
Spis treści

Przedmowa	13
Wprowadzenie	15
Rozdział 1	
Co się zmieniło w obszarze zarządzania ludźmi w drugiej dekadzie XXI wieku?	19
<i>Czy Great Resignation, Quiet Quitting etc. to modne buzzwordy, czy realne trendy?</i>	20
Inni o trendach	24

Część 1 CZŁOWIEK

Rozdział 2	
Model ludzkiego potencjału	39
Ogry są jak cebula	39
Uwarunkowania kulturowe, czyli Starbucks a sprawa polska	42
Feedback, informacja zwrotna a różnice kulturowe	43
Inne aspekty naszego potencjału	45
Aspiracje, postawy i nastawienie	45
Wartości	46
Tożsamość	48

Rozdział 3

Różnorodność i style zachowań	51
Style zachowań w modelu Extended DISC	51
Percepcja – Intuicja	53
Myślenie – Uczucie	53
Kilka historii z mojej praktyki	58
Style zachowań a komunikacja między dwiema osobami	61
Platynowa zasada, czyli spersonalizowane motywowanie	64
Efektywna współpraca w zespole a różnorodność stylów zachowań	66
Kilka historii z mojej praktyki	71
Różnorodność, inkluzywność, przynależność	78

Rozdział 4

Kompetencje lidarskie i algorytm przywództwa	81
Style przywództwa według Extended DISC	87
Metody mierzenia kompetencji lidarskich	91
Ocena/Feedback 360 stopni – wróg czy przyjaciel menedżera?	94
Jakie kompetencje lidarskie warto rozwijać w trzeciej dekadzie XXI wieku?	96
Jak Feedback 360 stopni może działać w praktyce?	104

Rozdział 5

Zachowania, kompetencje i nastawienia w sprzedaży	111
Postrzeganie sprzedaży w polskiej kulturze	117
Typy modeli/procesów sprzedaży i role sprzedażowe w modelach Extended DISC oraz FSA (FinxS Sales Assessment)	120
Kompetencje w modelu FSA	126
Napompowany balonik (nie tylko w sprzedaży)	138

Część 2

DRUGA STRONA UKŁADANKI: ORGANIZACJA

Rozdział 6

Czym jest kultura organizacyjna

i dlaczego ma takie znaczenie? 143

Modelowanie zachowań przez liderów i liderki 151

Kalendarze i spotkania online w dużym banku 151

Ograniczający wpływ obecnej kultury na wdrażane zmiany 153

Martwe sale 153

Nowa tania linia lotnicza i nowe standardy obsługi 154

Lekarze a pielęgniarki – niezdrowa kultura komunikacji 156

Fotografowanie kultury organizacyjnej z pomocą

Diamentu Extended DISC 157

Rozdział 7

Zmiana w organizacji 163

Zmiany pokoleniowe 166

Dlaczego zmiana jest trudna i często się nie udaje? 168

Zmiana a nawyki i style zachowań 184

Rozdział 8

Od stresu do dobrostanu 193

Definicja stresu 193

Reakcje na stres w modelu Extended DISC 195

Extended DISC Termometr Organizacji –
stres na poziomie ogólnofirmowym 201Zmiana perspektywy – zmierzmy dobrostan/poczucie
szczęścia w pracy 205Jak rozumieć szczęście w pracy? Skąd się bierze
poczucie szczęścia? 205

Badanie poziomu szczęścia lub dobrostanu 207

Podsumowanie 213

Twoje refleksje po lekturze 217

Kwestionariusz autorefleksji 219

Mój plan działania (osobisty lub organizacyjny) 225