

Spis treści

7	WSTĘP
13	1. JAK WDRAŻAĆ ZMIANY PRZEZ ŁAGODZENIE OPORU ZATRUDNIONYCH?
25	2. OGÓLNY ZARYS METOD PSYCHOLOGICZNEGO ODDZIAŁYWANIA NA LUDZI W BIZNESIE
37	3. JAK KOMUNIKOWAĆ TREŚCI, ABY PRACOWNICY CHCIELI SŁUCHAĆ I WDRAŻAĆ ZMIANY W ŻYCIU?
43	4. TWORZENIE WARUNKÓW DO PRZYJMOWANIA INFORMACJI ZWROTNEJ
44	Klimat komunikacji
48	Pozycje życiowe
51	Wytyczne feedbacku
61	5. PRZEKAZYWANIE ZADAŃ W MOTYWUJĄCY SPOSÓB
65	Podejście miękkiego coachingu
69	Podejście twardego coachingu

81	6. CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ADAPTOWANIE SIĘ DO ZMIAN PRZEZ PRACOWNIKA
83	Reedukacja, czyli pokonywanie bariery dysonansu poznawczo-emocjonalnego
88	Motywacja pozytywna vs. motywacja negatywna
92	Nagradzanie wysiłku, a nie wyników
101	7. PRACA Z PERCEPCJĄ PRACOWNIKA
103	Procesy percepcji
112	Pozytywny dialog wewnętrzny
115	Wyobrażenia
117	Przyzwyczajenia
120	Zmiana ograniczających przekonań
133	8. DIALOG MOTYWUJĄCY
137	Podstawowa ścieżka prowadząca w rozmowie z zatrudnionym
139	Odzwierciedlenia
147	Podsumowania
150	Język zmiany i język podtrzymania
153	Język przygotowawczy i język mobilizujący
162	Język podtrzymania
167	9. PERSPEKTYWA BEHAVIORALNA
169	Od czego zacząć budowanie nawyków?
172	Jak utrwalić zachowania i nawyki?
186	Metody pracy z nawykami
186	Obserwacja plus natychmiastowe wzmocnienia
188	Instruktaż lub szkolenie, następnie obserwacja plus natychmiastowe wzmocnienia

- 190 Modelowanie zachowania, obserwacja plus
natychmiastowe wzmocnienia
- 192 Eksperyment behawioralny, obserwacja plus
natychmiastowe wzmocnienia

**201 10. PERSPEKTYWA
POZNAWCZO-BEHAWIORALNA**

- 203 Ekspozycja
- 204 Habitacja
- 206 Systematyczna desensytyzacja
- 213 Technika implozywna
- 217 Modelowanie zachowań
- 221 Samoinstruowanie
- 224 Racjonalna samoanaliza

237 11. ZAKOŃCZENIE

- 242 Odpowiedzi do testów