

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	7
Об авторах	10
Вместо предисловия	12
Глава 1. Диагностическая беседа или «Сидим тут, пока не разберемся»	18
Четыре правила диагностической беседы	21
Правило № 1: Лучшее время для диагностической беседы — точно не тогда, когда сотрудник только пришел на работу/заступил на вахту.	21
Правило № 2: Не нужно долгих прелюдий.	22
Правило № 3: Здесь нет места оценке	24
Правило № 4: Приберегите патроны.	25
План действий	26
Обозначаем тему.	27
Озвучиваем отношение (к сотруднику, а затем и к ситуации)	28
Выясняем причины	29
4. Уточняем полученную на предыдущем этапе информацию	35
Глава 2. Отрезвляющая беседа	46
Алгоритм отрезвляющей беседы	48
Первый этап: Обозначаем проблему	48
Второй этап: Озвучиваем позицию	49

Третий этап: Формируем осознание ответственности за ошибки	50
Четвертый этап: Принимаем решения	56
Фундаментальные принципы отрезвляющей беседы	61
Принцип № 1: Информированность	61
Принцип № 2: Последовательность	62
Ключевые правила	65
Глава 3. Тестовый период	71
Глава 4. Жесткое приземление для Мямли	81
Правило № 1: Не прерывайте Мямлю	94
Правило № 2: Действуйте благоразумно и применяйте жесткое приземление с осторожностью ..	95
Глава 5. Контрастный душ для «церебро»	101
Технология	108
Контрастное заявление	110
Пауза — обсуждение	110
Активация воздействия	111
Вопрос-выстрел	112
Правила	118
Правило № 1: Не стоит использовать «контрастный душ» часто.	119
Правило № 2: Нужно, чтобы в беседе, помимо вас и «церебро», обязательно участвовали люди, обладающие административным ресурсом для решения проблемы	119
Правило №3: По-настоящему хотеть решить поставленную задачу	120
Глава 6. Ловушка для двуликого ветрогона	124
Технология инструмента	126
Правило № 1: Ветрогон не должен создавать ИПР для себя.	136

ОГЛАВЛЕНИЕ

Правило № 2: Нельзя назначить ИПР и не проверить его выполнение	137
Правило № 3: Нужно быть последовательным	137
Правило № 4: Финальное решение должен принимать непосредственно руководитель ветрогона.....	138
Глава 7. Зарази своей хотелкой	139
Антипример № 1.	141
Антипример № 2.....	142
Всем примерам пример.....	145
Алгоритм	151
«Не все сразу».....	157
Глава 8. Пять честных способов отъема свободы	166
Система «честного отъема свободы» у населения.....	169
Комбинация и применение	174
Глава 9. Учиться, учиться и еще раз учиться.....	179
Тренер vs руководитель	180
Именно руководитель формулирует и передает тренеру запрос на курс.....	186
Настроить персонал на учебу.....	187
Глава 10. Антигероя честное зеркало.....	212
Из гиен в отличники и — обратно	226
Откровенный разговор	230
Результативно ≠ Эффективно	236
Феномен исцеления.....	243
Эпилог	249