

SPIS TREŚCI

Wstęp	9	
CZĘŚĆ I	UMIEJĘTNOŚCI PODSTAWOWE	13
Rozdział 1	SZTUKA SŁUCHANIA	15
	Pseudosłuchanie i słuchanie prawdziwe	16
	Barьеры utrudniające uważne słuchanie	19
	Odkrywanie własnych barьер utrudniających uważne słuchanie	23
	Cztery kroki skutecznego słuchania	27
	Pełne słuchanie	32
	Sztuka słuchania w związkach	32
Rozdział 2	ODŚLANIANIE SIĘ	34
	Korzyści płynące z odślania się	36
	Opór przed odślaniem się	38
	Optymalne poziomy otwarcia	39
	Ćwiczenia	41
	Otwartość w praktyce	41
Rozdział 3	EKSPRESJA	45
	Cztery rodzaje ekspresji	46
	Pełna komunikacja	49
	Skrzyżowane komunikaty	50
	Przygotowanie wypowiedzi	52
	Ćwiczenie wypowiadania pełnych komunikatów	53
	Zasady skutecznej ekspresji	56
CZĘŚĆ II	UMIEJĘTNOŚCI NA POZIOMIE ZAAWANSOWANYM	65
Rozdział 4	JĘZYK CIAŁA	67
	Ruchy ciała	69
	Zależności przestrzenne	73

Rozdział 5	PARAJĘZYKI METAKOMUNIKATY	77
	Elementy parajęzyka	77
	Zmiana parajęzyka	79
	Metakomunikaty	81
	Jak radzić sobie z metakomunikatami?	84
Rozdział 6	UKRYTE PROGRAMY	86
	Osiem ukrytych programów	87
	Funkcje ukrytych programów	91
Rozdział 7	ANALIZA TRANSAKCYJNA	95
	Komunikaty rodzica, dziecka i dorosłego	95
	Analiza własnej komunikacji	98
	Rodzaje transakcji	102
	Zasady czystej komunikacji	107
Rozdział 8	PRECYZOWANIE WYPOWIEDZI	109
	Rozumienie modelu	111
	Określanie ograniczeń modelu	115
	Precyzowanie zniekształceń w modelu	118
	Podsumowanie	122
Rozdział 9	KULTURA I RODZAJ	125
	Różnice kulturowe	126
	Rodzaj	128
CZĘŚĆ III	SZTUKA RADZENIA SOBIE W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH	139
Rozdział 10	TRENING ASERTYWNOŚCI	141
	Nasze prawa	142
	Trzy podstawowe style komunikacji	144
	Asertywne cele	147
	Asertywna ekspresja	148
	Asertywne słuchanie	150
	Połączenie asertywnej ekspresji z asertywnym słuchaniem	151
	Odpowiadanie na krytykę	152
	Szczególne strategie asertywne	157
Rozdział 11	UCZCIWA KŁÓTNIA	163
	Nieuczciwa kłótnia	164
	Rozpoznawanie stylów nieuczciwej kłótni	164
	Uczciwa kłótnia	168
	Zasady uczciwej kłótni	168
	Twój skrypt uczciwej kłótni	172

Rozdział 12	NEGOCJACJE	174
	Konflikt	177
	Zasady uczciwych negocjacji	177
	Kiedy idzie jak po grudzie	185
CZĘŚĆ IV	SZTUKA KOMUNIKOWANIA SIĘ W SYTUACJACH TOWARZYSKICH	190
Rozdział 13	PRZEDWCZESNE OSĄDY	191
	Ograniczenia postrzegania	192
	Uogólnianie założeń	193
	Percepcja wybiórcza	193
	Stereotypy	194
	Aprobata i dezaprobata w przedwczesnej ocenie	196
	Zniekształcenie parataktyczne	199
	Pielęgnowanie iluzji	201
Rozdział 14	NAWIĄZYWANIE KONTAKTU	204
	Lęk przed nieznanymi	204
	Nawiązywanie kontaktu	208
	Sztuka konwersacji	211
	Synteza poszczególnych elementów	215
CZĘŚĆ V	SZTUKA POROZUMIEWANIA SIĘ W RODZINIE	220
Rozdział 15	SZTUKA ROZMAWIANIA O SEKSIE	221
	Mity	222
	Kiedy twój partner odmawia	226
	Ocena współżycia	228
	Zasady skutecznej komunikacji na temat potrzeb seksualnych	229
	Jak lepiej komunikować się w sferze fizycznej?	233
Rozdział 16	SZTUKA KOMUNIKOWANIA SIĘ Z DZIEĆMI	236
	Słuchanie	237
	Ekspresja	241
	Wspólne rozwiązywanie problemów	246
	Kiedy sobie odpuścić	252
	Kiedy musimy powiedzieć „nie”	253
	Chodzi oto, że.... ..	253
Rozdział 17	KOMUNIKOWANIE SIĘ W RODZINIE	255
	Zaburzenia procesu porozumiewania się w rodzinie	257
	Patologia rodzinna	261
	Jak zadbać o zdrowe komunikowanie się w rodzinie?	268

CZĘŚĆ VI	UMIEJĘTNOŚĆ WYWIERANIA WPŁYWU NA LUDZI	271
Rozdział 18	WYWIERANIE WPŁYWU	273
	Nieskuteczne strategie wpływania na zmianę	274
	Skuteczne strategie wpływania na innych	275
	Twój plan wpływania na zmianę zachowania innych osób	278
Rozdział 19	MAŁE GRUPY	282
	Rodzaje małych grup	283
	Role w grupach zadaniowych	284
	Bariery utrudniające skuteczną komunikację w grupie zadaniowej	285
	Zasady skutecznego funkcjonowania grup zadaniowych	287
	Wskazówki dla lidera grup zadaniowych	288
Rozdział 20	PRZEMAWIANIE NA FORUM PUBLICZNYM	295
	Cel	296
	Temat	296
	Prezentacja	297
	Organizacja prezentacji	297
	Analiza audytorium	301
	Styl	301
	Materiały uzupełniające	304
	Przykład przemówienia	305
	Wygłoszenie wykładu	307
	Trema	308
Rozdział 21	ROZMOWA-WYWIAD	311
	Zasady prowadzenia rozmowy-wywiadu	314
	Precyzowanie swoich celów	314
	Przygotowanie do prowadzenia rozmowy-wywiadu	316
	Przygotowanie do uczestniczenia w wywiadzie	325
BIBLIOGRAFIA		334