

SPIS TREŚCI

PODZIĘKOWANIA 8

HISTORIA JANKA 9

Wstęp 9

Początek 10

Pierwsze spotkanie z zespołem 13

Menedżerska codzienność 16

Przeciążenie i delegowanie 18

Napięcie rośnie 1 21

Napięcie rośnie 2 24

Konflikt 26

Trudne rozmowy 1 29

Trudne rozmowy 2 31

Trudne rozmowy 3 34

Spotkanie z zespołem 37

Spotkanie z dyrektorem 40

Pierwsze odkrycie 44

Konfrontacja 47

To jeszcze nie wszystko 50

Porządki 52

Ostatnia prosta 55

Podsumowanie 57

PIGUŁKI WIEDZY 61

Analiza transakcyjna, czyli kim jesteś,

kiedy mówisz 61

Asertywność 66

Błędy myślenia 68

Coaching 71

Delegowanie 75

Docenianie 77

Dysfunkcje zespołowe 80

Fazy budowania zespołu 84

Feedback 86

Interwencje szefa 88

Jak rozmawiać 93

Jakim językiem mówisz 96

Jak się uczymy, czyli model

czterech poziomów kompetencji 102

Kompetencje menedżerskie 104

Ktoś przychodzi, ktoś odchodzi,

kogoś zwalniamy 106

Mechanizmy obronne 112

Mentoring 115

Mindset 118

Motywacja 120

Odwaga 122

Przekonania ograniczające 125

Przywództwo sytuacyjne 129

Różnorodność 133

Tożsamość 136

Tworzenie zespołu 137

Zarządzanie emocjami 140

Zaufanie 144

NARZĘDZIA 149

Wymagające rozmowy 149

ROZMOWA AUTORÓW 167

ŚWIADECTWA, CZYLI CO MÓWIĄ

DOŚWIADCZENI MENEDŻEROWIE 175

Magda 175

Alek 176

Dominik 177

Piotr 178

Adrian 179

BIBLIOGRAFIA 184

INDEKS 186