



Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1. Klasyfikacja problemów	13
1.1. Czym jest problem?	13
1.2. Dostrzeganie problemu	14
1.3. Problem jako źródło informacji	15
1.4. Podział i specyfika problemów	16
1.5. Fazy rozwiązywania problemu	22
Rozdział 2. Twórcze rozwiązywanie problemów	25
2.1. Czym jest twórczość?	25
2.2. Natura twórczości	27
2.3. Proces twórczego rozwiązywania problemów	29
2.4. Geneza heurystyki	33
2.5. Wybrane metody twórczego rozwiązywania problemów ...	34
2.5.1. Burza mózgów i niektóre jej odmiany	35
2.5.2. Wybrane metody wspomagające	43
2.5.3. Inne metody twórczego rozwiązywania problemów ...	49
Rozdział 3. Grupowe rozwiązywanie problemów	53
3.1. Grupowo czy indywidualnie?	53

3.2. Istota pracy grupowej	55
3.3. Formułowanie celów grupowych	58
3.4. Skład grupy twórczego działania	62
3.5. Relacje interpersonalne w pracy grupowej	71
3.6. Efektywność pracy grupowej	82
3.6.1. Czynniki wpływające na efektywność pracy grupowej . .	82
3.6.2. Czynniki wewnętrzne zwiększające efektywność	85
3.6.3. Czynniki wewnętrzne zmniejszające efektywność	90
Rozdział 4. Moderacja	95
4.1. Czym jest moderacja?	95
4.2. Formy społeczne i techniki pracy w moderacji	99
4.3. Moderator	106
4.4. Perswazja w pracy moderatora	108
4.4.1. Zasady perswazji	109
4.4.2. Środki perswazji	110
4.5. Przygotowanie moderacji	119
4.5.1. Obszary przygotowania moderacji	119
4.5.2. Identyfikacja ograniczeń moderacji	120
4.6. Klasyczny przebieg moderacji	122
4.6.1. Etapy i metody (techniki moderacji)	122
4.6.2. Emocjonalne aspekty kontaktów z uczestnikami	157
4.7. Moderowanie narad	161
Rozdział 5. Zwiększanie efektywności i atrakcyjności moderacji	165
5.1. Stymulowanie zachowań interpersonalnych i aktywności	165
5.1.1. Wizualizacja moderacji	167
5.1.2. Media moderacyjne	169
5.2. Ocena efektywności moderacji	177
5.2.1. Monitorowanie i dokumentowanie moderacji	177
5.2.2. Istota i modele oceny efektywności moderacji	178
5.2.3. Przykładowe metody oceny stosowane w moderacji . . .	181
Zakończenie	193
Bibliografia	195