

Wprowadzenie, 5

1. Kompetencje psychospołeczne — miękkie, 6

1.1. Wyjaśnienia terminologiczne, 6

1.2. Elementy strukturalne, 7

Zadania, 9

2. Umiejętności emocjonalne, 10

2.1. Inteligencja emocjonalna, 10

Narzędzia badawcze, 14

Zadania, 15

2.2. Skłonność do empatii, 15

Narzędzia badawcze, 19

Zadania, 20

3. Umiejętności społeczne, 21

3.1. Zachowania asertywne, 21

Narzędzia badawcze, 34

Zadania, 34

3.2. Komunikacja werbalna i niewerbalna, 35

Zadania, 50

3.3. Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych, 50

Narzędzie badawcze, 57

Zadania, 57

4. Umiejętność dokonywania prawidłowej samooceny, 58

Narzędzie badawcze, 68

Zadania, 69

5. Umiejętność radzenia sobie ze stresem, 70

5.1. Uwarunkowania skuteczności radzenia sobie w sytuacjach stresu, 74

5.2. Następstwa stresu i strategie zaradcze, 76

Narzędzie badawcze, 79

Zadania, 80

6. Umiejętności intrapersonalne oraz interpersonalne jako czynniki zmniejszające ryzyko wypalenia zawodowego, 81

6.1. Typy pracowników ze względu na dopasowanie do zawodu, 83

Narzędzie badawcze, 86

Zadania, 86

Zakończenie, 87

Bibliografia, 88