

## فهرست مطالب

گفتار مترجمان	۷
پیام دکتر ماریانو به مدیران ایرانی	۱۱
پیش‌گفتار	۱۳
قدردانی	۱۵
مقدمه	۱۷
همه‌چیز از اینجا شروع شد	۱۷
نفر قبلی آنجا می‌نشست	۱۷
تولد الگوی نکوداشت	۲۲
<b>فصل ۱ «هویج آویزان از چوب» در محیط کار</b>	<b>۲۵</b>
شرطی‌سازی کنش‌گر	۲۶
خلاصه‌ای از تاریخ انگیزش انسان	۲۸
انگیزش در محیط کار امروز	۳۲
<b>فصل ۲ برنامه‌های تشویقی کمکی نمی‌کنند</b>	<b>۳۷</b>
جوراب‌های ورزشی برای همه	۳۸
بیست دلیل برای بی‌اثر بودن برنامه‌های تشویقی	۴۰
برنامه تشویقی خود را کنار بگذارید	۵۷
<b>فصل ۳ دل‌بستگی کارکنان</b>	<b>۵۹</b>
دل‌بستگی چیست؟	۶۰
دل‌بستگی یک کارمند با انگیزش او چه فرقی می‌کند؟	۶۰
مزایای نیروی کار دل‌بسته	۶۴
عواملی که بر دل‌بستگی و دلزدگی کارکنان تأثیر می‌گذارند	۶۵
تحقیق دل‌بستگی کارکنان	۶۹
تنها اگر آن را «دل‌بسته کردن» بنامید، دل‌بسته نمی‌شود!	۷۲
تعریف دل‌بستگی	۷۳
علت‌ها در مقابل علایم	۷۶

۷۹	فصل ۴	الگوی نکوداشت: ایجاد فرهنگ دلبستگی کارکنان
۸۰		چگونه فردی محترم می شویم؟
۸۲		الگوی نکوداشت
۸۳		دایره نکوداشت
۹۳		هفت محرک الگوی نکوداشت
۹۵	فصل ۵	نشان دادن انتظارات
۹۸		فواید تنظیم شفاف انتظارات و اهداف
۹۹		اصول هدف گذاری
۱۰۴		عملکردهای برتر و راهبردهای زودبازده هدف گذاری
۱۰۸		سخن آخر
۱۰۹	فصل ۶	کامل کردن بازخوردهای حمایتی
۱۱۱		فواید کامل کردن بازخوردهای حمایتی
۱۱۵		اصول کامل کردن بازخورد حمایتی
۱۱۸		عملکردهای برتر و راهبردهای زودبازده بازخورد
۱۲۰		سخن آخر
۱۲۱	فصل ۷	واقف بودن به تلاشها و قدردانی
۱۲۳		فواید واقف بودن به تلاشها و قدردانی
۱۲۴		اگر واقف نباشیم و قدردانی نکنیم، چه می شود؟
۱۳۱		چگونه قدرتمندانه تحسین کنیم؟
۱۳۲		بهترین تجارب در زمینه جوایز تقدیر از کارکنان
۱۳۵		عملکردهای برتر و راه حل های زودبازده افزایش قدردانی
۱۳۷		سخن آخر
۱۳۹	فصل ۸	درک کارکنان
۱۴۲		فواید درک کارکنان
۱۴۴		اصول درک دیگران
۱۴۸		عملکردهای برتر و راهبردهای زودبازده برای بازخورد حمایتی
۱۵۳		سخن آخر
۱۵۵	فصل ۹	اعتماد
۱۵۸		فواید اعتماد
۱۶۱		اصول ایجاد روابط بر مبنای اعتماد

۱۶۲	عملکردهای برتر و راهبردهای زودبازده برای ایجاد اعتماد
۱۶۵	فعالیت‌های ضداعتماد
۱۶۷	عوامل از بین برنده اعتماد
۱۶۸	عملکردهای برتر و راهبردهای زودبازده برای برقراری مجدد اعتماد
۱۷۱	سخن آخر
<b>۱۷۳</b>	<b>فصل ۱۰ شراکت</b>
۱۷۵	فواید شراکت
۱۷۷	اصول شراکت
۱۸۱	عملکردهای برتر و راهبردهای زودبازده برای تقویت شراکت
۱۸۳	سخن آخر
<b>۱۸۵</b>	<b>فصل ۱۱ توانمندسازی</b>
۱۸۷	فواید نیروی کار توانمند
۱۸۸	توانمندسازی در زمین بازی
۱۹۲	عملکردهای برتر و راهبردهای زودبازده توانمندسازی کارکنان
۱۹۳	سخن آخر
<b>۱۹۵</b>	<b>فصل ۱۲ پیاده‌سازی الگوی نکوداشت</b>
۱۹۶	رهبری با نکوداشت
۱۹۸	آینده نکوداشت
۱۹۹	پایانی احترام‌آمیز
<b>۲۰۱</b>	<b>پیوست «داستان شما»</b>