

SPIS TREŚCI

Podziękowania	11
Przedmowa	13
1. Komunikacja	
1.1 Wstęp	15
1.2 Użycie języka	16
1.3 Praca w grupie	19
1.4 Modele komunikowania się	20
1.5 Kody i żargon	31
1.6 Organizowanie danych	33
1.6.1 Wyszukiwanie danych	33
1.6.2 Przechowywanie danych	36
1.7 Komunikowanie się niewerbalne	40
1.7.1 Strój	41
1.7.2 Intonacja i akcent	41
1.7.3 Bliskość	44
1.7.4 Gestykulacja	44
1.7.5 Pozycja	45
1.7.6 Postawa	45
1.7.7 Spojrzenie	46
1.7.8 Wyraz twarzy	46
1.7.9 Dotyk	47
1.7.10 Odczytywanie kodu	48
1.8 Komunikowanie się ustne	49
1.8.1 Egocentryczne	50
1.8.2 Nakazy i polecenia	50
1.8.3 Zadawanie pytań	50
1.8.4 Udzielanie informacji	51
1.8.5 Typowe zwroty towarzyskie	51
1.8.6 Kontakt nieoficjalny	51
1.8.7 Wyrażanie emocji i uczuć	52
1.8.8 Performatywy	52
1.8.9 Ukryte przekazy	53
1.9 Wydajny student	53
1.10 Praktyczne zastosowania	53
2. Grupy i ich wydajność	
2.1 Dlaczego praca w grupie?	60
2.2 Cel grupy	60
2.3 Grupy pracownicze	62

6 UMIEJĘTNOŚCI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

2.4	Osobiste prezentacje	64
2.5	Spotkania formalne	66
2.5.1	Problemy	68
2.6	Struktury formalne	71
2.6.1	Procedura	71
2.6.2	Duże zebrania	74
2.6.3	Role	75
2.7	Prowadzenie zebrania	78
2.7.1	Kłopotliwe osoby	79
2.7.2	Przekazywanie informacji i podejmowanie decyzji	81
2.7.3	Grupy dyskusyjne	84
2.7.4	Spotkania grup projektowych	84
2.8	Jednostki podczas zebrań	86
2.8.1	Zadania	87
2.8.2	Funkcje organizacyjne	89
2.9	Zadania dla grup studenckich	91
2.10	Wnioski	93
3. Asertywność i negocjacja		
3.1	Negocjacje	94
3.1.1	Określanie negocjacji	95
3.1.2	Rozpoczęcie negocjacji	98
3.1.3	Priorytety	99
3.1.4	Rozwiązania alternatywne	101
3.1.5	Druga strona	101
3.1.6	Przygotowanie swoich argumentów	103
3.1.7	Dwie grupy	104
3.2	Osobiste umiejętności negocjacyjne	107
3.3	Proces formalnych negocjacji	111
3.4	Współpraca	113
3.5	Osiągnięcie porozumienia	115
3.6	Rozwiązania ostateczne	117
3.7	Finalizacja umowy	119
3.8	Inne środki negocjacji	121
3.8.1	Negocjacje codzienne	122
3.9	Asertywność	123
3.9.1	Reakcja pasywna	124
3.9.2	Reakcja agresywna	124
3.9.3	Osoba asertywna	125
3.9.4	Asertywne komunikowanie się	128
3.9.5	Wnioski	131
4. Prezentacje ustne		
4.1	Cele prezentacji	132
4.2	Treść	133
4.3	Publiczność	134
4.4	Planowanie prezentacji	134
4.4.1	Skrypt	135
4.4.2	Głos	139
4.4.3	Język	140
4.4.4	Czas	140

4.4.5 Przekaz	143
4.4.6 Prezentacje grupowe	145
4.5 Używanie pomocy wizualnych	146
4.5.1 Wybór pomocy wizualnych	147
4.6 Wnioski	155
5. Pisanie raportów	
5.1 Odbiorcy	158
5.2 Edycja tekstu	163
5.2.1 Układ strony	163
5.2.2 Odstępy	165
5.2.3 Identyfikacja tekstu	166
5.2.4 Kroje czcionek	166
5.2.5 Wdowy i sieroty	168
5.2.6 Przesunięcia tekstu	168
5.2.7 Tytuły i numerowanie	169
5.2.8 Sprawdzanie pisowni, błędów gramatycznych i stylistycznych	170
5.2.9 Druk	172
5.2.10 Wnioski	173
5.3 Przykładowy format raportu	173
5.3.1 Tytuł i strona tytułowa	174
5.3.2 Identyfikacja autora	174
5.3.3 Lista obiegowa	175
5.3.4 Autoryzacja	175
5.3.5 Terminy	176
5.3.6 Spis treści	176
5.3.7 Zakres pracy	176
5.3.8 Streszczenie	177
5.3.9 Wstęp	177
5.3.10 Metody badawcze	177
5.3.11 Przegląd literatury	177
5.3.12 Opis systemu	178
5.3.13 Wyniki badań/dowody	178
5.3.14 Omówienie rezultatów	179
5.3.15 Wnioski	179
5.3.16 Rekomendacje	179
5.3.17 Słownik terminów	180
5.3.18 Podziękowania	180
5.3.19 Bibliografia	180
5.3.20 Załączniki	181
5.3.21 Skorowidz	182
5.3.22 Wnioski	182
5.4 Język	182
5.4.1 Zdania	183
5.4.2 Paragrafy	185
5.4.3 Forma osobowa czy bezosobowa?	185
5.4.4 Ton i styl	187
5.4.5 Żargon i frazesy	188
5.4.6 Gramatyka i interpunkcja	189
5.5 Wykresy i diagramy	189

	5.5.1 Tabele	189
	5.5.2 Wykresy	191
	5.6 Drobne raporty	194
	5.6.1 Memoranda	194
	5.6.2 Protokoły	199
	5.7 Przykład raportu	199
6. Przeprowadzanie wywiadu	6.1 Postrzeganie innych	207
	6.2 Przygotowanie wywiadu	211
	6.2.1 Kluczowy personel	211
	6.2.2 Wyznaczanie celów	213
	6.3 Przygotowanie wywiadu	215
	6.3.1 Czas i miejsce	215
	6.3.2 Kontekst	216
	6.3.3 Zapis i transkrypcja	218
	6.3.4 Słuchanie w trójkach	220
	6.4 Jakie pytania?	220
	6.5 Słuchanie	224
	6.6 Procedury stosowane w trakcie wywiadu	226
	6.6.1 Zachowania efektywne	226
	6.6.2 Przejmowanie kontroli	228
	6.6.3 Złe wywiady	230
	6.6.4 Triangulacja	232
	6.6.5 Obserwacja z punktu widzenia użytkownika	233
	6.6.6 Stosowanie schematów	233
	6.7 Wywiady w zarządzaniu	234
	6.7.1 Rozmowy o zatrudnieniu	234
	6.7.2 Rozmowy oceniające	238
	6.8 Wnioski	239
7. Dokumentacja użytkownika	7.1 Zrozumienie problemu	241
	7.2 Użytkownicy	243
	7.2.1 Początkujący	244
	7.2.2 Nowicjusz	244
	7.2.3 Uczeń	245
	7.2.4 Ekspert	245
	7.2.5 Okazjonalny użytkownik	245
	7.2.6 Dostosowanie dokumentacji do użytkowników	246
	7.3 Struktura	248
	7.3.1 Analiza i planowanie	249
	7.3.2 Określenie treści	250
	7.3.3 Mówienie do użytkownika	251
	7.3.4 Ulepszenie systemu odsyłaczy	253
	7.4 Układ strony	255
	7.4.1 Drukowana strona	255
	7.4.2 Grafika	255
	7.5 Oprawa	258
	7.5.1 Wybór formatu książki	258
	7.5.2 Oprawa dokumentów	259

	7.5.3 Łączenie aktualizowanych dokumentów	260
	7.5.4 Opakowanie	262
	7.6 Podręczniki on-line	263
	7.7 Prototypy i testy	267
	7.7.1 Prototypy	267
	7.7.2 Testowanie końcowe	268
	7.7.3 Edycja	269
	7.7.4 Ocena	270
	7.7.5 Informacje ostrzegające	272
	7.8 Prosta aplikacja	273
	7.9 Wnioski	276
8. Szkolenie	8.1 Zakres szkolenia	277
użytkowników	8.2 Motywacja	279
	8.3 Pamięć	285
	8.4 Czego musimy się nauczyć?	288
	8.4.1 Poziom firmy	288
	8.4.2 Poziom szkolenia	291
	8.5 Metody nauczania	296
	8.5.1 Wykłady	298
	8.5.2 Czytanie	299
	8.5.3 Audiowizualne prezentacje	299
	8.5.4 Prezentacje	300
	8.5.5 Grupa dyskusyjna	300
	8.5.6 Uczenie praktyczne	301
	8.5.7 Natychmiastowe zastosowanie i nauczanie innych	302
	8.5.8 Szkolenie za pomocą komputera	303
	8.6 Prezentacja nauczania	308
	8.6.1 Określanie celów	308
	8.6.2 Program szkolenia	310
	8.6.3 Czas	310
	8.6.4 Organizacja zajęć	312
	8.6.5 Ocenianie	315
	8.6.6 Reakcja	319
	8.7 Aplikacje: proces szkolenia	320
	8.7.1 Początkujący użytkownicy	320
	8.7.2 Rezygnacja z maszyny do pisania	322
	8.7.3 Wprowadzenie do bazy danych	322
	8.8 Wnioski	323
Bibliografia	330