

الخلاصة:

الحياة صعبة كما ينبهنا لذلك السيد سكوت بيك في كتابه الطريق الأقل استخداماً في السفر، ولكن حالما نقبل تلك الحقيقة، تصبح الحياة أسهل. كل ما هنالك هو مسألة تعديل توقعاتنا.

العمل مع الناس المشاكسين فيه التناقض نفسه؛ إن توقعت أن يكون العمل مع جميع الناس سهلاً. العمل مع الناس المشاكسين هو من مهارات مكان العمل الأساسية، وسيستحق منك الوقت لتعلم هذه المهارة وصقلها، كما لو كنت ستتعلم العزف على البيانو أو برنامجاً حاسوبياً. وستكون حياتك في العمل مأساوية من دون هذه المهارة.

الحقيقة أن الناس المشاكسين يعملون في كل مكان. أتمنى أن يكون هذا الكتاب قد ساعدك لتتطرق إلى الأشخاص المشاكسين على أنهم ليسوا أعداء؛ حتى إنهم ليسوا عبارة عن نقطة أخرى عابرة على شاشة رادارك اليومية. لعله مزعج، ولكنه الشخص الذي تمتلك وسائل السيطرة عليه، وليس ذلك الشيء الضروري لإفساد يومك أو رضاك المتأصل عن العمل.

القيام بالعمل الذي تحبه هو أحد متع الحياة العظيمة. لا تتوقف عن البحث حتى تكتشف ذلك الشيء. وتذكر أن تتوقف لتمرح كلما تنقلت عبر تجارب في أماكن عمل مختلفة.

اخرج من هناك، كن خيراً كن حكيماً، اعمل جيداً، ولا تسمح للناس
المشاكسين بأن يسلبوا منك أفراحك ومتعك، التي تجنيها من العمل الناجح.

أتمنى لك الأفضل في رحلتك.

أتمنى أن ترافقك القوة حيثما كنت.



الملاحق أ

9to5, National Association of Working Women

www.9to5.org

American Civil Liberties Union

www.aclu.org

American Federation of Labor–Congress of Industrial Organizations (AFL-CIO)

www.aflcio.org

American Psychological Association

www.apa.org

Asian American Legal Defense and Educational Fund (AALDEF)

E-mail: *AALDEF@worldnet.att.net*

Equal Employment Opportunity Commission (EEOC)

www.eeoc.gov

American Academy of Family Physicians

www.familydoctor.org

Good Clean Funnies List

www.gcfl.net

Laughter Yoga

www.laughteryoga.org

Lynne Eisaguirre, Workplaces That Work

www.workplacesthatwork.com

Mexican American Legal Defense and Educational Fund (MALDEF)

www.maldef.org

Micro Expression Training Tool (METT) CD available at

www.PaulEkman.com

Mind and Life Institute

www.mindandlife.org

NAACP Legal Defense and Education Fund, Inc.

www.naacp.org

National Employment Lawyers Association (NELA)

www.nela.org

National Institute of Mental Health (NIMH)

www.nimh.nih.gov

National Organization for Women (NOW)

www.now.org

Legal Momentum

(formerly Now Legal Defense and Education Fund)

www.legalmomentum.org

The National Sleep Foundation

www.sleepfoundation.org

Thorax: An International Journal of Respiratory Medicine

www.thorax.bmj.com

Working America

www.workingamerica.org/badboss



الملحق ب

Bokur, Debra. "What's So Funny?" *Yoga Journal*, February, 2007.

Britten, Rhonda. *Fearless Living*. New York: Perigee Trade (reprint edition), 2002.

Bridges, William. *Transitions: Making Sense of Life's Changes*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1980.

Buckingham, Marcus. *Go Put Your Strengths to Work: 6 Powerful Steps to Achieve Outstanding Performance*. New York: Free Press, 2007.

Burns, David D. *Feeling Good: The New Mood Therapy*, revised and updated. New York: Avon, 1999.

Charan, Ram. "Why CEOs Fail." *Fortune*, June 21, 1999, p. 69.

Csikszentmihalyi, Mihaly. *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. New York: Harper Perennial (reprint edition), 1991.

Eisaguirre, Lynne. *The Power of a Good Fight*. Indianapolis: Literary Architects, 2006.

Fiorina, Carly. *Tough Choices: A Memoir*. New York: Portfolio, 2006.

Forni, P. M. *Choosing Civility: The Twenty-Five Rules of Considerate Conduct*. New York: St. Martin's/Griffin (reprint edition), 2003.

Frankl, Viktor E. *Man's Search for Meaning*, revised and updated. Boston: Beacon Press, 1996.

Goldberg, Natalie. *The Great Failure: A Bartender, a Monk, and My Unlikely Path to Truth*. San Francisco: HarperCollins, 2004.

Gilbert, Daniel. *Stumbling on Happiness*. New York: Knopf, 2006.

Goleman, Daniel. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam (reprint edition), 1997.

———. *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*. New York: Bantam, 2006.

Hallowell, Edward M. *Connect*. New York: Pantheon, 1999.

Hendricks, Gay. *Conscious Living: Finding Joy In the Real World*. San Francisco: Harper San Francisco, 2001.

Jamison, Kathy Redfield. *An Unquiet Mind*. New York: Picador (new edition), 1997.

Peck, M. Scott. *The Road Less Traveled*. New York: Simon & Schuster, 1978.

Porter, Gayle. "Workaholics as High-Performance Employees: The Intersection of Workplace and Family Relationship Problems." In *High-Performance Families: Causes, Consequences, and Clinical Solutions*, ed. B. Robinson and N. Chase, a monograph in the American Counseling Association's Family Psychology and Counseling Series, pp. 43–69. Alexandria, VA: American Counseling Association, 2001.

Preston, Stephanie D. and Frans B. M. de Waal. "Empathy: Its Ultimate and Proximate Bases." *Behavioral and Brain Sciences* 25 (2002), pp. 1–20.

Robinson, Bryan E. *Chained to the Desk: A Guidebook for Workaholics, Their Partners and Children, and the Clinicians Who Treat Them*. New York: New York University Press, 2001.

Schor, Juliet B. *The Overworked American: The Unexpected Decline of Leisure*. New York: Basic Books, 1991.

Seligman, Martin. *Authentic Happiness*. Boston: Nicholas Brealey Publishing, Ltd., 2003.

———. *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*. New York: Vintage (reprint), 2006.

Slater, Robert. *29 Leadership Secrets from Jack Welch*, 2nd ed. New York: McGraw-Hill, 2003.

Somer, Elizabeth, and Nancy Snyderman. *Food & Mood: The Complete Guide to Eating Well and Feeling Your Best*, 2nd ed. New York: Owl Books, 1999.

Stern, Daniel. *The Present Moment in Psychotherapy and Everyday Life*. New York: W. W. Norton, 2004.

Suskind, Ron. *The One Percent Doctrine: Deep Inside America's Pursuit of Its Enemies Since 9/11*. New York: Simon & Schuster, 2006.

Sutherland, Amy. *Kicked, Bitten, and Scratched: Life and Lessons at the World's Premier School for Exotic Animal Trainers*. New York: Viking, 2006.

Swenson, Richard, MD. *The Overload Syndrome: Learning to Live Within Your Limits*. Colorado Springs: NavPress Publishing Group, 1998.

Tannen, Deborah. *You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation*. New York: William Morrow, 1990.

Ury, William. *Getting to Peace: Transforming Conflict at Home, at Work, and in the World*. New York: Viking, 1999.

Williams, Redford, MD, and Williams, Virginia, PhD. *In Control: No More Snapping at Your Family, Sulking at Work, Steaming in the Grocery Line, Seething at Meetings, Stuffing Your Frustration*. Emmaus, PA: Rodale Books, 2006.

