

Umiejętności w komunikowaniu się. Na przykładzie firmy

Autor: Tony Warner

Podziękowania	
Przedmowa	
1. Komunikacja	1.1 Wstęp
	1.2 Użycie języka
	1.3 Praca w grupie
	1.4 Modele komunikowania się
	1.5 Kody i żargon
	1.6 Organizowanie danych
	1.6.1 Wyszukiwanie danych
	1.6.2 Przechowywanie danych
	1.7 Komunikowanie się niewerbalne
	1.7.1 Strój
	1.7.2 Intonacja i akcent
	1.7.3 Bliskość
	1.7.4 Gestykulacja
	1.7.5 Pozycja
	1.7.6 Postawa
	1.7.7 Spojrzenie
	1.7.8 Wyraz twarzy
	1.7.9 Dotyk
	1.7.10 Odczytywanie kodu
	1.8 Komunikowanie się ustne
	1.8.1 Egocentryczne
	1.8.2 Nakazy i polecenia
	1.8.3 Zadawanie pytań
	1.8.4 Udzielanie informacji
	1.8.5 Typowe zwroty towarzyskie
	1.8.6 Kontakt nieoficjalny
	1.8.7 Wyrażanie emocji i uczuć
	1.8.8 Performatywy
	1.8.9 Ukryte przekazy
	1.9 Wydajny student
	1.10 Praktyczne zastosowania
2. Grupy i ich wydajność	2.1 Dlaczego praca w grupie?
	2.2 Cel grupy
	2.3 Grupy pracownicze

2.4	Osobiste prezentacje	
2.5	Spotkania formalne	
2.5.1	Problemy	
2.6	Struktury formalne	
2.6.1	Procedura	
2.6.2	Duże zebrania	
2.6.3	Role	
2.7	Prowadzenie zebrania	
2.7.1	Kłopotliwe osoby	
2.7.2	Przekazywanie informacji i podejmowanie decyzji	
2.7.3	Grupy dyskusyjne	
2.7.4	Spotkania grup projektowych	
2.8	Jednostki podczas zebrań	
2.8.1	Zadania	
2.8.2	Funkcje organizacyjne	
2.9	Zadania dla grup studenckich	
2.10	Wnioski	

3. Asertywność i negocjacja

3.1	Negocjacje	
3.1.1	Określanie negocjacji	
3.1.2	Rozpoczęcie negocjacji	
3.1.3	Priorytety	
3.1.4	Rozwiązania alternatywne	
3.1.5	Druga strona	
3.1.6	Przygotowanie swoich argumentów	
3.1.7	Dwie grupy	
3.2	Osobiste umiejętności negocjacyjne	
3.3	Proces formalnych negocjacji	
3.4	Współpraca	
3.5	Osiągnięcie porozumienia	
3.6	Rozwiązania ostateczne	
3.7	Finalizacja umowy	
3.8	Inne środki negocjacji	
3.8.1	Negocjacje codzienne	
3.9	Asertywność	
3.9.1	Reakcja pasywna	
3.9.2	Reakcja agresywna	
3.9.3	Osoba asertywna	
3.9.4	Asertywne komunikowanie się	
3.9.5	Wnioski	

4. Prezentacje ustne

4.1	Cele prezentacji	
4.2	Treść	
4.3	Publiczność	
4.4	Planowanie prezentacji	
4.4.1	Skrypt	
4.4.2	Głos	
4.4.3	Język	
4.4.4	Czas	

4.4.5	Przekaz	
4.4.6	Prezentacje grupowe	
4.5	Używanie pomocy wizualnych	
4.5.1	Wybór pomocy wizualnych	
4.6	Wnioski	

5. Pisanie raportów

5.1	Odbiorcy	
5.2	Edycja tekstu	
5.2.1	Układ strony	
5.2.2	Odstępy	
5.2.3	Identyfikacja tekstu	
5.2.4	Kroje czcionek	
5.2.5	Wdowy i sieroty	
5.2.6	Przesunięcia tekstu	
5.2.7	Tytuły i numerowanie	
5.2.8	Sprawdzanie pisowni, błędów gramatycznych i stylistycznych	
5.2.9	Druk	
5.2.10	Wnioski	
5.3	Przykładowy format raportu	
5.3.1	Tytuł i strona tytułowa	
5.3.2	Identyfikacja autora	
5.3.3	Lista obiegowa	
5.3.4	Autoryzacja	
5.3.5	Terminy	
5.3.6	Spis treści	
5.3.7	Zakres pracy	
5.3.8	Streszczenie	
5.3.9	Wstęp	
5.3.10	Metody badawcze	
5.3.11	Przegląd literatury	
5.3.12	Opis systemu	
5.3.13	Wyniki badań/dowody	
5.3.14	Omówienie rezultatów	
5.3.15	Wnioski	
5.3.16	Rekomendacje	
5.3.17	Słownik terminów	
5.3.18	Podziękowania	
5.3.19	Bibliografia	
5.3.20	Załączniki	
5.3.21	Skorowidz	
5.3.22	Wnioski	
5.4	Język	
5.4.1	Zdania	
5.4.2	Paragrafy	
5.4.3	Forma osobowa czy bezosobowa?	
5.4.4	Ton i styl	
5.4.5	Żargon i frazesy	
5.4.6	Gramatyka i interpunkcja	
5.5	Wykresy i diagramy	

6. Przeprowadzanie wywiadu

5.5.1	Tabele	
5.5.2	Wykresy	
5.6	Drobne raporty	
5.6.1	Memoranda	
5.6.2	Protokoły	
5.7	Przykład raportu	
6.1	Postrzeganie innych	
6.2	Przygotowanie wywiadu	
6.2.1	Kluczowy personel	
6.2.2	Wyznaczanie celów	
6.3	Przygotowanie wywiadu	
6.3.1	Czas i miejsce	
6.3.2	Kontekst	
6.3.3	Zapis i transkrypcja	
6.3.4	Słuchanie w trójkach	
6.4	Jakie pytania?	
6.5	Słuchanie	
6.6	Procedury stosowane w trakcie wywiadu	
6.6.1	Zachowania efektywne	
6.6.2	Przejmowanie kontroli	
6.6.3	Złe wywiady	
6.6.4	Triangulacja	
6.6.5	Obserwacja z punktu widzenia użytkownika	
6.6.6	Stosowanie schematów	
6.7	Wywiady w zarządzaniu	
6.7.1	Rozmowy o zatrudnieniu	
6.7.2	Rozmowy oceniające	
6.8	Wnioski	

7. Dokumentacja użytkownika

7.1	Zrozumienie problemu	
7.2	Użytkownicy	
7.2.1	Początkujący	
7.2.2	Nowicjusz	
7.2.3	Uczeń	
7.2.4	Ekspert	
7.2.5	Okazjonalny użytkownik	
7.2.6	Dostosowanie dokumentacji do użytkowników	
7.3	Struktura	
7.3.1	Analiza i planowanie	
7.3.2	Określenie treści	
7.3.3	Mówienie do użytkownika	
7.3.4	Ulepszenie systemu odsyłaczy	
7.4	Układ strony	
7.4.1	Drukowana strona	
7.4.2	Grafika	
7.5	Oprawa	
7.5.1	Wybór formatu książki	
7.5.2	Oprawa dokumentów	

	7.5.3 Łączenie aktualizowanych dokumentów	
	7.5.4 Opakowanie	
	7.6 Podręczniki on-line	
	7.7 Prototypy i testy	
	7.7.1 Prototypy	
	7.7.2 Testowanie końcowe	
	7.7.3 Edycja	
	7.7.4 Ocena	
	7.7.5 Informacje ostrzegające	
	7.8 Prosta aplikacja	
	7.9 Wnioski	
8. Szkolenie		
użytkowników		
	8.1 Zakres szkolenia	
	8.2 Motywacja	
	8.3 Pamięć	
	8.4 Czego musimy się nauczyć?	
	8.4.1 Poziom firmy	
	8.4.2 Poziom szkolenia	
	8.5 Metody nauczania	
	8.5.1 Wykłady	
	8.5.2 Czytanie	
	8.5.3 Audiowizualne prezentacje	
	8.5.4 Prezentacje	
	8.5.5 Grupa dyskusyjna	
	8.5.6 Uczenie praktyczne	
	8.5.7 Natychmiastowe zastosowanie i nauczanie innych	
	8.5.8 Szkolenie za pomocą komputera	
	8.6 Prezentacja nauczania	
	8.6.1 Określanie celów	
	8.6.2 Program szkolenia	
	8.6.3 Czas	
	8.6.4 Organizacja zajęć	
	8.6.5 Ocenianie	
	8.6.6 Reakcja	
	8.7 Aplikacje: proces szkolenia	
	8.7.1 Początkujący użytkownicy	
	8.7.2 Rezygnacja z maszyny do pisania	
	8.7.3 Wprowadzenie do bazy danych	
	8.8 Wnioski	
Bibliografia		