

# Spis treści

Wstęp .....	5
<b>1. Kompetencje .....</b>	<b>7</b>
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
<b>2. Porozumiewanie się ludzi .....</b>	<b>19</b>
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
<b>3. Mowa ciała .....</b>	<b>32</b>
3.1. Wprowadzenie .....	32
3.2. Trzy złote zasady .....	32
3.3. Reguła Mehrabiana .....	34
3.4. Mowa ciała w praktyce .....	35
■ Podsumowanie .....	40
<b>4. Savoir-vivre, czyli zasady kultury i etyki w praktyce .....</b>	<b>41</b>
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
<b>5. Etyka i odpowiedzialność w komunikacji .....</b>	<b>58</b>
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
<b>6. Współpraca w zespole .....</b>	<b>75</b>
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

<b>7. Negocjowanie</b>	<b>86</b>
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
<b>8. Postawa</b>	<b>100</b>
8.1. Wprowadzenie	100
8.2. Postawa	100
8.3. Przestrzeganie tajemnicy zawodowej	103
8.4. Otwartość na zmiany	105
■ Podsumowanie	111
<b>9. Kreatywność</b>	<b>112</b>
9.1. Wprowadzenie	112
9.2. Kreatywność	112
■ Podsumowanie	118
<b>10. Rozwiązywanie problemów</b>	<b>119</b>
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
<b>11. Planowanie i podejmowanie działań</b>	<b>130</b>
11.1. Wprowadzenie	130
11.2. Definicja planowania	130
11.3. Określanie celu	131
11.4. Sposoby planowania	133
■ Podsumowanie	136
<b>12. Pokonywanie stresu</b>	<b>137</b>
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