

چگونگی رفتار با افراد بدقلق

چگونه با مشتریان بداخلاق، مدیران پرتوقع، و همکاران
مذاحمت آفرین کنار بیاییم

نویسنده: روبرتا کاوا

مترجم: هایده بریری

ویراستار: علی ابوطالبی

فهرست

| | |
|----|---|
| ۱۱ | مقدمه |
| ۱۵ | فصل ۱: شناخت رفتار و اثر آن |
| ۱۹ | آیا حالت‌های روحی‌تان بر شما احاطه دارند؟ |
| ۲۵ | احساسات منفی |
| ۲۵ | رویکرد مثبت |
| ۲۶ | مردم چگونه با احساسات منفی برخورد می‌کنند |
| ۲۸ | منطق در برابر احساس: رویکرد تحلیلی |
| ۳۰ | تجزیه و تحلیل فشار روحی |
| ۳۷ | راهکارهای کاهش فشار روحی منفی |
| ۳۸ | شش نوع رفتار |
| ۴۱ | رویکردهای پایان دادن به کشمکش |
| ۴۲ | روش پرهیز از مشاجره |
| ۴۳ | توافق در عین مخالفت |
| ۴۴ | راهگشا شدن |
| ۴۷ | پذیرش تحسین |

مقدمه

آیا شما مجبورید با افراد خشمگین، بی ادب، ناشکیبا، احساساتی، یک دنده یا پرخاشگر برخورد کنید؟ آیا هر روز به علت برخورد ناگزیر با چنین افرادی، با پریشانی از سر کار به خانه برمی گردید؟ اگر چنین است، با خواندن این کتاب قادر خواهید شد با پس زدن تأثیر منفی دیگران، بر رفتار تان مسلط شوید. چگونگی مهار کردن خشم و فشارهای مختلف را می آموزید، و با اصلاح عادت های افراد دور و برتان تعادل روحی کسب می کنید.

صاحبان مشاغل (به ویژه در بخش های خدماتی) به اهمیت وجود کارمندانی که قادر به کنار آمدن با همه نوع افراد و شرایط ناخوشایند هستند پی برده اند. کارمندانی که در این زمینه ها موفق باشند، خواستاران بیشتری دارند. افراد بدقلق کسانی هستند که سعی می کنند:

❖ ما را مجبور کنند خونسردی مان را از دست بدهیم؛

❖ مجبورمان کنند کاری را که راغب نیستیم انجام دهیم؛