

Anna Krajewska

KOMPETENCJE PERSONALNE I SPOŁECZNE

Spis treści

Wstęp	5
1. Kompetencje	7
1.1. Wprowadzenie	7
1.2. Definicja kompetencji	8
1.3. Kompetencje personalne	11
1.4. Kompetencje społeczne	13
1.5. Funkcjonalność kompetencji	14
1.6. Aktualizowanie wiedzy i doskonalenie umiejętności	23
■ Podsumowanie	27
2. Porozumiewanie się ludzi	28
2.1. Wprowadzenie	28
2.2. Definicja komunikacji	29
2.3. Proces komunikacji interpersonalnej	34
2.4. Bariery w porozumiewaniu się ludzi	37
2.5. Słuchanie	42
2.6. Komunikacja z klientem	49
■ Podsumowanie	54
3. Mowa ciała	55
3.1. Wprowadzenie	55
3.2. Trzy złote zasady	56
3.3. Komunikacja niewerbalna	62
■ Podsumowanie	76
4. Savoir-vivre, czyli zasady kultury i etyki w praktyce	77
4.1. Wprowadzenie	77
4.2. Pojęcia „savoir-vivre”, „kultura”, „etyka”	78
4.3. Cechy osoby dobrze wychowanej	81
4.4. Kodeksy postępowania etycznego	91
4.5. Spotkania	93
4.6. Zasady kultury i etyki we współpracy	103
4.7. Netykieta i etyka w sieci	108
■ Podsumowanie	118
5. Etyka i odpowiedzialność w komunikacji	120
5.1. Wprowadzenie	120
5.2. Etyczne wywieranie wpływu	121
5.3. Reguły wywierania wpływu	125
5.4. Perswazja	131
5.5. Manipulacja – nieetyczne wywieranie wpływu	133
5.6. Odpowiedzialność za działania nieetyczne	135
5.7. Pomoc ofiarom	139
■ Podsumowanie	141
6. Współpraca w zespole	142
6.1. Wprowadzenie	142
6.2. Grupa a zespół	143
6.3. Proces budowania zespołu	145
6.4. Warunki współpracy w zespole	147
6.5. Ludzie w zespole	150
■ Podsumowanie	155

7. Negocjowanie	156
7.1. Wprowadzenie	156
7.2. Definicja negocjacji	157
7.3. Charakterystyka negocjacji	158
7.4. Etapy negocjowania	162
7.5. Style negocjowania	166
7.6. Techniki negocjowania porozumienia	169
■ Podsumowanie	175
8. Postawa	176
8.1. Wprowadzenie	176
8.2. Postawa	177
8.3. Przestrzeganie tajemnicy zawodowej	181
8.4. Otwartość na zmiany	185
■ Podsumowanie	192
9. Kreatywność	193
9.1. Wprowadzenie	193
9.2. Kreatywność	193
■ Podsumowanie	204
10. Rozwiązywanie problemów	205
10.1. Wprowadzenie	205
10.2. Pojęcie problemu	206
10.3. Typy problemów	206
10.4. Zidentyfikowanie problemu	208
10.5. Podejście do problemu	210
10.6. Rozwiązywanie problemów	213
10.7. Kreatywne szukanie rozwiązań	216
10.8. Techniki negocjacji w rozwiązywaniu konfliktów	217
■ Podsumowanie	220
11. Planowanie i podejmowanie działań	221
11.1. Wprowadzenie	221
11.2. Definicja planowania	221
11.3. Określanie celu	223
11.4. Sposoby planowania	227
■ Podsumowanie	232
12. Pokonywanie stresu	233
12.1. Wprowadzenie	233
12.2. Biologia stresu	233
12.3. Reakcja na stres	236
12.4. Wypalenie zawodowe	238
12.5. Pokonywanie stresu	239
■ Podsumowanie	242
Załącznik	243
Słownik najważniejszych pojęć	248
Bibliografia	252
Źródła ilustracji i fotografii	256