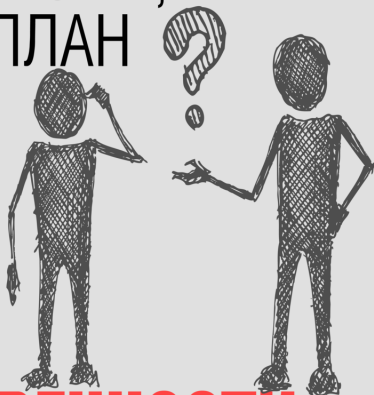


КРАТКОЕ
СОДЕРЖАНИЕ

КЕРРИ ПАТТЕРСОН,
РОН МАКМИЛЛАН

СЕРЬЕЗНЫЙ РАЗГОВОР



ОБ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

ЧТО ДЕЛАТЬ С ОБМАНУТЫМИ
ОЖИДАНИЯМИ, НЕВЫПОЛНЕННЫМИ
ОБЕЩАНИЯМИ И НЕКОРРЕКТНЫМ
ПОВЕДЕНИЕМ



MYBOOK

Светлана Хатемкина
Краткое содержание
«Серьезный разговор об
ответственности. Что делать
с обманутыми ожиданиями,
невыполненными обещаниями
и некорректным поведением»
Серия «Краткое содержание»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=40204419

Серьезный разговор об ответственности. Что делать с обманутыми ожиданиями, нарушенными обещаниями и некорректным поведением:

Аннотация

Этот текст – сокращенная версия книги «Серьезный разговор об ответственности. Что делать с обманутыми ожиданиями, невыполненными обещаниями и некорректным поведением». Только самое главное: идеи, техники, ключевые цитаты.

Каждый из нас хотя бы один раз в жизни сталкивался с неподобающим поведением окружающих. Как вести себя в такой ситуации? Многие предпочтут промолчать и больше никогда не встречаться с человеком, нарушившим границы допустимого.

Но как быть, если вы руководитель, а проблему создает ваш подчиненный? Что делать, если сотрудник вверенного вам отдела систематически опаздывает или нарушает сроки сдачи отчетов? Придется поговорить с ним. И по всей вероятности, беседа будет не самой приятной.

Авторы книги «Серьезный разговор об ответственности. Что делать с обманутыми ожиданиями, нарушенными обещаниями и некорректным поведением» знают, как добиться нужного эффекта, не доставив оппоненту излишнего дискомфорта.

Книга будет полезна как руководителям, так и широкому кругу читателей.

Знания доктора Керри Паттерсона и его коллег помогут вам грамотно выстроить диалог с людьми, на чье поведение вам хотелось бы повлиять, а также избежать ошибок в попытке дисциплинировать окружающих.

Напоминаем, что этот текст – краткое изложение книги «Серьезный разговор об ответственности. Что делать с обманутыми ожиданиями, невыполненными обещаниями и некорректным поведением»

Содержание

Введение	5
Начнем с работы над собой	8
Конец ознакомительного фрагмента.	9

Серьезный разговор об ответственности. Что делать с обманутыми ожиданиями, нарушенными обещаниями и некорректным поведением

Введение

Как вы привыкли себя вести, сталкиваясь с неприятным поведением окружающих? Что вы скажете постоянно опаздывающему подчиненному или врачу, который забыл помыть руки перед началом осмотра? Вероятно, как и большинство людей, вы просто промолчите.

Авторы книги «Серьезный разговор об ответственности» проводят свои наблюдения уже не первый десяток лет, и они утверждают, что очень многие из нас не умеют ставить на место людей, чье поведение кажется нам неподобающим. По-

чему мы так поступаем? Во-первых, боимся, что за нами может закрепиться репутация вздорного и вечно недовольного скептика. Во-вторых, мы просто не верим в положительный эффект подобных разговоров.

Но авторы убеждены: замалчивание лишь маскирует проблему и создает видимость того, что все хорошо. А попустительство только поощряет чужую безответственность.

В рабочих коллективах чаще всего встречаются два типа начальников. Первые закрывают глаза на промахи подчиненных, пытаясь во что бы то ни стало сохранить непринужденную атмосферу. Вторые ратуют за железную дисциплину и призывают работников к ответственности лишь с позиции силы. Но такой подход губителен, ведь он убивает творческое начало и проявление инициативы.

Лишь немногие лидеры обладают способностью сочетать высокие достижения и доверительную обстановку.

Опыт таких руководителей и взял за основу своих исследований один из создателей этой книги, доктор Керри Паттерсон. Вместе со своими коллегами и соавторами он в течение нескольких лет наблюдал за работой подобных лидеров и в итоге выявил основные принципы их управления коллективом.

В книге вы найдете ответы на все вопросы о «серьезном разговоре»:

- С чего его начать?
- Как обсудить щекотливые темы, не вызывая у

собеседника чувства обиды?

- Чем ответить на резкие комментарии?

Начнем с работы над собой

Что обсуждать и стоит ли это делать?

Для беседы об ответственности всегда сложно найти подходящий момент и выбрать нужный тон. Не стоит начинать разговор, когда не чувствуете, что готовы к нему. Вам вряд ли удастся повлиять на собеседника, если вы не успели разобратся в собственных мыслях.

Две основные задачи предстоящего разговора:

1. Четко сформулировать проблему, которую вам предстоит обсудить.
2. Изложить свою точку зрения так, чтобы не обидеть собеседника.

Вероятно, вас беспокоит не один момент в поведении оппонента, а сразу несколько, ведь проблемы не возникают изолированно друг от друга. Постарайтесь корректно сформулировать, что волнует вас больше всего. Для анализа вам может потребоваться много времени и терпения.

Если вы уже пытались поговорить с оппонентом, но беседа не дала результата, подумайте: а ту ли проблему вы вынесли на обсуждение, или дело в чем-то другом?

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.