

УДК 159.9
ББК 88.52
П20

Издано с разрешения McGraw-Hill Companies

Паттерсон, К.

П20 Серьезный разговор об ответственности. Что делать с обманутыми ожиданиями, нарушенными обещаниями и некорректным поведением / Керри Паттерсон, Джозеф Гренни, Дэвид Максфилд и др. ; пер. с англ. М. Мацковской. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 272 с.

ISBN 978-5-00057-081-4

Эта книга поможет избавиться от привычки забывать о своих обещаниях и сроках выполнения работы, научит правильно сформировать в себе и других чувство ответственности и сохранять или даже укреплять отношения при решении проблем. Предложенные авторами методы выхода из сложных ситуаций появились в результате двадцатилетней исследовательской работы.

УДК 159.9
ББК 88.52

Все права защищены.
Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.
Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

VEGAS LEX

© VitalSmarts, LLC., 2013
© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2014

ISBN 978-5-00057-081-4

Оглавление

Предисловие	11
Пролог. На заметку читателям	15
Введение. Что такое серьезный разговор об ответственности? И кому не все равно?	17
Часть I. Начнем с работы над собой	
Как завести серьезный разговор	31
Глава 1. <i>Что обсуждать и стоит ли это делать?</i> Как узнать, о чем заводить разговор и стоит ли его вообще начинать.	32
Глава 2. Научитесь рассказывать реалистичные истории Прежде чем открыть рот, включите разум	58
Часть II. Создание безопасной обстановки	
Что делать во время серьезного разговора	83
Глава 3. Опишите несоответствие между поступками и ожиданиями Как начать серьезный разговор	85
Глава 4. Мотивируйте Как помочь людям захотеть действовать	110
Глава 5. Облегчите задачу Как заставить держать обещания (почти) безболезненно	138
Глава 6. Будьте сосредоточенным и гибким Что делать, когда собеседник замыкается в себе, кричит или обижается	161

Часть III. Переходим к действиям

Что делать после серьезного разговора об ответственности	185
Глава 7. Составьте план и следуйте ему	
Как заручиться обязательством и перейти к действию	187
Глава 8. Используйте комплексный подход	
Как решать серьезные, сложные, неприятные проблемы	201
Глава 9. 12 сомнений	
Что делать, когда все очень плохо	213
Приложение А. Алгоритм самоанализа	
Оценка собственных навыков ведения серьезного разговора об ответственности	233
Приложение Б. Вопросы для диагностики шести источников влияния	
Модель шести источников влияния	238
Приложение В. Когда все складывается хорошо	242
Приложение Г. Вопросы для обсуждения в группах	248
От авторов	250
Об авторах	251