

# OBSAH

ÚVOD A OSOBNÍ POZADÍ . . . . .	9
--------------------------------	---

## A – ZÁKLADY

<b>1. ANATOMIE SDĚLENÍ . . . . .</b>	<b>19</b>
<i>Když někdo sděluje něco svého...</i>	
1.1 Věcný obsah . . . . .	20
<i>O čem Tě zpravuji</i>	
1.2 Sebeprojevy . . . . .	20
<i>Co Ti sděluji o sobě</i>	
1.3 Vztah . . . . .	20
<i>Co si o Tobě myslím a jaké to je mezi námi</i>	
1.4 Výzva . . . . .	22
<i>K čemu Tě chci pobídnout</i>	
1.5 Sdělení jako předmět komunikační diagnostiky . . . . .	23
1.5.1 Sdělení a poselství . . . . .	24
1.5.2 Souladná a rozporná sdělení . . . . .	26
<b>2. NASLOUCHÁNÍ ČTYŘMA UŠIMA . . . . .</b>	<b>33</b>
2.1 „Volný výběr“ ze strany příjemce . . . . .	34
2.2 Jednostranné způsoby příjmu . . . . .	35
2.2.1 „Věcné ucho“ . . . . .	35
2.2.2 „Vztahové ucho“ . . . . .	38
2.2.3 „Sebeprojevové ucho“ . . . . .	40
2.2.4 „Výzvové ucho“ . . . . .	43
2.3 Přijímané sdělení jako výtvar příjemce . . . . .	44
2.3.1 Některé příčiny chyb v příjmu . . . . .	47
<b>3. SETKÁNÍ S VÝSLEDKEM PŘÍJMU . . . . .</b>	<b>51</b>
<i>Zpětná vazba</i>	
3.1 „Psycho-chemické reakce“ . . . . .	51
3.2 Porovnání tří pochodů příjmu sdělení . . . . .	53
3.3 Prověřování představ o skutečnosti . . . . .	55
3.4 Odpovědnost příjemce za svou odezvu . . . . .	58

<b>4. INTERAKCE . . . . .</b>	<b>61</b>
<i>Společná hra zdroje a příjemce</i>	
4.1 Individuální zvláštnosti jako výsledek interakce . . . . .	61
4.2 Interpunkce . . . . .	63
<i>Kdo začal?</i>	
4.3 $1 + 1 = 3$ . . . . .	64
<i>Shrnutí hlavních rysů systémověteoretického přístupu</i>	
<b>5. METAKOMUNIKACE – ZVYK PŘÍŠTÍ GENERACE? . . . . .</b>	<b>67</b>

## A – VYBRANÉ PROBLÉMY MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE

<b>6. SEBEPROJEVOVÁ STRÁNKA SDĚLENÍ . . . . .</b>	<b>73</b>
6.1 Strach ze sebeprojevení . . . . .	73
6.1.1 Jak vzniká strach ze sebeprojevení . . . . .	74
6.1.2 Svět soudců a soupeřů – výtvar představitosti? . . . . .	77
6.2 Sebeředstavení a sebeskrytí . . . . .	78
6.2.1 Techniky vytváření dojmu . . . . .	78
6.2.2 Techniky skrývání za fasádou . . . . .	79
6.2.3 Demonstrativní sebesnižování . . . . .	83
6.3 Účinky technik sebeprojevu . . . . .	84
6.4 K čemu nabádá psychologie . . . . .	84
6.4.1 Vnitřní soulad a opravdovost . . . . .	85
6.4.2 Výběrová opravdovost . . . . .	87
6.4.3 Správnost . . . . .	88
6.5 Opravdovost jako cíl výcviku? . . . . .	89
6.5.1 Sebezážitkové skupiny . . . . .	90
6.5.2 Pomocná pravidla . . . . .	91
6.5.3 „Velikost spočívá v přiznání slabosti“ . . . . .	92
<b>7. VĚCNÁ STRÁNKA SDĚLENÍ . . . . .</b>	<b>95</b>
7.1 Věcnost . . . . .	95
7.1.1 První strategie: „To sem nepatří!“ . . . . .	97
7.1.2 Druhá strategie: „Problémy mají přednost“ . . . . .	97
7.1.3 Odrhování věcné a vztahové roviny v běžném životě . . . . .	99
7.1.4 Zveřejněné a skutečné téma: „Typické řeči o houbách“ . . . . .	101
7.2 Srozumitelnost . . . . .	103
7.2.1 Nástin kapitoly „Srozumitelnost“ . . . . .	104
7.2.2 Co je srozumitelnost? . . . . .	104
7.2.3 Měření srozumitelnosti . . . . .	110
7.2.4 Zlepšování srozumitelnosti textů . . . . .	111
7.2.5 Výcvik ve srozumitelném podávání informací . . . . .	114

<b>8. VZTAHOVÁ STRÁNKA SDĚLENÍ</b>	<b>115</b>
8.1 Přehled	115
„ <i>Jak to vlastně se mnou mluví?</i> “	
8.2 Nástroje k uchopení vztahového dění	120
8.2.1 Kříž stylů chování	120
8.2.2 Transakční analýza	124
8.3 Obraz o druhém	129
8.4 Zápas o vymezení vztahu	131
8.4.1 Čtyři reakce příjemce na nabídku vztahu	131
8.4.2 Tři základní druhy vztahů	133
8.4.3 Vztahové manévry	133
8.4.4 Studentka a mladý muž – příklad	134
8.5 Dlouhodobé účinky vztahových poselství na sebepojetí	137
8.5.1 Utváření sebepojetí prostřednictvím „poselství o tobě“ a „nálepkování“	138
8.5.2 Nálepkování ničemů	139
8.5.3 Sebepečení jako tvůrce zkušeností	140
8.5.4 Vyhybání a zkreslování u vnitřních zkušeností	143
8.6 Zacházení se vztahovými problémy	144
8.6.1 Vyjasňování vztahu	145
8.7 Funkcionalizace vztahové roviny	148
„ <i>Zkusme také jednou být lidští!</i> “	
<b>9. VÝZVOVÁ STRÁNKA SDĚLENÍ</b>	<b>153</b>
9.1 Vyjádření a ovlivnění: dvě funkce komunikace	153
9.2 O neúspěšnosti mnohých výzev	156
9.2.1 Vztahem podmíněná alergie na výzvy	156
9.2.2 Výzvy jako nevhodný prostředek „hlubokých“ změn	157
9.2.3 Výzvy jako „lupičí autorství“	158
9.2.4 Výzvy znemožňují spontánní chování	158
9.2.5 Výzvy rušící klid duše	159
9.3 Skryté výzvy („s neslyšným krokem“)	161
9.3.1 Čím jsou skryté výzvy tak výhodné?	163
9.3.2 Reagování v rozporu s výzvou	164
9.3.3 Výzva skrytá ve věcném sdělení	165
9.3.4 Některé reklamní strategie	167
9.3.5 Výzvoová povaha pojmů	169
9.4 Paradoxní výzvy	172
9.4.1 O „nařizování opaku“	172
9.4.2 Řešení prvního a druhého řádu	174
9.4.3 Předpisy příznaků	175
9.4.4 Paradoxní výzvy jako taktický manévr k zajištění nadvlády	176
9.5 Otevřené výzvy	176
9.5.1 Důvody proti užívání otevřených výzev v jednání s lidmi	177
9.5.2 Otevřená výzva jako lék nemocné komunikace	179
9.5.3 Základní postoje nezbytné pro otevřenou výzvu	180

---

<b>10. DOSLOV PRO PSYCHOLOGY</b> . . . . .	<b>183</b>
<i>A pro všechny, kteří se s psychologií dostávají do styku</i>	
10.1 Naděje a nebezpečí „psychologické“ komunikace . . . . .	183
10.2 „Pane psychologu, zůstaňte člověkem!“ – satira . . . . .	183
10.3 „Deformace povoláním?“ . . . . .	186
10.4 Psychožargon . . . . .	187
10.5 Terapeutické chování jako prostředek manipulace a boje . . . . .	188
10.6 Dvojitá povaha psychologických způsobů chování . . . . .	188
10.7 „Nucená opravdovost“ . . . . .	189
<b>LITERATURA</b> . . . . .	<b>191</b>
<b>VĚCNÝ REJSTŘÍK.</b> . . . . .	<b>195</b>