

Spis treści

Wstęp.....	5
1. Komunikacja	7
1.1. Podstawowe elementy procesu komunikacyjnego.....	7
1.2. Komunikacja werbalna	11
1.3. O aktywnym słuchaniu	14
1.4. Komunikacja niewerbalna	15
1.5. Bariery komunikacyjne.....	19
1.6. Komunikacja jako przedmiot refleksji etycznej	21
Ćwiczenie 1. Słuchanie – niesłuchanie (praca w parach)	24
Ćwiczenie 2. Głuchy telefon (praca w grupie)	24
Ćwiczenie 3. Ciemność (praca w grupie)	25
Ćwiczenie 4. Udana komunikacja.....	25
2. Empatia i asertywność kluczem do skutecznej komunikacji	27
2.1. Empatia i jej społeczne aspekty	27
2.2. Społeczne i emocjonalne aspekty zachowań empatycznych	29
2.3. Asertywność.....	31
2.4. Asertywne zachowanie w praktyce.....	33
Ćwiczenie 1. Trudne sytuacje życiowe.....	36
Ćwiczenie 2. Ćwiczenie w parach „Lustro”	36
Ćwiczenie 3. Przewodnik.....	37
3. Nawiązanie kontaktu	39
3.1. Po co nam kontakty – czyli czas się poznać	39
3.2. Czynniki sprzyjające nawiązywaniu kontaktów	40
3.3. Przeszkody utrudniające kontakty	42
3.4. Samoocena	44

Ćwiczenie 1. Pogawędka	45
Ćwiczenie 2. Specjalista ds. kreowania wizerunku	45
Ćwiczenie 3. Spontaniczna rozmowa	46
Ćwiczenie 4. Negatywne opinie	46
Ćwiczenie 5. Pozytywne opinie	46
4. Konflikty	47
4.1. Typy konfliktów i modele teoretyczne	47
4.2. Metody sterowania i rozwiązywania konfliktów	52
4.3. Negocjacje i mediacje	55
Ćwiczenie 1. Autodiagnoza stylu rozwiązywania konfliktów	57
5. Skuteczne porozumiewanie się w zespole	61
5.1. Role w zespole. Skuteczność komunikacji w zespole	61
5.2. Grupowe podejmowanie decyzji	64
5.3. O publicznym wystąpieniu	66
5.4. Techniki przekonywania	70
Ćwiczenie 1. Ćwiczenie grupowe	76
Zakończenie	77
Bibliografia	79