

www.ketab.ir

چگونه با افراد بدقلق رفتار کنیم؟



به انتشارات دبیرخانه فارسی زبان علم



سرشناسه: مترینگ، کارن
Mannering, Karen

عنوان و نام پدیدآور: چگونه با افراد بدقلق رفتار کنیم؟/کارن
مترینگ / ترجمه سهیلا احمدی، نازنین امامی
مشخصات نشر: قزوین: جهاد دانشگاهی، سازمان انتشارات،
واحد قزوین، ۱۴۰۰.

مشخصات ظاهری: ۱۶۵ص، ۵/۱۴×۲۱/۵ س.م.
شابک: ۹-۵۳-۷۵۴۹-۶۲۲-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: فیبا
یادداشت: عنوان اصلی: Dealing with difficult people, 2008.
یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۶۵.

موضوع: کارکنان ناسازگار
Problem employees موضوع:

موضوع: روان‌شناسی صنعتی
Psychology, Industrial موضوع:

موضوع: ارتباط در مدیریت
Communication in management موضوع:

موضوع: مشتری شناسی

Customer relations موضوع:

موضوع: اختلاف بین اشخاص

Interpersonal conflict موضوع:

شناسه افزوده: احمدی، سهیلا، ۱۳۵۳-، مترجم

شناسه افزوده: امامی، نازنین، ۱۳۸۰-، مترجم

شناسه افزوده: جهاد دانشگاهی، سازمان انتشارات، واحد
قزوین

شناسه افزوده: Press Organization Jahade DaneshgahiGhazvin
Branch

رده بندی کنگره: ۵/۱۴۵۵۴۹HF

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۹۵

شماره کتابشناسی ملی: ۸۴۳۴۷۵۹

اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیبا

چگونه با افراد بدقلق رفتار کنیم؟

کارن مترینگ

ترجمه: دکتر سهیلا احمدی

نازنین امامی

گرافیک و صفحه آرایه:

مرضیه حمیدی زاده

شابک: ۹-۵۳-۷۵۴۹-۶۲۲-۹۷۸

چاپ: نوبت اول - ۱۴۰۰

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

بهاء: ۶۹۰۰۰۰ ریال

به سفارش دبیرخانه فارسی زبان علم

ناشر: انتشارات جهاد دانشگاهی قزوین

کلیه حقوق محفوظ است ©



مقدمه مترجمان

شایان ذکر است این اثر نیز، همانند دیگر ترجمه‌ها، از اشتباهات و نواقص، مبری نیست؛ هرچند تلاش گردید تا با معادل‌سازی درست کلمات از یک سو، منظور و مفهوم نویسنده کتاب منتقل گشته و از سوی دیگر اصل امانت‌داری رعایت گردد. ولی مترجم کتاب از ارائه پیشنهادهای و انتقادهای استقبال نموده و از ژرف‌نگری خوانندگان محترم قدردانی می‌نماید.

دکتر سهیلا احمدی

نازنین امامی

فصل ۱؛ منظور از شخص بد قلق چیست؟

- ۱
۴ حقیقت محض جهانی
۶ نقش شما در محیطی بویا
۷ انواع مختلف رفتارهای بدقلق

فصل ۲؛ آیا هیچ راهی برای خواندن افکار دیگران وجود دارد؟

- ۱۹
۲۲ فیلترهای داخلی ما
۲۳ علائم دیداری
۲۴ چهره حرف می زند
۲۷ حرکات بدن
۲۹ دروغ ها، دروغ های ماهرانه و علم آمار
۳۰ علائم کلامی
۳۱ گوش کردن در بین صحبت ها
۳۱ ناهماهنگی
۳۲ چه چیزهایی بیان نشده است؟
۳۲ نگاه کنید و یاد بگیرید
۳۳ انطباق نگرش و دیدگاه ها برای ایجاد روابط مثبت
۳۴ نتیجه گیری

فصل ۳؛ کارکنان بدقلق چگونه با آن ها برخورد کنیم؟

- ۳۵
۳۸ ایجاد ارتباط درست از آغاز
۳۹ تعیین شخصیت گروه

فصل ۷: تأمین‌کنندگان بدقلق چگونه با آن‌ها رفتار کنیم؟

- ۹۹ در مورد مسئله به شیوه عاقلانه و منطقی بیان‌دیشیم
۱۰۲ بررسی روابط قبلی
۱۰۶ آیا آن‌ها برای آینده خوب هستند؟
۱۰۷ ایجاد روابط جدید با تأمین‌کننده که تداوم داشته باشد
۱۱۰ نتیجه‌گیری
۱۱۲

فصل ۸: چگونه با افراد بدقلق از کشورها و فرهنگ‌های دیگر رفتار کنیم؟

- ۱۱۸ نقش تنوع در جامعه
۱۱۹ قالب‌ها
۱۲۱ افراد بدقلق یا صرفاً فرهنگ‌های متفاوت؟
۱۲۲ گفتگو و ادراک اثربخش
۱۲۳ گروه بین‌المللی
۱۲۴ نتیجه‌گیری

فصل ۹: اگر من آن فرد بدقلق باشم، چگونه بر آن چیره خواهم گشت؟

- ۱۲۸ پذیرش و روبرو شدن با پیش‌داوری‌ها و فرضیات
۱۲۸ تعصبات از کجا می‌آیند؟
۱۲۹ چرا فرضیات را مطرح می‌نماییم؟
۱۳۱ تمرین نیت مثبت و سرمشق‌گیری رفتار
۱۳۲ یافتن پاسخ صحیح فوری
۱۳۳ شناخت بیشتر خود
۱۳۹ تشویق گفتگوی صریح و بی‌پرده
۱۴۲ نتیجه‌گیری

فصل ۱۰: چگونه می‌توانم تیمی را که اعضا باهم تعارض دارند مدیریت نمایم؟

- ۱۴۶ توجه به تعادل
۱۴۹ اتخاذ یک فرا دیدگاه یا دیدگاه «هلی‌کوپتری»
۱۵۱ تفکیک وضعیت از عواطف
۱۵۲ شناسایی مقاصد اصلی گروه
۱۵۳ تقویت مزایای پیامد مثبت
۱۵۵ نتیجه‌گیری

جعبه‌انبار ۱۲ ماده‌ای شما

- ۱۵۶ منابع و مآخذ
۱۶۵

پیش‌گفتار

به برخورد با افراد بدقلق خوش آمدید. ممکن است دلایل زیادی برای خرید این کتاب داشته باشید. شاید به تازگی عهده‌دار سمت سرپرستی یا مدیریت شده‌اید و تمایل دارید خود را برای آن سمت آماده نمایید، یا شاید هم تعدادی افراد بدقلق در اطرافتان وجود دارند. این کتاب، دید کلی از طرز برخورد با این افراد در اختیار شما قرار می‌دهد و هم‌چنین توصیه‌های عملی که به بخش‌های خاص تقسیم شده‌اند را ارائه می‌کند. تمرین‌ها و مطالعات موردی، دور‌نمایی از توصیه‌ها را برای شما ترسیم می‌کنند و در انتهای کتاب راه‌حل‌های پیشنهادی و هم‌چنین یک جعبه ابزار دوازده ماده‌ای از دستورالعمل‌ها و تکنیک‌ها برای برخورد با تمام شرایط در اختیار شما قرار می‌گیرد.