

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1. Rekrutacja	11
1.1. Kompetencje stanowiskowe	15
1.2. Kompetencje społeczne	18
1.3. Kompetencje zawodowe	19
1.4. Kompetencje osobiste	21
1.5. Kompetencje menedżerskie	22
1.6. Model kompetencyjny	22
Podsumowanie rozdziału	34
Rozdział 2. Selekcja	37
2.1. Referencje – fakty i mity	37
2.2. Rozmowa selekcyjna	39
2.3. Testy kompetencji	47
2.4. Kontrakt psychologiczny z pracownikiem	49
2.5. Adaptacja pracownika w nowym miejscu pracy	52
Podsumowanie rozdziału	60
Rozdział 3. Motywowanie do działania	63
3.1. Demotywatory w organizacji	65
3.1.1. Bezpośredni przełożony	66
3.1.2. Ukierunkowana praca	67
3.1.3. Współpraca i relacje w zespole	67
3.1.4. Osobista wartość pracy	68

6	3.2. Teorie potrzeb	70
	3.3. Docenianie pracownika	78
	3.4. Poczucie własnej wartości	85
	3.5. Wartości osobiste	87
	Podsumowanie rozdziału	91
	Rozdział 4. Rozwijanie pracowników	93
	4.1. Rozwój zawodowy	97
	4.2. Rozwój kompetencji	100
	4.3. Proces rozwojowy	102
	4.3.1. Cele biznesowe	103
	4.3.2. Diagnoza	105
	4.3.3. Cele rozwojowe	109
	4.3.4. Wybór działań	113
	4.3.5. Realizacja działań i kontrola postępów	118
	4.4. Coaching	118
	4.5. Mentoring	124
	Podsumowanie rozdziału	128
	Rozdział 5. Komunikacja w biznesie	129
	5.1. Osoby w rozmowie	130
	5.2. Komunikacja oparta na potrzebach	132
	5.3. Bariery w komunikacji	141
	5.4. Komunikacja w codziennym zarządzaniu	146
	5.4.1. Kontraktowanie zadań	146
	5.4.2. Wyrażanie krytyki i niezadowolenia	149
	5.4.3. Przyjmowanie krytyki	151
	5.4.4. Zwracanie uwagi pracownikowi w obszarach delikatnych	153
	5.4.5. Odmawianie pracownikowi (awansu, podwyżki)	154
	5.5. Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych	155
	Podsumowanie rozdziału	159
	Rozdział 6. Przywództwo i zarządzanie	161
	6.1. Zarządzanie a przywództwo	162
	6.2. Model Coveya	164
	6.2.1. Wizja	164
	6.2.2. Dyscyplina	167
	6.2.3. Pasja	169
	6.2.4. Sumienie	169
	6.3. Czy przywództwa można się nauczyć?	170
	6.4. Przywództwo służebne	171
	6.5. Przywództwo empatyczne	171
	6.5.1. Empatia dla samego siebie	172
	6.5.2. Empatia dla innych	172

6.6. Budowanie własnej wizji przywództwa	173
6.7. Zarządzanie sytuacyjne	180
6.8. Indywidualne ograniczenia w byciu przywódcą	184
Podsumowanie rozdziału	193
Rozdział 7. Talent w zespole	195
7.1. Identyfikacja talentów	195
7.2. Talent a wysoki potencjał i predyspozycje	199
7.3. Programy rozwojowe dla talentów	200
7.4. Udział menedżera i jego odpowiedzialność w programach rozwoju talentów	211
Podsumowanie rozdziału	215
Rozdział 8. Zarządzanie zmianą w zespole	217
8.1. Niepowodzenia we wdrażaniu zmiany	219
8.2. Reorientacja w zmianie	220
8.3. Przebieg zmiany	223
8.3.1. Zaprzeczanie faktom	223
8.3.2. Opór i bunt	225
8.3.3. Eksperymenty i próby	228
8.3.4. Angażowanie i satysfakcja	231
8.4. Komunikacja w zmianie	233
Podsumowanie rozdziału	237
Bibliografia	239