

۱۵۷.۳۷۴
۹۷,۲,۲۲

کار با افراد بدقلق

نویسنده: رافائل لاپین | مترجم: مؤسسه علمی

انتشارات بهزاد

سرشناسه: لاپین، رافائل
عنوان و نام پدیدآور: کار با افراد بدقلق / تألیف: رافائل
لاپین، مترجم: مؤگان احمدی.
مشخصات نشر: تهران: بهزاد ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری: ۱۲۸ ص.
شابک: ۷۱-۷-۲۵۶۹-۹۶۴-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: فیبا.
یادداشت: عنوان اصلی: Working with difficult people
موضوع: مدیریت تعارض.
رده‌بندی: روابط بین اشخاص.
موضوع: اختلاف بین اشخاص.
کتابخانه: مؤگان، ۱۳۶۷-، مترجم.
ردیف: ۱۳۹۱/۱۶/۴۲/HD
رده‌بندی: ۶۵۰/۱۲
شماره کتاببسی: ۲۰۲۰۷۲۲

انتشارات بهزاد

میدان انقلاب، خیابان شهدای ژاندامری، جنب پستخانه، ت گرانفر،
شماره ۴ تلفن: ۶۶۴۱۳۶۲۴ فاکس: ۶۶۵۲۲۰

نام کتاب: کار با افراد بدقلق

نویسنده: رافائل لاپین

مترجم: مؤگان احمدی

نوبت چاپ: اول - ۹۱

تیراژ: ۱۰۰۰

شابک: ۷۱-۷-۲۵۶۹-۹۶۴-۹۷۸

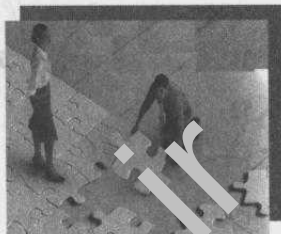
قیمت: ۴۰۰۰۰ ریال

فهرست

۵ مقدمه

فصل ۱

- ۷ درک افراد بدقلق
۱۱ ایجاد یک چارچوب مفید
۱۶ کسب مهارت و کارآیی
۱۹ پرداختن به دلایل ریشه‌ای
۲۲ تبدیل تقابل مستقیم



فصل ۲

- ۲۷ فرداری، یک ارتباط برتر
۳۸ بهر از، خورد با طرف مقابل
۴۲ اعتمادسازی
۴۶ استفاده ماهرانه از سوالات
۵۲ پرهیز از کشمکش اولیه



فصل ۳

- ۵۷ برطرف کردن اختلاف
۶۴ استفاده از همکاری
۶۸ شکستن بن بست
۷۱ غلبه بر مقاومت
۷۴ خنثی کردن جنگ در خصوص حوره قلمرو
۷۹ مدیریت توافق
۸۷ مواجهه با بی صداقتی



فصل ۴

- ۹۱ مدیریت افراد سرسخت و بدقلق
- ۹۵ برخورد با رفتار سرسختانه
- ۱۰۱ تحلیل عملکرد
- ۱۰۶ تعلیم و آموزش کارمند
- ۱۱۳ مواجهه با گروه های سرسخت و بدقلق
- ۱۱۷ مشارکت دادن افراد بدقلق و سرسخت
- ۱۱۷ تعامل مستمر
- ۱۱۹ واگذاری مسئولیت
- ۱۲۲ مشارکت دادن بهترین گزینه
- ۱۲۳ اسباب خرابی
- ۱۲۴ کمک به انتقال کارمند



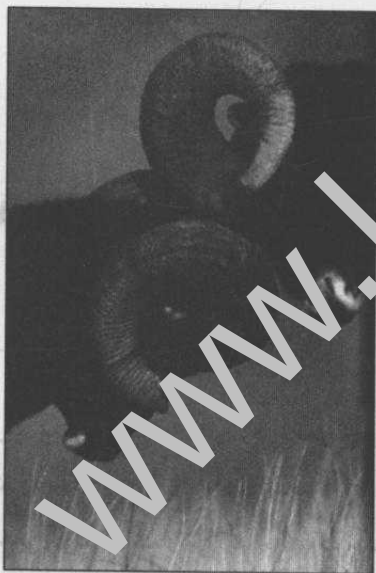
مقدمه

مهارت یک مدیر کارآمد صرفاً با نحوه مدیریت کارمندان با انگیزش و زیبایی نمی شود، بلکه نحوه کار با افراد سرسخت و بدقلق نیز یکی از عوامل اثربخشی یک مدیر خوب به شمار می آید. یک کارمند سرسخت و بدقلق می تواند تاثیر منفی روی عملکرد کل گروه داشته باشد. با این حال مدیران معدودی مهارت مدیریت اینگونه افراد را دارند.

برای مهار قدرت و توانایی افراد سرسخت و جلب همکاری آنها، شما باید مهارت های لازم را کسب نمایید و تکنیک های خود را اصلاح کرده و

فرایندهای منظمی را بکار بگیرید. این کتاب تکنیک‌ها و مهارت‌های کلیدی مورد نیاز برای تعامل با افراد سرسخت را در اختیار شما قرار می‌دهد.

با کسب مهارت‌های لازم، شما قادر خواهید شد با موفقیت یک تجربه نامید کننده را به یک تجربه مطلوب تبدیل نمایید. این کتاب تحت عنوان "کار با افراد بدخلق" ابزار و فرایندهای ضروری برای مدیریت موثر کارمندان



سرسخت و بدخلق را در اختیار شما قرار می‌دهد.

این کتاب همچنین به شما و عواملی که باعث بروز رفتار سرسختانه از افراد بدخلق می‌شود می‌پردازد. شما با خواندن این کتاب، مهارت‌هایی که باعث خواهند شد تا در برقراری ارتباط بهتر عمل کنید و یک

ارتباط کاری قوی را برقرار سازید خواهید آموخت. با استفاده از این کتاب،

مهارت‌های مدیریتی شما ارتقاء خواهد یافت و قادر خواهید بود که انرژی

پویای افراد را در محل کار هدایت نمایید.