

Wstęp	21
Kompetencja komunikacyjna jako motywacja, wiedza i umiejętność	22
Zalety dydaktyczne	22
Podziękowania	23
O Autorach	25

CZĘŚĆ I PODSTAWY KOMUNIKACJI

Rozdział 1 Wprowadzenie do komunikacji

1.1. Czym jest komunikacja?	31
1.1.1. Wiadomości	31
1.1.2. Organizowanie	32
1.1.3. Znaczenie	33
1.2. Modele komunikacji	33
1.2.1. Komunikacja jako transfer informacji	34
1.2.2. Komunikacja jako uzgadnianie znaczenia	35
1.2.3. Komunikacja jako perswazja	38
1.2.4. Komunikacja jako tworzenie społeczności	40
1.3. Założenia dotyczące komunikacji	43
1.3.1. Komunikacja jest procesem	44
1.3.2. Komunikacja tworzy nasz świat społeczny	46
1.3.3. Komunikacja jest funkcjonalna	46
1.3.4. Komunikacja jest ograniczająca i wyzwalająca .	47
1.3.5. Komunikacja jest adaptacyjna	49
1.3.6. Komunikacja jest holistyczna	50
1.3.7. Komunikacja wymaga koordynacji	51
1.4. Dlaczego komunikacja jest ważna?	52
1.5. Kompetencja komunikacyjna	54
Podsumowanie rozdziału	57
Słowa kluczowe	57

Wiedza	58
Umiejętności	58
Literatura	59

Rozdział 2	Model kompetencji komunikacyjnej	62
2.1.	Czym jest kompetencja komunikacyjna?	65
2.1.1.	Kompetencja jako wywieranie wrażenia	65
2.1.2.	Schemat kompetencji	69
2.1.3.	Etyka a kompetencja komunikacyjna	73
2.2.	Podstawowe składniki modelu kompetencji komunikacyjnej	75
2.2.1.	Motywacja	76
2.2.2.	Wiedza	77
2.2.3.	Umiejętności	78
2.2.4.	Kontekst	79
2.3.	Elementy procesu w modelu kompetencji komunikacyjnej	86
2.3.1.	Komunikacja werbalna i niewerbalna	86
2.3.2.	Spostrzeganie, oczekiwania i wrażenia	86
2.3.3.	Model kompetencji komunikacyjnej	87
	Podsumowanie rozdziału	88
	Słowa kluczowe	89
	Motywacja	90
	Wiedza	92
	Umiejętności	92
	Literatura	93

Rozdział 3	Spostrzeganie	96
3.1.	Czym jest spostrzeganie?	98
3.1.1.	Spostrzeganie obejmuje zauważanie	98
3.1.2.	Spostrzeganie obejmuje organizowanie	101
3.1.3.	Spostrzeganie obejmuje interpretację	103
3.2.	Dlaczego zrozumienie procesów spostrzegania jest ważne?	108
3.2.1.	Spostrzeganie wpływa na nasze reakcje	108
3.2.2.	Spostrzeżenia są względne	109
3.2.3.	Spostrzeżenia regulują zachowanie	109
3.3.	Rozwijanie Ja	111
3.3.1.	Ukryty „inny” w tworzeniu Ja	112
3.3.2.	Komunikacja a tożsamość osobista	113
3.3.3.	Ponowoczesne Ja	116
3.4.	Ujawnianie Ja	120
3.4.1.	Rodzaje otwartości	121
3.4.2.	Wymiary ujawniania Ja	123

3.5. Wyzwania i zagrożenia	126
3.5.1. Wykorzystywanie różnych perspektyw w tworzeniu opisów	127
3.5.2. Przewidywanie konsekwencji	128
3.5.3. Przewidywanie przyszłości	129
Podsumowanie rozdziału	130
Słowa kluczowe	131
Motywacja	132
Wiedza	133
Umiejętności	134
Literatura	136

Rozdział 4 Język	138
4.1. Czym jest język?	141
4.1.1. Reguły językowe	142
4.1.2. Język jest systemem symboli	144
4.2. Dlaczego język jest ważny?	147
4.3. Funkcje języka	149
4.3.1. Język ukierunkowuje uwagę	149
4.3.2. Język tworzy możliwości i ograniczenia	150
4.3.3. Język określa tożsamość	151
4.3.4. Język ułatwia współdziałanie	156
4.4. Wyzwania i zagrożenia	158
4.5. Pokonywanie trudności	161
4.5.1. Bądź zainteresowany znaczeniem słów	161
4.5.2. Przewiduj możliwe interpretacje, zanim zaczniesz mówić	163
4.5.3. Próbuj stosować inne sformułowania	165
Podsumowanie rozdziału	167
Słowa kluczowe	168
Wiedza	168
Umiejętności	168
Literatura	170

Rozdział 5 Komunikacja niewerbalna	172
5.1. Czym jest komunikacja niewerbalna?	174
5.1.1. Definiowanie komunikacji niewerbalnej	175
5.1.2. Porównanie komunikacji niewerbalnej i języka	175
5.2. Dlaczego komunikacja niewerbalna jest ważna?	176
5.3. Funkcje komunikacji niewerbalnej	178
5.3.1. Zastępowanie słów i powtarzanie	178
5.3.2. Uzupełnianie i akcentowanie słów	179
5.3.3. Regulowanie interakcji	179
5.3.4. Zaprzeczanie słowom	179

5.4. Typy przekazów niewerbalnych	180
5.4.1. Wygląd fizyczny i pierwsze wrażenie	181
5.4.2. Mowa ciała	181
5.4.3. Dotyk	185
5.4.4. Głos	187
5.4.5. Czas i przestrzeń	188
5.5. Wyzwania i zagrożenia	193
5.5.1. Liczba, ciągłość i świadomość przekazów niewerbalnych	193
5.5.2. Różnice indywidualne, płciowe i kulturowe	194
5.6. Pokonywanie trudności	196
5.6.1. Bądź świadomy wiadomości niewerbalnych	197
5.6.2. Szanuj różnice	197
5.6.3. Połącz komunikację werbalną z niewerbalną	198
Podsumowanie rozdziału	199
Słowa kluczowe	200
Motywacja	200
Wiedza	201
Umiejętności	202
Literatura	203

Rozdział 6 Słuchanie	206
6.1. Czym jest słuchanie?	208
6.1.1. Słuchanie a słyszenie	208
6.1.2. Proces słuchania	209
6.1.3. Model kompetentnego słuchania	211
6.2. Dlaczego słuchanie jest ważne?	212
6.2.1. Na uczelni i w pracy	213
6.2.2. W związkach i społeczeństwie	214
6.3. Rodzaje słuchania	216
6.3.1. Słuchanie poznawcze	216
6.3.2. Słuchanie oceniające	214
6.3.3. Słuchanie empatyczne	218
6.3.4. Łączenie rodzajów słuchania	219
6.4. Wyzwania i zagrożenia	220
6.4.1. Bariery fizyczne	221
6.4.2. Bariery psychologiczne	222
6.4.3. Bariery interakcyjne	224
6.5. Pokonywanie trudności	226
6.5.1. Kompetentne odbieranie	227
6.5.2. Kompetentne tworzenie znaczenia	228
6.5.3. Kompetentne reagowanie	229
Podsumowanie rozdziału	232
Słowa kluczowe	232
Motywacja	233

Wiedza	234
Umiejętności	234
Literatura	237

Rozdział 7	Kompetencja w komunikacji internetowej	238
7.1.	Czym jest kompetencja w komunikacji internetowej? ..	240
7.1.1.	Cechy komunikacji za pośrednictwem komputera ..	241
7.1.2.	Wrażliwość medialna	245
7.2.	Rola komunikacji za pośrednictwem komputera	246
7.2.1.	Zakres komunikacji internetowej	246
7.2.2.	Poinformowani i niedoinformowani	246
7.3.	Model kompetencji w komunikacji internetowej	249
7.3.1.	Motywacja	250
7.3.2.	Wiedza	250
7.3.3.	Umiejętności	251
7.3.4.	Kontekst	255
7.3.5.	Cechy wiadomości	258
7.3.6.	Nowe spojrzenie na komunikację internetową ..	259
7.3.7.	Rezultaty	260
7.4.	Wyzwania i zagrożenia	261
7.4.1.	Dostęp	262
7.4.2.	Biegłość	262
7.5.	Pokonywanie trudności	264
	Podsumowanie rozdziału	264
	Słowa kluczowe	265
	Motywacja	266
	Wiedza	269
	Umiejętności	270
	Literatura	273

CZĘŚĆ II KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA **275**

Rozdział 8	Wprowadzenie do komunikacji interpersonalnej ...	276
8.1.	Założenia dotyczące komunikacji interpersonalnej ...	279
8.2.	Czym jest komunikacja interpersonalna?	280
8.2.1.	Komunikacja interpersonalna jest procesem wy-	
	miany	280
8.2.2.	Na komunikację interpersonalną składają się	
	znaki i symbole	281
8.2.3.	Komunikacja interpersonalna tworzy znaczenia	281
8.2.4.	Komunikacja interpersonalna przebiega w inter-	
	akcji	282

8.2.5. W komunikację interpersonalną zaangażowanych jest niewiele osób	282
8.2.6. Komunikacja interpersonalna jest relacyjna ...	283
8.2.7. Komunikacja interpersonalna przyczynia się do powstawania związków międzyludzkich	283
8.2.8. Komunikacja interpersonalna przebiega etapami	284
8.3. Model motywacji w komunikacji interpersonalnej ...	287
8.4. Komunikacja interpersonalna a motywacja	291
8.4.1. Motywy komunikacji interpersonalnej	291
8.4.2. Motywy w związkach międzyludzkich	296
8.5. Wyzwania i zagrożenia	300
8.5.1. Lęk społeczny i nieśmiałość	300
8.5.2. Złożoność celów	303
8.5.3. Upraszczenie obrazu Ja bądź „innych”	303
8.6. Pokonywanie trudności	304
8.6.1. Radzenie sobie z negatywnymi motywami ...	304
8.6.2. Zarządzanie celami	305
8.6.3. Radzenie sobie z motywami dialektycznymi ...	306
8.7. Komunikacja interpersonalna a etyka	306
Podsumowanie rozdziału	308
Słowa kluczowe	309
Motywacja	310
Wiedza	310
Umiejętności	311
Literatura	313

Rozdział 9	Związki międzyludzkie a wiedza	316
9.1.	Wiedza deklaratywna, czyli co komunikować	318
9.1.1.	Repertuar zachowań	319
9.1.2.	Skrypty	321
9.1.3.	Reguły	325
9.2.	Wiedza proceduralna, czyli jak komunikować	325
9.2.1.	Planowanie	327
9.2.2.	Tworzenie programów działania	330
9.3.	Jak być kompetentnym?	332
9.3.1.	Prototypy	332
9.3.2.	Spełnianie oczekiwań	334
9.4.	Wyzwania i zagrożenia	336
9.4.1.	Dostosowanie planów	336
9.4.2.	Bezrefleksyjność	337
9.4.3.	Koncentracja na Ja	339
9.5.	Pokonywanie trudności	339
9.5.1.	Samoobserwacja	340
9.5.2.	Empatia i przyjmowanie cudzej perspektywy	340
9.5.3.	Strategie zdobywania wiedzy	341

Podsumowanie rozdziału	342
Słowa kluczowe	343
Wiedza	343
Umiejętności	344
Literatura	347
Rozdział 10 Związki międzyludzkie a umiejętności	348
10.1. Istota umiejętności komunikacyjnych	350
10.1.1. Charakterystyka umiejętności	350
10.1.2. Abstrakcyjność umiejętności	353
10.1.3. Wywieranie wrażenia a umiejętności	354
10.2. Rodzaje umiejętności interpersonalnych	354
10.2.1. Koordynacja	355
10.2.2. Panowanie nad sobą	357
10.2.3. Ekspresyjność	359
10.2.4. Uważność	360
10.3. Wyzwania i zagrożenia	364
10.3.1. Nawyki i rutyna	364
10.3.2. Równoważenie proporcji umiejętności	365
10.3.3. Równowaga między zainteresowaniem sobą a zainteresowaniem innymi	366
10.4. Pokonywanie trudności	367
10.4.1. Utrzymywanie równowagi między plastycznością a stałością	368
10.4.2. Wychwytywanie sygnałów	369
10.4.3. Utrzymywanie równowagi między stosownością a skutecznością	369
Podsumowanie rozdziału	371
Słowa kluczowe	372
Wiedza	372
Umiejętności	373
Literatura	378

CZĘŚĆ III KOMUNIKACJA W MAŁEJ GRUPIE 379

Rozdział 11 Komunikacja w małej grupie a motywacja	380
11.1. Czym jest mała grupa?	383
11.1.1. Grupa składa się z trzech lub więcej osób ...	383
11.1.2. Postrzeganie siebie jako członków grupy ...	384
11.1.3. Wzajemna zależność	385
11.1.4. Konieczna jest komunikacja	386
11.2. Założenia dotyczące komunikacji w małej grupie ...	388

11.2.1. Małe grupy sprzyjają realizacji zadań	389
11.2.2. Obowiązki i role w małych grupach	390
11.2.3. Małe grupy tworzą własną kulturę	391
11.2.4. Małe grupy ukierunkowują swój rozwój	392
11.3. Dlaczego komunikacja w małej grupie jest ważna?	394
11.3.1. Komunikujemy się w wielu małych grupach	394
11.3.2. Małe grupy mogą zwiększać poziom kreatywności i osiągnięć	394
11.3.3. Małe grupy mogą mieć także negatywny wpływ na ludzi	395
11.4. Model kompetentnej komunikacji w małej grupie	396
11.4.1. Motywacja	397
11.4.2. Wiedza	398
11.4.3. Umiejętności	399
11.4.4. Kontekst	400
11.5. Motywacja do przyłączania się i uczestnictwa w grupach	401
11.5.1. Ludzie	402
11.5.2. Zadanie	403
11.5.3. Zaspokajanie potrzeb	403
11.5.4. Cechy osobowości	405
11.6. Wyzwania i zagrożenia	406
11.6.1. Problemy z koordynacją	407
11.6.2. Różnorodne motywacje	408
11.7. Pokonywanie trudności	409
11.7.1. Wyrażanie swoich pragnień i motywacji	409
11.7.2. Badanie motywacji innych osób	410
11.7.3. Ustanawianie odpowiedzialności	411
11.8. Komunikacja w małej grupie a etyka	412
Podsumowanie rozdziału	414
Słowa kluczowe	416
Motywacja	417
Wiedza	418
Umiejętności	419
Literatura	420

Rozdział 12	Podjęmowanie decyzji	422
12.1. Jak podejmować decyzje grupowe?	426	
12.1.1. Rozwiązywanie problemów a podejmowanie decyzji	427	
12.1.2. Definiowanie zadań grupowych związanych z podejmowaniem decyzji	430	
12.1.3. Komunikacja a grupowe podejmowanie decyzji	433	
12.1.4. Ocena jakości podejmowania decyzji	436	
12.1.5. Określenie, kiedy grupy powinny podejmować decyzje	440	

12.2. Umiejętności zadaniowe w procesie decyzyjnym	442
12.2.1. Zdefiniowanie problemu	442
12.2.2. Analiza problemu	443
12.2.3. Identyfikacja kryteriów rozwiązania problemu	444
12.2.4. Generowanie rozwiązań lub alternatyw	445
12.2.5. Ocena rozwiązań lub alternatyw	445
12.3. Wyzwania i zagrożenia	447
12.3.1. Źródła myślenia grupowego	447
12.3.2. Myślenie grupowe a podejmowanie decyzji	448
12.4. Pokonywanie trudności	450
12.4.1. Stymulowanie myślenia dywergencyjnego	450
12.4.2. Stymulowanie myślenia konwergencyjnego	452
12.4.3. Rozwijanie podejścia refleksyjnego	453
12.4.4. Wypracowywanie wspólnej perspektywy	455
Podsumowanie rozdziału	456
Słowa kluczowe	457
Wiedza	458
Umiejętności	460
Literatura	461

Rozdział 13	Przywództwo, czyli zarządzanie relacjami w grupie	462
13.1. Jak zarządzać relacjami w grupie?		465
13.1.1. Rozpoznawanie faz życia grupy		466
13.1.2. Rozwój ról		468
13.1.3. Tworzenie wspierającego klimatu grupowego		471
13.1.4. Zarządzanie konfliktem		473
13.2. Jak przewodzić grupie?		477
13.2.1. Rozumienie przywództwa		477
13.2.2. Przywództwo a zarządzanie ludźmi		479
13.2.3. Przywódca jako osoba odpowiedzialna za zmianę		481
13.3. Umiejętności relacyjne w pracy z ludźmi		484
13.3.1. Przedstawianie swoich poglądów i wyjaśnień		485
13.3.2. Sformułowanie problemu		487
13.3.3. Dostarczanie wsparcia społecznego		489
13.4. Wyzwania i zagrożenia		490
13.5. Pokonywanie trudności		491
13.5.1. Sformułowanie problemu		491
13.5.2. Analiza stanowisk i interesów		493
13.5.3. Ponowna analiza wspólnej misji grupy		493

Podsumowanie rozdziału	495
Słowa kluczowe	496
Wiedza	497
Umiejętności	499
Literatura	500

CZĘŚĆ IV PRZEMAWIANIE PUBLICZNE 503

Rozdział 14 Wprowadzenie do przemawiania publicznego	504
14.1. Model kompetentnego przemawiania	507
14.2. Tradycja retoryczna	509
14.2.1. Okres grecki	509
14.2.2. Okres rzymski	510
14.3. Dlaczego przemawianie publiczne jest ważne?	510
14.3.1. Motywy dobra publicznego	510
14.3.2. Motywy osobiste	511
14.3.3. Motywy zawodowe	512
14.4. Czym jest przemawianie publiczne?	513
14.4.1. Założenia dotyczące przemawiania publicznego	513
14.4.2. Rodzaje wystąpień	514
14.4.3. Rodzaje prezentacji	514
14.5. Model kompetentnego mówcy	516
14.5.1. Motywacja	517
14.5.2. Wiedza	518
14.5.3. Umiejętności	518
14.6. Analiza kontekstu i audytorium	519
14.6.1. Analiza słuchaczy	520
14.6.2. Analiza sytuacji	525
14.7. Kompetencja audytorium	528
14.8. Wyzwania i zagrożenia	529
14.8.1. Obawy związane z komunikacją	529
14.8.2. Lęk przed wystąpieniami publicznymi	530
14.9. Pokonywanie trudności	532
14.9.1. Redukcja lęku przed publicznymi wystąpieniami	532
14.10. Przemawianie publiczne a etyka	535
Podsumowanie rozdziału	537
Słowa kluczowe	538
Motywacja	539
Wiedza	540
Umiejętności	540
Literatura	542

Rozdział 15	Przygotowanie wystąpienia publicznego	544
15.1.	Kompetentne przygotowanie wystąpienia	546
15.2.	Model kompetentnego wystąpienia	546
15.3.	Wybór i zawężenie tematu	548
15.3.1.	Znalezienie dobrego tematu	548
15.3.2.	Dostosowanie i zawężenie tematu	550
15.4.	Określenie celu i głównej tezy wystąpienia	550
15.4.1.	Cel ogólny	550
15.4.2.	Cel szczegółowy	551
15.4.3.	Teza główna	551
15.5.	Zebranie materiałów pomocniczych	552
15.5.1.	Obserwacje i doświadczenia osobiste	552
15.5.2.	Wywiady informacyjne	553
15.5.3.	Zastosowanie internetu	554
15.5.4.	Korzystanie z zasobów bibliotecznych	557
15.6.	Uporządkowanie materiałów i przygotowanie planu	561
15.6.1.	Sposoby uporządkowania materiału	561
15.6.2.	Podstawy przygotowywania planu wystąpienia	562
15.6.3.	Rodzaje planów wystąpienia	565
15.6.4.	Wprowadzenie	569
15.6.5.	Rozwinięcie wystąpienia	569
15.6.6.	Zakończenie	570
15.7.	Zastosowanie pomocy wizualnych	571
15.7.1.	Typy pomocy wizualnych	571
15.7.2.	Metody prezentacji	574
15.7.3.	Prezentacje komputerowe	576
15.8.	Wyzwania i zagrożenia	579
15.8.1.	Ustanowienie wiarygodności źródła	579
15.8.2.	Uwiarygodnienie informacji z internetu	579
15.8.3.	Udokumentowanie źródeł informacji	579
15.9.	Pokonywanie trudności	580
15.9.1.	Jak ustanowić wiarygodność źródła?	580
15.9.2.	W jaki sposób oceniać źródła internetowe?	581
15.9.3.	W jaki sposób cytować źródła?	582
	Podsumowanie rozdziału	584
	Słowa kluczowe	584
	Wiedza	585
	Umiejętności	585
	Literatura	586

Rozdział 16	Prezentacja wystąpienia	592
16.1.	Kompetentna prezentacja	595
16.1.1.	Model kompetentnej prezentacji	595

16.1.2. Wiarygodność mówcy a kompetentna prezentacja	596
16.2. Wymowność słów	598
16.2.1. Klarowność	598
16.2.2. Barwny język	601
16.2.3. Język dostosowany do audytorium	603
16.3. Brzmienie głosu	607
16.3.1. Tempo mówienia	607
16.3.2. Wysokość głosu	608
16.3.3. Głośność	608
16.3.4. Głos publiczny i prywatny	609
16.4. Wartość poprawności	610
16.4.1. Wymowa i dykcja	610
16.4.2. Poprawność językowa	611
16.5. Znaczenie komunikacji niewerbalnej	613
16.5.1. Wygląd	613
16.5.2. Postawa i ruchy ciała	614
16.5.3. Gesty	614
16.5.4. Mimika	615
16.5.5. Kontakt wzrokowy	616
16.6. Wyzwania i zagrożenia	617
16.6.1. Optymalizacja prezentacji wystąpienia	617
16.6.2. Zarządzanie reakcjami publiczności	618
16.6.3. Prezentacja z użyciem pomocy wizualnych	618
16.7. Pokonywanie trudności	618
16.7.1. W jaki sposób maksymalizować kompetencje w zakresie prezentacji?	618
16.7.2. W jaki sposób radzić sobie z informacjami zwrotnymi, pytaniami i czynnikami zakłócającymi?	619
16.7.3. W jaki sposób prezentować przy użyciu pomocy wizualnych?	621
Podsumowanie rozdziału	622
Słowa kluczowe	622
Wiedza	623
Umiejętności	623
Literatura	626

Rozdział 17 Wystąpienia informacyjne 628

17.1. Czym jest przemawianie o charakterze informacyjnym?	631
17.1.1. Co to jest wystąpienie informacyjne?	631
17.1.2. Dlaczego wystąpienia informacyjne są ważne?	632
17.2. Rodzaje wystąpień informacyjnych	632
17.2.1. Wystąpienia opisowe	633

17.2.2. Wystąpienia wyjaśniające	633
17.2.3. Wystąpienia instruktażowe	633
17.3. Organizacja i przygotowanie planu wystąpienia informacyjnego	634
17.3.1. Temat	636
17.3.2. Chronologia	638
17.3.3. Przestrzeń	638
17.3.4. Porównanie i kontrast	640
17.3.5. Przyczyna i skutek	640
17.4. Materiały pomocnicze w wystąpieniu informacyjnym	642
17.4.1. Definicje i opisy	643
17.4.2. Przykłady	643
17.4.3. Historie	644
17.4.4. Świadczenia i cytaty	645
17.4.5. Fakty i statystyki	646
17.5. Wystąpienia informacyjne a etyka	648
17.6. Wyzwania i zagrożenia	650
17.6.1. Nieodpowiedni przedmiot lub temat	650
17.6.2. Nieodpowiednie informacje	650
17.6.3. Zła organizacja	651
17.7. Pokonywanie trudności	651
17.7.1. Wybór odpowiedniego tematu i informacji ..	651
17.7.2. Prosta i logiczna organizacja	653
17.7.3. Motywacja publiczności do słuchania	653
Podsumowanie rozdziału	655
Słowa kluczowe	656
Wiedza	656
Umiejętności	657
Literatura	658

Rozdział 18	Wystąpienia perswazyjne	666
18.1.	Czym jest przemawianie perswazyjne?	668
18.1.1.	Dlaczego wystąpienia perswazyjne są ważne?	670
18.1.2.	Wystąpienia perswazyjne a etyka	671
18.2.	Rodzaje wystąpień perswazyjnych	672
18.2.1.	Wystąpienia w celu wzmocnienia postaw, opinii i wartości	674
18.2.2.	Wystąpienia w celu zmiany postaw, poglądów i wartości	675
18.2.3.	Wystąpienia w celu skłonienia słuchaczy do działania	676
18.3.	Wzmacnianie perswazyjności argumentacji	677
18.3.1.	Apele odwołujące się do logiki	677

18.3.2. Apele odwołujące się do emocji	679
18.3.3. Apele odwołujące się do wiarygodności	680
18.4. Organizacja i przygotowanie planu wystąpienia perswazyjnego	682
18.4.1. Problem-rozwiązanie	682
18.4.2. Sekwencja motywująca	683
18.4.3. Twierdzenie-dane-uzasadnienie	687
18.4.4. Obalenie argumentów przeciwnika	689
18.4.5. Porównanie możliwych rozwiązań	689
18.5. Wyzwania i zagrożenia	690
18.5.1. Wroga publiczność	690
18.5.2. Błędne rozumowanie	690
18.6. Pokonywanie trudności	691
18.6.1. Przewidywanie reakcji audytorium	691
18.6.2. Argumentuj w uczciwy sposób	692
18.6.3. Zmotywuj słuchaczy do zmiany	694
Podsumowanie rozdziału	695
Słowa kluczowe	695
Wiedza	696
Umiejętności	696
Literatura	697

Dodatek

Kompetentne prowadzenie wywiadów	704
1. Co to jest wywiad?	706
2. Dlaczego? Motywacja w wywiadzie	709
2.1. Społeczne konteksty wywiadów	709
2.2. Cele wywiadów	711
3. Co? Wiedza w wywiadzie	712
3.1. Rozpoznawanie rodzaju wywiadu	712
3.2. Poznawanie samego siebie	714
3.3. Poznawanie organizacji	716
3.4. Określanie dopasowania między tobą a organizacją	716
4. Jak? Umiejętności w wywiadzie	717
4.1. Bycie uważnym	717
4.2. Panowanie nad sobą	718
4.3. Koordynacja	718
4.4. Ekspresyjność	721
5. Wyzwania i zagrożenia	722
5.1. Radzenie sobie ze strachem	722
5.2. Kierowanie wywieraniem wrażenia	723
6. Pokonywanie trudności	725
6.1. Znaczenie doświadczenia zawodowego	725
6.2. Znaczenie wiedzy	726

Podsumowanie rozdziału	727
Słowa kluczowe	728
Umiejętności	728
Literatura	729
Indeks nazwisk	731
Indeks pojęć	739