

Spis treści

Przedmowa	11
Wstęp	13
CZĘŚĆ I. ZROZUMIENIE SAMEGO SIEBIE	15
1. Nie można uciec od stosunków międzyludzkich	17
Nigdy nie należy lekceważyć znaczenia stosunków międzyludzkich. Jako że każda praca pociąga za sobą zobowiązania oraz wyzwania dotyczące stosunków międzyludzkich, udoskonalenie umiejętności w tym zakresie jest niezwykle ważne. Najlepiej zacząć pracować nad nimi od razu i kontynuować tę pracę przez całe życie.	
Przypadek 1: Rzeczywistość	28
2. Stosunki międzyludzkie mogą zdecydować o twoim sukcesie lub porażce	29
Kilka istotnych czynników sprawia, że stosunki międzyludzkie nie są tylko kwestią zdrowego rozsądku. Poznając i przyswajając możliwie najwięcej konkretnych umiejętności w tym zakresie, szybko się przekonasz, że zapewnienie sobie dobrych stosunków z innymi może przynieść ci większy sukces zawodowy i osobisty.	
Przypadek 2: Adaptacja	40
3. Nie rezygnuj z pozytywnego nastawienia	41
Twoje pozytywne nastawienie jest bezcenną, osobistą wartością. To, w jaki sposób postrzegasz życie, wpływa na twoje nastawienie, a ono z kolei wpływa na twoje relacje z innymi. Ponieważ pozytywne nastawienie podlega przede wszystkim TWOJEJ kontroli, jest ono niezwykle cenne dla twojej kariery zawodowej.	
Przypadek 3: Depresja kredytowa	54
4. Kiedy inni zepsują ci nastrój	57
Zdarza się, że inni zepsują ci nastrój, warto więc poznać techniki szybkiego odzyskiwania równowagi. Pamiętaj, odnosząc się do innych z wyczuciem i szacunkiem, pokażesz, że zasługujesz na takie samo traktowanie.	
Przypadek 4: Odzyskiwanie równowagi	65
Do czytelnika	66
CZĘŚĆ II. RELACJE Z INNYMI	67
5. Pionowe i poziome relacje zawodowe	69
Budowanie relacji wymaga zbliżenia się do innych ludzi, pracy i porozumiewania się z nimi. Należy zrozumieć, świadomie budować i starannie utrzymywać wszelkiego rodzaju relacje, w tym również pionowe i poziome relacje zawodowe.	
Przypadek 5: Decyzja	80

6. Wydajność – bliższe spojrzenie	81
Ludzie rzadko w pełni realizują swój potencjał, ponieważ istnieje rozdźwięk pomiędzy tym, co są w stanie osiągnąć, a stanem faktycznym. Zarówno przełożony, jak i podwładny odgrywają ważną rolę w eliminowaniu rozdźwięku w wydajności jednostki oraz grup. Dobre stosunki międzyludzkie mają duże znaczenie, jeśli chodzi o podnoszenie wydajności pojedynczych osób i całych grup.	
Przypadek 6: Decyzja	93
7. Przepis na sukces	95
Wydajność jest wprost proporcjonalna do dobrych relacji międzyludzkich. Jeśli poświęcasz uwagę relacjom poziomym, możesz podnieść własną wydajność. W istocie na wydajność składają się jakość, chęć służenia pomocą oraz satysfakcja klienta.	
Przypadek 7: Zrozumienie	107
8. Twoja najważniejsza relacja zawodowa	109
Twoja najważniejsza relacja zawodowa to relacja, którą budujesz i utrzymujesz ze swoim przełożonym. Jako że przełożeni tworzą atmosferę pracy, w której musisz funkcjonować, należy postępować etycznie, a jednocześnie budować z nimi jak najsolidniejsze relacje.	
Przypadek 8: Wybór	121
9. Zrozumienie natury relacji międzyludzkich	123
Umiejętności interpersonalne, które mają zasadnicze znaczenie podczas tworzenia, utrzymywania oraz naprawy dobrych stosunków w pracy, to między innymi okazywanie szacunku i wykorzystywanie teorii obopólnych korzyści. Wiedza uzyskana dzięki analizowaniu relacji zwiększy obiektywność i trwałość tych relacji.	
Przypadek 9: Gratyfikacja	140
CZĘŚĆ III. OPTYMALIZOWANIE RELACJI	
10. Sukces w pracy zespołowej	143
Zespoły, praca zespołowa i bycie członkiem zespołu mają duże znaczenie dla organizacji oraz istotnie wpływają na szansę sukcesu zawodowego. Istnieje kilka czynników związanych z nastawieniem, które pomagają z powodzeniem pracować w zespole, z korzyścią dla całego zespołu i dla jego poszczególnych członków.	
Przypadek 10: Spieranie się	154
11. Radzenie sobie ze stresem: Nieszkodliwe pozbywanie się frustracji	155
Frustracja jest uczuciem, którego doświadczasz, napotykając chwilowe trudności w realizacji twoich zadań. Jeżeli zrozumiesz własne frustracje i nauczysz się kilku technik radzenia sobie z nimi oraz nieszkodliwego uwalniania napięcia wywołanego stresem i frustracją, pomoże ci to uniknąć agresywnego zachowania.	
Przypadek 11: Frustracja	168
12. Naprawianie nadszarpniętych relacji	169
Siła porozumiewania się jest niezaprzeczalna w procesie naprawy nadszarpniętych relacji. Stosowanie podstawowych zasad i strategii naprawy zepsutej relacji ma zasadnicze znaczenie dla uniknięcia konsekwencji wywołanych pozostawieniem za sobą nienaprawionej relacji.	
Przypadek 12: Odbudowa relacji	178

13. Nastawienie wśród współpracowników wywodzących się z różnych kultur	179
Poprawa nastawienia wobec wszystkich pracowników, nie wyłączając współpracowników wywodzących się z odmiennych kultur, może się przyczynić do podniesienia wydajności indywidualnej i grupowej. Twoja postawa (nastawienie psychiczne, które jest pozytywne lub negatywne wobec osób z innych niż twoja kultur) może korzystnie lub niekorzystnie wpłynąć na różnorodność kulturową w twoim miejscu pracy.	
Przypadek 13: Komunikacja	188
 CZĘŚĆ IV. BUDOWANIE KARIERY ZAWODOWEJ	189
 14. Powodzenie w nowej pracy lub nowym zadaniu	191
Umiejętności w zakresie stosunków międzyludzkich, zwłaszcza w nowej pracy lub podczas realizacji nowego zadania, mają zasadnicze znaczenie dla twoich sukcesów zawodowych. Przestrzeganie kilku praktycznych wskazówek oraz twoje zaangażowanie w utrzymanie pozytywnego nastawienia pomogą ci gładko i skutecznie wejść w rolę w nowym miejscu pracy, w obcym otoczeniu – i przyczynią się do sukcesu we wszystkich twoich interakcjach.	
Przypadek 14: Brak profesjonalizmu	202
 15. Rytuały inicjacji: Jak sobie radzić z docinkami i wystawianiem na próbę	203
Łagodne dokuczanie i sprawdzanie cię przez innych pracowników może ci pomóc stać się akceptowanym członkiem zespołu. Jeśli nauczysz się rozróżniać wystawianie na próbę przez organizację i przez konkretne osoby i poznasz ich cele oraz konsekwencje, będziesz umiał lepiej sobie z nimi radzić i unikniesz zbyt długiego lub nachalnego sprawdzania.	
Przypadek 15: Konfrontacja	214
 16. Nieobecności w pracy a stosunki międzyludzkie	215
Większość organizacji stosuje określoną politykę w kwestii nieobecności oraz spóźnień – dwóch problematycznych obszarów zarządzania. Chociaż nieobecności i spóźnienia stwarzają pewne problemy, istnieje kilka sposobów, dzięki którym nie będziesz łamał zasad polityki firmy w tym zakresie, a jednocześnie poprawisz swoje umiejętności interpersonalne i osiągnięcia na drodze zawodowej.	
Przypadek 16: Równowaga	226
 17. Sześć błędów popełnianych powszechnie w stosunkach międzyludzkich	229
Spśród sześciu błędów w zakresie stosunków międzyludzkich, popełnianych zarówno przez nowych, jak i doświadczonych pracowników, być może najbardziej niszczącym dla twoich relacji i kariery jest nieumiejętność porozumiewania się (zwłaszcza słuchania). Znajdziesz tu kilka wskazówek, w tym sposób na wypracowanie własnej motywacji, które pomogą ci nabyć i doskonalić umiejętności w zakresie stosunków międzyludzkich.	
Przypadek 17: Motywacja	242
 18. Zasady etyki, plotki i trójkąt zaufania w biznesie	243
Twoje etyczne zachowanie przejawia się w postawie i działaniach. Istnieje kilka czynników podnoszących poziom standardów etycznych i jakość relacji, ale warto też uświadomić sobie zalety i wady wynikające z plotkowania prywatnie i na szczeblu organizacji, przekazywania sobie informacji pocztą pantoflową oraz trójkąta zaufania.	
Przypadek 18: Dylemat	254

CZĘŚĆ V. WYKORZYSTYWANIE WŁASNYCH ATUTÓW	255
19. Ustalanie celów a nastawienie	257
Związek pomiędzy celami i nastawieniem dowodzi znaczenia, jakie ma ustalenie i przyjęcie celów, które motywują cię do osiągnięcia sukcesu. Opracowanie „wzorca” celów wraz z systemem zarządzania czasem zaspokajającym twoje osobiste potrzeby pomoże ci osiągnąć sukces na polu zawodowym i osobistym.	
Przypadek 19: Konflikt	266
20. Dwie ścieżki na szczyt	269
Zarówno budowanie kariery w jednej firmie, jak i przenoszenie się z jednej firmy do drugiej ma zalety i wady. Siedem czynników związanych ze stosunkami międzyludzkimi oraz rozwijanie „osobistego” biznesplanu mogą się przyczynić do pozytywnego nastawienia oraz do sukcesu na polu zawodowym.	
Przypadek 20: Preferencje	280
21. Zachowanie pozytywnego nastawienia w okresach stagnacji oraz reorganizacji	281
Okresy stagnacji czy też oczekiwania oraz reorganizacji nie są niczym niezwykłym w firmach; istnieją natomiast sposoby skracania okresów stagnacji i przekształcania ich w czas na zdobywanie wiedzy i przygotowywanie się. Negatywne nastawienie może spowodować spadek wydajności i niepotrzebnie wydłużyć okres stagnacji.	
Przypadek 21: Zmiana	291
22. Kiedy masz ochotę zwijać żagle	293
Jeśli przez dłuższy czas jesteś nieszcześliwy i nieproduktywny, należy poważnie się zastanowić nad zmianą pracy. Z pracy rezygnujemy najczęściej z powodu konfliktów personalnych i problemów w stosunkach międzyludzkich. W tym rozdziale znajdziesz dziesięć podstawowych wskazówek, jak odejść z pracy, zachowując twarz, i cztery sposoby utrzymania pozytywnego nastawienia.	
Przypadek 22: Rozmowa kwalifikacyjna	304
23. Odzyskiwanie pozytywnego nastawienia	305
Stres jest jedną z przyczyn, dla których każdy od czasu do czasu potrzebuje odnowienia czy odzyskania pozytywnego nastawienia. Poprawa pozytywnego nastawienia zaczyna się od samooceny; jest to proces codzienny, cotygodniowy, a czasem nawet „generalny przegląd”. Pięć podstawowych technik naprawy nastawienia pozwoli uniknąć „schodzenia na manowce” i zachować pozytywne nastawienie.	
Przypadek 23: Priorytety	318
24. Awans na stanowisko lidera/menedżera	321
Wchodząc na szczebel kierowniczy/menedżerski, należy brać pod uwagę kilka czynników. W pełnieniu tych funkcji bardzo cenne są pozytywne nastawienie oraz umiejętności interpersonalne zdobyte w roli szeregowego pracownika. Im częściej wykorzystujesz w praktyce umiejętności interpersonalne, tym większej pewności siebie nabierasz.	
Przypadek 24: Wrażliwość	331
Odpowiedzi i sugestie dotyczące wykonywanych ćwiczeń, zamieszczonych na końcu każdego rozdziału:	
Sprawdź, czy zrozumiałeś oraz Przypadki	333
Indeks	348