

Spis treści

Spis testów „Sprawdź się”	VII
Wprowadzenie – Co oferuje ta książka?	IX
Jakie umiejętności i kompetencje są najważniejsze w prowadzeniu rozmów?	1
1. Empatia	2
2. Umiejętność komunikowania się i siła perswazji	3
3. Umiejętność rozwiązywania konfliktów	4
4. Zorientowanie na cel	5
5. Zdolność do pracy zespołowej i umiejętność integracji pracowników	6
6. Umiejętność negocjacji	7
7. Autorefleksja i gotowość do zmian	8
1. Najważniejsze zasady prowadzenia rozmowy	10
1.1 Cztery etapy skutecznej rozmowy	11
1.2. Którym uchem słuchają pracownicy?	19
2. Techniki rozmów z pracownikami	26
2.1. Sterowanie rozmową za pomocą pytań	27
2.2. Formułowanie przesłań w pierwszej osobie liczby pojedynczej	39
2.3. Przekonywające argumentowanie	43
2.4. Domagać się informacji zwrotnych	49
2.5. Jasne formułowanie poleceń	54
2.6. Postępowanie w przypadku osób zbyt dużo i zbyt mało mówiących	56
3. Profesjonalne prowadzenie rozmów kwalifikacyjnych	59
3.1. Jak zbudowana jest rozmowa kwalifikacyjna?	59
3.2. Podstawa rozmowy: profil wymagań stanowiska	61
3.3. Pytania podstawą rozmowy kwalifikacyjnej	68
4. Umiejętność prowadzenia konstruktywnych rozmów z pracownikiem	89
4.1. Rozmowa dotycząca określenia celów	90
4.2. Rozmowa oceniająca pracowników	111
4.3. Coroczna rozmowa z pracownikiem	138
5. Typowe sytuacje rozmów	142
5.1. Delegowanie zadań nie jest trudne	143
5.2. Przekazywanie informacji zwrotnych	149

5.3. Wyrażanie uznania	153
5.4. Jak formułować uwagi krytyczne?	158
6. Postępowanie w sytuacjach konfliktowych	171
6.1. Co utrudnia rozwiązywanie konfliktów?	172
6.2. Jak postępować, jeśli jest się samemu uwikłanym w konflikt?	175
6.3. Mediacje między poróżnionymi pracownikami	182
7. Formularze i materiał pomocniczy	187
7.1. Koncepcja dotycząca rozmowy na temat celów	188
7.2. Koncepcje dotyczące ocen pracowników	200
Indeks rzeczowy	213