

Spis treści

5	WPROWADZENIE
11	ROZDZIAŁ 1.
	USPRAWNIJ KOMUNIKACJĘ
17	Porozumienie w relacjach interpersonalnych
19	Moduł 1. Aktywne słuchanie
27	Moduł 2. Typy reakcji słuchającego
34	Moduł 3. Bariery w komunikacji
57	Konstruktywna informacja zwrotna
59	Moduł 1. Przekazywanie informacji zwrotnej
68	Moduł 2. Aprobata
73	Moduł 3. Komunikacja asertywna
79	ROZDZIAŁ 2.
	MOTYWUJ SKUTECZNIEJ
81	Zarządzanie motywacyjne
81	Moduł 1. Pozytywne wzmocnienia
90	Moduł 2. Poprawianie obrazu siebie
98	Moduł 3. Koncentracja na mocnych stronach pracownika
105	Moduł 4. Przenoszenie wspierających emocji
114	Moduł 5. Zmiana interpretacji doświadczeń pracownika

125	ROZDZIAŁ 3.
	WSPIERAJ W ROZWOJU
127	Coaching pracowników
127	Po co ten coaching?
127	Opór przed zmianami
128	Wchodzenie w rolę coacha
130	Moduł 1. Wyznaczanie celów
136	Moduł 2. Wsparcie w realizowaniu celów
149	Moduł 3. Obserwacja pracy
160	Moduł 4. Wykorzystanie poziomów neurologicznych
178	Przekazywanie wiedzy podczas wdrażania ludzi w obowiązki służbowe
180	Preferowane sposoby uczenia się a osobowość
195	ROZDZIAŁ 4.
	BUDUJ ZAANGAŻOWANIE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ
197	Budowanie zaangażowania i odpowiedzialności pracowników (metody pozytywne vs metody prowokatywne)
197	Moduł 1. Metody pozytywne
218	Moduł 2. Metody prowokatywne
229	Budowanie zaangażowania i odpowiedzialności pracowników (z wykorzystaniem metamodelu)
232	Moduł 1. Usunięcie (selekcja)
247	Moduł 2. Zniekształcenie (interpretacja)
259	Moduł 3. Generalizacja (organizacja)
271	ZAKOŃCZENIE
273	BIBLIOGRAFIA