
Spis treści

Przedmowa – Zatrzymanie pracowników a „wojna o talent”	13
Wstęp – Odejście A.J.	17
Rozdział 1. Pytania – Co cię zatrzymuje w pracy?	21
Pytaj – żebyś nie musiał zgadywać	21
Ryzyko zgadywania	22
Jak pytać	23
Odwaga, aby zapytać.....	23
A jeśli nie możesz dać pracownikom tego, czego chcą?	24
A jeśli pracownik powie „nie wiem”?	25
A jeśli pracownicy nie mają dość zaufania, by szczerze odpowiedzieć?	25
A jeśli zakwestionują twoje intencje albo zapytają z uśmiechem: „Jaką to książkę ostatnio czytałeś?”	26
Jak większość pracowników wyjaśnia powody pozostania w firmie	26
Słowo o wynagrodzeniu	27
Więcej niż: „Dlaczego zostałeś?”	28
Zapytali	31
Rozdział 2. Pieniądze – Ich znaczenie jest przeceniane	33
To zależy od ciebie	35
Na pierwszej linii	35
Apel do szefów menedżerów	36
A więc odchodzą	37
Rozdział 3. Kariera – Wspieraj jej rozwój	41
Krok 1: poznaj talenty pracowników.....	42
Krok 2: przedstaw swoją perspektywę.....	43
Krok 3: omów trendy.....	45
Krok 4: odkryj różne opcje	46
Krok 5: wspólnie opracujcie plan działań	48

Rozdział 4. Godność – Okaż szacunek.....	51
Białe i czarne.....	52
Udzielające się nastroje.....	55
Czy pracownicy są niewidzialni?	56
Zaufanie.....	56
Co sprawiedliwe, to sprawiedliwe	58
Czy jest tu kto?	58
Rozdział 5. Wzbogacanie – Zwiększaj energię stanowiska pracy.....	61
To może się przydarzyć każdemu.....	61
Szybkie wzbogacanie	62
Zadanie szkoleniowe: wyzwanie wzbogacania stanowiska pracy.....	64
Masz na to wpływ	65
Rozdział 6. Rodzina – Bądź przyjazny	69
Czym jest rodzina dla pracowników?	71
Elastyczność	72
Przekierowanie.....	73
Wspieranie	74
Bądź kreatywny.....	75
Rozdział 7. Cele – Rozszerz zakres możliwości	79
Iść do przodu zamiast do góry.....	79
Odpowiednia osoba, odpowiednie miejsce, odpowiedni czas.....	80
Możliwe opcje kariery.....	80
Wzbogacanie.....	81
Ruch w poziomie	82
Odkrywanie	83
Wyrównanie.....	84
Relokacja	85
Gdy jedyna droga wiedzie w górę.....	86
Rozdział 8. Zatrudnianie – Dopasowuj	91
Co to znaczy, że ktoś pasuje?	91
Unikaj desperackiego zatrudniania	95
Pracownicy też wybierają	95
Kto, ja? Uprzedzony?	98
Zapobiegaj szybkim odejściom	99
A także zatrudniaj ponownie	102
Rozdział 9. Informowanie – Dziel się wiadomościami	103
Być zaufanym powiernikiem albo być poza obiegami.....	103
Pracownicy wymyślą informację, jeśli jej nie dostaną	104
Odpowiedni udział.....	106

Nie potrzebujesz kryształowej kuli.....	106
Dociekliwe umysły	107
W jaki sposób się dzielić.....	109
Bliska koszula ciała?.....	110
To działa w obie strony	110
Zwrot z inwestycji.....	111
Rozdział 10. Szef tyran – Nie bądź taki	113
Kim jest tyran?	115
Rozważ koszty.....	118
Kto, ja?	119
Czy tyranem jest się raz na zawsze?	120
Rozdział 11. Radość w pracy – Zadbaj o nią	123
Radość dla jednego – radość dla wszystkich?	123
Strefa wolna od rozrywki	124
Obalanie mitów.....	125
Rozrywka pozwala zarabiać.....	130
Rozdział 12. Więzy – Twórz je	131
Czy jesteś twórcą więzi?	131
Tworzenie więzi z przedsiębiorstwem	132
Tworzenie więzi z zespołem lub działem	134
Tworzenie więzi ze społecznością zawodową	136
Tworzenie więzi ze społecznością lokalną	137
Jak możesz nauczyć pracowników tworzenia więzi?	138
Pozwól odkryć pracownikom sekret wzajemności.....	139
Rozdział 13. Mentoring – Bądź mentorem.....	143
Jakie są zadania mentora?.....	144
Model zaradności i model mistrzostwa.....	144
Wspieranie na bieżąco	145
Wychowywanie w biegu	146
Ucz pracowników realiów firmy	147
Mentor na wspak	151
Rozdział 14. Obliczenia – Wykonaj je.....	153
Znaczenie metki.....	154
Wykonaj obliczenia	156
A jeśli pracownicy emigrują wewnętrznie?.....	158
Rozdział 15. Możliwości – Wydobywaj je.....	161
Czy jesteś otwarty czy zamknięty na możliwości?	162
Audyt możliwości.....	162

Poszukiwanie możliwości	163
Dostrzeganie możliwości	165
Korzystanie z możliwości	166
Rozdział 16. Pasja – Wspieraj ją.....	169
Ludzie są entuzjastami.....	169
Odsłanianie i odkrywanie.....	170
Zapalniki pasji.....	172
Pogromcy pasji.....	174
Rozdział 17. Podważanie status quo – Zrewiduj reguły	179
Reguła reguły	179
Zachowajcie swoje pytania na koniec	183
Zbyt wiele dobrego: reguły, wytyczne, taktyki, procedury	184
Czy jesteś uwięziony w schematach?.....	185
Kwestionuj też siebie	187
Rozdział 18. Nagroda – Wyrażaj uznanie	189
Słowo o dodatkowych świadczeniach	191
Zasady wynagradzania	191
Wynagrodzenie uniwersalne	194
Bądź kreatywny.....	196
Rozdział 19. Przestrzeń – Daj ją	203
Przestrzeń wewnętrzna i zewnętrzna.....	204
Dawanie przestrzeni zewnętrznej.....	206
Dawanie przestrzeni wewnętrznej.....	211
A co ze sprawiedliwością?	214
Rozdział 20. Prawda – Mów ją.....	217
Nowy punkt widzenia na mówienie prawdy	217
Mów pracownikom prawdę o ich pracy	218
Proś pracowników o ich opinię	219
Czy prawda może zranić?	220
Mów pracownikom prawdę o przedsiębiorstwie	224
Zapytaj pracowników, jaka jest prawda (nawet ta o tobie).....	224
Rozdział 21. Zrozumienie – Słuchaj uważnie.....	227
Rozregulowanie i nietrafność	228
Słuchanie jest wyborem	229
Słuchaj	230
Nawyki słuchania	232
Słuchanie na głębszym poziomie.....	233
Poznaj pracowników	235

Rozdział 22. Wartości – Określ je i dopasuj	237
Waga dopasowania wartości.....	237
„Nie jesteśmy już w Kansas”	239
Doceń różnice w twoim zespole	242
Odkrywanie powołania	244
Rozdział 23. Dobra forma – Podtrzymuj ją	245
Dobra forma i przetrwanie najsprawniejszych	245
Słowo na „R”	248
Przytłoczenie jest czymś niedopowiedzianym.....	249
Napięci i zestresowani.....	251
Rozdział 24. Pokolenie X i inne generacje – Obchodź się z nimi uważnie	255
Co to jest pokolenie i kim są twoi pracownicy?	256
Pokolenie Y (1977–1998).....	258
Pokolenie X (1965–1976)	260
Osoby z pokolenia powojennego wyżu demograficznego (1946–1964).....	263
Dojrzała (1933–1945).....	264
Unikanie rozdzwiku.....	266
Rozdział 25. Pierwszeństwo – Daj je pracownikom	269
„Mam oddać władzę? Przecież właśnie ją zdobyłem!”	269
Dlaczego dawać pierwszeństwo? Jakie są z tego korzyści?	270
Kto zna dobrą drogę?	272
Rozdział 26. Szczyt – Zmierzaj ku niemu	277
Wskaźnik zatrzymania/zaangażowania pracowników: test dla menedżera	278
Apel do szefów menedżerów	282
Idź na szczyt.....	284
Dziesięć największych przeszkód – Rozmowy menedżerów z Sharon i Bev (S. i B.) ...	287
We współpracy z: www.keepem.com – Coś więcej? – Tak. Zawsze	291
O autorkach	303
Poza książką	305
Podziękowania	311
Indeks	313