

SPIS TREŚCI

Z życia wzięte	13
Zamiast wstępu – czyli dlaczego umiejętność komunikowania się jest ważna	14
Jak najlepiej korzystać z tej książki?	17
Ćwiczenie – interpretacja	19
Rozdział 1. Kolor, zapach, taniec i gwizdanie – czyli komunikowanie się to rzecz naturalna	20
Ćwiczenie – małe doświadczenie	25
Rozdział 2. Z czym to się je? – czyli proces komunikacji	26
Ćwiczenie – komunikacja jednostronna	34
Rozdział 3. Ale kanał! – czyli rodzaje komunikacji i formy przesyłania wiadomości	35
Z życia wzięte	35
Rozdział 4. Co tak szumi? – czyli bariery i błędy skutecznej komunikacji	43
BARIERY KOMUNIKACYJNE W KOLEJNOŚCI ALFABETYCZNEJ ...	45
Brak umiejętności mówienia	46
• Chaos, wiele wątków i dygresje	47
• Gadulstwo, nadmierne zaabsorbowanie sobą	48
Niejasne intencje lub nieświadomość własnych intencji	49
Niewiarygodność rozmówcy w przedmiocie rozmowy ...	51
• Przynudzanie	53
Uogólnienia	53
Wieloznaczność	56
• Wyolbrzymianie	61
• Zły dobór kodu do treści lub osoby	62
Brak umiejętności słuchania	66
• Automatyczne potakiwanie	67
Błędna interpretacja	68

› Czytanie w myślach i domyślanie się	70
Z życia wzięte	71
Filtrowanie	74
Z życia wzięte	75
• Formulowanie rad	76
› Kierowanie rozmowy na inne tory	77
• Osądzanie	78
Porównywanie	79
• Przekonywanie do swoich racji	80
Przygotowywanie odpowiedzi	80
Skojarzenia, dygresje i utożsamianie się	81
Sprzeciwianie się	81
Zjednywanie	82
Negatywne postawy	83
Brak asertywności (agresja lub bierność)	83
Brak zaufania i podejrzliwość	84
Decydowanie za innych	85
Gwałtowne emocje	90
Ignorowanie i obojętność	91
Z życia wzięte	91
Manipulowanie	92
Niechęć do komunikowania się	94
Osądzanie	96
Wyśmiewanie	103
Wywyższanie się	105
Niewłaściwe zachowania niewerbalne	105
Problemy z wyrażaniem i odbieraniem uczuć	106
Brak decentracji	106
Brak empatii	106
Ukrywanie uczuć	107
Różnice wynikające z aspektów społecznych	108
Różnice kulturowe i subkulturowe	109
Różnice płci	117
Różnice w statusie społecznym	118
Utrudnienia percepcyjne	119
Ćwiczenie – siła skojarzeń	120
Ćwiczenie – moje uświadomione błędy	120
Ćwiczenie – jakim jesteś słuchaczem	121

Rozdział 5. Pokaż język, a powiem ci, kim jesteś	
– czyli niewerbalne wywieranie wpływu	122
KOMUNIKACJA NIEWERBALNA (NIEJĘZYKOWA) W ŻYCIU	
CZŁOWIEKA	122
ELEMENTY KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ (NIEJĘZYKOWEJ) ...	128
Komunikacja pozajęzykowa – mowa ciała	129
Postawa	129
Mimika	130
Gesty	137
Dotyk	139
Komunikacja parajęzykowa	142
Ton głosu	143
Akcent	144
Intonacja	145
Rytm	145
Inne odgłosy	145
Metawiadomość	146
Symptomy fizjologiczne	149
Tło	151
Pierwsze wrażenie	151
Proksemika	154
Zapach	156
Czasoprzestrzeń	157
FUNKCJE KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ	158
Funkcja komunikowania postaw i emocji	158
Funkcja relacyjna	158
Funkcja przekazów słownych	159
Funkcja kształtowania wrażenia	160
BARIERY ZWIĄZANE Z BRAKIEM UMIEJĘTNOŚCI W ZAKRESIE	
KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ	160
Brak kontaktu wzrokowego lub natarczywy kontakt	
wzrokowy	161
Naruszanie terytorium	161
Negatywne pierwsze wrażenie	162
Niewłaściwy dobór czasoprzestrzeni	164
Niewłaściwa aranżacja miejsca i nieodpowiednia	
atmosfera	164
Nieodpowiedni czas	165
Brak odpowiedniego miejsca	166
Nieodpowiednie elementy parajęzykowe	166

Nie zgodność przekazów werbalnych i pozawerbalnych	167
Postawa zamknięta	169
CO MOŻE POWIEDZIEĆ NASZE CIAŁO INNYM – MINISŁOWNICZEK	170
Kilka uwag ku przestrodze	181
RÓŻNICE KULTUROWE W KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ	182
Z życia wzięte	185
RÓŻNICE MIĘDZY KOBIETĄ A MĘŻCZYZNĄ W KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ	186
Ćwiczenie – co mówi moje ciało	186
Ćwiczenie – co mówi czyjeś ciało	187
Ćwiczenie – odgadnij moje intencje	187
Rozdział 6. A niech to...! – czyli emocje w komunikacji	189
EMOCJE, A CO TO TAKIEGO?	189
JAK DZIAŁAJĄ NA NAS EMOCJE	192
Gniew	194
Lęk	194
Frustracja	196
Smutek	197
Bajka o zasmuconym smutku	198
Radość	200
Miłość	201
PROBLEMY Z EMOCJAMI	203
Ukrywanie uczuć	203
Nieumiejętność odczytywania swoich emocji	204
Z życia wzięte	205
Blokowanie uczuć	206
Obawa przed wyrażaniem negatywnych uczuć	207
Niechęć do okazywania pozytywnych uczuć	210
Z życia wzięte	211
Brak kontroli nad uczuciami	212
JAK SOBIE RADZIĆ Z EMOCJAMI	213
Przykazanie pierwsze – zaakceptuj swoje emocje	214
Przykazanie drugie – okazuj uczucia i emocje	214
Ćwiczenie – okiełznanie gniewu	215
Ćwiczenie – uspokajający oddech	216

Rozdział 7. Facet z Marsa, baba z Wenus – czyli wojna	
światów	217
Z życia wzięte	217
PRZYCZYNA WOJNY – CZYLI SKĄD BIORĄ SIĘ RÓŻNICE	
W KOMUNIKACJI	219
ROZMOWY W JĘZYKU WENUSJANEK – CZYLI CECHY	
JĘZYKA „KOBIECEGO”	227
ROZMOWY W JĘZYKU MARSJAN – CZYLI CECHY JĘZYKA	
„MĘSKIEGO”	228
SŁOWNICZEK WENUSJAŃSKO-MARSJAŃSKI	229
PÓŁ ŻARTEM, PÓŁ SERIO – SŁOWNIK MĘSKO-DAMSKI	230
RÓŻNICE MIĘDZY KOBIETĄ A MĘŻCZYZNĄ W KOMUNIKACJI	
NIEWERBALNEJ	233
Jak kobiety używają komunikacji niejęzykowej	235
Jak mężczyźni używają komunikacji niejęzykowej	236
DROBNA KONKLUZJA	237
Test – poziom kompatybilności	238
Ćwiczenie – poprawa kompatybilności	241
Rozdział 8. Eureka! – czyli jak sobie radzić	
z barierami	243
JAK ZOSTAĆ EKSPERTEM SKUTECZNEGO	
POROZUMIEWANIA SIĘ (ESP)	243
NAUCZ SIĘ SŁUCHAĆ	245
Rada 1. Skoncentruj się na mówiącym	245
Rada 2. Nawiąż kontakt wzrokowy	246
Pół żartem, pół serio	246
Rada 3. Pamiętaj o postawie otwartej	246
Rada 4. Pracuj nad empatią i pozytywnym	
nastawieniem	247
Rada 5. Upewnij się, że dobrze zrozumiałeś	248
Ćwiczenie – parafraza	252
Rada 6. Stosuj potwierdzenia niewerbalne	252
Rada 7. Śmieję się	252
Rada 8. Stwarzaj dobry klimat	254
Rada 9. Bądź cierpliwy i opanowany	254
Rada 10. Rób notatki	254
Rada 11. Zawsze możesz mieć własne zdanie	255
Test – jakim jesteś słuchaczem	256

NAUCZ SIĘ MÓWIĆ	258
Rada 1. Sprecyzuj cel rozmowy	258
Rada 2. Pomyśl, zanim powiesz	259
Rada 3. Przejdź szybko do sedna	260
Rada 4. Weź odpowiedzialność za to, co mówisz	260
Rada 5. Wyrażaj się jasno i konkretnie	261
Rada 6. Bądź autentyczny	262
Ćwiczenie – skracamy zdania	263
Rada 7. Wyrażaj emocje	263
Rada 8. Stosuj komunikację dwustronną	263
Rada 9. Stosuj konstruktywną informację zwrotną	266
Minitest – konstruktywna informacja zwrotna	267
Rada 10. Używaj słów i wyrażen „kluczy”, stosuj odpowiedzi potakujące	268
Rada 11. Mów za siebie i o sobie	269
Ćwiczenie – komunikat typu „ja”	270
Rada 12. Unikaj słów, które ranią	271
Rada 13. Uogólnianie i generalizowanie stosuj sporadycznie	272
Rada 14. Poznaj swojego rozmówcę	273
Rada 15. Upewnij się, że dobrze zrozumiałeś rozmówcę	273
Rada 16. Pamiętaj o innych	273
Rada 17. Wykorzystuj humor	273
Rada 18. Wizualizuj swoje wypowiedzi	274
Rada 19. Pamiętaj o słuchowcu, wzrokowcu i kinestetyku	275
Rada 20. Umiejętnie wykorzystuj mowę ciała	276
Test – jakim jesteś mówcą	276
ZMINIMALIZUJ NEGATYWNE POSTAWY	278
Rada 1. Bądź asertywny	278
Ćwiczenie – trening asertywności	279
Rada 2. Zaufaj innym	280
Rada 3. Pozwól, żeby każdy decydował za siebie	280
Rada 4. Kontroluj emocje	281
Rada 5. Nie manipuluj	281

Rada 6. Unikaj osądzania – stosuj skuteczną pochwałę i konstruktywną krytykę	281
Rada 7. Nie wyśmiewaj nikogo i nie wywyższaj się – bądź uprzejmy	283
NAUCZ SIĘ KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ	284
Rada 1. Zrób jak najlepsze pierwsze wrażenie	284
Rada 2. Popracuj nad mimiką	285
Rada 3. Używaj odpowiednio swojego głosu	286
Rada 4. Panuj nad gestami	287
Rada 5. Pamiętaj o postawie otwartej	288
Rada 6. Obdzielaj dotykiem z umiarem	288
Rada 7. Szanuj terytorium swoje i innych	288
Rada 8. Stwórz odpowiednią czasoprzestrzeń	289
Rada 9. Stosuj potwierdzenia niewerbalne	292
Rada 10. Dbaj o zgodność przekazu werbalnego i niewerbalnego	292
NAUCZ SIĘ KIEROWAĆ SWOIMI EMOCJAMI I UCZUCIAMI	293
Rada 1. Okazuj uczucia i emocje	293
Rada 2. Kontroluj swoje emocje	294
Jak sobie radzić z smutkiem	297
Zrozum język płci przeciwnej	297
Dla mężczyzn – jak wykorzystywać elementy języka „kobiecego” w rozmowie z kobietą	297
Dla kobiet – jak wykorzystywać elementy języka „męskiego” w rozmowie z mężczyzną	300
Moje zakończenie – czyli twój początek, czyli dążenie do doskonałości	303
Złota rada. Myśl pozytywnie	304
Odpowiedzi i rozwiązania	305
Ćwiczenie – parafraza	305
Test – jakim jesteś słuchaczem	306
Minitest – konstruktywna informacja zwrotna	307
Ćwiczenie – komunikat typu „ja”	308
Test – jakim jesteś mówcą	308
Bibliografia	309

