
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 zawołowany	16
Władza i komunikacja	18
Świadomość i organizacja	20
Kolory komunikacji	25
Lider nadaje ton	26
Rozdział II. Co blokuje porozumienie?	29
Oplakane 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 poziomy wylatywać”?	52
Rozdział IV. I 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	71
Schemat reagowania bodziec — reakcja	72
Schemat reagowania bodziec — refleksja — reakcja	73
Słowne mechanizmy poniżania (umniejszania)	74

Skąd się biorą „ponizacze”?	76
Rola przytomnego świadka	77
Moja czy nie moja sprawa?	78
Ale o co chodzi?	78
Co robić, żeby nie dać się wkręcić?	79
Jak rozmawiać z własną złością?	81
Uczyć się refleksji	82
Miedzy złością a bezradnością	82
Trigger, czyli wyzwalacz	83
Każdy ma swoją piętę achillesową	84
Nie warto palić pieniędzmi w piecu	85

Rozdział VI. W świecie bursztynu — nastawienie na trwałość i taniec w trójkącie

Trójkąt emocjonalnych zależności	91
Wyjazd, który miał być integracyjny	92
Kto zaczarował prezesa?	93
Komórki do wynajęcia	94
Którędy do wyjścia?	95
Inna świadomość — inne działanie	96
Trójkąt dramatyczny a mikrozarządzanie	98
Skąd się bierze skłonność do mikrozarządzania?	99
Jak szybko i skutecznie zabić motywację pracowników	101
Wyuczona bezradność	103
Jak opuścić trójkąt i skończyć z mikrozarządzaniem?	104

Rozdział VII. W świecie oranżu — asertywność w służbie rozsądku

Niezależnie i z szacunkiem	115
Zadbać o siebie	117
To się oplaca	117
Co możesz wnieść do relacji?	118
Bez lęku i złości	119
Komunikat asertywny — prośba o zmianę zachowania	119

Rozdział VIII. W świecie zieleni — sympatia i empatia	129
Niezależność i wzajemność	130
Poza nawiasem	140
Komu trudno mówić „nie”	141
Co łączy furiatów, obraźliwych i manipulatorów?	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 turkus — 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