

Obsah

Poděkování	10
Předmluva	11

Kapitola první:

Dáváme ze svého nitra aneb

Podstata nenásilné komunikace	15
Úvod	15
Jak zaměřit pozornost	17
Proces nenásilné komunikace	19
Uplatnění nenásilné komunikace v životě a ve světě	21
Shrnutí	25

Kapitola druhá:

Komunikace, která brání vcítění	29
Moralizování	29
Srovnávání	32
Odmítání odpovědnosti	33
Další formy odcizující komunikace	36
Shrnutí	37

Kapitola třetí:

Pozorujeme, aniž bychom hodnotili	39
Nejvyšší forma lidské inteligence	42
Odlišujeme pozorování od hodnocení	44
Shrnutí	45
Cvičení 1: Pozorování, nebo hodnocení?	47

Kapitola čtvrtá:

Rozpoznáváme a vyjadřujeme pocity	51
Význam nevyjádřených pocitů	51
Pocity versus nepocity	55
Rozšiřujeme si slovní zásobu pro pocity	57

Shrnutí	60
Cvičení 2: Vyjadřujeme pocity	60

Kapitola pátá:

Přijímáme odpovědnost za své pocity	63
Přijetí negativního sdělení: čtyři možnosti	63
Potřeby jsou kořeny pocitů	67
Bolest vyjádření našich potřeb versus bolest nevyjádření našich potřeb	70
Z emočního otroctví k emočnímu osvobození	72
Shrnutí	75
Cvičení 3: Uvědomujeme si své pocity	79

Kapitola šestá:

Prosba, která nám obohatí život	81
Formulujeme pozitivně	81
Žádáme uvědoměle	86
Žádáme o reflexi	88
Žádáme o upřímnost	90
Žádáme skupinu lidí	91
Prosba versus rozkaz	93
Vymezení cíle	95
Shrnutí	99
Cvičení 4: Vyjadřujeme prosbu	102

Kapitola sedmá:

Empaticky přijímáme	105
Přítomnost: Prostě nic nedělejte, jen tam buďte	105
Nasloucháme pocitům a potřebám	108
Parafrázování	110
Dál udržujeme empatii	115
Bolest snižuje naši schopnost se vcítit	117
Shrnutí	118
Cvičení 5: Rozlišujeme mezi empatickým a neempatickým přijetím	122

Kapitola osmá:

Síla empatie	125
Empatie, která léčí	125
Empatie a schopnost být zranitelný	127
Používáme empatii, abychom se vyhnuli nebezpečí	129
Empatie, když slyšíme něčí „Ne!“	132
Empatie pro oživení nezáživné konverzace	133
Empaticky se vcitujeme do ticha	135
Shrnutí	139

Kapitola devátá:

Navazujeme spojení se sebou samými	141
Připomínáme si svou jedinečnost	141
Jak se hodnotíme, když nejsme dokonalí	142
Měníme vnitřní souzení a rozkazování	143
Vyjadřujeme žal v nenásilné komunikaci	144
Sami sobě odpouštíme	145
Poučení z fleku na obleku	146
Nedělejte nic, co vás netěší!	147
Nahrazujeme slovo „musím“ výrazem „rozhodl jsem se“	148
Rozvíjíme své povědomí o energii, která se za našimi činy skrývá	150
Shrnutí	153

Kapitola desátá:

Plně vyjadřujeme vztek	155
Odlišujeme podněty od příčin	155
Kladná stránka vzteku	158
Podnět versus příčina: praktické důsledky	159
Čtyři kroky, jak vyjádřit vztek	163
Nejdříve poskytněme empatii	164
Dejme si čas	167
Shrnutí	168

Kapitola jedenáctá:

Řešení konfliktů a mediace	175
Lidské spojení	175
Nenásilná komunikace a tradiční mediace	176
Proces řešení konfliktů postavený na principech nenásilné komunikace – stručný přehled	178
O potřebách, strategiích a analýze	179
Snažíme se vycítit potřeby druhých bez ohledu na to, co a jak říkají	182
Byly všechny důležité potřeby slyšeny?	184
Empatie jako prostředek ke zmírnění bolesti, která nám brání druhé slyšet	184
Použití pozitivního jazyka zaměřeného na přítomnost a na konkrétní činy	186
Zaměření na konkrétní činy	187
Překládáme slovo „ne“	189
Nenásilná komunikace a role mediátora	189
Když se lidé odmítnou osobně setkat	195
Neformální mediace: pleteme se do cizích záležitostí	196
Souhrn	197

Kapitola dvanáctá:

Ochranné použití síly	199
Kdy je použití síly nevyhnutelné	199
Záměr pro použití síly	199
Typy trestající síly	200
Cena trestu	202
Dvě otázky, které ukazují hranice trestu	203
Ochranné použití síly ve školách	204
Shrnutí	207

Kapitola třináctá:

Osvobození sebe samého a rady druhým	209
Osvobozujeme se od starých pravidel	209
Řešení vnitřních konfliktů	210

Péče o náš vnitřní život	212
Nenásilná komunikace nahrazuje diagnózu	214
Shrnutí	218
Kapitola čtrnáctá:	
Oceňování v nenásilné komunikaci	223
Záměr v pozadí ocenění	223
Tři součásti ocenění	224
Přijímání ocenění	226
Touha po ocenění	227
Překonání neochoty vyjádřit ocenění	229
Shrnutí	230
Epilog	231
Literatura	234
Čtyři kroky procesu nenásilné komunikace	237
Některé základní lidské pocity, které máme všichni	238
Některé základní lidské potřeby, které máme všichni	239