

محتويات الكتاب

| | |
|----|---|
| 5 | المقدمة |
| 7 | الاختلاف يؤدي إلى المشكلات |
| 7 | إذا لم نضبط المشاكل فستؤدي إلى تدهور العلاقات |
| 8 | إدراك أصناف الأشخاص |
| 8 | التركيز على الفروق السلوكية |
| 9 | الحق في إصدار التقييم |
| 9 | واجه المشكلات التي تعترضك |
| 10 | المشكلات تسكن الماضي؛ ولكن الحلول تسكن المستقبل |
| 10 | حاول أن تركز على الحلول |
| 11 | لا تتخذ القرار وأنت في حالة غضب |
| 12 | الصداقات تأتي وتذهب، ولكن العداوات تتراكم |
| 13 | إن ما يجعلنا نواجه المشكلات ليس ما نعلمه، ولكن ما لا نقوم به |
| 14 | اجعلهم أكثر مشاركة في اتخاذ القرارات لكي تحد من مشاكلهم |
| 15 | استخدام التوتر كطريق للعبور |
| 16 | المشكلات أم الإمكانيات |
| 17 | كيف نبتعد عن النمطية؟ |
| 18 | الدور الكبير الذي تلعبه النماذج الفرعية في ممارسة الواقع |
| 19 | حل مشاكل الناس |

- 20 الحضور
- 20 السلوك
- 21 ماذا عن الموقف؟
- 22 المناقشة لحل المشكلة
- 23 تحديد السبب
- 23 العالم الداخلي وتأثيره على السلوك
- 24 المزيد من وسائل حل المشاكل
- 25 قائمة العمل
- 28 الأوامر والنواهي المتعلقة بعملية حل المشاكل
- 29 اعد طرح المشكلة
- 29 دفع الفريق إلى فحص بجميع الأفكار لاختيار أفضلها
- 30 إنه الاجتماع
- 31 عالج المشاكل وإلا استدامت
- 32 المرونة في حل المشكلة
- 34 أسلوب ومنهج حل المشكلات
- 35 البحث عن مسببات المشكلة "جمع المعلومات"
- 36 اختبار الحل الأفضل وتفعيله
- 37 لكي يكون قرارك سليماً
- 38 نموذج حل المشكلات
- 39 تنفيذ النموذج



- 40 هل نطبق العلم في موقع العمل؟
- 40 حل المشكلة عن طريق إعادة تعريفها
- 41 عملية كسر الأنماط
- 42 لا بد من التفرقة ما بين الفائزين والخاسرين
- 42 أنماط السلوك ليست محفورة في عقولنا
- 43 لا مشاكل، بل إمكانيات فقط
- 44 الإمكانيات التي تنتظرك
- 45 كيفية القضاء على المشاكل في مهدها
- 45 الاختيار هو مواجهة المشكلة وجهاً لوجه
- 46 الرغبة الأكيدة في تحقيق المستحيل
- 47 أظهر عزيمة لا تلين
- 49 الإنصات ودوره في الإقلال من المشكلات
- 49 محاولة التوصل إلى الحل الرضي
- 50 تعلم أن تستمع بكل كيانك
- 51 كن متحلياً بالصبر
- 52 الاهتمام بالآخرين
- 53 خصائص لكل سؤال حول سوء التفاهم
- 55 كيفية التمهيد للحوار
- 56 التغلب على المستمع الغاضب
- 57 مساعدة الفرد في التعبير عن الشكوى

- 58مصاحفة التاكيد على النتائج
- 59تصحيح أفعال الناس دونما نقد
- 59النقد سلاح قاتل
- 60كيف تتجنب فقد أعصابك عند تعديل سلوكيات الآخرين؟
- 61الحصول على جميع الحقائق المتعلقة بالموضوع
- 62عدم فقد الأعصاب عند تعديل أخطاء المرؤوسين
- 63البدء دائماً بالمدح والتقدير الحقيقي
- 64إعطاء المرؤوس فرصة للحديث
- 65استخدام العقوبة من أجل العقوبة
- 66التأكيد على الفوائد من أجل اكتسابها
- 67إعطاء المستخدمين مكانة مرموقة للالتزام بها
- 68كيف تتعامل مع الخلاف وتغلب عليه؟
- 69الاعتداد بالذات وحب السكون
- 70التواصل المميز يتمتع بمرونة
- 71إطار الاتفاق
- 72تقدير المقاصد والنوايا
- 73من الصعب إقناع الشخص بما لا يريد
- 75إزالة عوائق العمل
- 76ترتيب النتائج الملائمة
- 77إحالة المسؤولية

- 79 أوجه المشاكل وأوجه الاتفاق في العمل
- 80 التركيز على الكفاءة.....
- 81 تكرار المشاكل.....
- 82 الملاحظات السلبية تؤدي إلى المشاكل.....
- 83 الأخذ دون عطاء.....
- 84 تعليقات تثير المشاكل.....
- 85 المشاكل بين الموظفين.....
- 86 موظف وليس صديق.....
- 87 مشاكل السلطة والسيطرة على الموظفين.....
- 88 مشاكل المسؤوليات.....
- 89 المزيد من المشاكل يؤدي إلى المزيد من الشكاوي.....
- 90 المشكلة وليدة الكثير من القرارات.....
- 91 طريقة المعاملة باعتبارها سبباً للمشاكل.....
- 92 تكرار الشكاوي يثير المشاكل.....
- 93 الحل الخلاق للمشاكل.....
- 95 المفتاح لبعض المشكلات.....
- 95 الخوف يمنعك من المحاولة.....
- 96 لقد اتخذت قراراً ذات مرة فارتكبت خطأ.....
- 97 ثمة شخص يقف دائماً في طريق جهودي.....
- 98 لا عجب أن لدينا مشاكل مع الموظفين.....

- 100 الآخرون يلعبون دوراً جوهرياً في نجاحك وسعادتك
- 101 كيف تجعل الاختلاف لصالحك وليس ضدك
- 102 الخلافات الناتجة عن التخاطب
- 103 الإهانة الشفهية المباشرة
- 104 الإهانة الشفهية غير المباشرة
- 105 موجز
- 106 التعامل مع ذوي الطباع الصعبة
- 106 الشخص ذو الطبع الصعب
- 107 ما الذي تفكر فيه؟
- 107 كيفية التعامل مع ذوي الطباع الصعبة
- 108 المواجهة
- 108 تعامل مع قلقك
- 109 اتخذ تصرفاً مباشراً
- 110 المبادرة بالهجوم
- 111 المرح
- 112 غير المشهد بأكمله
- 113 اسأل الطرف الآخر
- 114 مشكلة القواعد المتغيرة
- 115 إطلاع الآخرين على قواعدهم
- 116 تطوير الاستراتيجيات بهدف تحقيق النتائج

- 117 المشكلات المتعلقة بالعقاب
- 118 تطبيق التسلسل العقابي
- 119 آليات الانضباط دون عقاب
- 120 أثناء انعقاد الجلسة
- 121 ما بعد الجلسة
- 121 الأسلوب الأمثل لتوثيق التحذير الشفوي
- 122 ما هو النموذج؟
- 124 التوثيق الفعال
- 127 أثناء الجلسة أو الاجتماع
- 129 ما بعد الجلسة
- 131 مراجعة المذكرة مع العامل
- 133 أنت بذلك تبعث برسالة سلبية للموظف
- 135 إذا لم يكن هناك حسن تقدير للأمور فإن الناس سيواجهون
- 135 تقدير الأمور ودوره في تحقيق الأهداف
- 136 ركز جهودك نحو الخارج وليس الداخل
- 137 استمع إلى وجهات نظر طرفي المشكلة
- 137 تحلي بالشجاعة حتى يتسنى لك اكتشاف الحقيقة
- 138 تحل بالشجاعة لتغيير الأفعال التي لم تعد تؤتي ثمارها المرجوة
- 139 إعطاء الفرصة للتفكير في المشاكل
- 140 طرق التفكير



- 141 كيف تسيطر تماماً على مثيري المشاكل
- 141 المزايا التي ستجنيها
- 142 كيفية التعرف على مثيري المشاكل وعزلهم
- 143 كيف تتفادى تحول شخص يمر بمشكلة إلى شخص مثير للمشاكل ...
- 144 كيف يسبب لك مثير المشاكل العقبات في عملك؟
- 146 المشاكل العمالية بسبب بعض الرؤساء
- 147 لماذا لا يمكنك أن تكسب الجميع إلى صفك
- 148 قائمة المراجع
- 151 محتويات الكتاب