

# Spis treści

|    |                                                                                                |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | <b>WSTĘP</b>                                                                                   |
| 13 | <b>1. JAK WDRAŻAĆ ZMIANY PRZEZ ŁAGODZENIE<br/>OPORU ZATRUDNIONYCH?</b>                         |
| 25 | <b>2. OGÓLNY ZARYS METOD PSYCHOLOGICZNEGO<br/>ODDZIAŁYWANIA NA LUDZI W BIZNESIE</b>            |
| 37 | <b>3. JAK KOMUNIKOWAĆ TREŚCI, ABY PRACOWNICY<br/>CHCIELI SŁUCHAĆ I WDRAŻAĆ ZMIANY W ŻYCIU?</b> |
| 43 | <b>4. TWORZENIE WARUNKÓW DO PRZYJMOWANIA<br/>INFORMACJI ZWROTNEJ</b>                           |
| 44 | Klimat komunikacji                                                                             |
| 48 | Pozycje życiowe                                                                                |
| 51 | Wytyczne feedbacku                                                                             |
| 61 | <b>5. PRZEKAZYWANIE ZADAŃ W MOTYWUJĄCY<br/>SPÓSÓB</b>                                          |
| 65 | Podjęcie miękkiego coachingu                                                                   |
| 69 | Podjęcie twardego coachingu                                                                    |

|            |                                                                                |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>81</b>  | <b>6. CZYNNIKI WPLYWAJĄCE NA ADAPTOWANIE SIĘ DO ZMIAN PRZEZ PRACOWNIKA</b>     |
| 83         | Reedukacja, czyli pokonywanie bariery dysonansu poznawczo-emocjonalnego        |
| 88         | Motywacja pozytywna vs. motywacja negatywna                                    |
| 92         | Nagradzanie wysiłku, a nie wyników                                             |
| <b>101</b> | <b>7. PRACA Z PERCEPCJĄ PRACOWNIKA</b>                                         |
| 103        | Procesy percepcji                                                              |
| 112        | Pozytywny dialog wewnętrzny                                                    |
| 115        | Wyobrażenia                                                                    |
| 117        | Przyzwyczajenia                                                                |
| 120        | Zmiana ograniczających przekonań                                               |
| <b>133</b> | <b>8. DIALOG MOTYWUJĄCY</b>                                                    |
| 137        | Podstawowa ścieżka prowadząca w rozmowie z zatrudnionym                        |
| 139        | Odzwierciedlenia                                                               |
| 147        | Podsumowania                                                                   |
| 150        | Język zmiany i język podtrzymania                                              |
| 153        | Język przygotowawczy i język mobilizujący                                      |
| 162        | Język podtrzymania                                                             |
| <b>167</b> | <b>9. PERSPEKTYWA BEHAWIORALNA</b>                                             |
| 169        | Od czego zacząć budowanie nawyków?                                             |
| 172        | Jak utrwalić zachowania i nawyki?                                              |
| 186        | Metody pracy z nawykami                                                        |
| 186        | Obserwacja plus natychmiastowe wzmocnienia                                     |
| 188        | Instruktaż lub szkolenie, następnie obserwacja plus natychmiastowe wzmocnienia |

- 190 Modelowanie zachowania, obserwacja plus  
natychmiastowe wzmocnienia
- 192 Eksperyment behawioralny, obserwacja plus  
natychmiastowe wzmocnienia

**201 10. PERSPEKTYWA  
POZNAWCZO-BEHAWIORALNA**

- 203 Ekspozycja
- 204 Habitacja
- 206 Systematyczna desensytyzacja
- 213 Technika implozywna
- 217 Modelowanie zachowań
- 221 Samoinstruowanie
- 224 Racjonalna samoanaliza

**237 11. ZAKOŃCZENIE**

- 242 Odpowiedzi do testów