

<b>9</b>	<b>Od autorek</b>
<b>17</b>	<b>1. Etyka w pracy zawodowej (Anna Nowak)</b>
17	Czym jest etyka?
18	Etyka w pracy
21	Etyka zawodowa – wypowiedzi przedstawicieli zawodów
24	Studium przypadku
33	Podsumowanie
34	Rekomendowana literatura
34	Odpowiedzi do zadań
<b>35</b>	<b>2. Jak planować pracę (Anna Nowak)</b>
37	Opis stanowiska pracy narzędziem organizacji pracy
39	Pamięć i metody organizacji czasu pracy
40	Metody organizacji czasu w odpowiedzi na ulotność pamięci
41	Lista zadań TO DO, czyli do zrobienia
43	Karteczki przypominające
43	Nowe technologie w służbie organizacji czasu
43	Kalendarz indywidualny i wspólny
44	Metoda Eisenhowera
51	Podsumowanie
52	Rekomendowana literatura
<b>53</b>	<b>3. Dlaczego warto się rozwijać (Anna Nowak)</b>
53	W jaki sposób można się rozwijać i dlaczego warto
54	Zabawa, nauka i praca
55	Kotwice kariery
57	Kompetencje i ich rozwój
60	Motywacja do rozwoju i zmiany
64	Jak się uczyć i stawać kompetentnym specjalistą
65	Wolontariat jako metoda rozwoju kompetencji
67	Uczymy się całe życie
67	Czy praca może uskrzydlać
77	Podsumowanie
78	Rekomendowana literatura
<b>79</b>	<b>4. Jak radzić sobie ze stresem (Aleksandra Stanek)</b>
79	Czym jest stres
81	Stres jako bodziec
82	Stres jako relacja. Poznawcza definicja stresu
83	Mechanizm stresu, biologia stresu
89	Fazy stresu
90	Objawy stresu
92	Stresory
94	Sposoby zwalczania stresu
96	Sposoby radzenia sobie ze stresem
98	Przykładowe ćwiczenia relaksacyjne
99	Podsumowanie
100	Rekomendowana literatura
101	Odpowiedzi do zadań
<b>103</b>	<b>5. Profilaktyka wypalenia zawodowego (Aleksandra Stanek)</b>
103	Czym jest wypalenie?
104	Objawy zespołu wypalenia
106	Kto jest narażony na wypalenie
107	Osobowościowe uwarunkowania wypalenia zawodowego
112	Organizacyjne uwarunkowania wypalenia zawodowego
120	Podsumowanie
120	Rekomendowana literatura
121	Odpowiedzi do zadań
124	Czym jest inteligencja emocjonalna?
125	Czym są emocje

126	Rozpoznawanie emocji
129	Rola emocji
130	Rozumienie emocji i radzenie sobie z nimi
130	Wpływ emocji na myślenie, podejmowanie decyzji i działanie
131	Radzenie sobie z trudnymi emocjami
134	Empatia
134	Radzenie sobie z trudnymi emocjami klientów
137	Porwanie emocjonalne
138	Kiedy jesteś szefem
139	Zarządzaj sobą
143	Podsumowanie
143	Rekomendowana literatura
144	Odpowiedzi do zadań

## **145 7. Jesteśmy jedną drużyną. Budowanie zespołu**

### **(Aleksandra Stanek)**

146	Grupa a zespół – definicje
146	Grupa
147	Zespół
148	Kiedy grupa staje się zespołem – elementy procesu grupowego
149	Etapy (fazy) rozwoju grupy
150	FAZA 1 – formowanie
150	FAZA 2 – docieranie
150	FAZA 3 – normowanie
151	FAZA 4 – współdziałanie
152	Normy grupowe
153	Struktura grupy
153	Role grupowe
156	Jak budować zespół. Warunki zaistnienia procesu grupowego
157	Rola kierownika w budowaniu zespołu
160	Podsumowanie
160	Rekomendowana literatura
161	Odpowiedzi do zadań

## **163 8. Ja w roli kierownika (Anna Nowak)**

164	Cechy skutecznego lidera
166	Motywacja lidera
167	Przywódca z wizją
168	Style kierowania
168	Rozwój umiejętności przywódczych
169	Krótki kurs przywództwa
177	Podsumowanie
178	Rekomendowana literatura
178	Odpowiedzi do zadań

## **181 9. Jak rozmawiać (Aleksandra Stanek)**

182	Czym jest komunikacja?
186	Kanały komunikacji
186	Komunikacja werbalna
187	Komunikacja niewerbalna
189	Przestrzeń w komunikacji
191	Komunikacja w sytuacjach trudnych. Podstawowe narzędzia komunikacyjne
193	Parafraza
193	Pytania
194	Klaryfikacja
194	Odzwierciedlenie
194	Komunikat Ja
195	Informacja zwrotna (ang. feedback)
195	Asertywność
196	Techniki i narzędzia asertywnej komunikacji

197	Stawianie granic
198	Radzenie sobie z krytyką
203	Podsumowanie
203	Rekomendowana literatura
204	Odpowiedzi do zadań
<b>207</b>	<b>10. Współpraca z klientami (Anna Nowak)</b>
208	Profesjonalna obsługa
209	Nawiązanie kontaktu. Autoprezentacja
212	Rozpoznanie potrzeb klientów
214	Prezentacja oferty
214	Odpowiedź na pytania lub radzenie sobie z zastrzeżeniami
215	Realizacja usługi
216	Zakończenie i podziękowanie
216	Kontakt podtrzymujący współpracę
217	Bariery komunikacyjne w relacjach z klientem
221	Konflikty i negocjacje
226	Podsumowanie
226	Rekomendowana literatura
227	Odpowiedzi do zadań
<b>229</b>	<b>11. Zmiana i kreatywność (Anna Nowak)</b>
230	Postawa
235	Model „wielkiej piątki”
239	Kreatywność
240	Trenowanie kreatywności
242	Dlaczego dziwienie się jest wartościowe
246	Kwestionariusz Moje kotwice kariery
249	Podsumowanie
250	Rekomendowana literatura
251	Odpowiedzi do zadań
252	Spis rysunków
253	Spis tabel