

# Spis treści

Wstęp .....	5
<b>Część I. Kluczowe aspekty efektywnej komunikacji .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Osobowościowe czynniki efektywnej komunikacji .....</b>	<b>11</b>
Obraz samego siebie .....	12
Jasne wyrażanie się .....	13
Radzenie sobie z gniewnymi emocjami .....	13
Otwartość .....	14
<b>2. Behawioralne czynniki efektywnej komunikacji .....</b>	<b>15</b>
Role przyjmowane w grupie .....	16
Status .....	19
Błędy w komunikacji .....	22
<b>3. Sprawdź, jak komunikujesz się w pracy – test .....</b>	<b>27</b>
<b>Część II. Usprawnij komunikację w zespole .....</b>	<b>33</b>
<b>4. Filary skutecznej komunikacji .....</b>	<b>35</b>
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
<b>5. Techniki wspierające efektywną komunikację .....</b>	<b>63</b>
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
<b>Część III. Rozwiąż problemy komunikacyjne</b>	<b>83</b>
<b>6. Problemy wynikające z niedookreślenia</b>	<b>85</b>
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
<b>7. Problemy związane z różnymi typami charakterów</b>	<b>109</b>
Problemy między osobowościami w zespole	110
Walka o wpływy i kontrolę	114
Plotki korytarzowe	118
„Jestem mądrzejszy od mojego szefa”	122
<b>8. Błędy kierowników i podwładnych</b>	<b>127</b>
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
<b>9. Braki w umiejętnościach interpersonalnych</b>	<b>149</b>
Brak umiejętności przyjęcia perspektywy rozmówcy	150
Obrażanie się	155
Wpływ samopoczucia na komunikację	159
<b>Zakończenie</b>	<b>165</b>