

# Obsah

Poděkování . . . . .	15
Předmluva ke druhému, rozšířenému a pozměněnému vydání . . . . .	17
Předmluva k prvnímu vydání . . . . .	19

## ČÁST I

<b>Obecná analýza lidské komunikace . . . . .</b>	<b>23</b>
<b>1 Základní pojmy . . . . .</b>	<b>25</b>
1.1 Vymezení lidské komunikace . . . . .	25
1.1.1 <i>Tradiční definice</i> . . . . .	26
1.1.2 <i>Předmět psychologie lidské komunikace</i> . . . . .	28
1.1.3 <i>Pochybnosti o definicích</i> . . . . .	30
1.2 Účel lidského komunikování a motivace k němu . . . . .	31
1.2.1 <i>Funkce komunikování</i> . . . . .	31
1.2.2 <i>Motivace ke komunikaci</i> . . . . .	32
1.3 Komunikační kontext . . . . .	36
1.3.1 <i>Vnitřní a vnější kontext komunikace</i> . . . . .	37
1.3.2 <i>Druhy mezilidské komunikace podle prostředí a role</i> . . . . .	39
1.3.3 <i>Agování</i> . . . . .	40

1.4	Kontextové modalita . . . . .	41
1.4.1	<i>Modalita významu (závažnosti) pro mluvčího a adresáta</i> . . . . .	42
1.4.2	<i>Modalita systémového (situačního) rámce</i> . . . . .	43
1.4.3	<i>Modalita vztahové</i> . . . . .	44
1.4.4	<i>Vliv hlubších psychických vrstev na dojem z člověka</i> . . . . .	45
1.4.5	<i>Centrální rysy</i> . . . . .	47
1.5	Komunikační kompetence . . . . .	48
1.6	Způsoby komunikace . . . . .	49
1.7	Zpráva: od záměru po přijetí . . . . .	52
1.7.1	<i>Tři stupně každé zprávy</i> . . . . .	54
1.7.2	<i>Přijímání a dekodování</i> . . . . .	55
1.7.3	<i>Podprahové vnímání jako součást příjmu zpráv</i> . . . . .	56
1.8	Komunikační manévry a taktiky . . . . .	57
1.8.1	<i>Komunikační manévr</i> . . . . .	57
1.8.2	<i>Diskvalifikování</i> . . . . .	58
1.8.3	<i>Mystifikace</i> . . . . .	59
1.8.4	<i>Paradoxní komunikace a dvojná vazba</i> . . . . .	59
1.8.5	<i>Sugerování</i> . . . . .	61
	Literatura k další četbě . . . . .	64
<b>2</b>	<b>Před komunikací: konstrukty o sobě a o světě</b> . . . . .	<b>65</b>
2.1	Zájem filozofie o podmínky našeho poznávání . . . . .	65
2.1.1	<i>Teorie asimilace, kognitivní disonance a základní atribuční chyba</i> . . . . .	66
2.1.2	<i>„Oporý rozumu“</i> . . . . .	67
2.2	Kognitivní východiska při komunikaci . . . . .	68
2.2.1	<i>Schémata</i> . . . . .	72
2.3	Některé další koncepty kognitivní a sociální psychologie . . . . .	74
2.3.1	<i>Osobní konstrukty</i> . . . . .	74
2.3.2	<i>Představa o vlastní zdatnosti</i> . . . . .	75
2.3.3	<i>Vliv druhých osob na naše chování</i> . . . . .	76
2.4	Stereotypy . . . . .	78
	Literatura k další četbě . . . . .	79
<b>3</b>	<b>Teorie neverbální komunikace</b> . . . . .	<b>81</b>
3.1	Úvod . . . . .	81
3.2	Základní teze . . . . .	84
3.2.1	<i>Osvojování neverbální citlivosti v procesu učení</i> . . . . .	84
3.2.2	<i>Nelze nekomunikovat a míra neverbální exprese</i> . . . . .	85
3.2.3	<i>Mnohovýznamovost neverbálního signálu</i> . . . . .	86
3.2.4	<i>Hlavní situační aspekty</i> . . . . .	87
3.2.5	<i>Kulturní a rodová (genderová) specifika</i> . . . . .	88

3.2.6	<i>Uvědomované a neuvědomované signály</i>	88
3.2.7	<i>Tendence dělat se lepším</i>	89
3.2.8	<i>Různé funkce neverbálního komunikování</i>	90
3.2.9	<i>Základní emoce</i>	91
3.2.10	<i>Kontrola emočních signálů</i>	93
3.3	Některá známá zjištění o neverbální komunikaci člověka	94
3.4	Emočně inteligentní neverbální projev	96
3.5	Neverbální projevy v terapeutickém kontextu	98
3.6	Spekulativní interpretace neverbálních projevů	99
3.6.1	<i>Interpretace podobné a nepodobné</i>	101
3.6.2	<i>Analýza T. Kahlera</i>	101
3.6.3	<i>Psychologická rizika spekulativních výkladů</i>	102
	Literatura k další četbě	104
<b>4</b>	<b>Analýza slovní komunikace</b>	105
4.1	Úvod	105
4.2	Základní teze	106
4.2.1	<i>Denotace a konotace</i>	106
4.2.2	<i>Důležitost společného jazyka</i>	108
4.2.3	<i>Egocentrická a sociocentrická mluva</i>	109
4.2.4	<i>Doprovodné znaky slovní komunikace</i>	110
4.2.5	<i>Způsoby mluvy</i>	111
4.2.6	<i>Odlíšnosti v mluvě mužů a žen</i>	112
4.3	Vývoj slovního komunikování	114
4.3.1	<i>Fáze v osvojování si jazyka</i>	114
4.3.2	<i>Rozvoj slovních zásob</i>	116
4.4	Dialog, rozhovor, konverzace	117
4.4.1	<i>Náplň rozhovoru</i>	118
4.4.2	<i>Smysl konverzace</i>	120
4.4.3	<i>Analýzy konverzací</i>	122
4.5	Aktivní a empatické naslouchání	123
4.6	Analýza komunikační události	125
4.6.1	<i>Záměr a jeho dekódování</i>	125
4.6.2	<i>Oblast neryslovitelného</i>	128
4.7	Promluvové jednotky	129
4.7.1	<i>Promluvy popisné a uskutečňující</i>	129
4.7.2	<i>Způsoby dotazování</i>	130
4.7.3	<i>Dvojsmyslné promluvy</i>	131
4.7.4	<i>Eufemismy</i>	132
4.7.5	<i>Implikace</i>	133
4.8	Psychologické zvláštnosti mobilní komunikace	134
	Literatura k další četbě	135

<b>5 Vytváření skutečnosti komunikací . . . . .</b>	<b>137</b>
5.1 Úvod . . . . .	137
5.2 Vytváření, nebo zrcadlení? . . . . .	139
5.3 Příklady vytváření skutečnosti . . . . .	142
5.3.1 <i>Politicky korektní jazyk</i> . . . . .	142
5.3.2 <i>Vědecký a odborný „folklor“</i> . . . . .	144
5.3.3 <i>Komentování</i> . . . . .	146
5.3.4 <i>Odlíšná gramatika vyvolá odlišné vnímání světa</i> . . . . .	146
5.3.5 <i>Vytváření představ o skutečnosti humorem</i> . . . . .	148
5.4 Vztah myšlení a jazyka . . . . .	149
5.4.1 <i>Nuance slovní zásoby</i> . . . . .	149
5.4.2 <i>Směšené jazyky</i> . . . . .	150
5.5 Slang: sociální a psychologický smysl speciálního jazyka . . . . .	151
5.6 Zapůsobit cizími slovy a odbornými výrazy . . . . .	153
5.6.1 <i>Rostoucí vliv angličtiny ve slovním komunikování</i> . . . . .	154
Literatura k další čtenbě . . . . .	156
<b>6 Psychologické aspekty masmediální komunikace . . . . .</b>	<b>157</b>
6.1 Úvod . . . . .	157
6.2 Psychologické rysy masové komunikace . . . . .	159
6.3 Vybrané pojmy . . . . .	161
6.3.1 <i>Informace v masovém médiu</i> . . . . .	161
6.3.2 <i>Zábavné informace</i> . . . . .	162
6.3.3 <i>Deskripce a preskripce</i> . . . . .	162
6.3.4 <i>Persuaze, manipulativní nátlak, propaganda</i> . . . . .	163
6.3.5 <i>Nositelé témat a názorové autority</i> . . . . .	166
6.3.6 <i>Důvěryhodnost</i> . . . . .	166
6.3.7 <i>„Band-wagon“ efekt</i> . . . . .	168
6.3.8 <i>Rozšiřování hlavního proudu a spirála mlčení</i> . . . . .	169
6.3.9 <i>Náborování</i> . . . . .	170
6.4 Skupina jako médium mezi producentem a adresátem . . . . .	171
6.5 Transparentní komuniké – nositel sdělení masovému publiku . . . . .	172
Literatura k další čtenbě . . . . .	173

## ČÁST II

<b>Speciální rozbor lidského komunikování . . . . .</b>	<b>175</b>
<b>7 Lidská komunikace v pojmech teorie her . . . . .</b>	<b>177</b>
7.1 Úvod . . . . .	177
7.2 Teze . . . . .	178



7.3	Vybrané pojmy . . . . .	179
7.3.1	<i>Hra jednoho hráče</i> . . . . .	179
7.3.2	<i>Komunikace jako hra s nulovým součtem</i> . . . . .	179
7.3.3	<i>Hra s nenulovým součtem</i> . . . . .	180
7.3.4	<i>Hra se smíšenou motivací</i> . . . . .	181
7.3.5	<i>Teorie kolektivní volby</i> . . . . .	181
7.3.6	<i>Vězňovo dilema</i> . . . . .	182
	Literatura k další četbě . . . . .	183
<b>8</b>	<b>Lidská komunikace podle transakční analýzy</b> . . . . .	185
8.1	Úvod . . . . .	185
8.2	Specifičnost transakční analýzy . . . . .	186
8.3	Ego-stavy . . . . .	186
8.4	Transakce . . . . .	189
8.4.1	<i>Skryté transakce</i> . . . . .	190
8.5	Scénář a mini-scénář: vzorce řídící komunikaci . . . . .	191
8.5.1	<i>Klatby, poháněče a svolení</i> . . . . .	191
8.5.2	<i>Mini-scénář</i> . . . . .	193
8.6	Hry podle transakční analýzy . . . . .	193
8.6.1	<i>Základní teze</i> . . . . .	193
8.6.2	<i>Definice hry</i> . . . . .	193
8.6.3	<i>G-rovnice</i> . . . . .	194
8.6.4	<i>Užitek ze hry</i> . . . . .	195
8.6.5	<i>Existenciální potvrzení pozice OK</i> . . . . .	196
	Literatura k další četbě . . . . .	197
<b>9</b>	<b>Komunikace v dalších psychologických směrech</b> . . . . .	199
9.1	Systémový a systemický přístup . . . . .	199
9.1.1	<i>Komunikace jako součást systému, systém jako produkt komunikace</i> . . . . .	200
9.1.2	<i>Teze systémových přístupů</i> . . . . .	201
9.1.3	<i>Výmezování kontextu</i> . . . . .	202
9.1.4	<i>Vzorce (patterns)</i> . . . . .	203
9.1.5	<i>Komunikace významů</i> . . . . .	203
9.1.6	<i>Ekvifinalita v systému</i> . . . . .	204
9.1.7	<i>Z historie systémového přístupu</i> . . . . .	205
9.1.8	<i>Zpětná vazba</i> . . . . .	205
9.2	Analýza komunikace vycházející z neurolingvistického programování . . . . .	206
9.2.1	<i>Vnitřní mapy</i> . . . . .	208
9.2.2	<i>Změna rámce</i> . . . . .	209

9.3 Rogersův přístup zaměřený na člověka . . . . .	210
9.3.1 <i>Teze</i> . . . . .	210
9.3.2 <i>Umět se vcítit</i> . . . . .	211
9.3.3 <i>Akceptace</i> . . . . .	212
9.3.4 <i>Autenticita</i> . . . . .	212
9.3.5 <i>Škála empatie</i> . . . . .	212
9.3.6 <i>Zásady pro komunikaci</i> . . . . .	213
Literatura k další četbě . . . . .	214
<b>10 Pře sofistiku a rétorické filozofie: inspirace ze starověku</b> . . . . .	215
10.1 Zájem o ústní komunikaci . . . . .	215
10.2 Sofistika . . . . .	216
10.3 Rétorika . . . . .	218
10.3.1 <i>Definice rétoriky</i> . . . . .	218
10.3.2 <i>Představy o rétorice ve starověkém Řecku</i> . . . . .	218
10.3.3 <i>Římská rétorika: návaznost i opozice</i> . . . . .	221
10.4 Kritika řečnictví . . . . .	222
Literatura k další četbě . . . . .	224
<b>11 Zdravá komunikace</b> . . . . .	225
11.1 Úvod . . . . .	225
11.2 Charakteristiky zdravé komunikace . . . . .	227
11.2.1 <i>Bezprostřednost reakce</i> . . . . .	227
11.2.2 <i>Kognitivní přizpůsobování</i> . . . . .	227
11.2.3 <i>Zájem o druhého</i> . . . . .	228
11.2.4 <i>Reciprocita</i> . . . . .	228
11.2.5 <i>Humor</i> . . . . .	229
11.2.6 <i>Třikrát ne</i> . . . . .	229
11.2.7 <i>Podpora vývoje a flexibility</i> . . . . .	230
11.2.8 <i>Konzistence interakcí</i> . . . . .	230
11.2.9 <i>Uvolnění</i> . . . . .	230
11.3 Pozitivní komunikace . . . . .	231
11.4 Kritéria psychického zdraví . . . . .	232
11.4.1 <i>Vlastnosti zdravě komunikujícího jedince</i> . . . . .	233
11.5 Komunikace jako způsob adaptace ve společnosti . . . . .	235
11.6 Asertivní komunikace a její pravidla . . . . .	235
11.6.1 <i>Z historie asertivity</i> . . . . .	236
11.6.2 <i>Teze</i> . . . . .	237
11.6.3 <i>Šest základních technik</i> . . . . .	238
11.6.4 <i>Desatero asertivních práv</i> . . . . .	239
11.6.5 <i>Současné tréninkové postupy</i> . . . . .	240

11.7	Příbuzné teorie a nácviky dovedností . . . . .	241
11.7.1	<i>Abhidhammický trénink jako kultivace přátelství</i> . . . . .	243
	Literatura k další četbě . . . . .	243
<b>12</b>	<b>Poruchy v interpersonální komunikaci</b> . . . . .	<b>245</b>
12.1	Úvod . . . . .	245
12.2	Poruchy komunikace související s duševní poruchou osobnosti	246
12.2.1	<i>Poruchy komunikace způsobené závažnou poruchou či duševním onemocněním</i> . . . . .	246
12.2.2	<i>Neurotická komunikace</i> . . . . .	248
12.2.3	<i>Narcistní komunikace (centrovaná na sebe)</i> . . . . .	251
12.2.4	<i>Autistická komunikace</i> . . . . .	252
12.2.5	<i>Vulgární a nekrofilní komunikace</i> . . . . .	252
12.3	Poruchy komunikace související s poruchami myšlení . . . . .	253
12.4	Abnormální komunikace v abnormálních podmínkách . . . . .	254
12.5	Poruchy v intrapsychické komunikaci (dysfunkční myšlenky) . . . . .	255
12.6	Komunikace ve stresu . . . . .	256
	Literatura k další četbě . . . . .	258
<b>13</b>	<b>Terapeutická a pomáhající komunikace</b> . . . . .	<b>259</b>
13.1	Základní vodítka pro komunikaci s pacientem . . . . .	260
13.1.1	<i>Raport</i> . . . . .	262
13.1.2	<i>Terapeutova komunikace pod drobnohledem pacienta</i> . . . . .	263
13.2	Co terapeuticky působí . . . . .	264
13.3	Rizika v terapeutické komunikaci . . . . .	265
13.4	Komunikace v psychoterapii ze systemického pohledu . . . . .	266
13.4.1	<i>Nebát se zpočátku nevědět nic</i> . . . . .	266
13.4.2	<i>Vyhýbání se negativním formulacím</i> . . . . .	267
13.4.3	<i>Druhy terapeutických otázek</i> . . . . .	269
	Literatura k další četbě . . . . .	270
<b>14</b>	<b>Psychologické proměny komunikace v prostředí internetu</b> . . . . .	<b>271</b>
14.1	Specifika virtuální komunikace . . . . .	271
14.2	Podoby a projevy disinhibice . . . . .	272
14.2.1	<i>Od anonymity k autonomně řízené anonymitě</i> . . . . .	275
14.2.2	<i>Solipsismus</i> . . . . .	275
14.2.3	<i>Disociační stavy</i> . . . . .	276
14.3	Specifické rysy komunikace v prostředí internetu . . . . .	276
14.3.1	<i>Multiplicita: komunikace s více lidmi najednou</i> . . . . .	276
14.3.2	<i>Okamžitost komunikování a výhoda času na rozmyšlenou</i> . . . . .	277
14.3.3	<i>Povrchnost</i> . . . . .	278

14.3.4 <i>Potřeba sdružovat se</i> <i>(příklad svěřování se s mentální anorexií)</i> . . . . .	278
14.4 Výuka on-line . . . . .	279
14.5 Jazykové proměny . . . . .	281
14.5.1 <i>Zjednodušené a záměrně deformované vyjadřování</i> . . . . .	281
14.5.2 <i>Analogový žargon:</i> <i>šifrování emocí a neverbální sdělování</i> . . . . .	282
14.5.3 <i>Převrácení lineární posloupnosti a diskuse na internetu</i> . . . . .	283
14.6 Výhody . . . . .	285
Literatura k další četbě . . . . .	285
<b>15 Metakomunikace aneb Co se děje přitom, když druhý člověk mluví</b> . . . . .	287
15.1 Definice . . . . .	287
15.1.1 <i>Dvě roviny metakomunikace</i> . . . . .	288
15.1.2 <i>Druhy metakomunikace</i> . . . . .	289
15.2 Proč je těžké pozorně vnímat přednášku? . . . . .	289
15.3 Pozitivní stránka metakomunikace . . . . .	292
15.4 Prolínání s komunikací . . . . .	292
15.5 Příklad na závěr . . . . .	294
Literatura k další četbě . . . . .	294
<b>Dovětek</b> . . . . .	295
<b>Ediční poznámka</b> . . . . .	297
<b>Literatura</b> . . . . .	299
<b>Rejstřík jmenný</b> . . . . .	313
<b>Rejstřík věcný</b> . . . . .	317