

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1. Kontakt	15
Kiedy zaczyna się kontakt	19
Kontakt oparty na współczuciu	22
Odwaga	23
Mądrość	24
Życzliwość	26
Odpowiedzialność	28
Siła założeń	30
Jak się uczyć bycia w kontakcie — ćwiczenie	32
Rozdział 2. Znaczenie intencji	35
Model intencja — uwaga — nastawienie	38
Manipulacja kontra dobra relacja	41
Jaką masz intencję — ćwiczenie	45
Rozdział 3. Rozmowy w pracy	47
Porzuceni przez szefów	50
Kwestionujący sens rozmów z menedżerami	54
Dlaczego tu pracujesz?	56
Rozmawiaj z ludźmi, menedżerze	61
Gdy masz pytania	74
Tematy przemilczane	75

Co pokazała pandemia w sprawie rozmów szefów z pracownikami	77
Nie mam narzędzi do motywowania	86
Współczucie a empatia	86
Jak zbudować empatyczne podejście w kontakcie z drugą osobą	89
Przygotuj się do rozmowy — ćwiczenie	94

Rozdział 4. Jakie rozmowy kaleczą relacje zawodowe **97**

Czego nie robić — krytyka, która zabija	99
Słuchanie donosów to nie miara zainteresowania	103
Pojedynczo tak, razem nie	104
Obraził się	109
Obiecał, ale nie dotrzymał słowa	111
Co cię niepokoi, menedżerze? — ćwiczenie	111
Czym jest superwizja	112

Rozdział 5. Praktyka rozmawiania w sytuacjach zawodowych **115**

Sposób mówienia	117
Zadawanie pytań	119
Czego unikać	121
Waga słowa	126
Powiedz jak w radio — ćwiczenie	128

Rozdział 6. Jak będziemy rozmawiać w przyszłości **129**

Zmień wektor	134
Znaczenie własnej odrębności	136
Pytaj o sens	137
Kompetencje i zaangażowanie widać w zachowaniach	142
Miejsce na współczucie	145
Co milenialsi słyszą inaczej	147
Porozmawiaj z milenialsem — ćwiczenie	149

Zakończenie

151

Po co być odważnym szefem

154

Jaka mądrość ma znaczenie w relacji szef – pracownik

156

Miejsce życzliwości w relacjach zawodowych

157

Od czego zależy odpowiedzialność w funkcjonowaniu zawodowym

157

Jak rozwijać współczucie, by służyło relacjom

158