

# Spis treści

|           |                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------|
| <b>5</b>  | <b>WPROWADZENIE</b>                                  |
| <b>11</b> | <b>ROZDZIAŁ 1.</b>                                   |
|           | <b>USPRAWNIJ KOMUNIKACJĘ</b>                         |
| 17        | Porozumienie w relacjach interpersonalnych           |
| 19        | Moduł 1. Aktywne słuchanie                           |
| 27        | Moduł 2. Typy reakcji słuchającego                   |
| 34        | Moduł 3. Bariery w komunikacji                       |
| 57        | Konstruktywna informacja zwrotna                     |
| 59        | Moduł 1. Przekazywanie informacji zwrotnej           |
| 68        | Moduł 2. Aprobata                                    |
| 73        | Moduł 3. Komunikacja asertywna                       |
| <b>79</b> | <b>ROZDZIAŁ 2.</b>                                   |
|           | <b>MOTYWUJ SKUTECZNIEJ</b>                           |
| 81        | Zarządzanie motywacyjne                              |
| 81        | Moduł 1. Pozytywne wzmocnienia                       |
| 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 |

|            |                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>125</b> | <b>ROZDZIAŁ 3.</b>                                                                                |
|            | <b>WSPIERAJ W ROZWOJU</b>                                                                         |
| 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                                                       |
| <br>       |                                                                                                   |
| <b>195</b> | <b>ROZDZIAŁ 4.</b>                                                                                |
|            | <b>BUDUJ ZAANGAŻOWANIE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ</b>                                                     |
| 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)                                                              |
| <br>       |                                                                                                   |
| <b>271</b> | <b>ZAKOŃCZENIE</b>                                                                                |
| <br>       |                                                                                                   |
| <b>273</b> | <b>BIBLIOGRAFIA</b>                                                                               |