

สารบัญ

บทนำ 11

เรื่องเล่า 15

ส่วนที่ 1 จุดเริ่มต้น

1. บริษัทกำลังมีปัญหา 21
2. ทางออกที่น่าจะทำให้ปัญหาแย่ยิ่งกว่าเดิม 24
3. คุณสมบัติเพียงข้อเดียวของซีอีโอ 27
4. แก้ไขปัญหาด้วยการให้ทุกคนหยุดทำงาน 29
5. ใครว่าหัวหน้าทีมต้องรู้ทุกเรื่อง 31
6. ทำความรู้จักสมาชิกแต่ละคนในทีมผู้บริหาร 33

ส่วนที่ 2 จุดบอดที่ไม่มีใครมองเห็น

7. การปิดการขายไม่ได้สำคัญอย่างที่คิด 43
8. “คุยกับลูกค้าแค่ครั้งเดียว
คงไม่ช่วยให้อนาคตของเราสดใสขึ้นหรอก” 46
9. เจตนาดีที่กำลังทำร้ายบริษัท 49
10. อย่าเพิ่งตัดสินใจก่อนไ้ 53
11. สิ่งทีจาดไปแล้วจะทำให้ทีมเป็นเหมือนรถ
ที่ไม่มีน้ำมัน 55
12. ยิ่งขัดแย้งมากเท่าไร
ทีมยิ่งทำผลงานได้ดีเท่านั้น 60
13. พุดอย่างไรให้คนหยุดทำพฤติกรรมแย่ ๆ
ในห้องประชุมทันที 64
14. ภูมิหลังที่หลอมรวมทุกคนในทีมเข้าด้วยกัน 67
15. “ปัญหา” ที่ทำให้เกิดปัญหาภายในทีม 69
16. ความใส่ใจที่สูญเปล่า 74
17. กิจกรรมที่เป็นจุดเปลี่ยนของทีม 76
18. ประโยชน์ของการเปิดเผยความอ่อนแอ 78

19. “ผลประโยชน์ของตัวเอง” กับ “ผลประโยชน์ของทีม”	87
20. “ฉันต้องรู้เรื่องงานของคนอื่นด้วยหรือ”	95
21. คุณเล่นการเมืองอยู่หรือเปล่า	98
22. “ดีแล้วล่ะที่ต่อต้านอย่างตรงไปตรงมา”	105
23. ภาพลวงตาของความสามัคคีจอมปลอม	106
24. เปรียบเทียบการประชุมกับการดูหนัง แล้วผลลัพธ์จะออกมาดีขั้น	116
25. จะลงมือแก้ไขปัญหาวางไร หลังจากมองเห็นจุดบอดทั้งหมดแล้ว	121

ส่วนที่ 3 จุดแตกหัก

26. พฤติกรรมที่ทำให้ทีมดิ่งลงเหว	135
27. เมื่อต้องเสียสมาชิกคนสำคัญไป	144
28. ทำไมถึงไว้วางใจคนในทีมไม่ได้เลย!	151
29. การตัดสินใจเลือกที่ยากที่สุด	153
30. การหักหน้าที่กลับกลายเป็นดี	160

31. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับใคร
มันก็คือปัญหาของทุกคน 167
32. กังสนาคติที่ดับความกระตือรือร้น
ของคนทั้งทีม 172
33. “ฉันว่าคุณไม่เหมาะกับทีม” 174
34. ทีมมันแย่เป็นความผิดของใครกันแน่ 178
35. เมื่อมีคนลาออก
ประตูแห่งโอกาสก็เปิดออกทันที 181
36. แค่เดินหมากผิดครั้งเดียว
ทีมก็อาจล้มครืนได้ 184
37. จะรับมือกับข่าวร้ายอย่างไรให้ได้ผลดีที่สุด 189

ส่วนที่ 4 จุดพลิกผัน

38. จงรักษาความขัดแย้งเอาไว้ต่อไป 195
39. คุณจะเลือกอะไรระหว่าง “เงิน” กับ “ทีม” 200
40. อนาคตของทีมที่ไร้จุดบอดทั้งห้าประการ 204

พิธีมิดแห่งรูดบอดของทีม

- ภาพรวมของพิธีมิด 211
- การประเมินทีม 215
- ทำความเข้าใจและเอาชนะจุดบอดทั้งห้าประการ 219
- ว่าด้วยเรื่องเวลา :
วิธีบริหารทีมในแบบฉบับของแคทริน 249

ประวัติผู้เขียน 251