
SPIS TREŚCI

Wprowadzenie, czyli co i po co 7

Wstęp Co to jest komunikacja? 9

1 Proces komunikacji, czyli jak myśli wędrują z głowy do głowy 11

Przebieg procesu komunikacji 12 • Zakłócenia w procesie komunikacji 13 • Wnioski praktyczne do rozdziału 1 22 • Podsumowanie rozdziału 1: mind mapa 23 • Miejsce na Twoje notatki 24

2 Komunikacja niewerbalna, czyli jak dzięki obserwacji min i gestów uniknąć wejścia na minę 25

Kontakt wzrokowy 29 • Gesty 30 • Postawa i ruch ciała 33 • Dystans 36 • Rozpoznawanie kłamstwa 40 • Wnioski praktyczne do rozdziału 2 43 • Podsumowanie rozdziału 2: mind mapa 44 • Miejsce na Twoje notatki 45 • Strony kontrolne sprawdzające wiedzę z rozdziału 1 i 2 46

3 Komunikacja werbalna, czyli jak sposób mówienia może zmieniać znaczenie 49

Przekazywanie emocji (ton) 51 • Siła głosu 52 • Szybkość mówienia 55 • Akcentowanie zdań 55 • Wymowa 57 • Słownictwo 61 • Wnioski praktyczne do rozdziału 3 63 • Podsumowanie rozdziału 3: mind mapa 64 • Miejsce na Twoje notatki 65

4

Efektywne porozumiewanie się, czyli właściwe gadanie i bariery pokonywanie 67

Bariery komunikacyjne i ich pokonywanie 68 • „Zawsze” i „nigdy” 68 • Wyciąganie wniosków przed wysłuchaniem całości 69 • Tendencja do udzielania rad 71 • Zbyt dużo informacji naraz 72 • Zły czas na rozmowę 73 • Właściwe formułowanie i wygłaszanie komunikatu 74 • Narzędzia komunikacyjne podnoszące efektywność rozmowy 75 • Zadawanie pytań 76 • Parafraza 82 • Wnioski praktyczne do rozdziału 4 84 • Podsumowanie rozdziału 4: mind mapa 85 • Miejsce na Twoje notatki 86 • Strony kontrolne sprawdzające wiedzę z rozdziału 3 i 4 87

5

Budowanie atmosfery rozmowy, czyli jak sprawić żeby Cię lubili! 91

Aktywne słuchanie 92 • Empatia 95 • Ujawnianie intencji 99 • Zdania „ja” i „ty” 104 • Jak nie zdenerwować rozmówcy 109 • Wnioski praktyczne do rozdziału 5 111 • Podsumowanie rozdziału 5: mind mapa 112 • Miejsce na Twoje notatki 113 • Strona kontrolna sprawdzająca wiedzę z rozdziału 5 114

6

Sprawdź swoją wiedzę 115

Test wiedzy dotyczący komunikacji 118

Zakończenie 119

Odpowiedzi do ćwiczeń 121

Bibliografia 125

Miejsce na twoje notatki 128