

Spis treści

| | | |
|--------------------|---|----|
| | Przedmowa | 11 |
| część I | KOMUNIKACJA NIEWERBALNA | 15 |
| Rozdział 1. | Natura komunikacji niewerbalnej | 17 |
| | 1.1. Funkcjonalne znaczenie komunikacji niewerbalnej | 20 |
| | 1.2. Perspektywa definicyjna: komunikacja werbalna i niewerbalna | 25 |
| | 1.2.1. Problemy terminologiczne | 25 |
| | 1.2.2. Systemy i podsystemy komunikacji niewerbalnej | 27 |
| | 1.2.3. Interakcja z systemami werbalnymi | 31 |
| | 1.2.4. Przetwarzanie międzypółkulowe | 31 |
| | 1.2.5. Wzajemne związki między komunikacją werbalną i niewerbalną | 32 |
| | 1.3. Funkcje sygnałów niewerbalnych | 33 |
| | 1.4. Komunikowanie niewerbalne w specyficznych kontekstach | 37 |
| | 1.5. Podsumowanie | 39 |
| Rozdział 2. | Ekspresja twarzy | 41 |
| | 2.1. Twarz jako najważniejsze źródło informacji emocjonalnej | 42 |
| | 2.1.1. Perspektywa kategoryjna | 44 |
| | 2.1.2. Perspektywa dymensjonalna | 47 |
| | 2.2. Twarz jako środek identyfikacji ludzi | 51 |
| | 2.3. Zwodnicza twarz: jak ją rozpoznawać i ochronić się | 52 |
| | 2.4. Pomiar wrażliwości na ekspresję mimiczną | 54 |
| | 2.5. Proces rozpoznawania | 65 |
| | 2.6. Rozwijanie wrażliwości na ekspresję twarzy: program szkoleniowy | 66 |
| | 2.7. Podsumowanie | 68 |
| Rozdział 3. | Zachowania wzrokowe | 70 |
| | 3.1. Mowa oczu | 72 |
| | 3.1.1. Jawne zachowania wzrokowe | 72 |
| | 3.1.2. Pomiar zachowań wzrokowych | 73 |
| | 3.2. Funkcje zachowań wzrokowych | 73 |
| | 3.2.1. Funkcja uwagi | 74 |
| | 3.2.2. Funkcja przekonywania | 76 |
| | 3.2.3. Funkcja intymności | 77 |
| | 3.2.4. Funkcja regulacyjna | 78 |
| | 3.2.5. Funkcja afektywna | 79 |
| | 3.2.6. Funkcja władzy | 80 |
| | 3.2.7. Funkcja kierowania wrażeniem | 82 |

| | | |
|--------------------|---|------------|
| | 3.3. Wykorzystanie komunikacyjnego potencjału zachowań wzrokowych | 82 |
| | 3.4. Podsumowanie | 85 |
| Rozdział 4. | Komunikacja ciałem | 86 |
| | 4.1. Natura sygnałów ciała | 90 |
| | 4.1.1. Klasyfikacja sygnałów ciała | 90 |
| | 4.1.2. Wymiary znaczenia | 98 |
| | 4.2. Gesty a postawy | 99 |
| | 4.3. Podstawowe funkcje komunikacyjne sygnałów ciała | 102 |
| | 4.4. Funkcjonalne i dysfunkcjonalne wykorzystanie sygnałów cielesnych | 104 |
| | 4.4.1. Niewerbalne wskaźniki sympatii i antypatii | 105 |
| | 4.4.2. Niewerbalne wskaźniki asertywności i nieasertywności | 107 |
| | 4.4.3. Niewerbalne wskaźniki siły i słabości | 107 |
| | 4.5. Podsumowanie | 109 |
| Rozdział 5. | Komunikacja proksemiczna | 111 |
| | 5.1. Bezpośrednie otoczenie | 113 |
| | 5.1.1. Przestrzeń | 114 |
| | 5.1.2. Dystans | 117 |
| | 5.1.3. Terytorium | 122 |
| | 5.1.4. Zatlóczenie | 125 |
| | 5.1.5. Prywatność | 128 |
| | 5.2. Komunikacyjne funkcje proksemiki | 131 |
| | 5.2.1. Funkcja kierowania wrażeniem | 132 |
| | 5.2.2. Funkcja przynależności | 132 |
| | 5.2.3. Funkcja prywatności | 133 |
| | 5.3. Rezultaty naruszenia norm i oczekiwań proksemicznych | 133 |
| | 5.4. Podsumowanie | 137 |
| Rozdział 6. | Dotyk | 139 |
| | 6.1. Natura dotyku | 140 |
| | 6.1.1. Skóra jako nadawca komunikatów | 142 |
| | 6.1.2. Skóra jako odbiorca komunikatów | 145 |
| | 6.2. Normy dotyczące dotyku | 148 |
| | 6.3. Semantyka dotyku | 153 |
| | 6.4. Komunikacyjne funkcje dotyku | 154 |
| | 6.4.1. Funkcja wspierająca | 155 |
| | 6.4.2. Funkcja władzy | 157 |
| | 6.4.3. Funkcja przynależności | 158 |
| | 6.5. Podsumowanie | 159 |
| Rozdział 7. | Wygląd fizyczny | 161 |
| | 7.1. Właściwości atrakcyjności fizycznej | 164 |
| | 7.1.1. Atrakcyjność twarzy | 164 |
| | 7.1.2. Atrakcyjność ciała | 166 |
| | 7.2. Wizerunek ciała | 168 |
| | 7.2.1. Wizerunek ciała: własny, cudzy i obiektywny | 172 |
| | 7.2.2. Hipoteza dopasowywania | 172 |
| | 7.3. Wpływ wyglądu fizycznego | 174 |
| | 7.3.1. Efekty percepcji | 178 |
| | 7.3.2. Efekty behawioralne | 180 |

| | | |
|---------------------|---|------------|
| | 7.4. Natura komunikacji przez przedmioty | 183 |
| | 7.4.1. Ubiór jako środek komunikacji | 184 |
| | 7.4.2. Kosmetyki jako środek komunikacji | 185 |
| | 7.4.3. Inne obiekty jako przekazy komunikacyjne | 187 |
| | 7.5. Komunikacyjne funkcje wyglądu fizycznego | 187 |
| | 7.6. Podsumowanie | 189 |
| Rozdział 8. | Komunikacja wokalna | 191 |
| | 8.1. Semantyka dźwięku | 192 |
| | 8.2. Komunikacyjne funkcje sygnałów głosowych | 196 |
| | 8.2.1. Funkcja emocjonalna | 196 |
| | 8.2.2. Funkcja kierowania wrażeniem | 198 |
| | 8.2.3. Funkcja regulacyjna | 204 |
| | 8.3. Rozwijanie umiejętności kodowania i dekodowania przekazów wokalnych | 206 |
| | 8.4. Podsumowanie | 208 |
| CZĘŚĆ II | DOSKONALENIE KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ | 211 |
| Rozdział 9. | Kształtowanie wrażenia | 213 |
| | 9.1. Znaczenie sygnałów niewerbalnych w percepcji interpersonalnej .. | 214 |
| | 9.1.1. Czynniki wpływające na percepcję interpersonalną | 216 |
| | 9.2. Definiowanie komponentów kształtowania wrażenia | 222 |
| | 9.3. Zasady kształtowania wrażenia | 225 |
| | 9.3.1. Obraz Ja osoby kształtującej wrażenie | 226 |
| | 9.3.2. Treści poznawcze osoby kształtującej wrażenie | 227 |
| | 9.3.3. Osobiste cechy charakteru | 227 |
| | 9.3.4. Motywy | 228 |
| | 9.4. Podsumowanie | 229 |
| Rozdział 10. | Kierowanie wrażeniem | 230 |
| | 10.1. Natura kierowania wrażeniem | 233 |
| | 10.1.1. Podstawowe komponenty wrażenia: wymiary wizerunku .. | 233 |
| | 10.1.2. Główne motywy osoby kierującej wrażeniem | 235 |
| | 10.2. Proces kierowania wrażeniem | 237 |
| | 10.2.1. Wzór osoby kierującej wrażeniem | 238 |
| | 10.2.2. Zasady kierowania wrażeniem | 243 |
| | 10.2.3. Pomiar wrażenia | 243 |
| | 10.2.4. Wywieranie korzystnego wrażenia przez zmianę sposobu komunikowania się | 248 |
| | 10.2.5. Zasady dotyczące wyglądu fizycznego | 250 |
| | 10.2.6. Wskazówki wokalne | 254 |
| | 10.3. Zarządzanie wrażeniem w praktyce | 254 |
| | 10.3.1. George Bush jako „slabeusz” | 254 |
| | 10.3.2. George Bush jako osoba kierująca wrażeniem | 258 |
| | 10.4. Podsumowanie | 264 |
| Rozdział 11. | Sprzedaj się niewerbalnie | 265 |
| | 11.1. Wymiary wiarygodności | 270 |
| | 11.1.1. Kompetencja | 271 |
| | 11.1.2. Zaskugiwanie na zaufanie | 273 |
| | 11.1.3. Dynamizm | 273 |

| | | |
|---------------------|--|------------|
| | 11.2. Wpływ sygnałów niewerbalnych na wiarygodność | 274 |
| | 11.2.1. Sprzedaż kandydatów na prezydenta | 275 |
| | 11.2.2. Sprzedawanie przedstawicieli handlowych | 287 |
| | 11.3. Rozwijanie osobistej wiarygodności | 291 |
| | 11.4. Monitorowanie niewerbalnych sygnałów osoby komunikującej ... | 297 |
| | 11.5. Podsumowanie | 298 |
| Rozdział 12. | Wykrywanie oszustwa | 299 |
| | 12.1. Niewerbalne wskaźniki oszustwa | 302 |
| | 12.2. Niewerbalny profil oszusta – typ I – oszustwa mniejszego kalibru .. | 306 |
| | 12.3. Niewerbalny profil oszusta – typ II – oszustwa cięższego kalibru | 314 |
| | 12.4. Proces oszukiwania | 319 |
| | 12.4.1. Oszuści | 319 |
| | 12.5. Podsumowanie | 323 |
| Rozdział 13. | Spójne komunikowanie się | 325 |
| | 13.1. Natura niespójnych przekazów | 326 |
| | 13.2. Dekodowanie niespójnych przekazów | 328 |
| | 13.3. Przyczyny niespójnych przekazów | 334 |
| | 13.4. Zasady spójnego komunikowania się | 338 |
| | 13.5. Podsumowanie | 340 |
| CZĘŚĆ III | SKUTECZNA KOMUNIKACJA W PRAKTYCE | 341 |
| Rozdział 14. | Niewerbalne determinanty skutecznych rozmów | 343 |
| | 14.1. Rozmowa kwalifikacyjna | 345 |
| | 14.1.1. Ważne decyzje osoby zajmującej się selekcją zawodową | 345 |
| | 14.1.2. Profil zachowań niewerbalnych skutecznych kandydatów . | 346 |
| | 14.2. Poradnictwo | 352 |
| | 14.2.1. Główne cele | 353 |
| | 14.2.2. Profil zachowań niewerbalnych skutecznych doradców | 355 |
| | 14.3. Perspektywa osoby prowadzącej rozmowę | 357 |
| | 14.3.1. Czynniki zniekształcające, uprzedzenia | 357 |
| | 14.3.2. Czynniki chroniące przed uprzedzeniami | 359 |
| | 14.4. Podsumowanie | 360 |
| Rozdział 15. | Interakcja kobieta – mężczyzna | 361 |
| | 15.1. Stereotypy dotyczące ról płciowych | 361 |
| | 15.2. Różnice w komunikacji niewerbalnej kobiet i mężczyzn | 366 |
| | 15.2.1. Profil zachowań niewerbalnych kobiet i mężczyzn | 366 |
| | 15.2.2. Różnice w umiejętnościach niewerbalnych kobiet i mężczyzn..... | 371 |
| | 15.2.3. Dysfunkcjonalne zachowania niewerbalne kobiet i mężczyzn..... | 373 |
| | 15.2.4. Wskazówki dotyczące skutecznej interakcji kobieta – mężczyzna | 376 |
| | 15.3. Podsumowanie | 380 |
| Rozdział 16. | Skuteczna komunikacja międzykulturowa | 381 |
| | 16.1. Międzykulturowe podobieństwa w komunikacji niewerbalnej | 383 |
| | 16.2. Międzykulturowe różnice w komunikacji niewerbalnej | 390 |
| | 16.3. Niewerbalne komunikowanie się z Japończykami i z Arabami | 396 |
| | 16.3.1. Komunikowanie emocji | 399 |
| | 16.3.2. Powitania | 400 |
| | 16.3.3. Różnice w statusie | 401 |

| | | |
|---------------------|---|------------|
| | 16.3.4. Intymność | 402 |
| | 16.4. Wskazówki dla skuteczniejszej komunikacji międzykulturowej | 403 |
| | 16.5. Podsumowanie | 407 |
| Rozdział 17. | Interakcja lekarz – pacjent | 408 |
| | 17.1. Potencjalne problemy w interakcji komunikacyjnej między lekarzem a pacjentem | 410 |
| | 17.2. Funkcjonalne znaczenie komunikacji niewerbalnej na wizycie lekarzkiej | 412 |
| | 17.2.1. Niewerbalne umiejętności lekarza a poziom satysfakcji pacjenta | 413 |
| | 17.2.2. Przyczyny, dla których komunikacja niewerbalna jest istotna w kontekście medycznym | 414 |
| | 17.2.3. Funkcje komunikacji niewerbalnej w kontekście medycznym | 416 |
| | 17.3. Rzeczywiste właściwości komunikacji niewerbalnej lekarz – pacjent .. | 419 |
| | 17.4. Pożądane właściwości komunikacji niewerbalnej lekarz – pacjent ... | 423 |
| | 17.5. Podsumowanie | 428 |
| Rozdział 18. | Komunikacja na sali sądowej | 430 |
| | 18.1. Znaczenie funkcjonalne komunikacji niewerbalnej na sali sądowej ... | 432 |
| | 18.2. Funkcje komunikacji niewerbalnej na sali sądowej | 433 |
| | 18.2.1. Wygląd fizyczny | 433 |
| | 18.2.2. Zachowania ruchowe | 436 |
| | 18.2.3. Wykorzystanie przestrzeni na sali sądowej | 437 |
| | 18.2.4. Sygnały wokalne | 438 |
| | 18.3. Organizacja pomiaru wrażenia | 439 |
| | 18.3.1. Dobór członków ławy przysięgłych (procedura Voir Dire) | 440 |
| | 18.3.2. Na sali sądowej | 441 |
| | 18.4. Niewerbalne kształtowanie i kierowanie wrażeniem w sądzie | 442 |
| | 18.4.1. Przesłuchanie w Senacie: Anita Hill przeciwko Clarence’owi Thomasowi | 444 |
| | 18.4.2. Proces Williama Kennedy’ego Smitha w sprawie gwałtu ... | 448 |
| | 18.4.3. Proces O. J. Simpsona w sprawie morderstwa | 452 |
| | 18.5. Podsumowanie | 460 |
| Rozdział 19. | Komunikacyjny wpływ zmiennych mikrośrodowiskowych | 462 |
| | 19.1. Kontekst jako komunikacja | 464 |
| | 19.2. Środowisko szkolnej sali | 466 |
| | 19.3. Środowisko sali konferencyjnej | 472 |
| | 19.4. Środowisko biurowe | 476 |
| | 19.4.1. Miejsce siedzenia i sposób aranżacji przestrzeni | 478 |
| | 19.4.2. Rozmieszczenie mebli | 478 |
| | 19.4.3. Przedmioty związane z estetyką lub kontekstem zawodowym . | 479 |
| | 19.5. Środowisko restauracji typu fast food | 482 |
| | 19.6. Podsumowanie | 485 |
| | Dodatek | 488 |
| | Bibliografia | 491 |
| | Indeks nazwisk | 525 |
| | Indeks rzeczowy | 537 |