

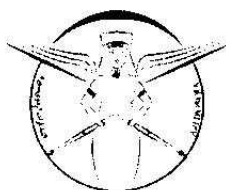
ابراز وجود

(با عنمای مدیریت هوشمندانه)

نویسنده: کال لمون

مترجمان: دکتر محمد رضا یاراحمدی
(عضو هیات علمی زبان و ادبیات انگلیسی دانشگاه آزاد بروجرد)

حمید خاتمی
(کارشناس ارشد مترجمی زبان انگلیسی)



۱۳۹۷

سرشناسه :	لمون، کال
عنوان و نام پدیدآور :	LeMon, Cal
مشخصات نشر :	ابراز وجود/ کال لمون؛ مترجمان محمدرضا یاراحمدی، حمید حاتمی.
مشخصات ظاهری :	بروجرد: آردوی سورّه، ۱۳۹۶.
شابک :	۱۰۰ص.
وضعیت فهرست نویسی :	۸-۲-۹۶۲۸۷-۶۰۰-۹۷۸ : ۲۰۰۰۰۰ ریال
یادداشت :	فیبیا
عنوان اصلی:	Assert yourself
موضوع :	عزت نفس
موضوع :	SelFesteer
موضوع :	قاطعیت (روان شناسی)
موضوع :	Assertiveness (Psychology)
شناسه افزوده :	یاراحمدی، محمدرضا، ۱۳۴۵ - مترجم
شناسه افزوده :	حاتمی، حمید، ۱۳۵۵ - مترجم
رده بندی دنگره :	۱۳۹۶ BF۶۹۷/ع۴۸۴
رده بندی دیویی :	۱۵۱
شماره کتابشناسی ملی :	۴۷۰۰۲۵



ابراز وجود (راهنمای مدیریت هوشمندانه)

رده بندی نشر آردوی سورّه: مدیریت-روانشناسی ارتباطات

مترجمان: دکتر محمدرضا یاراحمدی و حمید حاتمی
ویراستاران: زهره چگنی، نرگس عیدی آب بخشانی

امور گرافیکی: آذرمیدخت چگنی با همکاری مریم آرده
طراح جلد: آذرمیدخت چگنی

همکاران فنی و هنری: نرگس عیدی آببخشی، نجمه پرواری

چاپ و صحافی: طهرانی
ناظر فنی چاپ: زهره چگنی

همکاران فنی و فرهنگی: نجمه پرواری و نرگس عیدی آب بخشلی

مدیر امور بازرگانی: دکتر حسین حی بر، مریم خدمتی یگانه

نوب چاپ: ۱، ۱۳۹۷

برای: ۱۰۰

قیمت: ۱۰۰۰ تومان

شابک: ۸-۲-۸۷-۹۶-۹۷۸

آدرس: لرستان، بروجرد، خیابان آذر، پاساژ خوزستان، طبقه

دوم، انتشارات آردوی سورّه

تلفن: ۰۶۶-۴۲۵۳۸۲۵۲

تلفن: ۰۹۳۹۳۴۷۸۶۱۵

وبسایت: www.aredvisura.ir

پست الکترونیکی: aredvisura@gmail.com

کلیه حقوق برای نشر آردوی سورّه محفوظ است.

فهرست مطالب

فصل اول: تصمیم قاطعانه	۱
فرد پر خاشگر	۲
شخصیت منفعل	۴
فرد قاطع	۶
مرور مطالب	۹
فصل دوم: مراحل کسب جرأت‌ورزی	۱۱
کسب خود انگاره	۱۲
مرور مطالب	۱۸
فصل سوم: رویارویی: اول کلام در برقراری روابط	۱۹
زمن رویارویی	۲۳
مکان رویارویی	۲۳
احساسات خود را کنترل کن	۲۴
تمرین حرف زدن با خود	۲۶
تمرکز بر تنفس عمیق	۲۶
تجسم وضعیت فکری مثبت خود در پین جلد روی	۲۶
مرور مطالب	۲۸
فصل چهارم: روابط قاطعانه و بدون کلام شما	۲۹
زبان بدن شخصیت‌های پر خاشگر	۲۹
۱- ظاهر	۲۹
۲- جلوه‌های صورت	۳۰
۳- حرکات بیانگر	۳۰
۴- ارتباط چشمی	۳۰
۵- لحن صدا	۳۰
زبان بدن شخصیت منفعل	۳۰
۱- ظاهر	۳۰
۲- جلوه‌های صورت	۳۱
۳- حرکات بیانگر	۳۱
۴- ارتباط چشمی	۳۱

- ۵- لحن صدا ۳۱
- زبان بدن شخصیت‌های جرأت‌ورز ۳۱
- ۱- ظاهر ۳۱
- ۲- جلوه‌های صورت ۳۱
- ۳- حرکت بیانگر ۳۲
- ۴- ارتباط چشمی ۳۲
- ۵- لحن صدا ۳۲
- راهکارهایی برای آراستگی و حفظ ظاهر شخصیت‌های جرأت‌ورز ۳۳
- ۱- جواهرات و زیورآلات ۳۳
- ۲- مو ۳۳
- ۳- نحوه مثبت بی‌قید و شرط ۳۴
- ۴- وضعیت نشستن با بدن خم شده به طرف جلو ۳۴
- ۵- ارتباط سیم ۳۴
- ۶- نحوه جیمنا میز و صندلی در جلست ۳۵
- ۷- تقلید ادسا و حرکات کلمات طرف مقابل ۳۵
- مرور مطالب ۳۶

فصل پنجم: حل و فصل اختلافات از طریق ابرار ۳۷

- ۱- اجبار ۳۸
- ۲- هموارسازی ۳۸
- ۳- بحث‌نشینی ۳۹
- ۴- سازش ۳۹
- ۵- رویارویی با مشکل مورد اختلافه همکاری و پذیرش متقابل ۳۹
- رویارویی و پذیرش: پاسخ قاطعانه به موضوع مورد اختلاف ۴۰
- ۱- بر اساس نوع خواسته‌های خود موضوع مورد اختلاف را تعریف کنید ۴۰
- ۲- در مورد راه‌حل‌های احتمالی از طرف مقابل سؤال کنید ۴۰
- ۳- راه‌حلی انتخاب کنید که جوابگوی خواسته‌های هر دو طرف باشد ۴۰
- ۴- طرح عملی ارائه دهید که در آن هر دو ۴۱
- ۵- طرح عملی را با یکدیگر شروع کنید ۴۱
- ۶- راه‌حل‌ها را بررسی کنید ۴۱
- هشت اصل رویارویی قاطعانه با اختلاف ۴۱
- ۱- استفاده از جملات و عبارات کوتاه ۴۱

- ۲- آرام حرف زدن ۴۲
- ۳- آرام تر کردن صدا ۴۲
- ۴- استفاده از لحن محکم ۴۲
- ۵- خلاصه کردن جملات ۴۳
- ۶- استفاده از توضیحات ۴۳
- ۷- تأیید وقایع ۴۳
- ۸- کنترل اوضاع ۴۴
- موقعیت‌های متداول تنش‌ساز ۴۴
- ۱- تملس‌های تلفنی بدهنگم ۴۴
- ۲- همان ناخوانده ۴۶
- ۳- مارک‌ان نابلد ۴۶
- ۱- خصیت‌های «بله‌قربان‌گو» ۴۷
- مرور مطالب ۴۸

فصل ششم: ارتباط با مدیران + تملس رأت لیراز وجود ۴۹

- ۱- مدیران نیاز به چال دارند ۵۰
- ۳- مدیران نیاز دارند که هم کارکنان را تابع قوانین یکسانی باشند ۵۱
- ۳- مدیران طبق ساعت کار می‌کنند ۵۲
- ۴- مدیران نیاز به گفت‌وگوهای کوتاه و مستقیم دارند ۵۳
- ۵- مدیران نیاز به نتایج دارند ۵۴
- ۶- مدیران از شما انتظار دارند تا به جایگاه و افتخار آنها احترام بگذارید ۵۵
- ۷- مدیران از کارکنان انتظار دارند تا ابتکار عمل داشته باشند ۵۶
- ۸- مدیران غافلگیر شدن را دوست ندارند ۵۷
- وضعیت‌های نیازمند پاسخ قاطعانه ۵۸
- ۱- این وظیفه من نیست ۵۸
- ۲- شما اشتباه می‌کنید ۵۸
- ۳- در رابطه با ارزیابی عملکرد سالانه من ۵۹
- ۴- افزایش حقوق حق من است ۵۹
- مرور مطالب ۶۲

فصل هفتم: رابطه قاطعانه با کارمندان و افراد هم‌رده ۶۳

- رابطه قاطعانه با افراد هم‌رده ۶۴

۶۵		شخصیت معترض و همواره شاکی
۶۶		بیمب ساعتی (شخصیتی که کج خلق است و..)
۶۸		شخصیت‌های حقّه باز و مکار (شبیه روهام)
۶۹		شخصیت بدون واکنش (مثل دیوار بی صدا)
۷۰		شخصیت تعلل گر و تنبل
۷۱		مرور مطالب

فصل هشتم: رابطه قاطعانه با مشتریان..... ۷۳

۷۳		مشتری انتفاعی
۷۴		راهبرد قاطعانه برای رسیدگی به شکایت مشتریان
۷۶		مشتری بیرانتفاعی
۷۸		مشتریان مطّ
۸۰		مشتری تلفنی
۸۱		۱- پیام نفعی را مشخص دهید
۸۱		۲- گزینه‌ها را حقیقاً سلی
۸۱		۳- از جملاتی استفاده کنید که «من» شروع می‌شوند
۸۲		مشتری غیرقابل اعتماد
۸۳		نحوه برخورد با افراد عصبانی
۸۵		مرور مطالب

فصل نهم: آموزش دیگران درباره نحوه برقراری ارتباط..... ۸۷

۸۸		مهارت مه‌سازی
۸۹		ابراز وجود منفی
۹۰		پرس و جوی منفی
۹۱		رکورد شکسته
۹۳		تکنیک چرخ خراب
۹۴		موافقت صوری
۹۴		پاسخ قاطعانه به رفتارهای منفی
۹۶		مرور مطالب