

فهرست
یادداشت ناشر
یادداشت مترجم
مقدمه

فصل اول

با چه نوع از افراد بدقلق باید دست و پنجه نرم کرد؟
خشم در محل کار امروز
آدمهای بدعنعق، آدمهای عوضی و آدمهای بداخلاق
نحوه مدیریت افراد بدقلق
اصلاً کاری نکنید - همان جا بنشینید
آیا به کم کارها کمک می کنید یا به زور آنها را بالا می کشید؟
عواقب و پیامدها
راز پاسخگو دانستن افراد

فصل دوم

آیا شما علت رفتار بدقلق هستید؟
از تعارضات دوری نکنید - آنها را مدیریت کنید
نحوه برخورد با رفتارهای بدقلق
چه وقت باید از دعوا کنار کشید
پنج سؤال درباره روابط فردی / کاری
چهار توهم درباره بازخورد

فصل سوم

با افراد بدقلق چگونه باید ارتباط برقرار کنید؟
مدیریت منفی نگری
فهرستی برای انجام یک گفت و گوی تأدیبی
نگرانی ناشی از بازنگری عملکرد
"اصلاً نمی توانم خودم را قانع کنم در این باره با او حرف بزنم"
نحوه انجام گفت و گوهایی سخت
اسرار برقراری ارتباط مربیان اجرایی
نحوه انجام گفت و گوهایی که به عمل منتهی می شوند
بازخورد در زمان آینده