

SPIS TREŚCI

Wstęp	9	
CZĘŚĆ I	UMIEJĘTNOŚCI PODSTAWOWE	11
Rozdział 1	SZTUKA SŁUCHANIA	13
	Pseudosłuchanie i słuchanie prawdziwe	14
	Bariery utrudniające uważne słuchanie	16
	Odkrywanie własnych barier utrudniających uważne słuchanie.	20
	Cztery kroki skutecznego słuchania.	23
	Pełne słuchanie.	28
	Sztuka słuchania w związkach	28
Rozdział 2	ODSŁANIANIE SIĘ	30
	Korzyści płynące z odsłaniania się.	32
	Opór przed odsłanianiem się	33
	Optymalne poziomy otwarcia.	34
	Ćwiczenia	36
	Otwartość w praktyce.	39
Rozdział 3	EKSPRESJA	40
	Cztery rodzaje ekspresji	41
	Pełna komunikacja	43
	Skrzyżowane komunikaty	44
	Przygotowanie wypowiedzi	46
	Ćwiczenie wypowiedzania pełnych komunikatów	47
	Zasady skutecznej ekspresji	50
CZĘŚĆ II	UMIEJĘTNOŚCI NA POZIOMIE ZAAWANSOWANYM	57
Rozdział 4	JĘZYK CIAŁA	59
	Ruchy ciała	60
	Zależności przestrzenne	64
Rozdział 5	PARAJĘZYK I METAKOMUNIKATY	68
	Elementy parajęzyka	68
	Zmiana parajęzyka.	70
	Metakomunikaty	71
	Jak radzić sobie z metakomunikatami?	74

Rozdział 6	UKRYTE PROGRAMY	76
	Osiem ukrytych programów	77
	Funkcje ukrytych programów	81
Rozdział 7	ANALIZA TRANSAKCYJNA	84
	Komunikaty rodzica, dziecka i dorosłego	84
	Analiza własnej komunikacji	86
	Rodzaje transakcji	90
	Zasady czystej komunikacji	94
Rozdział 8	PRECYZOWANIE WYPOWIEDZI	96
	Rozumienie modelu	98
	Określanie ograniczeń modelu	101
	Precyzowanie zniekształceń w modelu	104
	Podsumowanie	107
Rozdział 9	KULTURA I RODZAJ	110
	Różnice kulturowe	110
	Rodzaj	113
CZĘŚĆ III	SZTUKA RADZENIA SOBIE W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH	123
Rozdział 10	TRENING ASERTYWNOŚCI	125
	Nasze prawa	125
	Trzy podstawowe style komunikacji	127
	Asertywne cele	130
	Asertywna ekspresja	131
	Asertywne słuchanie	133
	Połączenie asertywnej ekspresji z asertywnym słuchaniem	134
	Odpowiadanie na krytykę	135
	Szczególne strategie asertywne	139
Rozdział 11	UCZCIWA KŁÓTNIA	145
	Nieuczciwa kłótnia	145
	Rozpoznawanie stylów nieuczciwej kłótni	146
	Uczciwa kłótnia	149
	Zasady uczciwej kłótni	150
	Twój skrypt uczciwej kłótni	153
Rozdział 12	NEGOCJACJE	155
	Konflikt	157
	Zasady uczciwych negocjacji	158
	Kiedy idzie jak po grudzie	165
CZĘŚĆ IV	SZTUKA KOMUNIKOWANIA SIĘ W SYTUACJACH TOWARZYSKICH	169
Rozdział 13	PRZEDWCZESNE OSĄDY	171
	Ograniczenia postrzegania	172
	Uogólnianie założeń	172
	Percepcja wybiórcza	173
	Stereotypy	174
	Aprobata i dezaprobata w przedwczesnej ocenie	176

	Zniekształcenie parataktyczne	178
	Pielęgnowanie iluzji	180
Rozdział 14	NAWIĄZYWANIE KONTAKTU	183
	Lęk przed nieznanymi	183
	Nawiązywanie kontaktu	186
	Sztuka konwersacji	189
	Synteza poszczególnych elementów	193
CZĘŚĆ V	SZTUKA POROZUMIEWANIA SIĘ W RODZINIE	197
Rozdział 15	SZTUKA ROZMAWIANIA O SEKSIE	199
	Mity	200
	Kiedy twój partner odmawia	203
	Ocena współżycia	205
	Zasady skutecznej komunikacji na temat potrzeb seksualnych	206
	Jak lepiej komunikować się w sferze fizycznej?	209
Rozdział 16	SZTUKA KOMUNIKOWANIA SIĘ Z DZIEĆMI	212
	Słuchanie	212
	Ekspresja	217
	Wspólne rozwiązywanie problemów	221
	Kiedy sobie odpuścić	227
	Kiedy musimy powiedzieć „nie”	227
	Chodzi o to, że...	228
Rozdział 17	KOMUNIKOWANIE SIĘ W RODZINIE	229
	Zaburzenia procesu porozumiewania się w rodzinie	230
	Patologia rodzinna	234
	Jak zadbać o zdrowe komunikowanie się w rodzinie?	241
CZĘŚĆ VI	UMIEJĘTNOŚĆ WYWIERANIA WPŁYWU NA LUDZI	243
Rozdział 18	WYWIERANIE WPŁYWU	245
	Nieskuteczne strategie wpływania na zmianę	246
	Skuteczne strategie wpływania na innych	247
	Twój plan wpływania na zmianę zachowania innych osób	250
Rozdział 19	MAŁE GRUPY	253
	Rodzaje małych grup	254
	Role w grupach zadaniowych	255
	Bariery utrudniające skuteczną komunikację w grupie zadaniowej	256
	Zasady skutecznego funkcjonowania grup zadaniowych	257
	Wskazówki dla lidera grup zadaniowych	259
Rozdział 20	PRZEMAWIANIE NA FORUM PUBLICZNYM	265
	Cel	265
	Temat	266
	Prezentacja	266
	Organizacja prezentacji	267
	Analiza audytorium	271
	Styl	271
	Materiały uzupełniające	273
	Przykład przemówienia	274

Wygłoszenie wykładu	276
Trema	277
Rozdział 21 ROZMOWA-WYWIAD	280
Zasady prowadzenia rozmowy-wywiadu	282
Precyzowanie swoich celów	283
Przygotowanie do prowadzenia rozmowy-wywiadu	284
Przygotowanie do uczestniczenia w wywiadzie	292
BIBLIOGRAFIA	301
INDEKS	305