

**Dawid Bałutowski**

## **O co Ci chodzi? Praktyczny przewodnik po komunikacji interpersonalnej**

### **Spis Treści**

#### **I. Najważniejsza umiejętność**

13 Najważniejsza umiejętność; 13 Wszystko jest komunikacją; 14 Kolejna książka na temat komunikacji? Serio?; 14 Dla kogo jest tak książka?; 15 Plan podróży; 16

#### **II. Czy aby na pewno człowiek ma tylko dwoje uszu? Cztery płaszczyzny komunikacji**

4 O sułtanie i jego zębach; 21 Cztery płaszczyzny komunikacji; 22 Jakie usta dominują w Twoich wypowiedziach?; 23 Cztery uszy, cztery różne interpretacje; 26 Mąż, żona i zegarek; 28 Jeśli czegoś pragniesz, poproś; 29 Ucho apelowe wielkie jak dzwon; 30 Relacje, relacje, relacje; 30 Mąż, żona i brudne gary – w poszukiwaniu winnego; 31 Ławka w parku, parka w parku; 32 Co z tego wynika? Podsumowanie; 33 „Chodź, zwiedzimy pięterko...”; 35

#### **III. Jak dziecko z rodzicem. O komunikacji językiem analizy transakcyjnej**

37 Dziecko, Rodzic i Dorosły; 37 Dorosły + Dziecko + Rodzic = Ja; 41 Jak to się ma do komunikacji?; 41 Kiedy się dogadujemy, a kiedy nie – analiza transakcji; 43 W co Ty tu ze mną pogrywasz?; 46 Przepracowana; 47 Gra psychologiczna – instrukcja; 48 Jak uczy się grać?; 50 Gry, w które gramy; 50 Jak powiedzieć *pas?*; 53 Zostań mistrzem komunikacji; 55

#### **IV. Mój język – moje zasady, czyli językowa wieża Babel**

56 Angour, inab, uzub i stafil; 56 Kocham Cię i wszystko jasne. Na pewno?; 58 Źródła map i ich znaczeń; 61 Jedno słowo może zmienić wszystko; 62 „Dedlajn”, „konfkol” i inne „łordy”; 64 Tylko dla czytelników o mocnych nerwach; 67

#### **V. Mówię, jak myślę. O wpływie błędów poznawczych na komunikację**

68 Założenia, stereotypy, uprzedzenia i przekonania; 68 Jak cię widzą, tak Cię piszą... i tak się z Tobą komunikują. O czterech mechanizmach tworzących bariery w komunikacji; 69 Wszystko jest w głowie 73

#### **VI. O wymownych spojrzeniach i gestach pełnych znaczeń, czyli mowa ciała w procesie komunikacji**

75 Czym jest komunikacja niewerbalna?; 75 Mit 1 – To co mówisz, to tylko 7% znaczenia Twojego komunikatu; 80 Mit 2 – Masz 7 sekund, żeby zabłysnąć; 81 Mit 3 – Kłamie jak z nut. Przecież dotknął nosa; 82 Czy ona się na mnie złości czy tylko tak wygląda? Jak czytać mowę ciała?; 84 Klaryfikacja i konfrontacja; 88

#### **VII. Blokady komunikacyjne – co utrudnia nam dialog z drugą osobą?**

89 Parszywa 12-stka + 4 – katalog blokad komunikacyjnych; 90 Dobrze chęci to za mało; 96 „Jedz, zupa Ci stygnie”; 97 Czy blokady komunikacyjne blokują... komunikację?; 98

#### **VIII. Wszystko, co chcielibyście wiedzieć o zadawaniu pytań, ale... boicie się zapytać**

99 Tylko jedna odpowiedź; 100 Otwieramy pytania; 102 Pytania wyznaczające kierunek odpowiedzi; 104 Mocne pytania; 105 Siedmiu wspaniałych – kategorie mocnych pytań; 105 Pantaloni i nowe spojrzenie na motywację; 112 Zaproś innych, żeby pytali Ciebie; 113 Jeśli pytasz – słuchaj odpowiedzi; 114

#### **IX. Słuchanie a słyszenie – jak aktywnie słuchać i dlaczego tego nie robimy?**

116 Dlaczego to takie ważne?; 116 Czy potrafimy słuchać aktywnie?; 117 Mam coś w uchu, czyli dlaczego nie słuchamy?; 117 W drodze do mistrzostwa; 120 Techniki aktywnego słuchania; 122 Bonus – mąż, żona i aktywne słuchanie; 130

#### **X. Nie ględź – fascynuj!**

131 Co było na wykładzie? Nie wiem, spałem; 131 Jak mówić ciekawie? 21 sposobów na stuningowanie Twoich wypowiedzi; 132

#### **XI. O emocjach na spokojnie**

153 Czym są emocje?; 153 Radość? OK. Ale po co mi złość?; 153 Inteligencja emocjonalna; 154 Rozmawiała złość z radością, czyli o wpływie emocji na proces komunikacji; 155 Trzymaj! Nie puszczaj! Czyli o blokowaniu emocji; 157 Komunikat JA; 164 Konsekwencje; 168 Praktyka; 171 Komunikowanie emocji pozytywnych; 171 Czy Komunikat JA zawsze działa?; 172 A co z emocjami rozmówcy?; 173

#### **XII. Brzydkie kaczątko, czyli o tym, że nie warto oceniać innych**

176 Kiedy dobrze – kiedy źle; 177 Dlaczego ludzie negatywnie nas oceniają?; 180 Życie bez ocen; 185 Ocenianie a obraz siebie; 185 Jak ocenianie wpływa na proces komunikacji?; 186

#### **XIII. Że co proszę? Jak mądrze reagować na ocenę i krytykę?**

190 „Masz prawo tak myśleć”; 194 Reakcja na treść i formę; 195 A co zrobić kiedy...; 197 Rodzaje niekonstrukttywnej krytyki; 199

#### **XIV. Powiedz mi, jak stać się lepszym – czyli o feedbacku słów kilka**

203 Po co nam ten feedback?; 203 Jak to robić?; 204 Doceń; 213 Trzy sita; 214 A jeśli ja jestem odbiorcą?; 214 A bez feedbacku by się nie dało?; 215 Przepis na kanapkę, czyli gratka dla tych, którzy kochają strukturę; 216 Kanapka z byle czym; 220 Powiedz mi, że mnie kochasz; 220

#### **XV. Keep calm and... communicate – asertywna komunikacja w sytuacjach trudnych**

222 Szukanie problemu; 222 Masz problem? Czy ja mam problem?; 223 Kiedy Twój rozmówca ma problem; 225 Kiedy Ty masz problem; 226 Metakomunikat; 228 Komunikat podtrzymujący relację; 228 Technika słonia; 229 Zagłodzenie gniewu; 230 Technika zdartej płyty; 230 Pytania o rozwiązania; 231 Procedura stopniowania reakcji; 232 Znajdź problem i będziesz wiedział, co robić; 237 Nie samymi technikami komunikacja żyje; 239

#### **XVI. Jak Kargul z Pawlakiem – komunikacja w konflikcie**

241 Konflikt niejedno ma imię. Ma pięć; 242 Długopis; 247 A w praktyce; 248 Redefiniowanie konfliktów; 249 Komunikacja w konflikcie; 251 Zmień buty; 256 No to negocjujmy! Krok po kroku; 258 3 kroki od stanowiska do wspólnej płaszczyzny; 260

#### **XVII. Co dalej? Jak trenować kompetencje komunikacyjne?**

263 Jak uczymy się nowych kompetencji?; 264 Nie lubimy się zmieniać; 267 Co z Tobą jest nie tak?; 268 Pamiętaj, Twoi bliscy (jeszcze) nie czytali tej książki; 269 Co za dużo, to nie zdrowo; 270 Techniki pomagają, ale to relacja jest ważna; 271 Nie poddawaj się, jeśli coś (jeszcze) nie działa; 271 Świętuj sukcesy, ucz się z porażek; 272 Poszukaj „przyjaciela zmiany”; 272 Korzystaj z warsztatów; 273 Przypisy 274 Prezent 279