

Содержание

Предисловие	5
История Чарли	6
1. Фактор справедливости	11
Корни справедливости	12
Фактор справедливости во взаимоотношениях	13
Чувство вины при переоценке	18
Чувство обиды при недооценке	19
Чувствительность к справедливости	24
Чувствительность к справедливости и удовлетворенность работой	25
2. Восприятие	27
Принц и волшебник	27
Три грани справедливости	29
Мир восприятия	31
Индюки, сунусы и акулы	35
3. Почему справедливость в отношениях трудно сохранить	38
«Золотое» правило отношений	42
Почему люди коллекционируют чужие проступки	49
Внешние признаки такого коллекционирования	50
4. Сохранение справедливости для достижения нужных результатов	52
Понятие точки зрения	54
Умение выслушать другого	56
Изменение восприятия	56
Управленческое общение и восприятие справедливости	58
Воздействие двустороннего общения	58
Общение с целью изменить восприятие	59
Позитивные ожидания и как они действуют	61
Почему действуют позитивные ожидания	62
Борьба с негативными ожиданиями	63
Результаты действия позитивных ожиданий	64
Целевая установка «Делай как можно лучше», и почему она не приводит к нужным результатам	68

Почему определение цели за другого не всегда приводит к ожидаемым результатам	70
Почему совместное определение цели приводит к положительным результатам	73
Требования к обратной связи (поощрение)	76
Выбор негативной обратной связи (наказание)	81
Особый случай голода	82
Спонтанное поощрительное поведение (СПП) на работе	85
Спонтанное поощрительное поведение дома	86
Небольшое предостережение	87
5. Обобщая сказанное	89
Стремление к совершенству в отношениях	90