

Spis treści

5	WPROWADZENIE	149
11	ROZDZIAŁ 1.	178
	USPRAWNIJ KOMUNIKACJĘ	
17	Porozumienie w relacjach interpersonalnych	180
19	Moduł 1. Aktywne słuchanie	
27	Moduł 2. Typy reakcji słuchającego	
34	Moduł 3. Bariery w komunikacji	
57	Konstruktywna informacja zwrotna	197
59	Moduł 1. Przekazywanie informacji zwrotnej	
68	Moduł 2. Aprobata	197
73	Moduł 3. Komunikacja asertywna	218
79	ROZDZIAŁ 2.	232
	MOTYWUJ SKUTECZNIEJ	
81	Zarządzanie motywacyjne	247
81	Moduł 1. Pozytywne wzmocnienia	259
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