracovávat vědecky tak, aby bylo možno doporučit účinné zákroky, rady a pokyny.

Dalšími autory zabývajícími se partnerskou komunikací je Joachim Engl a Franz Thurmaier

2.5 Komunikace v partnerství - Joachim Engl, Franz Thurmaier

Engl a Thurmaier¹¹⁸ říkají, že partneři mají často pouze nejasný pocit o tom, zda jsou úspěšní v komunikaci či ne. Jejich snahou je konkrétně popsat, jak je možné rozpoznat chyby a pravidla v komunikaci a jak se obojí v rozhovorech odrážejí.¹¹⁹

2.5.1 Konflikty a nesprávné pokusy o řešení

To, že se z bezdětných jedinců stanou rodiče, neznamená, že se nemohou dopouštět různých chyb ve vztahu ke svým potomkům.

Někteří z nich se ke svým dětem stavějí tak, že jejich přímo vyjádřená přání pro ně příliš neznamenají, či jim odmítnou projevit náklonnost, když se děti pokusí dát najevo vlastní vůli. Děti podle nich pak zaznamenají jednoznačnou zkušenost: „*Není dobré chtít něco jiného než moji rodiče, pravděpodobně to ani není tak důležité. Proto je lepší držet pusu, jinak mě nebudou mít rádi. A já chci být hodné dítě.*“¹²⁰

Důsledkem takového chování rodičů obvykle bývá, že děti budou mít v budoucnu sklon potlačovat svá přání nebo upozadovat svou vůli.

¹¹⁸ Dr. Joachim Engl a Dr. Franz Thurmaier jsou němečtí diplomovaní psychologové, psychoterapeuti a supervizoři, poradci pro manželské, rodinné a životní problémy. Mentoři programů pro výcvik a další vzdělávání poradců pro manželské, rodinné a životní problémy. Působí v Mnichově.

¹¹⁹ ENGL, Joachim. THURMAIER, Franz. *Jak to se mnou mluvíš?!* S. 8.

¹²⁰ Tamt., s. 18.

Podle Engla a Thurmaiera je smutnou skutečností, že mezi lidmi je mnoho takových, kteří někdy nemají ani zdání, jaká jsou jejich přání či co je znepokojuje, z čeho se je obvykle zmocňuje vztek nebo smutek.¹²¹ Následkem jejich nenaplněných potřeb jsou neurotické reakce či trpí různými psychosomatickými symptomy. Těm, kteří mají jasnou představu, co by od svého partnera měli obdržet a co ne, ale jen nemají odvahu vyjavit to přímo, ještě podle nich zůstávají nějaké možnosti.

Engl a Thurmaier nabízejí náhradní strategii, a to nepřímé projevení přání. Jestliže otevřeně projevíme, jaká jsou, vzhledem k našim zkušenostem, naše přání a touhy, patrně s tím vždy souvisí nebezpečí ztráty lásky. Leckdy jsme si této „slabiny“ méně či více vědomi. Zejména když se „tom“ dozví váš partner od jiných lidí a navíc jsou za to ještě oceněni. V duchu bychom potom mohli zareagovat: „*Bože, taky jsem se mohla ozvat dříve...*“ Uvádějí, že postupem času se často tyto slabiny přeměňují na silné stránky. Není totiž únosné stále myslet na nenaplněná přání. Zároveň však nic nebrání tomu, získat ze svého standardního chování též nějaký klad, například: „*Však on jednou můj muž docení, že mu pořád nevyprávím o tom, co bych chtěla.*“ Takovým postupem se podle nich člověk dopracuje k zástupným strategiím, jak dojít k dohodě mezi vnitřní zábranou dávat otevřeně najevo svá přání a potřebou, aby alespoň tu a tam byla vyplněna.¹²²

Dalším, odlišným příkladem jsou různé destruktivní střety mezi dvěma lidmi. Jsou velice nepříjemné, ale nejsou výjimečné.

Podle Engla a Thurmaiera k objasnění problémů a nalezení řešení konfliktu nepřispívají výčitky a připisování viny. Není totiž žádoucí projevovat otevřeně své emoce a přání. Říkají, že připisování viny a výčitky mohou u partnera podnítit vícero nepříjemných pocitů.

Uvádějí, že rozborem destruktivních střetů párů se ukázalo, že výčitky opakovaně vykazují jisté charakteristické rysy. Každý z těchto znaků se podle nich podílí jak na vyčítavém charakteru rozhovoru, tak na osobitém dopadu na partnera.

Nyní se více zaměřím na některé ze zmíněných rysů.

¹²¹ Tamt., s. 18-19.

¹²² Tamt., s. 19.

Engl s Thurmaierem podotýkají, že jakmile je kdokoli, ať u sebe nebo u druhého, včas rozezná, může snáze zabránit možnému vystupňování konfliktu.

Jak Engl a Thurmaier uvádějí, pro výčitky jsou příznačné následující znaky: Ty-sdělení či ty-tvrzení jsou ukryty v bezmála každé výčitce, běžně ve spojení s jedním nebo více dalšími rysy. Podle nich jsou námi v pozitivním smyslu vítány („Vypadáš dnes prostě skvěle.“), a pokud tento příjemný pocit navíc zdůrazníme pomocí osobnějších já-výroků („Obdivuji tvoji vynalézavost.“), můžeme se poté cítit zcela spokojeni. Říkají ale, že v negativním smyslu znamenají ty-sdělení přiřazování jednoho problému k druhému, jednoho nepříjemného pocitu k druhému. Tvrdí, že vlastní motivy v ty-sděleních obsaženy nejsou.¹²³ Podle nich se druhá osoba dopustila něčeho špatného, je neschopná, a to je ty-výrokem jednoznačně určené.¹²⁴ Poté podle Engla a Thurmaiera dochází k sestupu v hierarchii. Jeden se vyvyšuje nad druhého tím, že ty-výrokem pro něj objektivně stanoví, co je s partnerem v nepořádku. Uvádějí, že tím už se ale nejedná o názory a pocity, avšak o pravdu – kdo ji má, co je správně a co ne. Záporné ty-sdělení proto u osloveného partnera obvykle probouzí chuť oponovat („Co to všechno má být?“, „To ale není vůbec pravda!“). Říkají, že se octne v obraně a bude mít sklon se ospravedlňovat a nastalou nerovnováhu v hierarchii obrátit ve svůj prospěch. Kupříkladu vlastním já-výrokem: „Vadí mi, že nechodíš nikdy včas..., že trávíš tolik času v koupelně...“

Uvádějí, že příznak vyčítání lze pozorovat i v zobecňování. Zobecňování je podle Engla a Thurmaiera nezřídka nepřímým vyjádřením hněvu, ale často se taktéž používá jen tak. Vystihují ho výrazy jako „vždycky“, „stále“, „ustavičně“, „pokaždé“, „pořád“ či „nikdy“. Jsou podle nich spojeny s časovým úsekem, jenž je nekonečně dlouhý nebo ho vůbec není možné stanovit. O důvodu vyjádření říkají, že (skoro pokaždé jde o nějakou konkrétní situaci) se objasní jako setrvalý stav. Říkají, že taková slova použije ten, který už těžko snáší partnerovo chování v příslušných situacích. Chce tím podle nich výrazně posílit své argumenty a nehodlá ponechat partnerovi nejmenší prostor pro výmluvy. Oba ale tvrdí, že dosáhne opaku. Použité zobecnění osloveného vyburcuje k odporu („To si myslíš jenom ty, já jsem například v minulém týdnu třikrát umyl vanu, ale ty si toho zřejmě nikdy nevšimneš.“) či k protiútokem změnou tématu („A ty mě zase števeš tou svojí nadměrnou precizností, typickou postradatelnou německou vlastností.“).¹²⁵ Engl a Thurmaier říkají, že zobecňování proto též

¹²³ Tamt., s. 30.

¹²⁴ Tamt., s. 30-31.

¹²⁵ Tamt., s. 31.

pomáhají k polarizování debaty o problému, přístup k tomu druhému se jen znesnadní. Výrazy jako „vždycky“ či „nikdy“ nejsou podle nich ve většině případů absolutně platné. Neexistuje snad člověk, jenž by chodil všude vždy pozdě. Říkají, že jestliže to není poprvé, čekajícímu se to tak ale jeví. V tu chvíli si těžko vybaví případ, kdy by se partner dostavil včas. Uvádějí, že pokud pocítujeme netrpělivost a narůstající vztek, pozitivní vzpomínky jsou upozaděny selektivním vnímáním. V takové chvíli jsme podle nich schopni rozlišovat jen omezeně. Engl a Thurmaier uvádějí, že větší sklon k zobecňování máme tehdy, jestliže věci, které nám vadí, zavčas neprodiskutujeme a poté nečekaně vybuchneme.

Říkají, že vyčítat lze i formou zveličování. Zveličováním jsou podle Engla a Thurmaiera míněny výroky, které skutečnost výraznou měrou zkreslují, popisují květnatě či extrémně zobecňují („Když už tě nechám řídit svoje nové auto, nemusíš se posouvat vpřed jako nějaká želva, když vystoupím a budu auto tlačit, budeme o dost rychlejší.“). Říkají, že příčina zveličování spočívá rovněž v potřebě dodat svým vyjádřením větší přesvědčivost. Příčiny a následky u zveličování jsou ve střetech mezi mužem a ženou podle nich obdobná jako u zobecňování. Uvádějí, že vyburcují osloveného k okamžitému odporu („Už zase neskutečně přeháníš!“) a případně i k podrážděnému ignorování, jestliže druhý partner bez ustání přehání a debata postrádá alespoň lehký nádech humoru.

Mají za to, že vyčítání je možné zachytit i v jiných formulacích. Přisuzování negativních vlastností (dávání nálepek) někomu považují za další formu vyčítání. Podle Engla a Thurmaiera se jedná o situace, v nichž nám vadí, rozčiluje nás, znervózní, znepokojí či zklame určité partnerovo chování a my potom leckdy místo konkrétního jednání určíme přímo celou vlastnost, ne-li až povahový rys toho druhého.¹²⁶ Jako příklad uvádějí: Muž si v restauraci nevyplnul před večeří mobilní telefon a byl nucen vyřídit pracovní záležitost a ona mu později vyčte, že není uctivý, není zdvořilý a podobně. Projeví tak sice podle nich nepřímou svou nelibost, ale přitom mu ztěžuje možnost jeho chování změnit. Proč? Poněvadž takto podle nich muži nedojde, co z jeho chování bylo pohnutkou k této výhradě. Mínil, že mu nebudou jasné ani důvody, proč toto podotkla. Bude se podle nich cítit celkově ponížený a více než zpytovat své chování, bude se spíše ospravedlňovat a jí vytýkat. Engl a Thurmaier uvádějí, že při debatě budí prisuzování nějakých vlastností dojem objektivity. Ten, kdo prisuzuje partnerovi nějakou nálepku („Co jsi to jen za nepořádného a nedůsledného člověka!“), však podle nich nehovoří sám za sebe a za své vlastní pocity. Podotýkají, že více

¹²⁶ Tamt., s. 32.

to vypadá, jako by vystupoval jako jeden z mnoha expertů s cílem přinutit partnera k úvaze nad jeho „objektivně“ zjištěnými nedostatky. To podle nich u druhého zase lehce vzbudí vztek a vzdor.¹²⁷

2.5.2 Učení se partnerské komunikaci

Jako zásadní problém spousty párů vidí Engl a Thurmaier to, jak komunikovat a zároveň se nedohadovat. Podle nich partneři cítí, že je zapotřebí probrat naléhavá témata.¹²⁸ Zároveň ale říkají, že jen malá část z nich se naučila, jak hovořit o tématech a přitom, aby situace nebyla ještě horší. Na této neblahé situaci není nic zvláštního, pokud si uvědomíme, jakým způsobem si osvojujeme styl dorozumívání. Jak uvádějí, za své přijímáme především způsoby komunikace, s nimiž přijdeme do styku během našeho života. O těchto vzorech se nedá říci, že by byly dokonalé. Je totiž podle nich spíše výjimkou, když se potomci naučí od rodičů, jak se účelně vypořádat se spory.

A pak nastane okamžik, kdy se dva v tomto ohledu, v různé míře a v různém smyslu, nedostatečně vybavení jedinci octnou v intimním vztahu. K tomu Engl a Thurmaier uvádějí, že jejich okolí i oni samozřejmě předpokládají, že budou najednou umět upřímně a otevřeně o potřebném komunikovat, a to ještě bez oboustranného zraňování. Dá se usuzovat na to, že lidé předpokládají, že po prvotní zamilovanosti bude vztah partnerů obstojně fungovat sám od sebe. Jako reálné však Engl s Thurmaierem vidí to, že většina lidí se ve svazku dopouští totožných chyb v dorozumívání, jež si osvojili během svého vývoje. Důkazem by mohlo být velké množství rozchodů a vysoká míra rozvodovosti. Za povzbuzující pokládají to, že je možné si správnou partnerskou komunikaci osvojit.¹²⁹

Nelze si nevšimnout, že stav v Německu popisovaný Englem a Thurmaierem je bohužel obdobný jako v České republice. U nás se někteří zájemci snaží získávat poznatky z dostupné naučné literatury, ale je otázkou, zda v ní naleznou přesně to, co potřebují. Z českých odborníků, kromě dr. M. Plzáka, myslím neposkytl nikdo praktický návod, jak se v manželství účelně a korektně dorozumívát. (Dr. Plzák hovoří o manželství, ale míní tím i

¹²⁷ Tamt., s. 33.

¹²⁸ Tamt., s. 78-79.

¹²⁹ Tamt., s. 79.

dlouhodobé milenecké vztahy muže a ženy, kterých v posledních dvou dekadách výrazně přibylo. O pravidlech dorozumívání ve vztahu dvou partnerů stejného pohlaví se, podle dostupných informací, nikde nezmiňuje.)

Nabízí se více možností pro dosažení úspěšného dialogu. Je tomu tak, poněvadž podle Engla a Thurmaiera jsou k dispozici některá elementární pravidla komunikace. Jejich dodržováním je možné se podle nich z velké části vyvarovat rozličných chyb. A co v komunikaci zejména postrádají? Nejdůležitějším činitelem je podle nich, že nedbáme na otevřené odhalení sebe sama svému partnerovi. Je tedy žádoucí se tohoto zvyku (zlozvyku) zbavit a snažit se zapojit do rozhovoru vlastní osobnost. Říkají, že změna v přístupu se odrazí v tom, že náš partner v rozhovoru dostane příležitost vnímat nás jako samostatnou osobnost. To znamená osobnost, jež nezakrytě a přímo dává najevo, co si myslí, co momentálně cítí, nad čím uvažuje či jaká má přání. Uvádějí, že on (ona) by se mohl výrazně snadněji, bez rizika způsobení si obtíží, zaobírat mým sdělením a vcítit se do něj. Taktéž by ho to podle nich povzbudilo k větší zvědavosti, obdržel by více informací a současně by byl podnícen k otevřenějšímu komunikování.¹³⁰ Engl a Thurmaier míní, že opravdu rovněž hovoříme o sobě, jakmile použijeme slovo *my*, že neskrytě projevujeme myšlenky, potřeby a pocity, že pochopitelně sdělujeme, co je pro nás významné.¹³¹

Pokud se ocitneme v opačné úloze posluchače, tak je podle Engla a Thurmaiera třeba dodržovat následující: projevujeme svoji pozornost, tím sdělujeme, čemu jsme porozuměli, a tím dáváme zpětnou vazbu; pokládáním otevřených otázek dáváme najevo přání vysvětlit, co jsme ještě nepochopili a chuť dozvědět se více. Přínosem pro oba partnery bude, že při rozhovoru si budou navzájem schopni projevit více empatie a jejich vztah bude opravdovější, doplňují Engl a Thurmaier.¹³²

Co se týká projevu empatie v rozhovoru, objevuje se též v Rosenbergově i Wolfově teorii. S pokládáním otevřených otázek posluchačem se u Wolfa rovněž setkáváme. Také snaha o vytvoření opravdového vztahu mezi mluvčím a posluchačem je všem systémům společná. Vzhledem k odbornosti autorů zmiňovaných konceptů - všichni jmenovaní tvůrci jsou psychologové, dá se u nich totožný přístup očekávat.

¹³⁰ Tamt., s. 80.

¹³¹ Tamt., s. 80-81.

¹³² Tamt., s. 81.

Englem a Thurmaierem doporučovaná základní pravidla partnerské komunikace nejsou jimi objevená, nejsou utajená a nejsou nová. U malých dětí si všimají zajímavého faktu a to, že podle všeho sami od sebe disponují znalostí zmíněných pravidel. Působením výchovy ale podle nich pomalu přecházejí od otevřeného a přímého stylu vyjadřování k nepřímé komunikaci. O těchto pravidlech říkají, že i když není náročné si je osvojit, je znatelně obtížnější je aktivně uplatňovat v rozhovoru. Na tom podle nich není nic neobvyklého, neboť se velký díl života zdokonalujeme v učení nepřímých forem komunikace i přesto, že namísto by byl její přímý způsob.¹³³

Joachim Engl a Franz Thurmaier představují zájemcům negativní modely komunikace a jejich důsledky. Chtějí dosáhnout toho, aby byl člověk pozornější v odhalování svých chyb ve svém způsobu komunikace. Jestliže dokáže odhalit chyby během rozhovoru, může je poté včas napravit nebo se případně dříve a snáze omluvit dotčenému partnerovi.

Engl a Thurmaier na základě získaných výsledků z poradenské činnosti stanovili tři typy „riskantních“ párových dvojic podle toho, kdo z nich je dominantní: zda muž, žena nebo oba dva. Ve svých kursech se pokoušejí účastníky naučit, jak správným způsobem komunikovat. V návaznosti na pravidla komunikace probíhají cvičné rozhovory, kdy se žena a muž střídají v úloze mluvčího a posluchače. Protože se zprvu dopouštějí nejrůznějších chyb vzhledem ke svému buď dominantnímu, nebo submisivnímu postavení, trenéři je jemně instruují, aby měl rozhovor požadovaný formát a cvičení plnilo svůj účel. Ze záznamů jejich rozhovorů lze pozorovat jejich reakce. Čtenáři se mohou zdát různým způsobem nepřiměřené: přehnané, bouřlivé, chybějící, nadbytečné, osočující, vyčítavé, hodnotící, zraňující - nevhodně ironické či sarkastické. Oni i ony tak nereagují, že by vyloženě chtěli. Na způsobu jejich reakcí má rozhodující vliv jejich původní rodinné prostředí, to znamená způsob výchovy a styl komunikace rodičů k nim, vzájemný vztah a komunikace jejich rodičů, jejich sociální postavení a vyznávané hodnoty, životní úroveň rodiny, počet sourozenců a zaujímaná pozice mezi nimi ad. Nejen účastníci kursů, avšak i ostatní lidé, někdy nevhodně a neúčelně jednají a většinou si ani neuvědomují proč. Poté nerozumí ani reakci protějšku. Až odborným zásahem, vysvětlením, si je mohou snáze uvědomit. Pakliže se rozhodnou pro změnu, mohou prací na sobě, vytrvalostí a trpělivostí odstranit nedostatky, a tím o mnoho vylepšit svůj způsob komunikace.

¹³³ Tamt.

Englův a Thurmaierův návod, jak úspěšně komunikovat v partnerství, lze rovněž pokládat za další způsob nenásilné komunikace. Není zde obsažen žádný prvek násilí ve smyslu působení na někoho úmyslným nátlakem za nějakým účelem. V tomto procesu může dojít k jedinému, takzvanému „násilí“, které uplatňujeme pouze na sebe sama, a to když chceme změnit nežádoucí, neúčelné návyky vedoucí k nepatřičnému stylu komunikace. Tak, jako u Rosenberga, Wolfa (psychologové) a Plzáka (psychiatr) zde můžeme pozorovat ze strany terapeuta (případně trenérů) obdobný přístup zahrnující úctu a respekt ke klientům, zájem o ně, pochopení, snahu o pomoc a pochvalu při zlepšení.

V další podkapitole uvádím některé z rozdílů, které spočívají v tom, jak spolu mluví ženy a muži. V této oblasti lze vysledovat některé z pravděpodobných příčin jejich nedorozumění a sporů.

2.6 Jak spolu mluví ženy a muži

2.6.1 Různá slova, různé světy

Z výzkumů Tannenové vyplynulo, že většina mužů zaujímá postoj ke světu, jako k hierarchicky uspořádané společnosti, kde jednotlivec zaujímá pozici buď o stupeň níže či výše. V takovém společenství jsou podle ní brány rozhovory za rokování, během něhož usilují o vydobytí přesily a zároveň se střeží před útoky druhých, kteří se je zamýšlejí sesadit z jejich pozice a disponovat jimi. Uvádí, že život pro ně tedy znamená jakýsi souboj, ve kterém jde o udržení samostatnosti a pokud možno o zaznamenání úspěchu.

Valná většina žen podle Tannenové zaujímá postoj ke světu jako jednotlivec v soustavě vazeb. Říká, že tento svět zahrnuje rozhovory připomínající vyjednávání se záměrem dostat se k sobě co nejbliže. Uvádí, že lidé během nich upřednostňují souhlas, nabízejí pomoc a cílem jejich snažení je zaznamenání obecného souhlasu. Ochranu podle ní používají k tomu, aby nebyly druhými odsunuty. Tannenová říká, že život je ženami pokládán

za pospolitost, boj o udržení blízkých vztahů a vyvarování se osamocení.¹³⁴ Uvádí, že hierarchie zde uznávané lze spíše považovat za hierarchie přátelství, není zde vyzdvihována vláda a výkonnost.¹³⁵

2.6.2 Intimita a nezávislost

Intimitu považuje za zásadní ve vazebním světě, v němž lidé pracují na komplikované soustavě vztahů mezi přáteli, zmenšují odlišnosti, jejich cílem je obecná shoda a zamezení vyvolání pocitu nadřazenosti, jež by na rozdíly upozorňovala.¹³⁶ Říká, že ve světě postavení je situace odlišná, tam je prvořadá nezávislost, poněvadž podstatným elementem pro zabezpečení postavení je určovat druhým osobám, co mají konat. Oproti tomu, znamením nízké pozice je podle ní akceptace příkazů.¹³⁷ Tannenová uvádí, že i když lidé vyžadují obojí – intimitu i nezávislost, ženám jde více o intimitu, muži preferují nezávislost.¹³⁸

V následující podkapitole uvádím několik příkladů otázek, které bychom si měli pokládat, pakliže jsme se s partnerem ocitli v hádce.

2.7 Otazníky proti sporům

Novák uvádí, že pokud již dojde ke konfliktu, vytrvejte v pokládání si otázek tak dlouho, až Vám začne spor připadat zbytečný. Vnitřní řeči si podle něho odpovídáme na dotazy: 1) „*Vyjadřuje výpověď zkoumané osoby opravdu její názor?*“¹³⁹ Tvrdí, že jestliže na partnera působí okolnosti, různé emoce, momentální zklamání, něčí působení, může potom sdělovat a vykonávat taktéž něco, o čem není přesvědčen a o co ani nestojí. 2) „*Je protějšek*

¹³⁴ TANNENOVÁ, Deborah. *Ty mi prostě nerozumíš*. S. 18.

¹³⁵ Tamt., s. 18-19.

¹³⁶ Tamt., s. 19.

¹³⁷ Tamt., s. 19-20.

¹³⁸ Tamt., s. 20.

¹³⁹ NOVÁK, Tomáš. *Sám sobě psychologem 2*. S. 118.

„při smyslech“¹⁴⁰ Novák připouští, že je možné, že jak partnerovy emoce, tak jeho obranné mechanismy jsou v určitém momentu natolik vyostřené, že naprosto ovládají projev. Míni, že může nastat stav, kdy člověk jedná a hovoří docela rozdílně než jindy, kdy není rozrušen, a nestará se o svůj prospěch. 3) „*Co si o věci myslí odborníci z jedné i druhé strany?*“¹⁴¹ Říká, že vyjádřený názor znalců může být do značné míry poznamenán příslušností k jednomu či druhému pohlaví.¹⁴² Je podle něj potěšující, pokud jsou o mé pravdě přesvědčeni moji mužští přátelé, je však potřebné vzít v úvahu i mínění ženiných přítelkyň.¹⁴³ Až na základě porovnání a pochopení obou dvou může podle Nováka vzniknout dohoda. 4) „*Dokážu přesně interpretovat to, co mi druhá strana sděluje, a je i ona schopna jednat stejně?*“¹⁴⁴ Uvádí, že dokonce i značně hanlivá vyjádření nebo i zavrženíhodné skutky mohou zastupovat prosbu o pomoc. 5) „*Nejsme ovlivněni tzv. chybou dostupnosti a aureoly?*“¹⁴⁵ Novák říká, že se jedná o vytváření mylných vývodů ve spojitosti s tím, co je nejsnáze k mání, to znamená s přístupnými a nepřehlédnutelnými údaji, čerstvými zážitky. Vyhodnocení věci podle něho není takové, jaké by mělo být. Účinek aureoly popisuje tak, že člověk je posuzován do značné míry působením pouze jednoho jeho výrazného (pozitivního či negativního) rysu.¹⁴⁶

V následující podkapitole se zaměřím na působení emocí na psychologický stav žen. Praktický návod pro ně vytvořila Cornelia Topfová.¹⁴⁷ I ji lze pokládat za odborníci na optimální způsob komunikace mezi lidmi.

2.8 Emoční inteligence a ženy

¹⁴⁰ Tamt.

¹⁴¹ Tamt.

¹⁴² Tamt.

¹⁴³ Tamt., s. 118-119.

¹⁴⁴ Tamt., s. 119.

¹⁴⁵ Tamt.

¹⁴⁶ Tamt.

¹⁴⁷ Dr. Cornelia Topf je již od roku 1988 samostatnou školitelkou, trenérkou a koučkou a úspěšnou autorkou řady publikací patřících mezi nejprodávanější. Působí v Augsburgu. C. Topf je Němka, ale pouze pro účely mé práce s textem budu její příjmení uvádět v *přechýlené* podobě.

Topfová se zabývá vlivem emocí na rozpoložení žen a souvisejícími důsledky.¹⁴⁸

2.8.1 Emoční past

Podle ní je v současnosti docela běžné od zaměstnaných žen slyšet toto: „*Svou práci dělám dobře – ale zábava podle mě vypadá úplně jinak.*“, „*Práce, partner, děti... Mám toho všeho už po krk!*“¹⁴⁹ atp. Z řečeného jednoznačně vyplývá, že ženy nejsou spokojené.

Jak Topfová uvádí, v dnešní době ženy vědí, jak má vypadat jejich zevnějšek, jak vystupovat a vést komunikaci a jak mají v zaměstnání obstát po odborné stránce. Říká, že ženy jsou, zrovna tak jako muži, zběhlé v různých manažerských a komunikačních technikách. I přesto si podle ní však neumějí poradit s jednou záležitostí, a to s jejich emoční zátěží. Následky toho nejsou zanedbatelné.

Podle Topfové ženy dobrovolně snižují své odborné dovednosti, dostatečně si nevěří, podceňují se, obávají se říci si o to, co jim náleží. Dokládá to příklady jejich vyjádření: „*Ale, to by přece zvládnul každý.*“, „*Nevím, jestli jsou mocenské hrátky ve vedoucích funkcích zrovna to, co bych chtěla.*“, „*Zvládnou to vůbec?*“¹⁵⁰ Příčina podle ní spočívá v emoční sféře. Tvrdí, že jak v literatuře, tak ve vzdělávacím sektoru, se této otázce věnuje jen minimální pozornost. Důraz se podle ní dává spíše na různé metody, nástroje a návody.¹⁵¹

Uvádí, v porovnání se spolupracovníky, mohou vykazovat kvalitnější vzdělání, větší odbornou způsobilost, lepší řídicí schopnosti, vyšší míru úspěšnosti projektů. Přesto může docházet k tomu, že jsou znevýhodňovány. Mohou být tak poškozeny, ale Topfová uvádí, že příčinou není, že *jsou* ženy, avšak to, že jako ženy *řídí*, to jest emotivně. Když si však podle ní připustí své pocity, ocitají se leckdy v podřazené pozici.¹⁵² Z jejího uváděného příkladu (projektová manažerka by měla náležitě usměrnit podřízeného, ale má s ním soucit a šetří ho pro jeho soukromé problémy...) vyplývá, že ženy se, na rozdíl od mužů, nechávají při jednání ovlivňovat pocity. Míní, že následkem může být nesprávně vyhodnocená situace.¹⁵³

¹⁴⁸ Poznámka k územní působnosti textového materiálu: z několika málo zmínek v něm vyplývá, že její rozbor odpovídá podmínkám a poměrům v západní a střední Evropě.

¹⁴⁹ TOPE, Cornelia. *Emoční inteligence pro ženy*. S. 12.

¹⁵⁰ Tamt.

¹⁵¹ Tamt.

¹⁵² Tamt., s. 15.

¹⁵³ Tamt., s. 14.

Z uvedeného vyplývá, že si ženy samy svou emocionálností znevýhodňují nebo dokonce i ohrožují svou pracovní pozici.

2.8.2 Pocity nejsou myšlenky

Abychom mohli pokročit dále, je žádoucí si objasnit význam slovního spojení „emoční inteligence.“ Co to tedy představuje? Na to Topfová odpovídá: „*Emoční inteligence v první řadě znamená: (Naučit se) rozlišovat pocity a myšlenky.*“¹⁵⁴ Topfová proto klade důraz na to, aby pocity nebyly nikdy zaměňovány za jejich výklady. Podle ní mají totiž emoce původ v srdci, ale jejich interpretace vzniká rozumovou aktivitou.¹⁵⁵

Jak se dá odvodit, funkcí pocitů je, abychom cítily. Topfová říká, že s dáváním rad nemají nic společného. Pocity nám podle ní vždy poskytují pravdivé informace. Uvádí, že ženy se dopouštějí pochybení tehdy, pustí-li se do jejich výkladu. Za správné považuje důvěřovat svým pocitům, ale nepřikládat význam myšlenkám, které k nim náš rozum připojuje. Ideální variantou je pro ni, mohou-li se ženy při rozhodování v zaměstnání spolehnout jak na srdce, tak na rozum. Mohou zapojit obojí, což je podle ní pro ně nejpřirozenější, protože tento postoj vnímají jako jim bližší a souladný.

Podle Topfové ženy obvykle nemají problém s tím, že by nevěděly, co kdy patřičného učinit, a leckdy to zvládají kvalitněji než přítomní muži. Přesto však podle ní k realizaci nedojde, protože se nechají ovlivnit emocemi. Pocity pokládá u žen za zásadní činitele k dosažení úspěchu, ať už jde o osobní život nebo o pracovní. Nejedná se tedy o přesnou míru inteligence, konkrétní schopnosti, zkušenosti, či zvláštní komunikační dovednosti.¹⁵⁶

Na základě uvedeného si můžeme uvědomit, jak zásadní úlohu, ve srovnání se znalostmi a dalším, hrají pocity v našich životech.

2.8.3 Restrukturace

¹⁵⁴ Tamt., s. 16.

¹⁵⁵ Tamt.

¹⁵⁶ Tamt., s. 17.

Další technikou, již Topfová představuje, je restrukturační. Tato technika má za cíl harmonizovat citění a myšlení. Pokud se vrátíme k našemu příkladu manažerky P. a bez ustání si stěžujícího podřízeného H., ona nastalou situaci popisuje takto: „*Nedokážu zkrátka přenést přes srdce, že bych ho měla nějak srovnat.*“¹⁵⁷ Poté, co si přečte, jak se vyjádřila, řekne: „*Vlastně je logické, že mi můj popis situace nedává žádnou jinou možnost, než Honzu chránit. Když něco nemůžu přenést přes srdce, nedá se s tím nic dělat. Mám totiž velké srdce.*“¹⁵⁸ Říká, že takto reagují některé ženy a odvolávají se na to, že nemají k dispozici jiný způsob řešení situace. Topfová prozrazuje, že z manažerčina popisu pocitů nepřímo vyplynul jeden ze skrytých principů emoční inteligence, a to: „*...naše pocity a jednání nevychází ze situace jako takové, nýbrž ze způsobu, jakým ji popisujeme.*“¹⁵⁹ Tvrdí, že jmenovaná se nachází v emoční pasti ne proto, že by neměla na výběr z jiných možností či kvůli jejímu neobyčejně dobrému srdci, ale z důvodu popisu stavu určitým způsobem.¹⁶⁰ Důležité pro nadřízenou P. je podle Topfové to, že nesmí potlačovat své pochopení pro zaměstnance H.

Topfová vyzývá ženy, aby se nesnažily odstranit emoce, o něž nestojí. Nabízí účinnější techniky, jak je zpracovat. Jedna z metod, jak si poradit s emocemi, je podle ní koncentrace na charakteristiku dané situace a ne na pocit. Nadřízená P. po mnohých pokusech líčí svou situaci nově a jinak: „*Honzu absolutně chápu. Současně ale musím být efektivní vedoucí týmu. Myslím, že obojí se dá skloubit.*“¹⁶¹ Tento popis je podle Topfové o hodně lepší než předchozí. Manažerka P. situaci už nevnímá jako velmi zatěžující bez možnosti cokoli říci. Nadřízená P. podle ní dále respektuje své přirozené pocity a zároveň se necítí svazována případným přiměřeným zásahem vůči podřízenému H.¹⁶²

Topfová říká, že jestliže se jinak vyličí nějaká situace, tak následně bude jiný i náš pocit a chování, a tím se zamezí uvíznutí v emoční pasti. Uvádí, že tato technika se nazývá restrukturační či přerámování. Není podle ní žádným novým objevem, je známa již dlouhou dobu. Bývá vyjádřena větou: „*No tak, nedívej se na to tak pesimisticky.*“¹⁶³ To, jak situace vidíme, vnímáme a citově prožíváme, je podle ní možné ovlivnit jejich odlišným popisem, to jest, hodnotíme je jinak. Takhle podle Topfové v praxi vypadá emoční inteligence.¹⁶⁴

¹⁵⁷ Tamt., s. 19.

¹⁵⁸ Tamt.

¹⁵⁹ Tamt.

¹⁶⁰ Tamt.

¹⁶¹ Tamt., s. 20.

¹⁶² Tamt.

¹⁶³ Tamt., s. 21.

¹⁶⁴ Tamt.

2.8.4 Cítit neznamená ztotožnit se

Topfová si všímá častého nedopatření, kterého se ženy dopouštějí, a upozorňuje: „*Máme tendenci ztotožňovat se se svými pocity. Nemáme pocity, my jimi jsme.*“¹⁶⁵ Tento jev je podle ní psychology označován jako „identifikace“. Jako příklad uvádí: Je-li po delší době pěkný slunečný den, žena se běžně ráda oddá jarním pocitům, zcela se s nimi ztotožní. Taková příjemná identifikace se podle ní projeví i v řeči ženy. Obecně sdělíme: „*Jsem šťastná!*“ Nesdělíme: „*Cítím šťastný pocit.*“¹⁶⁶

V případě kladných emocí je vše v pořádku. Jako problematické však vidí Topfová ztotožnění se zápornými emocemi, jakými jsou deprese, frustrace, zklamání, zlost, ublíženost, odmítnutí, osamělost atd. Říká, že přestože o identifikaci s těmito emocemi ženy nestojí, činí tak a bez přestání. Ženy se podle ní octnou v afektu, setrvávají v něm, poté se jim nepodaří potřebná restrukturační a nejsou schopny se nepohodlného pocitu zbavit. Zdůvodňuje to tím, že schopností identifikace disponujeme odjakživa, ale nikdo nás nepoučil o tom, jak si zachovat odstup.¹⁶⁷

Topfová potvrzuje, že emoce jsou někdy nepřínosné, nevhodné či obtěžující. Není to ale podle ní znamením toho, aby je ženy ignorovaly! Říká, že je lépe s nimi navázat vnitřní dialog, například formou: „*Co mi chceš říct?*“¹⁶⁸ Topfová uvádí, že především u skličujících pocitů může ženě tento prostý dotaz dodat značné ulehčení. Emoce totiž podle ní dodávají informace. Říká, že pokud na ně ženy nebudou dbát, výrazně se projeví. Za přínosné považuje to, že nebudou-li bránit pocitům ve zprostředkování sdělení, přestanou naléhat. Říká, že jejich poslání tak bylo splněno – dodaly nám zprávu a my ji převzaly.¹⁶⁹

A co by si podle Topfové měly ženy z uvedeného především odnést? Pro případ, že by se skutečně octly v emoční pasti, doporučuje: Chovejte důvěru ke svým pocitům, ale střežte si myšlenky, které jsou rozumem k pocitům připojovány. Postupně si osvojte umění odlišovat od sebe emoce a úvahy. Jestliže se dostanete do nepohodlných situací, restrukturuje je. Pokud

¹⁶⁵ Tamt., s. 25.

¹⁶⁶ Tamt.

¹⁶⁷ Tamt.

¹⁶⁸ Tamt., s. 28.

¹⁶⁹ Tamt., s. 29.

je vyličíte jinak, můžete na sobě pozorovat změnu pocitů a myšlenek. Je přínosné vést vnitřní rozhovor a dotazovat se svých pocitů: „*Co mi tím chceš říct?*“¹⁷⁰

Na konkrétních příkladech z každodenního života Topfová ukazuje, jak řešit různé problematické situace. Představuje ženám způsob, jak se naučit účinně a účelně komunikovat a zároveň neškodit sobě ani druhým. Prvek násilí je však možné vysledovat v příkladech většinou z pracovního života. Ženy se ho dopouštějí samy na sobě uplatňováním neprospěšných a neúčelných návyků způsobených výchovou a odpozorovaných od rodičů.

Účelem jejího praktického návodu není, aby se ženino jednání a chování postupně proměňovalo v mužské. Záměrem teorie je, aby žena dále zůstávala ženou ale s tím, že vhodnými prostředky dosáhne svého zamýšleného cíle, a přes možné překážky se bude cítit vyrovnaná a spokojená.

Praktický návod Cornélie Topfové, jak optimálně komunikovat, lze jednoznačně pokládat za další z typů nenásilné komunikace. Nejedná se o psychoterapii v obvyklé podobě, ale lehký náznak léčení přítomný je. Stejně tak, jako Rosenberg, trvá na rozlišování pocitů a myšlenek. Vzhledem k odbornému zaměření Topfové je projevování úcty, respektu k druhému člověku, pochopení a zájmu o něj považováno za samozřejmost. Všem systémům je společné uvědomění si potřeb a přání u člověka, snaha o jejich naplnění použitím šetrných a přiměřených prostředků. Jedinečné na její teorii je, že je vztažena pouze na ženy. Mužům žádná doporučení nedává, pouze popisuje jejich způsob chování a jednání. Vzhledem k vymezení tématu je to očekávatelné.

¹⁷⁰ Tamt., s. 32.

Seznam využitých literatury (zdrojů)

ENGL, Joachim. THURMAIER, Franz. *Jak to se mnou mluvíš?!* 1. vyd. Praha : Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4488-9.

HARTL, Pavel. HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.

Kolektiv autorů. *Filosofický slovník*. 2. vyd. Olomouc : Nakladatelství Olomouc, 1998. ISBN 80-7182-064-4.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej – naslouchám*. 1. vyd. Praha : Návrat, 1993. ISBN 80-85495-18-X.

NOVÁK, Tomáš. *Sám sobě psychologem 2*. 1. vyd. Praha : Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2956-5.

PLZÁK, Miroslav. *Gordické uzly rovnoprávného párového dorozumívání*. 1. vyd. Praha : Mladá fronta, 1986. ISBN nepřiděleno.

PLZÁK, Miroslav. *Gordické uzly rovnoprávného párového dorozumívání*. (2.) 1. vyd. Praha : Exit, 1994. ISBN 80-85876-00-0.

ROSENBERG, Marshall B. *Nenásilná komunikace*. 2. vyd. Praha : Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0141-0.

SOKOL, Jan. *Filosofická antropologie. Člověk jako osoba*. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. ISBN 80-7178-627-6.

SOKOL, Jan. *Malá filosofie člověka a slovník filosofických pojmů*. 6. vyd. Praha : Vyšehrad, 2010. ISBN 978-80-7429-056-5.

TANNENOVÁ, Deborah. *Ty mi prostě nerozumíš. Jak spolu mluví ženy a muži*. 1. vyd. Praha : Mladá fronta, 1995. ISBN 80-204-0470-8.

TOPF, Cornelia. *Emoční inteligence pro ženy*. 1. vyd. Praha : Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5135-1.

WOLF, David B. *Vztahy, které fungují aneb síla uvědomělého života*. 1. vyd. Místo a nakladatel neuvedeny, 2015. ISBN nepřiděleno.

Elektronický zdroj:

Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=6WN7X1v9xA> [cit. 22. 5. 2020]

Závěr

V mé bakalářské práci jsem se chtěla soustředit na komunikaci mezi lidmi. Valná většina lidí se v ní dopouští chyb, ať už vědomých či nevědomých. Chtěla jsem ukázat, jak lze nenásilným způsobem komunikovat, a přitom účelně a účinně. Způsobů, jak toho dosáhnout, je více, i když princip mají v zásadě totožný. Prvořadá je schopnost uvědomit si své myšlenky, pocity a následně i potřeby, na jejichž základě vznikají přání. Je nutné naučit se odlišovat a oddělovat myšlenky a pocity, je mezi nimi velký rozdíl. Pokud jsou nepříjemné, nabízí se více metod, jak je úspěšně zpracovat, např. restrukturační. Aby mohly být potřeby a přání naplněny, musí být správnou formou vyjadřovány, a to se uskutečňuje prosbou. Je namístě se snažit se o jejich naplnění, ale je zároveň nezbytné respektovat potřeby a přání druhých lidí. Mnoho lidí dělá chyby v komunikaci v tom, že přistupuje ke srovnávání, kritice, hodnocení, souzení, moralizování. Tyto jevy nejsou v souladu s nenásilnou komunikací a mají nepříznivý účinek na komunikačního partnera. Je potřeba se jim vyhýbat a naučit se jiné, vhodnější a nezraňující formy vyjadřování. Významné je to, že nemají zraňovat nejen druhé, ale ani sebe sama. Na tom, že se dílčí fáze přístupů jednotlivých autorů mírně odlišují, příliš nezáleží. Podstatná je konečná podoba výsledku, která byla u všech zmíněných tvůrců obdobná a které lze podle nich dosáhnout cestou bez použití jakékoliv formy násilí. Autoři všech popisovaných systémů byli převážně psychologové, v jednom případě šlo o psychiatra.

Lidé se chovají tak, jak se chovají, na základě naučených, převzatých vzorců buď od členů rodiny či od někoho dalšího, s kterým se setkali během života. Jejich návyky jsou buď nedostatečné, nesprávné nebo zcela nefunkční. S tím potom nemohou obstát jak v soukromém, pracovním ani v partnerském životě. Uvedené se vztahuje na velkou část populace. Volba cesty k nápravě je na každém z nich.

Resume

Conclusion

In my bachelor's thesis, I wanted to focus on communication between people. The vast majority of people make mistakes in it, whether conscious or unconscious. I wanted to show how you can communicate in a non-violent way, yet efficiently and effectively. There are several ways to achieve this, although the principles are essentially the same. The ability to realize one's thoughts, feelings and, consequently, the needs on the basis of which desires arise is paramount. It is necessary to learn to distinguish and separate thoughts and feelings, there is a big difference between them. If they are unpleasant, there are several methods to deal with them successfully, such as restructuring. In order for needs and desires to be fulfilled, they must be expressed in the right form, and this is done through supplication. It is necessary to try to fulfill them, but at the same time it is necessary to respect the needs and wishes of other people. Many people make mistakes in communication in approaching comparison, criticism, evaluation, judgment, moralizing. These phenomena are not in line with nonviolent communication and have an adverse effect on the communication partner. It is necessary to avoid them and learn other, more appropriate and non-hurtful forms of expression. The important thing is that they should not hurt not only others, but also themselves. It does not matter much that the partial phases of the approaches of individual authors differ slightly. What is essential is the final form of the result, which was similar for all the mentioned creators and which, according to them, can be achieved by way without the use of any form of violence. The authors of all the described systems were mostly psychologists, in one case it was a psychiatrist.

People behave the way they do, based on learned, inherited patterns from either family members or someone else they have met in their lifetime. Their habits are either insufficient, incorrect or completely dysfunctional. Then they cannot cope with it in their private, work or partner life. This applies to a large part of the population. The choice of the path to remedy is up to each of them.