

# Cuprins

<b>Introducere .....</b>	<b>1</b>
<b>Capitolul 1. Principalele teorii ale motivării.....</b>	<b>3</b>
Originile diverselor curente .....	3
Psihologia behavioristă .....	3
Psihologia umanistă.....	5
Psihologia freudiană.....	5
Principalele teorii.....	5
Teoria lui Mc Lelland.....	5
Teoria lui Maslow.....	6
Teoria lui Herzberg.....	9
Teoria lui Locke .....	11
Teoria lui Skinner .....	13
Teoria rezultatului scontat .....	15
O comparare a teoriilor.....	16
Faza I: nevoile la originea motivării noastre .....	17
Faza a II-a: teoriile acțiunii și ale sprijinului în timpul acțiunii.....	18
Faza a III-a: teoriile rezultatului.....	18
Concluzie.....	18
Propunere privind o nouă teorie a motivării .....	20
<b>Capitolul 2. Motivarea individuală .....</b>	<b>23</b>
Motivarea prin citate.....	23
Ce-i motivează pe oameni?.....	31
Visul .....	32
Perceperea pozitivă și oportunitatea.....	33
Încrederea în sine .....	33
Responsabilitatea.....	33
Voința și curajul.....	33

Acțiunea .....	33
Utilizarea pozitivă a eșecului .....	34
Succesul.....	34
Perseverența .....	34
Corpul.....	34
<b>Capitolul 3. Modalități de motivare a angajaților .....</b>	<b>37</b>
Faza I: interviul (discuția) cu salariatul .....	37
Motivul .....	37
Frecvența .....	37
Etapele.....	37
Ghid pentru interviu.....	41
Pregătirea.....	41
Luarea de contact .....	42
Identificarea nevoilor salariatului.....	42
Soluțiile .....	43
Planul de acțiune .....	43
Concluzia interviului .....	43
Faza a II-a: ajutorarea, sprijinirea și informarea în timpul acțiunii .....	43
Ce să se facă? .....	43
Mijloacele.....	44
Faza a III-a. Feedback-ul .....	45
Feedback-ul pozitiv .....	45
Feedbackul negativ.....	45
Regulile de bază ale feedbackului .....	46
Listă de recompense .....	47
Listă de încurajări .....	48
<b>Capitolul 4. Cum să motivați echipa.....</b>	<b>49</b>
Principiile motivării echipei.....	49
Faza I: Pregătirea pentru acțiune .....	52
Realizarea unui sondaj printre salariați .....	52
Diferitele tipuri de salariați .....	59
Interpretarea rezultatelor și luarea măsurilor adecvate.....	60
Faza a II-a: Acțiunea.....	62
Faza a III-a: Feedbackul .....	66

<b>Anexă. Jocuri pentru motivarea unei echipe .....</b>	<b>69</b>
Joc pentru o echipă nouă.....	69
Joc pentru centrele de comenzi prin telefon/ internet sau pentru cele de vânzători ambulanți .....	70
Joc pentru centrele de comenzi prin telefon/ internet .....	71
Joc pentru centru de comandă prin telefon/ internet .....	72
Joc pentru centru de comandă prin telefon/ internet .....	73
Joc pentru o echipă din administrație.....	74