

# Spis treści

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Przedmowa</b> .....                                                   | VII |
| <b>Wstęp</b> .....                                                       | IX  |
| <b>1. Czym są umiejętności osobiste?</b>                                 |     |
| 1.1. Rozwój umiejętności osobistych .....                                | 2   |
| 1.2. Umiejętności osobiste a inteligencja emocjonalna .....              | 3   |
| 1.3. Dlaczego potrzebne są umiejętności osobiste? .....                  | 5   |
| <b>2. Jak poznać i wyćwiczyć najważniejsze umiejętności osobiste?</b>    |     |
| 2.1. Siła przebiccia .....                                               | 9   |
| 2.2. Empatia .....                                                       | 13  |
| 2.3. Umiejętność integracji .....                                        | 18  |
| 2.4. Radzenie sobie z konfliktami .....                                  | 23  |
| 2.5. Przyjmowanie i wyrażanie krytyki .....                              | 35  |
| 2.6. Networking .....                                                    | 41  |
| 2.7. Praca w zespole .....                                               | 50  |
| 2.8. Siła przekonywania .....                                            | 58  |
| 2.9. Sprawność negocjacyjna .....                                        | 64  |
| <b>3. W jaki sposób zaprezentować swoje umiejętności?</b>                |     |
| 3.1. Aktywne słuchanie .....                                             | 77  |
| 3.2. Komunikaty typu „ja” .....                                          | 80  |
| 3.3. Mowa ciała .....                                                    | 82  |
| <b>4. Czy można zmierzyć umiejętności osobiste?</b>                      |     |
| 4.1. Różnice między samopostrzeganiem a postrzeganiem przez innych ..... | 85  |
| 4.2. Okno JOHARI, czyli minimalizowanie ślepego punktu .....             | 88  |
| <b>5. Warunki wpływające na zastosowanie umiejętności osobistych</b>     |     |
| 5.1. Kultura kraju .....                                                 | 91  |
| 5.2. Kultura przedsiębiorstwa .....                                      | 91  |
| 5.3. Wielkość i dynamika grupy .....                                     | 92  |
| <b>6. Jak rozpoznać i udoskonalić umiejętności osobiste pracowników?</b> |     |
| 6.1. Rozmowa kwalifikacyjna .....                                        | 95  |
| 6.2. Rozmowa z pracownikiem .....                                        | 100 |
| 6.3. Rozmowa okresowa z pracownikiem służąca wyznaczeniu celów .....     | 114 |
| 6.4. Rozmowa dyscyplinująca .....                                        | 123 |

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| 6.5. Rozmowa z klientem .....               | 128 |
| <b>7. Indywidualny program treningowy</b>   |     |
| 7.1. Siła przebiccia .....                  | 133 |
| 7.2. Empatia .....                          | 135 |
| 7.3. Umiejętność integracji .....           | 137 |
| 7.4. Radzenie sobie z konfliktami .....     | 139 |
| 7.5. Przyjmowanie i wyrażanie krytyki ..... | 141 |
| 7.6. Networking.....                        | 143 |
| 7.7. Praca w zespole.....                   | 145 |
| 7.8. Siła przekonywania.....                | 147 |
| 7.9. Sprawność negocjacyjna.....            | 149 |
| <b>Posłowie</b> .....                       | 151 |
| <b>Indeks haseł</b> .....                   | 153 |