

část první

Proč, jak a o čem

„Informace je název pro obsah toho, co se vymění s vnějším světem, když se mu přizpůsobujeme a působíme na něj svým přizpůsobováním. Proces přijímání a využívání informace je procesem našeho přizpůsobování k nahodilostem vnějšího prostředí a našeho aktivního života v tomto prostředí. (...) Aktivně žít znamená žít s přiměřenými informacemi. Sdělování a řízení patří takto právě tak k podstatě vnitřního života člověka, jako patří k podstatě jeho života v lidské společnosti.“

(Norbert Wiener, 1950)

1. Proč spolu mluvíme

Kolik je hodin? Když někdo řekne tuto prostou větu, nemusí vůbec jít o jednoznačný dotaz.

Představme si, že jistá dívka a poněkud nejistý mladý muž čekají na autobusové zastávce. Mladík už delší dobu po slečně pošilhává, rád by ji oslovil, ale netroufá si, má zábrany. Dívka je má menší, a tedy se zeptá na správný čas. Dostane se jí dychtivé odpovědi, že je přesně osmnáct hodin a nula pět minut. Což ovšem slečnu nezajímá, má své přesné hodinky. Jde tedy o něco jiného, než o čem je právě řeč: o seznámení se, o pokus navázat kontakt, možná i známost.

Navázat kontakt, **utvářet vztah** – to je jeden z řady motivů, proč lidi oslovujeme a proč s nimi mluvíme.

Když stejný dotaz, byť jiným tónem, položí otec dospívající dceři, která se vrátila domů místo v devět hodin o půlnoci, nejde rovněž o prosté zjištění času, nýbrž o výraz nespokojenosti rodiče s počínáním dcery – a tedy opět o něco jiného, než o čem je řeč. Cílem tu není být s dcerou v kontaktu, nýbrž udělit jí z rodičovské pozice výtku a hlavně pokusit se ovlivnit její jednání, aby se netoulala.

A právě tohle bývá velice častý komunikační motiv: mluvíme spolu také proto, abychom druhého člověka nebo i více lidí zvládli či ovládli, abychom získali kontrolu, možná i převahu. Nazvěme tenhle motiv **kontrolně-mocenským**. Nechme teď

stranou jakékoli hodnocení, nezabývejme se tím, zda je to motiv žádoucí či naopak, jen jej konstatujme a trochu rozeberme.

Od dětství se člověk snaží a potřebuje nějak zorientovat ve světě, vyznat se v něm prostě proto, aby mohl žít a přežít. Už od dětství se všelijak snažíme, zajítě leckdy nedokonale, svět kolem nás – a o něco později i náš vnitřní svět – nějak zpřehlednit, uspořádat. A činíme tak i proto, aby se stal pro nás zvládnutelným a předvídatelným, aby nás příliš nepřekvapil, nevyvedl z míry nebo dokonce neohrozil. Že je to marná a zbytečná snaha? Ano i ne.

Marná je v tom smyslu, že nikdy nemůže být zcela úspěšná ani dokonalá. Když si někdo pyšně začne namlouvat, že svět a lidé jsou mu zcela a beze zbytku jasní, že jej nic a nikdo nemůže ničím překvapit, bývává velice překvapený tím, jak se mylí, pokud si svůj omyl uvědomí. Ovšem když někdo jiný z lidské nedokonalosti na straně jedné a ze složitosti i proměnlivosti světa na straně druhé vyvodí naprostou skepsi či dokonce důslednou rezignaci, musí se honem o něj začít ve všech směrech starat druzí lidé, aby vůbec mohl žít, aby nezašly.

Je to vlastně stálé úsilí a neutuchající zápas redukovat na minimum zmatek kolem nás i nejistoty v nás.

A právě sdělování, tedy mezilidská komunikace „...je hra, kterou hraje mluvčí dohromady s posluchačem proti silám zmatku, které jsou reprezentovány obvyklými potížemi při sdělování nebo nějakými jedinci, kteří se to sdělování snaží rušit“. (N. Wiener, 1963).

Vraťme se na autobusovou zastávku a připusťme, stává se to rovněž, že někdo opravdu chce pouze znát přesný čas, tedy potřebuje získat – ať už z jakéhokoli důvodu či pro jakýkoliv účel – informaci, kterou nevlastní. I tohle bývá komunikační motiv, nazvěme jej **kognitivním** čili **poznávacím**. Díky němu máme každý v sobě jakési skladiště informací, sídlících v paměti více nebo méně trvale.

Sklady bývají různé: bohaté až přecpané – nebo též kde nic, tu nic moc. Někde najdeme chaos, připomínají spíše skládku než sklad, jinde jsou informace pěkně uspořádané, aby byly po ruce. Záleží na skladníkovi, na jeho schopnosti informace přijímat, třídít, dávat do souvislostí. A ty zbytečné zapomínat. Můžeme tedy shrnout.

Každá mezilidská komunikace – od dotazu na přesný čas až třeba po odbornou disputaci anebo šepot milenců – nese s sebou v té či oné míře jisté vztahové poselství: vztah buď odráží, označuje nebo se jej snaží utvořit; dále má obsah (někdy jasný a zjevný, jindy skrytý nebo i zcela jiný, než o čem vypovídají slova). A může mít též určitou mocensko – akční (kontrolní) dimenzi, někdy silnou, jindy nezřetelnou.

Švýcarský psycholog Jean Piaget (1896 – 1980) rozlišil u malého dítěte dvě funkce řeči. První nazval společenskou, kdy dítě oslovuje lidi kolem sebe, snaží se upoutat zájem a vést dialog. Druhá funkce je čistě individuální, egocentrická. Dítě má potěšení z toho, že mluví, povídá jen tak pro sebe a je mu zcela lhostejné, zda mu někdo naslouchá. U malého dítěte je to milé i účelné. Horší je, přetrvá-li egocentrické mluvení do let dospělých. A tak k našemu výčtu komunikačních motivů bychom ještě

mohli přiřadit další motiv – nemotiv: mluvíme jen tak, egocentricky; řeč se mluví, voda neteče.

Něco tu však zřetelně chybí – lidské city. Leckdy naši komunikaci zcela zahltí, jindy bývají jejím jemným doprovodem. A též se mohou skromně a nenápadně krčit kdesi v pozadí. Měli bychom však o nich vědět, brát je v úvahu jako možnost, aby nás nezaskočily. Zatím tu však city nechme stranou a nadále se obracejme k poznávacímu rozumu. Umožní popisovat i rozebírat složité, obdivu i podivu hodné děje, které z tvora říše živočišné stvořily a od každého zrození znovu tvoří lidskou bytost.