

Spis treści

Wstęp	5
O autorze	9
Ciekawi mnie, co dobrego u Ciebie?	11

Akt I

Fundament

1.1. Menedżer — czyli kto?	17
1.2. Triada biznesowej efektywności	21
1.3. Samoświadomość menedżerska	25
1.4. Inteligencja emocjonalna	44
1.5. Analiza transakcyjna	54
1.6. Proces grupowy	68

Akt II

Model

2.1. Dlaczego coaching (nie) działa?	79
2.2. 7 filarów coachingowego modelu zarządzania	84
2.2.1. Cel indywidualny	84
2.2.2. Koncentracja na zasobach	90
2.2.3. Wzmacniająca informacja zwrotna	93
2.2.4. Działanie w ramie rozwiązania	98
2.2.5. Pozytywna intencja	107
2.2.6. Autonomia	112
2.2.7. Wewnętrzna motywacja	118

Akt III

Implementacja

3.1. Menedżer w roli coacha, mentora i trenera	127
3.2. 10 kroków w rozmowie motywacyjno-korygującej	140
3.2.1. SMART+	144
3.2.2. Metoda błyskawicznej motywacji	151
3.2.3. Przykładowa rozmowa motywacyjno-korygująca	162
Jaki będzie Twój pierwszy krok, jeżeli go w ogóle zrobisz?	175
Dodatek A. Słownik terminów merytorycznych	179
Dodatek B. Coachingowy model zarządzania — opis schematu	189
Rekomendowana literatura	193