

CZĘŚĆ I. PODSTAWY POROZUMIEWANIA SIĘ MIĘDZYOSOBOWEGO

ROZDZIAŁ 1

PROCESY MIĘDZYOSOBOWE 3

DLACZEGO SIĘ POROZUMIEWAMY 4

- Potrzeby fizjologiczne 5
- Potrzeby tożsamościowe 6
- Potrzeby społeczne 7
- Potrzeby praktyczne 8

PROCES POROZUMIEWANIA SIĘ 9

- Model porozumiewania się 10
- Właściwości procesu porozumiewania się 10
- Reguły rządzące porozumiewaniem się 13
- Błędne przekonania na temat porozumiewania się 17

DEFINICJE POROZUMIEWANIA SIĘ MIĘDZYOSOBOWEGO 18

- Definicje ilościowe i jakościowe 18
- Porozumiewanie się osobowe i bezosobowe: problem równowagi 22
- Porozumiewanie się międzyosobowe a technologia 22

KOMPETENCJA

W POROZUMIEWANIU SIĘ 24

- Definicja kompetencji w porozumiewaniu się 24
- Cechy skutecznego porozumiewania się 27

PODSUMOWANIE 29

ĆWICZENIA 30

1. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 30
2. Próba krytycznego myślenia 31
3. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 31
4. Praktyka czyni mistrza 31

ROZDZIAŁ 2

KULTURA

A POROZUMIEWANIE SIĘ 33

PODSTAWOWE POJĘCIA 35

- Kultura i subkultura 35
- Porozumiewanie się międzykulturowe 36
- Porozumiewanie się międzyosobowe a międzykulturowe 38

WARTOŚCI I NORMY KULTUROWE 39

- Kultury wysoko- i niskokontekstowe 39
- Indywidualizm a kolektywizm 40
- Dystans władzy 42
- Unikanie niepewności 43
- Kultura osiągnięć a kultura opiekuńcza 45

KODY I KULTURY 45

- Kody werbalne 45

SŁUCHANIE JEST WYZWANIEM	197
Słuchanie nie jest łatwe	197
Nie wszyscy słuchacze odbierają taką samą wiadomość	198
Nawyki nieuważnego słuchania	199
SKŁADNIKI PROCESU SŁUCHANIA	200
Słyszenie	200
Uczestniczenie	200
Zrozumienie	201
Zapamiętywanie	201
Reagowanie	202

RODZAJE REAKCJI SŁUCHAJĄCEGO	202
Słuchanie w milczeniu	203
Zadawanie pytań	203
Parafrazowanie	207
Wspieranie	212
Analizowanie	214
Ocenianie	215
Doradzanie	216
Jaki wybrać styl reagowania?	220

PODSUMOWANIE 221

ĆWICZENIA	222
1. Zaproszenie do spojrzenia w siebie	222
2. Zaproszenie do spojrzenia w siebie	222
3. Próba krytycznego myślenia	222
4. Praktyka czyni mistrza	222
5. Kwestie etyczne	222
6. Praktyka czyni mistrza	223
7. Praktyka czyni mistrza	223

ROZDZIAŁ 8 EMOCJE 225

CZYM SĄ EMOCJE?	226
Zmiany fizjologiczne	226
Reakcje niewerbalne	227

Interpretacje poznawcze	227
Ekspresja werbalna	228

CO WPŁYWA NA EKSPRESJĘ EMOCJI?	230
Osobowość	230
Kultura	230
Płeć biologiczna i role związane z płcią	231
Konwencje społeczne	232
Role społeczne	233
Lęk przed ujawnianiem siebie	234
Zaraźliwe emocje	234

WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE 235

WYRAŻANIE EMOCJI	235
Rozpoznaj swoje uczucia	236
Wybierz najlepszy język	236
Podziel się wieloma odczuciami	238
Zauważ różnicę pomiędzy odczuwaniem a działaniem	239
Weź odpowiedzialność za swoje uczucia	240
Wybierz najlepszą porę i miejsce na wyrażenie uczuć	240

JAK SOBIE RADZIĆ 241

Z TRUDNYMI EMOCJAMI?	241
Emocje ułatwiające i obezwładniające	241
Myśli wywołują emocje	242
Irracjonalne myślenie a obezwładniające emocje	243
Minimalizowanie obezwładniających emocji	249

PODSUMOWANIE 251

ĆWICZENIA	252
1. Zaproszenie do spojrzenia w siebie	252
2. Praktyka czyni mistrza	252
3. Kwestie etyczne	252
4. Zaproszenie do spojrzenia w siebie	252
5. Praktyka czyni mistrza	253

ROZDZIAŁ 9

DYNAMIKA RELACJI INTERPERSONALNYCH 255

DLACZEGO TWORZYMY RELACJE? 257

- Wygląd 257
- Podobieństwo 258
- Komplementarność 259
- Korzyści 260
- Kompetencje 261
- Bliskość 261
- Ujawnianie siebie 262

POROZUMIEWANIE SIĘ 262

A DYNAMIKA RELACJI 262

- Rozwojowe modele relacji interpersonalnych 262
- Porozumiewanie się a podtrzymanie relacji 270
- Dynamika relacji w perspektywie napięć wynikających z konfliktu 272

POROZUMIEWANIE SIĘ 277

NA TEMAT RELACJI 277

- Wiadomości relacyjne a treść 277
- Wyrażanie wiadomości relacyjnych 278

ZYSKIWANIE ULEGŁOŚCI 279

W RELACJACH INTERPERSONALNYCH 279

- Strategie zyskiwania uległości 280
- Jaką wybrać strategię? 286

PODSUMOWANIE 288

ĆWICZENIA 289

1. Próba krytycznego myślenia 289
2. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 289
3. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 289
4. Kwestie etyczne 289
5. Praktyka czyni mistrza 289
6. Kwestie etyczne 289

ROZDZIAŁ 10

INTYMNOŚĆ I DYSTANS W RELACJACH 291

INTYMNOŚĆ I DYSTANS – 292

ZACHOWANIE PROPORCJI 292

- Wymiar intymności 292
- Wymiar dystansu 294
- Konflikt intymności i dystansu 294

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE 295

NA INTYMNOŚĆ I DYSTANS 295

- Style intymności mężczyzn i kobiet 295
- Wpływ kultury na intymność 298

UJAWNIANIE SIEBIE W RELACJACH 299

- Definicja ujawniania siebie 299
- Poziomy ujawniania siebie 301
- Model ujawniania siebie 304
- Korzyści i ryzyko ujawniania siebie 306

ZAMIAST UJAWNIANIA SIEBIE 312

- Milczenie 313
- Kłamstwo 313
- Dwuznaczność 317
- Aluzje 319
- Etyka uchylania się 320

WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE 321

UJAWNIANIA SIEBIE 321

- Czy osoba jest dla ciebie ważna? 321
- Czy ryzyko ujawnienia siebie mieści się w granicach rozsądku? 321
- Czy ujawnienie siebie jest stosowne? 323
- Czy ujawnianie siebie odnosi się do aktualnej sytuacji? 323
- Czy otwartość jest wzajemna? 323
- Czy skutki będą konstruktywne? 324
- Czy ujawnianie siebie jest jasne i zrozumiałe? 324

PODSUMOWANIE 324

ĆWICZENIA 326

1. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 326
2. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 326
3. Próba krytycznego myślenia 326
4. Kwestie etyczne 326
5. Praktyka czyni mistrza 327
6. Praktyka czyni mistrza 327

ROZDZIAŁ 11

KLIMAT

POROZUMIEWANIA SIĘ 329

CO TO JEST KLIMAT 330

POROZUMIEWANIA SIĘ? 330

JAK POWSTAJE KLIMAT 331

POROZUMIEWANIA SIĘ? 331

Poziom aprobaty wiadomości 332

Rodzaje wiadomości aprobujących 332

Obronność 338

Asertywność 340

Wzorce klimatu 342

TWORZENIE DOBREGO KLIMATU 343

Ocena a opis 343

Kontrola a koncentracja
na problemie 345

Podporządkowanie się strategii
a spontaniczność 346

Neutralność a empatia 348

Wywyższanie się a równość 348

Pewność a zgoda na zmianę 349

PRZEKSZTAŁCANIE

ZŁEGO KLIMATU 350

Poszukiwanie dodatkowej informacji 351

Zgódź się z krytyką 356

PODSUMOWANIE 361

ĆWICZENIA 362

1. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 362

2. Próba krytycznego myślenia 362

3. Praktyka czyni mistrza 362

4. Kwestie etyczne 362

5. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 362

6. Praktyka czyni mistrza 363

ROZDZIAŁ 12

RADZENIE SOBIE

Z KONFLIKTAMI 365

CO TO JEST KONFLIKT? 366

Wypowiedziana walka 367

Spostrzeżona niezgodność celów 367

Spostrzeżony brak korzyści 367

Wzajemna zależność 367

Nieuchronność 368

KONFLIKTY FUNKCJONALNE

I DYSFUNKCJONALNE 369

Integracja a polaryzacja 370

Kooperacja a opozycja 370

Aprobata a dezaprobaty 370

Zgoda a przymus 370

Eskalacja a deeskalacja 371

Skoncentrowanie na problemie a poddanie się
konfliktowi 371

Dalekowzroczność a krótkowzroczność 372

Skutki pozytywne a skutki negatywne 372

PODEJŚCIE DO KONFLIKTÓW 373

Unikanie (pokonany–pokonany) 374

Przystosowanie się (pokonany–zwycięzca) 374

Rywalizacja (zwycięzca–pokonany) 375

Kompromis (wynegocjowany rezultat
pokonany–pokonany) 378

Współpraca (zwycięzca–zwycięzca) 379

Jakie wybrać podejście? 380

KONFLIKTY 382

W SYSTEMACH RELACYJNYCH 382

Styl komplementarny, symetryczny
a równoległy 383

Styl intymny a agresywny 385

Rytuały w konfliktach 387

ZMIENNE WPŁYWAJĄCE NA STYL 387

ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW 387

Płeć biologiczna 388

Kultura 390

RADZENIE SOBIE Z KONFLIKTAMI 392

W PRAKTYCE 392

PODSUMOWANIE 395

ĆWICZENIA 396

1. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 396

2. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 396

3. Praktyka czyni mistrza 396

4. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 397

5. Zaproszenie do spojrzenia w siebie 397

6. Praktyka czyni mistrza 397

ANEKS I

POROZUMIEWANIE SIĘ W RODZINIE 399

RODZAJE POROZUMIEWANIA SIĘ 400

W RODZINIE 400

Małżonkowie/partnerzy 400

Rodzice-dzieci 401

Rodzeństwo 404

ELEMENTY POROZUMIEWANIA SIĘ 405

W RODZINIE 405

Rodzina jako system porozumiewania się 405

Role 406

Rodzinna narracja 407

Modelowanie relacji 408

Reguły porozumiewania się 408

SKUTECZNE POROZUMIEWANIE SIĘ

W RODZINIE 411

Dąż do bliskości, zachowując granice 411

Dąż do umiarkowanego poziomu
przystosowania 412

Zachęcaj do przekazywania aprobujących
wiadomości 413

Konstruktywnie rozwiązuj konflikty rodzinne 413

PODSUMOWANIE 415

ANEKS II

MIĘDZYOSOBOWE POROZUMIEWANIE SIĘ W PRACY 417

POROZUMIEWANIE SIĘ W ORGANIZACJACH 418

Relacje oficjalne i nieformalne 418

Relacje twarzą w twarz i pośrednie 420

RELACJE OSOBISTE 421

Udzielanie pochwał 421

Przekazywanie konstruktywnych informacji
zwrotnych 422

RELACJE W PRACY ZESPOŁOWEJ 424

Osobiste umiejętności w zespole 424

Kultura grupy 425

Przywództwo, władza i wpływy
w zespołach pracowniczych 426

WYWIAD 427

Przed wywiadem 427

W trakcie wywiadu 428

Po wywiadzie 430

PODSUMOWANIE 432

SŁOWNICZEK TERMINÓW 433

BIBLIOGRAFIA 443

NIKTÓRE POZYCJE DOTYCZĄCE POROZUMIEWANIA SIĘ WYDANE W JĘZYKU POLSKIM 499

INDEKS NAZWISK 501

INDEKS RZECZOWY 511