

فهرست مطالب

۹	مقدمه نویسنده
۱۳	پیش‌گفتار
۱۷	جملات منتخب کتاب

بخش اول

حقایق در مورد التزام شغلی کارکنان

۱۹ — ۳۸

۱۹	شما نیازی به سیاست چماق و هویج ندارید
۲۲	شما تأثیر مستقیمی بر میزان اشتیاق کارکنان دارید
۲۵	با ارائه بهترین شرایط بهترین عملکرد را به دست می‌آورید
۲۸	این پول نیست که انگیزه می‌دهد
۳۱	التزام شغلی صرفاً برای کارکنان ضعیف نیست
۳۵	التزام شغلی واقعی بعد از اینکه نتایج تحقیق به دست آمد اتفاق می‌افتد

بخش دوم

حقایق در مورد خودتان

۳۹ — ۶۶

۳۹	رفتار شما برند شما است
۴۲	وقتی چیزی برای ارائه ندارید، پس نمی‌توانید آن را به کسی بدهید
۴۵	کلمه بهترین برای همه معنی یکسانی ندارد
۴۸	فکر می‌کنید که رهبر بزرگی هستید؟ مجدداً در این باره بیاندیشید
۵۲	شما می‌توانید بدترین کارمند خود باشید

- می‌خواهید رؤیای پرداز باشید یا وظیفه‌شناس؟ انتخاب با شما است ۵۵
 ممکن است سلامتی شما، اثربخشی رهبری شما را به خطر بیندازد ۵۷
 قرار نیست آدم کاملی باشید ۶۰
 شغل شما می‌تواند از یک ضربه التزام شغلی بهبود یابد و ترمیم شود ۶۴

بخش سوم

حقایق در مورد فرهنگ التزام آور

۱۰۸ — ۶۷

- شادی کارکنان موضوعی جدی در سازمان است ۶۷
 رهبران بزرگ افرادشان را وادار به گریه کردن می‌کنند ۷۰
 سؤالات بهتر منجر به جواب‌های بهتر می‌شود ۷۳
 اشتیاق فردی موجب ایجاد فرهنگ خدمت مشتاقانه به مشتری می‌شود ۷۶
 قابلیت اعتماد خیلی بهتر از هوش است ۷۹
 حفظ و نگهداری کارکنان با سلام و احوالپرسی شروع می‌شود ۸۲
 افراد به ظاهر بد خیلی به شما کمک خواهند کرد ۸۵
 شاید کسی که بیشترین شکایت را از شما دارد بهترین طرفدار شما باشد ۸۸
 می‌توانید یک تصمیم بد بگیرید ۹۲
 داشتن انعطاف‌پذیری بهترین حالت است ۹۵
 برای کسی اهمیت ندارد که شما عمدی و یا غیر عمدی مدیری بداخلاق هستید ۹۹
 کنترل خونسردی خود، یک حالت مفید و سودمند است ۱۰۲
 هیچ‌اما و اگری در جمله «من متأسفم» وجود ندارد ۱۰۵

بخش چهارم

حقایق در مورد انگیزه

۱۴۴ — ۱۰۹

- التزام شغلی برای هر فرد به صورت منحصر به فرد معنا می‌شود ۱۰۹
 اگر مدیر هستید، نقش یک مربی شغلی را هم دارید ۱۱۲
 ممکن است که به دنبال کسانی باشید که به ایشان نیازی ندارید ۱۱۵

فهرست مطالب ۷

- ۱۱۸ به دنبال هدف‌های کوچک باشید، اما ممکن است موفقیت‌های بزرگ هم کسب کنید .
- ۱۲۱ وقتی می‌توانید رهبری کنید که از بالا به همه نگاه نکنید .
- ۱۲۵ اعتماد قوی‌ترین ابزار متقاعدکننده است .
- ۱۲۸ اگر آنها به حرف شما گوش نمی‌دهند، پس آن را هم انجام نمی‌دهند .
- اغراق در بیان حقایق مربوط به شغل مورد نظر می‌تواند به اندازه از دست دادن یک کارمند ارزشمند، برای شما هزینه داشته باشد .
- ۱۳۱ تمرکز بر روی موارد درست به حل موارد نادرست کمک می‌کند .
- ۱۳۵ کارمندان با عملکرد بالا با انجام قسمت کوچکی از کار انگیزه می‌گیرند .
- ۱۳۸ همه نسل‌ها خواهان یک چیز هستند .
- ۱۴۱

بخش پنجم

حقایق در مورد عملکرد

۱۷۴ — ۱۴۵

- ۱۴۵ همدردی عملکرد کارکنان را افزایش می‌دهد .
- ۱۴۸ یک کارمند عالی کل تیم را تحت تأثیر قرار می‌دهد .
- ۱۵۲ کارمندان متوسط و روبه‌رشد به وجودآورنده تیم درجه یک شما هستند .
- ۱۵۵ کارمندان با عملکرد بالا ظرفیت خوبی دارند .
- ۱۵۸ نظم و انضباط التزام شغلی را افزایش می‌دهد .
- ۱۶۱ از کارمندان مشکل‌دار استفاده کنید .
- ۱۶۵ ارزیابی‌های عملکرد واقعاً در مورد عملکرد شما است .
- ۱۶۸ کارمندان جدید می‌توانند الهام‌بخش کارمندان فعلی شوند .
- ۱۷۱ می‌توان خاتمه دادن به همکاری با کارکنان را به عنوان ابزار التزام در نظر گرفت .

بخش ششم

حقایق در مورد خلاقیت

۱۹۸ — ۱۷۵

- ۱۷۵ نوآوری با موافقت شروع می‌شود .
- ۱۷۸ هر کسی می‌تواند خلاق باشد .

- ۱۸۲ شما در جایگاهی بین اشتیاق و اجرا قرار دارید
- ۱۸۵ شکست‌ها باعث پیشرفت شما می‌شوند
- ۱۸۸ افراد، رئیس‌شان را نه، بلکه همکاران‌شان را ترک می‌کنند
- ۱۹۱ فشار زیاد عملکرد عالی کارمند را از بین می‌برد
- ۱۹۴ خلاقیت تلاشی برای برقراری تعادل است

بخش هفتم

حقایق در مورد ارتباطات

۱۹۹ — ۲۲۲

- ۱۹۹ طرح سؤالات باز منجر به پاسخ‌های الهام‌بخش می‌شود
- ۲۰۲ خدمت به کارمندان به معنی مدیریت کردن رئیس‌تان است
- ۲۰۶ اخبار بد همان اخبار خوب است
- ۲۰۹ مکالمات بی‌اهمیت ضروری هستند
- ۲۱۲ نحوه گوش کردن شما بیان‌کننده خیلی چیزها است
- ۲۱۶ اتفاقات بد رخ می‌دهند
- ۲۱۹ کارمندان ملتزم نیاز دارند تا بیشتر بدانند

بخش هشتم

حقایق در مورد تیم‌ها

۲۲۳ — ۲۴۵

- ۲۲۳ عدم حضور در سر کار باعث خوشحال شدن کارکنان می‌شود
- ۲۲۷ تیم شما پر از استعداد‌های کشف نشده است
- ۲۳۰ کارمندان خواهان مبارزه در جنگ‌های خودشان هستند
- ۲۳۳ بازی‌ها تیم‌ها را به وجود نمی‌آورند
- ۲۳۶ جواب‌ها، به وجود آورنده تیم‌ها هستند
- ۲۳۹ تیم می‌تواند شما را به سمت شهرت پیش ببرد
- ۲۴۲ شما هنوز هم رئیس هستید