

## část druhá

# Komunikační styly

*„Nestačí mluvit k věci, musí se mluvit k lidem“.*

*(S. J. Lec)*

*(A taky s lidmi.)*



## 8. Rozlišení čtyř stylů

Povídání přátel u vína má jistě jinou atmosféru, než jednání parlamentu, a obě tyto situace mívají daleko k intimnímu šepotu milenců nebo k hospodské hádce. Pokud se snad jedno začne nápadně podobat druhému a druhé čtvrtému, bývá to na pováženou.

V čem spočívají odlišnosti? V různosti cílů či účelu té které komunikace, v rozdílných distancích mezi lidmi, někdy i v pozicích mezi nimi a též v emočních projevech. A tak ve velkém množství našich každodenních i výjimečných kontaktů můžeme rozlišit čtyři styly: konvenční, konverzační, operativní a osobní (intimní). Mohou se střídat a prolínat; jsou mezi nimi i přechody, kdy komunikace může být konvenční konverzační či balancovat mezi konverzací a osobním kontaktem. Jako každé škatulkování je i toto naše relativní, pomocné. Nicméně je účelné dávat každému stylu, co jeho jest; nebo alespoň uvážit, co být má, chceme-li nejen vědět, nýbrž se vyvarovat nedorozumění, nepochopení, komunikačních poruch a leckdy i faulů.

V tabulce na straně 50 najdete schematický přehled, tady si teď jednotlivé styly stručně charakterizujeme, abychom mohli v dalších kapitolách jeden po druhém podrobněji rozebrat.

**Konvenčně** spolu mluvíváme jen krátce, vyměníme si pozdravy, pár nezávazných větiček o počasí: jak se máte, děkuji dobře a vy, taky tak, ujde to, na shledanou – a každý jdeme

dál svou cestou. Pokud ovšem z konvenčního stylu nepřejdeme ke konverzaci, což teď neučiníme. Konvenční řeči konzervují a utvrzují daný stav: spatřili jsme se, poznali se, což si dáme krátce najevo, a každý víme, co a jak říct. Náš dosavadní vztah, vzájemné pozice i distance se nemění. Konvenční styl předpokládá jistou distanci mezi lidmi, bývá na místě tehdy, když si dva nejsou příliš blízcí.

A tudíž konvence nepřekypují velkými emocemi, citové projevy bývají umírněné. Zdařilé konvenční komunikaci pomáhají pravidla bontónu, která zabraňují rozpaktům. Každý správný Angličan dobře ví, co kdy říct, jak se zachovat zdvořile a poněkud „na distanc“

Jestliže má konvenční chování několik dosti pevně stanovených kroků, mluvíme o společenských rituálech: slovní obraty i chování jsou předepsány, variabilita je malá až nulová, což usnadňuje život. V dobrém i méně dobrém smyslu slova.

*Z období vlády komunistů známe ritualizované pochody na prvního máje, stereotypy oslav všelijakých výročí, rituál pseudovoleb, formálních schůzí a aktivů. I v těchto případech platí, že konvence utvrzují „status quo“ – atmosféru všeobecné poslušnosti. Velké emoce se nekonají, nejsou žádoucí. Kdyby se tehdy nějaký podivín chtěl ozvláštňit a ve zkonsolidovaném průvodu začal s vervou projevovat upřímné nadšení, byl by podezřelý z opilosti nebo provokace.*

Abychom však nevyhlili s vodou i dítě, je nutné dodat, že určité rituály mají oprávnění. Jestliže utvrzují a třeba i slavnostně vyjadřují daný stav, záleží na tom, zda nám vyhovuje, zda jej považujeme za dobrý, žádoucí. Pokud ano, jsou

**konvence i rituály na místě. A když ne, je možné stav i poměry změnit.**

**V konverzaci si vyměňujeme zajímavé informace, klípky, myšlenky i názory, jejichž praktická užitečnost je minimální nebo v dané chvíli zanedbatelná. Chceme se pobavit, potěšit, pobýt spolu a tím posilovat nebo i utvářet pocit sounáležitosti, což bývá provázeno příjemnými pocity, celková emoční bilance je po zdařilé konverzaci mírně až středně pozitivní. Nejvýznamnější sociálně psychologickou charakteristikou tohoto stylu je tak řečený symetrický, rovnoprávný vztah mezi všemi zúčastněnými.**

**U operativního stylu je tomu naopak: nejlépe se daří při asymetrii, kdy jeden je „nad“ a ten druhý „pod“. Máme-li něco udělat, zajistit nebo vyřídit – a to jsou hlavní cíle operativní komunikace – bývá nejúčelnější právě jasné vymezení rolí, pozic i kompetencí. V zaměstnání i doma.**

**Osobní či intimní komunikační styl se liší od všech ostatních v jednom významném: jeho prostřednictvím se naplňují ty nejhlubší lidské potřeby a tužby. Vertikální pozice – tedy symetrie i asymetrie – ustupují do pozadí, významná je rovina horizontální, to znamená distance v psychologickém i prostoro-rovém slova smyslu. Kdy že máme k sobě nejbližší, kdy je mezi námi minimální nebo žádná distance? Když se máme hodně rádi, jeden s druhým hluboce soucítíme, milujeme se – a také když se nenávidíme, zápasíme spolu.**

## Čtyři komunikační styly

Styl	Funkce účel	Pozice	Distance (cca)	Citové projevy	Příklady
konvenční	<ul style="list-style-type: none"> <li>- potvrdit „status quo“</li> <li>- bránit rozpakům</li> <li>- udržet společ. kontrolu nad situací</li> <li>- umožnit volbu mezi pokračováním a ukončením kontaktu</li> </ul>	symetrie asymetrie (nemění se)	1,5 – 3 metry	mírně pozitivní (úsměvy)	pozdravy, společenské rituály, seznamování, poklony a lichotky
konverzační	<ul style="list-style-type: none"> <li>- výměny informací, názorů postojů</li> <li>- pobavit se</li> <li>- utvrdit soudržnost</li> <li>- sebeprosazení (vzájemné)</li> </ul>	jen symetrie	2 – 4 metry (kolem stolu)	pozitivní	povídání při jídle, diskuse, společenské zábavy a hry, polemiky (k věci), fáze vyjednávání
operační	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zvládnutí životního prostoru</li> <li>- uspokojování běžných potřeb</li> </ul>	asymetrie (při vyjednávání symetrie)	2 – 5 m (0 m při profesních dotecích)	neutrální	nákupy, jednání na úřadech, práce, výuka, vyjednávání
osobní	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ochrana a reprodukce života</li> <li>- uspokojování základních lidských potřeb</li> </ul>	symetrie i asymetrie	0 – 35 cm	výrazně pozitivní nebo výrazně negativní	mazlení, erotika, sex, bytostné rozmluvy, prudká hádka, fyzický střet