

Porozumienie bez przemocy :
ćwiczenia : materiały do pracy indywidualnej i grupowej oraz dla szkół
Lucy Leu ; przekład Marta Markocka-Pepol

Spis treści

Wprowadzenie

Część pierwsza. Właściwy cel i wizja

Rozdział 1. Efektywne organizacje (Don Carew, Fay Kandarian, Eunice Parisi-Carew, Jesse Stoner, Ken Blanchard)

Właściwy cel: cztery kluczowe sprawy

Najlepszy obywatel korporacyjny

Efektywna organizacja trafia w dziesiątkę za każdym razem

Model HPO SCORES®

Kwestionariusz modelu efektywnej organizacji HPO SCORES®

Interpretacja wyników

Zastosowanie uzyskanych wyników

Rozdział 2. Siła wizji (Jesse Stoner, Ken Blanchard, Drea Zigarmi)

Znaczenie wizji

Skuteczne a nieskuteczne zwerbalizowanie wizji

Tworzenie skutecznej wizji

Porywająca wizja jako źródło kultury organizacyjnej

Wizja jako punkt wyjścia

Wizja na wszystkich poziomach organizacji

Urzeczywistnienie wizji

Życie zgodne z wizją

Wizja a przywództwo

Część druga. Odpowiednie traktowanie pracowników

Rozdział 3. Kluczem jest empowerment (Alan Randolph, Ken Blanchard)

Definicja empowermentu

Siła empowermentu

Negatywny wpływ tradycji firmy na empowerment

Władza i potencjał pracowników: przykład z życia wzięty

Uczenie się języka empowermentu

Trzy klucze do empowermentu

Rozdział 4. SLII® – koncepcja integrująca (Współzałożyciele The Ken Blanchard Companies®: Ken Blanchard, Margie Blanchard, Don Carew, Eunice Parisi-Carew, Fred Finch, Laurence Hawkins, Drea Zigarmi, Pat Zigarmi)

Trzy umiejętności lidera SLII®

Umiejętność trzecia: dostosowywanie stylu przywództwa do etapu rozwoju

Zmiany etapów rozwoju jednostki zależnie od zadania lub celu

Wychodzenie naprzeciw realnym możliwościom jednostki

Efektywne przywództwo to proces transformacji

Rozdział 5. Samoprzywództwo: siła kryjąca się za empowermentem (Susan Fowler, Ken Blanchard, Laurence Hawkins)

Wyzwalanie empowermentu u pracowników

Tworzenie samoprzywódców poprzez indywidualne uczenie się

Trzy główne umiejętności samoprzywódcy

Rozdział 6. Przywództwo indywidualne (Fred Finch, Ken Blanchard)

Skuteczny system ocen pracowniczych

Przywództwo indywidualne a zarządzanie wynikami

Współpraca jako nieformalny system ocen

Rozdział 7. Kluczowe umiejętności w zakresie przywództwa indywidualnego (Ken Blanchard, Fred Finch)

Jednominutowe wyznaczanie celów

Jednominutowe pochwały

Reprimendy a uwagi

Czwarty tajnik jednominutowego menedżera

Rozdział 8. Budowanie zaufania (Ken Blanchard, Cynthia Olmstead, Randy Conley)

Wysokie koszty braku zaufania

Korzyści płynące z zaufania

Cztery składowe zaufania

Wyzwanie przejrzystości

Odzyskiwanie nadszarpniętego zaufania

Efekt domina

Rozdział 9. Coaching – kluczowa umiejętność z punktu widzenia kształtowania przywódców (Madeleine Homan Blanchard, Linda Miller)

Definicja coachingu

Pięć zastosowań coachingu

Rozdział 10. Mentoring. Narzędzie planowania życia (Ken Blanchard, Claire Díaz-Ortiz)

Przeszkody w procesie rozpoczynania relacji mentorskiej

Wybór partnera w relacji mentorskiej

Istota kontra forma

Model MENTOR. Składowe udanej relacji mentorskiej

Tworzenie programu mentoringu w organizacji

Mentoring dostosowany do etapu kariery

Rozdział 11. Przywództwo zespołowe (Don Carew, Eunice Parisi-Carew, Lael Good, Ken Blanchard)

Po co w ogóle tworzyć zespoły?

Przyczyny niepowodzenia zespołów

Model skutecznego przewodzenia zespołowi

Strategie sprzyjające osiągnięciu większej efektywności pracy zespołowej

Potęga zespołów

Rozdział 12. Współdziałanie. Paliwo znakomitych wyników (Jane Ripley, Eunice Parisi-Carew, Ken Blanchard)

Współdziałanie to nie koordynowanie, współpraca ani praca zespołowa

Tworzenie ram dla współdziałania
Współdziałanie a rywalizacja
Co jest niezbędne, żeby współdziałać?
Współdziałanie. Motor znakomitych wyników

Rozdział 13. Przywództwo organizacyjne (Ken Blanchard, Jesse Stoner, Don Carew, Eunice Parisi-Carew, Fay Kandarian)
Autentyczne przykłady zastosowania modelu HPO SCORES®
Wyznaczanie odpowiedniego stylu przewodzenia w danej organizacji
Diagnozowanie etapu rozwoju, na którym znajduje się organizacja
Wyniki i relacje – wyznaczniki efektywnych organizacji
Pierwszy etap rozwoju organizacji: startup
Drugi etap rozwoju organizacji: poprawa
Trzeci etap rozwoju organizacji: wzrost
Czwarty etap rozwoju organizacji: wysoka efektywność
Dopasowywanie stylu przewodzenia do etapu rozwoju organizacji
Stosowanie właściwego stylu przewodzenia na poszczególnych etapach rozwoju organizacji
Istotność diagnozy i dopasowywania
Historyczna operacja ratowania firmy

Rozdział 14. Zmiana organizacyjna. Dlaczego ludzie się jej opierają? (Pat Zigarmi, Judd Hoekstra, Ken Blanchard)
Znaczenie przewodzenia zmianie
Dlaczego zmiana organizacyjna jest tak skomplikowana?
Kiedy zmiana jest niezbędna?
Dlaczego zmiany się nie udają i kończą niepowodzeniem?
Skupienie na przewodzeniu tej podróży
Wydobywanie z ludzi obaw związanych ze zmianą i reagowanie na nie
Angażowanie tych, od których oczekuje się zmian

Rozdział 15. Przewodzenie ludziom w okresie zmian (Pat Zigarmi, Judd Hoekstra)
Pięć strategii zarządzania zmianą
Strategia druga: wyjaśnienie przyczyn wprowadzania zmiany
Strategia trzecia: współdziałanie przy wdrożeniu
Strategia czwarta: utrwalanie zmiany
Strategia piąta: analiza możliwości
Znaczenie umacniania wprowadzonej zmiany

Rozdział 16. Kierowanie udaną transformacją kulturową (Garry Demarest, Chris Edmonds, Bob Glaser)
Gung Ho! – punkt wyjścia
Kultura ukształtowana samoistnie, a nie zaprojektowana
Skuteczne zarządzanie transformacją kulturową
Transformacja kulturowa – krytyczne czynniki sukcesu
Część trzecia. Odpowiednie traktowanie klientów

Rozdział 17. Obsługa klientów na wyższym poziomie (Ken Blanchard, Kathy Cuff, Vicki Halsey, Jesse Stoner)
Korzyści zdobywane dzięki klientom
Kreowanie doskonałej obsługi

Obsługa klientów na wyższym poziomie
Część czwarta. Właściwy rodzaj przywództwa

Rozdział 18. Przywództwo służebne (Ken Blanchard, Scott Blanchard, Drea Zigarmi)

Przywództwo służebne – definicja
Stosowanie przywództwa służebnego
Zachęcanie pracowników do niezależnego myślenia
Czynniki wpływające na wydajność pracy
Przywództwo służebne to kwestia serca
Przywódcy z motywacją a przywódcy z powołaniem
Zagrożenie ze strony ego
Zadania przywódców służebnych
Przywództwo służebne: obowiązek czy wybór

Rozdział 19. Kształtowanie własnej wizji przywództwa (Ken Blanchard, Margie Blanchard, Pat Zigarmi)

Elementy składowe wizji przywództwa
Kształtowanie własnej wizji przywództwa
Podziękowania
O Autorach
Oferowane usługi
Przypisy