

Spis treści

Przedmowa do wydania drugiego	17
Zamiast wstępu, czyli dlaczego umiejętność komunikowania się jest ważna	21
Interpretacje - wariacje na cztery ręce	21
Książka warta przeczytania	24
Jak najlepiej korzystać z tej książki?	26
Rozdział 1	
Kolor, zapach, taniec i gwizdanie, czyli komunikowanie się to rzecz naturalna	29
Język zwierząt	30
Homo communicans	34
Centrum zarządzania, czyli trochę o mózgu	36
Rozdział 2	
Komunikacja - z czym to się je, czyli budowanie relacji z procesem w tle	41
Pojęcie skutecznej komunikacji	41
Proces komunikacji jednostronny	42

Rozdział 3

Ale kanał! Czyli rodzaje komunikacji i formy przesyłania wiadomości 55

Komunikacja językowa (werbalna) i niejęzykowa (niewerbalna)	57
Poziom intelektualny i poziom emocjonalny	59
Rodzaj komunikacji a odbiorca komunikatu	63

Rozdział 4

Co tak szumi? Czyli bariery i błędy skutecznej komunikacji 67

Bariery komunikacyjne	69
Brak umiejętności słuchania	70
Automatyczne potakiwanie	71
Błędna interpretacja	72
Czytanie w myślach i domyslanie się	75
Filtrowanie	78
Przekonywanie do swoich racji	82
Przygotowywanie odpowiedzi	83
Przygotowywanie rad	84
Skojarzenia i dygresje oraz utożsamianie się	84
Sprzeciwianie się	85
Zjednywanie	86
Zmiana toru rozmowy	87
Brak umiejętności mówienia	89
Chaos, wiele wątków i dygresje	89
Gadulstwo, nadmierne zaabsorbowanie sobą	91
Niejasne intencje lub nieświadomość własnych intencji	92
Niewiarygodność rozmówcy w przedmiocie rozmowy	93
Niekompletna wiadomość	96
Przynudzanie	97
Uogólnienia i pustosłowia	98
Wieloznaczność	100
Wylbrzymianie	105
Zły dobór kodu językowego i kanału przekazu do treści lub osoby	107
Gwara, dialekt	107

Żargon	109
Korpomowa	110
Zwroty w językach obcych	112
Zabójcze frazesy	112
Wulgaryzmy	113
Mowa pokolenia Z	114
Poziom „wyrafinowania” języka	114
Wzrokowiec, słuchowiec i kinestetyk	115
Negatywne postawy	117
Osądzanie	117
Wyśmiewanie	128
Wywyższanie się	130
Brak asertywności (agresja lub bierność)	131
Brak zaufania i podejrzliwość	133
Decydowanie za innych	133
Ignorowanie i obojętność	140
Manipulowanie	141
Niechęć do komunikowania się	143
Niewłaściwe zachowania niewerbalne	145
Problemy z wyrażaniem i odbieraniem uczuć	145
Różnice wynikające z aspektów społecznych	145
Różnice kulturowe i subkulturowe	145
Różnice płci	153
Różnice w statusie społecznym	153
Utrudnienia fizyczne	154

Rozdział 5

Wstaję rano, słyszę słowa..., **czyli kilka słów o komunikacji werbalnej** **161**

Komunikacja werbalna w życiu człowieka	161
Elementy i funkcje komunikacji werbalnej	163
Elementy komunikacji niewerbalnej	163
Funkcje komunikacji werbalnej	165
Wady i zalety komunikacji werbalnej	167
KOMUNIKACJA USTNA	167
KOMUNIKACJA PISEMNA	168

Rozdział 6

**Pokaż mi język, a powiem ci, kim jesteś,
czyli niewerbalne wywieranie wpływu 171****Komunikacja niewerbalna w życiu człowieka 171****Elementy komunikacji niewerbalnej 178****KOMUNIKACJA POZAJĘZYKOWA 179**

Mowa ciała 179

Mimika 180

Gesty 187

Dotyk 190

Komunikacja parajęzykowa 193

Siła głosu 194

Ton głosu 194

Akcent 195

Wysokość dźwięku 196

Intonacja 196

Rytm 196

Inne odgłosy 197

Symptomy fizjologiczne 199

Tło i architektura czasoprzestrzeni 201

Proksemika 201

Zapach 203

Czasoprzestrzeń 204

Po co nam komunikacja niewerbalna**- funkcje komunikacji niewerbalnej 204**

Funkcja kształtowania wrażenia - pierwsze wrażenie 204

Funkcja przekazów słownych 209

Funkcja komunikowania postaw i emocji - metakomunikacja 210

Funkcja relacyjna 213

Co może powiedzieć nasze ciało innym - minisłowniczek 213

Kilka uwag ku przestrodze 219

Bariery związane z brakiem umiejętności**komunikacji niewerbalnej 221**

Brak kontaktu wzrokowego lub natarczywy kontakt wzrokowy 221

Naruszenie terytorium 222

Negatywne pierwsze wrażenie 223

Nieodpowiednie elementy parajęzykowe 225

Niewłaściwa aranżacja miejsca i nieodpowiednia atmosfera 226

Nieodpowiedni czas	227
Brak odpowiedniego miejsca	227
Niezgodność przekazów werbalnych i pozawerbalnych	228
Postawa zamknięta	230
Różnice kulturowe w komunikacji niewerbalnej	231
Różnice między kobietą a mężczyzną w komunikacji niewerbalnej	233

Rozdział 7

A niech to! Czyli emocje w komunikacji 237

Emocje, a co to takiego?	237
Jak działają na nas emocje	240
Gniew	242
Lęk	244
Frustracja	246
Smutek	247
Radość	250
Miłość	250
Problemy z emocjami	252
Brak decentracji	253
Brak empatii	254
Ukrywanie uczuć	255
Nieumiejętność odczytywania swoich emocji	256
Blokowanie uczuć	258
Obawa przed wyrażaniem negatywnych uczuć	258
Niechęć do okazywania pozytywnych uczuć	261
Brak kontroli nad uczuciami	264

Rozdział 8

Facet z Marsa, baba z Wenus, czyli wojna światów 267

Przyczyny wojny, czyli skąd biorą się różnice w komunikacji	269
Rozmowy w języku Wenusjanek, czyli cechy kobiecego języka	280
Rozmowy w języku Marsjan, czyli cechy męskiego języka	281
Ministowniczek wenusjańsko-marsjański	282
Pół żartem, pół serio: słownik męsko-damski	283
Różnice między kobietą a mężczyzną w komunikacji niewerbalnej	285
Jak kobiety używają komunikacji niejęzykowej:	287
Jak mężczyźni używają komunikacji niejęzykowej:	288

Rozdział 9

**Y, Z to nie tylko końcówka alfabetu,
czyli nieco o milenialsach i dla milenialsów 295**

Pokolenie kłapek i iPodów	295
Słowo do Zetek	296
Jak się dogadać z generacją rewolucji cyfrowej	298

Rozdział 10

**Mosty zamiast murów,
czyli komunikacja bez przemocy 301**

Czego szakał może się nauczyć od żyrafy	301
Asertywność - wyrażanie własnych opinii i potrzeb	303
Komunikacja w pierwszej osobie - komunikat typu „Ja”	307
Zadbaj o relacje	309
Określ swoje emocje	309
Opisz zachowanie, sytuację lub zdarzenie	310
Opisz, jak to zachowanie, zdarzenie, sytuacja oddziałuje na ciebie	310
Powiedz o swoich oczekiwaniach	311
Zwroty, które budują relacje	312
Słowa jak nektar, jak ocet, jak woda	312
Porozumienie się bez przemocy	314
Konstruktywna opinia - krytyka, która nie krzywdzi	317
Chwalenie to też sztuka	321

Rozdział 11

**Mistrz efektywnej komunikacji,
czyli jak sobie radzić z barierami 325**

Sprzężenie zwrotne (komunikacja dwustronna)	
- droga do dialogu	326
Eureka - recepta na błędy i bariery	330
Naucz się słuchać - milczenie jest złotem	332
Wskazówka pierwsza. Skoncentruj się na mówiącym	334
Wskazówka druga. Nawiąż kontakt wzrokowy	335
Wskazówka trzecia. Odszyfruj metawiadomość	336
Wskazówka czwarta. Upewnij się, że dobrze zrozumiałeś	
rozmówcę - parafrazuj	346
Wskazówka piąta. Zadawaj odpowiednie pytania	349

Wskazówka szósta. Stosuj potwierdzenia werbalne i niewerbalne	355
Wskazówka siódma. Pracuj nad empatią	356
Wskazówka ósma. Dbaj o pozytywną relację	358
Wskazówka dziewiąta. Bądź cierpliwy i opanowany	359
Wskazówka dziesiąta. Rób notatki	359
Wskazówka jedenasta. Zawsze możesz mieć własne zdanie	361
Naucz się mówić, by język giętki powiedział wszystko,	
co pomyśli głowa	363
Wskazówka pierwsza. Sprecyzuj cel rozmowy i pomyśl, zanim powiesz	363
Wskazówka druga. Poznaj swojego rozmówcę i dostrój się	365
Wskazówka trzecia. Dobierz odpowiedni sposób kodowania i właściwy kanał przekazu	366
Wskazówka czwarta. Dostosuj wypowiedź do słuchowca, wzrokowca i kinestetyka	367
Wskazówka piąta. Przyciągnij uwagę odbiorcy	368
Wskazówka szósta. Nie przedłużaj i przejdź do sedna	369
Wskazówka siódma. Zastosuj odpowiednią kolejność przedstawiania informacji	369
Wskazówka ósma. Weź odpowiedzialność za to, co mówisz	370
Wskazówka dziewiąta. Wyrażaj się jasno i konkretnie	372
Wskazówka dziesiąta. Używaj odpowiednio swojego głosu	374
Wskazówka jedenasta. Bądź autentyczny	376
Wskazówka dwunasta. Wyrażaj emocje	378
Wskazówka trzynasta. Przekazuj informację zwrotną	379
Wskazówka czternasta. Okazuj szacunek rozmówcy	381
Wskazówka piętnasta. Uogólnianie i pustosławia stosuj sporadycznie	381
Wskazówka szesnasta. Wulgaryzmy i żargon wyrzuć do kosza	383
Wskazówka siedemnasta. Wykorzystuj humor	383
Wskazówka osiemnasta. Wizualizuj swoje wypowiedzi	383
Wskazówka dziewiętnasta. Zrób podsumowanie	384
Zminimalizuj negatywne postawy	386
Wskazówka pierwsza. Obserwuj i unikaj osądzania	386
Wskazówka druga. Zamiast wyśmiewania i wywyższania się bądź uprzejmy	388
Wskazówka trzecia. Zaufaj innym	389
Wskazówka czwarta. Pozwól, żeby każdy decydował za siebie	389

Naucz się komunikacji niewerbalnej	390
Wskazówka pierwsza. Zrób jak najlepsze pierwsze wrażenie	390
Wskazówka druga. Popracuj nad mimiką	391
Wskazówka trzecia. Panuj nad gestami	392
Wskazówka czwarta. Pamiętaj o postawie otwartej	393
Wskazówka piąta. Szanuj terytorium swoje i innych	393
Wskazówka szósta. Obdzielaj dotykiem z umiarem	394
Wskazówka siódma. Stwórz odpowiednią czasoprzestrzeń	394
Wskazówka ósma. Stosuj potwierdzenia niewerbalne	397
Wskazówka dziewiąta. Dbaj o zgodność przekazu werbalnego i niewerbalnego	397
Naucz się kierować swoimi emocjami i uczuciami	398
Wskazówka pierwsza. Zidentyfikuj emocje	399
Wskazówka druga. Wyrażaj gniew, nie krzywdząc innych	400
Wskazówka trzecia. Naucz się reagować na cudzy gniew	403
Zrozum język płci przeciwnej	405
Dla mężczyzn – jak wykorzystywać elementy „języka kobiecego” w rozmowie z kobietą	406
Dla kobiet – jak wykorzystywać elementy „języka męskiego” w rozmowie z mężczyzną	408
Słowniczek wenusjańsko-marsjański. Co należy zrobić	411
 Moje zakończenie, a twój początek, czyli dążenie do doskonałości	 413
Wskazówka na wagę złota. Pamiętaj o potrzebach innych ludzi i buduj dobre relacje	414
Porozumienie doskonałe	415
 Odpowiedzi i rozwiązania	 417
Bibliografia	423