

SPIS TREŚCI

Wstęp	9
CZĘŚĆ I UMIEJĘTNOŚCI PODSTAWOWE	11
Rozdział 1 SZTUKA SŁUCHANIA	13
Pseudosłuchanie i słuchanie prawdziwe	14
Bariera utrudniająca uważne słuchanie	16
Odkrywanie własnych barier utrudniających uważne słuchanie	20
Cztery kroki skutecznego słuchania	23
Pełne słuchanie	28
Sztuka słuchania w związkach	28
Rozdział 2 ODSŁANIANIE SIĘ	30
Korzyści płynące z odsłaniania się	32
Opór przed odsłanianiem się	33
Optymalne poziomy otwarcia	34
Ćwiczenia	36
Otwartość w praktyce	39
Rozdział 3 EKSPRESJA	40
Cztery rodzaje ekspresji	41
Pełna komunikacja	43
Skrzyżowane komunikaty	44
Przygotowanie wypowiedzi	46
Ćwiczenie wypowiadania pełnych komunikatów	47
Zasady skutecznej ekspresji	50
CZĘŚĆ II UMIEJĘTNOŚCI NA POZIOMIE ZAAWANSOWANYM	57
Rozdział 4 JĘZYK CIAŁA	59
Ruchy ciała	60
Zależności przestrzenne	64
Rozdział 5 PARAJĘZYK I METAKOMUNIKATY	68
Elementy parajęzyka	68
Zmiana parajęzyka	70
Metakomunikaty	71
Jak radzić sobie z metakomunikatami?	74

Rozdział 6	UKRYTE PROGRAMY	76
	Osiem ukrytych programów	77
	Funkcje ukrytych programów	81
Rozdział 7	ANALIZA TRANSAKCYJNA	84
	Komunikaty rodzica, dziecka i dorosłego	84
	Analiza własnej komunikacji	86
	Rodzaje transakcji	90
	Zasady czystej komunikacji	94
Rozdział 8	PRECYZOWANIE WYPOWIEDZI	96
	Rozumienie modelu	98
	Określanie ograniczeń modelu	101
	Precyzowanie zniekształceń w modelu	104
	Podsumowanie	107
Rozdział 9	KULTURA I RODZAJ	110
	Różnice kulturowe	110
	Rodzaj	113
CZĘŚĆ III	SZTUKA RADZENIA SOBIE W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH	123
Rozdział 10	TRENING ASERTYWNOŚCI	125
	Nasze prawa	125
	Trzy podstawowe style komunikacji	127
	Asertywne cele	130
	Asertywna ekspresja	131
	Asertywne słuchanie	133
	Połączenie asertywnej ekspresji z asertywnym słuchaniem	134
	Odpowiadanie na krytykę	135
	Szczególne strategie asertywne	139
Rozdział 11	UCZCIWA KLÓTNIA	145
	Nieuczciwa kłótnia	145
	Rozpoznawanie stylów nieuczciwej kłótni	146
	Uczciwa kłótnia	149
	Zasady uczciwej kłótni	150
	Twój skrypt uczciwej kłótni	153
Rozdział 12	NEGOCJACJE	155
	Konflikt	157
	Zasady uczciwych negocjacji	158
	Kiedy idzie jak po grudzie	165
CZĘŚĆ IV	SZTUKA KOMUNIKOWANIA SIĘ W SYTUACJACH TOWARZYSKICH	169
Rozdział 13	PRZEDWCZESNE OSĄDY	171
	Ograniczenia postrzegania	172
	Uogólnianie założeń	172
	Percepcja wybiórcza	173
	Stereotypy	174
	Aprobata i dezaprobat w przedwczesnej ocenie	176

Zniekształcenie parataktyczne	178
Pielegnowanie iluzji	180

Rozdział 14 NAWIAZYWANIE KONTAKTU	183
Lęk przed nieznanymi	183
Nawiązywanie kontaktu	186
Sztuka konwersacji	189
Synteza poszczególnych elementów	193

CZĘŚĆ V SZTUKA POROZUMIEWANIA SIĘ W RODZINIE	197
---	------------

Rozdział 15 SZTUKA ROZMAWIANIA O SEKSIE	199
Mity	200
Kiedy twój partner odmawia	203
Ocena współżycia	205
Zasady skutecznej komunikacji na temat potrzeb seksualnych	206
Jak lepiej komunikować się w sferze fizycznej?	209

Rozdział 16 SZTUKA KOMUNIKOWANIA SIĘ Z DZIEĆMI	212
Słuchanie	212
Ekspresja	217
Wspólne rozwiązywanie problemów	221
Kiedy sobie odpuścić	227
Kiedy musimy powiedzieć „nie”	227
Chodzi o to, że...	228

Rozdział 17 KOMUNIKOWANIE SIĘ W RODZINIE	229
Zaburzenia procesu porozumiewania się w rodzinie	230
Patologia rodzinna	234
Jak zadbać o zdrowe komunikowanie się w rodzinie?	241

CZĘŚĆ VI UMIEJĘTNOŚĆ WYWIERANIA WPŁYWU NA LUDZI	243
--	------------

Rozdział 18 WYWIERANIE WPŁYWU	245
Nieskuteczne strategie wpływania na zmianę	246
Skuteczne strategie wpływania na innych	247
Twój plan wpływania na zmianę zachowania innych osób	250

Rozdział 19 MAŁE GRUPY	253
Rodzaje małych grup	254
Role w grupach zadaniowych	255
Bariery utrudniające skuteczną komunikację w grupie zadaniowej	256
Zasady skutecznego funkcjonowania grup zadaniowych	257
Wskazówki dla lidera grup zadaniowych	259

Rozdział 20 PRZEMAWIANIE NA FORUM PUBLICZNYM	265
Cel	265
Temat	266
Prezentacja	266
Organizacja prezentacji	267
Analiza audytorium	271
Styl	271
Materiały uzupełniające	273
Przykład przemówienia	274

Wygłoszenie wykładu	276
Trema	277
Rozdział 21 ROZMOWA-WYWIAD	280
Zasady prowadzenia rozmowy-wywiadu	282
Precyzowanie swoich celów	283
Przygotowanie do prowadzenia rozmowy-wywiadu	284
Przygotowanie do uczestniczenia w wywiadzie	292
BIBLIOGRAFIA	301
INDEKS	305