

Spis treści

Wprowadzenie	9
część I	
Podstawy komunikacji	13
ROZDZIAŁ I	
Słuchanie	14
1. Staraj się słuchać	15
2. Ćwiczenie umiejętności aktywnego słuchania	17
3. Unikanie przeszkód w słuchaniu	23
ROZDZIAŁ II	
Informacje zwrotne	29
1. Zrozumienie efektywnych informacji zwrotnych	30
2. Tworzenie informacji zwrotnych	33
3. Konstruktywne odbieranie informacji zwrotnych	39
ROZDZIAŁ III	
Zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi	44
1. Zadawanie skutecznych pytań	45
2. Odpowiadanie na pytania	48
ROZDZIAŁ IV	
Style komunikacyjne	52
1. Rozumienie stylów komunikacyjnych	53
2. Stosowanie stylów komunikacyjnych	58

CZĘŚĆ II

Zastosowania praktyczne	67
-------------------------------	----

ROZDZIAŁ V

Rozmowa kwalifikacyjna	68
------------------------------	----

1. Prowadzenie rozmowy kwalifikacyjnej z kandydatem
do pracy 69
2. Rozmowa kwalifikacyjna z pozycji kandydata 77

ROZDZIAŁ VI

Negocjacje	86
------------------	----

1. Strategia negocjacyjna 87
2. Słuchanie i zadawanie pytań 95

ROZDZIAŁ VII

Ocena pracownika	101
------------------------	-----

1. Rozwój umiejętności szkoleniowych 102
2. Planowanie sesji 108

Bibliografia	115
---------------------------	-----

Indeks	117
---------------------	-----