

SPIS TREŚCI

Od autora.....	5
Komunikacja interpersonalna	6
Co właściwie oznacza dobre poznanie ludzi?	7
Jak funkcjonuje większość ludzi?.....	8
Teoria Arystotelesa	8
Hierarchia potrzeb Masłowa.....	8
Stary i nowy człowiek.....	9
Co rozumiemy przez poczucie własnej godności?.....	10
Percepcja.....	12
Komunikacja	13
Formy komunikacji	18
Model góry lodowej (Zygmunt Freud)	18
Okno Johari.....	19
Czterowymiarowe mówienie (wg. F. Schulza von Thuna).....	21
Technika trzech zdań	22
Komunikować w „ja” zamiast „ty”.....	23
Co oznacza frustracja?	24
Co to jest agresja?	26
Co zrobić, gdy my wpadamy w agresję?	27
Najczęstsze formy agresji	28
Jak powinniśmy obchodzić się z osobami agresywnymi?.....	29
Jak zachować się w groźnych sytuacjach	30
Jak zmotywować innych do interwencji?	30
Czy użyć siły fizycznej?	31
Po co tyle ochrony i jak się bronić?.....	31
Jaka dawka siły fizycznej jest odpowiednia?	31
Rozdzielenie osób w konflikcie.....	33
Konflikty	35

Jakie mamy możliwości zapobiegania konfliktom?	35
Stres	37
Czy stres może być dla nas niebezpieczny?	37
Jak przygotować się do rozmowy?	39
Dystans w zawodzie ochroniarza	41
Przyjąć krytykę i obchodzić się z nią	42
Panika	44
Alkohol	46
Narkotyki	51
Młodzież w pracy	56
Starsze osoby w pracy	57
Obchodzenie się z grupą	58

