

Spis treści

Wstęp.....	4
1. Istota kompetencji interpersonalnych.....	6
1.1. Definicja kompetencji interpersonalnych.....	6
1.2. Kompetencje interpersonalne a sukces w pracy zawodowej.....	8
1.3. Modele kompetencji interpersonalnych.....	10
1.4. Podstawowe umiejętności interpersonalne.....	11
1.5. Formułowanie celów w relacjach interpersonalnych.....	14
Ćwiczenia.....	18
2. Komunikacja interpersonalna.....	48
2.1. Pojęcie, rodzaje i znaczenie komunikacji interpersonalnej.....	48
2.2. Komunikacja niewerbalna.....	49
2.2.1. Wprowadzenie.....	49
2.2.2. Funkcje komunikacji niewerbalnej.....	52
2.2.3. Typy przekazów niewerbalnych.....	53
2.2.3.1. Wygląd fizyczny i pierwsze wrażenie.....	54
2.2.3.2. Mowa ciała.....	55
2.2.3.3. Czas i przestrzeń.....	57
2.2.4. Siła przekazu niewerbalnego.....	60
Ćwiczenia.....	62
2.3. Komunikacja werbalna.....	76
2.3.1. Formy i bariery w komunikowaniu się werbalnym.....	76
Ćwiczenia.....	81
2.3.2. Słuchanie.....	90
2.3.2.1. Zadawanie pytań.....	91
2.3.2.2. Parafrazowanie.....	93
2.3.2.3. Ośmielanie.....	94
2.3.2.4. Podsumowywanie.....	95
Ćwiczenia.....	97
2.3.3. Konstruktywne nadawanie.....	110
2.3.3.1. Ogólność/konkretność komunikatu werbalnego.....	110
2.3.3.2. Wydawanie poleceń.....	112
2.3.3.3. Udzielanie informacji zwrotnej.....	114

2.3.3.4. Korygowanie zachowań.....	117
2.3.3.5. Konfrontowanie opinii.....	120
Ćwiczenia.....	122
3. Rozwój kompetencji interpersonalnych.....	140
3.1. Uwarunkowania kompetencji interpersonalnych.....	140
3.2. Samoświadomość.....	140
3.3. Postawy interpersonalne.....	142
3.4. Trening umiejętności interpersonalnych.....	145
Ćwiczenia.....	147
Literatura.....	160
Spis ćwiczeń.....	163