

فهرست

- یادداشت ناشر ۱۱
- یادداشت مترجم ۱۲
- مقدمه ۱۳

فصل اول



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

فصل دوم



- ۵۳ آیا شما علت رفتار بدقلق هستید؟
- ۵۵ ■ از تعارضات دوری نکنید - آنها را مدیریت کنید
- ۶۱ ■ نحوه برخورد با رفتارهای بدقلق
- ۶۴ ■ چه وقت باید از دعوا کنار کشید
- ۷۰ ■ پنج سؤال درباره روابط فردی / کاری
- ۷۳ ■ چهار توهّم درباره بازخورد

فصل سوم



- ۷۷ با افراد بدقلق چطور باید ارتباط برقرار کنید؟
- ۷۹ ■ مدیریت منفی‌نگری
- ۸۶ ■ فهرستی برای انجام یک گفت‌وگوی تأدیبی
- ۹۲ ■ نگرانی ناشی از بازنگری عملکرد
- ۹۹ ■ "اصلاً نمی‌توانم خودم را قانع کنم در این باره با او حرف بزنم" نحوه انجام گفت‌وگوهای سخت
- ۱۰۲ ■ اسرار برقراری ارتباط مریبان‌اجرایی نحوه انجام گفت‌وگوهایی که به عمل منتهی می‌شوند
- ۱۰۷ ■ بازخورد در زمان آینده