

SPIS TREŚCI

PRZEDMOWA	V
1 ROZMAWIANIE ZE SOBĄ – porozumienie nie jest oczywiste	1
1.1 Rozmawianie ze sobą – więcej niż wymiana słów	1
1.2 Jedna wiadomość – wieloznaczne przesłania	12
1.3 Pytanie i słuchanie	24
1.4 Powiedziane nie znaczy zrozumiane	29
2 MIĘDZY KOLEGAMI	37
2.1 Wtrącanie się, czy pomoc	37
2.2 Wymienianie informacji	46
2.3 Wyrażanie i przyjmowanie krytyki	57
2.4 Mobbing	70
2.5 Komunikacja w zespole	94
3 KONTAKT Z SZEFE	109
3.1 Zawsze do dyspozycji	109
3.2 Rozmowy o zarobkach	113
3.3 Tego mi nie wolno	122
3.4 Szef jako hamulec	128
PIŚMIENICTWO	137
SKOROWIDZ	138