

# Proč si zase nerozumíme?

Slyšíme, co nám druhý říká, nebo slyšíme jen to, co chceme slyšet? **Vilém Urban** tvrdí, že dorozumět se, přestože mluvíme stejnou řečí, je někdy až nečekaně obtížné.



## VILÉM URBAN

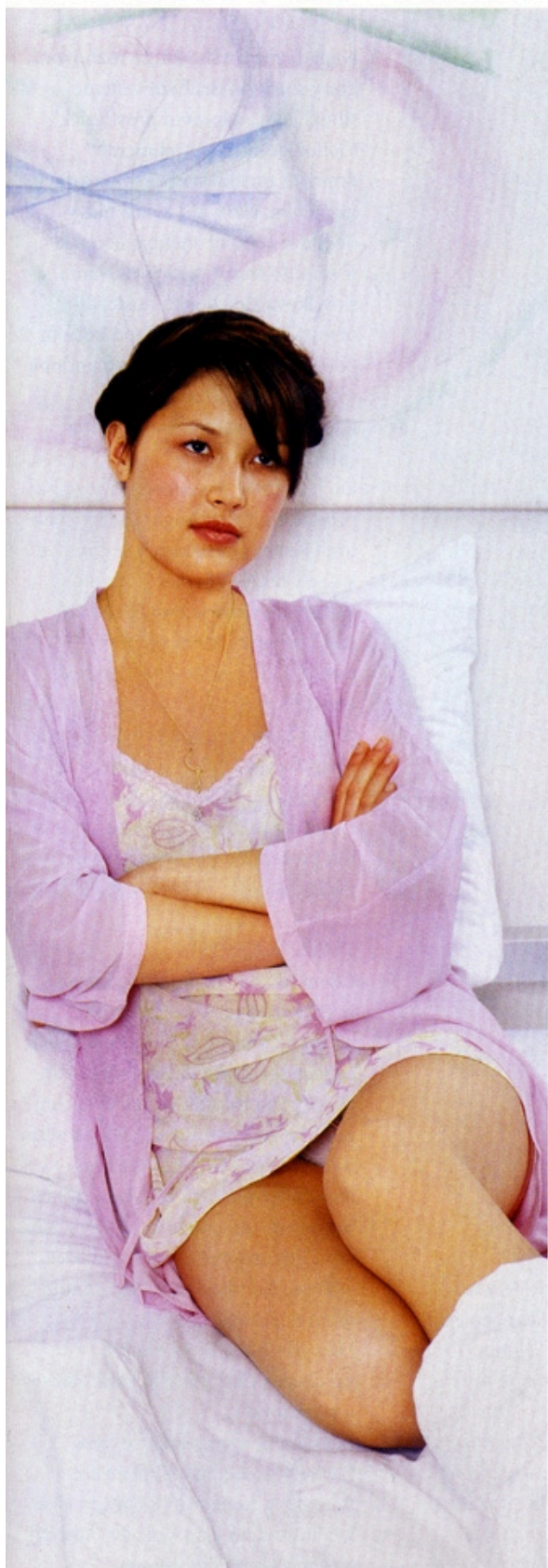
Promoval v ateliéru arteterapie ve studijním oboru psychologie. Převažující zájem o mezilidské vztahy ho zavedl do oblasti vzdělávání a psychoterapie, kde se několik let věnuje lektorské činnosti, individuální, skupinové a rodinné terapii ([www.urbanvil.cz](http://www.urbanvil.cz)). Své bohaté zkušenosti využívá jako lektor v mnoha firmách při vedení seminářů a dalších projektů v oblasti hledání talentu, odvahy, snů a rozvoje leadershipu. V současné době uplatňuje svoji specializaci v NAVIGU ([www.navigoc.eu](http://www.navigoc.eu)).

Žijete v České republice? Mluvíte česky? Sdílíte s někým společné zájmy? Máte partnera, se kterým trávíte většinu času...? V tom případě jistě nepochybujete o tom, že si vy a vaše okolí rozumíte. Automaticky totiž předpokládáme, že naše poznání, které vychází ze společné kultury a tradice, v níž žijeme a ze zkušeností, které sbíráme, je ve své podstatě podobné. Kde bereme jistotu toho, „že si rozumíme“? Není tento předpoklad jedním ze stereotypů, který je na překážku naší vzájemné komunikaci – tedy dorozumívání se?

## KDYŽ SE ŘEKNE STEREOTYP

Většinu z nás v tu chvíli začne naskakovat husí kůže. Okamžitě se nám vybaví různé situace, u nichž předem víme, co bude následovat, které máme spojené s pocity marnosti, nudy, vzteku nebo jiných emocí. Stále se opakující situace najdeme ve všech oblastech našeho života. Proto na stereotypy můžeme nahlížet z mnoha úhlů: z pohledu dítěte, dospívajícího, muže, ženy, sexu, vztahů, vedení lidí ve firmě, ale i z pohledu komunikace.





### OD CHAOSU KE ZMĚNĚ

„Vody, do nichž se na začátku čehokoli nového noříme, jsou neznámé, hluboké a nejsou v nich žádné bójky.“ Vše je vzrušující a prostor okolo sebe se teprve učíme mapovat. Prvním vodítkem k orientaci a uspořádání je hledání jistoty a řádu. Potřebujeme stále více ujištění v podobě opakujícího se. Řád umožňuje dělat věci dokola, být předvídatelný a předpokládat. Díky opakování vykonáváme činnosti více či méně automaticky, s menší námahou, větší přesností a menší únavou. Jedním z nejběžnějších stereotypních předpokladů je náš sklon domnívat se, že naše vidění reality automaticky sdílí i ostatní. Typickým příkladem může být rodič, který se marně pokouší láskyplně domluvit se svojí osmnáctiměsíční ratolestí způsobem, který neodpovídá jejím jazykovým schopnostem a pohledu na svět.

### VÍM PŘESNĚ, CO SI MYSLÍŠ

Slyšíme, co nám druhý říká, nebo slyšíme jen to, co chceme slyšet? Domnívám se, že většina z nás nemusí dlouze lovit ve své minulosti, aby si dokázala vybavit situaci, kdy jsme byli účastní rozhovoru, během kterého se nám např. někdo z kolegů v práci pokoušel předat důležité informace o tom co, jak, a kdy máme udělat. My, aniž bychom ho nechali domluvit, jsme mu skočili do řeči v momentě, kdy „nám to bylo jasné“, kdy jsme si dokázali „živě“ představit, co se po nás chce. Jaké však bylo vzájemné rozčarování, když jsme oba zjistili, že jsme nedodali to, co se po nás chtělo. Jak si to vysvětlit? Vždyť to přece „bylo tak jasné“.

### KDYŽ DVA VIDÍ TOTÉŽ...

Paul Watzlawick, kalifornský psycholog a člen proslulého

paloaltského Mental Research Institutu, ve své knize „Jak skutečná je skutečnost“ popisuje, jak mezi studenty psychologie koluje známý vtip o laboratorní kryse, která jiné kryse říká o tom, jak dokázala vytrénovat svého experimentátora tak, že jí dá nažrat pokaždé, když stiskne tuhle páčku. Ovšem experimentátor to vidí jinak, a to tak, že její stisknutí páčky je naučenou reakcí na to, když on jí dá nažrat. Třebaže oba vidí úplně stejná fakta, připisují jim úplně jiný význam, a tudíž je také prožívají doslova a do písmene jako dvě rozdílné skutečnosti. Tomu, co prožíváme, potřebujeme přidělovat určité uspořádání, protože bez tohoto řádu by se nám náš svět zdál chaotický, bez pravidel, nepřehledný, a tudíž i ohrožující. Ovšem různé uspořádání průběhu události vytváří i různá pojetí skutečnosti, která se stávají důvodem např. mnoha partnerských konfliktů, během nichž ani jedna strana nepřipouští možnost, že by to ten druhý mohl vidět také jinak. Čím to?

### DÍVÁME SE OČIMA, NEBO MOZKEM?

Podle chilského neurobiologa Huberta Maturany lidé disponují uzavřeným nervovým systémem, který nerozlišuje mezi vnějším a vnitřním světem (vnějšími a vnitřními podněty). Jinými slovy mezi tím co „vidíme“ očima a dalšími smysly, a tím co „stane před okem naší mysli“ v našich představách. To, že „tam venku je svět“ a tady uvnitř jsem já, se podle Maturany stává nerozlišitelným. Způsob, jak se na věci díváme, je ovlivněn výsledkem našich „privátních zkušeností“, které sbíráme na své cestě životem. To pro mnohé může působit jako šok, protože tato teorie je v rozporu s projektem, který nás učí stavět své



pohledy na existenci „objektivní reality“, která je vždy připravena nabízet své návody a vylákat ze světa jeho obecné pravdy. Způsob toho, co vnímáme, jak to vnímáme, a za jakým účelem, určuje struktura, kterou si náš organismus vytváří. Nevýhodou tohoto pojetí je, že nemůžeme svádět svoji odpovědnost na „objektivní realitu“, nýbrž na toho, kdo ji vytváří. A to jsme my sami.

### MLUVENÍ PŘEMÍSTUJEME

Na našich trénincích ([www.navigoc.cz](http://www.navigoc.cz)) zaměřených na zlepšování komunikace, za námi přicházejí lidé různých profesí. Na úvod s nimi děláme cvičení, během kterého mají možnost zažít, jak není vůbec jednoduché se dorozumět. Podstata zadání spočívá v tom, že mají převést obraz, který před ně položíme, do slov (jinými slovy popsat ho) takovým způsobem, aby následně člověk, který bude jejich sdělení číst, byl schopen si ho co nejlépe představit. Představa, kterou si má na základě

posloupnosti slov udělat, by v ideálním případě měla být stejná jako popisovaný originál. Následně jiný účastník, který originál neviděl, má za úkol tuto svoji představu, kterou díky popisu získal, namalovat. V konečném důsledku před námi leží originální obraz a kolem něho ztvárněné „kopie“, které se mu buď více, nebo méně podobají, avšak nejsou stejné. Když následně hovoříme o tom, jak těmto odlišnostem můžeme rozumět a co na ně má vliv, dostávají se nečekané reakce.

Většina účastníků vůbec nemá potřebu mluvit o tom, zda umí, nebo neumí malovat, ale o tom, jak bylo těžké porozumět sdělení do té míry, aby s jistotou věděli co, kam a jakým způsobem měli ztvárnit. Postupně přicházejí na to, jak by si potřebovali více vyjasňovat, ptát se a pozorně číst, nebo naslouchat. Přeneseno do naší každodenní komunikace, kde více sdělujeme, méně se ptáme, málo si vyjasňujeme a spíše posloucháme než nasloucháme, protože málo hledáme co „nám autor chtěl říci“.

### PEČUJME O HLOUČKY SLOV

Napadá mě myšlenka, že rozhovor, který s někým druhým vedeme, slouží jako „dopravní prostředek“, s jehož pomocí potřebujeme dopravit mentální obraz (představu, myšlenku, vizi... aj.) z naší hlavy do hlavy toho druhého a naopak. K tomuto transportu používáme slova. Slova slouží jako nosič, díky němuž můžeme kousek po kousku porcovaný obraz předávat v podobě myšlenek druhému člověku, který z nich sestavuje svůj obraz (představu).

Do jaké míry se sestavená mozaika příjemce přiblíží originálu závisí na tom, jakým způsobem si jednotlivé kousky bude příjemce přebírat. V každém slově je tedy uložena část myšlenky, která skrze něj putuje a díky němuž něco vyroste. Přesadit myšlenku z jedné hlavy do druhé znamená, jak již bylo řečeno, přemístování. Proto je potřeba se slovy zacházet jako s potenciálními rostlinkami, starat se o ně a věnovat jim potřebnou pozornost a náležitou péči.

### NEROZUMÍME SI

Cílem tohoto článku bylo pokusit se nabourat narušit stereotypní předpoklady o tom, že víceméně víte, co vám ten druhý během rozhovoru chce říci a probudit ve vás větší chuť pohlížet na komunikaci jako na něco, co může pro vás být originálním a neopakovatelným zážitkem. Toho můžete docílit pouze za předpokladu, když na rozhovor začnete pohlížet z pozice člověka, který stává na tom, „že si nerozumíme“. Díky tomu v sobě probudíte zvědavost, větší potřebu klást otázky a vyjasňovat si. Neznám ve svém okolí člověka, který by neocenil, váš zájem a z toho důvodu nemělo to vliv na větší kvalitu vztahů a na výsledky, kterých chcete v životě dosáhnout.

### DALŠÍ INFORMACE:

**Karp Harvey:**  
*Nejšťastnější batole v okolí*, Ikar, 2005.

**Watzlawick Paul:**  
*Jak skutečná je skutečnost?*  
*Konfrontace*, 1998.