

Spis treści

Wstęp	5
Część I. Kluczowe aspekty efektywnej komunikacji	9
1. Osobowościowe czynniki efektywnej komunikacji	11
Obraz samego siebie	12
Jasne wyrażanie się	13
Radzenie sobie z gniewnymi emocjami	13
Otwartość	14
2. Behawioralne czynniki efektywnej komunikacji	15
Role przyjmowane w grupie	16
Status	19
Błędy w komunikacji	22
3. Sprawdź, jak komunikujesz się w pracy – test	27
Część II. Usprawnij komunikację w zespole	33
4. Filary skutecznej komunikacji	35
Zadbaj o spójność komunikacji werbalnej i niewerbalnej	36
Jak być dobrym słuchaczem?	40
Spraw, aby inni cię słuchali	43
Udzielanie informacji zwrotnej	47
Efektywna komunikacja mailowa	53
Co zrobić, aby spotkania przynosiły oczekiwane efekty?	58
5. Techniki wspierające efektywną komunikację	63
Cykl komunikacyjny w sześciu krokach	64
Trójkąt retoryczny, czyli kto i co ma wpływ na twoją argumentację	67
Model 7C, czyli checklista sprawdzająca jasność komunikatu	69

Pięć kroków do skutecznej prezentacji według Alana H. Monroe'a	71
Sześć zasad wywierania wpływu Roberta Cialdiniego	72
Model wywierania wpływu Cohena-Bradforda	75
Zasada KISS, czyli jak unikać komplikacji i zamieszania	77
Porcjowanie i grupowanie informacji	78

Część III. Rozwiąż problemy komunikacyjne

6. Problemy wynikające z niedookreślenia	85
Chaos informacyjny	86
Brak jasnej struktury delegowania uprawnień	91
Brak przejrzystych kryteriów działania i procedur	95
Niedookreślony podział obowiązków	100
Granie do różnych bramek, czyli niespójność celów	104
7. Problemy związane z różnymi typami charakterów	109
Problemy między osobowościami w zespole	110
Walka o wpływy i kontrolę	114
Plotki korytarzowe	118
„Jestem mądrzejszy od mojego szefa”	122
8. Błędy kierowników i podwładnych	127
Centralizacja decyzji powodująca paraliż lub opóźniająca działanie	128
Częste zmiany decyzji przełożonego	132
Niekonstruktywna krytyka	135
Nierealizowanie zadań przez pracowników	139
Nieporadny lub niekomunikatywny kierownik	145
9. Braki w umiejętnościach interpersonalnych	149
Brak umiejętności przyjęcia perspektywy rozmówcy	150
Obrażanie się	155
Wpływ samopoczucia na komunikację	159

Zakończenie	165
-------------------	-----