
Spis treści

O autorce	11
Przedmowa.....	13
Wstęp	15
Część I. O co chodzi z tymi pytaniami?	19
Rozdział 1. Z jakiego powodu napisałam książkę o pytaniach?	21
Powód 1. Zmiana na lepsze	21
Powód 2. Nowy kierunek.....	22
Powód 3. Progres komunikacyjny.....	23
Rozdział 2. Dlaczego warto zadawać pytania?	25
Powód 1. Odpowiedzi.....	26
Powód 2. Myślenie.....	27
Powód 3. Informacje	29
Powód 4. Kontrola.....	32
Powód 5. Otwieranie się	33
Powód 6. Jakościowo dobre słuchanie.....	34
Powód 7. Przekonanie siebie	35
Rozdział 3. Nowe narzędzie zarządzania?	37
Co się dzieje, kiedy liderzy nie zadają pytań?	38
Twarzą w twarz z rzeczywistością	39
Pytania – najważniejsze narzędzie przywódcy	39
Dobre pytania i wielcy liderzy	40
Rozdział 4. Kultura organizacyjna oparta na zadawaniu pytań	42
Czym jest kultura organizacyjna oparta na pytaniach?	43
Korzyści organizacyjne płynące z kultury organizacyjnej opartej na zadawaniu pytań.....	43

Korzyści indywidualne płynące z kultury organizacyjnej opartej na zadawaniu pytań.....	47
Rozdział 5. Trudności z zadawaniem pytań.....	51
Pragnienie chronienia siebie	51
Pośpiech.....	53
Brak umiejętności.....	53
Brak przyzwolenia w firmie na zadawanie pytań	54
Dyskomfort	55
Rozdział 6. Czym są właściwe pytania?.....	57
Pytania, które odbierają energię i które jej dodają	58
Korzyści z wielkich pytań.....	59
Rozdział 7. Rodzaje pytań	62
Pytania zamknięte i otwarte	63
Inne rodzaje pytań	67
Tworzenie mądrych pytań	71
Pytania o negatywnych konotacjach	73
Dodatkowe przykłady dobrych pytań.....	75
Rozdział 8. Sztuka zadawania pytań.....	77
Uczenie się i osądzanie	77
Jak formułować pytania?.....	80
Etapy procesu zadawania pytań.....	81
Rozdział 9. Właściwy sposób zadawania pytań	88
System zadawania pytań.....	88
Złote zasady sztuki zadawania pytań	91
Rozdział 10. Słuchanie i obserwacja.....	96
Aktywne słuchanie	98
Cztery organy słuchania	99
Kilka wskazówek związanych z aktywnym słuchaniem	99
Słuchanie typu A	101
Słuchanie typu B	104
Co robić, żeby dobrze słuchać?	105
Obserwacja	109
Rozdział 11. SFA – koncentracja na rozwiązaniach.....	113
Solution Focused Approach – podejście skupione na rozwiązaniu.....	114
Problem i rozwiązywanie	115
Zasady podejścia skupionego na rozwiązaniu	116
Solution Focused Coaching – coaching skupiony na rozwiązaniu.....	117
Trzy etapy poszukiwania rozwiązania	117
Rozmowy oparte na SFC.....	118

Narzędzia umożliwiające kreowanie rozwiązań	119
Pytania budujące rozwiązanie	119
Rozdział 12. Kreowanie kultury organizacyjnej związanej z zadawaniem pytań	124
Rola lidera w kształtowaniu kultury organizacyjnej opartej na zadawaniu pytań.....	124
Przełamywanie oporu.....	129
Część II. Pytania w służbie zarządzania.....	133
Rozdział 13. Budowanie wzmacniających relacji.....	135
Wzmacnianie refleksji i uczenia się.....	137
Zachęcanie do działania i innowacji	137
Pytania i zespół	138
Rozwiązywanie konfliktów	142
Dzielenie się odpowiedzialnością.....	143
Budowanie przywództwa	144
Rozdział 14. Pytania i rekrutacja.....	145
Profil idealnego pracownika.....	145
Wywiady.....	150
Cztery obszary profilu pracy – przykłady i pytania	152
Aktywne słuchanie kandydatów	155
Końcowa faza rozmowy	156
Referencje.....	157
Pytania przydatne w trakcie rozmowy z kandydatem	157
Pytania do nowych pracowników.....	158
Rozdział 15. Szkolenie i coachowanie	160
Rozdział 16. Pytania i ustalanie celów	164
Rozdział 17. Motywowanie	168
Atmosfera motywacji	168
Rozdział 18. Delegowanie.....	175
Rozdział 19. Rozwiązywanie problemów	181
Etapy rozwiązywania problemów	183
Problemy osobiste	185
Praca wstecz.....	190
Kreatywność	190
Rozdział 20. Ocena okresowa	195
Pytania w czasie rozmowy oceniającej	199
Rozdział 21. Podejmowanie decyzji i działania	203
Krok 1. Podejmowanie decyzji	203
Krok 2. Podejmowanie działania	205

Indywidualne podejmowanie decyzji	206
Rozdział 22. Kreowanie strategii i umożliwianie zmian	210
Odświeżanie perspektywy	210
Interesariusze	211
Rozwijanie wizji i wartości strategicznych	213
Przewodzenie zmianom organizacyjnym	215
Rozdział 23. Konkluzje i zakończenie	218
Zadawanie pytań zmienia nas	218
Pytania do samego siebie	219
Lider zadaje pytania	220
Dodatek 1. Przykłady pytań	223
Dodatek 2. Struktury prowadzenia rozmów	244
Przypowieść na koniec	256
Bibliografia (polecana literatura dodatkowa)	257
Indeks	261