

7. Beze slov

Právě teď, kdy čtenář přejíždí zrakem tyto řádky, dochází k jednosměrnému komunikačnímu procesu – ke sdělování něčeho, někým, někomu, a to prostřednictvím téhle knížky. A se zcela určitým záměrem, který může, ale také nemusí být shodný s účinkem. Pochopí adresát sdělení právě tak, jak je myslel pisatel? Přijme autorovy záměry – nebo je odmítne?

A hlavně: budou čtenáři nabízená sdělení k něčemu dobrá, užitečná? O tomhle všem se pisatel (sdělovatel) může pouze dohadovat, a tudíž i mýlit. Šance na pravdivé zhodnocení účinků se zvýší, dojde-li ke zpětné vazbě. Zde máme na mysli – na rozdíl od zpětných vazeb z kapitolky čtvrté – zpětnou vazbu zprostředkovanou a časově oddělenou. Nastane tehdy, až si pisatel vskutku ověří, co o jeho výtvoru soudí reprezentativní počet čtenářů. Co z toho vyplyne? Pouze určitá nálada pisatele, jeho spokojenost nebo nespokojenost. Pro vlastní průběh komunikace je zprostředkovaná, a tudíž časově oddělená zpětná vazba k ničemu: slova jsou napsána, vytištěna, nic už nelze změnit. Snad příště.

Jinak a nadějněji je tomu při dvousměrné komunikaci „tváří v tvář“. Kdyby se čtenář a pisatel posadili proti sobě a povídali si o mezilidském dorozumívání, situace by se změnila, čtenář přestává být čtenářem, pisatel nic nepíše – oba jsou přímými účastníky dialogu. Jeden něco povídá, druhý naslouchá. A kdo právě mluví, může si nejen ověřovat, zda naslouchající rozumí

obsahu, zda souhlasí nebo nesouhlasí, nýbrž se může bezprostředně sdělení pozměňovat: něco zdůraznit, zopakovat, měnit tempo řeči. A nejsou k dispozici jen slova, ve hře je ještě jiný mocný činitel – neverbální (mimoslovní) komunikace: jak hlasitě mluvíme, jak se u toho tváříme, gestikulujeme... Zaslávenci soudí, že v běžném rozhovoru dvou lidí jsou neverbální složky významnější než slovní obsahy sdělení.

Muž říká ženě: „Ten svetr, co máš na sobě, ten ti ale moc sluší.“ Zkuste si říkat tuhle větičku nahlas, pokud jste sami. A pokaždé ji řekněte trochu jinak: měňte tempo řeči, hlasitost a též zdůrazňujte různá slova. Variant je hodně a téměř každá dává větě se stejným slovním obsahem jiný významový odstín, může být dokonce protikladný obsahu. Jestliže větu o slušivém svetrku řeknete silnějším hlasem, zdůrazníte slůvko „ten“, protáhle pronesete „ále“ a „móc“, navíc se ušklíbnete a pokývnete hlavou – pak vaše poselství bude jako celek znamenat, že se vám svetr vůbec nezamlouvá a dotyčné dámě vůbec nepadne.

O neverbální komunikaci se zájemce dočte ve výborné knížce Vlastimila Vávry (1990). Já bych si tady dovolil nabídnout jeden z mnoha neverbálních projevů – **doteky**.

Lékař se dotýká pacienta, zdravotní sestra nemocného; holič, pedikérka i kadeřnice zákazníka, masérka masírovaného, maskér herce. Všechny **profesionální doteky** mají jedno společné: odborník aktivně a přesně určenými pohyby či hmaty manipuluje tělem svého klienta – a ten je pasivní, podřizuje se pracovní operaci. Dotekový kontakt není vzájemný, nýbrž jednosměrný. Porušení pravidel „hry“ – třeba tak, že pacient požádá lékařku, aby si na chvíli vyměnili roli a mladá paní

doktorka se laskavě natáhla na pohovku – by asi bylo poněkud šokující a doteková vzájemnost by znamenala konec práce a začátek něčeho docela jiného.

Rovněž konvenční doteky mají poměrně přesná pravidla, avšak určitá vzájemnost se předpokládá. Patří sem především podání rukou při setkání a loučení, v Polsku je to letmé setkání rtů muže s ženinou rukou, ve Francii je častým společenským rituálem objetí; u nás jsme zase znali „bratrská“ trojobjetí státníků na letišti.

Z jiného soudku jsou doteky, jimiž sdělujeme a utváříme ještě ne intimitu, nýbrž sympatie, ocenění, povzbuzení. V činnosti jsou ruce, které se na chvíli setkají, ruka též může pohladit paži, ramena, vlasy. Tento druh dotekových kontaktů bývá častý v rodině, ale též jej někdy najdeme ve škole mezi vstřícným pedagogem a jeho žákem. A také mezi blízkými přáteli, kteří si tak vyměňují signály sounáležitosti a podpory. Jsou to převážně doteky krátké a nemají nic společného s erotikou, natož se sexem.

Zájmu odborníků neunikly tak řečené transkulturní rozdíly. Jsou oblasti světa, kde se lidé rádi a často dotýkají, jinde je tělesný dotek považován za něco nezvyklého, ba přímo nežádoucího, myslí se na veřejnosti. A tak se různé národy a kultury pohybují na škále od vysoce taktilních (dotekových) až po zcela netaktilní. Třeba v Japonsku si nepodávají ruce, neznají přátelská objetí. Když se na nádraží loučí nebo vítají i velice si blízcí lidé, pěkně na distanci se uklánějí. V evropských poměrech je počet doteků přímo úměrný klimatickým podmínkám: čím blíže k jižnímu pólu, tím více doteků. Vlastně by tomu mělo být naopak. Když je chladněji, asi by se lidé měli více zahřívát i tělesným kontaktem. Zřejmě tu nejde o přírodní, nýbrž

o společenské klima a tradice. Z Evropanů se prý navzájem nejméně dotýkají Angličané. I prosté podání rukou je v Londýně méně časté než třeba v Římě. Když jeden sociální psycholog počítal, kolikrát se za hodinu dotknou dvojice sedící v kavárně u stolků, zjistil, že v Paříži se tak stane stodesetkrát, v Londýně ani jednou. Kam bychom asi patřili my? Není mi známo, že by se tím někdo odborně zabýval. Škoda. Je ale možné odhadovat, že budeme někde uprostřed mezi Londýnem a Paříží. Já bych spíše sázel na to, že k Britům máme v tomto směru blíže.

Rozdíly v dotýkání zajisté nejsou jen mezinárodní, najdeme je i v jedné a téže kultuře. Žijí kolem nás lidé – naštěstí jich není hodně – kteří se vyhýbají dotekům jako čert kříži a s hypochondrickou štitivostí odmítají bližnímu podat ruku. Opační extrémisté zase nezdrženlivě a trapně každého na potkání plácají po ramenou, hladí, objímají.

U malých dětí bývají obě tyto krajnosti projevem závažného strádání. Jestliže se dítě bez nejmenších zábran a při prvním setkání hned začne s každým vřele mazlit, je na místě podezření na citovou deprivaci: s velkou pravděpodobností takovému dítěti chyběla i chybí jedna mateřská osoba, se kterou by mělo úzký, častý a samozřejmě též dotekový kontakt. Rovněž taktilně zcela odmítavé dítě, které se s nikým nepomazlí a od každého se s pláčem odtahuje, může v sobě nést nepěkné až kruté zkušenosti s dospělými.

Nechme však poruchy a extrémy stranou – většina z nás se naštěstí pohybuje někde mezi taktilním a netaktilním typem. Zajisté je to individuální charakteristika, hodná tolerance. Problémy však mohou nastat v manželství, kde jeden se rád a často dotýká, kdežto ten druhý pohladí svého partnera jen

nedopatřením. Není těžké si představit, že oba budou v manželství strádat, zejména ten taktilnější. Častěji to bývají ženy, ale zase ne tak často, jak se dříve soudilo.

Dotekový nesoulad se může postupně vyhrotit až v hlubokou dotekovou averzi, zpravidla jednostrannou. A to bývá zlé. Jestliže v intimním prostoru bytu se jeden úzkostlivě vyhýbá sebemenšímu dotekovému kontaktu, je na místě odborná manželská psychoterapie. Bývá svízelná už také proto, že příčiny jsou všelijak propojené, podvědomé a hlavně dlouhodobé.

Tím jsme se dostali až do sfér intimních, kde dotekový kontakt není prostředkem společenského styku nebo pracovní operace, ani výrazem přátelských sympatií, nýbrž znamená opravdové setkání dvou lidských bytostí.

Mateřské doteky jsou naším prvotním, hlubokým a nenahraditelným prožitkem. Bezprostředně po narození se dítě nejen dotkne, nýbrž přimkne a o něco málo později přisaje k matčinu tělu. Snad každá rodička zažila, jak intimní kontakt s malinkým dítětem vyvolá nesnadno sdělitelné pocity zvláštní slasti, štěstí, životního naplnění. A jsou to pocity vzájemné: matka i dítě společně sdílejí onen jedinečný zázrak pokračování života novým životem.

I později zůstávají tělesné doteky významným prostředkem kontaktů matky s dítětem. Dnes už víme jasně, že psychika dítěte se liší kvalitativně od dospělého člověka, dítě tedy není nedokonalou zmenšeninou dospělého. Čím je menší, tím obtížněji lze rozlišit jeho pocity, city, pudové tendence, vjemy, představy. Všechno je propojeno a prolíná se v určitém celku, v němž se až později a postupně diferencují jednotlivé složky psychiky, aby utvořily novou, složitější strukturu. A tudíž: péče o tělesné potřeby malého dítěte je zcela totožná s péčí o rozvoj

jeho psychiky. Při kojení, přebalování i koupání se matka láskyplně dotýká dítěte, mazlí se spolu, a tím prožívají i utvářejí dvě z nejzákladnějších životních hodnot – vzájemnost a lásku.

Můžeme tu mluvit o dotekovém dialogu, provázeném mazlivými slovy a spokojeným vrněním. Právě tady se tvoří prázáklad i pozdějších komunikačních dovedností, a tudíž také schopnosti navázat i udržet hlubší vztahy s druhými lidmi.

Dospěli jsme teď k tomu, abychom opustili doteky, významy slov, distance, pozice i komunikační procesy; abychom přestali jedno od druhého oddělovat. V životě, v naší denodenní i sváteční komunikaci je vše pohromadě, promíchané, propletené. Jak? Záleží na tom, o jaký styl mezilidské komunikace jde.