

فهرست مطالب

۷	مقدمه مترجم
۱۳	مقدمه

بخش ۱ : جلب اعتماد

نبايدها	بايدها
۳۰	۲۷
رفتار خشک	ايجاد صميميت
۳۴	۳۳
خود را عالم دهر دانستن	تسلط به نفس
۴۶	رفتاری یکسان در محیط کار و
پیشداوری	خارج از آن
برخورد با کارکنان بر اساس	۳۶
۵۰	۳۸
سابقه ذهنی از آنان	اجتماعی بودن
۵۳	۴۰
کاهش ارزش و احترام خود	شوخی متعادل
۵۵	تشویق کارکنان به ارائه پیشنهاد
سرزنش کارکنان	۴۲
۵۷	و بکارگیری آن
تمرکز بر اشتباهات	۴۴
۵۹	آگاهی دادن به کارکنان
کینه‌توزی	۴۸
۷۳	بیان برداشتهای ذهنی
قدرت‌طلبی	۶۱
	مثبت‌اندیشی
	۶۳
	قدرشناسی
	۶۶
	وفای به عهد
	۶۸
	پیگیری تا حصول نتایج
	۷۰
	بیان واضح خواسته‌ها
	۷۶
	در دسترس بودن

بخش ۲ : پایه‌ریزی کار تیمی

نبايدها	بايدها
۸۵----- دست بالا گرفتن خود	واگذاري حساب شده کارها به
۹۱----- سرزنش و تشبیه تیم	دیگران ۸۰-----
۱۰۲----- خودرأیی	الگو بودن ۸۲-----
۱۰۹----- سرزنش	التزام به اهداف شرکت ۸۳-----
پافشاری بر دستورات	جلب اعتماد و اطمینان ۸۴-----
۱۱۷----- و برنامه‌ها	برقراری مساوات و عدالت ۸۶-----
۱۱۹----- دخالت در ریزکارها	انعطاف‌پذیری ۸۷-----
	شنود مؤثر و یادگیری ۹۳-----
	مشورت و اطلاع‌رسانی ۹۵-----
	پشتیبانی از ایده‌های کارکنان ۹۸-----
	کسب توافق ۱۰۷-----
	تعلیم کارکنان ۱۱۲-----
	دقت در واگذاري مسئولیت ۱۱۵-----
	خودداری از ایجاد رقابت
	بین کارکنان ۱۲۲-----
	ثابت قدم ۱۲۴-----
	جلوگیری از ایجاد برخورد
	و تعارض ۱۲۵-----
	ارزیابی پیشرفت ۱۳۴-----
۱۳۹-----	سخن آخر

بخش ۳ : داستان‌های کوتاه

۱۴۲-----	کاکتوس‌های کوچک
۱۴۴-----	مدیر بی‌نظم
۱۴۶-----	خانه‌داری
۱۴۸-----	بازی اعتماد