

Spis treści

| | |
|---|-----------|
| Wstęp | 5 |
| 1. Kompetencje | 7 |
| 1.1. Wprowadzenie | 7 |
| 1.2. Definicja kompetencji | 8 |
| 1.3. Kompetencje personalne | 9 |
| 1.4. Kompetencje społeczne | 10 |
| 1.5. Funkcjonalność kompetencji | 11 |
| 1.6. Aktualizowanie wiedzy i doskonalenie umiejętności | 16 |
| ■ Podsumowanie | 18 |
| 2. Porozumiewanie się ludzi | 19 |
| 2.1. Wprowadzenie | 19 |
| 2.2. Definicja komunikacji | 19 |
| 2.3. Proces komunikacji interpersonalnej | 21 |
| 2.4. Bariery w porozumiewaniu się ludzi | 24 |
| 2.5. Słuchanie | 28 |
| ■ Podsumowanie | 31 |
| 3. Mowa ciała | 32 |
| 3.1. Wprowadzenie | 32 |
| 3.2. Trzy złote zasady | 32 |
| 3.3. Reguła Mehrabiana | 34 |
| 3.4. Mowa ciała w praktyce | 35 |
| ■ Podsumowanie | 40 |
| 4. Savoir-vivre, czyli zasady kultury i etyki w praktyce | 41 |
| 4.1. Wprowadzenie | 41 |
| 4.2. Pojęcia „savoir-vivre”, „kultura”, „etyka” | 42 |
| 4.3. Cechy osoby dobrze wychowanej | 43 |
| 4.4. Spotkania | 48 |
| 4.5. Zasady kultury i etyki we współpracy | 51 |
| 4.6. Netykieta i etyka w sieci | 53 |
| ■ Podsumowanie | 57 |
| 5. Etyka i odpowiedzialność w komunikacji | 58 |
| 5.1. Wprowadzenie | 58 |
| 5.2. Etyczne wywieranie wpływu | 58 |
| 5.3. Reguły wywierania wpływu | 62 |
| 5.4. Perswazja | 66 |
| 5.5. Manipulacja – nieetyczne wywieranie wpływu | 67 |
| 5.6. Odpowiedzialność za działania nieetyczne | 69 |
| 5.7. Pomoc ofiarom | 72 |
| ■ Podsumowanie | 74 |
| 6. Współpraca w zespole | 75 |
| 6.1. Wprowadzenie | 75 |
| 6.2. Grupa a zespół | 75 |
| 6.3. Proces budowania zespołu | 77 |
| 6.4. Warunki współpracy w zespole | 79 |
| 6.5. Ludzie w zespole | 81 |
| ■ Podsumowanie | 85 |

| | |
|--|------------|
| 7. Negocjowanie | 86 |
| 7.1. Wprowadzenie | 86 |
| 7.2. Definicja negocjacji | 86 |
| 7.3. Charakterystyka negocjacji | 87 |
| 7.4. Etapy negocjowania | 91 |
| 7.5. Style negocjowania | 94 |
| 7.6. Techniki negocjowania porozumienia | 96 |
| ■ Podsumowanie | 99 |
| 8. Postawa | 100 |
| 8.1. Wprowadzenie | 100 |
| 8.2. Postawa | 100 |
| 8.3. Przestrzeganie tajemnicy zawodowej | 103 |
| 8.4. Otwartość na zmiany | 105 |
| ■ Podsumowanie | 111 |
| 9. Kreatywność | 112 |
| 9.1. Wprowadzenie | 112 |
| 9.2. Kreatywność | 112 |
| ■ Podsumowanie | 118 |
| 10. Rozwiązywanie problemów | 119 |
| 10.1. Wprowadzenie | 119 |
| 10.2. Pojęcie problemu | 119 |
| 10.3. Typy problemów | 120 |
| 10.4. Zidentyfikowanie problemu | 121 |
| 10.5. Podejście do problemu | 122 |
| 10.6. Rozwiązywanie problemów | 124 |
| 10.7. Kreatywne szukanie rozwiązań | 125 |
| 10.8. Techniki negocjacji w rozwiązywaniu konfliktów | 126 |
| ■ Podsumowanie | 129 |
| 11. Planowanie i podejmowanie działań | 130 |
| 11.1. Wprowadzenie | 130 |
| 11.2. Definicja planowania | 130 |
| 11.3. Określanie celu | 131 |
| 11.4. Sposoby planowania | 133 |
| ■ Podsumowanie | 136 |
| 12. Pokonywanie stresu | 137 |
| 12.1. Wprowadzenie | 137 |
| 12.2. Biologia stresu | 137 |
| 12.3. Reakcja na stres | 140 |
| 12.4. Pokonywanie stresu | 142 |
| ■ Podsumowanie | 144 |
| Słownik najważniejszych pojęć | 145 |
| Bibliografia | 149 |