

	<b>Przedmowa</b> .....	11
<b>CZĘŚĆ I</b>	<b>KOMUNIKACJA NIEWERBALNA</b> .....	15
<b>Rozdział 1.</b>	<b>Natura komunikacji niewerbalnej</b> .....	17
	1.1. Funkcjonalne znaczenie komunikacji niewerbalnej .....	20
	1.2. Perspektywa definicyjna: komunikacja werbalna i niewerbalna .....	25
	1.2.1. Problemy terminologiczne .....	25
	1.2.2. Systemy i podsystemy komunikacji niewerbalnej .....	27
	1.2.3. Interakcja z systemami werbalnymi .....	31
	1.2.4. Przetwarzanie międzypółkulowe .....	31
	1.2.5. Wzajemne związki między komunikacją werbalną i niewerbalną .....	32
	1.3. Funkcje sygnałów niewerbalnych .....	33
	1.4. Komunikowanie niewerbalne w specyficznych kontekstach .....	37
	1.5. Podsumowanie .....	39
<b>Rozdział 2.</b>	<b>Ekspresja twarzy</b> .....	41
	2.1. Twarz jako najważniejsze źródło informacji emocjonalnej .....	42
	2.1.1. Perspektywa kategoryjna .....	44
	2.1.2. Perspektywa dymensjonalna .....	47
	2.2. Twarz jako środek identyfikacji ludzi .....	51
	2.3. Zwodnicza twarz: jak ją rozpoznawać i ochronić się .....	52
	2.4. Pomiar wrażliwości na ekspresję mimiczną .....	54
	2.5. Proces rozpoznawania .....	65
	2.6. Rozwijanie wrażliwości na ekspresję twarzy: program szkoleniowy .....	66
	2.7. Podsumowanie .....	68
<b>Rozdział 3.</b>	<b>Zachowania wzrokowe</b> .....	70
	3.1. Mowa oczu .....	72
	3.1.1. Jawne zachowania wzrokowe .....	72
	3.1.2. Pomiar zachowań wzrokowych .....	73
	3.2. Funkcje zachowań wzrokowych .....	73
	3.2.1. Funkcja uwagi .....	74
	3.2.2. Funkcja przekonywania .....	76
	3.2.3. Funkcja intymności .....	77
	3.2.4. Funkcja regulacyjna .....	78
	3.2.5. Funkcja afektywna .....	79
	3.2.6. Funkcja władzy .....	80
	3.2.7. Funkcja kierowania wrażeniem .....	82



	3.3. Wykorzystanie komunikacyjnego potencjału zachowań wzrokowych .....	82
	3.4. Podsumowanie .....	85
<b>Rozdział 4.</b>	<b>Komunikacja ciałem .....</b>	<b>86</b>
	4.1. Natura sygnałów ciała .....	90
	4.1.1. Klasyfikacja sygnałów ciała .....	90
	4.1.2. Wymiary znaczenia .....	98
	4.2. Gesty a postawy .....	99
	4.3. Podstawowe funkcje komunikacyjne sygnałów ciała .....	102
	4.4. Funkcjonalne i dysfunkcjonalne wykorzystanie sygnałów cielesnych .....	104
	4.4.1. Niewerbalne wskaźniki sympatii i antypatii .....	105
	4.4.2. Niewerbalne wskaźniki asertywności i nieasertywności .....	107
	4.4.3. Niewerbalne wskaźniki siły i słabości .....	107
	4.5. Podsumowanie .....	109
<b>Rozdział 5.</b>	<b>Komunikacja proksemiczna .....</b>	<b>111</b>
	5.1. Bezpośrednie otoczenie .....	113
	5.1.1. Przestrzeń .....	114
	5.1.2. Dystans .....	117
	5.1.3. Terytorium .....	122
	5.1.4. Zatłoczenie .....	125
	5.1.5. Prywatność .....	128
	5.2. Komunikacyjne funkcje proksemiki .....	131
	5.2.1. Funkcja kierowania wrażeniem .....	132
	5.2.2. Funkcja przynależności .....	132
	5.2.3. Funkcja prywatności .....	133
	5.3. Rezultaty naruszenia norm i oczekiwań proksemicznych .....	133
	5.4. Podsumowanie .....	137
<b>Rozdział 6.</b>	<b>Dotyk .....</b>	<b>139</b>
	6.1. Natura dotyku .....	140
	6.1.1. Skóra jako nadawca komunikatów .....	142
	6.1.2. Skóra jako odbiorca komunikatów .....	145
	6.2. Normy dotyczące dotyku .....	148
	6.3. Semantyka dotyku .....	153
	6.4. Komunikacyjne funkcje dotyku .....	154
	6.4.1. Funkcja wspierająca .....	155
	6.4.2. Funkcja władzy .....	157
	6.4.3. Funkcja przynależności .....	158
	6.5. Podsumowanie .....	159
<b>Rozdział 7.</b>	<b>Wygląd fizyczny .....</b>	<b>161</b>
	7.1. Właściwości atrakcyjności fizycznej .....	164
	7.1.1. Atrakcyjność twarzy .....	164
	7.1.2. Atrakcyjność ciała .....	166
	7.2. Wizerunek ciała .....	168
	7.2.1. Wizerunek ciała: własny, cudzy i obiektywny .....	172
	7.2.2. Hipoteza dopasowywania .....	172
	7.3. Wpływ wyglądu fizycznego .....	174
	7.3.1. Efekty percepcji .....	178
	7.3.2. Efekty behawioralne .....	180



	7.4. Natura komunikacji przez przedmioty .....	183
	7.4.1. Ubiór jako środek komunikacji .....	184
	7.4.2. Kosmetyki jako środek komunikacji .....	185
	7.4.3. Inne obiekty jako przekazy komunikacyjne .....	187
	7.5. Komunikacyjne funkcje wyglądu fizycznego .....	187
	7.6. Podsumowanie .....	189
<b>Rozdział 8.</b>	<b>Komunikacja wokalna .....</b>	<b>191</b>
	8.1. Semantyka dźwięku .....	192
	8.2. Komunikacyjne funkcje sygnałów głosowych .....	196
	8.2.1. Funkcja emocjonalna .....	196
	8.2.2. Funkcja kierowania wrażeniem .....	198
	8.2.3. Funkcja regulacyjna .....	204
	8.3. Rozwijanie umiejętności kodowania i dekodowania przekazów wokalnych .....	206
	8.4. Podsumowanie .....	208
<b>CZĘŚĆ II</b>	<b>DOSKONALENIE KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ .....</b>	<b>211</b>
<b>Rozdział 9.</b>	<b>Kształtowanie wrażenia .....</b>	<b>213</b>
	9.1. Znaczenie sygnałów niewerbalnych w percepcji interpersonalnej ..	214
	9.1.1. Czynniki wpływające na percepcję interpersonalną .....	216
	9.2. Definiowanie komponentów kształtowania wrażenia .....	222
	9.3. Zasady kształtowania wrażenia .....	225
	9.3.1. Obraz Ja osoby kształtującej wrażenie .....	226
	9.3.2. Treści poznawcze osoby kształtującej wrażenie .....	227
	9.3.3. Osobiste cechy charakteru .....	227
	9.3.4. Motywy .....	228
	9.4. Podsumowanie .....	229
<b>Rozdział 10.</b>	<b>Kierowanie wrażeniem .....</b>	<b>230</b>
	10.1. Natura kierowania wrażeniem .....	233
	10.1.1. Podstawowe komponenty wrażenia: wymiary wizerunku ..	233
	10.1.2. Główne motywy osoby kierującej wrażeniem .....	235
	10.2. Proces kierowania wrażeniem .....	237
	10.2.1. Wzór osoby kierującej wrażeniem .....	238
	10.2.2. Zasady kierowania wrażeniem .....	243
	10.2.3. Pomiar wrażenia .....	243
	10.2.4. Wywieranie korzystnego wrażenia przez zmianę sposobu komunikowania się .....	248
	10.2.5. Zasady dotyczące wyglądu fizycznego .....	250
	10.2.6. Wskazówki wokalne .....	254
	10.3. Zarządzanie wrażeniem w praktyce .....	254
	10.3.1. George Bush jako „słabeusz” .....	254
	10.3.2. George Bush jako osoba kierująca wrażeniem .....	258
	10.4. Podsumowanie .....	264
<b>Rozdział 11.</b>	<b>Sprzedaj się niewerbalnie .....</b>	<b>265</b>
	11.1. Wymiary wiarygodności .....	270
	11.1.1. Kompetencja .....	271
	11.1.2. Zaskazywanie na zaufanie .....	273
	11.1.3. Dynamizm .....	273



	11.2. Wpływ sygnałów niewerbalnych na wiarygodność .....	274
	11.2.1. Sprzedaż kandydatów na prezydenta .....	275
	11.2.2. Sprzedawanie przedstawicieli handlowych .....	287
	11.3. Rozwijanie osobistej wiarygodności .....	291
	11.4. Monitorowanie niewerbalnych sygnałów osoby komunikującej ...	297
	11.5. Podsumowanie .....	298
<b>Rozdział 12.</b>	<b>Wykrywanie oszustwa .....</b>	<b>299</b>
	12.1. Niewerbalne wskaźniki oszustwa .....	302
	12.2. Niewerbalny profil oszusta – typ I – oszustwa mniejszego kalibru ..	306
	12.3. Niewerbalny profil oszusta – typ II – oszustwa cięższego kalibru ...	314
	12.4. Proces oszukiwania .....	319
	12.4.1. Oszuści .....	319
	12.5. Podsumowanie .....	323
<b>Rozdział 13.</b>	<b>Spójne komunikowanie się .....</b>	<b>325</b>
	13.1. Natura niespójnych przekazów .....	326
	13.2. Dekodowanie niespójnych przekazów .....	328
	13.3. Przyczyny niespójnych przekazów .....	334
	13.4. Zasady spójnego komunikowania się .....	338
	13.5. Podsumowanie .....	340
<b>CZĘŚĆ III</b>	<b>SKUTECZNA KOMUNIKACJA W PRAKTYCE .....</b>	<b>341</b>
<b>Rozdział 14.</b>	<b>Niewerbalne determinanty skutecznych rozmów .....</b>	<b>343</b>
	14.1. Rozmowa kwalifikacyjna .....	345
	14.1.1. Ważne decyzje osoby zajmującej się selekcją zawodową ...	345
	14.1.2. Profil zachowań niewerbalnych skutecznych kandydatów ..	346
	14.2. Poradnictwo .....	352
	14.2.1. Główne cele .....	353
	14.2.2. Profil zachowań niewerbalnych skutecznych doradców ...	355
	14.3. Perspektywa osoby prowadzącej rozmowę .....	357
	14.3.1. Czynniki zniekształcające, uprzedzenia .....	357
	14.3.2. Czynniki chroniące przed uprzedzeniami .....	359
	14.4. Podsumowanie .....	360
<b>Rozdział 15.</b>	<b>Interakcja kobieta – mężczyzna .....</b>	<b>361</b>
	15.1. Stereotypy dotyczące ról płciowych .....	361
	15.2. Różnice w komunikacji niewerbalnej kobiet i mężczyzn .....	366
	15.2.1. Profil zachowań niewerbalnych kobiet i mężczyzn .....	366
	15.2.2. Różnice w umiejętnościach niewerbalnych kobiet i mężczyzn .....	371
	15.2.3. Dysfunkcjonalne zachowania niewerbalne kobiet i mężczyzn .....	373
	15.2.4. Wskazówki dotyczące skutecznej interakcji kobieta – mężczyzna .....	376
	15.3. Podsumowanie .....	380
<b>Rozdział 16.</b>	<b>Skuteczna komunikacja międzykulturowa .....</b>	<b>381</b>
	16.1. Międzykulturowe podobieństwa w komunikacji niewerbalnej .....	383
	16.2. Międzykulturowe różnice w komunikacji niewerbalnej .....	390
	16.3. Niewerbalne komunikowanie się z Japończykami i z Arabami ....	396
	16.3.1. Komunikowanie emocji .....	399
	16.3.2. Powitania .....	400
	16.3.3. Różnice w statusie .....	401



	16.3.4. Intymność .....	402
	16.4. Wskazówki dla skuteczniejszej komunikacji międzykulturowej ....	403
	16.5. Podsumowanie .....	407
<b>Rozdział 17.</b>	<b>Interakcja lekarz – pacjent .....</b>	<b>408</b>
	17.1. Potencjalne problemy w interakcji komunikacyjnej między lekarzem a pacjentem .....	410
	17.2. Funkcjonalne znaczenie komunikacji niewerbalnej na wizycie lekarskiej .....	412
	17.2.1. Niewerbalne umiejętności lekarza a poziom satysfakcji pacjenta .....	413
	17.2.2. Przyczyny, dla których komunikacja niewerbalna jest istotna w kontekście medycznym .....	414
	17.2.3. Funkcje komunikacji niewerbalnej w kontekście medycznym.....	416
	17.3. Rzeczywiste właściwości komunikacji niewerbalnej lekarz – pacjent ..	419
	17.4. Pożądane właściwości komunikacji niewerbalnej lekarz – pacjent ...	423
	17.5. Podsumowanie .....	428
<b>Rozdział 18.</b>	<b>Komunikacja na sali sądowej .....</b>	<b>430</b>
	18.1. Znaczenie funkcjonalne komunikacji niewerbalnej na sali sądowej ...	432
	18.2. Funkcje komunikacji niewerbalnej na sali sądowej .....	433
	18.2.1. Wygląd fizyczny .....	433
	18.2.2. Zachowania ruchowe .....	436
	18.2.3. Wykorzystanie przestrzeni na sali sądowej .....	437
	18.2.4. Sygnały wokalne .....	438
	18.3. Organizacja pomiaru wrażenia .....	439
	18.3.1. Dobór członków ławy przysięgłych (procedura Voir Dire)	440
	18.3.2. Na sali sądowej .....	441
	18.4. Niewerbalne kształtowanie i kierowanie wrażeniem w sądzie .....	442
	18.4.1. Przesłuchanie w Senacie: Anita Hill przeciwko Clarence'owi Thomasowi .....	444
	18.4.2. Proces Williama Kennedy'ego Smitha w sprawie gwałtu ...	448
	18.4.3. Proces O. J. Simpsona w sprawie morderstwa .....	452
	18.5. Podsumowanie .....	460
<b>Rozdział 19.</b>	<b>Komunikacyjny wpływ zmiennych mikrośrodowiskowych .....</b>	<b>462</b>
	19.1. Kontekst jako komunikacja .....	464
	19.2. Środowisko szkolnej sali .....	466
	19.3. Środowisko sali konferencyjnej .....	472
	19.4. Środowisko biurowe .....	476
	19.4.1. Miejsce siedzenia i sposób aranżacji przestrzeni .....	478
	19.4.2. Rozmieszczenie mebli .....	478
	19.4.3. Przedmioty związane z estetyką lub kontekstem zawodowym .	479
	19.5. Środowisko restauracji typu fast food .....	482
	19.6. Podsumowanie .....	485
	<b>Dodatek .....</b>	<b>488</b>
	<b>Bibliografia .....</b>	<b>491</b>
	<b>Indeks nazwisk .....</b>	<b>525</b>
	<b>Indeks rzeczowy .....</b>	<b>537</b>