

Spis treści

Rozdział I. Dlaczego mówimy tak, jak mówimy?	7
Mowa świadoma i nieświadoma	9
Wszyscy kłamią albo wszyscy mówią prawdę	10
Mili mają trudniej?	11
Kiedy mówisz świadomie	13
Otwarta wojna i konflikt zawoalowany	16
Władza i komunikacja	18
Świadomość i organizacja	20
Kolory komunikacji	25
Lider nadaje ton	26
Rozdział II. Co blokuje porozumienie?	29
Opłakane skutki miłych rozmów	34
Twój osobisty styl komunikacji	36
Rozdział III. Firma i kolor jej komunikacji	41
Style komunikacji powiązane z poziomem rozwoju świadomości	43
Czy warto „nad poziomem wylatywać”? 5 ²	
Rozdział IV. 1 kto tu rządzi? Od agresora do lidera	55
Wyzwania związane z kolejnymi etapami rozwoju umiejętności komunikacyjnych	68
Rozdział V. W świecie czerwieni	
– prymitywne emocje rządzą	7*
Schemat reagowania bodziec – reakcja	72
Schemat reagowania bodziec – refleksja – reakcja	73
Słowne mechanizmy poniżania (umniejszania)	74
Skąd się biorą „poniżacze”?	
Rola przytomnego świadka Moja czy nie moja sprawa?	
Ale o co chodzi?	
Co robić, żeby nie dać się wkręcić?	
Jak rozmawiać z własną złością?	
Uczyć się refleksji	
Między złością a bezradnością	
Trigger, czyli wyzwalacz	
Każdy ma swoją piętę achillesową	
Nie warto palić pieniędzmi w piecu	
Rozdział VI. W świecie bursztynu – nastawienie na trwałość i taniec w trójkacie	
Trójkąt emocjonalnych zależności Wyjazd, który miał być integracyjny Kto zaczarował prezesa?	
Komórki do wynajęcia Które do wyjścia?	
Inna świadomość – inne działanie Trójkąt dramatyczny a mikrozarządzanie Skąd się bierze skłonność do mikrozarządzania?	
Jak szybko i skutecznie zabić motywację pracowników Wyuczona bezradność	
Jak opuścić trójkąt i skończyć z mikrozarządzaniem?	
Rozdział VII. W świecie oranżu – asertywność w służbie rozsądku	
Niezależnie i z szacunkiem Zadbaj o siebie To się opłaca	



1

Rozdział VIII. W świecie zieleni – sympatia i empatia 129

Niezależności wzajemność 130

Komu trudno mówić „nie” 141

Co łączy furiantów, obrażalskich i manipulantów? 141

Trudna równowaga 142

Mądrze inwestować w budowanie relacji 143

Coś na tak 145

Gdy jakaś część mnie chce, a inna nie 145

Rozdział IX. W świecie turkusów – jak zostać tłumaczem
symultanicznym 149

Turkus: wymagane mistrzostwo komunikacji 150

Empatia to nie jest stawianie na swoim 155

Nie czepiamy się słów, ani... uczuć 156

Diabelski młyn 157

Dbając o siebie i innych jednocześnie 158

Autentyczność w relacjach 158

Dlaczego to się opłaca 159

Kogo przyciągasz, kogo odpychasz 160

Kiedy zastępstwo nie działa 160

Władza i odpowiedzialność 162

115 1

117 |

118

119