Marketing usług prawniczych. Podstawy psychologiczne.

Wizerunek - cechy

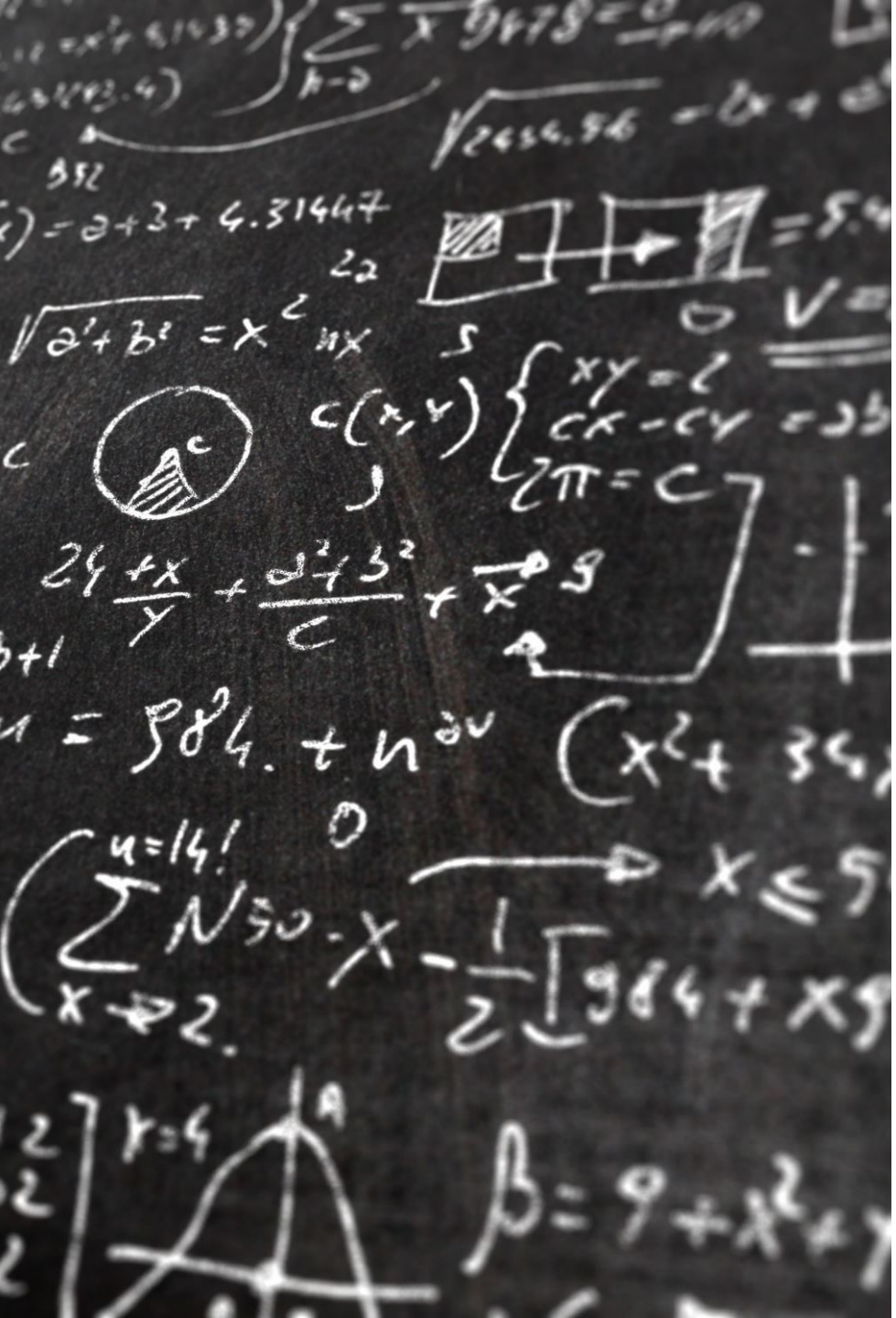
- Wizerunek nie jest obrazem statycznym, jednolitym i jednakowym w opinii publicznej.
- To złożony obraz, jaki jednostka kształtuje pod wpływem bodźców wewnętrznych (np. wcześniejszych opinii, postaw, emocji) oraz zewnętrznych, docierających do jej świadomości intencjonalne (np. public relations, komunikacja marketingowa, styl zarządzania firmą) oraz nie intencjonalnie (np. zachowania pracowników danej firmy, także poza murami tej firmy).

Wizerunek - wniosek

- Wpływać możemy tylko na część czynników determinujących nasz obraz w świadomości odbiorców – na nasze komunikaty, które świadomie, intencjonalnie kształtujemy.
- Ale by one dotarły do odbiorcy, to trzeba je w sposób metodyczny przygotować oraz realizować regularnie i konsekwentnie.

Powiększyć czy zmniejszyć dystans między radcą prawnym a klientem?

Praktyczne przykład



Ćwiczenie

- Proszę ocenić sposób prezentacji radcy lub adwokata na stronie internetowej

Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc Wt. 11.10 o 07:04

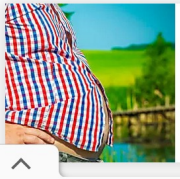
"Akademia_email" | Kulturotwórcza funkcja | LICZ.WARUNKI (C | Dzielnica XVII Wzg | Polska w liczbach | Informacje o dzieli | radca prawny – Sz | Radca prawny c | Kim jest i czym zaj

https://jaw.pl/2021/10/radca-prawny-czy-adwokat-czym-kierowac-sie-przy-wyborze-prawnika/

Gazeta.pl - Polska i ... | Gmail | Facebook | Microsoft Office — ... | Pozostałe zakładki

www.jaw.pl
JAJOROZUCI PORTAL SPOŁECZNOŚCIOWY

Strona główna › Informator / Materiały promocyjne › Radca prawny czy adwokat? Czym kierować się przy wyborze prawnika?



Dokucza Ci otyłość brzuszna? Ekspert wyjaśnia...

Akademia zdrowia | Sponsored

Przeczytaj następną historię ›

Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc Wt. 11.10 o 07:04

"Akademia_ema | Kulturotwórcza funk | LICZ.WARUNKI | Dzielnica XVII W | Polska w liczba | Informacje o dz | radca prawny – | AnetaPietrza | Radca prawny c | Kim jest i czym

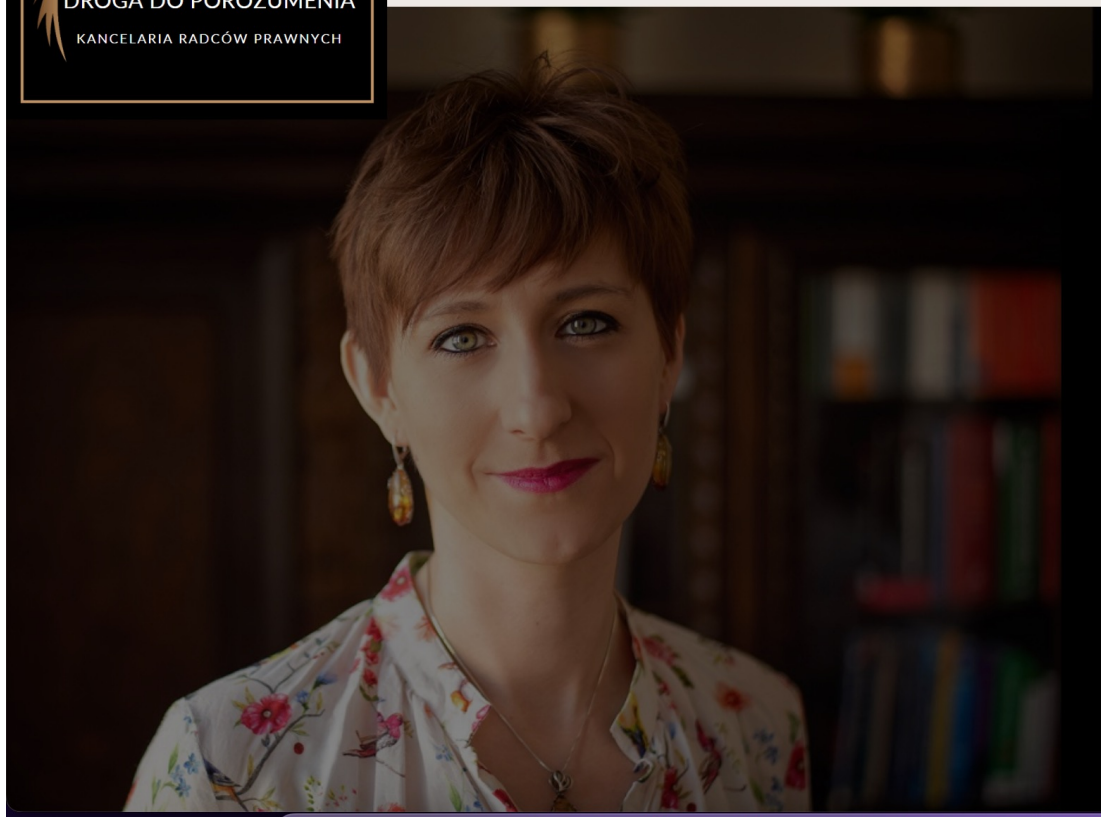
https://anetapietrzak.pl

Gazeta.pl - Polska i ... | Gmail | Facebook | Microsoft Office — ... | Pozostałe zakładki

Aneta Pietrzak
DROGA DO POROZUMIENIA
KANCELARIA RADCÓW PRAWNYCH

Zadzwoń: 508 562 992 | Napisz: radcaprawny@anetapietrzak.pl | Przyjdź: al. Armii Krajowej 8b/5

Strona główna | Usługi | Prawo rodzinne i opiekuńcze | Prawo dla poszukiwaczy skarbów | Nasz zespół | Kontakt



DROGA DO POROZUMIENIA

KANCELARIA RADCÓW PRAWNYCH

Jestem szczęśliwą i spełnioną osobą. Jak dotąd odniosłam wiele sukcesów na ścieżce zawodowej i życiowej. Role żony i mamy nauczyły mnie cierpliwości, poczucia odpowiedzialności i niebywałej pokory.

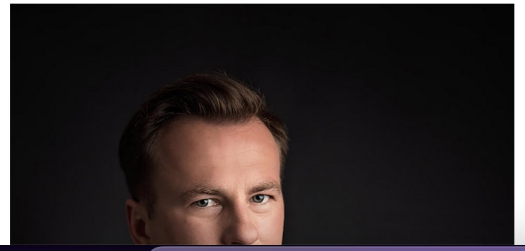
Osoby, które zwracają się do mnie o pomoc prawną stają się częścią mojego życia. Przez moment, miesiąc, niekiedy lata towarzyszę im, pomagając w pokonywaniu wszelkich przeciwności, służąc fachową wiedzą prawniczą, wsparciem, uśmiechem oraz radą.

Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc Wt. 11.10 o 07:07
https://radcowie-prawni.waw.pl/nasz-zespol/
Gazeta.pl - Polska i ... Gmail Facebook Microsoft Office — ... Pozostałe zakładki

+48 22 652 31 15 sekretariat@radcowie-prawni.waw.pl

KORZYBSKI WOJCIŃSKI KOZŁOWSKA
KANCELARIA RADCÓW PRAWNYCH

NASZ ZESPÓŁ



Konrad Korzybski

Radca prawny – wspólnik

Radca prawny przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie.

Kilkanaście lat doświadczenia zawodowego, w tym ponad sześć w zakresie problematyki kredytów

Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc Wt. 11.10 o 07:07
"Akademia_en Kulturotwórcza fu LICZ.WARUN Dzielnica XVII Polska w liczb Informacje o radca prawny Nasz zespół - R AnetaPietrzak Radca prawny Kim jest i czy
https://radcowie-prawni.waw.pl/nasz-zespol/
Gazeta.pl - Polska i ... Gmail Facebook Microsoft Office — ... Pozostałe zakładki

KORZYBSKI WOJCIŃSKI KOZŁOWSKA
KANCELARIA RADCÓW PRAWNYCH

Radca prawny – wspólnik

Radca prawny przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie.

Kilkanaście lat doświadczenia zawodowego, w tym ponad sześć w zakresie problematyki kredytów pseudofrankowych.

Całkowicie niezbadanym ówcześnie zagadnieniem kredytów waloryzowanych do walut obcych zajął się już w 2016 roku, szykując się do podjęcia sądowej batalii w sprawie własnego kredytu pseudofrankowego zaciągniętego w Banku BPH S.A. Dzięki zdobytej w ten sposób wiedzy w chwili obecnej prowadzi sprawy kilkuset frankowiczów, skutecznie reprezentując klientów w procesach zmierzających do uwolnienia się od toksycznych kredytów pseudowalutowych.

W swojej pracy kieruje się zasadami etyki zawodowej, dbając o zachowanie wysokich standardów w każdym aspekcie świadczonej pomocy prawnej. Szczególną dbałość przywiązuje do pełnej transparentności i bezpośredniego kontaktu z klientem, uważając że tylko w ten sposób klient może zyskać pewność, że jego sprawa powierzona została w dobre ręce.

Fakty:

W 2012 roku uzyskał pozytywny wynik egzaminu zawodowego, od dziesięciu lat wykonuje zawód

Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc Wt. 11.10 o 07:05

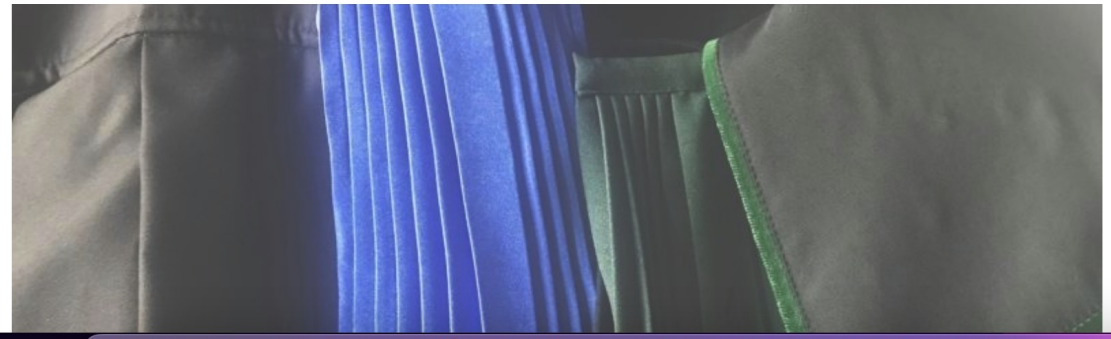
https://adwokat-paluch.pl/adwokat-radca-prawny-a-moze-tylko-prawnik/

+48 506 169 900 kancelaria@adwokat-paluch.pl

ADWOKATURA POLSKA

Adwokat Usługi Aktualności Do pobrania Kontakt +48 506 169 900

Adwokat? Radca prawny? A może tylko prawnik?



Aktualności

Kancelaria Adwok…
845 obserwujący

Follow Page

Kancelaria

Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc Wt. 11.10 o 07:05
"Akademia_er Kulturotwórcza fu LICZ.WARUN Dzielnica XVI Polska w liczb Informacje o radca prawny Radca praw AnetaPietrzak Radca prawny Kim jest i czy
https://adwokat-paluch.pl/adwokat-radca-prawny-a-moze-tylko-prawnik/
Gazeta.pl - Polska i ... Gmail Facebook Microsoft Office — ... Pozostałe zakładki

22 marca 2021 przez Marek Paluch

Prowadząc Kancelarię Adwokacką w Giżycku, jako adwokat, bardzo często mam do czynienia z sytuacją, że klient pyta czy … jestem radcą prawnym. Na moje pytanie, „a dlaczego nie może być adwokat? Najczęstsza odpowiedź jest taka, iż „on” myślał, że „adwokaci nie zajmują się takimi sprawami. Co ciekawe w świadomości klientów kancelarii zakres spraw, którymi nie zajmuje się adwokat jest bardzo szeroki. Począwszy od spraw administracyjnych, poprzez gospodarcze, cywilne, a na sprawach spadkowych kończąc. Pocieszające jest to, że adwokat kojarzony jest chociaż ze sprawami karnymi, rozwodami i innymi sprawami rodzinnymi.

Mając na uwadze powyższe doświadczenia, informuję, że obecny stan prawny dotyczący udzielania pomocy prawnej, przez profesjonalistów, nie różnicuje zakres spraw, które mogą prowadzić

Aktualności

Kancelaria Adwok…
845 obserwujący
Follow Page
Kancelaria Adwokacka - Adwokat Marek Paluch tel. 87 4273830, 506169900
około tydzień temu
A tak ciężko
BUSINESSINSIDER.COM.PL
Holding PiS 20 bije swoje …
Drugi kwartał br. był kolejnym, ki…

Skontaktuj się z nami już dziś

Pomożemy Ci rozwiązać Twój

Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc Wt. 11.10 o 07:06
https://adwokat-paluch.pl/adwokat-radca-prawny-a-moze-tylko-prawnik/
Gazeta.pl - Polska i ... Gmail Facebook Microsoft Office — ... Pozostałe zakładki

Kiedy sytuacji się powtórzyła, a „szemrany” adwokat nie odbierał telefonu, klienci postanowili skorzystać z mojej pomocy. Skończyło się na powiadomieniu organów ścigani.

Sprawa fałszywego mecenasa stała się sławna na całe Giżycko. Okazało się, że ww. nie tylko oszukiwał ludzi przedstawiając się jako prawni, ale także wyłudzał pieniądze udając agenta nieruchomości. Finał tej sprawy był taki, że „pan mecenas” skończył w więzieniu.

Aktualności
Co adwokat może powiedzieć o życiu na kocią łapę?
Winny, nie winny, winny? O to jest pytanie!

Dodaj komentarz

Nazwa

E-mail

Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc Wt. 11.10 o 07:08

https://pl.linkedin.com/in/martyna-zakrzewska-233616163

Gazeta.pl - Polska i ... Gmail Facebook Microsoft Office — ... Pozostałe zakładki

LinkedIn Osoby Martyna Zakrzewska Dołącz teraz Zaloguj się

Martyna Zakrzewska

Radca prawny w Dąbrowski i Partnerzy Kancelaria Adwokacka sp. p.

Warszawa, Woj. Mazowieckie, Polska

114 obserwujących · 113 kontaktów

Dołącz, aby nawiązać kontakt

Dąbrowski i Partnerzy Kancelaria Adwokacka sp. p.

Okręgowa Izba Radców Prawnych w Warszawie

Informacje

Moim celem zawodowym jest rozwijać się w zakresie finansów, księgowości, audytu.
W 2020 roku rozpocząłam procedurę uzyskiwania uprawnień biegłego rewidenta (zdane 8/10

Użytkownicy wyświetlili również

Martin Potracki
Delivery Driver at A&A Training Ltd
Rochester

Malgorzta Jablonska
--
Polska

Józef Różycki
Posiadam doświadczenie w zarządzaniu sieciami teleinformatycznymi oraz administracji bezpieczeństwem informacji.
Toruń i okolice

Krzysztof Kulawik
Manager ds. Obsługi Klientów Strategicznych w EIB S.A.
Toruń i okolice

Natalia Bakaluk
Asystent Brokera - Specjalista ds. Flot w EIB SA Broker Ubezpieczeniowy
Toruń

Anna Słobodzińska

Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc Wt. 11.10 o 07:08

https://www.dbwp.pl

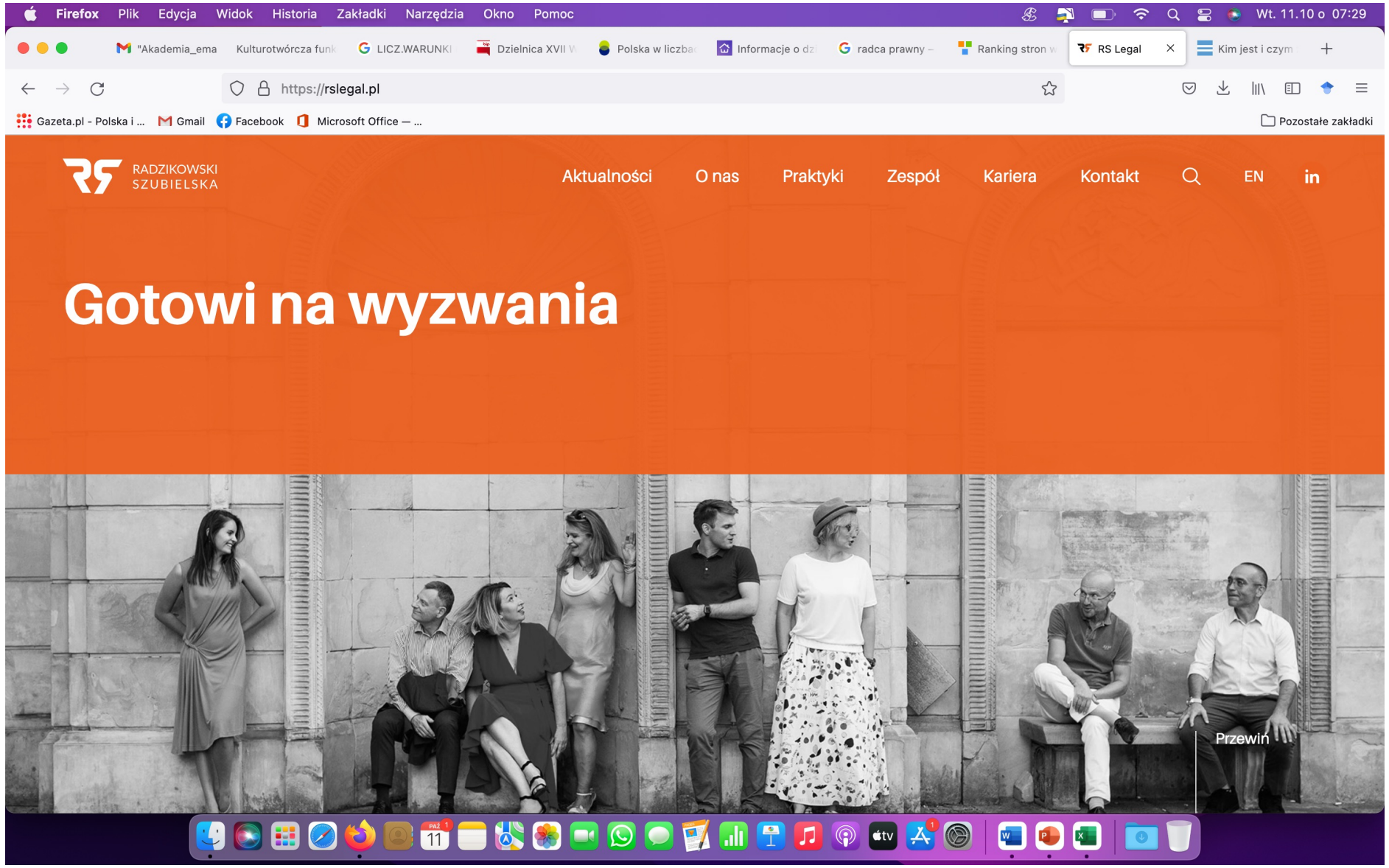
Gazeta.pl - Polska i ... Gmail Facebook Microsoft Office — ... Pozostałe zakładki

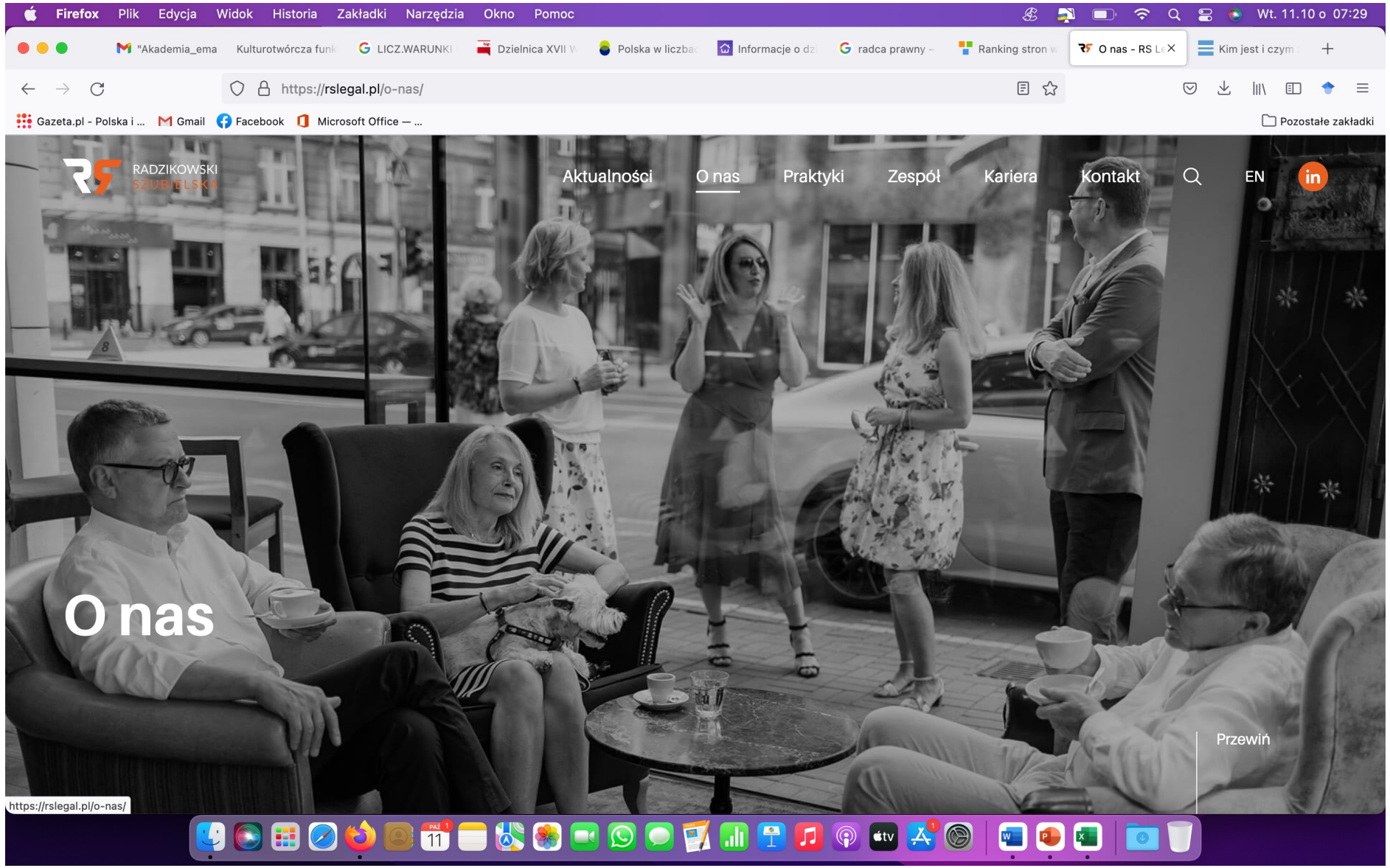
Dorf-Burke & Wałga-Pilor
Kancelaria Radców Prawnych

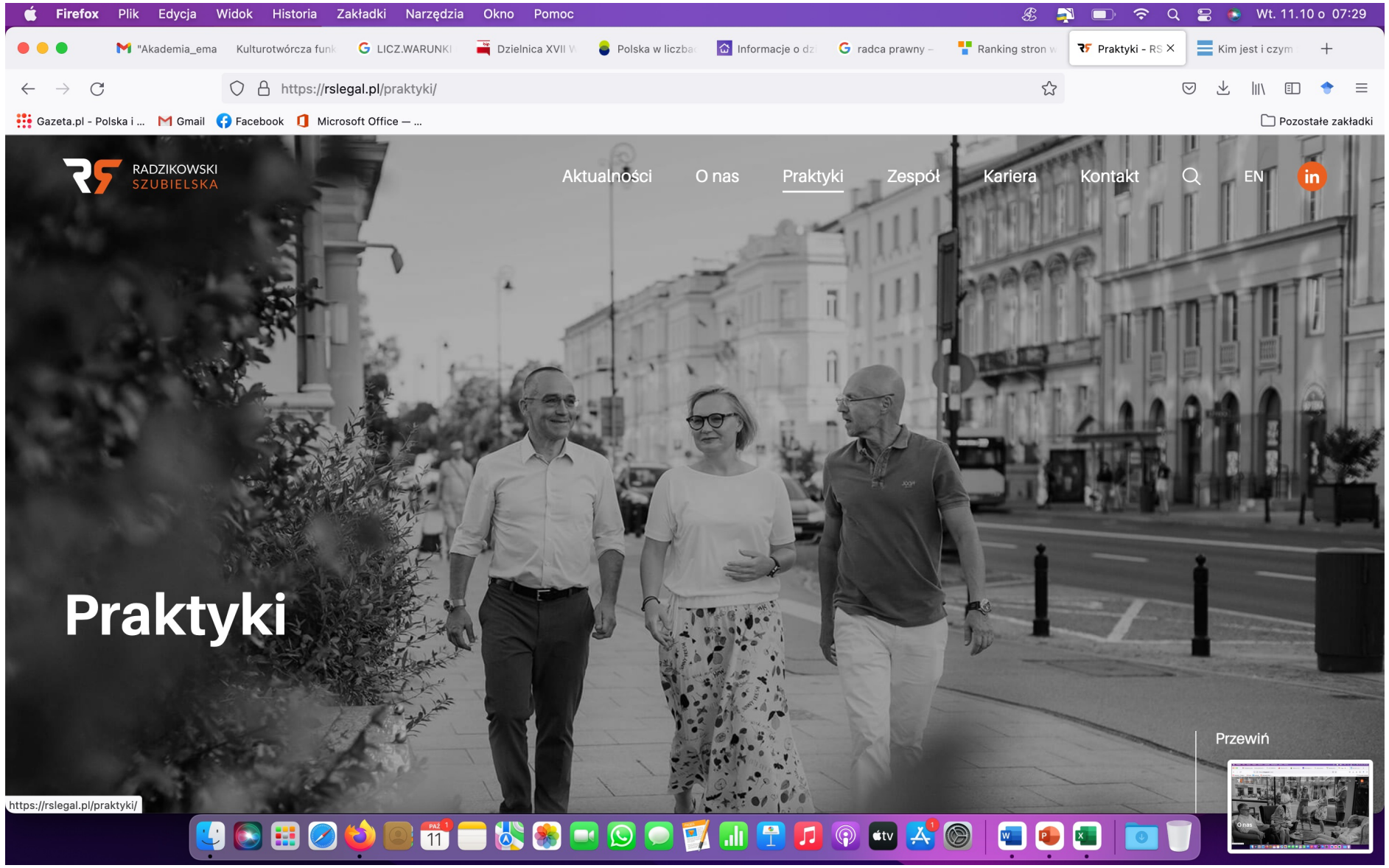
Home | Kim jesteśmy? | Nasz zespół | W czym możemy Ci pomóc? | Kariera | Kontakt

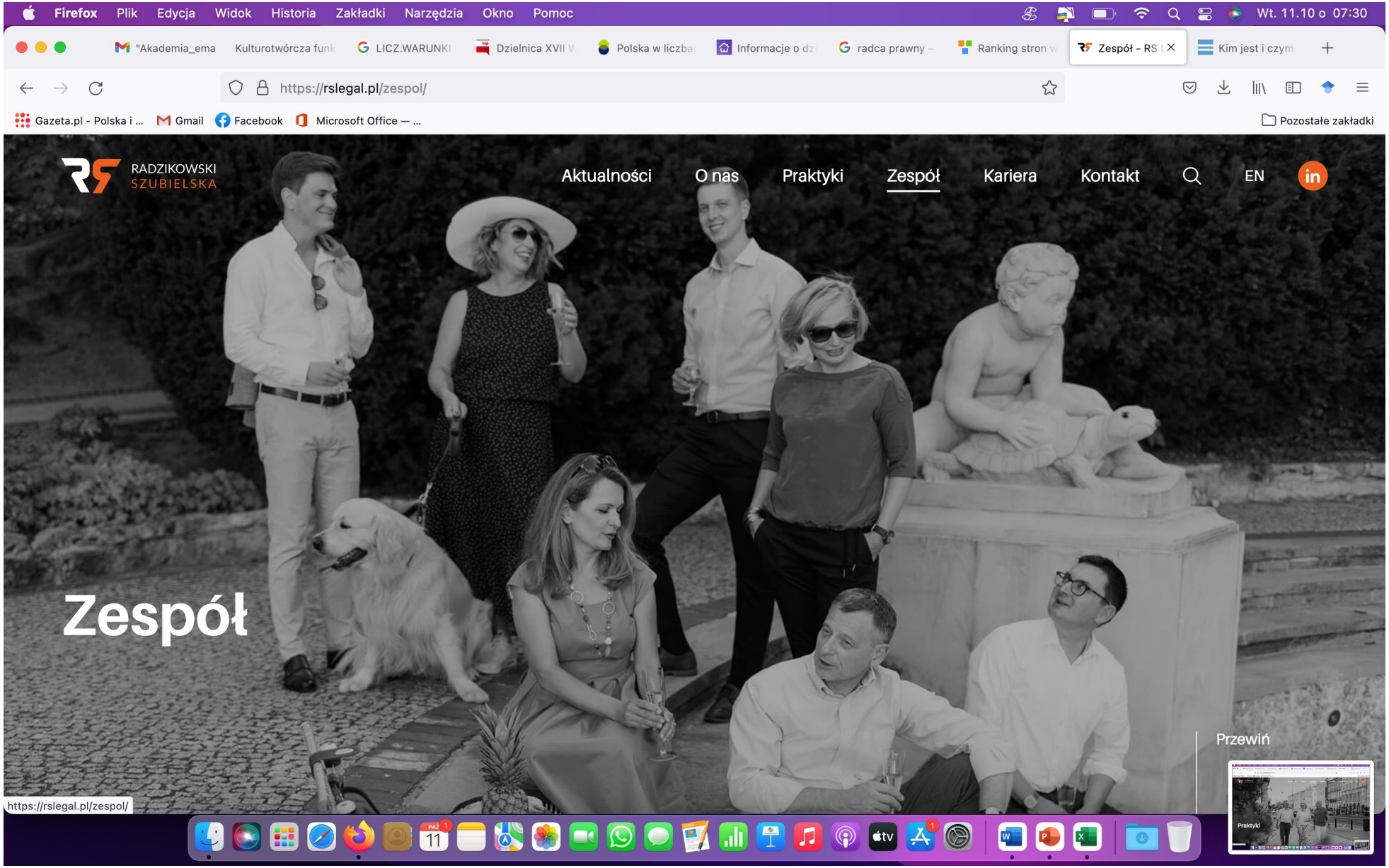
Polityka prywatności

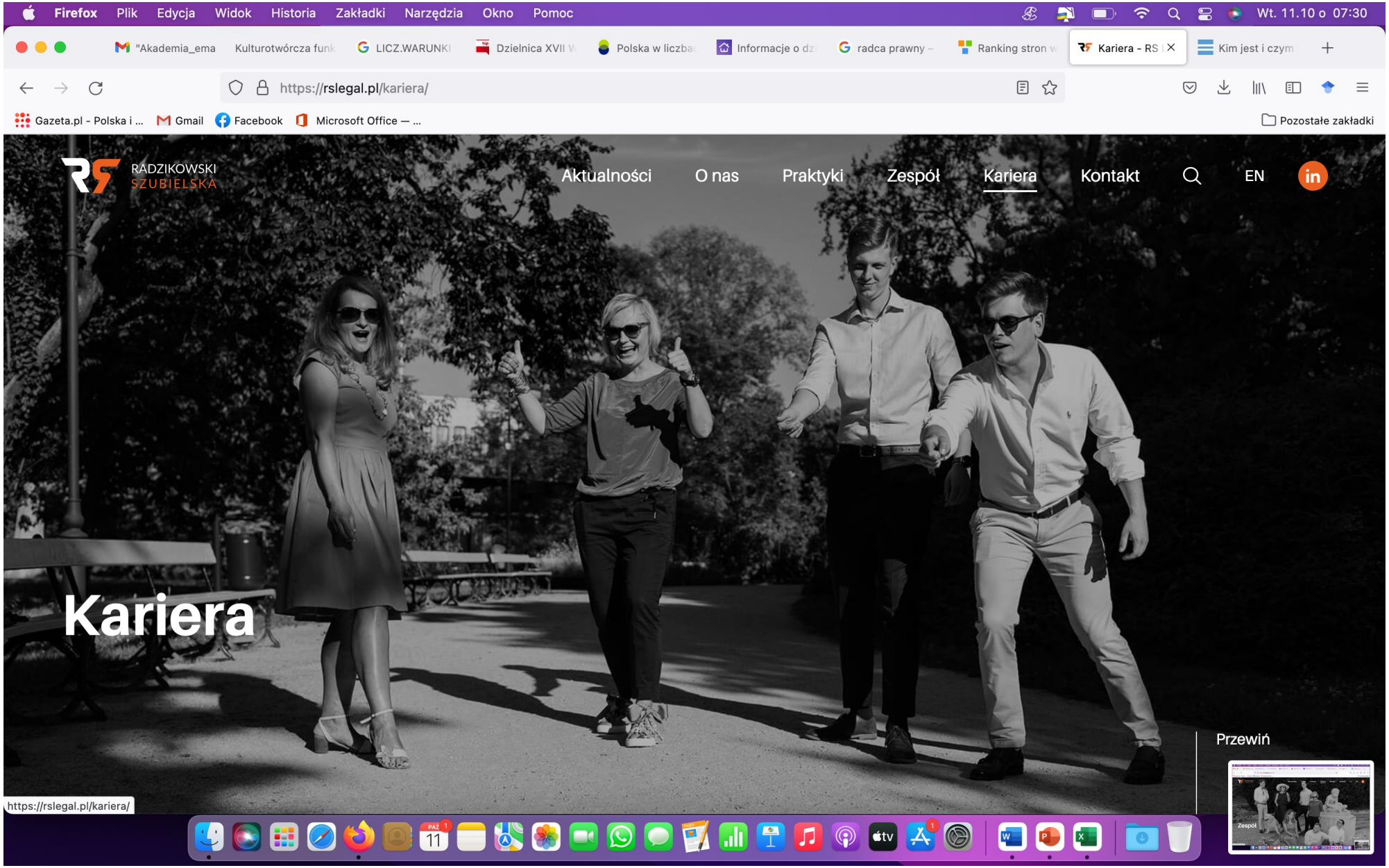
A może warto zaprezentować się na stronie internetowej inaczej?

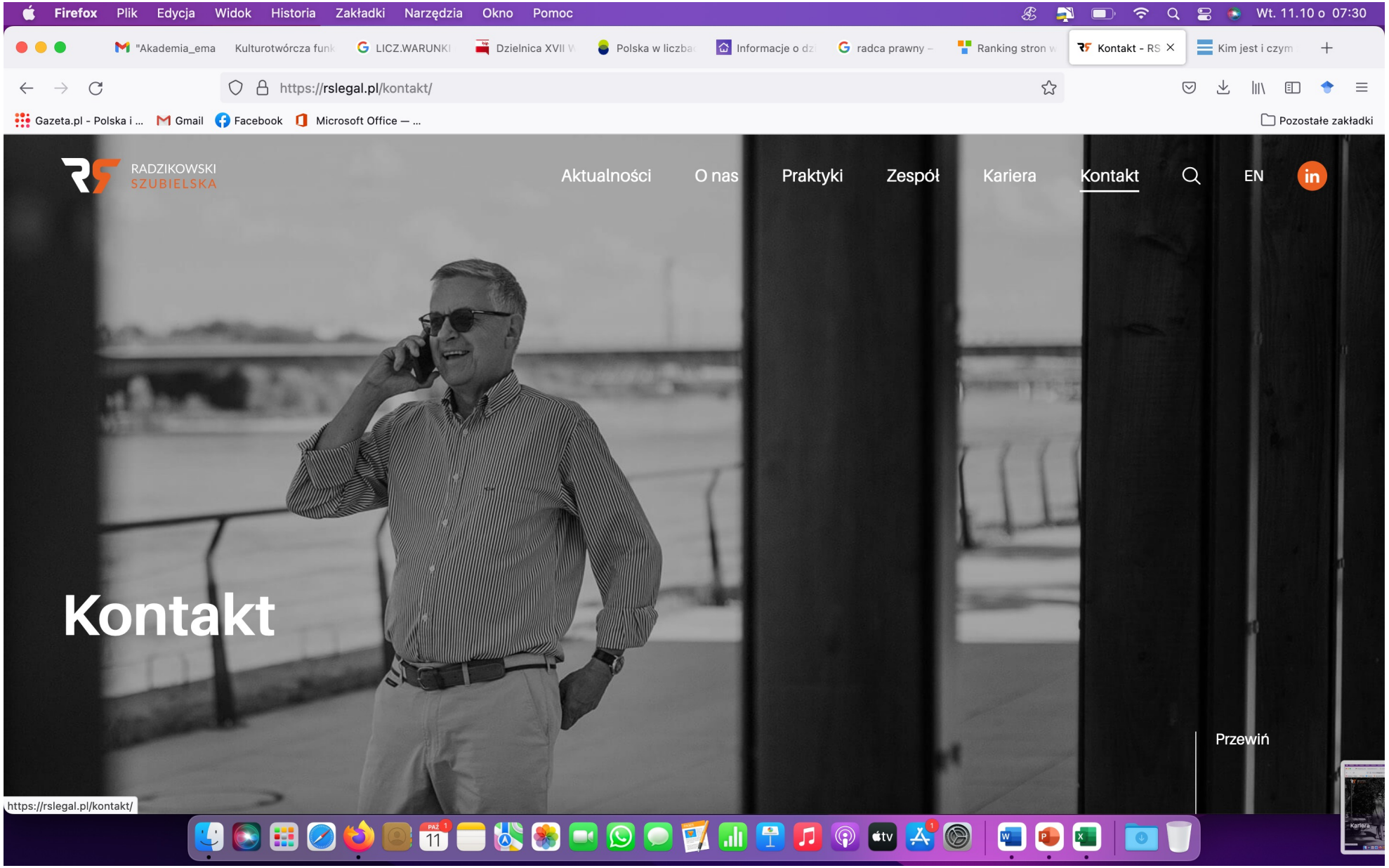

Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc
Wt. 11.10 o 07:29
RS Legal
https://rslegal.pl
Gazeta.pl - Polska i ...
Gmail
Facebook
Microsoft Office — ...
Pozostałe zakładki
RADZIKOWSKI SZUBIELSKA
Aktualności
O nas
Praktyki
Zespół
Kariera
Kontakt
EN
Gotowi na wyzwania
Przewiń


Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc
Wt. 11.10 o 07:29
"Akademia_ema
Kulturotwórcza funk
LICZ.WARUNKI
Dzielnica XVII W
Polska w liczba
Informacje o dz
radca prawny –
Ranking stron w
O nas - RS Le
Kim jest i czym
https://rslegal.pl/o-nas/
Gazeta.pl - Polska i ...
Gmail
Facebook
Microsoft Office — ...
Pozostałe zakładki
RADZIKOWSKI
SZUBIELSKA
Aktualności
O nas
Praktyki
Zespół
Kariera
Kontakt
EN
O nas
Przewiń
https://rslegal.pl/o-nas/


Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc
Wt. 11.10 o 07:29
Praktyki - RS
https://rslegal.pl/praktyki/
Gazeta.pl - Polska i ...
Gmail
Facebook
Microsoft Office — ...
Pozostałe zakładki
RADZIKOWSKI SZUBIELSKA
Aktualności
O nas
Praktyki
Zespół
Kariera
Kontakt
EN
Praktyki
Przewiń
https://rslegal.pl/praktyki/


Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc
Wt. 11.10 o 07:30
https://rslegal.pl/zespol/
Gazeta.pl - Polska i ... Gmail Facebook Microsoft Office — ...
Pozostałe zakładki
RADZIKOWSKI SZUBIELSKA
Aktualności
O nas
Praktyki
Zespół
Kariera
Kontakt
EN
Zespół
Przewiń
https://rslegal.pl/zespol/


Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc
Wt. 11.10 o 07:30
Kariera - RS
https://rslegal.pl/kariera/
Gazeta.pl - Polska i ...
Gmail
Facebook
Microsoft Office — ...
Pozostałe zakładki
RADZIKOWSKI
SZUBIELSKA
Aktualności
O nas
Praktyki
Zespół
Kariera
Kontakt
EN
Kariera
Przewiń
https://rslegal.pl/kariera/


Firefox Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Okno Pomoc
Wt. 11.10 o 07:30
Kontakt - RS
https://rslegal.pl/kontakt/
Gazeta.pl - Polska i ...
Gmail
Facebook
Microsoft Office — ...
Pozostałe zakładki
RADZIKOWSKI SZUBIELSKA
Aktualności
O nas
Praktyki
Zespół
Kariera
Kontakt
EN
Kontakt
Przewiń
https://rslegal.pl/kontakt/

Podsumowanie

- Przygotowując stronę internetową kancelarii dobrze pamiętać o:
  - celu, czyli czemu strona ma służyć, jakie funkcje ma pełnić
  - kto jest odbiorcą
  - jaką chcemy opowiedzieć historię naszemu odbiorcy (tzw. story)
  - co jest istotą tej strony, co jest ważne by odbiorca dostrzegł, dowiedział się, zobaczył
  - odbiorcą jest zawsze człowiek, więc potrzebna jest „humanizacja” treści
  - zwięzłość i prostota komunikatów
  - nie zapominamy o podaniu danych do kontaktu
  - dobrze, gdy strona zawiera arkusz do kontaktu

Fundamenty komunikowania

Zasada komunikowania

- Albert Mehrabian uznał, że przekaz w komunikacji międzyludzkiej można podzielić na trzy składowe:
  1. treść wypowiedzi
  2. brzmienie głosu (głośność, intonacja wewnątrz wyrazów, intonacja słów w zdaniu, pauzy, parajęzyk)
  3. komunikację niewerbalną (mimika, komunikacja przez dotyk, zachowanie dystansu osobniczego, gesty, postawa, wygląd zewnętrzny)
- Sformułował również zasadę, znaną jako zasada 7-38-55.

Dlatego:

1. • 7% wszystkich informacji w procesie komunikowania uzyskujemy ze słów,

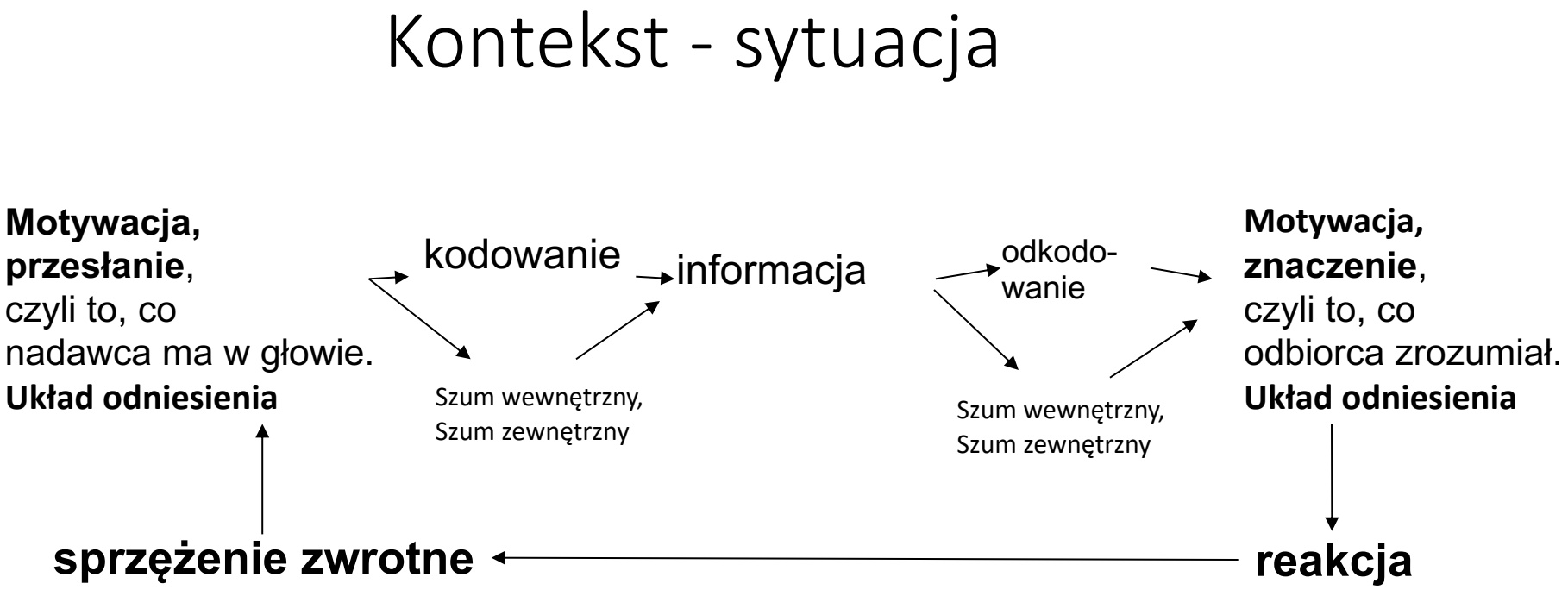
2. • 38% czerpiemy z tonu głosu,

3. • 55% informacji odczytujemy z mowy ciała (kontakt wzrokowy, postawa ciała, mimika twarzy, gesty, ubiór itp.).

Ale, to mit, który działa wyłącznie, gdy …

- Ale reguła 7% – 38% – 55% odnosi się tylko i wyłącznie do sytuacji, w której wyrażany komunikat jest niespójny, jak w przypadku podziękowania za wyświadczenie niedźwiedziej przysługi.
- Gdyby ciągle powtarzany mit reguły 7% – 38% – 55% był prawdziwy, to mielibyście zaledwie 7% szans na rozumienie tego, co właśnie chcę Wam przekazać.
- Nie mniej mowa niewerbalna jest znaczącym elementem, który może zakłócić treść przekazu. Dlatego warto zrozumieć rolę komunikatów niewerbalnych.

Podstawowy model komunikowania



Odbiorca nie reaguje na przesłanie, ale na to, co sam zrozumiał.

Autoprezentacja nazywana często - manipulowaniem wywieranym wrażeniem - to proces kontrolowania przez jednostkę sposobu, w jaki jest postrzegana przez otoczenie.

Mark Leary

Nieświadomość wywieranego wrażenia	Człowiek na żadnym poziomie nie jest świadomy, jak postrzegają go inni, a nawet nie zdaje sobie sprawy z tego, że inni kształtują sobie jakieś wyobrażenie na jego temat.
Podświadome sprawdzanie wywieranego wrażenia	Człowiek kontroluje przez siebie wizerunek na poziomie podświadomym czy nieświadomym, świadomie zaś koncentruje się na innych sprawach
Świadomość wywierania wrażenia	Człowiek jest świadom, że inni kształtują sobie jakieś wyobrażenie na jego temat i może brać je pod uwagę.
Koncentruje się na wywieranym wrażeniu	Wszystkie myśli człowieka poświęcone są wywieraniu przez niego wrażeniu oraz jego konsekwencjom.

Opisywanie siebie	Opisywanie siebie w taki sposób, aby wywrzeć na innych pożądane wrażenie
Wyrażanie postaw	Wyrażanie postaw sugerujących, że dana jednostka ma takie, a nie inne cechy
Publiczne atrybucje	Wyjaśnianie własnego zachowania w sposób zgodny z określonym wizerunkiem społecznym
Pamięciowe manipulacje	Rzeczywiste lub udawane zapamiętywanie lub zapominanie w celach autoprezentacyjnych
Zachowania niewerbalne	Wyraz twarzy, gesty, przyjmowana pozycja oraz sposób poruszania się
Kontakty społeczne	Publiczne manifestowanie związków z pewnymi osobami i odcinanie się od innych ludzi
Konformizm i uleganie	Zachowanie się zgodnie ze społecznymi normami albo preferencjami innych ludzi
Dekoracje, rekwizyty i oświetlenie	Wykorzystywanie elementów otoczenia do celów autoprezentacyjnych

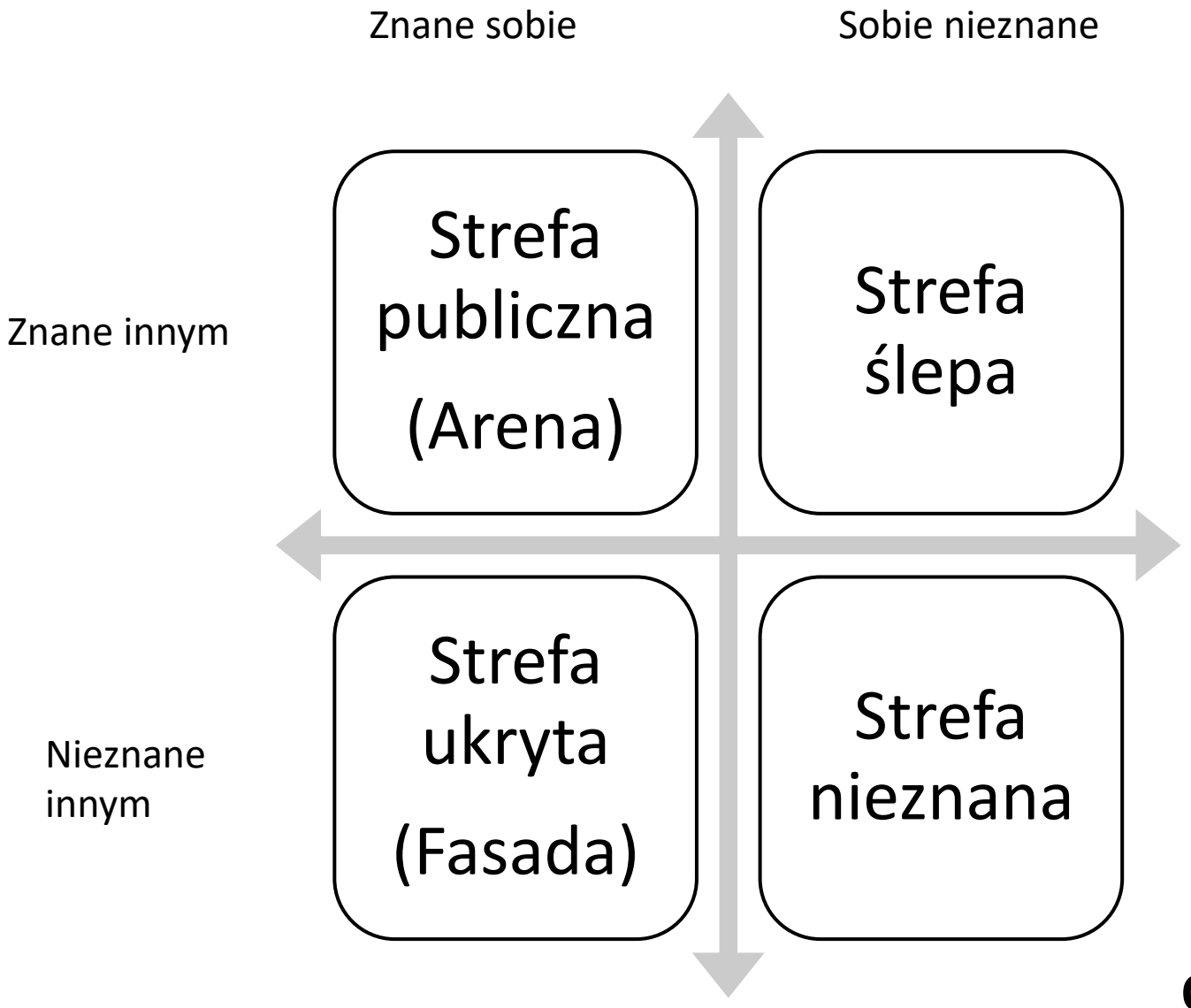
Cele budowania wizerunku osoby publicznej

- rozpoznawalność nazwiska, twarzy, działalności (artyści)
- eksponowanie cech, talentów i planów osoby (menedżerowie)
- budowanie i utrzymanie poparcia dla danej osoby (politycy)
- określenie ram (zasięgu, w j. ang. *framing*) spraw (eksperci)
- spowodowanie niechęci i odpychania do konkurencji (firmy)
- zwrócenie uwagi na osobę, jej przesłanie (działacze społeczni)
- Jaki jest cel budowania wizerunku prawnika/radcy prawnego?

- *To widownia i odbiorcy prowokują nas do tych wszystkich szaleństw, które popełniamy.*
    - Seneka (ok. 4 PC - ok. 65 AD)

Okno Johariego

- Modelem ujawniania siebie jest model stworzony przez badaczy Josepha Lufta i Harry’ego Ingrama, nazwany Okno Johari.
- Model ten dzieli rzeczywistość (czyli wszystkie wiadomości na Twój temat takie, jak poglądy, upodobania, niechęci, cele czy sekrety) na cztery części:
- wiadomości znane (1) i nie znane Tobie (2)
- wiadomości o Tobie znane innym (3) i nie znane innym (4).


Znane sobie
Sobie nieznane
Znane innym
Nieznane innym
Strefa publiczna (Arena)
Strefa ślepa
Strefa ukryta (Fasada)
Strefa nieznana

Okno Johari

4 rodzaje ‘JA’

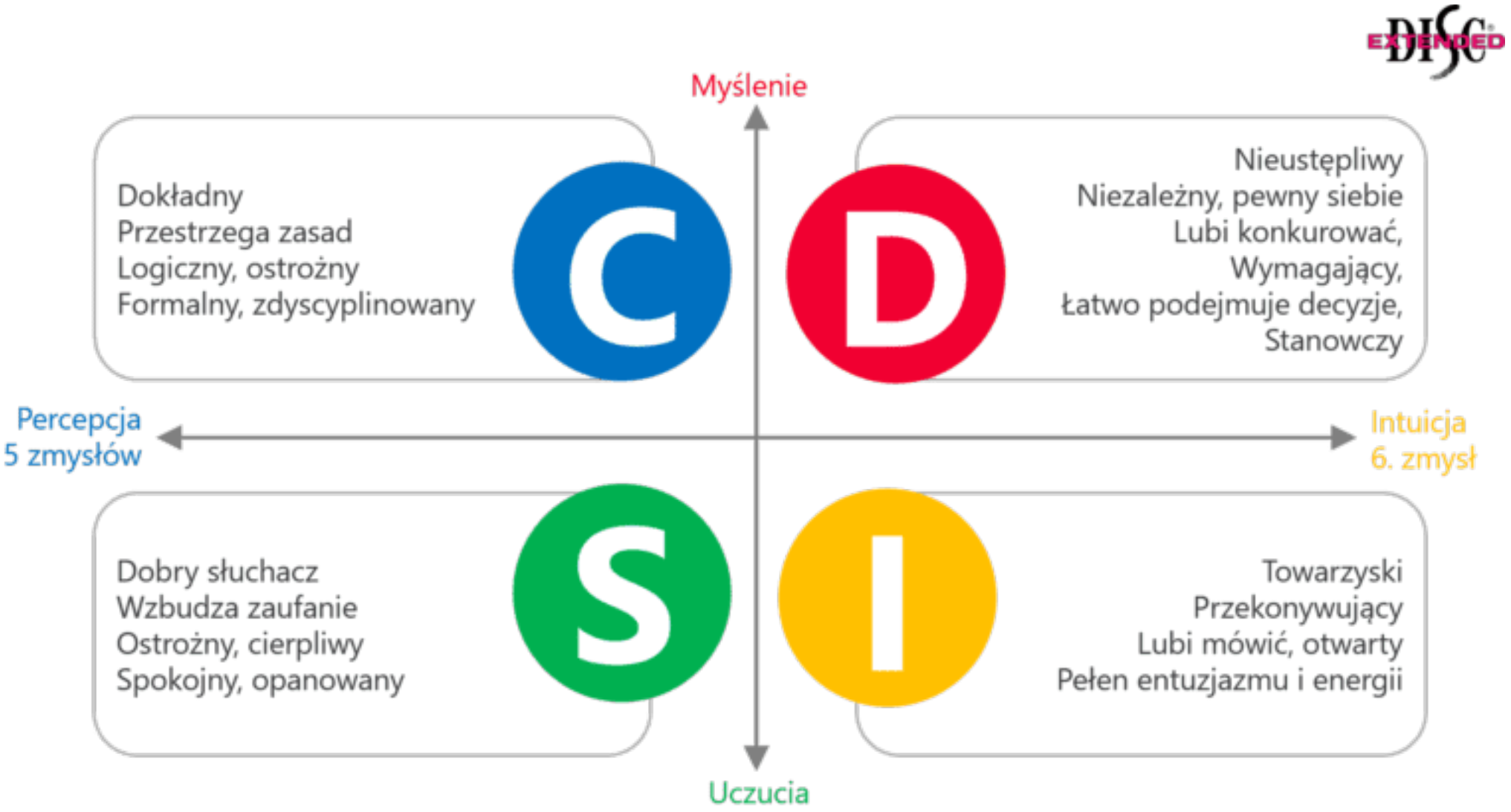
- Ja publiczne (otwarte) – znane sobie i innym
- Ja ślepe – nieznane sobie, znane innym
- Ja ukryte – znane sobie, nieznane innym
- Ja nieświadome (ja nieznane) – nieznane sobie, nieznane innym

Wnioski

- Aby pracowało nam się lżej i aby wykorzystywać w pełni swój potencjał powinniśmy dążyć do nieustannego poszerzania „ja publicznego” i pomniejszenia pozostałych części okna Johari.
- Wówczas sami się znamy, znają nas inni i wiedzą czego się spodziewać.
- Druga kwestią są kierunki komunikacji i patrząc przez Okno Johari wyraźnie widać, że aby poszerzyć obszar wiedzy o sobie musimy zarówno pytać innych o opinię na własny temat i słuchać tych informacji zwrotnych oraz pokazywać siebie innym.
- Jeżeli jesteś liderem lub pracujesz w zespole możesz chcieć zastanowić się jak wygląda okno u osób w nowopowstałym zespole a jak w zespole ludzi, którzy pracują ze sobą od lat. Być może widzisz jakieś rzeczy u innej osoby z zespołu i jesteś dość pewny, że nie zdaje sobie z nich sprawy. Czy taka wiedza miałaby na nią pozytywny wpływ? Jeśli tak to w jaki sposób można jej to powiedzieć?

Model DISC

- DISC to model analizy naszych zachowań, który dostarcza informacji o preferowanych stylach zachowań, co pozwala nam lepiej rozumieć sposoby własnego działania i podejmować lepsze decyzje.
- Amerykański psycholog Williama Marstona wyróżnił cztery postawy po dwie przeciwstawne sobie pary. To postawy otwarte na innych ludzi, ekstrawertyczne (Outgoing) i introwertyczne, powściagliwe (Reserved). Drugą parą są postawy zorientowane na ludzi (People Oriented) oraz na zadania (Task Oriented).
- W ich zakresach znajdują się cztery główne osobowości, czyli: Dominant, Influencing, Steady, Cautious, od pierwszych liter nazw osobowości wziął się właśnie model DISC.


Myślenie
Dokładny
Przestrzega zasad
Logiczny, ostrożny
Formalny, zdyscyplinowany
C
D
Nieustępliwy
Niezależny, pewny siebie
Lubi konkurować,
Wymagający,
Łatwo podejmuje decyzje,
Stanowczy
Percepcja
5 zmysłów
Intuicja
6. zmysł
Dobry słuchacz
Wzbudza zaufanie
Ostrożny, cierpliwy
Spokojny, opanowany
S
I
Towarzyski
Przekonywujący
Lubi mówić, otwarty
Pełen entuzjazmu i energii
Uczucia

Myślenie

Dokładny
Przestrzega zasad i norm
Logiczny
Formalny
Uporządkowany

C

D

Niezależny
Pewny siebie
Decyzyjny
Wymagający
Stanowczy

Rozum, rozsądek

Zmysły, intuicja

S

I

Dobry słuchacz
Wzbudza zaufanie
Cierpliwy
Spokojny
Opanowany

Towarzyski
Przekonywujący
Otwarty
Entuzjastyczny
Emocjonalny

Uczucia

W swojej ocenie	W oczach innych
zdecydowany	władczy
szybki	zwariowany
energiczny	autorytarny
wymagający	przesadny
pewny siebie	arogancki

Typ osobowościowy *Dominujący (D)*

W swojej ocenie	W oczach innych
pełen pomysłów	akcyjny
entuzjastyczny	egzaltowany
emocjonalny	nierzeczowy
szczodry	marnotrawiący
wpływowy	skłonny do manipulowania

Typ osobowościowy *Inicjatywny (I)*

W swojej ocenie	W oczach innych
lojalny	uległy
przewidujący	mało elastyczny
niezawodny	niesamodzielny
cierpliwy	dający się wykorzystywać
zdolny do pracy w zespole	podporządkowujący się

Typ osobowościowy *Stały (S)*

W swojej ocenie	W oczach innych
dokładny	pedantyczny
systematyczny	mało elastyczny
powściągliwy	kunktatorski
analityczny	zachowawczy
dyplomatyczny	drobiazgowy

Typ osobowościowy *Sumienny (C)*

Efektywna obsługa klienta

Co to znaczy profesjonalna obsługa klienta?

1. To świadczenie usług, które są niepowtarzalne i każdorazowo dostosowywane do specyficznych potrzeb indywidulanego klienta
2. To przejawianie wysokiego poziomu osobistego zaangażowania w sprawę klienta
3. To wykazywanie szerokiej wiedzy w danej dziedzinie i znajomość specjalistycznych technik
4. To poczucie odpowiedzialności za jakość wykonywanej pracy
5. To identyfikowanie się z firmą, jej pracownikami, celami i działaniami
6. To przekonanie o znaczeniu obsługi dla klienta

Oczekiwania klienta

- Klient po symbolicznym przekroczeniu drzwi firmy, chce zawsze spotkać pracownika, który wyraźnie udowodni, że jest nim zainteresowany.
- Klient lubi być doceniony, oczekuje dowodów szacunku.
- Klient korzysta z usług czy produktów takiej firmy, której zaufał.
- Klient ocenia działalność firmy poprzez ocenę jakości jej usług, produktów i standardów obsługi klienta.
- Klient lubi przebywać w otoczeniu estetycznym.

Efektywna a/i skuteczna obsługa klienta – co to oznacza?

- To komunikowanie się z Klientem w taki sposób, aby wspólnie osiągnąć porozumienie, zarówno na poziomie racjonalnym (fakty, informacje, działania), jak i emocjonalnym (niewerbalne, emocjonalne aspekty relacji).
- To traktowanie Klienta, jako Partnera, co zakłada troskę o jego potrzeby i powodzenie podejmowanych przez niego działań.
- To sposób budowania kontaktu, który polega na inwestowaniu czasu i działań w to, aby Klient czuł satysfakcję i radość wynikającą z rozpoczęcia i trwania relacji z daną firmą/instytucją.

Etapy rozmowy z klientem

Etap I: Nawiązanie kontaktu

Etap II: Identyfikacja potrzeb klienta, prezentacja własnych

Etap III: Prezentacja produktu, usługi, wyjaśnienie stanowiska

Etap IV: Pokonywanie obiekcji klienta

Etap V: Zamknięcie procesu obsługi klienta

Zarządzanie stresem

Co to jest stres?

- Stres to stan podwyższonej aktywacji organizmu, która przejawia się wzmożonym napięciem emocjonalnym i występuje w postaci różnego typu objawów.
- To reakcja organizmu na bodźce z otoczenia.
- Stres wyzwala się, gdy umysł i ciało reagują na jakąś realną lub wyobrażoną sytuację zagrożenia.

Co to jest stres?

- Stres ukrywa się pod różnymi postaciami i nie zawsze można go rozpoznać.
- Stres można podzielić na pozytywny i negatywny. Pozytywny stres w naturalny sposób działa na naszą korzyść. Redukcji wymaga tylko stres negatywny.

FAZY STRESU

CHOROBY

IZOLACJA

STAGNACJA

FRUSTRACJA

ENTUZJAZM

ZAINTERESOWANIE

Trzy definicje stresu

Stres jako bodziec– sytuacje występujące w naszym otoczeniu mające naturalną zdolność do wywoływania napięcia i silnych emocji.

Stres jako reakcja – zarówno fizjologiczna jak i psychologiczna będąca odpowiedzią na działanie stresorów (sytuacji wywołujących stres).

Stres jako proces lub transakcja – relacja między jednostką a otoczeniem.

Trzy typy reakcji na stres:

Dystres jest reakcją organizmu na zagrożenie, utrudnienie
lub niemożność realizacji ważnych celów i zadań człowieka, pojawia się w momencie zadziałania bodźca, czyli stresora.

Eustres to stres pozytywnie mobilizujący do działania.

Neustres to bodziec dla danej osoby neutralny w działaniu, chociaż dla innych bywa on eustresowy lub dystresowy.

Stres pozytywny – eustres oraz stres negatywny - dystres

Osoba sterowana zewnętrznie

- *zakłada, że skuteczność tego co robi zależy w większości od czynników zewnętrznych.*
- Osoba sterowana zewnętrznie mówi
  - nie mogę dobrze pozmywać naczyń, ponieważ nie ma ciepłej wody ...
  - trudno mi odpowiedzieć na pytanie, ponieważ klient nie dostarczył danych ...
- Osoba sterowana zewnętrznie mówi częściej **„ale”**:
  - pojechałbym na wycieczkę do Hiszpanii, ale nie stać mnie ..
  - poszedłbym na spacer, ale dzisiaj jest taka pogoda…

Osoba sterowana wewnętrznie

- *zakłada, że skuteczność tego co robi zależy w większości od niej samej.*
- Osoba sterowana wewnętrznie mówi:
  - nie ma ciepłej wody ... aby dobrze pozmywać naczynia muszę podgrzać wodę ...
  - brakuje mi danych do raportu ... poszukam w innej bazie danych ...
- Osoba sterowana wewnętrznie mówi częściej **„więc”**:
  - pojechałbym na wycieczkę do Hiszpanii, więc będę systematycznie odkładać po trochę...
  - poszedłbym na spacer, dzisiaj jest taka pogoda..., więc wezmę parasol...
  - mógłbym być szczęśliwy więc zacznę ...

Fazy wypalenia zawodowego I

- Pierwszy stopień - tak zwane stadium ostrzegawcze, charakteryzuje się uczuciem przygnębienia, irytacji.
- Mogą pojawić się w nim ustępujące bóle głowy, przeziębienia, kłopoty z bezsennością.
- Powrót do prawidłowego, optymalnego funkcjonowania na tym etapie nie jest jeszcze trudny.
- Zazwyczaj wystarczające jest zmniejszenie obciążenia pracą, krótki wypoczynek, jakieś hobby.

Fazy wypalenia zawodowego II

- Gdy syndrom trwa już dłuższy czas, jest bardziej stały, pojawia się drugi stopień, którego charakterystycznymi objawami są: gorsze wykonywanie zadań, częste wybuchy irytacji, brak szacunku i wręcz pogardliwa postawa wobec innych osób. Interwencja na tym etapie wymaga już większego wysiłku i bardziej zdecydowanych kroków.
- Może okazać się, że niezbędny będzie dłuższy urlop, regeneracja sił przez oddanie się czynnościom nie związanym z pracą a sprawiającym przyjemność (hobby).
- Istotny jest też udział innych osób, jeszcze nie pomoc profesjonalna, ale odpoczynek w gronie przyjaciół.

Fazy wypalenia zawodowego III

- Chroniczność syndromu to trzeci etap.
- Następuje pełny rozwój objawów fizycznych, psychicznych i psychosomatycznych, zagrożone stają się nie tylko procesy poznawcze, emocjonalne, ale zachwianiu ulega również cała struktura osobowości.
- Typowymi objawami dla tego stadium są uczucie osamotnienia i alienacji, kryzysy rodzinne, małżeńskie, przyjacielskie depresja, nadciśnienie, wrzody.
- Wypalenie zawodowe na tym etapie bardzo wyraźnie dotyka nie tylko osobę poszkodowaną, ale całe jej społeczne otoczenie; członków rodziny, przyjaciół, współpracowników.
- Najczęściej wymagana jest już profesjonalna pomoc (lekarz, terapeuta, psycholog).

Kogo to dotyka?

- Czynniki indywidualne sprzyjające negatywnym stresom to:
  - niska samoocena,
  - niepewność
  - defensywność
  - zależność
  - bierność
  - poczucie kontroli zewnętrznej,
  - nieracjonalne przekonania o roli zawodowej
  - niskie poczucie skuteczności zaradczej
  - unikanie sytuacji trudnych

Stres może objawiać się przez zauważalne zmiany w zachowaniu, które obejmują:

- palenie;
- zwiększone spożycie lekarstw;
- tiki nerwowe;
- roztargnienie;
- podatność na wypadki;
- pociąganie za włosy, obgryzanie paznokci, podrygiwanie nogą;
- utrata apetytu lub poczucie ciągłego głodu;
- bezsenność lub ospałość;
- większe spożycie alkoholu lub innych substancji odurzających;
- nieostrożna jazda;
- nieuzasadniona agresywność.

10 kroków do rozładowania stresu

- Krok 1. Rozładuj nagromadzone emocje.
- Krok 2. Zaobserwuj i oceń swój stres.
- Krok 3. Naucz się mówić „Nie”.
- Krok 4. Oczekuj najlepszego.
- Krok 5. Uśmiechaj się. Śmiej się.
- Krok 6. Czytaj poradniki napisane przez profesjonalistów.
- Krok 7. Zadbaj o swój styl życia.
- Krok 8. Nie bierz za dużo spraw na swoje barki.
- Krok 9. Zaakceptuj siebie ze wszystkimi zaletami i wadami.
- Krok 10. Zajmij się czymś, co sprawia ci przyjemność.

Sposoby pokonywania stresu w pracy (1)

- Jednym ze sposobów na rozładowanie stresu są **ćwiczenia fizyczne**. Ludzie, którzy regularnie uprawiają ćwiczenia odczuwają mniej napięcia i stresu, maja więcej pewności siebie i optymizmu. Lepszy stan fizyczny zwiększa także odporność na wiele występujących chorób. Osoby, które nie ćwiczą regularnie, odczuwają większy stres i łatwiej wpadają w depresję. Częściej również dostają zawału serca. Łatwiej zapadają na różne choroby.
- Inna metodą jest **relaks**. Pomaga on przygotować się do stresu, a tym bardziej sobie z nim radzić. Relaks ma różne formy, np. regularne urlopy. Relaksu można również nauczyć się w miejscu pracy. Zaleca się robienie regularnych przerw wypoczynkowych w ciągu dnia pracy.

Sposoby pokonywania stresu w pracy (2)

- Trzeba także umiejętnie **gospodarować czasem**, wtedy możemy kontrolować stres. W ten sposób wiele codziennych napięć można złagodzić lub wręcz wyeliminować. Jedna z metod polega na sporządzaniu każdego ranka listy spraw, które mamy załatwić w danym dniu. Następnie załatwia się sprawy z listy według ich znaczenia.
- Można także radzić sobie ze stresem dzięki **grupom wsparcia**. Taką grupą może być po prostu rodzina lub przyjaciele, z którymi chętnie spędzamy wolny czas. Np. wyjście po pracy z kolegami na mecz koszykówki czy do kina pomaga rozładować stres nagromadzony w ciągu dnia. Rodzina i przyjaciele pomagają nam walczyć z bieżącym stresem oraz stresem związanym z momentami kryzysu. Można również sięgać do innych grup wsparcia, takich jak: ośrodki lokalne i instytucje.

Jak radzić sobie ze stresem – porady praktyczne

Ćwiczenia

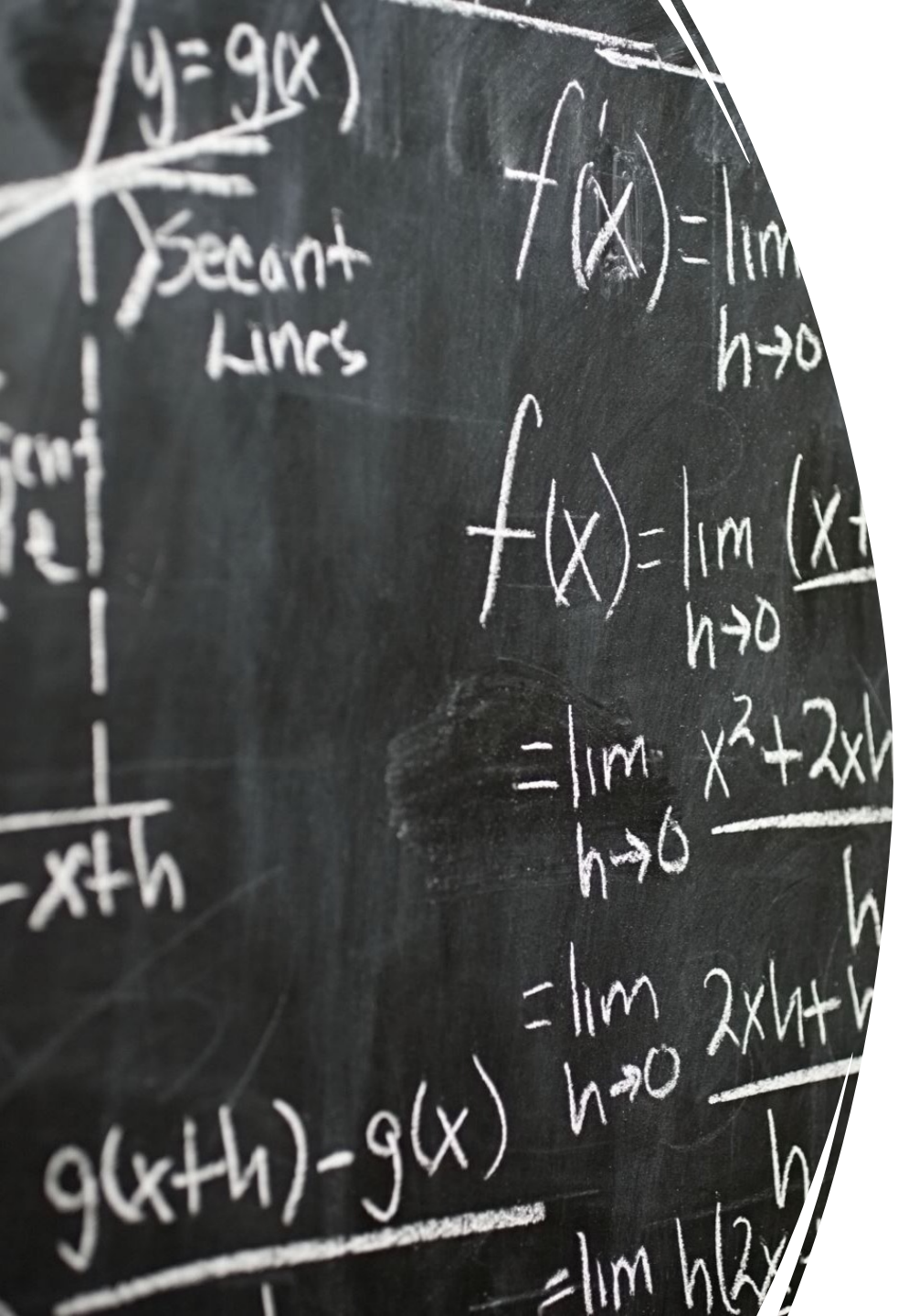
- Regularna aktywność fizyczna jest jedną z najskuteczniejszych metod pokonywania stresu.
- Podczas ruchu napięte mięśnie rozluźniają się i poprawia się krążenie. Organizm dotlenia się.
- Ćwiczenia poprawiają ogólne samopoczucie i pozwalają na nabranie dystansu do codziennych problemów.

Jak radzić sobie ze stresem – porady praktyczne

Hobby.

•Badania pokazują, że ludzie oddający się w wolnym czasie swojemu hobby zdecydowanie rzadziej cierpią z powodu problemów związanych ze stresem.

•Oddając się ulubionym zajęciom, zapominamy chwilowo o problemach i dajemy organizmowi czas na regenerację sił przed powrotem na pole walki.



Jak radzić sobie ze stresem – porady praktyczne

Techniki umysłowe.

- Metody umysłowe polegają na celowym relaksowaniu umysłu.
- Do technik umysłowych zalicza się takie metody jak medytacja, hipnoza czy techniki wizualizacyjne.

Jak radzić sobie ze stresem – porady praktyczne

Relaks ciała.

- Cielesne techniki relaksacyjne to na przykład techniki oddechowe, podczas których kontrolując wdechy i wydechy, obniżamy poziom napięcia związanego ze stresem.
- Innym przykładem są tu metody zaczerpnięte z Dalekiego Wschodu, takie jak joga lub tai chi.

Jak radzić sobie ze stresem – porady praktyczne

Rozmowa.

- To chyba najprostsza metoda walki ze stresem. Niektórym ludziom wystarczy, że opowiedzą komuś o swoich zmartwieniach i od razu czują się lepiej.
- Jeżeli Twoje problemy nie nadają się do opowiedzenia, możesz spróbować spisać je na kartce. Tę metodę zalecają niektórzy psychologowie, ponieważ okazuje się, że zmartwienia przelane na papier dają się łatwiej kontrolować, dzięki czemu poziom stresu znacznie się obniża.

Jak radzić sobie ze stresem – porady praktyczne

Utrzymywanie równowagi i dystansu.

- To rada prawdopodobnie najtrudniejsza do wprowadzenia
w życie. Polega jednak na tym, aby starać się utrzymać równowagę pomiędzy odpowiedzialnością i zadaniami do wykonania a życiem prywatnym oraz czasem dla siebie.
- Również Ty, jak każdy, nie jesteś maszyną i potrzebujesz czasu dla siebie oraz odpoczynku.
- Oderwanie się od codziennego pędu choćby na chwilę pomoże Ci spojrzeć na wiele rzeczy z większym dystansem, dzięki czemu przestaną one być tak obezwładniające.

Jak radzić sobie ze stresem – porady praktyczne

Zdrowe życie.

- Osoby wypoczęte i prowadzące zdrowy tryb życia znacznie łatwiej radzą sobie ze stresem.
- Palenie, nadużywanie alkoholu, niezdrowe jedzenie oraz brak wypoczynku, osłabiają Twoje siły i zdrowie.
- Znacznie trudniej jest wtedy spojrzeć na problemy jak na wyzwania.
- Jedną z najprostszych metod na obniżenie poziomu stresu jest porządne wysypianie się.

Jak radzić sobie ze stresem – porady praktyczne

Spędzaj czas z rodziną i przyjaciółmi.

- Wprawdzie czasem dom i przyjaciele również potrafią być źródłem stresu, dla większości z nas jednak poczucie przynależności i akceptacji ze strony bliskich jest silnym lekiem uspokajającym.
- Otrzymując wsparcie od osób, na których nam zależy znacznie dzielniej stajemy w szranki aby zmierzyć się ze swoim stresem.

Jak radzić sobie ze stresem – porady praktyczne

Kontroluj swój umysł.

- Osoby cierpiące na nadmierny stres, często mają natrętne, powracające stresujące myśli. Jeżeli przyłapiesz się na tym, że wciąż uporczywie myślisz o problemie, choć nie możesz go w danej chwili rozwiązać, usuń go z głowy.
- Nie jest to łatwe, gdyż stresujące nas rzeczy są dla nas z reguły ważne i dlatego wciąż powracają w myślach. Staraj się jednak nie zadręczać i nie stresować w chwili, gdy i tak nie możesz nic na dany temat poradzić.
- Najlepszym przykładem jest to, że nie warto myśleć o pracy po powrocie do domu. Czas spędzony z rodziną warto wykorzystać na relaks i odbudowanie sił, zamiast dręczenia się.

Źródła długotrwałego stresu

1. Czy sensownie organizujesz i wykorzystujesz czas? – metoda - zarządzanie czasem
2. Czy potrafisz stawiać granice? – metoda – asertywność
3. Czy twoje oczekiwania są realne? – metoda – analiza osobistego SWOT
4. Czy bierzesz odpowiedzialność tylko za powierzone Ci sprawy? – metoda – lista Twoich zadań i lista zadań ludzi z którymi pracujesz
5. Czy czasem odsuwasz rozwiązanie problemu od siebie, tak że potem się kumulują problemy i jesteś przytłoczona? – metoda - ćwiczenia relaksacyjne

Źródła długotrwałego stresu

6. Czy umiesz rozpoznawać swoje ograniczenia? – metoda – bilans własnych kompetencji
7. Czy odpowiednio wcześnie zwracasz się do innych o pomoc? Czy prosisz o pomoc właściwe osoby? – metoda – asertywność
8. Czy rozmawiasz z innymi o stresujących Cię sytuacjach? – metoda – budowanie relacji z pracownikami, znajomymi, przyjaciółmi
9. Czy dajesz sobie prawo do odpoczynku? – metoda – aktywność fizyczna, wakacje
10. Czy znasz swoje osobiste wartości i cele, te na dziś i na jutro? – metoda – ustalanie osobistych celów

Zarządzanie czasem

Umiejętność organizowania czasu pracy

Etap	Techniki pracy
1. Ustalanie celu	Określanie celu. Analiza sytuacji. Strategie.
2. Planowanie	Plany roczne, kwartalne, miesięczne, tygodniowe, dzienne.
3. Podejmowanie decyzji	Ustalanie priorytetów. Reguła Pareto, analiza ABC, Zasada Eisenhower’a

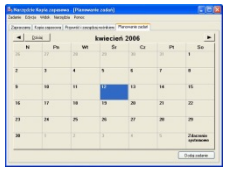
Umiejętność organizowania czasu pracy

Etap	Techniki pracy
4. Realizacja i organizacja	Harmonogram dnia. Wydajność. Biorytm. Twój rozwój.
5. Kontrola	Porównanie celu z realizacją. Samokontrola.
6. Komunikowanie	Umiejętność uczenia się. Skuteczne prowadzenie narad. Umiejętność telefonowania i rozmowy.

Jak planować?

- Ok. 60% to czynności zaplanowane
- Ok. 20% to czynności nieoczekiwane (rezerwa czasu i czynności, których nie sposób zaplanować, np. telefon od Pani z przedszkola, że syn ma gorączkę)
- Ok. 20% na czynności spontaniczne (np. zadania kierownicze – podział zadań w związku z chorobą pracownika, czas aktywności twórczej – poszukiwanie rozwiązań dla nowych wymagań klienta).

Zasada Eisenhowera

	Mało pilne	Pilne
B. ważne	**B**  Planowanie Zapobieganie kryzysom Zadania zasadnicze Budowanie relacji Rekreacja	**A** „Kryzysy“ Sprawy “na wczoraj” Ważne zadania z datą realizacji
ważne	**D** Błahostki Część korespondencji Niektóre telefony “Pożeracze czasu”	**C** Niektóre telefony Część korespondencji Raporty, niektóre spotkania Najbliższe, naglące sprawy Pogaduszki

Metoda ABC – podział zadań

- **Zadania A:**
  - są to czynności najważniejsze;
  - realizują strategiczne cele;
  - jest ich zazwyczaj około 15%, lecz ich zrealizowanie stanowi około 65% wartości i czasu;
  - nie mogą być delegowane.
- **Zadania B:**
  - są to czynności ważne, ale nie kluczowe;
  - jest ich zwykle 20% i pozwalają zrealizować taką samą wartość (20%) z całości;
  - mogą być (nawet powinny) delegowane innym;
  - Wymają monitoringu i końcowej kontroli;
- **Zadania C:**
  - są to czynności najmniej ważne;
  - stanowią 65% wszystkich, lecz 15% wartości celu;
  - Mogą być odłożone w czasie, ale trzeba koniecznie je zapisać do realizacji.

Reguła Pareto

- **Vilfredo Pareto** w oparciu o swoje badania nad gospodarką Włoch stwierdził, że 80% bogactwa kraju jest własnością 20% populacji.. Procenty są przyjęte umownie i mogą pojawiać się w innych proporcjach, np. 90/10, 75/25 czy 95/5. Najważniejsza jest konkluzja, która mówi, że mniejsza część nakładów generuje większą część rezultatów oraz, że nie odniesiemy 100% efektu przy 100% nakładzie.
- **Jak wprowadzić w życie regułę Pareto?**
  - Wyznaczyć kryteria jakie mają spełniać rezultaty;
  - Podzielić je na mniejsze obszary;
  - Poszukać powtarzalnych czynności i przeanalizować, które z dotychczasowych w największym stopniu przyczyniły się do wygenerowania największego zysku;
  - Wyodrębnić te 20% najefektywniejszych i je realizować, a po ich realizacji szukać kolejnych.
- **Przykłady:**
  - 20% naszej pracy daje 80% efektów;
  - 80% czasu przynosi 20% efektów;
  - 20% pracowników generuje 80% produktów;
  - 20% produktów firmy daje jej 80% zysków.

Time boxing

- *Time boxing* to ustalenie konkretnej daty końcowej realizacji projektu i zamknięcie czasu realizacji projektu w pewnym bloku czasowym.
- Innymi słowy mówiąc – mamy dziś w planie pracę nad trzema różnymi zadaniami, analizujemy więc, ile czasu powinno nam zająć ich zrobienie i ustalamy, że zadanie 1 zrobimy w godzinę, zadanie 2 w pół godziny, a zadanie 3 w dwie godziny. I tego czasu się trzymamy.
- Jeśli nie uda nam się zrobić pierwszego zadania w pół godziny, nie dodajemy sobie kolejnych 15 minut od razu, ale zabieramy się za inną rzecz, a zadanie 1 wkładamy do pudełka „do wykonania” i przy następnym opracowywaniu planu na Time Boxing – uwzględniamy kolejny blok czasu na to zadanie.

Technika „pomidora”

- „Pomodoro Techniqueto technika opracowana w 1992 roku przez Francesco Cirill i służyć ma głównie temu, aby pokonać niepokój związany z terminami.
- Technika pomidora ma zaledwie pięć kroków:

1. Wybranie zadania do zrobienia.
2. Nastawienie timera na 25 minut.
3. Praca nad zadaniem dopóki timer nie zadzwoni.
4. Odstawianie zadania i 5 minutowa przerwa.
5. Co 4 ‘pomidory’ dłuższa przerwa.

Prawo Parkinsona

- Prawo Parkinsona mówi, że zadanie zajmie cały czas jaki na niego przeznaczamy.
- Jeśli zaplanujesz, że np. do lunchu będziesz przygotowywał prezentację, to zajmie Ci ona właśnie tyle czasu …, a czasem może i więcej!
- O tym, by nie planować zbyt dużo czasu na realizację poszczególnych zadań powinny pamiętać zwłaszcza osoby ze skłonnością do perfekcjonizmu.

Zasada dwóch minut

- Jak coś ma Ci zająć od 2 do 5 minut – zrób to od razu. Będziesz miał to „z głowy”.

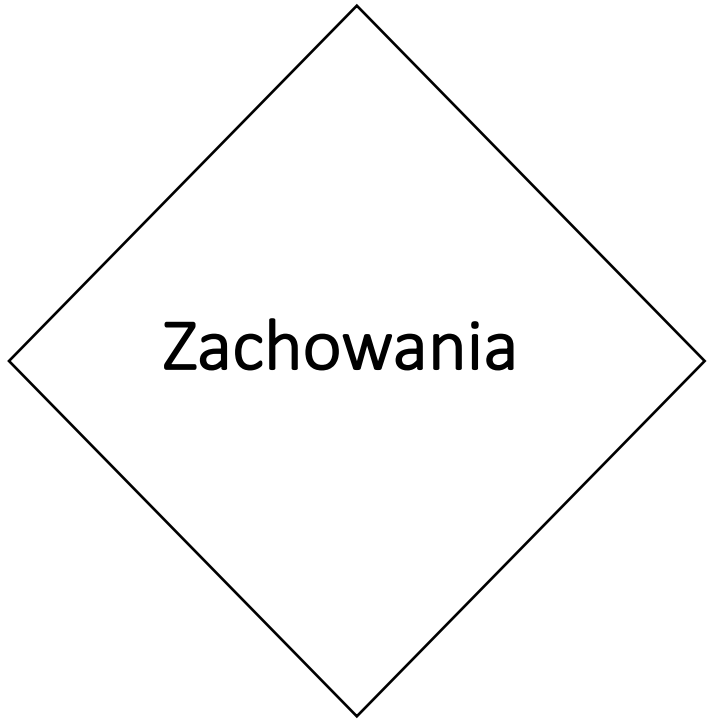
Asertywność

Co to jest asertywność?

- Asertywność to wiara w siebie, to pozytywny stosunek wobec własnej osoby oraz innych ludzi.
- Asertywność oznacza uczciwość i szacunek wobec siebie i otoczenia.
- Teoria asertywności opiera się na założeniu, że każdy człowiek posiada pewne podstawowe prawa, które otoczenie powinno respektować.
- Umiejętność bycia asertywnym można w sobie rozwijać!

Asertywne: „Twoje i moje prawa są ważne”.

Uległe:
„Twoje prawa są ważne, moje – nie”.



Agresywne:
„Moje prawa są ważne, twoje – nie”.

Uległo – agresywne:
„Ani Twoje. Ani moje prawa nie są ważne”.

Podstawowe techniki asertywnej obsługi klienta

- **Umiejętność proszeni**a (a także dziękowania, przepraszania) – zwięzłe: *Proszę o punktualne przybycie*
- **Umiejętność odmawiania** (*nie*, to nie wszystko) – lepiej nie zaczynać od *nie*, tylko: *W tej kwestii ma inne zdanie, a kieruję się kodeksem handlowym*
- **Umiejętność wyrażania własnego zdania** (jak rozróżnić własne opinie od oceny lub/i narzucania innym swojego zdania) – zamiast *Nie ma Pani racji*, powiedzieć *Kodeks nakazuje …* lub *Przeanalizowałam przypadek i …*
- **Umiejętność informacji zwrotnej** (jak przekazać klientowi co zrobił właściwie, a gdzie popełnił błąd) – dobrze jest zacząć od siebie, czyli pierwszej osoby liczby mnogiej, np. *Widzę następujące słabości w takim rozwiązaniu ….*
- **Umiejętność krytykowania** (jak wypominać błędy, by nie urazić godności klienta i nie naruszyć reputacji swojej i swej kancelarii) – *Z analizy dokumentów wnioskuję, że zaproponowane przez pana rozwiązanie nie uwzględnia paragrafu XYZ*
- **Umiejętność odpowiadania na krytykę klienta** (*Prawdziwa cnota krytyk się nie boi*) – Zawsze dobrze jest powiedzieć: *Rozumiem Pani opinię, jednak kieruję się regulacjami prawnymi, a te wskazują, że ….*

Literatura:

- Aronson E. , T. Wilson, R. Akert: Psychologia społeczna, Zysk i S-ka, Poznań 2005.
- Aronson E. , Człowiek istota społeczna, PWN, Warszawa 2001.
- Cialdini R.: Wywieranie wpływu na ludzi. GWP Gdańsk 2015
- Leary M.: Wywieranie wrażenia na innych. GWP Gdańsk 2000
- D. Allen: *Getting things done, czyli sztuka bezstresowej efektywności*.
- Ch. Duhigg: *Siła nawyku*.
- *L. J. Seiwert: Zarządzanie czasem. Bądź panem własnego czasu.*
- *K. Szymanek, K. A. Wieczorek, A. S. Wójcik, Sztuka argumentacji. Ćwiczenia w badaniu argumentów*
- *A. Kisielewicz, Logika i argumentacja.*
- *K. Nordengen, Mózg rządzi*
- *D. Kahneman, Pułapki myślenia*